

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK**

**FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y DEL  
COMPORTAMIENTO HUMANO**

**Plan de Investigación de Fin de Carrera Titulado:**

**“EVALUACION DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA  
EMPRESA SPARTAN DEL ECUADOR SUCURSAL  
QUITO - ECUADOR”**

**Realizado por:**

**MARÍA VERÓNICA MORALES FLORES**

**Tutor del Proyecto:**

**MSC. JUAN CARLOS FLORES**

**Como requisito para la obtención del título de:**

**INGENIERA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

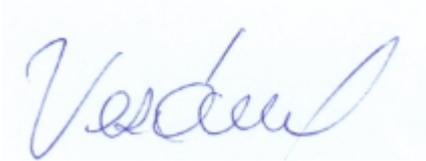
**Quito - Ecuador**

**2019**

## DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, María Verónica Morales Flores, identificada con cédula de ciudadanía 1719369652 declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.



María Verónica Morales Flores  
1719369652

# **DECLARATORIA**

El presente trabajo de investigación de fin de carrera, titulado:

## **“EVALUACION DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA EMPRESA SPARTAN DEL ECUADOR SUCURSAL QUITO - ECUADOR”**

Realizado por el alumno:

**MARÍA VERÓNICA MORALES FLORES**

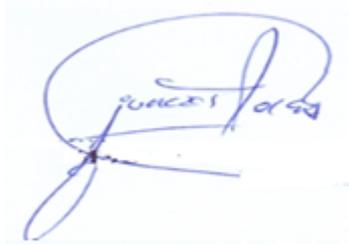
Como requisito para la obtención del título de

**INGENIERA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

Ha sido dirigido por el profesor:

**MSC. JUAN CARLOS FLORES**

Quien considera que constituye un trabajo original de su autor.



.....  
**MSC. JUAN CARLOS FLORES**  
**Director**

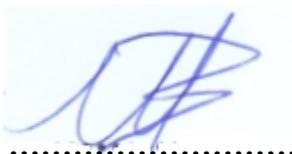
## DECLARATORIA LECTORES

Los Lectores:

**Ing. Cindy Burbano**

**Dr. Carlos Carvajal**

Después de revisar el trabajo escrito presentado, lo han calificado como apto para su defensa oral ante el tribunal examinador.



.....  
**Ing. Cindy Burbano**



.....  
**Dr. Carlos Carvajal**

**Quito, 03 de diciembre del 2018**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de proyecto está dedicado a las personas que más amo y que son parte de mi vida, dedico este trabajo a mis hijas Camila y Rafaela que son mi motor de lucha constante para alcanzar mis metas, a mis padres Iván Morales y Myriam Flores por su apoyo incondicional, a Santiago Larrea por estar presente en estos momentos de mi vida, brindándome su apoyo y amor; a mis hermanos por confiar en mí. Agradezco a mi familia que ha contribuido en este logro de mi vida.

Y sobre todo agradezco a Dios por ser mi luz, mi guía, por cuidarme, protegerme y brindarme oportunidades de reto que ponen a prueba mi voluntad y fuerza con el objetivo firme de cumplir todas mis metas.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Internacional SEK y a todo su equipo docente por el nivel del conocimiento y experiencia que aportaron a mi formación profesional.

De igual manera mi agradecimiento a la empresa SPARTAN DEL ECUADOR SUCURSAL QUITO - ECUADOR, por brindarme su apoyo, facilidades y confianza para la realización de este proyecto de investigación.

Un afectuoso agradecimiento a los Ingenieros Cindy Burbano y Dr. Carlos Carvajal por su tiempo y conocimientos brindados en la elaboración de mi proyecto de investigación.

De manera especial, agradezco a mi Director de este proyecto Ing. Juan Carlos Flores, quien ha sabido orientarme y guiarme eficazmente en el desarrollo del trabajo de investigación, así como del profesionalismo que es ejemplo a seguir.

# INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

<b>DECLARACIÓN JURAMENTADA</b> .....	<b>ii</b>
<b>DECLARATORIA</b> .....	<b>iii</b>
<b>DECLARATORIA LECTORES</b> .....	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>v</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xiii</b>
<b>CAPITULO I INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACION.</b> .....	<b>3</b>
1.1.1 Planteamiento del problema .....	3
1.1.1.1 Diagnóstico del problema.....	5
1.1.1.2 Pronóstico. ....	6
1.1.1.3 Control pronóstico. ....	7
1.1.2 Objetivo general. ....	7
1.1.3 Objetivos específicos. ....	7
1.1.4 Justificación .....	8
<b>1.2 MARCO TEORICO</b> .....	<b>9</b>
1.2.1 Estado Actual del Conocimiento sobre el Tema. ....	17
1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica. ....	20
1.2.3 Hipótesis. ....	23
1.2.4 Identificación y caracterización de variables de trabajo. ....	24
<b>CAPÍTULO II MÉTODO</b> .....	<b>25</b>
<b>2.1 NIVEL DE ESTUDIO</b> .....	<b>25</b>
2.1.1 Estudio Descriptivo .....	25
<b>2.2 MODALIDAD DE INVESTIGACION.</b> .....	<b>25</b>
<b>2.3 METODO.</b> .....	<b>25</b>
<b>2.4 POBLACION Y MUESTRA.</b> .....	<b>25</b>
<b>2.5 SELECCION INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION.</b> .....	<b>25</b>
<b>2.5.1 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS</b> .....	<b>30</b>
<b>CAPITULO III RESULTADOS</b> .....	<b>32</b>
<b>3.1 PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS</b> .....	<b>33</b>
<b>3.2 APLICACIÓN PRÁCTICA</b> .....	<b>36</b>
3.2.1 DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS PERSONAL ADMINISTRATIVO.....	36
3.2.2 RESULTADOS OBTENIDOS.....	40
Margen de acción y control: .....	46
<b>CAPITULO IV DISCUSION</b> .....	<b>72</b>

<b>4.1</b>	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>72</b>
4.1.1	PERSONAL ADMINISTRATIVO.-.....	72
4.1.2	RESULTADOS POR DIMENSIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL CON VALORES SIGNIFICATIVOS (PERSONAL ADMINISTRATIVO) .....	75
4.1.3	RESULTADOS PERSONAL OPERATIVO .....	76
<b>4.2</b>	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>80</b>
<b>4.3</b>	<b>PLAN DE ACCIÓN.....</b>	<b>86</b>
	<b><i>BIBLIOGRAFÍA .....</i></b>	<b><i>87</i></b>
	<b><i>ANEXO 1 PLAN DE ACCIÓN PROGRAMA DE RIESGO PSICOSOCIAL .....</i></b>	<b><i>90</i></b>
	<b><i>ANEXO 2 CUESTIONARIO DE EVALUACION PSICOSOCIAL.....</i></b>	<b><i>96</i></b>

# ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Diagrama tridimensional del modelo de demanda control y apoyo social .....	13
Gráfico 2 Modelo exigencias psicológicas .....	14
Gráfico 3 Pasos para la aplicación de cuestionario .....	28
Gráfico 4 Personas por Área de Trabajo .....	36
Gráfico 5 Nivel de Instrucción .....	37
Gráfico 6 Antigüedad, años de experiencia en la empresa .....	38
Gráfico 7 Edad del trabajador .....	38
Gráfico 8 Género del Trabajador .....	39
Gráfico 9 Carga y Ritmo de Trabajo (Personal Administrativo) .....	40
Gráfico 10 Carga y Ritmo de Trabajo personal (Personal Administrativo) .....	41
Gráfico 11 Desarrollo de Competencias (Personal Administrativo).....	42
Gráfico 12 Desarrollo de Competencias (Personal Operativo).....	43
Gráfico 13 Liderazgo (Personal Administrativo).....	44
Gráfico 14 Liderazgo (Personal Operativo).....	45
Gráfico 15 Margen de Acción y Control (Personal Administrativo) .....	46
Gráfico 16 Margen de Acción y Control (Personal Operativo) .....	47
Gráfico 17 Organización del Trabajo (Personal Administrativo) .....	48
Gráfico 18 Organización del Trabajo (Personal Operativo) .....	49
Gráfico 19 Recuperación (Personal Administrativo).....	50
Gráfico 20 Recuperación (Personal Operativo).....	51
Gráfico 21 Soporte y Apoyo (Personal Administrativo) .....	52
Gráfico 22 Soporte y Apoyo (Personal Operativo) .....	53
Gráfico 23 Otros Puntos Importantes (Personal Administrativo).....	54
Gráfico 24 Otros Puntos Importantes (Personal Operativo).....	55
Gráfico 25 Otros Puntos Importantes Acoso Discriminatorio (Personal Administrativo).....	56
Gráfico 26 Otros Puntos Importantes Acoso Discriminatorio (Personal Operativo).....	57
Gráfico 27 Otros Puntos Importantes Acoso Laboral (Personal Administrativo) .....	58
Gráfico 28 Otros Puntos Importantes Acoso Laboral (Personal Operativo) .....	59
Gráfico 29 Otros Puntos Importantes Acoso Sexual (Personal Administrativo) .....	60
Gráfico 30 Otros Puntos Importantes Acoso Sexual (Personal Operativo).....	61
Gráfico 31 Adicción al Trabajo (Personal Administrativo).....	62
Gráfico 32 Adicción al Trabajo (Personal Operativo).....	63
Gráfico 33 Condiciones del Trabajo (Personal Administrativo) .....	64
Gráfico 34 Condiciones del Trabajo (Personal Operativo) .....	65
Gráfico 35 Doble Presencia (Personal Administrativo) .....	66
Gráfico 36 Doble Presencia (Personal Operativo) .....	67
Gráfico 37 Estabilidad Laboral y Emocional (Personal Administrativo) .....	68
Gráfico 38 Estabilidad Laboral y Emocional (Personal Operativo).....	69
Gráfico 39 Salud Auto Percibida (Personal Administrativo) .....	70
Gráfico 40 Salud Auto Percibida (Personal Operativo).....	71
Gráfico 41 Resultados global de la evaluación de riesgo psicosocial personal administrativo .....	75
Gráfico 42 Tabla 47 Resultados global de la evaluación de riesgo psicosocial personal administrativo .....	79

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Dimensiones del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial.....	32
Tabla 2 Opciones de respuesta .....	33
Tabla 3 Nivel de riesgo por dimensión .....	34
Tabla 4 Nivel de riesgo general .....	35
Tabla 5 Personas por Área de Trabajo .....	36
Tabla 6 Nivel de Instrucción .....	36
Tabla 7 Antigüedad, años de experiencia en la empresa .....	37
Tabla 8 Edad del Trabajador .....	38
Tabla 9 Auto-identificación étnica .....	39
Tabla 10 Género del trabajador .....	39
Tabla 11 Carga y Ritmo de Trabajo (Personal Administrativo) .....	40
Tabla 12 Carga y Ritmo de Trabajo (Personal Operativo) .....	41
Tabla 13 Desarrollo de Competencias (Personal Administrativo).....	42
Tabla 14 Desarrollo de Competencias (Personal Operativo).....	43
Tabla 15 Liderazgo (Personal Administrativo).....	44
Tabla 16 Liderazgo (Personal Operativo).....	45
Tabla 17 Margen de Acción y Control (Personal Administrativo).....	46
Tabla 18 Margen de Acción y Control (Personal Operativo) .....	47
Tabla 19 Organización del Trabajo (Personal Administrativo) .....	48
Tabla 20 Organización del Trabajo (Personal Operativo) .....	49
Tabla 21 Recuperación (Personal Administrativo).....	50
Tabla 22 Recuperación (Personal Operativo).....	51
Tabla 23 Soporte y Apoyo (Personal Administrativo) .....	52
Tabla 24 Soporte y Apoyo (Personal Operativo) .....	53
Tabla 25 Otros Puntos Importantes (Personal Administrativo).....	54
Tabla 26 Otros Puntos Importantes (Personal Operativo) .....	55
Tabla 27 Otros Puntos Importantes Acoso Discriminatorio (Personal Administrativo) .....	56
Tabla 28 Otros Puntos Importantes Acoso Discriminatorio (Personal Operativo).....	57
Tabla 29 Otros Puntos Importantes Acoso Laboral (Personal Administrativo) .....	58
Tabla 30 Otros Puntos Importantes Acoso Laboral (Personal Operativo) .....	59
Tabla 31 Otros Puntos Importantes Acoso Sexual (Personal Administrativo) .....	60
Tabla 32 Otros Puntos Importantes Acoso Sexual (Personal Operativo).....	61
Tabla 33 Adicción al Trabajo (Personal Administrativo).....	62
Tabla 34 Adicción al Trabajo (Personal Operativo).....	63
Tabla 35 Condiciones del Trabajo (Personal Administrativo) .....	64
Tabla 36 Condiciones del Trabajo (Personal Operativo) .....	65
Tabla 37 Doble Presencia (Personal Administrativo) .....	66
Tabla 38 Doble Presencia (Personal Operativo) .....	67
Tabla 39 Estabilidad Laboral y Emocional (Personal Administrativo) .....	68
Tabla 40 Estabilidad Laboral y Emocional (Personal Operativo).....	69
Tabla 41 Salud Auto Percibida (Personal Administrativo) .....	70
Tabla 42 Salud Auto Percibida (Personal Operativo).....	71
Tabla 43 Resultados por dimensión de riesgo psicosocial personal administrativo .....	72
Tabla 44 Resultados por dimensión de riesgo psicosocial personal administrativo .....	73
Tabla 45 Resultados global de la evaluación de riesgo psicosocial personal administrativo.....	74

<b>Tabla 46 Resultados por dimensión de riesgo psicosocial con valores significativos personal administrativo .....</b>	<b>75</b>
<b>Tabla 47 Resultados por dimensión de riesgo psicosocial personal operativo.....</b>	<b>76</b>
<b>Tabla 48 Resultados por dimensión de riesgo psicosocial personal operativo.....</b>	<b>77</b>
<b>Tabla 49 Resultados global de la evaluación de riesgo psicosocial personal administrativo.....</b>	<b>78</b>
<b>Tabla 50 Resultados por dimensión de riesgo psicosocial con valores significativos personal administrativo .....</b>	<b>79</b>

## RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito medir y evaluar los factores de riesgo psicosociales a los que se encuentran expuestos los trabajadores de la empresa SPARTAN DEL ECUADOR SUCURSAL QUITO - ECUADOR, por medio del Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial del Ministerio del Trabajo, herramienta que está diseñada para identificar y medir la exposición a ocho dimensiones de factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial en el trabajo (carga y ritmo de trabajo, desarrollo de competencias, liderazgo, margen de acción y control, organización del trabajo, recuperación, soporte y apoyo y otros puntos importantes); es decir, evalúa las características de la organización del trabajo.

Esta investigación se inició con una descripción general de las actividades que se realizan en la empresa, después se procedió a medir y evaluar los resultados de los principales factores psicosociales, lo que permitió conocer cómo se siente el trabajador en su entorno laboral. Luego de los resultados obtenidos se propone un programa de intervención Psicosocial, a fin de atender de manera inmediata dichas condiciones desfavorables que están afectando al trabajador.

La investigación realizada es de aplicación técnica y práctica, de manera que los conceptos y métodos utilizados pueden ayudar en el diagnóstico y resolución de este problema en la empresa SPARTAN DEL ECUADOR SUCURSAL QUITO - ECUADOR.

**PALABRAS CLAVES:** Riesgo Psicosocial, Cuestionario de Evaluación Psicosocial.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research is to measure and evaluate the psychosocial risk factors to which the workers of the company SPARTAN DEL ECUADOR SUCURSAL QUITO - ECUADOR are exposed, through the Psychosocial Risk Assessment Questionnaire structured by Ministry of Labor, a tool that is designed to identify and measure the exposure to eight dimensions of health risk factors related to psychosocial labor, such as (workload and pace, proficiency, leadership, margin of action and control, work organization, recovery and support to other important points); in other words, it evaluates organizational work characteristics.

This investigation starts with a general description of the activities that will be carried out, once the main intra-labor factors are measured, the results will be analyzed, and will allow us to know how the worker feels in their environment. After the results are obtained, a Psychosocial program will be proposed, in order to immediately address those unfavorable conditions that are affecting the worker.

The research is applied based on technical and practical application, so that the concepts and methods used can help in the diagnosis and resolution of this problem in the company SPARTAN DEL ECUADOR SUCURSAL QUITO - ECUADOR.

**KEY WORDS:** Psychosocial Risk, Psychosocial Evaluation Questionnaire.

# CAPITULO I INTRODUCCIÓN

SPARTAN DEL ECUADOR SUCURSAL QUITO - ECUADOR, es una empresa que se dedica a la fabricación y comercialización de productos industriales e institucionales para limpieza y mantenimiento, en el área petrolera, industrial, institucional y afines, se fundó en agosto de 1979, en Guayaquil, mediante la inversión de un grupo de empresas de capital chileno. La empresa surgió como licencia de transferencia de tecnología y uso de marcas de Spartan Chemical Co. Inc. Ohio, USA. Entre 1984 y 1985, su control accionario fue adquirido por el Ing. Alberto March, empresario ecuatoriano.

El inicio de actividades de la ciudad de Guayaquil se desarrolló en una pequeña planta de producción ubicada en el sector Industrial de Mapasingue; años más tarde, se amplía la capacidad de producción y se reubica la planta de producción al cantón Durán, donde se fabrican más de 360 productos químicos de limpieza con aplicaciones industriales e institucionales. Actualmente Spartan del Ecuador tiene su oficina Matriz en la ciudad de Guayaquil y cuenta con Sucursales en la ciudad de Quito, Manta, Machala, y una oficina de representación en el Austro ecuatoriano.

En la matriz de identificación de riesgos de SPARTAN DEL ECUADOR SUCURSAL QUITO – ECUADOR, se ha evidenciado factores de riesgo psicosocial, que sin el estudio específico, difícilmente se podría evidenciar la causa, el origen y mucho menos ejecutar un plan de control para mejorar este tipo de factores, por lo que esta investigación realizará el levantamiento de información mediante el uso de un instrumento actual, confiable y verás, que será aplicado en el respectivo puesto de trabajo. Lo cual permitirá realizar un plan de acción que mejore las condiciones de trabajo.

Actualmente, por la relevancia de la información en los procesos de producción, se precisa un esfuerzo mental en las tareas que tradicionalmente requerían fuerza muscular. El

ritmo de trabajo ha ido incrementándose, porque con un número menor de trabajadores tienen que alcanzarse mejores resultados. Así, hoy en día las condiciones laborales exigen altos niveles de atención y concentración elevada, responsabilidad, sobrecarga de trabajo, largos o desordenados horarios y turnos, lo que hace que los riesgos psicosociales y económicos sean una realidad en el mundo laboral de hoy. (Sánchez-Anguita Muñoz, 2006).

Los efectos negativos para la salud, al igual que los demás factores de índole psicosocial dependen de como el trabajador vive la situación, los resultados de la interacción entre trabajo y persona pueden ser positivos si la tarea se cumple satisfactoriamente y la persona desarrolla sus capacidades o encuentra satisfacción a través de las actividades laborales que realiza.

El presente proyecto contiene información relevante tanto teórica como de investigación a través del análisis de datos, la información se basa en el estado de los factores psicosociales presentes en la empresa y a los cuales están expuestos los trabajadores de la ciudad de Quito, así también se encuentra el análisis de los datos recogidos con la herramienta, que nos ayudara a identificar los riesgos existentes y a elaborar planes de intervención y/o prevención específicos sobre los mismos.

Adicionalmente, también se debe considerar que las medidas preventivas propuestas deben servir para garantizar la productividad y calidad de los procesos y servicios que ofrece la empresa, a fin de precautelar al trabajador y su situación de bienestar social y colectivo, logrando además la mejora en los procesos de la organización.

Una de las principales razones para realizar este proyecto es la identificación de factores de riesgo psicosocial, debido a que es un tema primordial cuando se trata de la salud de los trabajadores; **es importante conocer que en el trabajo el ser humano pasa más de un tercio de su vida útil, parte de ahí la necesidad de mantener un ambiente libre de**

**factores que alteren las relaciones y la subjetividad de las personas.** Aunque el efecto de la interacción entre la persona y sus condiciones de trabajo no se traduce inmediatamente en alteraciones de la salud, si la situación problemática se cronifica, las consecuencias pueden llegar a expresarse como: trastornos cardiovasculares, trastornos musculoesqueléticos, trastornos respiratorios, trastornos gastrointestinales, trastornos dermatológicos y como trastornos mentales y del comportamiento.

## **1.1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACION.**

### **1.1.1 Planteamiento del problema**

Los factores de riesgo psicosociales son «aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo» (INSHT, 1997), hecho por el que es importante contar con un estudio mediante el cual se pueda determinar la influencia de estos en el desempeño laboral de los trabajadores de SPARTAN DEL ECUADOR SUCURSAL QUITO – ECUADOR, para luego de ello poder tomar los correctivos necesarios mediante los cuales se pueda prevenir y erradicar dichos factores.

Numerosos aspectos de la actividad laboral que deterioran la salud de los individuos están relacionados con factores psicosociales que son fuente de estrés laboral, desde los conflictos interpersonales hasta la sobrecarga de trabajo, o la existencia de roles múltiples (Meneses, y Chacón-Puignau, 1999). Casi todos los estudios concluyen que este fenómeno tiene un costo elevado en términos de daño humano y económico, debido a que sus consecuencias, además de deteriorar la salud mental y física de los trabajadores, repercuten negativamente sobre la organización en forma de: altos niveles de absentismo y rotación de

personal, bajo rendimiento en materia de seguridad, desánimo de los empleados, falta de innovación, y baja productividad.

Es importante destacar que dentro de la empresa SPARTAN DEL ECUADOR SUCURSAL QUITO – ECUADOR, algunas personas manifestaron sentir altos niveles de estrés, revisando la morbilidad el 35 % de la población trabajadora de la empresa presentan problemas de cansancio, tensión muscular, migrañas, falta de concentración, etc., originados por el estrés.

Adicional es sustancial mencionar que con el actual estudio la empresa desea dar cumplimiento a los requisitos legales vigentes en el país como son:

1. Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Decisión 584 CAN, en el capítulo V, artículo 26 estipula lo detallado a continuación:

**Capítulo V, artículo 26:** “El empleador deberá tener en cuenta, en las evaluaciones del plan integral de prevención de riesgos, los factores de riesgo que pueden incidir en las funciones de procreación de los trabajadores y trabajadoras, en particular por la exposición a los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, con el fin de adoptar las medidas preventivas necesarias.”

2. El Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Art. 11, y Art. 13 que hablan sobre las acciones para Disminuir los Riesgos Laborales y Elaboración y Ejecución del Plan Integral Prevención de Riesgos.
3. El Decreto Ejecutivo 2393, Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, en su:

**Artículo 11:** Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y el bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.

4. Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0082, Publicado en Registro Oficial No. 16, con fecha 16 de junio del 2017, “Normativa para la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral”, en su artículo 9 señala la obligatoriedad de implementar un programa de prevención de riesgo psicosocial en todas las empresas e instituciones públicas y privadas que cuenten con más de 10 trabajadores.

Es posible presumir que los factores psicosociales constituyen un riesgo para el trabajador en el instante en que estas actividades entorpecen sus actividades diarias, sean éstas laborales o no laborales y se convierten en consecuencias negativas provocando un daño en su salud, El Libro Factores de Riesgo Laboral (2011) señala que “la enfermedad ocupacional frecuentemente reportada entre otras es el estrés, más bien definida como destres.”

Por estas razones es necesario realizar un estudio en el que se determine cuáles son los factores de riesgos psicosociales que pueden presentar los funcionarios, con el objeto de ayudar a los colaboradores a conocer los principales riesgos psicosociales existentes en el ambiente laboral, con la finalidad de ejecutar un plan de intervención y control en la empresa para beneficio de los trabajadores.

#### **1.1.1.1 Diagnóstico del problema**

Actualmente existe una preocupación de parte de las organizaciones, a nivel mundial de mejorar la productividad a través de mejores ambientes de trabajo donde los profesionales se desenvuelvan en sistemas colaborativos, de confianza y tranquilidad, pues se ha comprobado una correlación positiva entre bienestar en el lugar de trabajo y productividad. (Edgardo Pérez, 2007)

Al mismo tiempo, el desempeño de los trabajadores tendería a incrementarse cuando suponen que sus supervisores tienen un interés genuino en su bienestar, por lo tanto para la

empresa SPARTAN DEL ECUADOR SUCURSAL QUITO – ECUADOR, se vuelve esencial realizar la evaluación de factores de riesgo psicosocial en los puestos de trabajo; para luego de ello poder tomar los correctivos necesarios mediante los cuales se pueda prevenir y erradicar dichos factores, con el fin aumentar niveles de productividad basándose en mejoras en pro de elevar de los niveles de satisfacción del trabajador.

#### **1.1.1.2 Pronóstico.**

Además, los efectos de la organización del trabajo sobre las personas se manifiestan a corto plazo, a través de procesos conocidos como estrés e incluyen diversos aspectos de la salud, tanto física como mental y social. Todos estos procesos están estrechamente relacionados entre sí, y pueden ser precursores (alarmas) de enfermedad bajo ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración. Por otra parte, algunas investigaciones han demostrado que la exposición a riesgos de naturaleza psicosocial puede, a largo plazo, derivar en otras enfermedades de naturaleza fisiológica, que se verá en detalle más adelante.

Según cálculos internacionales, cada persona que sufre de estrés representa un costo directo e indirecto -en ausentismo, gastos médicos, pérdida de tiempo y errores profesionales- de US\$ 2 mil anuales; y se estima que esta dolencia es responsable de hasta el 40% del ausentismo en el trabajo, pudiendo reducir el desempeño de los empleados en un 70%.

Partiendo de este análisis se vuelve primordial que la empresa cuente con esta evaluación psicosocial, para identificar y controlar oportunamente los niveles de riesgos psicosociales, de tal manera que ayude a disminuir problemas posteriores en los trabajadores, ya que conocer cuáles son sus causas y consecuencias pueden prevenir futuras enfermedades laborales, generando así ausentismo, rotación de personal, bajo rendimiento, lo que no solo afectara al empleado en sí, sino a toda la organización.

### **1.1.1.3 Control pronóstico.**

El presente estudio permitirá identificar, mitigar o solucionar, los aspectos relacionados con el bienestar psicosocial de los trabajadores de la empresa SPARTAN DEL ECUADOR SUCURSAL QUITO – ECUADOR, el análisis de los resultados a nivel de cada factor de riesgo, evidenciará los hallazgos en los niveles medios y altos en cada uno de los factores psicosociales evaluados, seguidamente se presentan las conclusiones y estrategias de intervención y promoción de los factores laborales y disminución del estrés, brindando a los trabajadores, la información mínima necesaria para prevenir y/o minimizar los riesgos laborales a que están sometidos.

### **1.1.2 Objetivo general.**

Evaluar los principales factores de riesgo psicosociales, mediante el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial del Ministerio del Trabajo al personal de la empresa SPARTAN DEL ECUADOR SUCURSAL QUITO – ECUADOR, y propuesta de un plan de acción de acuerdo a los hallazgos evidenciados.

### **1.1.3 Objetivos específicos.**

- Identificar los factores de riesgos psicosociales intralaborales en los trabajadores administrativos y operativos de la empresa SPARTAN DEL ECUADOR SUCURSAL QUITO – ECUADOR.
- Analizar los resultados los factores de riesgo Psicosociales Intralaborales, en los trabajadores de la empresa SPARTAN DEL ECUADOR SUCURSAL QUITO – ECUADOR.

- Proponer un plan de acción para mitigar los riesgos psicosociales intralaborales, identificados, de tal manera que garantice la salud y el bienestar del personal y de la institución.

#### **1.1.4 Justificación.**

En lo que respecta a la normativa legal, se dispone “Fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo.” (Andino, 2005)

En el Código del Trabajo se menciona el artículo 347 que “Riesgos del trabajo son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad. Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes”. (Cordero Gordillo & Pérez Alonso, 2015)

En el Reglamento de seguridad, salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo (Decreto ejecutivo 2393), en el artículo 11, literal 2 “Establece, como una obligación del empresario adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y el bienestar de los trabajadores.” (Reglamento de Seguridad, Salud de los Trabajadores Y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo).

En el Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0082, Publicado en Registro Oficial No. 16, con fecha 16 de junio del 2017, “Normativa para la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral”, en su artículo 9 estipula lo siguiente:

**Artículo 9:** Del programa de prevención de riesgos psicosociales.-En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los

parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral. El programa deberá ser implementado y reportado cada año al Ministerio Rector del Trabajo, por medio del sistema que se determine para el efecto.

La evaluación de riesgos busca identificar y eliminar los riesgos presentes en el entorno de trabajo, así como la valoración de la urgencia de actuar. Asimismo se entiende como una obligación empresarial y una herramienta fundamental, para la prevención de daños a la salud y seguridad de todos los trabajadores de SPARTAN DEL ECUADOR SUCURSAL QUITO – ECUADOR.

Dentro del medio laboral el trabajador interactúa con diferentes condiciones de trabajo que pueden afectar positiva o negativamente en sus actividades diarias, con el fin de garantizar el mejoramiento continuo de las condiciones laborales, es necesario realizar un estudio sobre el impacto de los factores psicosociales que presenta la empresa con el afán de conocer la existencia de dichos factores en SPARTAN DEL ECUADOR SUCURSAL QUITO – ECUADOR, y como estos inciden en la salud y desempeño de los trabajadores.

El beneficio de esta investigación para la empresa es poseer un estudio sobre los riesgos psicosociales en el personal, de tal manera que permita otorgar medidas oportunas de intervención que favorezca el bienestar del personal de la compañía.

## **1.2 MARCO TEORICO**

Los factores psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización para las que se tiene evidencia científica suficiente que demuestra que son perjudiciales para la salud de los trabajadores. “Psico”, porque afectan a través de la psique (conjunto de actos y funciones de la mente) y “Social”, porque su origen

es social y corresponden determinadas características de la organización del trabajo.  
(INSHT, 2012)

En términos de prevención de riesgos laborales, los factores psicosociales representan la exposición a la que se enfrentan los trabajadores, la organización del trabajo el origen de ésta, y el estrés el precursor del efecto (enfermedad o trastorno de salud que pueda producirse).

El origen de la exposición a estos riesgos tiene que ver con las estrategias de organización del trabajo. En la mayoría de las empresas, la organización del trabajo sigue basándose en viejos principios que relegan a las personas a obedecer órdenes y realizar tareas que otros han diseñado, en las que no se tiene ninguna influencia. Por otra parte, cada vez más las estrategias empresariales fomentan la competitividad entre compañeros y además, las condiciones de trabajo cada vez ofrecen menos estabilidad y obstaculizan más el control de las vidas de los trabajadores fuera de la empresa. (Edgardo Pérez, 2007).

El estudio de los factores psicosociales permite conocer, prevenir e intervenir aquellos elementos de riesgo que se dan tanto dentro, como fuera de la Organización, además de permitir a la empresa en torno al colaborador y su mejoramiento continuo de la calidad de vida, desarrollo profesional y humano, para esto es importante definir y profundizar en la conceptualización de las categorías necesarias para esta investigación; logrando el conocimiento y comprensión de ellas enmarcadas dentro de los referentes de los factores psicosociales de riesgo, sustentados en las políticas nacionales e internacionales, pretendiendo sustentar de manera sólida los objetivos planteados y su elaboración en el transcurso investigativo.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales considera que la organización del trabajo forma parte de las condiciones de trabajo que influyen en la salud y seguridad de los y las

trabajadoras, entre otros mecanismos a través de la exposición nociva a los riesgos psicosociales. Por ello, las características de la organización del trabajo deben ser evaluadas, controladas y modificadas si generan riesgos.

Se han manifestado varios de modelos teóricos sobre factores psicosociales y salud en el ámbito laboral. No obstante, sólo el modelo conocido como Demanda-Control-Apoyo social, formulado por Karasek y Johnson, y el modelo Esfuerzo-Recompensa, formulado por Siegrist, han logrado demostrar con estudios entre población trabajadora sana y enferma aquello que teorizan, aportando multitud de pruebas empíricas válidas.

A continuación se exponen con más detenimiento estos modelos teóricos, que son los que sustentan la existencia de los cuatro grandes grupos de factores de riesgo psicosocial que se acaba de anunciar en el apartado anterior.

### **Modelo demanda-control-apoyo social.**

Robert Karasek, en 1977, observó que los efectos del trabajo, tanto en la salud como en el comportamiento, parecían ser resultado de la combinación de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades. (NTP 603, 2001).

El Modelo demanda-control, plantea que la tensión mental en el trabajo y sus consecuencias físicas y psicológicas resultan de la interacción entre las demandas del trabajo y el control que se ejerza sobre este. Las demandas del trabajo se definían como: sobrecarga mental, restricciones organizacionales para realizar las tareas, o demandas conflictivas; mientras que el control sobre el trabajo hacía referencia a la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias competencias y capacidades (Karasek, 1979). El modelo proponía que altas demandas actúan como estresores provocando reacciones de estrés, y que los efectos de la tensión mental más adversos para la salud se daban en situaciones de altas demandas y bajo

control. Esta combinación de características del trabajo es lo que se denominaba “trabajo altamente estresante”.

Esto le llevó a proponer un modelo bidimensional que integrase estos dos tipos de conclusiones, y que fuese utilizable para un amplio tipo de efectos psicosociales de las condiciones de trabajo.

Este modelo teórico define cuatro grupos de dimensiones en función de los niveles de demandas psicológicas y control:

- Activas (alta demanda, alto control),
- Pasivas (baja demanda, bajo control),
- De baja tensión (baja demanda, alto control) y
- De alta tensión (alta demanda, bajo control).

La situación más negativa para la salud se caracteriza por unas altas exigencias y un bajo control (alta tensión). El control es la dimensión que se ha demostrado como la más importante en relación a la salud cuando se considera la exposición a los riesgos psicosociales.

Karasek, en 1988 J. Johnson y E. Hall, introdujeron una tercera dimensión al modelo demanda-control, denominada como apoyo social. El apoyo de superiores y compañeros en el trabajo actuaría como modificador del efecto de la alta tensión, de tal forma que el riesgo de esta última aumentaría en situación bajo apoyo social (por ejemplo, en trabajos aislados) y podría moderarse en situación de trabajo de alto apoyo (por ejemplo, trabajo en equipo). Con esto, el modelo se transforma en el modelo de demanda-control -apoyo social, el que se esquematiza en el grafico No. 1.

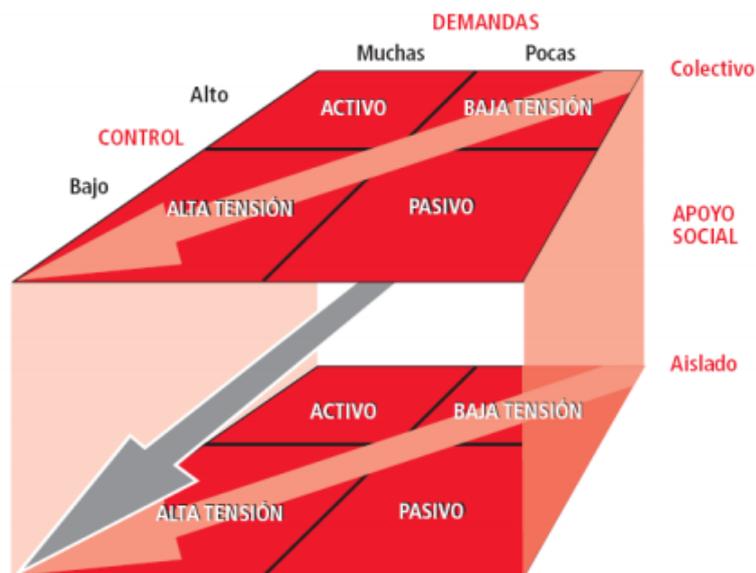
El modelo de demanda-control -apoyo social se ha utilizado para explicar problemas de salud en el trabajo como: cansancio (Akerboom y Maes 2006; Rafferty, Friend y

Landsbergis 2001; Karasek 1979), depresión (De Lange et al. 2002; Wall et al. 1996; Karasek 1979); ansiedad (Griffin et al. 2007; Wall et al. 1996); percepción de estrés (Fillion et al. 2007; Martín et al. 2007; Mikkelsen, Ogaard, Landsbergis 2005; Vermeulen y Mustard 2000); percepción de salud (Mikkelsen, Ogaard, Landsbergis 2005); accidentes laborales y bajas por enfermedad (Martín et al. 2007).

Generalmente, los problemas de salud laboral que se han tratado de explicar con el Modelo demanda-control -apoyo social, se han abordado con la óptica de la presencia real del problema, tanto desde un punto de vista objetivo, basado en diagnósticos técnicos, como subjetivo basado en la percepción o autodiagnóstico de los trabajadores. Sin embargo, es menos habitual el enfoque de la salud laboral desde el punto de vista de la potencialidad percibida por los trabajadores del riesgo de llegar a sufrir una enfermedad o accidente.

Es precisamente sobre este punto, menos habitual en los estudios sobre el estrés, y sin embargo de gran relevancia como se verá más abajo, sobre el que se ha enfocado la presente investigación.

Gráfico 1 Diagrama tridimensional del modelo de demanda control y apoyo social



Fuente: Adaptación de R. Karasek, T. Theorell y J. Johnson.

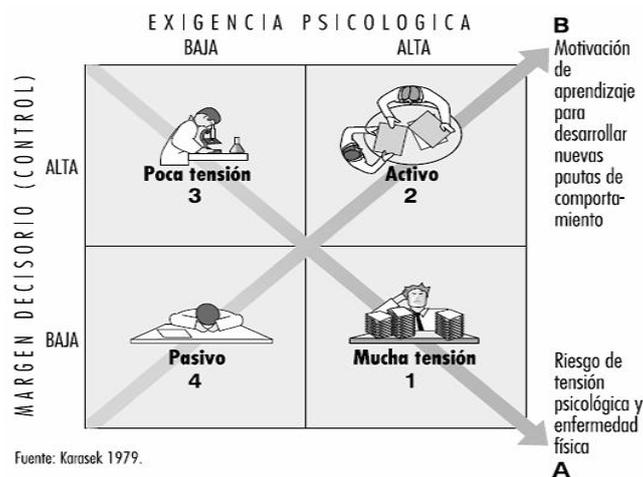
## Predicciones del modelo

El Modelo Demandas-Control, se distingue de otros modelos de estrés laboral por su simplicidad y por el alcance que ha tenido en investigación y predicciones en relación con dos tipos diferentes de resultados: problemas de salud y comportamientos

La diferencia con otros modelos multidimensionales del estrés radica en que aquí la característica esencial de un ambiente de trabajo estresante es que simultáneamente plantee exigencias y limite las capacidades de respuesta de la persona; así que un ambiente de trabajo estresante crea el desequilibrio entre demandas y respuesta que conduce al estrés.

Los niveles de demanda son el factor contingente que determina si un control escaso conduce a la pasividad o a la tensión psicológica. Los niveles de control son el factor contingente que determina si las exigencias conducen al aprendizaje activo o a la tensión psicológica. La combinación de las dos dimensiones básicas demandas y control- genera cuatro situaciones psicosociales, con sus correspondientes implicaciones en el terreno de la salud y del comportamiento.

Gráfico 2 Modelo exigencias psicológicas



En el gráfico 2, el modelo es ilustrado bajo cuadrantes integrados a las siguientes condiciones: (Trabajo., 2001)

## **Tensión en el trabajo**

La diagonal A del gráfico 2 muestra los efectos en la salud. Tener un trabajo con elevadas demandas y una escasa capacidad de control (cuadrante alta tensión) predice un aumento del riesgo de tensión psicológica y enfermedad. Las demandas tienen más consecuencias negativas si ocurren junto con una ausencia de posibilidad de influir en las decisiones relacionadas con el trabajo. Si las exigencias son tan elevadas que el trabajador no puede hacerles frente, o si éste no se encuentra en posición de ejercer influencia en aspectos importantes de sus condiciones de trabajo y de poder adaptarlas, la situación genera estrés y puede aumentar la velocidad a la que se producen los procesos corporales de desgaste, conduciendo probablemente a un mayor riesgo de enfermedad.(NTP 603, 2001).

Esta es la principal hipótesis del modelo: los niveles más bajos de bienestar psicológico y los niveles más altos de síntomas y enfermedades se encontrarán en el cuadrante de alta tensión. Se relaciona sobre todo con enfermedades cardiovasculares, pero también con crisis asmáticas, procesos alérgicos, trastornos músculo-esqueléticos cervicales y de miembro superior, ansiedad, etc. En el extremo opuesto de esta diagonal se encontraría el cuadrante de baja tensión, donde el trabajador dispone de una adecuada capacidad de control pero las exigencias son mínimas, y que sería la situación más parecida a la relajación.

Un tercer factor modificador es la cantidad y calidad de apoyo social que brindan la jerarquía y los compañeros. Cuando existe y es adecuado, puede "amortiguar" parte del potencial estresor generado por la combinación de altas demandas y bajo control. Si es escaso o falta, o si el entorno psicosocial se caracteriza por la discriminación o la intimidación, se añade un nuevo factor de estrés a los ya existentes.

## **Aprendizaje activo**

La diagonal B muestra las consecuencias que las condiciones psicosociales generan en

el comportamiento. Trabajo activo es aquel donde las exigencias son elevadas, pero la organización del trabajo permite a la persona disponer de una elevada capacidad de decisión para hacerles frente, convirtiéndose el resultado de esa combinación es un desafío. Este cuadrante del modelo predice el llamado "estrés positivo", la situación que incrementa la motivación y las posibilidades de crecimiento y desarrollo personal. En este cuadrante se produce aprendizaje de nuevos patrones de conducta y habilidades basadas en la experiencia psicosocial del trabajo. (NTP 603, 2001).

Se trata de ocupaciones en las que la persona siente una gran capacidad de control, de libertad para usar todas las capacidades. Buena parte de la energía activada por los estresores del trabajo (en este caso, desafíos) se convierte en acción, por lo que queda poca tensión residual que ocasione trastornos. El individuo tiene libertad para decidir el curso más efectivo de la acción en respuesta a un estresor; puede probar la eficacia de las acciones elegidas, reforzándolas si le han funcionado bien, o modificándolas si le han fallado.

Los trabajos pasivos serían aquellos que no requieren mucha energía, pero que no incluyen ninguno de los aspectos deseables de la relajación. Contra lo que pudiera pensarse, provocan un entorno de trabajo poco atractivo que puede implicar una atrofia o pérdida gradual de capacidades anteriormente adquiridas (aprendizaje negativo). Pueden generar, a largo plazo, una falta de motivación en el trabajo. Sería el segundo grupo problemático desde la perspectiva psicosocial, después del de alta tensión. En cuanto a la tensión psicológica y el riesgo de enfermedad, el modelo predice un nivel medio, como en el grupo de trabajo activo.

### **Modelo esfuerzo-recompensa**

Según Siegrist (1995), las experiencias estresantes son consecuencia de amenazas a la continuidad de roles sociales esenciales (el papel que se desempeña), de entre los que el empleo es uno de los principales. Así, el modelo de esfuerzo-recompensa explica el estrés

laboral y sus efectos sobre la salud en función de las posibilidades que tienen las personas de gobernar su propio futuro o, en palabras de Siegrist, las recompensas a largo plazo.

La falta de recompensas, en este modelo, se refiere a la amenaza de despido, la precariedad del empleo, los cambios ocupacionales forzados, la degradación de categoría, la falta de expectativas de promoción y la inconsistencia de estatus (entre tareas, estudios y categoría).

Desde el punto de vista de la organización del trabajo, la interacción entre altas demandas (esfuerzo) y bajas recompensas a largo plazo, representa la situación de mayor riesgo para la salud. (NTP 603, 2001)

### **1.2.1 Estado Actual del Conocimiento sobre el Tema.**

La importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores no es un tema nuevo, ya en la década de los 80 la propia Organización Internacional del Trabajo (OIT) publicaba esta definición: “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (O.I.T., 1986, pág. 3).

Sin embargo, cobra mayor fuerza en el actual ambiente laboral, continuamente cambiante, competitivo, y con tecnologías cada vez más modernas, demanda de un potencial humano que se encuentre a un nivel tal, que le permita a las organizaciones enfrentar estas exigencias y destacarse dentro del mercado, todo esto solicita del trabajador más tiempo y dedicación para el trabajo y una preparación superior para enfrentar los cambios y asumir nuevos retos haciendo más frecuente e intensa la exposición a los riesgos psicosociales,

sumado a tanta celeridad, se debe reconocer además que los factores de riesgo psicosocial no sólo están conformados por variables del entorno laboral sino que, las características individuales influyen en gran medida en la respuesta del organismo como son las peculiaridades de cada individuo como la edad, el sexo, las condiciones de salud, los procesos psicológicos también juegan un papel en la reacción del organismo estos pueden incluir componentes de las actitudes y creencias, los valores y muchas otros rasgos de la personalidad, tales como la manera que tiene el individuo de interactuar con el entorno, la motivación, las percepciones, las experiencias, la formación, las capacidades y los recursos personales y profesionales, todo esto influye tanto en la percepción de la realidad como en la respuesta ante las distintas situaciones laborales.

En este caso hablamos de riesgo psicosocial, que es fuente de estrés laboral, o estresor, y que tiene el potencial de causar daño psicológico, físico, o social a los individuos. (Gil Monte, 2005)

El estrés en el trabajo ha sido recientemente definido como “un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación”. (Europea, 2000)

Además, algunas investigaciones han demostrado que la exposición a riesgos de naturaleza psicosocial puede, a largo plazo, derivar en otras enfermedades. Existe evidencia científica suficiente de afectaciones a los sistemas:

- Cardiovascular: infarto (Euro Heart Network, 1998; Kristensen, 1996; Kivimäki, 2002);
- Respiratorio: hiperactividad bronquial, asma (Smyth, 1999);
- Inmunitario: artritis reumatoide (O'Leary, 1990; Peters, 1999);

- Gastrointestinal: dispepsia, úlcera péptica, síndrome del colon irritable, enfermedad de Crohn, colitis ulcerosa (House, 1979; Riih , 1998; Fukudo, 1987; Drossman, 1998; Paar, 1998; Duffy, 1991; Levenstein, 2000);
- Dermatológico: psoriasis, neurodermitis (Park, 1998; Martínez, 2001);
- Endocrinológico (Lipton, 1976);
- Músculo esquelético (Hemingway, 1997; Bongers, 1993);

Lahera y Góngora (2002) sostienen que “los riesgos psicosociales laborales, se consideran como aquella condición que se encuentran presente en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que poseen capacidad para afectar tanto al desarrollo del trabajo como a la salud física, psíquica o social del trabajador.”

Un entorno de trabajo saludable y seguro es la mejor garantía del rendimiento laboral, de la salud de sus empleados y de la motivación e implicación organizacional.

En la normativa legal que obliga al empleador a preocuparse por la seguridad y salud de sus trabajadores están: La Constitución de la República del Ecuador, la Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud y su reglamento, la Resolución 957, los convenios internacionales de la OIT que han sido ratificados en el país, también son de obligatorio cumplimiento para el país, el Código de Trabajo, la Ley de Seguridad Social, El Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores decreto ejecutivo 2393, entre otros.

Siendo así, se hace necesaria la identificación, evaluación y control de estos riesgos con el fin de evitar los efectos producidos para la salud y la seguridad en el trabajo que afectan tanto al individuo como a la organización, los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de

trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor. (Mansilla, 2014)

Desde esta perspectiva, los factores psicosociales de riesgo son factores probables de daño a la salud, son negativos y pueden afectar tanto a la salud física como a la psicológica. Son factores de estrés que pueden alterar y desequilibrar los recursos y las capacidades de la persona para manejar y responder al flujo de la actividad derivada del trabajo.

### **1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica.**

González, (1998) considera que existen fuentes que pueden ocasionar el estrés laboral, entre ellos se encuentran algunos denominados como factores intrínsecos al trabajo tales como: condiciones físicas en las que se realiza la labor, sobrecarga laboral, disponibilidad de recursos, contenido del trabajo, entre otros. Otro de los factores, están relacionados al desempeño de roles así como la ambigüedad de rol, conflicto de roles, exceso o falta de responsabilidad. Así mismo las relaciones interpersonales que se generan en la vida laboral y el desarrollo de la carrera profesional por ejemplo: falta de congruencia, falta de competencia para desempeñar el puesto ocupado y factores relacionados con la estructura y el clima organizacional, como son: falta de participación en la toma de decisiones, carencia de autonomía, etc. Todos estos factores mencionados con antelación son considerados como riesgos que podrían ocasionar estrés laboral.

Lahera y Góngora (2002) sostienen que “los riesgos psicosociales laborales, se consideran como aquella condición que se encuentran presente en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que poseen capacidad para afectar tanto al desarrollo del trabajo como a la salud física, psíquica o social del trabajador.”

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define a los factores de riesgo psicosocial como “Aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés”.

Para la OIT, “el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés no es un trastorno a la salud, sino el primer signo de una respuesta a un daño físico y emocional. El estrés es una respuesta a uno o más riesgos psicosociales y puede tener consecuencias para la salud mental, física y el bienestar de una persona”.

Estudios realizados sobre los efectos del riesgo psicosocial en la salud revelan que trabajadores expuestos a este riesgo pueden sufrir de depresión, ansiedad, irritabilidad, alteraciones en el sueño, enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculo esqueléticas; sin embargo no solo se han evidenciado efectos en la salud del trabajador sino también en el ámbito laboral como es reducción de las perspectivas de empleo y salarios de los trabajadores. Para las empresas se han identificado consecuencias negativas principalmente en la productividad.

Existen otros conceptos como el de (Villalobos, 1999) quien define factor psicosocial de riesgo a “toda condición que experimenta el sujeto en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea”. También puede decirse que se entiende por factores psicosociales de riesgo a la “condición o condiciones del individuo, del medio extralaboral o del medio laboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores.”

Después de analizar lo expuestos por los autores que se han mencionado, es de considerar que ésta es una problemática que afecta tanto al ser humano como a las empresas, por lo cual desde este punto se deben buscar estrategias que apunten a favorecer el bienestar de los empleados en toda organización.

La evaluación de riesgos psicosociales debe realizarse utilizando métodos que apunten al origen de los problemas, considerando las características de la organización del trabajo; para la evaluación de riesgos psicosociales es fundamental la participación de los trabajadores en todo el proceso. Dentro de los métodos con mayor validez científica en este ámbito, se basa en realizar preguntas a los trabajadores sobre su percepción de diversas situaciones laborales que pueden ser causa de problemas de índole psicosocial.

El Ministerio del Trabajo en colaboración con la academia, empresas e instituciones públicas y privadas elaboraron un formato estandarizado para el programa de prevención de riesgos psicosociales, el formato contiene actividades preestablecidas que las empresas e instituciones públicas y privadas deben aplicar con el fin de implementar el programa de prevención de riesgo psicosocial.

En este contexto, una de las actividades preestablecidas es “Aplicar la metodología de evaluación de riesgos psicosociales a todo el personal de la empresa o institución pública o privada”. Con el fin de promover el cumplimiento de esta actividad del programa de prevención de riesgos psicosociales, el Ministerio del Trabajo con el apoyo de profesionales en seguridad y salud en el trabajo y riesgo psicosocial, elaboró el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales.

El cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales tiene como objetivo evaluar los factores de riesgo psicosocial que pueden afectar la salud de los

trabajadores y/o servidores; y de esta forma generar acciones para prevenir o disminuir el riesgo psicosocial.

Los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales, deben ser considerados como oportunidades para la identificación de áreas de mejora de la organización del trabajo. La evaluación de riesgos no es un fin en sí mismo ni una mera prescripción burocrática de obligado cumplimiento. Es un paso previo para llegar a una prevención racional y efectiva. La ley obliga a seguir una secuencia lógica: primero evaluar, pero no para el hecho de conocer sino para prevenir.

Por lo planteado en los párrafos anteriores podemos deducir que se vuelve indispensable hacer una evaluación de riesgo psicosocial en la empresa SPARTAN DEL ECUADOR SUCURSAL QUITO – ECUADOR, para saber si el entorno en el que se desenvuelven los trabajadores es el adecuado para que desempeñen sus funciones, o en su defecto plantear medidas de intervención oportunas para prevenir los efectos que pueden causar estos factores de riesgo.

### **1.2.3 Hipótesis.**

¿La evaluación de los factores psicosociales intralaborales, nos permitirá determinar si existe afectación al personal de la empresa SPARTAN DEL ECUADOR SUCURSAL QUITO – ECUADOR?

A partir de ello entonces plantearemos medidas preventivas, correctivas y de control, que nos permitan garantizar principalmente el bienestar y satisfacción de los trabajadores.

### 1.2.4 Identificación y caracterización de variables de trabajo.



# CAPÍTULO II MÉTODO

## 2.1 NIVEL DE ESTUDIO

### 2.1.1 Estudio Descriptivo

El proyecto será tratado bajo la metodología descriptiva y transversal de corte cuantitativa, la cual permitirá identificar y evaluar los factores de riesgo psicosociales de los trabajadores de la empresa SPARTAN DEL ECUADOR SUCURSAL QUITO – ECUADOR.

## 2.2 MODALIDAD DE INVESTIGACION.

Para el presente estudio se utilizará la modalidad de campo, ya que se recolectarán los datos en el lugar de trabajo de los trabajadores, posteriormente la información será analizada mediante un método seleccionado y finalmente se planteará una propuesta que permita identificar la problemática definida.

## 2.3 METODO.

Método Hipotético – Deductivo: partiendo de una hipótesis inicial la cual será sometida a una verificación, cuya finalidad es obtener resultados para una definición de acciones que puedan ser aplicadas a grupos de similares características.

## 2.4 POBLACION Y MUESTRA.

El universo es la totalidad de trabajadores de la empresa SPARTAN DEL ECUADOR SUCURSAL QUITO – ECUADOR., que está constituida por 25 colaboradores.

## 2.5 SELECCION INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION.

La aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, el procesamiento de datos y la entrega de resultados se realizarán de acuerdo al siguiente esquema:

## **Etapa 1**

1. Elección del instrumento (Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales del Ministerio del Trabajo).
2. Informar a la máxima autoridad de la empresa sobre los pasos para la aplicación del cuestionario y presentación del proyecto.
3. Preparar canales de comunicación
4. Informar sobre la aplicación del cuestionario a todo el personal (sensibilización y socialización de los riesgos psicosociales).

## **Etapa 2**

1. Aplicación del cuestionario a todos los trabajadores de la ciudad de Quito.
2. Tabulación de los datos
3. Baremación de datos
4. Jerarquización de los datos
5. Elaboración del informe
6. Planteamiento de medidas correctivas
7. Elaboración de la propuesta o plan de acción de acuerdo a los hallazgos evidenciados.
8. Entrega y presentación del proyecto.

**Cuestionario de evaluación de factores riesgo psicosocial en espacios laborales del Ministerio del Trabajo.-** El cuestionario permite evaluar factores de riesgo psicosocial, es decir situaciones que pueden producir daño a la salud del trabajador proporcionando un diagnóstico inicial desde el punto de vista psicosocial y constituye un punto de partida para evaluaciones más específicas en aquellas áreas que presenten deficiencias. El cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial está dirigido a personas naturales, jurídicas, empresas, instituciones e instancias públicas y privadas con más de 10 trabajadores.

Antes de la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales del Ministerio del Trabajo, se realizarán en la empresa jornadas de sensibilización y socialización en cada una de las dependencias, con el objetivo de dar a conocer el programa de gestión de riesgos psicosociales a la población trabajadora, exponiendo los diferentes riesgos psicosociales a los cuales podrían estar expuestos, importancia de reconocerlos, evaluarlos, analizarlos e intervenirlos encaminados al mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores.

El cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales del Ministerio del Trabajo, es un cuestionario individual, pero no evalúa al individuo sino la exposición a factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial a través de las respuestas de todo el colectivo empleado en la unidad objeto de evaluación.

Por ello, las respuestas al cuestionario son anónimas y debe garantizarse su confidencialidad. Los datos deben ser tratados por personas (ajenas o no a la empresa) que asuman y cumplan rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales. No debe usarse el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales del Ministerio del Trabajo, si no se garantiza el anonimato y la confidencialidad de los datos. La metodología de aplicación tiene siete pasos. Estos deben cumplirse en su totalidad para considerar que el proceso se realizó de forma correcta. En el siguiente esquema se pueden observar las etapas de la aplicación.

**Gráfico 3 Pasos para la aplicación de cuestionario**



*Fuente: Manual de uso del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21, versiones completa y breve  
Autores: Macarena Candia T. Juan Manuel Pérez-Franco. David González G.*

El Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales del Ministerio del Trabajo, es mucho más que un cuestionario, es un método para medir y modificar los riesgos psicosociales del trabajo a través de una METODOLOGÍA PARTICIPATIVA que incluya a todos los interesados (trabajadores operativos, supervisores, gerentes, expertos).

La principal característica de este método es que garantiza el protagonismo varios agentes de la empresa. No se trata solo de hacer valer un derecho, sino que, desde el punto de vista de la prevención en salud ocupacional, la participación garantiza que el proceso de medición y posterior intervención se fundamente en forma sólida y tenga resultados observables.

La aplicación del Cuestionario se puede realizar en formato electrónico o impreso. En caso de optar por la versión impresa, debe determinar cuál será la forma más segura de recoger el cuestionario para resguardar el anonimato y confidencialidad (por ejemplo, usando sobres sin ningún tipo de identificación para la entrega y retiro del Cuestionario, depositar los

Cuestionarios en urnas o cajas selladas ubicadas en lugares de alta concurrencia de trabajadores).

**Proceso para aplicar el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial.-** Previo a la aplicación del cuestionario es necesario considerar los siguientes aspectos:

**Antes:**

- El personal encargado de la aplicación del cuestionario debe estar capacitado para solventar cualquier duda o inquietud por parte de los participantes.
- El espacio asignado para la aplicación del cuestionario debe ser confortable y libre de distracciones.
- Se debe contar con el material necesario para la aplicación de los cuestionarios (número de ejemplares, suministros, etc.).
- Leer detenidamente a los participantes las instrucciones para completar el cuestionario:
  - ✓ El cuestionario es anónimo es decir no se solicita información personal sobre el participante.
  - ✓ La información obtenida es confidencial es decir se guardará, mantendrá y utilizará los datos obtenidos con estricta cautela.
  - ✓ Completar todo el cuestionario requiere entre 15 a 20 minutos.
  - ✓ Antes de responder el cuestionario, 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.
  - ✓ o 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 que se equivoque encerrar en un círculo la respuesta incorrecta y seleccionar nuevamente la respuesta.
  - ✓ No existen respuestas correctas o incorrectas.

- ✓ Evitar distracciones mientras completa el cuestionario, en caso de inquietud, solicitar asistencia al facilitador.
- ✓ El cuestionario tiene una sección denominada “observaciones y comentarios”, que puede ser utilizada por los participantes en caso de sugerencias u opiniones.
- ✓ Los resultados finales de la evaluación serán socializados oportunamente a los participantes.

**Durante:**

- Si la aplicación se realiza en papel, debe considerarse que luego los resultados tendrán que traspasarse a una planilla electrónica para su cálculo. Dicha información deberá encontrarse disponible para los organismos de control que así lo requieran.
- Entregar un ejemplar del cuestionario a cada uno de los participantes.
- Evitar distracciones por parte de las personas que aplican el cuestionario.
- Brindar la asistencia necesaria a grupos de atención prioritaria y participantes que lo requieran.

**Después:**

- Recoger los cuestionarios para posterior análisis de la información obtenida.

### **2.5.1 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS**

Para analizar las características psicométricas (validez y fiabilidad) del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, la herramienta se aplicó a una muestra de 385 empresas e instituciones públicas y privadas con más de 10 trabajadores de todas las actividades económicas del país. La selección de empresas e instituciones se realizó mediante muestreo aleatorio.

Cada empresa seleccionada fue invitada a participar voluntariamente en la validación, finalmente el cuestionario se aplicó a una muestra representativa de trabajadores (muestreo probabilístico, no proporcional y representativa, nivel de confianza del 95% y un margen de error del  $\pm 5\%$ ) de cada empresa en total participaron 4346 trabajadores.

Una vez culminado el trabajo de campo (aplicación de cuestionarios), la información obtenida fue analizada por expertos de la Universidad Central del Ecuador y Universidad Internacional SEK, en éste análisis se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach y Coeficiente r de Pearson para determinar fiabilidad y validez respectivamente. El coeficiente alfa de Cronbach cuanto más se aproxime a su valor máximo 1, mayor es la fiabilidad de la escala, un valor mayor o igual a 0,7 se considera suficiente para garantizar la fiabilidad de la escala. El coeficiente r de Pearson con un valor mayor a 0,30 indica que la correlación es significativa por lo tanto los ítems o preguntas del cuestionario son válidos. (Abreu A, 2014).

Del análisis estadístico realizado por la Universidad Central del Ecuador se obtuvieron los siguientes resultados: (Ecuador, 2017)

- Datos válidos: 3150
- Programa aplicado: SPSS V.2.2
- Alfa de Cronbach del instrumento: 0,967 (nivel de confiabilidad ALTO)
- Alfa de Cronbach por dimensión: valores desde 0,806 a 0,904 (Nivel de confiabilidad ALTO para las 8 dimensiones)
- Validez: Todos los ítems se encuentran sobre 0,30 (Todos los ítems son VÁLIDOS).

Del análisis estadístico realizado por la Universidad Internacional SEK se obtuvieron los siguientes resultados: (SEK, 2017)

- Datos válidos: 3150
- Alfa de Cronbach del instrumento: 0,967 (nivel de fiabilidad MUY ALTA)
- Alfa de Cronbach por dimensión: valores desde 0,675 a 0,928

Con estos datos estadísticos, se concluye que la herramienta propuesta cuenta con validez y fiabilidad.

## CAPITULO III RESULTADOS

Se aplicó para la presente evaluación de los principales factores psicosociales, el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial del Ministerio del Trabajo al personal de la empresa SPARTAN DEL ECUADOR SUCURSAL QUITO – ECUADOR, el Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales del Ministerio del Trabajo, está formado por 58 ítems agrupados en 8 dimensiones:

Tabla 1 Dimensiones del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Dimensión	Número total de ítems
Carga y ritmo de trabajo	4
Desarrollo de competencias	4
Liderazgo	6
Margen de acción y control	4
Organización del trabajo	6
Recuperación	5
Soporte y apoyo	5
Otros puntos importantes:	24
Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio	4
Otros puntos importantes: Acoso laboral	2
Otros puntos importantes: Acoso sexual	2
Otros puntos importantes: Adicción al trabajo	5
Otros puntos importantes: Condiciones del Trabajo	2
Otros puntos importantes: Doble presencia (laboral – familiar)	2
Otros puntos importantes: Estabilidad laboral y emocional	5

Otros puntos importantes: Salud auto percibida	2
--	---

*Fuente: Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial*

Al cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial se incorporó secciones como: Instrucciones para completar el cuestionario, datos generales, observaciones y comentarios, resultado global, resultado por dimensiones y análisis e interpretación de los resultados.

El Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales, se utilizó con el acuerdo entre los representantes de la dirección de la empresa y de los trabajadores, respetando siempre el compromiso de que se seguirá al pie de la letra las características descritas en la guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, como es el anonimato y confidencialidad de los datos, también después se precedió con entrevistas generales con el Comité Paritario de la empresa así como de sus trabajadores en general.

### 3.1 PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

Las preguntas del cuestionario se formularon en un vocabulario sencillo y conciso; las opciones de respuesta se formularon en una escala Likert que va desde completamente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, poco de acuerdo y en desacuerdo, a cada opción de respuesta se le asignó una puntuación de 1 a 4:

Tabla 2 Opciones de respuesta

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

*Fuente: Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial*

El “resultado global”, “resultado por dimensiones” y “análisis e interpretación de los resultados” permiten conocer el nivel de riesgo “Bajo”, “Medio” y “Alto” al que los trabajadores están expuestos una vez aplicado el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial.

En este contexto para determinar el nivel de riesgo por dimensión se realizará una sumatoria simple de la puntuación obtenida de los ítems que integran cada dimensión (Ver tabla 1) y el resultado se compara con los valores establecidos en la siguiente tabla:

Tabla 3 Nivel de riesgo por dimensión

Dimensión	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Carga y ritmo de trabajo	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Desarrollo de competencias	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Liderazgo	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Margen de acción y control	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Organización del trabajo	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Recuperación	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Soporte y apoyo	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes	73 a 96	49 a 72	24 a 48
Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Otros puntos importantes: Acoso laboral	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Acoso sexual	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Adicción al trabajo	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes: Condiciones del Trabajo	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Doble presencia (laboral – familiar)	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Estabilidad laboral y emocional	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes: Salud auto percibida	7 a 8	5 a 6	2 a 4

Fuente: Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Para determinar el nivel de riesgo general se realizará una sumatoria simple de la puntuación obtenida en cada dimensión y el resultado se compara con los valores establecidos en la siguiente tabla:

Tabla 4 Nivel de riesgo general

Nivel de Riesgo	Calificación	Descripción
Alto	58 a 116	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.
Medio	117 a 174	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.
Bajo	175 a 232	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.

*Fuente: Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial*

## 3.2 APLICACIÓN PRÁCTICA

### 3.2.1 DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS PERSONAL ADMINISTRATIVO

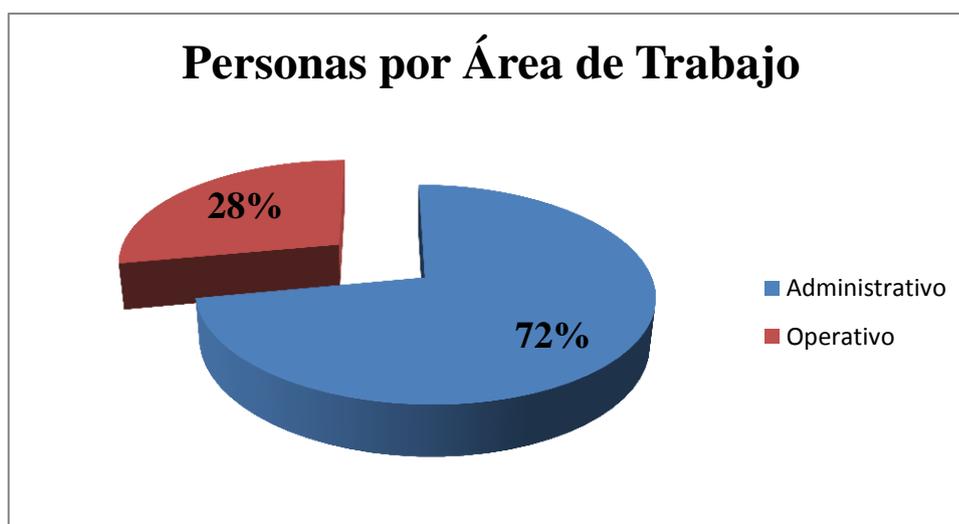
Tabla 5 Personas por Área de Trabajo

PERSONAS POR ÁREA DE TRABAJO	No. DE PERSONAS	PORCENTAJE
Administrativo	18	72%
Operativo	7	28%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Trabajo de campo*

*Elaborado por: El Autor*

Gráfico 4 Personas por Área de Trabajo



*Fuente: Trabajo de campo*

*Elaborado por: El Autor*

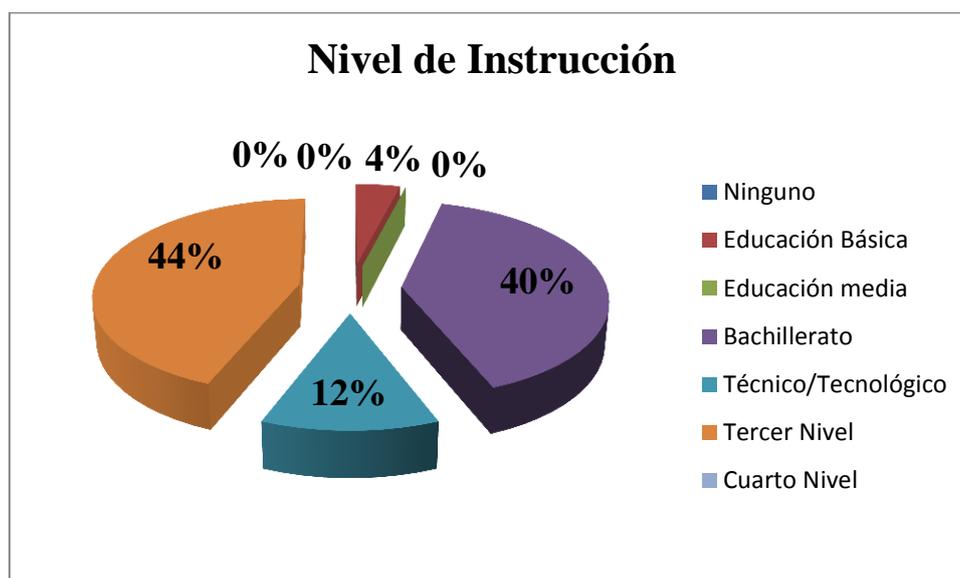
Tabla 6 Nivel de Instrucción

NIVEL DE INSTRUCCIÓN		
Nivel más alto de instrucción	Número de personas	Porcentaje
Ninguno	0	0%
Educación Básica	1	4%
Educación media	0	0%
Bachillerato	10	40%

<b>Técnico/Tecnológico</b>	3	12%
<b>Tercer Nivel</b>	11	44%
<b>Cuarto Nivel</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Trabajo de campo*  
*Elaborado por: El Autor*

Gráfico 5 Nivel de Instrucción



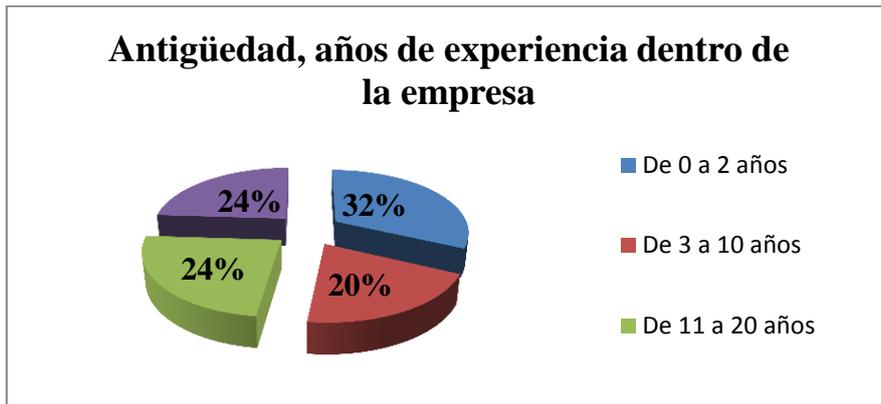
*Fuente: Trabajo de campo*  
*Elaborado por: El Autor*

Tabla 7 Antigüedad, años de experiencia en la empresa

<b>ANTIGÜEDAD, AÑOS DE EXPERIENCIA DENTRO DE LA EMPRESA</b>		
<b>Tiempo en la empresa</b>	<b>Número de personas</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>De 0 a 2 años</b>	8	32%
<b>De 3 a 10 años</b>	5	20%
<b>De 11 a 20 años</b>	6	24%
<b>Igual o superior a 21 años</b>	6	24%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Trabajo de campo*  
*Elaborado por: El Autor*

Gráfico 6 Antigüedad, años de experiencia en la empresa



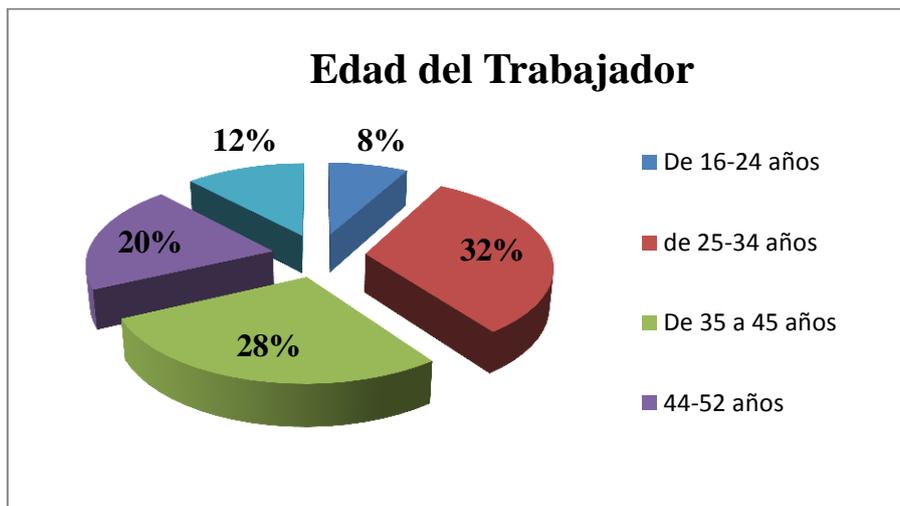
*Fuente: Trabajo de campo*  
*Elaborado por: El Autor*

Tabla 8 Edad del Trabajador

EDAD DEL TRABAJADOR		
Edad	Número de personas	Porcentaje
De 16-24 años	2	8%
de 25-34 años	8	32%
De 35 a 45 años	7	28%
44-52 años	5	20%
Igual o superior a 53 años	3	12%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Trabajo de campo*  
*Elaborado por: El Autor*

Gráfico 7 Edad del trabajador



*Fuente: Trabajo de campo*  
*Elaborado por: El Autor*

Tabla 9 Auto-identificación étnica

<b>AUTO - IDENTIFICACIÓN ÉTNICA</b>		
<b>Tipo</b>	<b>Número de personas</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Indígena</b>	0	0%
<b>Mestizo/a:</b>	25	100%
<b>Montubio/a:</b>	0	0%
<b>Afro -ecuatoriano:</b>	0	0%
<b>Blanco/a:</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

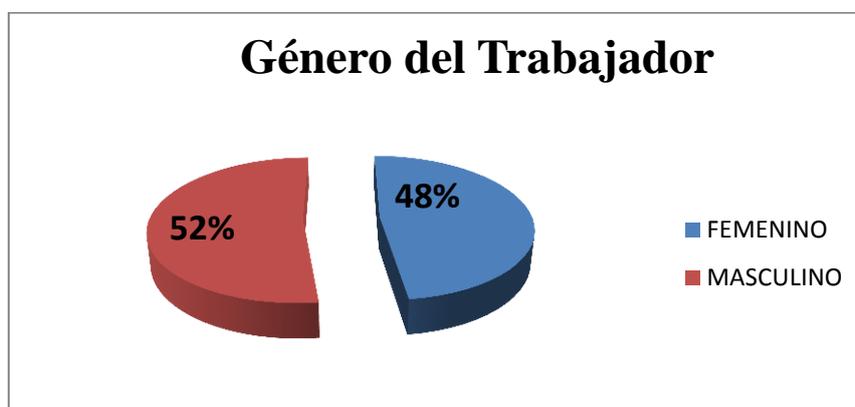
*Fuente: Trabajo de campo  
Elaborado por: El Autor*

Tabla 10 Género del trabajador

<b>GENERO</b>	<b>NUMERO DE PERSONAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>FEMENINO</b>	12	48%
<b>MASCULINO</b>	13	52%
<b>TOTAL</b>	25	100%

*Fuente: Trabajo de campo  
Elaborado por: El Autor*

Gráfico 8 Género del Trabajador



*Fuente: Trabajo de campo  
Elaborado por: El Autor*

### 3.2.2 RESULTADOS OBTENIDOS

#### Carga y ritmo de trabajo:

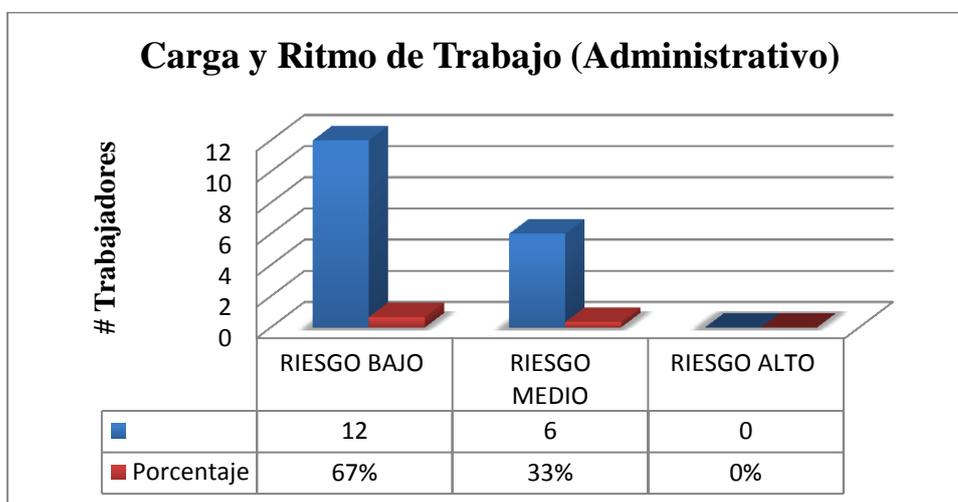
Conjunto de requerimientos mentales y físicos a los cuales se ve sometida una persona en su trabajo, exceso de trabajo o insuficiente, tiempo y velocidad para realizar una determinada tarea, la que puede ser constante o variable.

Tabla 11 Carga y Ritmo de Trabajo (Personal Administrativo)

<b>CARGA Y RITMO DE TRABAJO (ADMINISTRATIVO)</b>		<b>PORCENTAJE</b>
<b>RIESGO BAJO</b>	12	67
<b>RIESGO MEDIO</b>	6	33
<b>RIESGO ALTO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Trabajo de campo  
Elaborado por: El Autor*

Gráfico 9 Carga y Ritmo de Trabajo (Personal Administrativo)



*Fuente: Trabajo de campo  
Elaborado por: El Autor*

**Análisis de resultados personal administrativo:** La metodología aplicada determina que el 67% de la población estudiada se encuentra en riesgo bajo, el 33% tienen un riesgo medio y el 0% se ubica en riesgo alto, lo que establece que la población en el área Carga y Ritmo de Trabajo, se encuentra en el sector **protector** o menos perjudicial para la salud.

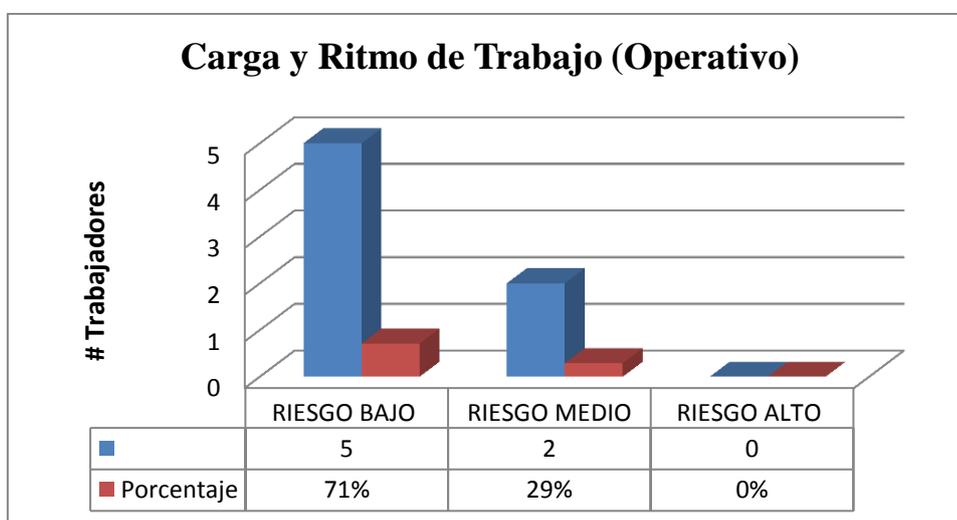
Tabla 12 Carga y Ritmo de Trabajo (Personal Operativo)

<b>CARGA Y RITMO DE TRABAJO (OPERATIVO)</b>		<b>PORCENTAJE</b>
<b>RIESGO BAJO</b>	5	71%
<b>RIESGO MEDIO</b>	2	29%
<b>RIESGO ALTO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Trabajo de campo*

*Elaborado por: El Autor*

Gráfico 10 Carga y Ritmo de Trabajo personal (Personal Administrativo)



*Fuente: Trabajo de campo*

*Elaborado por: El Autor*

**Análisis de resultados personal operativo:** La metodología aplicada determina que el 71% de la población estudiada se encuentra en riesgo bajo, el 29% tienen un riesgo medio y el 0% se ubica en riesgo alto, lo que establece que la población en el área Carga y Ritmo de Trabajo, se encuentra en el sector **protector** o menos perjudicial para la salud.

#### **Desarrollo de competencias:**

Oportunidades de desarrollar competencias (destrezas, habilidades, conocimientos, actitudes de las personas) conforme a las demandas actuales del trabajo y aplicarlas en el ámbito laboral.

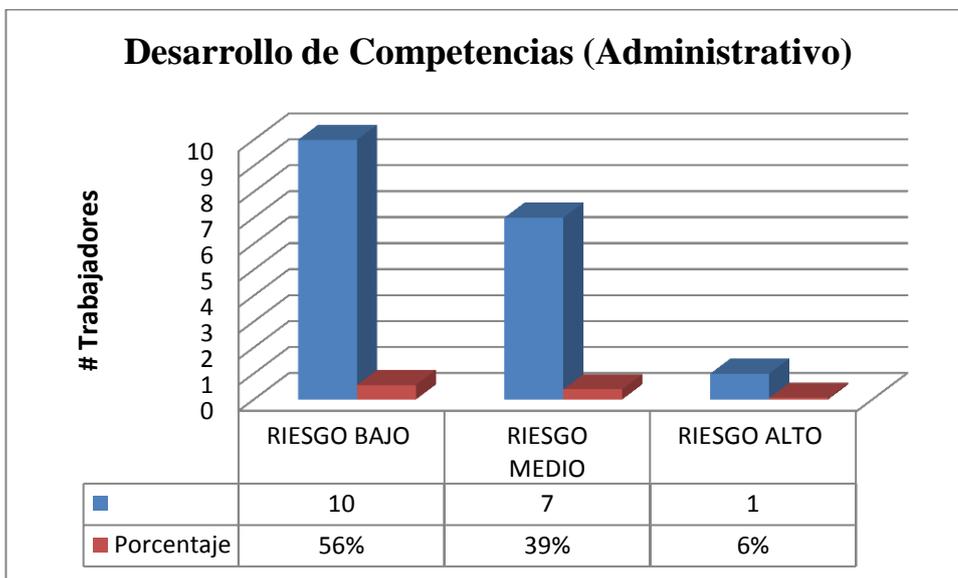
Tabla 13 Desarrollo de Competencias (Personal Administrativo)

DESARROLLO DE COMPETENCIAS (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	10	56%
RIESGO MEDIO	7	39%
RIESGO ALTO	1	6%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Trabajo de campo*

*Elaborado por: El Autor*

Gráfico 11 Desarrollo de Competencias (Personal Administrativo)



*Fuente: Trabajo de campo*

*Elaborado por: El Autor*

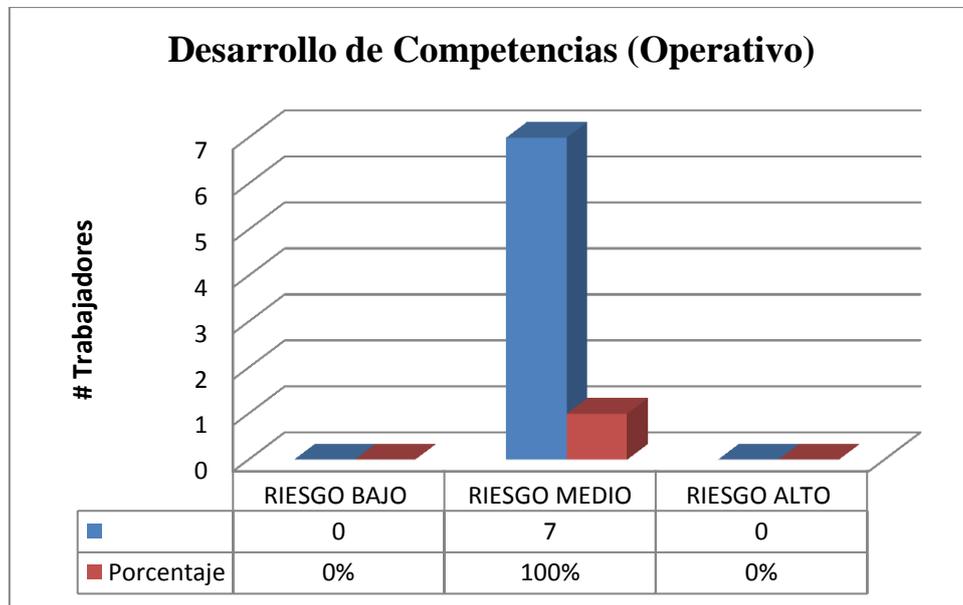
**Análisis de resultados personal administrativo:** La evaluación realizada evidencia que el 56% de la población estudiada se encuentra en riesgo bajo, el 39% tienen un riesgo medio y el restante 6% se ubica en riesgo alto, lo que establece que la población en el área Desarrollo de Competencias, se encuentra en el sector **protector** o más beneficioso para la salud.

Tabla 14 Desarrollo de Competencias (Personal Operativo)

DESARROLLO DE COMPETENCIAS (OPERATIVO)	PORCENTAJE	
RIESGO BAJO	0	0%
RIESGO MEDIO	7	100%
RIESGO ALTO	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Trabajo de campo  
Elaborado por: El Autor*

Gráfico 12 Desarrollo de Competencias (Personal Operativo)



*Fuente: Trabajo de campo  
Elaborado por: El Autor*

**Análisis de resultados personal operativo:** La evaluación realizada evidencia que el 0% de la población estudiada se encuentra en riesgo bajo, el 100% tienen un riesgo medio y el 0% se ubica en riesgo alto, lo que establece que la población en el área Desarrollo de Competencias se encuentra en el sector **intermedio**, refiriendo que en algún momento puede ser motivo de generación de dificultades y estrés en el desempeño de su trabajo, por lo que se recomienda intervenir en esta dimensión.

## Liderazgo:

Características personales y habilidades para dirigir, coordinar, retroalimentar, motivar, modificar conductas del equipo, influenciar a las personas en el logro de objetivos, compartir una visión, colaborar, proveer información, dialogar, reconocer logros, entre otras.

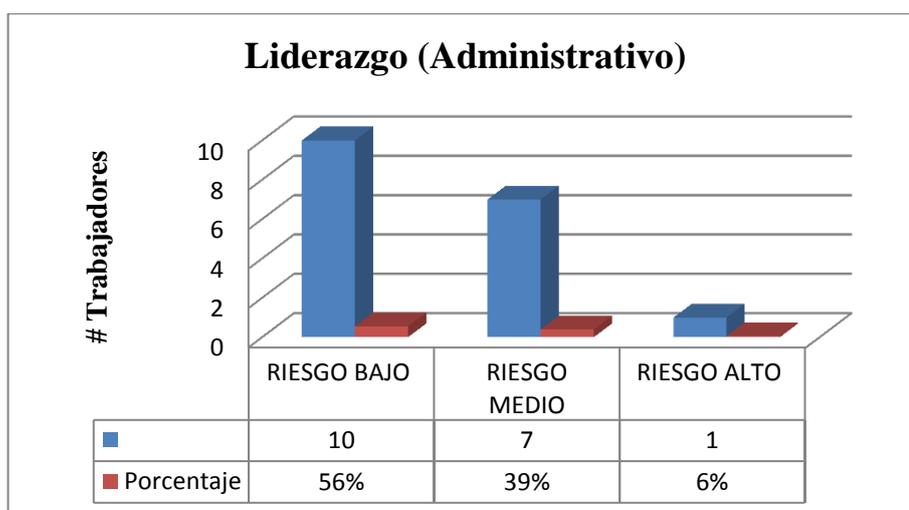
Tabla 15 Liderazgo (Personal Administrativo)

LIDERAZGO (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	10	56%
RIESGO MEDIO	7	39%
RIESGO ALTO	1	6%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Trabajo de campo*

*Elaborado por: El Autor*

Gráfico 13 Liderazgo (Personal Administrativo)



*Fuente: Trabajo de campo*

*Elaborado por: El Autor*

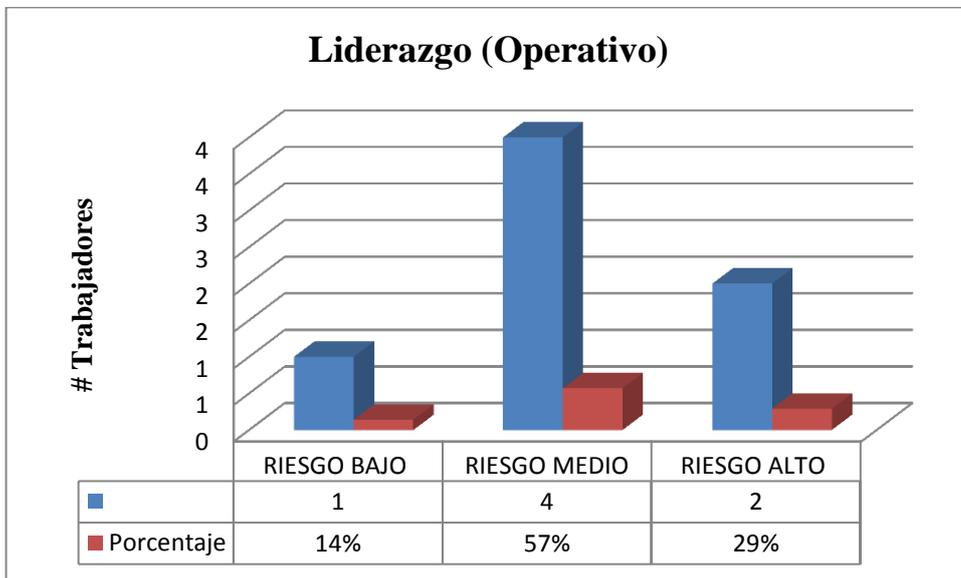
**Análisis de resultados personal administrativo:** La batería empleada determina que el 56% de la población evaluada, se ubica en las bandas de riesgo bajo, el 39% se halla en riesgo medio y el restante 6% se encuentra en el sector de riesgo alto, lo que establece que la población en el área Liderazgo este ubicada en el sector **protector** o menos perjudicial para la salud.

Tabla 16 Liderazgo (Personal Operativo)

LIDERAZGO (OPERATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	1	14%
RIESGO MEDIO	4	57%
RIESGO ALTO	2	29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Trabajo de campo  
Elaborado por: El Autor*

Gráfico 14 Liderazgo (Personal Operativo)



*Fuente: Trabajo de campo  
Elaborado por: El Autor*

**Análisis de resultados personal operativo:** El 14% de la población evaluada, se ubica en las bandas de riesgo bajo, el 57% se halla en riesgo medio y el restante 29% se encuentra en el sector de riesgo alto, lo que establece que la población en el área Liderazgo este ubicada en el sector **intermedio**. Por lo que se puede deducir que la empresa puede generar acciones de intervención en este tema para proteger al 57% y 29% de empleados que se encuentran en riesgo medio y alto, ya que es un grupo importante que manifiesta algún tipo de desagrado en esta dimensión.

## Margen de acción y control:

Medida en la que una persona participa en la toma de decisiones en relación con su rol en el trabajo (métodos y ritmo de trabajo, horarios, entorno, otros factores laborales).

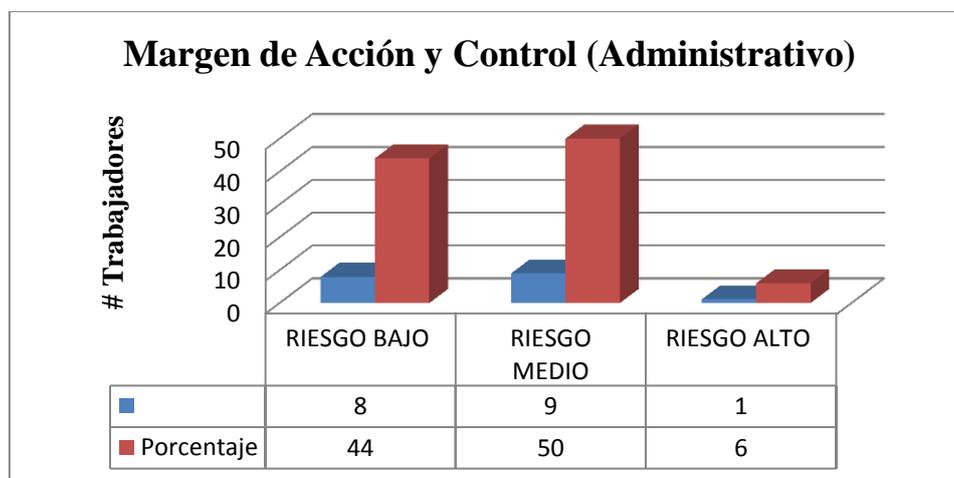
Tabla 17 Margen de Acción y Control (Personal Administrativo)

MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	8	44%
RIESGO MEDIO	9	50%
RIESGO ALTO	1	6%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Trabajo de campo*

*Elaborado por: El Autor*

Gráfico 15 Margen de Acción y Control (Personal Administrativo)



*Fuente: Trabajo de campo*

*Elaborado por: El Autor*

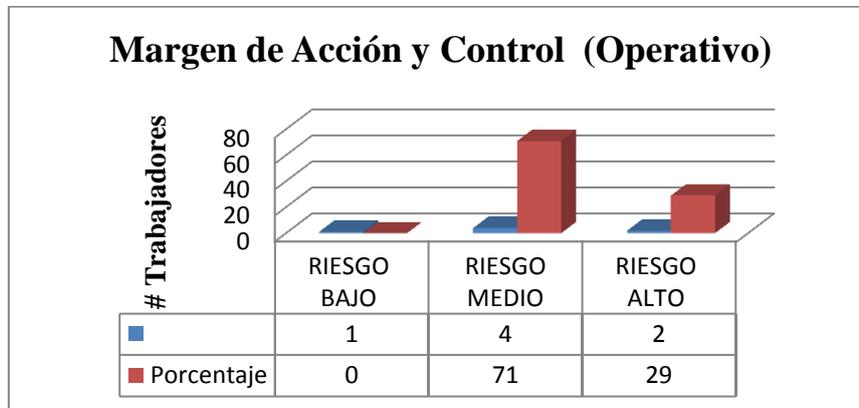
**Análisis de resultados personal administrativo:** El estudio realizado establece que el 44% de la población evaluada, se ubica en las bandas de riesgo bajo, el 50% se halla en riesgo medio y el restante 6% se encuentra en el sector de riesgo alto, lo que establece que la población en el área Margen de Acción y Control este ubicada en el sector de riesgo **intermedio**. Es importante intervenir este dominio ya que representa una posible fuente de estrés, en el 50% de personas que lo calificaron como riesgo medio.

Tabla 18 Margen de Acción y Control (Personal Operativo)

MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL (OPERATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	1	0%
RIESGO MEDIO	4	71%
RIESGO ALTO	2	29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Trabajo de campo  
Elaborado por: El Autor*

Gráfico 16 Margen de Acción y Control (Personal Operativo)



*Fuente: Trabajo de campo  
Elaborado por: El Autor*

**Análisis de resultados personal operativo:** El estudio realizado establece que el 0% de la población evaluada, se ubica en las bandas de riesgo bajo, el 71% se halla en riesgo medio y el restante 29% se encuentra en el sector de riesgo alto, lo que establece que la población en el área Margen de Acción y Control este ubicada en el sector de riesgo **intermedio**. Se recomienda adoptar medidas correctivas en beneficio de la salud de los trabajadores.

### **Organización del trabajo:**

Contempla las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de distribución y designación del trabajo, así como las demandas cualitativas y cuantitativas del trabajo.

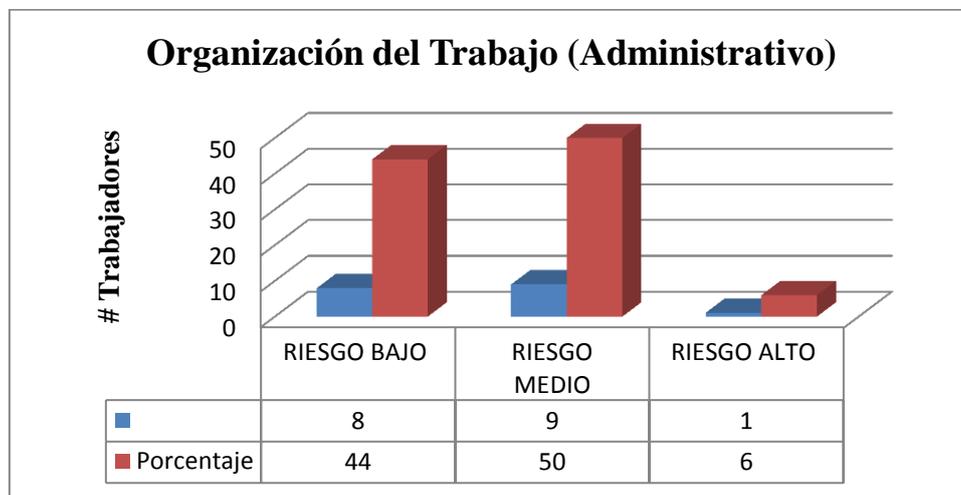
Tabla 19 Organización del Trabajo (Personal Administrativo)

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	8	44%
RIESGO MEDIO	9	50%
RIESGO ALTO	1	6%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Trabajo de campo*

*Elaborado por: El Autor*

Gráfico 17 Organización del Trabajo (Personal Administrativo)



*Fuente: Trabajo de campo*

*Elaborado por: El Autor*

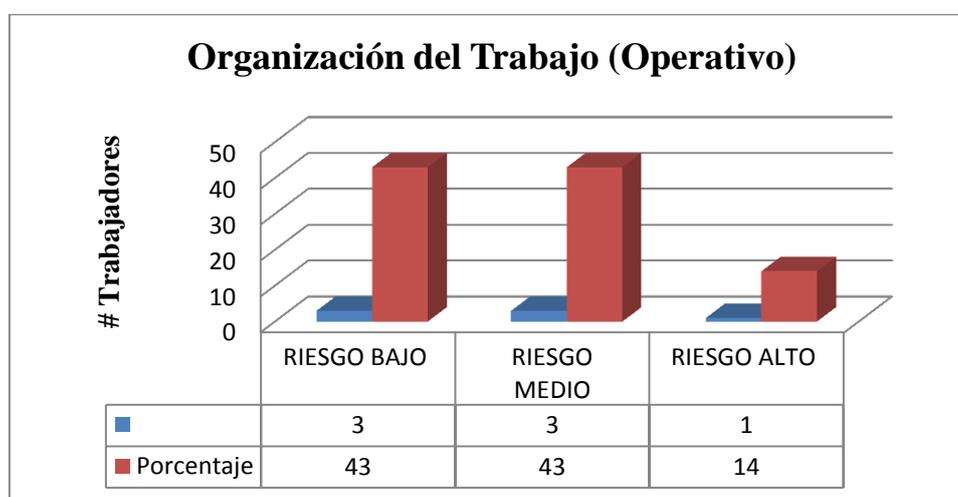
**Análisis de resultados (personal administrativo):** El cuestionario realizado establece que el 44% de la población evaluada, se ubica en las bandas de riesgo bajo, el 50% se halla en riesgo medio y el restante 29% se encuentra en el sector de riesgo alto, lo que establece que la población en el área Organización del Trabajo esté ubicada en el sector de riesgo **intermedio**. Se recomienda adoptar medidas correctivas en beneficio de la salud de los trabajadores.

Tabla 20 Organización del Trabajo (Personal Operativo)

<b>ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO (OPERATIVO)</b>		<b>PORCENTAJE</b>
<b>RIESGO BAJO</b>	3	43%
<b>RIESGO MEDIO</b>	3	43%
<b>RIESGO ALTO</b>	1	14%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Trabajo de campo*  
*Elaborado por: El Autor*

Gráfico 18 Organización del Trabajo (Personal Operativo)



*Fuente: Trabajo de campo*  
*Elaborado por: El Autor*

**Análisis de resultados personal operativo:** El estudio realizado establece que el 43% de la población evaluada, se ubica en riesgo bajo, el 43% se halla en riesgo medio y el restante 14% se encuentra en el sector de riesgo alto, lo que establece que la población en el área Organización del Trabajo esté ubicada en el sector de riesgo **intermedio**. Se recomienda adoptar medidas correctivas en beneficio de la salud de los trabajadores.

### **Recuperación:**

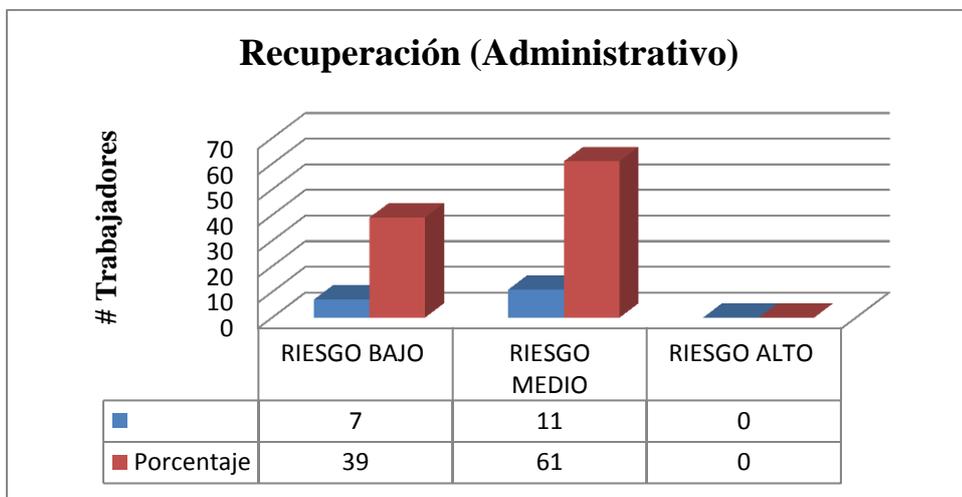
Tiempo destinado para el descanso y recuperación de energía luego de realizar esfuerzo físico y/o mental relacionado al trabajo; así como tiempo destinado a la recreación, distracción, tiempo de vida familiar, y otras actividades sociales extra laborales.

Tabla 21 Recuperación (Personal Administrativo)

RECUPERACIÓN (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	7	39%
RIESGO MEDIO	11	61%
RIESGO ALTO	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Trabajo de campo  
Elaborado por: El Autor*

Gráfico 19 Recuperación (Personal Administrativo)



*Fuente: Trabajo de campo  
Elaborado por: El Autor*

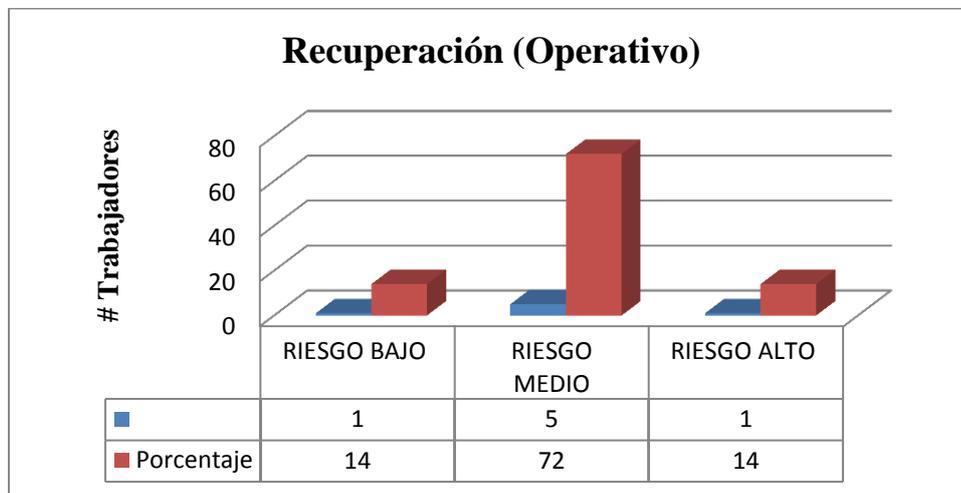
**Análisis de resultados personal administrativo:** El estudio realizado establece que el 39% de la población evaluada, se ubica en el sector de riesgo bajo, el 61% se halla en riesgo medio y el 0% se encuentra en el sector de riesgo alto, lo que establece que la población en el área de Recuperación esté ubicada en el sector de riesgo **intermedio**. Es importante intervenir este dominio ya que representa una posible fuente de estrés, para el 61% de personas que lo calificaron como riesgo medio.

Tabla 22 Recuperación (Personal Operativo)

RECUPERACIÓN (OPERATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	1	14%
RIESGO MEDIO	5	72%
RIESGO ALTO	1	14%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Trabajo de campo  
Elaborado por: El Autor*

Gráfico 20 Recuperación (Personal Operativo)



*Fuente: Trabajo de campo  
Elaborado por: El Autor*

**Análisis de resultados personal operativo:** El estudio realizado establece que el 14% de la población evaluada, se ubica en el sector de riesgo bajo, el 72% se halla en riesgo medio y el restante 14% se encuentra en el sector de riesgo alto, lo que establece que la población en el área de Recuperación esté ubicada en el sector de riesgo **intermedio**. Es importante intervenir este dominio ya que representa una posible fuente de estrés, para el 72% de personas que lo calificaron como riesgo medio.

## Soporte y Apoyo:

Acciones y recursos formales e informales que aplican los mandos superiores y compañeras/os de trabajo para facilitar la solución de problemas planteados frente a temas laborales y extra laborales.

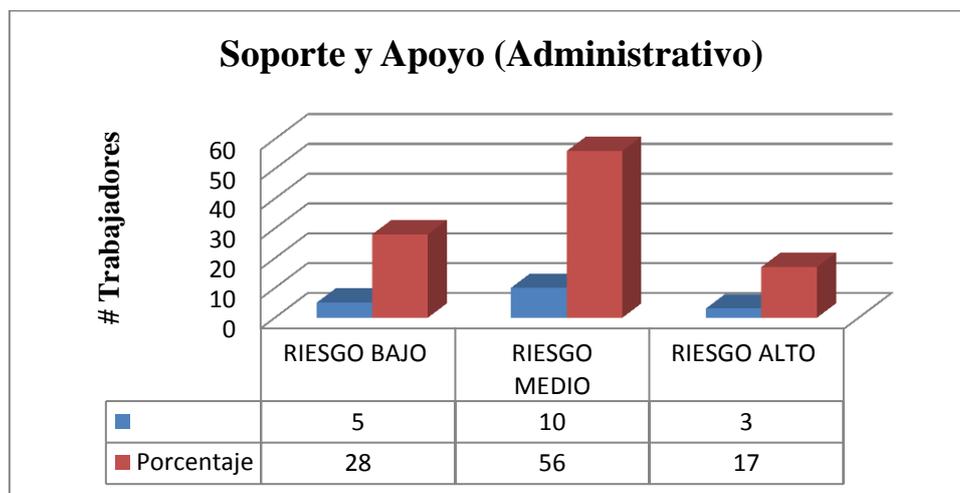
Tabla 23 Soporte y Apoyo (Personal Administrativo)

<b>SOPORTE Y APOYO (ADMINISTRATIVO)</b>		<b>PORCENTAJE</b>
<b>RIESGO BAJO</b>	5	28%
<b>RIESGO MEDIO</b>	10	56%
<b>RIESGO ALTO</b>	3	17%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Trabajo de campo*

*Elaborado por: El Autor*

Gráfico 21 Soporte y Apoyo (Personal Administrativo)



*Fuente: Trabajo de campo*

*Elaborado por: El Autor*

**Análisis de resultados personal administrativo:** Respecto a los resultados obtenidos en la evaluación de este factor podemos decir que, el 28% del personal se encuentra en riesgo bajo, el 56% en riesgo medio y el 17% en riesgo alto, lo que indica que la parte de **Soporte y Apoyo**, se encuentra en el sector **de riesgo intermedio**. Es necesario intervenir en este

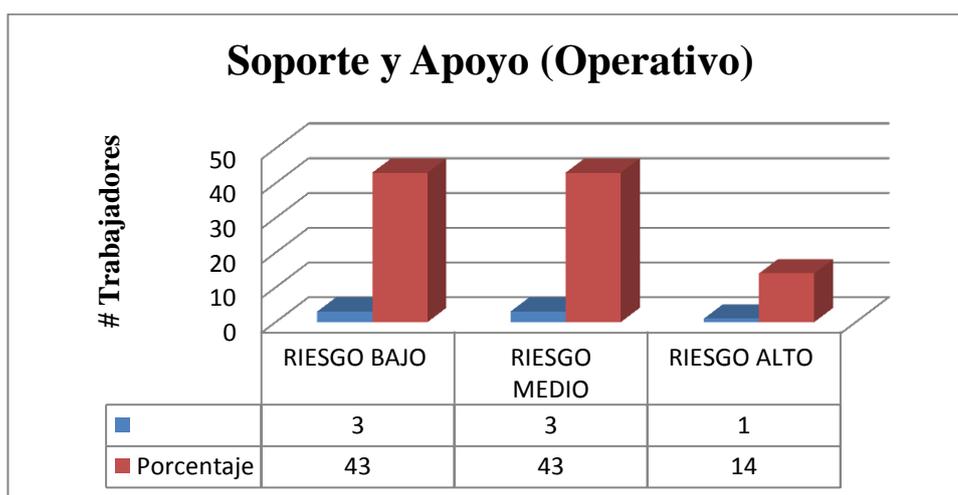
dominio ya que a futuro puede ser una posible fuente de estrés en los colaboradores que no sienten apoyo y soporte por parte de los compañeros y la empresa.

Tabla 24 Soporte y Apoyo (Personal Operativo)

SOPORTE Y APOYO OPERATIVO		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	3	43%
RIESGO MEDIO	3	43%
RIESGO ALTO	1	14%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Trabajo de campo*  
*Elaborado por: El Autor*

Gráfico 22 Soporte y Apoyo (Personal Operativo)



*Fuente: Trabajo de campo*  
*Elaborado por: El Autor*

**Análisis de resultados personal operativo:** Respecto a los resultados obtenidos en la evaluación de este factor podemos decir que, el 43% del personal se encuentra en riesgo bajo, el 43% en riesgo medio y el 14% en riesgo alto, lo que indica que la parte de **Soporte y Apoyo**, se encuentra en el sector **de riesgo intermedio**. Es necesario intervenir en este dominio ya que a futuro puede ser una posible fuente de estrés en los colaboradores que no sienten apoyo y soporte por parte de los compañeros y la empresa.

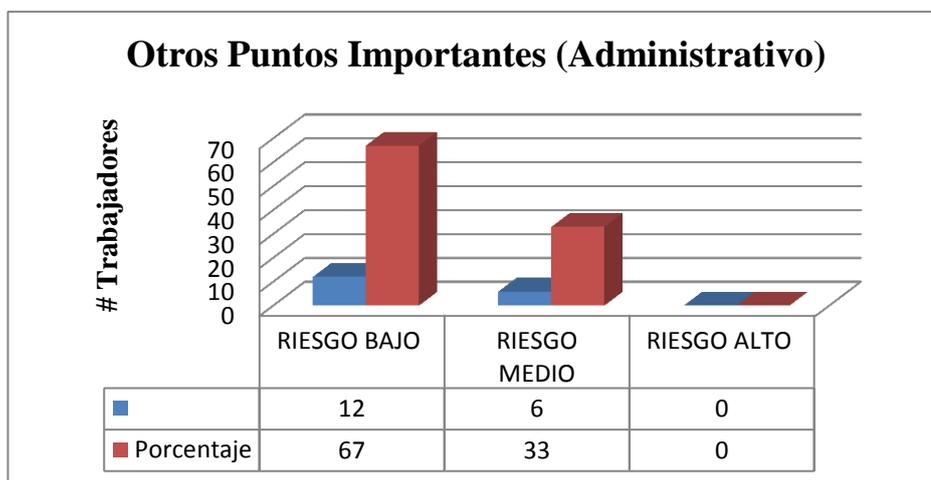
## Otros Puntos Importantes

Tabla 25 Otros Puntos Importantes (Personal Administrativo)

OTROS PUNTOS IMPORTANTES (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	12	67%
RIESGO MEDIO	6	33%
RIESGO ALTO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Trabajo de campo*  
*Elaborado por: El Autor*

Gráfico 23 Otros Puntos Importantes (Personal Administrativo)



*Fuente: Trabajo de campo*  
*Elaborado por: El Autor*

**Análisis de resultados personal administrativo:** La metodología aplicada determina que el 67% de la población estudiada se encuentra en riesgo bajo, el 33% tienen un riesgo medio y el 0% se ubica en riesgo alto, lo que establece que la población de esta área, se encuentre en el sector **protector**.

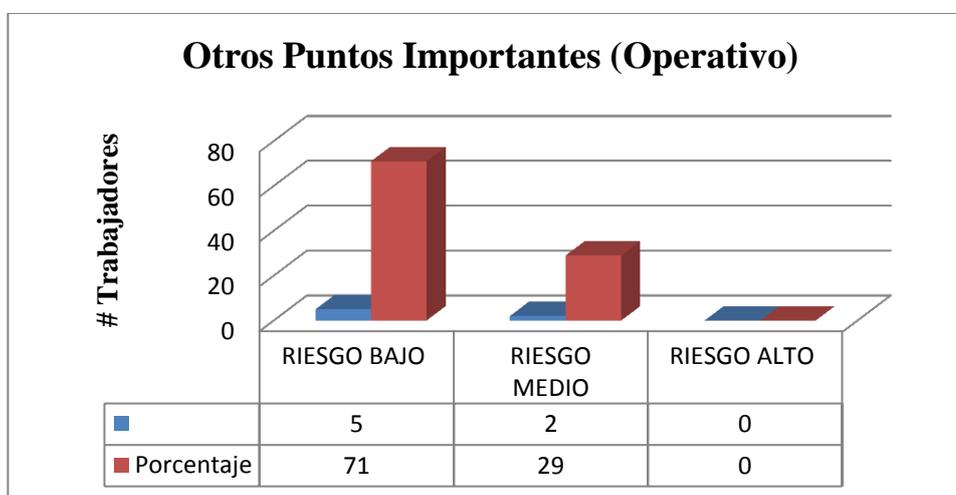
Tabla 26 Otros Puntos Importantes (Personal Operativo)

OTROS PUNTOS IMPORTANTES OPERATIVO		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	5	71%
RIESGO MEDIO	2	29%
RIESGO ALTO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Trabajo de campo*

*Elaborado por: El Autor*

Gráfico 24 Otros Puntos Importantes (Personal Operativo)



*Fuente: Trabajo de campo*

*Elaborado por: El Autor*

**Análisis de resultados personal operativo:** La metodología aplicada determina que el 71% de la población estudiada se encuentra en riesgo bajo, el 29% tienen un riesgo medio y el 0% se ubica en riesgo alto, lo que establece que la población en esta área, se encuentre en el sector **protector**.

#### **Otros Puntos Importantes Acoso Discriminatorio:**

Trato desigual, exclusión o preferencia hacia una persona, basados en la identidad de género, orientación sexual, edad, discapacidad, estado de salud, enfermedad, etnia, idioma, religión, nacionalidad, lugar de nacimiento, ideología, opinión política, condición migratoria,

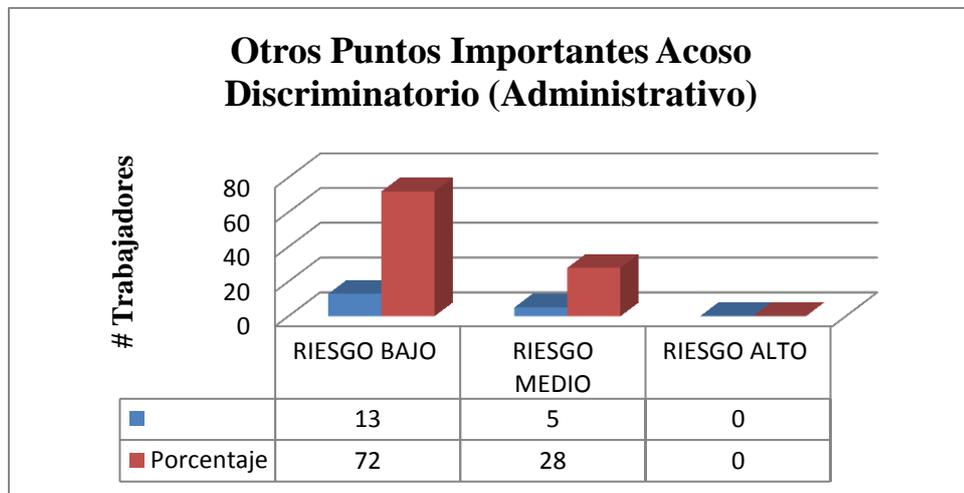
estado civil, pasado judicial, estereotipos estéticos, encontrarse en periodo de gestación, lactancia o cualquier otra, que tenga por efecto anular, alterar o impedir el pleno ejercicio de los derechos individuales o colectivos, en los procesos de selección y durante la existencia de la relación laboral.

Tabla 27 Otros Puntos Importantes Acoso Discriminatorio (Personal Administrativo)

OTROS PUNTOS IMPORTANTES ACOSO DISCRIMINATORIO (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	13	72%
RIESGO MEDIO	5	28%
RIESGO ALTO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Trabajo de campo  
Elaborado por: El Autor*

Gráfico 25 Otros Puntos Importantes Acoso Discriminatorio (Personal Administrativo)



*Fuente: Trabajo de campo  
Elaborado por: El Autor*

**Análisis de resultados personal administrativo:** La población estudiada, determina la posición y el diagnóstico de 72% en el sector de riesgo bajo, el 28% en las bandas de riesgo medio, lo que establece que la población en el área **Acoso Discriminatorio**, esté ubicada en el sector protector y su interpretación equivalente del riesgo es **Bajo**.

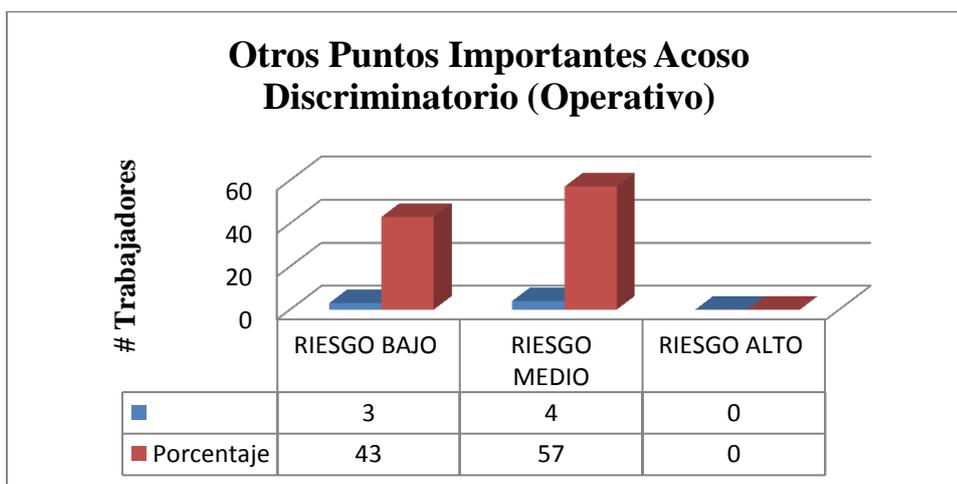
Tabla 28 Otros Puntos Importantes Acoso Discriminatorio (Personal Operativo)

<b>OTROS PUNTOS IMPORTANTES ACOSO DISCRIMINATORIO (OPERATIVO)</b>		<b>PORCENTAJE</b>
<b>RIESGO BAJO</b>	3	43%
<b>RIESGO MEDIO</b>	4	57%
<b>RIESGO ALTO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Trabajo de campo  
Elaborado por: El Autor*

**Análisis de resultados personal operativo:** La población estudiada, determina la posición y el diagnóstico de 43% en el sector de riesgo bajo, el 57% en las bandas de riesgo medio, lo que establece que la población en el área **Acoso Discriminatorio**, esté ubicada en el sector de riesgo medio y se recomienda implementar medidas correctivas para evitar problemas de estrés en los trabajadores.

Gráfico 26 Otros Puntos Importantes Acoso Discriminatorio (Personal Operativo)



*Fuente: Trabajo de campo  
Elaborado por: El Autor*

### **Otros Puntos Importantes Acoso Laboral:**

Forma de acoso psicológico que consiste en el hostigamiento intencional, repetitivo, focalizado a través de acciones vindicativas, crueles o maliciosas para humillar o

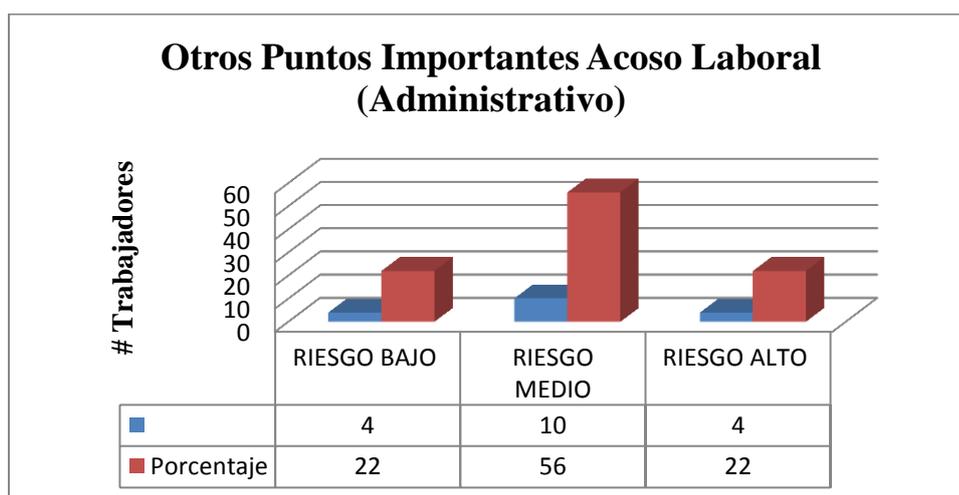
desestabilizar a un individuo o a grupos de trabajadoras/es y/o servidores, de carácter instrumental o finalista.

Tabla 29 Otros Puntos Importantes Acoso Laboral (Personal Administrativo)

<b>OTROS PUNTOS IMPORTANTES ACOSO LABORAL (ADMINISTRATIVO)</b>		<b>PORCENTAJE</b>
<b>RIESGO BAJO</b>	4	22%
<b>RIESGO MEDIO</b>	10	56%
<b>RIESGO ALTO</b>	4	22%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Trabajo de campo*  
*Elaborado por: El Autor*

Gráfico 27 Otros Puntos Importantes Acoso Laboral (Personal Administrativo)



*Fuente: Trabajo de campo*  
*Elaborado por: El Autor*

**Análisis de resultados personal administrativo:** El 22% de la población evaluada, se ubica en las bandas de riesgo bajo, el 56% se halla en riesgo medio y el restante 22% se encuentra en el sector de riesgo alto, lo que establece que la población en el área de Acoso Laboral este ubicada en el sector **intermedio**. Por lo que se puede deducir que la empresa puede generar acciones de intervención en este tema para proteger al 56% y 22% de

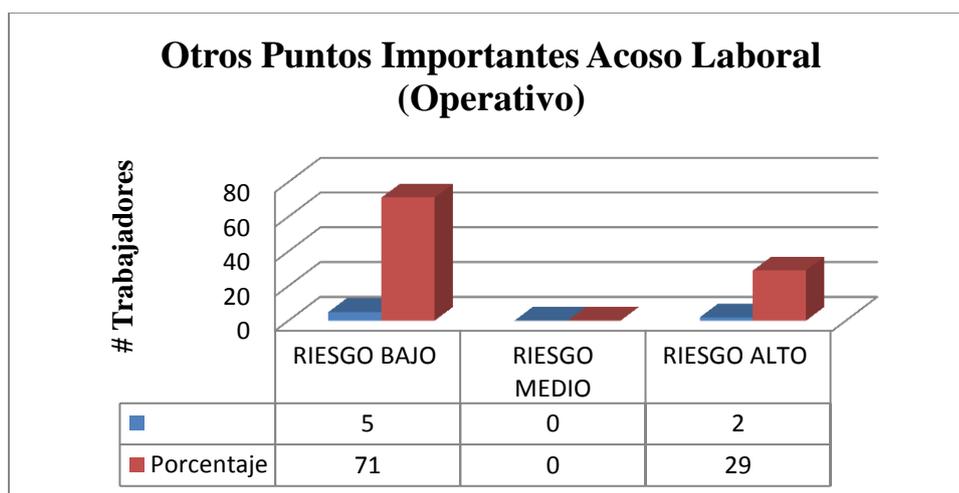
empleados que se encuentran en riesgo medio y alto, ya que es un grupo importante que manifiesta algún tipo de desagrado en esta dimensión.

Tabla 30 Otros Puntos Importantes Acoso Laboral (Personal Operativo)

<b>OTROS PUNTOS IMPORTANTES ACOSO LABORAL (OPERATIVO)</b>		<b>PORCENTAJE</b>
<b>RIESGO BAJO</b>	5	71%
<b>RIESGO MEDIO</b>	0	0%
<b>RIESGO ALTO</b>	2	29%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Trabajo de campo*  
*Elaborado por: El Autor*

Gráfico 28 Otros Puntos Importantes Acoso Laboral (Personal Operativo)



*Fuente: Trabajo de campo*  
*Elaborado por: El Autor*

**Análisis de resultados personal operativo:** El 71% de la población evaluada, se ubica en las bandas de riesgo bajo, el 0% en riesgo medio y el restante 29% se encuentra en el sector de riesgo alto, lo que establece que la población en el área de Acoso Laboral este ubicada en el sector **protector** o más favorable para la salud.

### Otros Puntos Importantes Acoso Sexual:

Insinuaciones sexuales no deseadas que afectan la integridad física, psicológica y moral de las/os trabajadoras/es y/o servidor.

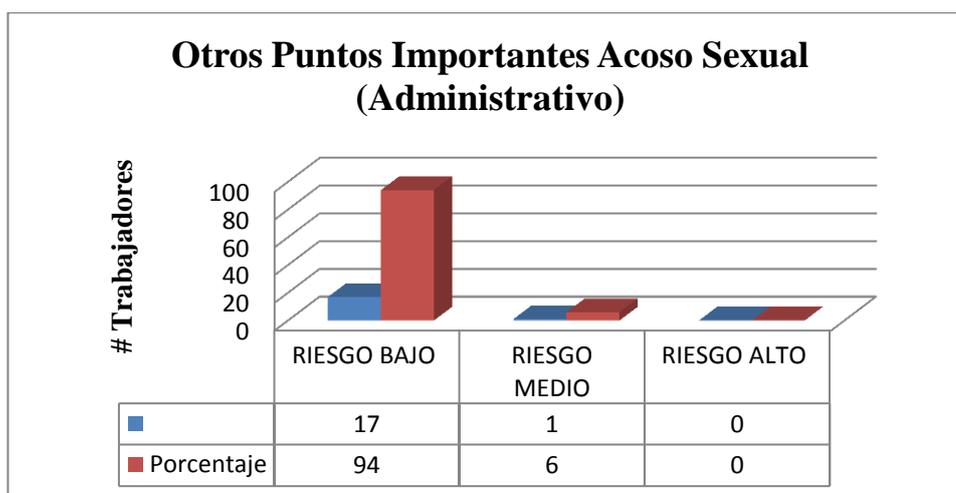
Tabla 31 Otros Puntos Importantes Acoso Sexual (Personal Administrativo)

OTROS PUNTOS IMPORTANTES ACOSO SEXUAL (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	17	94%
RIESGO MEDIO	1	6%
RIESGO ALTO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Trabajo de campo*

*Elaborado por: El Autor*

Gráfico 29 Otros Puntos Importantes Acoso Sexual (Personal Administrativo)



*Fuente: Trabajo de campo*

*Elaborado por: El Autor*

**Análisis de resultados personal administrativo:** La herramienta aplicada determina que el 94% de la población estudiada se encuentra en riesgo bajo y el restante 6% se ubican en riesgo, lo que determina claramente que la población en de esta área, se encuentre en el sector **protector** o menos perjudicial para la salud.

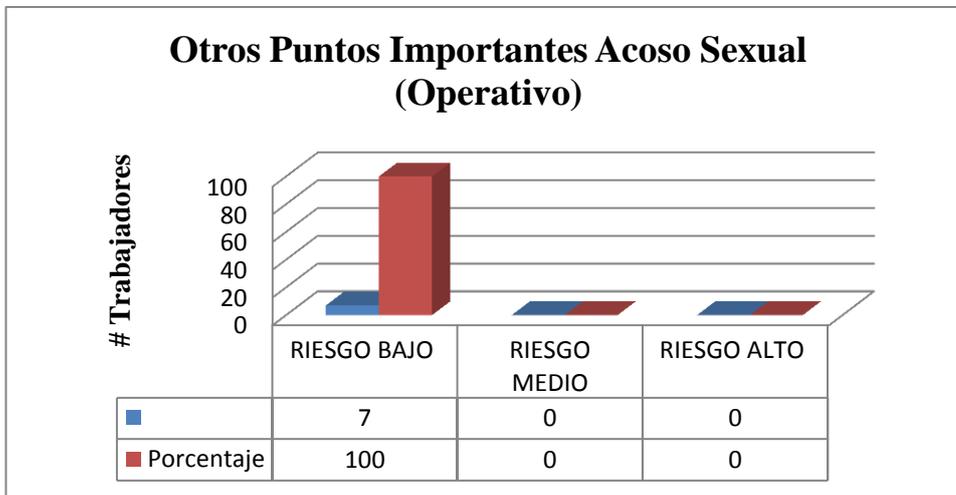
Tabla 32 Otros Puntos Importantes Acoso Sexual (Personal Operativo)

<b>OTROS PUNTOS IMPORTANTES ACOSO SEXUAL (OPERATIVO)</b>		<b>PORCENTAJE</b>
<b>RIESGO BAJO</b>	7	100%
<b>RIESGO MEDIO</b>	0	0%
<b>RIESGO ALTO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Trabajo de campo*

*Elaborado por: El Autor*

Gráfico 30 Otros Puntos Importantes Acoso Sexual (Personal Operativo)



*Fuente: Trabajo de campo*

*Elaborado por: El Autor*

**Análisis de resultados personal operativo:** La herramienta aplicada determina que el 100% de la población estudiada se encuentra en riesgo bajo, lo que determina claramente que los trabajadores no sienten ningún tipo de molestia por parte de los compañeros y superiores.

#### **Otros Puntos Importantes Adicción al Trabajo:**

Dificultad de la persona a desconectarse del trabajo, necesidad para asumir más y más tarea que puede dar lugar a un riesgo psicosocial es cuando el valor del trabajo es superior a la relación consigo mismo y a las relaciones con otros.

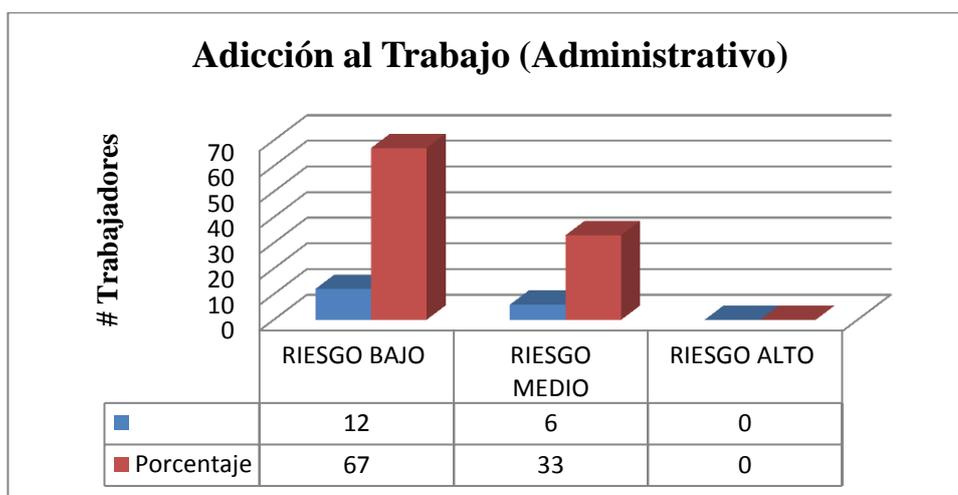
Una particularidad de la adicción al trabajo que la diferencia de otras adicciones es que se alaba y recompensa a la gente por trabajar en exceso, esto casi nunca sucede con otras adicciones.

Tabla 33 Adicción al Trabajo (Personal Administrativo)

ADICCIÓN AL TRABAJO (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	12	67%
RIESGO MEDIO	6	33%
RIESGO ALTO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Trabajo de campo  
Elaborado por: El Autor*

Gráfico 31 Adicción al Trabajo (Personal Administrativo)



*Fuente: Trabajo de campo  
Elaborado por: El Autor*

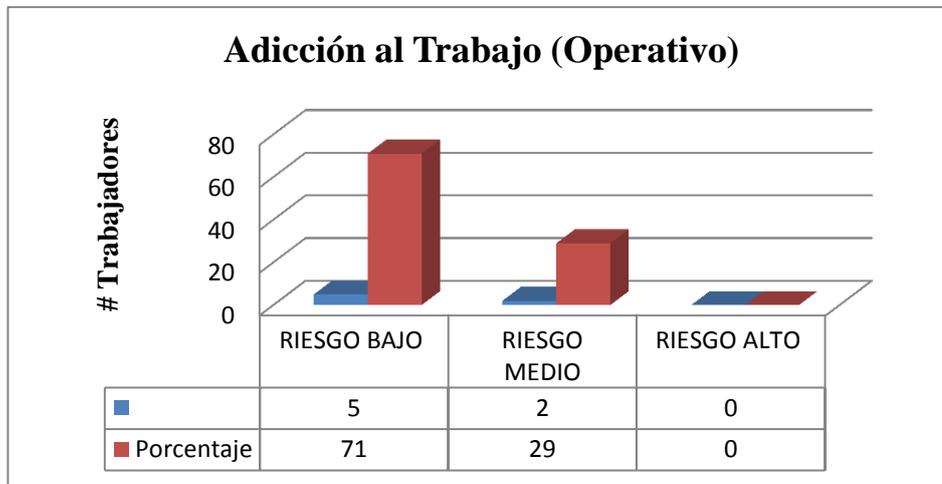
**Análisis de resultados personal administrativo:** La población estudiada, determina la posición y el diagnóstico del 67% en el sector de riesgo bajo y el restante 33% en las bandas de riesgo medio, lo que establece que la población en el área **Adicción al Trabajo**, esté ubicada en el sector protector y su interpretación equivalente del riesgo es **Bajo**.

Tabla 34 Adicción al Trabajo (Personal Operativo)

ADICCIÓN AL TRABAJO (OPERATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	5	71%
RIESGO MEDIO	2	29%
RIESGO ALTO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Trabajo de campo*  
*Elaborado por: El Autor*

Gráfico 32 Adicción al Trabajo (Personal Operativo)



*Fuente: Trabajo de campo*  
*Elaborado por: El Autor*

**Análisis de resultados personal operativo:** La población estudiada, determina la posición y el diagnóstico del 71% en el sector de riesgo bajo y el restante 29% en las bandas de riesgo medio, lo que establece que la población en el área **Adicción al Trabajo**, esté ubicada en el sector protector y su interpretación equivalente del riesgo es **Bajo**.

#### **Otros Puntos Importantes Condiciones del Trabajo:**

Son los factores de riesgo (condiciones de seguridad, ergonómicas, higiénico, psicosocial) que puedan afectar negativamente a la salud de los trabajadores y servidores en su actividad laboral.

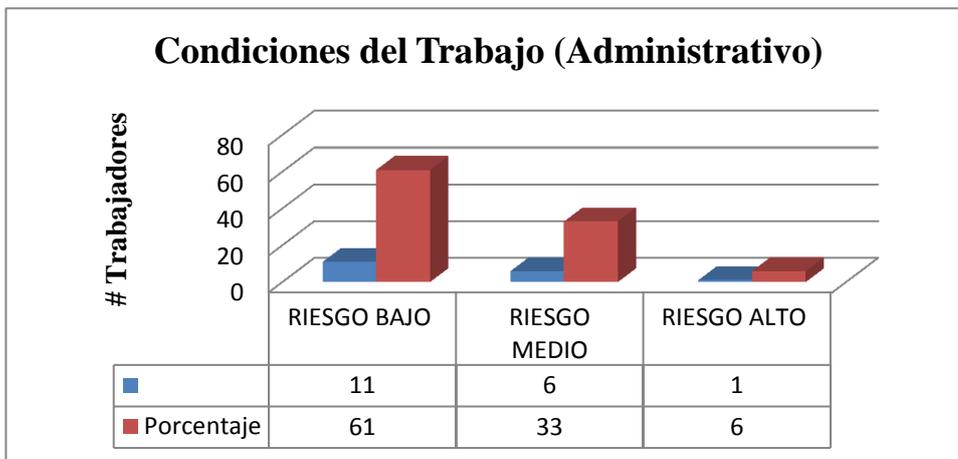
Tabla 35 Condiciones del Trabajo (Personal Administrativo)

CONDICIONES DEL TRABAJO (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	11	61%
RIESGO MEDIO	6	33%
RIESGO ALTO	1	6%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Trabajo de campo*

*Elaborado por: El Autor*

Gráfico 33 Condiciones del Trabajo (Personal Administrativo)



*Fuente: Trabajo de campo*

*Elaborado por: El Autor*

**Análisis de resultados personal administrativo:** El 61% de la población estudiada, se ubica en las bandas de riesgo bajo, el 33% en riesgo medio y el restante 6% se encuentra en el sector de riesgo alto, lo que establece que la población en el área de **Condiciones del Trabajo** esté ubicada en el sector **protector** o más favorable para la salud. Por lo que podemos deducir que no existe en la organización amenaza de empeoramiento de las condiciones de trabajo.

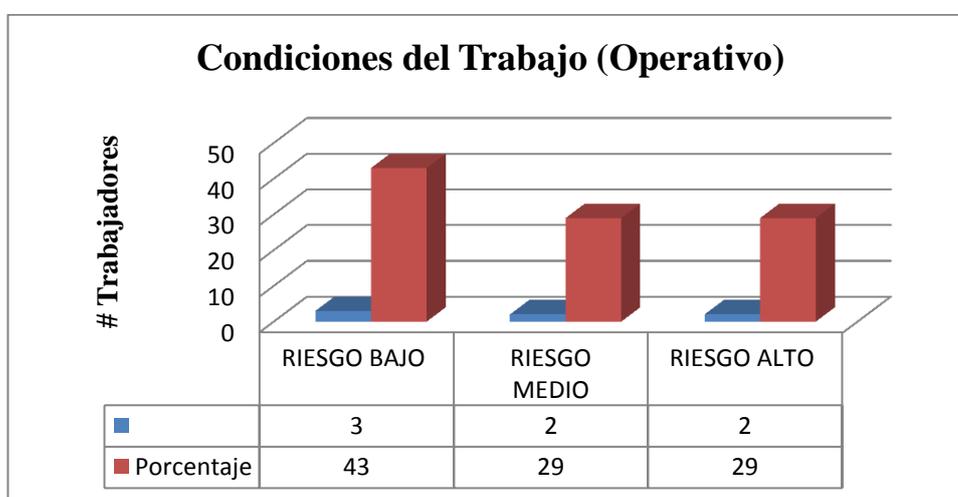
Tabla 36 Condiciones del Trabajo (Personal Operativo)

CONDICIONES DEL TRABAJO (OPERATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	3	43%
RIESGO MEDIO	2	29%
RIESGO ALTO	2	29%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Trabajo de campo*

*Elaborado por: El Autor*

Gráfico 34 Condiciones del Trabajo (Personal Operativo)



*Fuente: Trabajo de campo*

*Elaborado por: El Autor*

**Análisis de resultados personal operativo:** El 43% de la población estudiada, se ubica en las bandas de riesgo bajo, el 29% en riesgo medio y el restante 29% se encuentra en el sector de riesgo alto, lo que establece que la población en el área de **Condiciones del Trabajo** esté ubicada en el sector **protector** o más favorable para la salud. Por lo que podemos deducir que no existe en la organización amenaza de empeoramiento de las condiciones de trabajo.

## Otros Puntos Importantes Doble Presencia (laboral – familiar):

Demandas conflictivas entre el trabajo y vida personal / familiar.

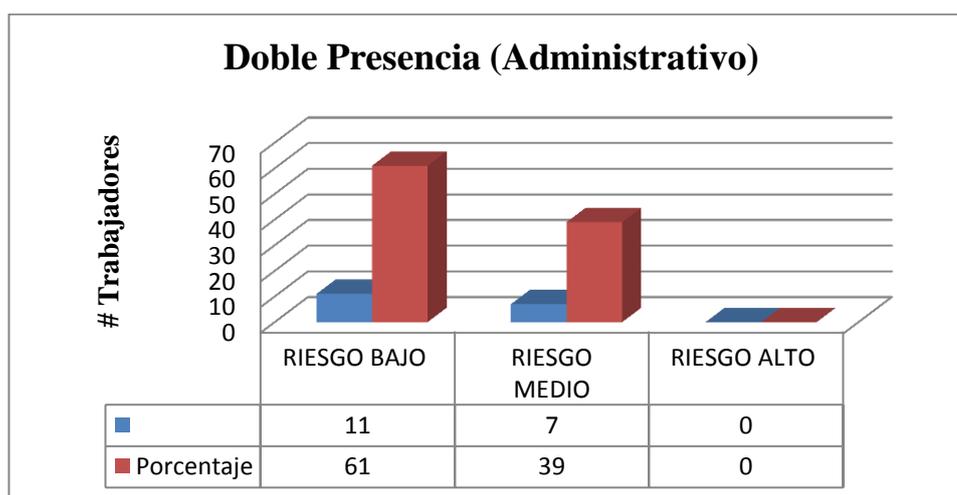
Tabla 37 Doble Presencia (Personal Administrativo)

DOBLE PRESENCIA (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	11	61%
RIESGO MEDIO	7	39%
RIESGO ALTO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Trabajo de campo*

*Elaborado por: El Autor*

Gráfico 35 Doble Presencia (Personal Administrativo)



*Fuente: Trabajo de campo*

*Elaborado por: El Autor*

**Análisis de resultados personal administrativo:** De los resultados obtenidos se puede deducir que el 61% de los trabajadores evaluados se encuentran en riesgo bajo y el 39% restante se ubica en las bandas de riesgo medio, por lo que se determina que la población en el área de **Doble Presencia** está en el sector **protector o más favorable para la salud**, lo que nos puede indicar que el trabajo de empresa no interfiere con el trabajo familiar o viceversa.

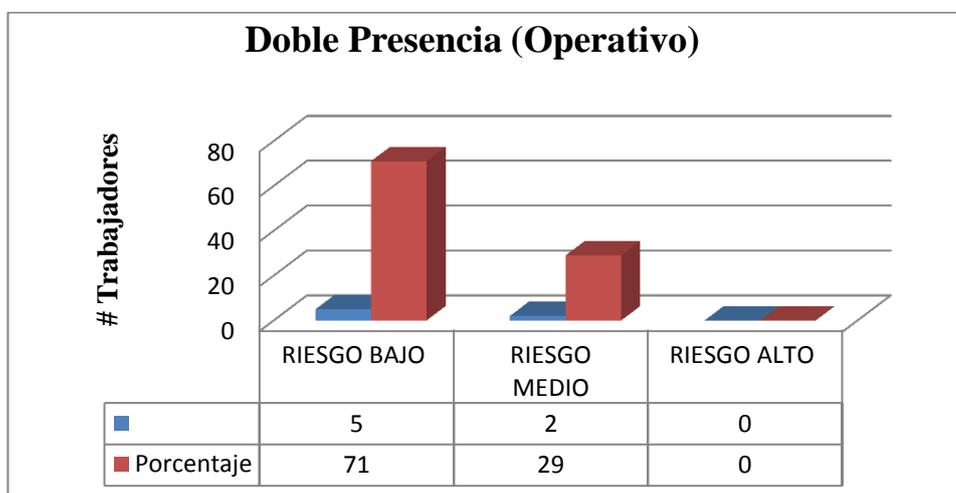
Tabla 38 Doble Presencia (Personal Operativo)

DOBLE PRESENCIA (OPERATIVO)	PORCENTAJE	
RIESGO BAJO	5	71%
RIESGO MEDIO	2	29%
RIESGO ALTO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Trabajo de campo*

*Elaborado por: El Autor*

Gráfico 36 Doble Presencia (Personal Operativo)



*Fuente: Trabajo de campo*

*Elaborado por: El Autor*

**Análisis de resultados personal operativo:** De los resultados obtenidos se puede deducir que el 71% de los trabajadores evaluados se encuentran en riesgo bajo y el 29% restante se ubica en las bandas de riesgo medio, por lo que se determina que la población en el área de **Doble Presencia** está en el sector **protector o más favorable para la salud**, lo que nos puede indicar que el trabajo de empresa no interfiere con el trabajo familiar o viceversa.

## Otros Puntos Importantes Estabilidad Laboral y Emocional:

Precarización laboral, incertidumbre de futuro laboral, falta de motivación o descontento en el trabajo.

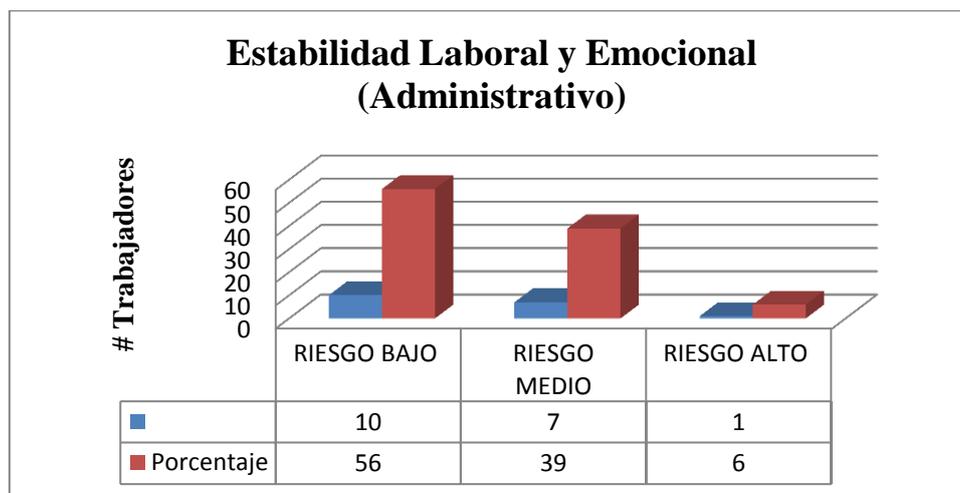
Tabla 39 Estabilidad Laboral y Emocional (Personal Administrativo)

ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	10	56%
RIESGO MEDIO	7	39%
RIESGO ALTO	1	6%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Trabajo de campo*

*Elaborado por: El Autor*

Gráfico 37 Estabilidad Laboral y Emocional (Personal Administrativo)



*Fuente: Trabajo de campo*

*Elaborado por: El Autor*

**Análisis de resultados personal administrativo:** De los resultados obtenidos se puede deducir que el 56% de los trabajadores evaluados se encuentran en riesgo bajo, el 39% se ubica en las bandas de riesgo medio y el 6% en riesgo alto, por lo que se establece que la población en el área de **Estabilidad Laboral y Emocional** está en el sector **protector o más favorable para la salud**.

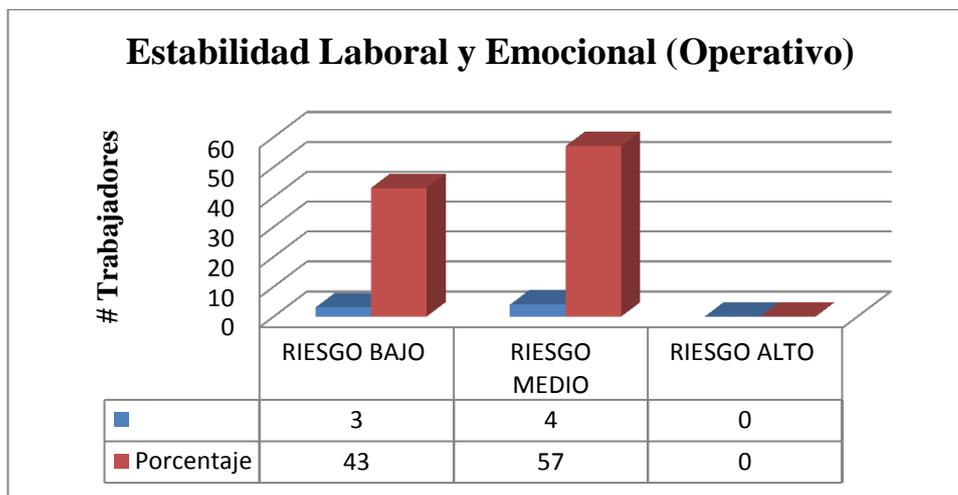
Tabla 40 Estabilidad Laboral y Emocional (Personal Operativo)

<b>ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL (OPERATIVO)</b>		<b>PORCENTAJE</b>
<b>RIESGO BAJO</b>	3	43%
<b>RIESGO MEDIO</b>	4	57%
<b>RIESGO ALTO</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Trabajo de campo*

*Elaborado por: El Autor*

Gráfico 38 Estabilidad Laboral y Emocional (Personal Operativo)



*Fuente: Trabajo de campo*

*Elaborado por: El Autor*

**Análisis de resultados personal operativo:** De los resultados obtenidos se puede deducir que el 43% de los trabajadores evaluados se encuentran en riesgo bajo y el 57% restante se ubica en las bandas de riesgo medio, por lo que se establece que la población en el área de **Estabilidad Laboral y Emocional** está en el sector **intermedio**, es decir se recomienda intervenir en esta dimensión para proteger a este grupo de trabajadores de riesgo medio.

#### **Otros Puntos Importantes Salud Auto Percibida:**

Percepción respecto a la salud física y mental de la persona en relación al trabajo que realiza.

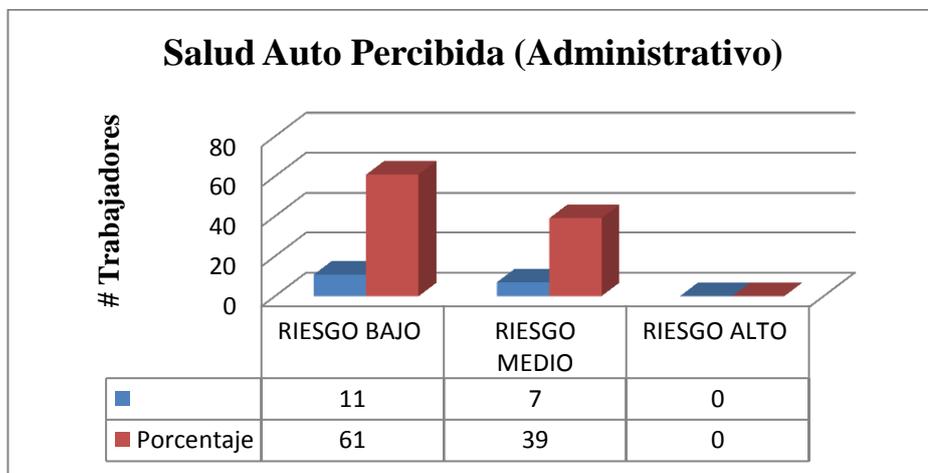
Tabla 41 Salud Auto Percibida (Personal Administrativo)

SALUD AUTO PERCIBIDA (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	11	61%
RIESGO MEDIO	7	39%
RIESGO ALTO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Trabajo de campo*

*Elaborado por: El Autor*

Gráfico 39 Salud Auto Percibida (Personal Administrativo)



*Fuente: Trabajo de campo*

*Elaborado por: El Autor*

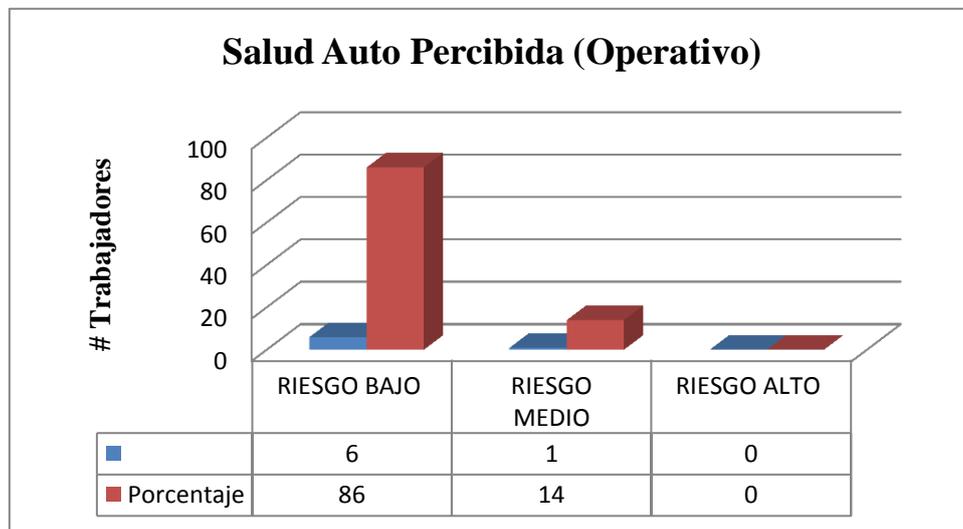
**Análisis de resultados personal administrativo:** El 61% de la población estudiada, se ubica en las bandas de riesgo bajo y el restante 39% se encuentra en riesgo medio, lo que establece que la población en el área de **Salud Auto Percibida** esté ubicada en el sector **protector** o más favorable para la salud. Por lo que podemos deducir que no existe en la organización amenaza de empeoramiento de las condiciones de trabajo que amenacen a la salud de los colaboradores.

Tabla 42 Salud Auto Percibida (Personal Operativo)

SALUD AUTO PERCIBIDA (OPERATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	6	86%
RIESGO MEDIO	1	14%
RIESGO ALTO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Trabajo de campo  
Elaborado por: El Autor*

Gráfico 40 Salud Auto Percibida (Personal Operativo)



*Fuente: Trabajo de campo  
Elaborado por: El Autor*

**Análisis de resultados personal operativo:** El 86% de la población estudiada, se ubica en las bandas de riesgo bajo y el restante 14% se encuentra en riesgo medio, lo que establece claramente que la población en el área de **Salud Auto Percibida** esté ubicada en el sector **protector** o más favorable para la salud. Por lo que podemos deducir que no existe en la organización amenaza de empeoramiento de las condiciones de trabajo que amenacen a la salud de los colaboradores.

## CAPITULO IV DISCUSION

### 4.1 CONCLUSIONES

#### 4.1.1 PERSONAL ADMINISTRATIVO.-

De acuerdo al análisis realizado en la presente investigación se concluye que el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial del Ministerio del Trabajo es comparable en escalas internacionales cada uno de los factores de riesgo, lo que a su vez permitió identificar rangos y los rangos permitieron identificar diagnósticos. Los mismos que se resumen en las siguientes tablas:

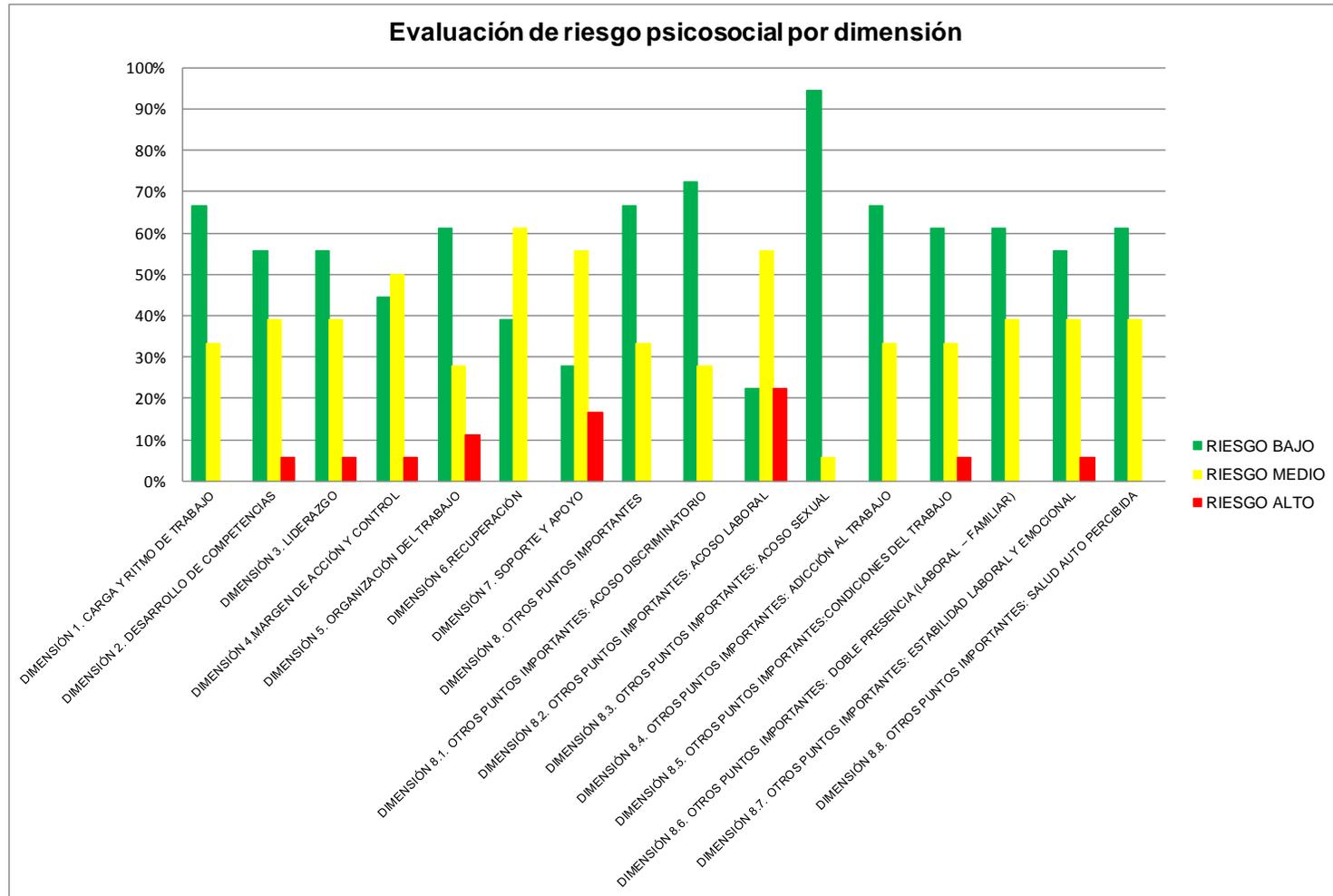
Tabla 43 Resultados por dimensión de riesgo psicosocial personal administrativo

<b>RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>			
<b>DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO</b>	<b>RIESGO BAJO</b>	<b>RIESGO MEDIO</b>	<b>RIESGO ALTO</b>
Dimensión 1. Carga y ritmo de trabajo	67%	33%	0%
Dimensión 2. Desarrollo de competencias	56%	39%	6%
Dimensión 3. Liderazgo	56%	39%	6%
Dimensión 4. Margen de acción y control	44%	50%	6%
Dimensión 5. Organización del trabajo	61%	28%	11%
Dimensión 6. Recuperación	39%	61%	0%
Dimensión 7. Soporte y apoyo	28%	56%	17%
Dimensión 8. Otros puntos importantes	67%	33%	0%
Dimensión 8.1. Acoso discriminatorio	72%	28%	0%
Dimensión 8.2. Acoso laboral	22%	56%	22%
Dimensión 8.3. Acoso sexual	94%	6%	0%
Dimensión 8.4. Adicción al trabajo	67%	33%	0%
Dimensión 8.5. Condiciones del trabajo	61%	33%	6%
Dimensión 8.6. Doble presencia (laboral – familiar)	61%	39%	0%
Dimensión 8.7. Estabilidad laboral y emocional	56%	39%	6%
Dimensión 8.8. Salud auto percibida	61%	39%	0%

*Fuente: Trabajo de campo*

*Elaborado por: El Autor*

Tabla 44 Resultados por dimensión de riesgo psicosocial personal administrativo



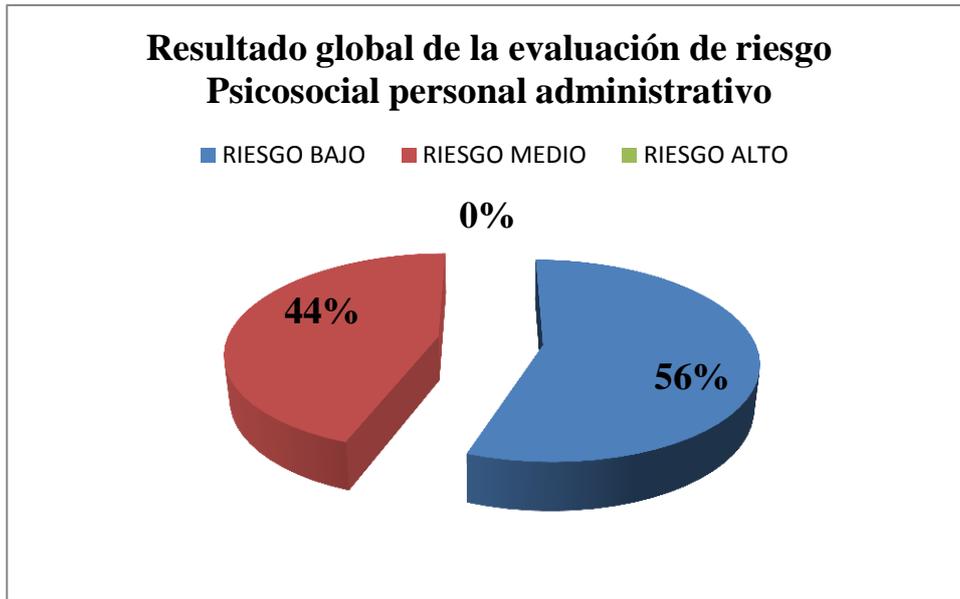
- Podemos concluir después del análisis de datos realizado, que la empresa SPARTAN DEL ECUADOR SUCURSAL QUITO – ECUADOR, no presenta riesgos psicosociales significativos o altos en ninguna de las dimensiones estudiadas en el personal administrativo, evidencia riesgo medio significativo en solo 4 dimensiones con calificación superior al 40% por parte de los trabajadores y el resto de dimensiones se ubican en riesgo bajo (rango protector) que no afecten a la salud de los trabajadores y no son generadores de estrés.
- O también podemos concluir que el 56% de la población estudiada se encuentra en riesgo bajo y el 44% restante se ubica en las bandas de riesgo medio, por lo que se recomienda a la empresa SPARTAN DEL ECUADOR SUCURSAL QUITO – ECUADOR intervenir en las dimensiones de riesgo medio más significativas o con calificación superior al 40%, se puede evidenciar el detalle en la tabla 45.

Tabla 45 Resultados global de la evaluación de riesgo psicosocial personal administrativo

<b>RESULTADO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>		
<b>RIESGO BAJO</b>	<b>RIESGO MEDIO</b>	<b>RIESGO ALTO</b>
<b>56%</b>	<b>44%</b>	<b>0%</b>

*Fuente: Trabajo de campo  
Elaborado por: El Autor*

Gráfico 41 Resultados global de la evaluación de riesgo psicosocial personal administrativo



*Fuente: Trabajo de campo  
Elaborado por: El Autor*

#### 4.1.2 RESULTADOS POR DIMENSIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL CON VALORES SIGNIFICATIVOS (PERSONAL ADMINISTRATIVO)

Tabla 46 Resultados por dimensión de riesgo psicosocial con valores significativos personal administrativo

<b>RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL CON VALORES SIGNIFICATIVOS PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>			
<b>DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO</b>	<b>RIESGO BAJO</b>	<b>RIESGO MEDIO</b>	<b>RIESGO ALTO</b>
DIMENSIÓN 4. Margen de acción y control	44%	50%	6%
DIMENSIÓN 6. Recuperación	39%	61%	0%
DIMENSIÓN 7. Soporte y apoyo	28%	56%	17%
DIMENSIÓN 8.2. Otros puntos importantes: acoso laboral	22%	56%	22%

*Fuente: Trabajo de campo  
Elaborado por: El Autor*

### 4.1.3 RESULTADOS PERSONAL OPERATIVO

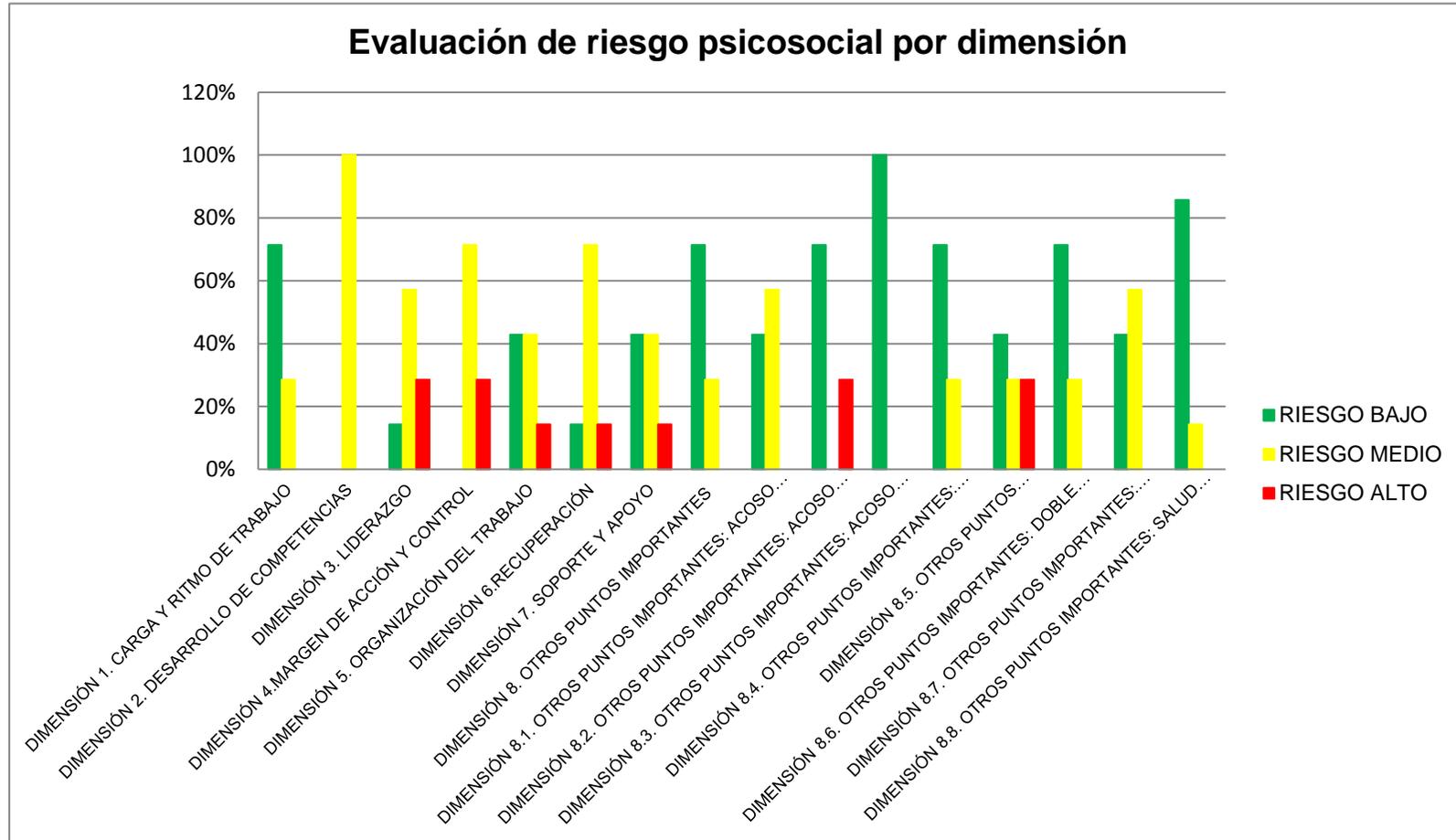
Tabla 47 Resultados por dimensión de riesgo psicosocial personal operativo

<b>RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL PERSONAL OPERATIVO</b>			
<b>DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO</b>	<b>RIESGO BAJO</b>	<b>RIESGO MEDIO</b>	<b>RIESGO ALTO</b>
DIMENSIÓN 1. Carga y ritmo de trabajo	71%	29%	0%
DIMENSIÓN 2. Desarrollo de competencias	0%	100%	0%
DIMENSIÓN 3. Liderazgo	14%	57%	29%
DIMENSIÓN 4. Margen de acción y control	0%	71%	29%
DIMENSIÓN 5. Organización del trabajo	43%	43%	14%
DIMENSIÓN 6. Recuperación	14%	71%	14%
DIMENSIÓN 7. Soporte y apoyo	43%	43%	14%
DIMENSIÓN 8. Otros puntos importantes	71%	29%	0%
DIMENSIÓN 8.1. Otros puntos importantes: acoso discriminatorio	43%	57%	0%
DIMENSIÓN 8.2. Otros puntos importantes: acoso laboral	71%	0%	29%
DIMENSIÓN 8.3. Otros puntos importantes: acoso sexual	100%	0%	0%
DIMENSIÓN 8.4. Otros puntos importantes: adicción al trabajo	71%	29%	0%
DIMENSIÓN 8.5. Otros puntos importantes: condiciones del trabajo	43%	29%	29%
DIMENSIÓN 8.6. Otros puntos importantes: doble presencia (laboral – familiar)	71%	29%	0%
DIMENSIÓN 8.7. Otros puntos importantes: estabilidad laboral y emocional	43%	57%	0%
DIMENSIÓN 8.8. Otros puntos importantes: salud auto percibida	86%	14%	0%

*Fuente: Trabajo de campo*

*Elaborado por: El Autor*

Tabla 48 Resultados por dimensión de riesgo psicosocial personal operativo



- Podemos concluir después del análisis de datos realizado, que la empresa SPARTAN DEL ECUADOR SUCURSAL QUITO – ECUADOR, no presenta riesgos psicosociales significativos o altos en ninguna de las dimensiones estudiadas en el personal operativo, evidencia riesgo medio significativo en 8 dimensiones con calificación superior al 40% por parte de los colaboradores y el resto de dimensiones se ubican en riesgo bajo (rango protector) que no afecten a la salud de los trabajadores y no son generadores de estrés.
- O también podemos concluir que el 14% de la población estudiada se encuentra en riesgo bajo y el 86% restante se ubica en las bandas de riesgo medio, por lo que se recomienda a la empresa SPARTAN DEL ECUADOR SUCURSAL QUITO – ECUADOR intervenir en las dimensiones de riesgo medio más significativas o con calificación superior al 40%, se puede evidenciar el detalle en la tabla 48.

Tabla 49 Resultados global de la evaluación de riesgo psicosocial personal administrativo

<b>RESULTADO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL PERSONAL OPERATIVO</b>		
<b>RIESGO BAJO</b>	<b>RIESGO MEDIO</b>	<b>RIESGO ALTO</b>
<b>14%</b>	<b>86%</b>	<b>0%</b>

*Fuente: Trabajo de campo  
Elaborado por: El Autor*



*Fuente: Trabajo de campo*  
*Elaborado por: El Autor*

Tabla 50 Resultados por dimensión de riesgo psicosocial con valores significativos personal administrativo

<b>RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL PERSONAL OPERATIVO</b>			
DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSIÓN 2. Desarrollo de competencias	0%	100%	0%
DIMENSIÓN 3. Liderazgo	14%	57%	29%
DIMENSIÓN 4. Margen de acción y control	0%	71%	29%
DIMENSIÓN 5. Organización del trabajo	43%	43%	14%
DIMENSIÓN 6. Recuperación	14%	71%	14%
DIMENSIÓN 7. Soporte y apoyo	43%	43%	14%
DIMENSIÓN 8.1. Otros puntos importantes: acoso discriminatorio	43%	57%	0%
DIMENSIÓN 8.7. Otros puntos importantes: estabilidad laboral y emocional	43%	57%	0%

*Fuente: Trabajo de campo*  
*Elaborado por: El Autor*

## 4.2 RECOMENDACIONES

- Comprometer a la alta dirección para que participe de manera activa en el proyecto de intervención sobre los riesgos psicosociales, con la finalidad de que el programa tenga el éxito deseado. Asignar los recursos económicos, técnicos y de personal para la implantación del programa esta inversión redundará en un futuro mediano, en mayores beneficios para la misma empresa.
- Por otra parte, se pudo analizar, que existen varios factores favorables que la empresa trabaja y se preocupa en proporcionarles a sus empleados, de tal manera que no sufran de un desgaste o agotamiento físico y mental (estrés), por lo que hay que valorarlos y a su vez se recomienda que a través de la lectura y análisis del presente documento, la empresa revise y conozca estos aspectos favorables para que los mismos se mantengan y se fortalezcan, ya que influirán directamente en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

### **DIMENSIÓN 2. Desarrollo de competencias.-** Recomiendo:

- Implementar e implantar en la empresa un modelo de gestión del Talento Humano por Competencias, ya que es uno de los pilares que facilitan a las organizaciones ser competitivas, la implementación de un buen sistema de gestión por competencias en la organización va más allá de la administración de personas, el aporte fundamental de la gestión por competencias es la generación de valor en la empresa, rendimiento, productividad y resultados van en aumento cuando las personas se gestionan por competencias, en base a unos objetivos previamente definidos y establecidos de mutuo acuerdo en condiciones de claridad y realismo, en tres áreas específicas: personas, negocio y finanzas:
  - ✓ **Valor a las personas:** desarrolla una mayor satisfacción laboral, el aumento de la creatividad, un mejor aprovechamiento de los recursos, mayor motivación, un espíritu de equipo e inspiración, entre otros.
  - ✓ **Valor al negocio:** permite aumentar la eficiencia, una mayor precisión estratégica, reduce el riesgo y mejora la capacidad de empresa.
  - ✓ **Valor desde el ángulo financiero:** tiene como resultado el ahorro de costos de formación y de reclutamiento; el aumento de ganancias debido a un mejor rendimiento y una mayor rentabilidad global.

- Dentro de este modelo implantar un sistema de evaluaciones periódicas por competencias a los trabajadores, con el propósito de detectar el déficit y mejorar los conocimientos y habilidades que poseen en relación al cargo que ocupan.
- Establecer políticas más claras de selección y reclutamiento, basadas en los resultados de la evaluación, lo que permite seleccionar al candidato adecuado para el puesto de trabajo solicitado; definir planes de capacitación y desarrollo con las personas con base en los resultados individuales y/o grupales obtenidos; identificar con mayor facilidad a personas exitosas y con potencialidades, reforzando, reconociendo y estimulando así sus resultados.
- Implantar en la empresa un proceso de formación y capacitación continua formalizado y conocido por todos, así como un mecanismo de evaluación continua de los trabajadores, dando prioridad aquellas necesidades de formación que son acordes con el desempeño del trabajo POR COMPETENCIAS, de tal manera de solventar el déficit de competencia que los empleados poseen para desarrollar su actividad, ya que si las exigencias cognitivas son elevadas, la capacitación igualmente debe ser elevada. No son exigencias que en sí mismas sean negativas o positivas, sino que dependerá de la capacitación que haya recibido el trabajador y de la posibilidad de control del trabajo por parte del trabajador.
- Elaborar y ejecutar en la empresa un plan de carrera para los colaboradores, ya que permite alinear las estrategias de la organización con el personal, así como el desarrollo de los empleados por medio de ascensos, disminuye la tasa de rotación al brindar a los colaboradores un camino laboral de crecimiento y un sentido de seguridad, ayuda a la empresa a tener la capacidad de retener el talento humano de valor al proveerles oportunidades de desarrollo, aumentando el compromiso y productividad de los colaboradores al brindarles más que tareas y actividades, carreras significativas con metas por cumplir. Esto genera un sentimiento de reconocimiento y de valoración de parte de la empresa hacia su conocimiento y esfuerzo.

### **DIMENSIÓN 3. Liderazgo.-** Propongo:

- Implementar en la empresa antes del comienzo de cada jornada de trabajo, breves reuniones motivadoras para repartir instrucciones, intercambiar planes de trabajo

del día, para sesiones de preguntas y respuestas y continuar con este esquema hasta que se entienda la importancia de del apoyo y grupo de trabajo.

- Implementar o reforzar la política de reconocimientos (monetarios o no monetarios) con campañas motivadoras para con los trabajadores. Tomar en cuenta el esfuerzo individual y colectivo, así como se sanciona los incumplimientos, también apoyar el buen trabajo. Cuanto mejor entiendan los trabajadores qué es lo que se espera de ellos, mejor desempeñarán sus labores.
- Desde el punto de vista de la prevención, es importante acercar, tanto como sea posible, la ejecución de las tareas a su diseño y planificación y promocionar la autonomía de los trabajadores y las trabajadoras, potenciando su participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con las tareas asignadas, con los métodos de trabajo, con el orden de las tareas, el control de calidad y el ritmo y los tiempos de trabajo.
- Incluir dentro del cronograma anual de capacitaciones de la empresa temas de liderazgo a las jefaturas, para que los jefes manejen mejor los equipos de trabajo.
- Cambiar la cultura de mando y establecer procedimientos para gestionar ambientes laborales de manera saludable. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja calidad de liderazgo.
- Las estrategias de prevención pasan por la formación adecuada de los mandos para que adquieran las habilidades suficientes para realizar sus tareas de forma eficaz y saludable, especialmente en lo concerniente a gestión de equipos humanos. Por otra parte, es necesaria la existencia de directrices explícitas claras sobre la política de la empresa en relación a la gestión de recursos humanos y, especialmente, sobre aquellas conductas y actitudes que serán consideradas intolerables (falta de respeto, agresiones verbales o físicas, discriminación, trato injusto) y pronunciamiento sobre el lugar que ocupa el bienestar de los trabajadores y trabajadoras y su desarrollo profesional.
- Fomentar el apoyo entre trabajadores y de los superiores en la realización de las actividades; por ejemplo, potenciando el trabajo en equipo para juntar las aptitudes de los miembros y potenciar los esfuerzos, disminuyendo el tiempo invertido en las labores y aumentar la eficacia de los resultados, eliminando el trabajo en condiciones de aislamiento social o de competitividad entre

compañeros. Ello puede reducir o eliminar la exposición al bajo apoyo social y bajo refuerzo.

- Implementar en la empresa nuevas herramientas que mejoren el desarrollo individual y profesional de los trabajadores, como el coaching. El coaching es una herramienta clave que sirve para generar cambios positivos mediante una metodología, ayudando a sacar todo el potencial de la persona, esta metodología puede ayudar a los ejecutivos a detectar brechas y de esta forma desarrollarlas y reforzarlas, logrando así una eficiente gestión de equipos, entendiendo que siempre estamos en procesos de cambio y mejora continua con miras a potenciar nuestras habilidades para alcanzar así mejores indicadores de gestión empresarial.

#### **DIMENSIÓN 4. Margen de acción y control.- Planteo:**

- Promocionar la autonomía de los trabajadores y las trabajadoras en la realización de tareas; por ejemplo, potenciando la participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con los métodos de trabajo, el orden de las tareas, la asignación de tareas, el ritmo, la cantidad de trabajo, acercando tanto como sea posible la ejecución al diseño de las tareas y a la planificación de todas las dimensiones del trabajo. Ello puede reducir o eliminar la exposición al bajo margen de acción y control.
- Implementar un grado de participación del trabajador en las decisiones críticas de su tarea cotidiana, en particular sobre la cantidad de trabajo que debe realizar, los métodos más adecuados, el ritmo al que trabaja el y los compañeros de labor. El grado de autonomía está muy relacionado con la forma en que se afronta la carga de trabajo y con las posibilidades de desarrollo (por ejemplo, una alta carga de trabajo acompañada de alta autonomía en la ejecución no se vivencia como agobio sino que más bien como desafío y aprendizaje).
- Implementar y definir en la planificación anual de la empresa lugares, horarios y momentos en que puedan encontrarse los trabajadores entre ellos y también con los superiores, para recibir consultas o planteamientos de los trabajadores.
- Incluir y generar dentro de la planificación anual de la empresa espacios de esparcimiento e integración entre los trabajadores, pues hace falta relaciones sociales entre trabajadores y directivos, estableciendo políticas para promover el

trabajo en equipo, actividades asociativas extra laborales del personal (deporte, recreación, cultura), para aliviar el estrés provocado por largas horas de trabajo, rutina, tareas que implican gran esfuerzo, ya que esto lleva a la desmotivación, falta de atención en las tareas laborales y por ende, ausentismo.

- Entender la recreación como nueva disciplina es de vital importancia, para entender el papel de la recreación como un fenómeno social que está al servicio del ser humano y que va en beneficio de la salud personal del individuo, así como de su entorno, para mejorar, su motivación y calidad de vida.

#### **DIMENSIÓN 5. Organización del trabajo.-** Sugiero:

- Implementar o mejorar los canales de comunicación efectiva, entre jefes, colaboradores y compañeros de trabajo en relación a las necesidades laborales de la empresa.
- Se recomienda elaborar en la planificación anual de la empresa cronogramas de trabajo para cada área, en los cuales se encuentren claramente detallados los objetivos e indicadores de gestión a alcanzar, y realizar una revisión trimestral para saber su cumplimiento, de esta forma los altos mandos pueden brindar apoyo en temas específicos y no dejar cabos sueltos o dar por sentado el conocimiento de los trabajadores.
- En el proceso de inducción del puesto de trabajo, enfatizar los objetivos a cumplirse, las funciones y su alcance con instrucciones claras y precisas, generar una política de comunicación para que el trabajador exponga con seguridad y libertad sus puntos de vista.
- Realizar mediciones periódicas a todo el personal de la satisfacción laboral a través del departamento de Recursos Humanos, para conocer las percepciones de las condiciones de trabajo y de las exposiciones laborales de los trabajadores. Dar traslado de los resultados a la gerencia y al colectivo de trabajadores en general, para tomar las medidas oportunas y corregir falencias y superar las mismas a través de capacitación y adiestramiento.

#### **DIMENSIÓN 6. Recuperación.-** Aconsejo:

- Crear y establecer un cronograma mensual en los que pueda el trabajador realizar pausas activas dentro de jornada laboral.

- Se recomienda la generación de descansos programados y el fomento de un trabajo de apoyo conjunto entre los trabajadores, para su mejor desempeño y seguridad, otorgar tiempos o actividades especiales para la recuperación, y afrontar de mejor manera las actividades cotidianas.
- Adecuar el volumen de trabajo a realizar al tiempo necesario para su correcta ejecución. Planificar adecuadamente la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada.

**DIMENSIÓN 7. Soporte y apoyo.-** Propongo:

- Proponer un cambio en la estructura organizativa de tareas con el objeto de trabajar en procesos y procedimientos desde una perspectiva transversal.
- Prestar especial atención al apoyo social que los subordinados reciben por parte de sus superiores (reconocimiento del trabajo, asistencia técnica y material, sensibilidad a problemas personales, etc.).
- Establecer políticas para promover el trabajo en equipo, actividades asociativas extra laborales de los trabajadores (deporte, recreación, cultura).

**DIMENSIÓN 8. Otros puntos importantes: acoso discriminatorio, acoso laboral, estabilidad laboral y emocional.-** Es obligación de la empresa evitar cualquier tipo de conducta de acoso o discriminación en el trabajo, por lo tanto planteo seguir las siguientes recomendaciones:

- Implantar políticas o protocolos claros en la empresa sobre valores de igualdad, trato justo a las personas, de tal manera de garantizar la equidad y la igualdad de oportunidades entre géneros y etnias, así como el respeto, la dignidad y el libre desarrollo de la personalidad, a fin de evitar y prevenir todo atentado contra los derechos fundamentales de las personas trabajadoras en concreto, se velará por no incurrir en situaciones de acoso laboral y discriminatorio.
- SPARTAN DEL ECUADOR SUCURSAL QUITO – ECUADOR, deberá velar por la integración de todo el personal durante su vida laboral en la empresa, a través de políticas y directrices específicas, sin obstaculizar las normales posibilidades de comunicación de ninguna persona con el resto.

- Compromiso de la empresa hacia el reconocimiento de la importancia de la labor desarrollada por los trabajadores mediante mecanismos de comunicación ágiles y eficaces (feed-back).
- Se recomienda mantener un buen ambiente laboral, trabajar bajo objetivos, fomentar el desarrollo profesional, incrementar la participación y promoviendo la igualdad de trato se logrará que la inseguridad que sienten los trabajadores en cuanto al empleo sea mínima o nula.
- Una organización de trabajo saludable debería proveer a las personas de las suficientes oportunidades para que éstas tengan control sobre sus propias vidas, lo que de forma muy especial afecta la estabilidad en el empleo, el control sobre los cambios de las condiciones de trabajo (muy especialmente de jornada y horarios de trabajo). Limitar la temporalidad del empleo y negociar los cambios en las condiciones de trabajo son orientaciones preventivas.
- Establecer dentro del cronograma de capacitaciones (talleres con especialistas de sensibilización y entrenamiento en el reconocimiento, control y expresión de las emociones, de tal manera que disminuya la presión emocional que puede ser nociva para la salud de los empleados.
- Proporcionar herramientas para la adquisición de habilidades específicas que merme la presión emocional (formación con especialistas).
- El área con mayor riesgo se encuentra en la atención y servicio al cliente, se debe capacitar al personal y mantener constante monitoreo sobre su conducta, pues este es un factor psicosocial que no se puede eliminar si no que requiere entrenamiento.

### **4.3 PLAN DE ACCIÓN**

Una vez obtenidos los resultados de la evaluación del riesgo psicosocial, y conforme a lo establecido en el programa de prevención de riesgos psicosociales la empresa deberá estructurar y desarrollar un plan de acción con el fin de establecer las medidas de prevención e intervención para prevenir o minimizar el riesgo psicosocial. Al respecto existen documentos herramientas, guías, etc. que las empresas e instituciones pueden considerar como orientación en la prevención de riesgos psicosociales. (Ver anexo 1).

## BIBLIOGRAFÍA

- (INSHT), I. N. (2012). *Nota Técnica de Prevención NTP 926, Factores psicosociales: metodología de evaluación*. España.
- Abreu A, N. M. (2014). *Validez y confiabilidad de instrumentos de medición en investigación cuantitativa*.
- Andino, C. C.-I. (2005). *Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Resolución 957, Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*.
- Cordero Gordillo, V., & Pérez Alonso, M. A. (2015). *El accidente de trabajo y la enfermedad profesional*. Valencia- España: Editorial Tirant lo Blanch.
- Ecuador, U. C. (2017). *Informe técnico Análisis estadístico de las variables del Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales*.
- Edgardo Pérez, C. &. (2007). *Conferencia sobre productividad y bienestar laboral*. Canadá: Universidad Adolfo Ibáñez.
- Europea, C. (2000). *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo -¿la «sal de la vida» o «el beso de muerte»?*
- G., M. C.-F. (2016). *Manual de uso del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21, versiones completa y breve*.
- G., M. C.-F. (2016). *Manual de uso del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21, versiones completa y breve*.
- Gil Monte, P. (2005). *El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout) Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.
- Góngora, L. y. (2001). *Factores Psicosociales, Identificación de situaciones de Riesgo*.
- Mansilla, F. (2014). *Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y práctica*.
- NTP 603, I. N. (2001). *Nota Técnica de Prevención NTP 603, Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)*. España.
- Sánchez-Anguita Muñoz, Á. (2006). *Salud laboral. Autoeficacia, ansiedad y satisfacción*. Lerez, España: Editorial: AMARU.
- SEK, U. I. (2017). *Resultados MDT-DSSTGIR-2017-3253*.
- Trabajo., (. I. (2001). *Nota Técnica de Prevención NTP 603, Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)*. España.

- Villalobos, G. (1999). *Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales, Aproximación conceptual y valorativa. Ciencia & Trabajo. Bogotá.*
- Agra, Beatriz, *Prevención de los Riesgos Psicosociales, en Barreiro, G., (Dir.), "Las Enfermedades del Trabajo: Nuevos Riesgos Psicosociales y su Valoración en el Derecho de la Protección Social", 2006.*
- INSTITUTO SINDICAL de Trabajo Ambiente y Salud, ISTAS. *Guía para el delegado de prevención para la intervención sindical. Trabajo en conjunto con el INSHT español. 2006. p.28.*
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. 2013. [internet]. [Consultado: 18 de Junio de 2018]. Disponible en:*  
[http://www.ilo.org/sanjose/publicaciones/WCMS\\_227402/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/sanjose/publicaciones/WCMS_227402/lang--es/index.htm).
- Organización Internacional del Trabajo. *Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo. 2017. [internet]. [Consultado: 18 de Junio de 2018]. Disponible en:* [http://www.ilo.org/actrav/info/international-journal-labour-research/WCMS\\_553931/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/actrav/info/international-journal-labour-research/WCMS_553931/lang--es/index.htm).
- Universidad Internacional SEK. *Resultados MDT-DSSTGIR-2017-3253. 2017.*
- Ministerio del Trabajo, Dirección de seguridad, salud en el trabajo y gestión integral de riesgos *Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial.*
- Lindzey & E. Aronson (Eds.) *the handbook of social psychology. (2nd Ed.) Vol. L, reading: Addison-Wesley.*
- Álvaro, J. L., Garrido, A. & Torregrosa, J. L. (1996). *Psicología Social Aplicada. Ediciones: Madrid*
- Carolina Aranda Beltrán, Manuel Pando Moreno, Angélica Ávalos Ocegüera (2011). *Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo. México, Pienso en Latinoamérica Primera Edición.*
- Creus, A. (2011). *Técnicas para la prevención de riesgos laborales. Primera Edición*
- Rodríguez L. (1997), *Rehabilitación psicosocial de personas con trastornos mentales crónicos, Madrid: Pirámide.*
- Pedro R. Gil-Monte, (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), Una Enfermedad Laboral en la Sociedad del Bienestar: Ediciones: Pirámide.*
- Ángel María Verdesoto Gáelas., Pedro Reynaga Estrada (2013). *Factores de riesgos psicosociales y calidad de vida en trabajadores de pequeñas y medianas empresas de Quito-Ecuador, Artículo Original.*

- Llaneza, J. (2009). *Ergonomía y Psicología Aplicada*. España: Lex Nova.
- González, Diego (2008) *Ergonomía y psicología.*, Madrid, España: Confemetal.
- Peiró Silla., José M. Prieto Alonso F. (2000), *Tratado De Psicología Del Trabajo I: La Actividad Laboral En Su Contexto: Editorial Síntesis*.
- DECISIÓN 584, *Sustitución de la Decisión 547, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, RESOLUCIÓN 957, Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*.
- Decreto Ejecutivo No. 2393 *Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo*.
- Uribe Prado Jesús Felipe, *Violencia y acoso en el trabajo Mobbing, Editorial Manual Moderno, México 2011*.
- Álvarez Vásquez, Ma. Jesús. *Guía orientativa para la vigilancia de la salud en factores de riesgo psicosocial*
- Aranda Beltrán, Carolina / PANDO MORENO, Manuel. *Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo. México, 2011*.
- Ministerio de la Protección Social de Colombia. *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá, 2010*.
- Moreno Jiménez, Bernardo. *Especial. Factores y riesgos laborales psicosociales. Madrid, 2011*.
- (Euro Heart Network, 1998; Kristensen, 1996; Kivimäki, 2002), *Cardiovascular: infarto*
- Smyth, 1999, *Respiratorio: hiperactividad bronquial, asma*.
- Inmunitario: artritis reumatoide (O'Leary, 1990; Peters, 1999);*

## ANEXO 1 PLAN DE ACCIÓN PROGRAMA DE RIESGO PSICOSOCIAL

PLAN DE ACCION PROGRAMA DE RIESGO PSICOSOCIAL SPARTAN DEL ECUADOR SUCURSAL QUITO - ECUADOR										
QUÉ	PORQUÉ	CÓMO		DONDE	CUANDO	QUIÉN	CUANTO	INDICADOR DE GESTIÓN		
								N/C	C	S
Dimensión evaluada	Objetivos a alcanzar	Actividades	Mecanismo de seguimiento	Ubicación	Fecha de implementación	Responsable	Presupuesto	< 90 %	90 %	>90 %
<b>1.- DESARROLLO DE COMPETENCIAS</b>	<p>Contar con modelo de gestión del Talento Humano para prevenir y disminuir niveles de riesgo de esta magnitud en trabajadores que consideran esta dimensión como fuente de estrés debido a que no existe una planificación adecuada y una carga laboral acorde a las competencias de cada trabajador</p>	<p>1.-Definición de criterios de desempeño necesarios para el puesto                  2.- Selección de personas para la muestra sobre la que se determinarán los distintos niveles de cada competencia.                  3. Proceso de recogida de datos mediante la aplicación de métodos de evaluación de rendimiento.                  4. Análisis de los datos recogidos en las distintas muestras.                  5. Definición de competencias óptimas para el puesto de trabajo. Asignar a cada trabajador al puesto en el que mejor se ajuste y en el que más pueda aportar a la empresa.                  6. Validación del modelo que servirá de base para implementar el sistema de gestión por competencias.                  7. Implementación del sistema de gestión de competencias en base a un plan en el que deben contemplarse, al menos: plan de formación y capacitación, canales de comunicación, plan de desarrollo de carrera y promoción, evaluación del desempeño y criterios aplicables a las valoraciones y condiciones de trabajo, salario e incentivos.</p>	<p>Sistema de Gestión por competencias, evaluaciones de los trabajadores, perfiles de cargo, etc</p>	SPARTAN QUITO	del 01 de marzo al 30 de noviembre del 2019	Responsable de SSO, Gerencia General, Gerencias, Jefaturas y Recursos Humanos	\$ 2.000			

<p><b>2.- PLAN DE DESARROLLO DE CARRERA Y PROMOCION</b></p>	<p>Brindar opciones acordes a las necesidades, tanto de los trabajadores como de la empresa, para que los colaboradores avancen en su profesión y a su vez cumplan con sus objetivos laborales, previniendo de esta manera niveles de riesgo por esta dimensión en trabajadores que la consideran como fuente de estrés</p>	<p>1.- Elaborar un organigrama con los puestos laborales de la compañía y las funciones que se van a llevar a cabo en cada uno de ellos.  2.- Concretar las competencias y habilidades técnicas, cognitivas y emocionales que lleva aparejadas cada puesto de trabajo.  3.- Desarrollar evaluaciones de desempeño a toda la plantilla para poder medir el índice de eficacia de cada colaborador.  4.- Crear los diferentes perfiles profesionales, con los resultados de las evaluaciones realizadas, las capacidades, habilidades y actitudes de cada trabajador, de modo que podamos comprobar cuáles son sus fortalezas y debilidades y, por tanto, en qué áreas habrá que incidir para subsanar deficiencias o reforzar destrezas.  5.- Identificar a los talentos dentro de la organización, es decir, descubrir quiénes son los empleados con mayor potencial de cara al fortalecimiento de su integración y promoción dentro de la compañía.  6.- Diseñar itinerarios profesionales. Una vez que conocemos en qué destaca cada empleado y cuáles son sus áreas de mejora, será necesario elaborar un mapa de carrera en el que se fijen las acciones de crecimiento profesional, los recursos disponibles y los tiempos de realización de cada una de las personas en función de su puesto y aspiraciones en la empresa.  7.- Controlar y evaluar el impacto de las medidas adoptadas. El monitoreo del desarrollo del plan de capacitación contribuirá a que la organización detecte las posibles desviaciones lo antes posible.</p>	<p>Plan de carrera y promoción</p>	<p>SPARTAN QUITO</p>	<p>del 01 de marzo al 30 de noviembre del 2019</p>	<p>Responsable de SSO, Gerencia General, Gerencias, Jefaturas y Recursos Humanos</p>	<p>\$ 500</p>			
---	---	---	------------------------------------	----------------------	--	--	---------------	--	--	--

<p><b>3.- LIDERAZGO</b></p>	<p>Conocer las habilidades y actitudes necesarias para liderar equipos de trabajo para prevenir y disminuir niveles de riesgo de esta magnitud en trabajadores que consideran esta dimensión como fuente de estrés debido a que no existe un liderazgo adecuado</p>	<p>1.- Implementar en toda la empresa antes del comienzo de cada jornada de trabajo, breves reuniones motivadoras para repartir instrucciones, intercambiar planes de trabajo del día.  2.- Implementar o reforzar la política de reconocimientos (monetarios y no monetarios) con campañas motivadoras para con los trabajadores, tomar en cuenta el esfuerzo individual y colectivo, así como se sanciona los incumplimientos, también apoyar el buen trabajo.  3.- Incluir dentro del cronograma anual de capacitaciones de la empresa temas de liderazgo a las jefaturas, para que los jefes manejen mejor los equipos de trabajo.  4.- Implementar en la empresa nuevas herramientas que mejoren el desarrollo individual y profesional de los trabajadores, como el coaching.</p>	<p>Política de reconocimientos, actas de reuniones, cronograma anual de capacitaciones</p>	<p>SPARTAN QUITO</p>	<p>del 01 de abril al 30 de abril del 2019</p>	<p>Responsable de SSO, Gerencia General, Gerencias, Jefaturas y Recursos Humanos</p>	<p>\$ 100</p>			
<p><b>4.- MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL</b></p>	<p>Promocionar la autonomía de los trabajadores en las decisiones y procesos de cómo realizar el trabajo, previniendo de esta manera niveles de riesgo, para reducir o eliminar la exposición al bajo margen de acción y control.</p>	<p>1.- Promocionar la autonomía de los trabajadores en la realización de tareas; potenciando la participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con los métodos de trabajo, el orden de las tareas, la asignación de tareas, el ritmo, la cantidad de trabajo.  2.- Implementar y definir en la planificación anual de la empresa lugares, horarios y momentos en que puedan encontrarse los trabajadores entre ellos y también con los superiores.  3.- Incluir y generar dentro de la planificación anual de la empresa espacios de esparcimiento e integración entre los trabajadores, pues hace falta relaciones sociales entre trabajadores y directivos.</p>	<p>Planificación anual, actas de reunión</p>	<p>SPARTAN QUITO</p>	<p>del 01 de abril al 30 de abril del 2019</p>	<p>Responsable de SSO, Gerencia General, Gerencias, Jefaturas y Recursos Humanos</p>	<p>\$ 2.500</p>			

<p style="text-align: center;"><b>5.- ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO</b></p>	<p>Mejorar las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de distribución y designación del trabajo, así como las demandas cualitativas y cuantitativas del trabajo, de tal manera de prevenir situaciones de estrés</p>	<p>1.- Establecer en la planificación anual un cronograma de reuniones trimestrales de los equipos de trabajo por departamentos para crear feedback entre superiores y subordinados) 2.- Implementar o mejorar los canales de comunicación efectiva, a través de procedimientos o políticas autorizadas por la empresa entre jefes, colaboradores y compañeros de trabajo en relación a las necesidades laborales de la empresa. 3.- Se recomienda elaborar en la planificación anual de la empresa cronogramas de trabajo para cada área, en los cuales se encuentren claramente detallados los objetivos e indicadores de gestión a alcanzar, y realizar una revisión trimestral para saber su cumplimiento, de esta forma los altos mandos pueden brindar apoyo en temas específicos y no dejar cabos sueltos o dar por sentado el conocimiento de los trabajadores. 4.- En el proceso de inducción del puesto de trabajo, enfatizar los objetivos a cumplirse, las funciones y su alcance con instrucciones claras y precisas, generar una política de comunicación para que el trabajador exponga con seguridad y libertad sus puntos de vista. 5.- Realizar mediciones periódicas a todo el personal de la satisfacción laboral a través del departamento de Recursos Humanos, para conocer las percepciones de las condiciones de trabajo y de las exposiciones laborales de los trabajadores. Dar traslado de los resultados a la gerencia y al colectivo de trabajadores en general, para tomar las medidas oportunas y corregir falencias y superar las mismas a través de capacitación y adiestramiento.</p>	<p>Cronograma de reuniones, procedimiento de comunicación, planificación anual</p>	<p>SPARTAN QUITO</p>	<p>del 01 de marzo al 30 de noviembre del 2019</p>	<p>Responsable de SSO, Gerencia General, Gerencias, Jefaturas y Recursos Humanos</p>	<p>\$ 100</p>			
--	---	---	--	--------------------------	--	--	---------------	--	--	--

<p align="center"><b>6.- RECUPERACIÓN</b></p>	<p>Implementar a través de políticas y cronogramas horarios dentro de la jornada laboral para pausa activas y descansos de recuperación luego de realizar esfuerzo físico y/o mental en el trabajo</p>	<p>1.- Junto con el departamento Médico y el comité paritario capacitar al personal e implementar un procedimiento y cronograma de pausas activas por Áreas o departamentos, con horas y responsables , de tal forma de crear una hábito o insertar esta buena práctica en la cultura de la empresa 2.- Se recomienda la generación de descansos programados y de apoyo conjunto entre los trabajadores, para su mejor desempeño y seguridad, otorgar tiempos o actividades especiales para la recuperación, y afrontar de mejor manera las actividades cotidianas. 3.- Adecuar el volumen de trabajo a realizar al tiempo necesario para su correcta ejecución. Planificar adecuadamente la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada.</p>	<p>Procedimiento y cronograma de pausas activas y descansos</p>	<p>SPARTAN QUITO</p>	<p>del 01 de mayo al 31 de mayo del 2019</p>	<p>Responsable de SSO, comité paritario, Médico ocupacional</p>	<p>\$ 50</p>			
<p align="center"><b>7.- SOPORTE Y APOYO</b></p>	<p>Implementar e implantar procedimientos y políticas claras para que apliquen los mandos superiores y compañeras/os de trabajo para facilitar la solución de problemas planteados frente a temas laborales y extra laborales.</p>	<p>1.- Proponer un cambio en la estructura organizativa de tareas con el objeto de trabajar en procesos y procedimientos desde una perspectiva transversal. 2.- Elaborar políticas para que se brinde apoyo social a los subordinados por parte de sus superiores (reconocimiento del trabajo, asistencia técnica y material, sensibilidad a problemas personales, etc.). 3.- Establecer políticas para promover el trabajo en equipo, actividades asociativas extra laborales de los trabajadores (deporte, recreación, cultura). 4.- Implementar redes de apoyo social a partir de la generación de grupos de apoyo para los empleados. 5.- Implantar en la empresa un proceso de formación continua formalizado y conocido por todos.</p>	<p>Políticas y procedimiento de trabajo en equipo</p>	<p>SPARTAN QUITO</p>	<p>del 01 de junio al 30 de junio del 2019</p>	<p>Responsable de SSO, Gerencia General, Gerencias, Jefaturas y Recursos Humanos</p>	<p>\$ 100</p>			

<p><b>8.- ACOSO DISCRIMINATORIO, ACOSO LABORAL, ESTABILIDAD LABORAL Y ESTABILIDAD EMOCIONAL</b></p>	<p>Elaborar e implantar políticas y protocolos con medidas preventivas para erradicar conductas discriminatorias en el ámbito laboral, de tal manera de prevenir de tal manera de prevenir situaciones de estrés por estas dimensiones</p>	<p>1.- Implantar políticas o protocolos claros en la empresa sobre valores de igualdad, trato justo a las personas, de tal manera de garantizar la equidad y la igualdad de oportunidades entre personas.  2.- La empresa, deberá velar por la integración de todo el personal durante su vida laboral en la empresa, a través de políticas y directrices específicas.  3.- Se recomienda mantener un buen ambiente laboral, trabajar bajo objetivos, fomentar el desarrollo profesional, incrementar la participación y promoviendo la igualdad de trato.  4.- Proveer a las personas de las suficientes oportunidades para que éstas tengan control sobre sus propias vidas.  5.- Establecer dentro del cronograma de capacitaciones (talleres con especialistas de sensibilización y entrenamiento en el reconocimiento, control y expresión de las emociones.  6.- Proporcionar herramientas para la adquisición de habilidades específicas que merme la presión emocional (formación con especialistas).  7.- Incluir en el programa anual de capacitación de la empresa el tema (Entrenamiento en técnicas de relajación).  8.- El área con mayor riesgo se encuentra en la atención y servicio al cliente, se debe capacitar al personal y mantener constante monitoreo sobre su conducta, pues este es un factor psicosocial que no se puede eliminar si no que requiere entrenamiento.</p>	<p>Políticas y protocolos de acoso laboral, discriminatio, estabilidad laboral y emocional</p>	<p>SPARTAN QUITO</p>	<p>del 01 de junio al 30 de septiembre del 2019</p>	<p>Responsable de SSO, Gerencia General, Gerencias, Jefaturas y Recursos Humanos</p>	<p>\$ 1.000</p>			
<p><b>TOTAL</b></p>							<p><b>\$ 6.350</b></p>			

## ANEXO 2 CUESTIONARIO DE EVALUACION PSICOSOCIAL

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL EN ESPACIOS LABORALES					
<p><b>Instrucciones para completar el cuestionario:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El cuestionario es anónimo es decir no se solicita información personal sobre el participante.</li> <li>2. La información obtenida es confidencial es decir que se ha de guardar, mantener y emplear con estricta cautela la información obtenida.</li> <li>3. Completar todo el cuestionario requiere entre 15 a 20 minutos.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>6. No existen respuestas correctas o incorrectas.</li> <li>7. Evitar distracciones mientras completa el cuestionario, en caso de inquietud, solicitar asistencia al facilitador.</li> <li>8. El cuestionario tiene una sección denominada "observaciones y comentarios", que puede ser utilizada por los participantes en caso de sugerencias u opiniones.</li> <li>9. Los resultados finales de la evaluación serán socializados oportunamente a los participantes.</li> </ol> <p><b>Muchas gracias por su colaboración</b></p>					
DATOS GENERALES					
ID	Ítem				
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:	0-2 años	11-20 años		
		3-10 años	Igual o superior a 21		
G	Edad del trabajador o servidor:	16-24 años	44-52 años		
		25-34 años	Igual o superior a 53		
		35-43 años			
H	Auto-identificación étnica:	Indígena	Áfro - ecuatoriano:		
		Mestizo/a:	Blanco/a:		
		Montubio/a:	Otro:		
I	Género del trabajador o servidor:	Masculino:	Femenino:		
CARGA Y RITMO DE TRABAJO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
1	Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes)				
2	Decido el ritmo de trabajo en mis actividades				
3	Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés				
4	Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral				
<b>Suma de puntos de la dimensión</b>			<b>Puntos</b>		

DESARROLLO DE COMPETENCIAS					
NR	Ítem	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
5	Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado				
6	En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo				
7	En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas				
8	En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	
LIDERAZGO					
NR	Ítem	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
9	En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos.				
10	Mi jefe inmediato esta dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo				
11	Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades				
12	Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar				
13	Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo				
14	Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos.				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	
MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL					
NR	Ítem	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
15	En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión				
16	Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas				
17	Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones				
18	Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO					
NR	Ítem	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
19	Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión				
20	En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores				
21	En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas				
22	En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos				
23	Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables				
24	Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	
RECUPERACIÓN					
NR	Ítem	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
25	Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades				
26	En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía.				
27	En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo				
28	Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales				
29	Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	
SOPORTE Y APOYO					
NR	Ítem	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
30	El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas				
31	En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas				
32	En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad				
33	En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero				
34	En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	

OTROS PUNTOS IMPORTANTES		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
35	En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan				
36	Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo				
37	En mi trabajo existe un buen ambiente laboral				
38	Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades				
39	En mi trabajo me siento aceptado y valorado				
40	Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad				
41	Considero que mi trabajo esta libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño.				
42	Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo.				
43	En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral				
44	Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental				
45	Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando				
46	Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo				
47	Las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales				
48	Mi trabajo esta libre de acoso sexual				
49	En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales				
50	Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.				
51	Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal.				
52	Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución				
53	En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual.				
54	Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación.				
55	Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo				
56	En mi trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un grupo determinado de personas ligados a un privilegio, por ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc., mismo que causa malestar y perjudica mi ambiente laboral				
57	Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)				
58	Considero que me encuentro física y mentalmente saludable				
<b>Suma de puntos de la Dimensión</b>		<b>0</b>		<b>Puntos</b>	
<b>OBSERVACIONES Y COMENTARIOS</b>					
59					
<b>RESULTADO GLOBAL (Suma del puntaje de todas las dimensiones)</b>		<b>Tu puntaje</b> 0	<b>Riesgo Bajo</b> 175 a 232	<b>Riesgo Medio</b> 117 a 174	<b>Riesgo Alto</b> 58 a 116
<b>RESULTADO POR DIMENSIONES</b>		<b>Tu puntaje</b>	<b>Riesgo Bajo</b>	<b>Riesgo Medio</b>	<b>Riesgo Alto</b>
	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
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>					
Cada pregunta del cuestionario tiene 4 opciones de respuesta, con una puntuación de 1 a 4, de forma tal que el menor puntaje indica un mayor riesgo en esa dimensión. De acuerdo con el resultado de la aplicación de este instrumento, los puntajes se separan en terciles, para cada una de las dimensiones. Esto permite clasificar en los rangos "bajo", "medio" y "alto" a la exposición a cada uno de los factores de riesgo psicosocial.					
<b>Interpretación de Resultados:</b>					
<b>Bajo:</b> 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					
<b>Medio:</b> 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.					
<b>Alto:</b> 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					