UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y DEL COMPORTAMIENTO HUMANO

Plan de Investigación de Fin de Carrera Titulado:

"MEDICION Y EVALUACION DEL FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA CATSER - QUITO Y PROPUESTA DE UN PLAN DE ACCION; APLICANDO EL CUESTIONARIO DE EVALUACION DE RIESGO PSICOSOCIAL DEL MINISTERIO DEL TRABAJO"

Realizado por:

SANTIAGO LARREA DARQUEA

Como requisito para la obtención del título de:

INGENIERO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Quito - Ecuador

2019

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, Santiago Larrea Darquea**,** identificado con cédula de ciudadanía 1711848778 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.

Santiago Larrea Darquea
1711848778

DECLARATORIA

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

"MEDICION Y EVALUACION DEL FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA CATSER - QUITO Y PROPUESTA DE UN PLAN DE ACCION; APLICANDO EL CUESTIONARIO DE EVALUACION DE RIESGO PSICOSOCIAL DEL MINISTERIO DEL TRABAJO"

Realizado por el alumno:

SANTIAGO LARREA DARQUEA

Como requisito para la obtención del título de

INGENIERO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Ha sido dirigido por el profesor:

MSC. ING. MARCELO RUSSO

Quien considera que constituye un trabajo original de su autor.

.....

MSC. ING. MARCELO RUSSO
Director

DECLARATORIA LECTORES

Los Lectores:

MSc. Juan Carlos Flores

MSc. Pamela Merino

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

.....
MSc. Juan Carlos Flores

.....
MSc. Pamela Merino

Quito, 03 de julio del 2019

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se lo dedico a mis padres, que son el eje central de mi vida profesional y personal, no solo siendo ejemplo de perseverancia, sino como afrontar los problemas que la vida pone a cada uno en el transcurso en de la vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco de todo corazón a mis padres que me han apoyado en este difícil camino, a mi primo Francisco Granja, por ser el artífice de este sueño que hoy se está convirtiendo en realidad. A mi familia por estar en los momentos más difíciles y ser mi soporte para poder llegar a este punto de mi vida profesional. A Verónica Morales por su ayuda y enseñanzas, Juan Carlos Mosquera, por su asesoría y sus aportes.

INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN JURAMENTADA ..... *ii*

DECLARATORIA ..... *v*

DECLARATORIA LECTORES ..... *v*

DEDICATORIA ..... *v*

AGRADECIMIENTO ..... *vi*

RESUMEN ..... *xi*

ABSTRACT ..... *xii*

CAPITULO I INTRODUCCIÓN *1*

1.1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACION **3**

1.1.1 Planteamiento del problema 3

1.1.1.1 Diagnóstico del problema 5

1.1.1.2 Pronóstico 5

1.1.1.3 Control pronóstico. 6

1.1.2 Objetivo general. 6

1.1.3 Objetivos específicos. 7

1.2 MARCO TEORICO **9**

1.2.1 Estado Actual del Conocimiento sobre el Tema. 19

1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica. 22

CAPÍTULO II MÉTODO *26*

2.1 NIVEL DE ESTUDIO **26**

2.1.1 Estudio Descriptivo 26

2.2 MODALIDAD DE INVESTIGACION. **26**

2.3 METODO **26**

2.4 POBLACION Y MUESTRA **30**

2.5 SELECCION INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION. **30**

2.5.1 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS **33**

CAPITULO III RESULTADOS *36*

3.1 PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS **36**

3.2 APLICACIÓN PRÁCTICA **39**

3.2.1 DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS PERSONAL OPERATIVO 39

3.2.2 RESULTADOS OBTENIDOS 44

CAPITULO IV DISCUSION *59*

4.1 CONCLUSIONES 59
4.1.1 RESUMEN DE RESULTADOS OBTENIDOS 60
4.2 CONCLUSIONES 62
4.3 RECOMENDACIONES 64
4.4 PROPUESTA DE PLAN DE ACCIÓN 67
BIBLIOGRAFÍA 74
ANEXO 1 CUESTIONARIO DE EVALUACION PSICOSOCIAL 77

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Mecanismos del estrés **16**
Gráfico 2 Factores Psicosociales en el trabajo **20**
Gráfico 3 Personas por Área de Trabajo **39**
Gráfico 4 Nivel de Instrucción **40**
Gráfico 5 Antigüedad, años de experiencia en la empresa **41**
Gráfico 6 Edad del trabajador **42**
Gráfico 7 Auto - Identificación Étnica **43**
Gráfico 7 Género del Trabajador **44**
Gráfico 8 Carga y Ritmo de Trabajo **45**
Gráfico 11 Desarrollo de Competencias **46**
Gráfico 13 Liderazgo **47**
Gráfico 15 Margen de Acción y Control **48**
Gráfico 17 Organización del Trabajo **49**
Gráfico 19 Recuperación **50**
Gráfico 21 Soporte y Apoyo **51**
Gráfico 25 Acoso Discriminatorio **51**
Gráfico 27 Acoso Laboral **53**
Gráfico 29 Acoso Sexual **54**
Gráfico 31 Adicción al Trabajo **55**
Gráfico 33 Condiciones del Trabajo **56**
Gráfico 35 Doble Presencia **57**
Gráfico 37 Estabilidad Laboral y Emocional **58**
Gráfico 39 Salud Auto Percibida **59**
Gráfico 41 Tabla 47 Resultados global de la evaluación de riesgo psicosocial **63**

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Modelos teóricos sobre factores de riesgo psicosocial **18**
Tabla 2 Modelos teóricos sobre factores de riesgo psicosocial **24**
Tabla 3 Preguntas de Investigación **29**
Tabla 4 Pasos para la aplicación de cuestionario **30**
Tabla 6 Opciones de respuesta **33**
Tabla 7 Dimensiones del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial **34**
Tabla 8 Nivel de riesgo por dimensión **37**
Tabla 9 Nivel de riesgo general **38**
Tabla 10 Personas por Área de Trabajo **39**
Tabla 11 Nivel de Instrucción **39**
Tabla 12 Antigüedad, años de experiencia en la empresa **41**
Tabla 13 Edad del Trabajador **42**
Tabla 14 Auto-identificación étnica **43**
Tabla 15 Género del trabajador **44**
Tabla 16 Carga y Ritmo de Trabajo **44**
Tabla 19 Desarrollo de Competencias **45**
Tabla 21 Liderazgo **46**
Tabla 23 Margen de Acción y Control **47**
Tabla 25 Organización del Trabajo **48**
Tabla 27 Recuperación **49**
Tabla 29 Soporte y Apoyo **50**
Tabla 33 Acoso Discriminatorio **51**
Tabla 35 Acoso Laboral **52**
Tabla 37 Acoso Sexual **53**
Tabla 39 Adicción al Trabajo **54**
Tabla 41 Condiciones del Trabajo **55**
Tabla 43 Doble Presencia **56**
Tabla 45 Estabilidad Laboral y Emocional **57**
Tabla 47 Salud Auto Percibida **58**
Tabla 52 Resultados por dimensión de riesgo psicosocial **60**
Tabla 53 Resultados por dimensión de riesgo psicosocial **61**
Tabla 54 Resultados global de la evaluación de riesgo psicosocial **63**
Tabla 55 Resultados por dimensión de riesgo psicosocial con valores significativos **63**

RESUMEN

En el presente estudio de Titulación se presenta la evaluación de riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos los trabajadores de la empresa CATSER - QUITO, medidos por medio del Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial del Ministerio del Trabajo. Esta batería a través de 58 items mide ocho dimensiones que son: 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 (acoso discriminatorio, acoso, laboral acoso sexual, adicción al trabajo, condiciones del trabajo, doble presencia, salud auto percibida, estabilidad laboral y emocional).

La evaluación de riesgos psicosociales se realizó a 42 trabajadores de la empresa, los cuales pertenecen al área operativa. Posteriormente, se realizó el análisis descriptivo de los resultados a nivel de cada factor, para medir el riesgo psicosocial que hay en cada departamento y que pueden afectar la salud de los trabajadores; y de esta forma generar acciones para prevenir o disminuir el riesgo psicosocial ya que las actividades que desarrolla la empresa exige en la actualidad altos niveles de compromiso y profesionalismo, llegando por esto a convertirse en un trabajo que puede generar niveles de estrés en los profesionales que la ejercen, conforme a las condiciones en que se desarrolla. En consideración a ellos, es necesario la implementación de actividades de prevención de estrés y el fomento de estilos de vida saludable a través de un plan de intervención abarcando los dominios y dimensiones que arrojaron riesgo alto según lo evidenciado en los resultados obtenidos.

PALABRAS CLAVES: Riesgo Psicosocial, dimensiones, análisis descriptivo, estrés laboral.

ABSTRACT

In the present study of Titling the evaluation of psychosocial risks to which the workers of the CATSER - QUITO company are exposed, measured by means of the Psychosocial Risk Assessment Questionnaire of the Ministry of Labor, is presented. This battery through 58 items measures eight dimensions that are: workload and pace, development of competencies, leadership, margin of action and control, organization of work, recovery, support and support and other important points (discriminatory harassment, harassment, labor, sexual harassment, work addiction, working conditions, double presence, self-perceived health, job and emotional stability).

The evaluation of psychosocial risks was carried out to 42 workers of the company, which belong to the operative area. Subsequently, a descriptive analysis of the results was carried out at the level of each factor, to measure the psychosocial risk that exists in each department and that can affect the health of workers; and in this way generate actions to prevent or reduce psychosocial risk since the activities developed by the company currently require high levels of commitment and professionalism, thus becoming a job that can generate levels of stress in professionals they exercise it, according to the conditions in which it is developed. In consideration to them, it is necessary to implement stress prevention activities and promote healthy lifestyles through an intervention plan covering the domains and dimensions that posed high risk as evidenced by the results obtained.

KEYWORDS: Psychosocial risk, dimensions, descriptive analysis, work stress.

CAPITULO I INTRODUCCIÓN

El trabajo es considerado como "la fuente de toda riqueza" según los especialistas en economía política, siendo a su vez un medio para el desarrollo personal, social y profesional de cualquier ser humano, contribuyendo esto a la formación de la personalidad y su visión sobre el mundo que lo rodea.

Teniendo en cuenta lo anterior, el trabajo debería ser una fuente de satisfacción y salud para las personas. Sin embargo, las cifras de accidentalidad, mortalidad y ausentismo se relacionan estrechamente con la constante exposición a riesgos psicosociales, lo cual durante los últimos años se ha mostrado en incremento, dichas cifras no sólo se asocian a las condiciones físicas del ambiente laboral, sino además a condiciones psicosociales generadas dentro y fuera del lugar de trabajo.

Por esta razón en el Ecuador en los últimos años, se han tomado en cuenta entre otras, normas, leyes, acuerdos ministeriales, reglamentos sobre políticas de seguridad y salud laboral, Constitución de la República, reglamentos andinos, convenios internacionales de la OIT, código del trabajo, a través del Ministerio del Trabajo y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social con el Seguro General de Riesgos del Trabajo, en beneficio de la salud integral del trabajador.

El Ministerio del Trabajo en colaboración con la academia, empresas e instituciones públicas y privadas elaboró 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 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 de esta forma generar acciones para prevenir o disminuir el riesgo psicosocial.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente el actual proyecto apunta a la identificación de los factores de riesgo psicosociales a los que se exponen los trabajadores de la empresa CATSER – QUITO, empresa constituida hace 44 años, la cual nace por la necesidad en la prestación de servicios de administración de infraestructuras, mantenimiento técnico de equipos, gestión y fiscalización de proyectos para diferentes industrias en operaciones locales, rurales y remotas.

En los últimos años las condiciones y puestos de trabajo de la empresa CATSER - QUITO, han cambiado y evolucionado, trayendo consigo riesgos que pueden afectar la salud de los trabajadores como por ejemplo: alta competitividad, nueva tecnología mayor exigencia en la productividad, ritmos de trabajo; horarios, turnos de trabajo; mayor esfuerzo intelectual y físico; aumento en el grado de profesionalismo, entre otros. Estos factores de riesgo no solo están afectando el bienestar mental y físico de los trabajadores sino también perturban la calidad de vida del colaborador. Afectando su convivencia en su esfera familiar, social, cultural y personal.

Es por esta razón que este proyecto de investigación se realizó basado en la necesidad de la institución de identificar los factores de riesgo psicosocial de tipo laboral presentes y minimizar sus efectos en el desempeño del personal de la empresa a través de un plan de

acción con medidas correctivas, los cuales se implementarán en beneficio del talento humano, para garantizar la productividad y calidad de los procesos y servicios que ofrece la empresa, a fin de precautelar al empleado de tal manera que el trabajador interactúe en un ambiente socio-laboral saludable.

Si por el contrario se produce un desequilibrio, los efectos pueden ser variados, partiendo de la insatisfacción en el trabajo, pueden surgir efectos psicológicos, reacciones de comportamiento, consecuencias psicofisiológicas e, incluso, incidentes y accidentes de trabajo. Recordemos que el conjunto de los mencionados efectos psicológicos, alteraciones de comportamiento y consecuencias psicofisiológicas es lo que se denomina estado de estrés.

1.1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACION.

1.1.1 Planteamiento del problema

Cada vez son más las empresas que se preocupan por la salud y el bienestar psicosocial de sus trabajadores, debido a que este es un factor determinante que se ve reflejado en su desempeño y por ende en la competitividad de la empresa (Cedeño, 2016), la Organización Internacional del Trabajo, anualmente publica artículos relacionados con temas de orden psicosocial, advierten del peligro para las economías en vías de desarrollo, ya que el trabajador es la partícula ejecutora para la producción mundial.

Es importante considerar que los factores de riesgo psicosocial son un elemento determinante dentro de las instituciones, ya que pueden impactar de tal manera que se pueden transformar en un factor de riesgo para los trabajadores y podrían ser la base de muchas patologías derivadas del estrés laboral como las músculo esqueléticas, cardiovasculares, gastrointestinales, depresión, adicciones, las cuales a su vez producen ausentismo, accidentes baja en la productividad, alteraciones en la organización, afectaciones en su entorno social y familiar.

Otro aspecto importante que fundamenta este estudio es la incorporación de cuerpos legales de seguridad y salud laboral en el Ecuador, como 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", donde 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.

El Decreto Ejecutivo 2393, Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, en su Artículo 1,1 establece la necesidad de adoptar 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.

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.

Es importante mencionar también que el crecimiento de la empresa, ha implicado la vinculación de personal que desarrolle los proyectos en las diferentes zonas de trabajo, generando mayor carga de trabajo a los trabajadores en la sede principal en la ciudad de Quito, quienes deben coordinar las diferentes actividades muchas veces vía telefónica o por medio de visitas presenciales a las ciudades donde se ejecutan las actividades; lo que conlleva al incremento de trabajo con el correspondiente desapego familiar debido a los continuos desplazamientos.

Por tanto, debido a la carga de trabajo, las exigencias laborales y las jornadas extensivas de trabajo que se desarrollan en la empresa CATSER - QUITO, sugieren que es indispensable y de carácter urgente realizar un estudio que permita evaluar el nivel de riesgo psicosocial de

carácter laboral al cual se encuentran expuestos los trabajadores operativos de la empresa y planificar programas o planes que permitan reducir el riesgo y el impacto en la población objeto de este estudio.

1.1.1.1 Diagnóstico del problema

El equilibrio emocional y social de los colaboradores corresponde un eje fundamental para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, así como personales. De no existir las condiciones mínimas de estabilidad, participación, autonomía, recuperación, control, etc., podrá ser una condicionante para la aparición de factores de riesgo psicosocial sobre los cuales es preciso intervenir de manera oportuna y eficaz, con el propósito de mejorar la productividad a través de adecuados ambientes de trabajo donde los funcionarios 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.

Desde otra perspectiva, está el excelente servicio que proporcionan los trabajadores de la empresa CATSER – QUITO, en los diferentes lugares de trabajo. La existencia de riesgos psicosociales de trabajo podría provocar una merma en la entrega de su servicio, relacionando esto a una baja calidad, falta de eficiencia y escasa seguridad. Este es un aspecto relevante por lo que se vuelve primordial realizar el presente estudio, para tomar medidas con respecto a los riesgos psicosociales significativos presentes en la empresa, y al ser estos intervenidos oportunamente, permitirán una mejor calidad en la atención al cliente lo que se verá reflejado también en el nivel de satisfacción del trabajador.

1.1.1.2 Pronóstico.

Actualmente se considera, tanto en el ámbito de la prevención de riesgos laborales como en el de la psicología social y organizacional, que una prevención proactiva, tal como indica, Blanch, Cervantes, Sahagún y Cantera (2013), comporta la transformación de

aspectos cruciales de la cultura organizacional, del estilo de gestión y de las prácticas de liderazgo. Es por esto que la evaluación de riesgos psicosociales es un paso importante en este camino que lleva al cambio empresarial.

Es indispensable mencionar que los empleados de CATSER – QUITO, desempeñan tareas que requieren de aptitudes precisas para su desarrollo, las cuales exigen disponer de capacidades específicas relacionadas con un funcionamiento cognitivo adecuado, por consiguiente, la empresa requiere de este estudio de riesgo psicosocial para fortalecer los procesos internos y contribuir al cambio en el estilo de mando, liderazgo, motivación, comunicación e interacción del talento humano, así también se vuelve importante diseñar un modelo de prevención de riesgo psicosociales de acuerdo a la dinámica organizacional de la empresa, estableciendo planes de mejora continua, para prevenir futuras enfermedades laborales y accidentes de trabajo que generen sobrecostos a la organización o afectaciones en el ámbito social, familiar o personal de los trabajadores.

1.1.1.3 Control pronóstico.

Una vez identificados y evaluados los riesgos psicosociales laborales generadores de estrés, la presente memoria pretende a través de su plan de acción mitigar o solucionar, los aspectos psicosociales significativos en los trabajadores de CATSER - QUITO, el análisis de los resultados, permitirá sacar conclusiones y mecanismos de intervención para beneficio de los trabajadores con el objetivo de mejorar su calidad de vida.

1.1.2 Objetivo general.

Evaluar los riesgos psicosociales de los trabajadores de la empresa CATSER - QUITO; aplicando el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial del Ministerio del Trabajo, y realizar una propuesta de intervención de acuerdo a los resultados obtenidos.

1.1.3 Objetivos específicos.

- Medir e identificar los principales factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores de la empresa CATSER - QUITO.
- Aplicar la metodología de evaluación de riesgo psicosocial seleccionada (Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial del Ministerio del Trabajo), para determinar los riesgos psicosociales presentes en la empresa CATSER – QUITO.
- Caracterizar las principales estrategias de intervención, para prevenir los factores de riesgo psicosocial asociados al trabajo, derivados de los resultados de la presente investigación.

1.1.4 Justificación.

Los factores de riesgo psicosociales afectan a la población trabajadora mundial, la cual se encuentra sumergida en una sociedad globalizada que exige y demanda cada día trabajadores aptos y capacitados para enfrentar y resolver cada uno de los problemas de índole laboral, social y emocional que se le presenten. El entendimiento, intervención e interpretación de dichas dimensiones en las empresas, dará no solo un marco de referencia en la evaluación de las mismas sino también un abordaje a los riesgos psicosociales encontrados en estas, al igual que un sustento para formular propuestas de mejoramiento que impactarán la calidad de vida laboral y la productividad del sector empresarial.

La presente investigación presenta una metodología que abarcará una primera fase que será de orden cuantitativo y luego se dará la interpretación cualitativa, instancias que serán derivadas de los parámetros del Cuestionario de evaluación de Riesgo Psicosocial del Ministerio del Trabajo, cuya importancia del análisis radica de manera integral en extraer la información necesaria que den un abordaje necesario de las categorías inmersas en la evaluación de los riesgos psicosociales, que para el presente proyecto serán oportunidades

para otorgar medidas oportunas de intervención que favorezca el bienestar del personal de la compañía.

Por lo anterior expuesto es importante reconocer los diferentes factores de riesgo psicosocial existentes en la empresa CATSER - QUITO y sus principales consecuencias que se pueden generar en caso de no identificarse a tiempo, debido a que actualmente no hay un estudio acerca de estos factores, por lo cual se entiende el valor que tiene la aplicación de este estudio, fomentando la creación de ambientes de trabajo libres de estrés y del fortalecimiento de cada una de las áreas de la empresa.

El actual proyecto pretende identificar los factores de riesgo psicosociales presentes en la empresa CATSER - QUITO, no solo para la intervención de los mismos sino para otorgar recomendaciones que impacten positivamente a la empresa, al mejoramiento de las organización y de sus colaboradores, alineado al cumplimiento de la normatividad legal vigente, dando propuestas de intervención para su aplicación y de esta manera conllevar al personal de empresa a beneficios tanto laborales como individuales reflejado en su incremento de productividad y mejoramiento en su calidad de vida.

En cuanto a normativa legal vigente de seguridad y salud laboral en Ecuador es de carácter obligatorio del empleador, según el Reglamento de seguridad, salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo (Decreto ejecutivo 2393), en el artículo 11, literal 2, adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y el bienestar de los trabajadores."

Así también 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, que en todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, deberán

implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales. El programa deberá ser implementado y reportado cada año al Ministerio Rector del Trabajo, por medio del sistema que se determine para el efecto.

1.2 MARCO TEORICO

El presente estudio se respalda en modelos teóricos relacionados con los riesgos psicosociales, Lazarus y Folkman, Cox, Karasek y Theorell y Siegrist, han levantado diversas posturas teóricas con el fin de dar sustento para la evaluación, manejo e intervención en el abordaje de riesgos psicosociales a nivel laboral. Así, en 1990, Karasek y Theorell presentan el modelo Demanda-Control-Apoyo Social, el cual intenta describir y analizar situaciones laborales estresantes y pone énfasis en las características psicosociales del entorno del trabajo.

Este ha sido sin lugar a dudas uno de los modelos más influyentes en las investigaciones sobre *riesgos psicosociales* en el trabajo, estrés y enfermedad desde principios de los años ochenta y ha sustentado numerosos estudios a nivel mundial.

Los factores psicosociales se definen como toda condición que experimenta la persona en su relación con el medio organizacional que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición pueden afectar negativamente el bienestar y la salud de los trabajadores (Charria & Et Al., 2011; Contreras, Barbosa, Juárez, Uribe & Mejía, 2009; Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2004; Ministerio de la Protección Social, 2008; Villalobos, 2005).

El estudio del riesgo psicosocial es importante para los trabajadores, las organizaciones y la sociedad en general. A nivel nacional e internacional se han establecido decretos, declaraciones, tratados, resoluciones y leyes que propenden por el desarrollo integral del ser humano tanto social como laboral, “, el numeral cinco del artículo 326 de la

Constitución de la República consagra como principio del derecho al trabajo, que toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, seguridad, higiene y bienestar

Empresas de todo tipo se enfrentan a nuevos entornos en los que se exige un alto nivel de eficiencia y de compromiso en todos los niveles, las personas, que debieran ser consideradas su principal valor para lograr la respuesta requerida de creatividad y competitividad, siguen demandando entornos físicos y organizativos de trabajo que sean plenamente satisfactorios y saludables, y que además sean percibidos como tales para poder identificarse con el proyecto empresarial.

Lamentablemente, muchas veces las estructuras empresariales por, desconocimiento o falta de apoyo no incluyen dentro de sus programas, actividades de bienestar o mejoramiento del ambiente laboral que permitan mejorar las condiciones de los trabajadores y la productividad de la empresa. Por eso es muy importante que las organizaciones trabajen de la mano con la identificación de los riesgos laborales inmersos en sus actividades, incluyendo como principal los riesgos psicosociales presentes, los cuales siguen creciendo e interactuando entre lo laboral, lo personal y lo social, con verdaderas dificultades para ponerles límites ante la presión del entorno.

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".

En términos de prevención de riesgos laborales los factores psicosociales representan la exposición (o sea: lo que habrá que identificar, localizar y medir en la evaluación de riesgos), la organización del trabajo el origen de ésta (o sea: sobre lo que habrá que actuar para eliminar, reducir o controlar estas exposiciones), y el estrés el precursor o antecesor del efecto (enfermedad o trastorno de salud) que se pretende y debe evitar.

La exposición laboral a factores psicosociales se ha identificado como una de las causas más relevantes de absentismo laboral por motivos de salud y se ha relacionado muy especialmente con problemas de salud altamente prevalentes como las enfermedades cardiovasculares, los trastornos de la salud mental y músculo-esqueléticos.

También se han relacionado con otros muchos trastornos de salud (como diversas alteraciones de base inmunitaria, gastrointestinales, dermatológicas y endocrinológicas) y con algunas conductas relacionadas con la salud como el hábito de fumar, el consumo de alcohol y drogas y el sedentarismo.

El 16 de Junio de 2017 mediante acuerdo Ministerial 082, el Ministerio del Trabajo del Ecuador, expide la "Normativa 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.

El Ministerio del Trabajo en colaboración con la academia, empresas e instituciones públicas y privadas elaboró 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 todos los trabajadores de las empresas públicas y privadas". 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.

Para conocer los factores de riesgo psicosocial y sus principales características, se toman aquellos descritos en la guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial del Ministerio del Trabajo de Ecuador, los cuales se resumen en el siguiente extracto del mismo

"Los Factores del entorno del trabajo están divididos en:

- **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.
- **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.

- **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.
- **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).
- **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.
- **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.
- **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.
- **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.

- **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.
- **Acoso sexual:** Insinuaciones sexuales no deseadas que afectan la integridad física, psicológica y moral de las/os trabajadoras/es y/o servidor.
- **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.
- **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.
- **Doble presencia (laboral – familiar):** Demandas conflictivas entre el trabajo y vida personal / familiar
- **Estabilidad laboral y emocional:** Precarización laboral, incertidumbre de futuro laboral, falta de motivación o descontento en el trabajo.
- **Salud auto percibida:** Percepción respecto a la salud física y mental de la persona en relación al trabajo que realiza.

Factores protectores

Para la evaluación de riesgos psicosociales es importante también tomar en cuenta los factores protectores, los mismos que hacen referencia a aquellas situaciones y formas de

organización empresarial que se configuran en agentes que benefician la salud, propician el bienestar del trabajador y provocan satisfacción personal y aumento en la productividad.

Los factores protectores o sea los factores positivos, son aquellos aspectos dentro del ambiente laboral que le propician al trabajador bienestar, lo cual favorece la satisfacción personal y por consiguiente aumento en la eficiencia. Los principales factores psicosociales generadores de estrés presentes en el medio ambiente de trabajo involucran aspectos de gestión organizacional, características de la organización del trabajo, características del grupo social de trabajo, condiciones de la tarea, carga física, características del medio ambiente del trabajo, interface persona tarea, jornada de trabajo, número de trabadores por tipo de contrato, tipo de beneficios recibidos a través de los programas de bienestar de la empresa, y programas de capacitación y formación permanente de los trabajadores" (Osorio, 2011, págs. 76-77).

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. La pérdida de calidad del trabajo entraña costes a veces difíciles de observar a corto plazo, pero siempre presentes a medio y largo plazo.

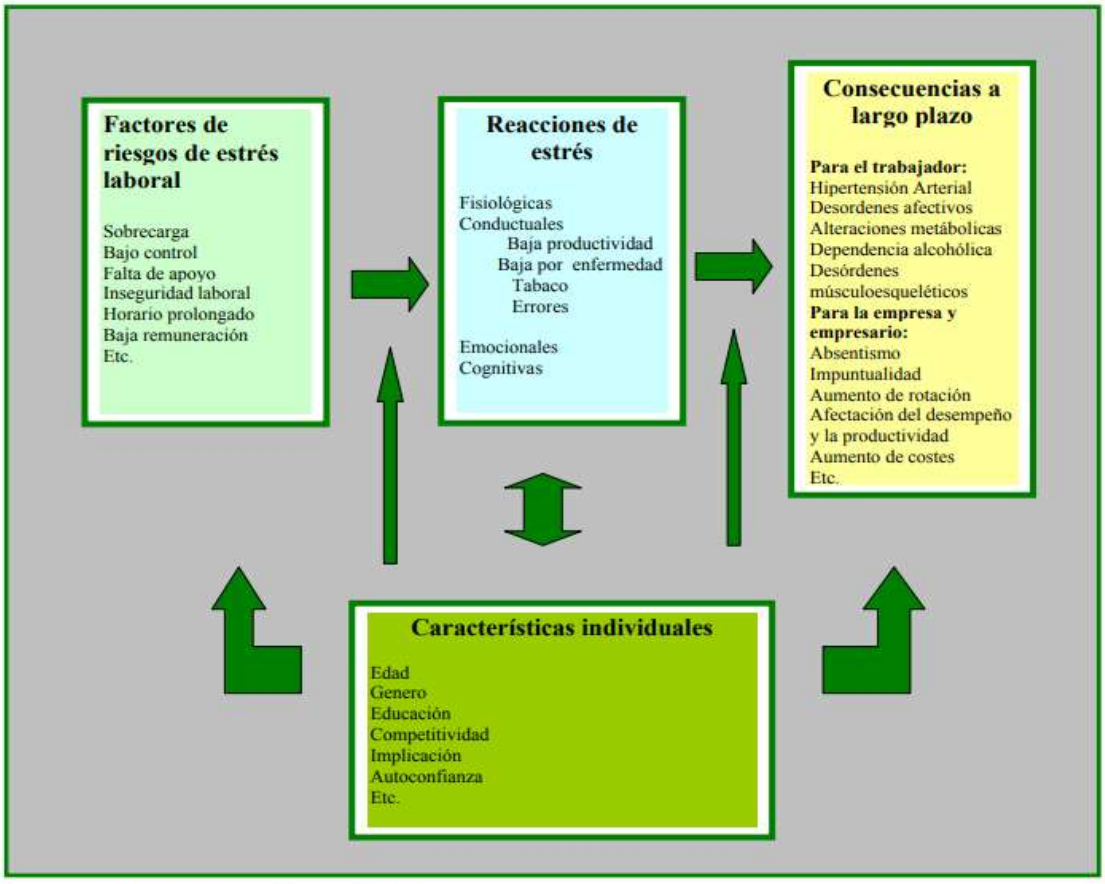
Los efectos del estrés

Aunque el estrés es una respuesta filogénetica para la supervivencia de la especie y del individuo, un mecanismo de alarma y respuesta, cuando la respuesta se hace crónica o excesivamente frecuente, cuando persiste en el tiempo, arrastra una serie de perjuicios para el organismo resultado del agotamiento de los recursos energéticos del mismo (Sandi y Calés, 2000). La respuesta de estrés, aguda o crónica. puede llevar a ocasionar problemas musculoesqueléticos, trastornos cardiovasculares, incidencias en el desarrollo de problemas neoplásicos y una larga serie de trastornos psicosomáticos de amplio espectro como

trastornos gastrointestinales como el síndrome del intestino irritable (Sapolsky, 2008). En los últimos años, en un esfuerzo para evitar las ambigüedades del término estrés y su uso indiferenciado para referirse al estímulo, la respuesta y la interacción, ocasión frecuente de confusión y ambigüedad, se ha venido utilizando el término alostasis para referirse a los efectos de la respuesta de estrés (Sterling y Eyer, 1988; Mc Ewen, 2006).

Los efectos individuales del estrés laboral sobre la salud afectan a diferentes ámbitos del funcionamiento del individuo algunos de los más estudiados específicamente han sido los trastornos musculoesqueléticos, cardiovasculares, psicosomáticos, mentales y el consumo de sustancias (Cox, Griffiths y Rial-González, 2000). La figura siguiente recoge los elementos centrales del mecanismo:

Gráfico 1 Mecanismos del estrés



Fuente: Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas (INSHT)

La evidencia de cambios biológicos debidos a la exposición a factores psicosociales de estrés como aumento de cortisol (Burke et al. 2005), cambios en el hipocampo (McEwen, 2006) e inmuno supresión (Segerstrom y Miller, 2004) es cada vez es mayor. Diferentes estudios muestran que el estrés crónico parece influir sobre la actividad inmunológica (Hansel et al., 2010) e incluso parece tener la capacidad de acelerar la manifestación de enfermedades como el Alzheimer (Trana, Srivareerata y Alkadhi, 2010).

Los trastornos cardiovasculares son en la actualidad la mayor causa de mortalidad y de discapacidad en la mayor parte de los países (Everson-Rose y Lewis, 2005) y una parte de su etiología parece estar asociada a las condiciones de trabajo (Hemingway y Marmot, 1999; Landsbergis, Schnall, Belkic, Baker, Schawartz y Pickering, 2001). Una revisión sistemática de estudios de cohortes en los que se examinaba el rol etiológico de los factores psicosociales ha encontrado una relación significativa entre la carga de rol y los trastornos cardiovasculares (Hemingway y Marmot, 1999). El estudio longitudinal de Kuper y Marmot (2003) durante un periodo de once años con un total de hombres y mujeres de 10308, de edades comprendidas entre los 35-55 años muestra que los sujetos con escasa capacidad de control sobre su trabajo y con altas demandas son los que mayor riesgo tienen de sufrir algún trastorno cardiovascular.

Los trastornos mentales son una causa cada día mayor de discapacidad y de preocupación social, política y organizacional (Gabriel y Liimatainen, 2000; ILO, 1986; Levi, 2005; Thomas y Hersen, 2002, 2004; WHO, 2003). Un amplio cuerpo de evidencias muestra que las tareas estresantes ponen en riesgo la salud mental (Cox, 1993, 2004; Cox, Griffiths y Rial-Gonzalez, 2000), El meta-análisis realizado por Stansfeld y Candy (2006) muestra la asociación entre los factores psicosociales de riesgo y los trastornos mentales, encontrando que el estrés de rol, la baja autonomía en el trabajo, el apoyo social bajo, las demandas

psicológicas altas, el desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa y la inseguridad contractual aparecían como fuertes predictores de la mala salud mental.

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. La pérdida de calidad del trabajo entraña costes a veces difíciles de observar a corto plazo, pero siempre presentes a medio y largo plazo.

Modelos de Factores de Riesgo Psicosocial

Para el desarrollo del presente estudio se presenta a continuación los diferentes modelos teóricos que se tomaron como referencia:

Tabla 1 Modelos teóricos sobre factores de riesgo psicosocial

MODELO	AUTOR	AÑO	CARACTERISTICAS
Demanda-control-apoyo social.	Robert Karasek, Theorell, Jeffrey V. Jonhson.	1990	El requerimiento psicológico que el desarrollo de la tarea o trabajo implica para la persona. Hace referencia a cuánto se trabaja: cantidad y volumen de trabajo, presión de tiempo, niveles de atención, interrupciones imprevistas, estresores que derivan de conflictos personales y trabajo en turnos (especialmente rotativos). Por otro lado, el *control* (margen decisorio o latitud de toma de decisión) es esencial para el modelo, puesto que es un recurso para moderar las demandas de trabajo
Desbalance, Esfuerzo Recompensa	Johannes Siegrist	1996	A este modelo se lo ha utilizado como complemento del Modelo de Karasek y Theorell. Esto es, el esfuerzo que se destina al trabajo como parte de un proceso de intercambio organizado, la sociedad en su conjunto contribuye en términos de recompensa. Por esta razón, este modelo se basa en los efectos del esfuerzo que instala la persona en la realización de su trabajo en balance con la recompensa.
Dinámico de factores de riesgo psicosocial	Gloria Villalobos	2005	Los factores de riesgo psicosocial se manifiestan de múltiples maneras dependiendo de la características de las personas, de la apreciación de la situación y de los mecanismos de resistencia, así como de las características propias del factor de riesgo

Fuente: Autor

1.2.1 Estado Actual del Conocimiento sobre el Tema.

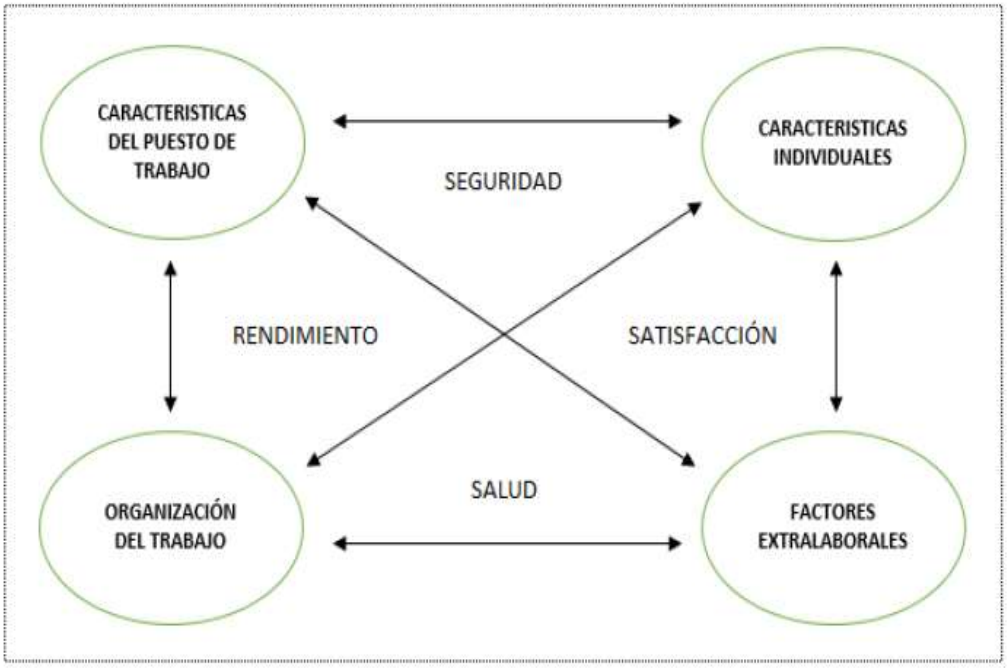
El estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales y su relación con la salud laboral, no es nuevo aunque si la importancia y reconocimiento que ha adquirido en los últimos años (EU-OSHA, 2002; Houdmont y Leka 2010; Leka y Houdmont, 2010; Näswall, Hellgren, Sverke, 2008). Como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo (EU-OSHA, 2007).

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización del tema. El comienzo más formal de la preocupación por los factores psicosociales y su relación con la salud laboral proviene probablemente de la década de 1970, fechas a partir de las cuales la referencia a ellos y la importancia otorgada ha ido creciendo, al mismo tiempo que el tema ha ganado amplitud, diversificación y complejidad, pero también ambigüedad e imprecisión.

Probablemente, hay hoy tres formas prevalentes de referirse a ellos: 1) factores psicosociales, 2) factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés y 3) riesgos psicosociales. Aunque son términos próximos entre ellos, sus referencias históricas y conceptuales son diferentes e incluso hay diferencias entre ellos que pueden ser notables. En la actualidad es frecuente hablar de unos y otros, a veces de forma intercambiable, sin establecer ninguna distinción. En este sentido parece oportuno tratar de establecer sus diferencias, aun reconociendo que son términos próximos y relacionados entre sí y que no siempre las diferencias resultan claras. Un enfoque histórico y conceptual puede ayudar a ello.

Los factores psicosociales han sido tratados por varios autores y organizaciones los cuales han planteado Modelos para su prevención e intervención en la dinámica organizacional, uno de ellos es el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT/OMS) en el año 1984, postuló que los factores psicosociales en el trabajo representan el conjunto de las percepciones y experiencias del empleado y abarcan diversos aspectos, definiéndolos como: "los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual a través de percepciones y experiencias influyen en la salud y el rendimiento".

Gráfico 2 Factores Psicosociales en el trabajo



` *Fuente:* (*Pérez & Nogareda, 2012*).

Es importante recalcar, que la interacción trabajo-persona, puede ser positiva si el trabajador tiene la oportunidad de desarrollar sus capacidades. Por esta razón una de las características que diferencia los factores psicosociales de otras condiciones de trabajo es que, son potencialmente factores de riesgo y por tanto, el objetivo preventivo tiene que

centrarse en su optimización a fin de evitar efectos adversos y promover sus efectos beneficiosos, en lugar de centrarse en eliminarlos o reducirlos.

Frente a una determinada situación psicosocial las reacciones no son las mismas para todos los trabajadores, más bien depende de ciertas características propias de cada persona (vulnerabilidad, susceptibilidad, personalidad, necesidades de adaptación, etc.) determinan la magnitud y la naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias. Por lo tanto los factores psicosociales pueden afectar la motivación y satisfacción en el trabajo generando estrés, radicando en la percepción que el trabajador tiene frente a la satisfacción laboral y la capacidad de aceptación sobre hechos y circunstancias que no estén acorde a sus expectativas.

El impacto sobre la salud debido a una situación psicosocial negativa, puede afectar a los diversos niveles de salud: alteraciones fisiológicas (enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, afecciones cutáneas, etc.); psicológicas (alteraciones de la conducta, de las capacidades cognitivas o emocionales, y pueden darse directamente o estar mediatizados por una situación de estrés o por la interacción de otros factores, como por ejemplo el entorno físico.

La relación entre el trabajo puede abordarse desde distintos ámbitos. Desde la perspectiva psicosocial, los riesgos a los que están expuestos los trabajadores en el transcurso de su jornada laboral tienen su origen en el terreno de la organización del trabajo, y aunque sus consecuencias no son tan evidentes como las de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, no por ello son menos reales. Éstos se manifiestan a través de problemas como ausentismo, defectos de calidad, estrés, ansiedad.

Las consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del trabajador que se derivan de una situación en las que se dan unas condiciones psicosociales adversas o

desfavorables son el estrés (con toda la problemática que lleva asociada), la insatisfacción laboral, problemas de relación, desmotivación laboral, etc.

En este sentido, los factores psicosociales y organizacionales del trabajo, como formas de las condiciones sociales del trabajo, son condiciones organizacionales de trabajo que pueden afectar a la salud laboral, tanto positiva como negativamente. Como tales, los factores psicosociales son factores presentes en todas las organizaciones con resultados positivos o negativos. La cultura, el liderazgo o el clima organizacional pueden generar excelentes o pésimas condiciones de trabajo con consecuencias positivas o negativas para la salud de los trabajadores. De hecho, son múltiples los instrumentos de evaluación de los factores psicosociales que no aportan ninguna información sobre los elementos de riesgo en las organizaciones. Factores psicosociales y elementos de riesgo organizacional son elementos contiguos pero diferentes. Los factores psicosociales se definirían como factores organizacionales que pueden dar lugar tanto a consecuencias positivas como negativas.

1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica.

Los planteamientos generales sobre los riesgos laborales pueden y deben aplicarse al ámbito de los riesgos psicosociales (I-WHO, 2008; Griffiths, 1999). Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes. Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante.

Los riesgos psicosociales son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos puedan ser

diferenciales. En este sentido los hechos, situaciones o contextos que se propongan como riesgos psicosociales laborales tienen que tener una clara probabilidad de dañar a la salud física, social o mental del trabajador (WHO, 1990) y hacerlo de forma importante. Por ejemplo, la violencia en el trabajo o el acoso laboral, habitualmente propuestos como tales, parecen serlo. Característica de los riesgos psicosociales es que son riesgos con probabilidades altas de causar daños importantes. Las consecuencias de los riesgos psicosociales tienen mayor probabilidad de aparecer y mayor probabilidad de ser más graves.

Carayon, Haims y Yang (2001) definen los factores psicosociales como las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores. Cox y Griffiths (1996), los definen como los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral, y sus contextos sociales y organizacionales. Martín Daza y Pérez Bilbao las definen como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral 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 (1997). Desde la perspectiva de un modelo de indicadores, Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, (2008) identifican tales factores proponiendo una serie de indicadores organizacionales y laborales que se recogen en la siguiente tabla:

Tabla 2 Modelos teóricos sobre factores de riesgo psicosocial

FACTORES ORGANIZACIONALES	
Política y Filosofía de la Organización	Relacion Trabajo-Familia Gestión de los Recursos Humanos Política de seguridad y salud Responsabilidad Social Corporativa Estrategia empresarial
Cultura de la Organización	Política de Relaciones Laborales Información Organizacional Comunicación organizacional Justicia Organizacional Supervisión/Liderazgo
Relaciones Industriales	Clima laboral Representación Sindical Convenios Colectivos
FACTORES LABORALES	
Condiciones de empleo	Tipo de contrato Salario Diseño de carreras
Diseño del puesto	Rotación de puestos Trabajo grupal
Calidad en el trabajo	Uso de habilidades personales Demandas laborales Autonomia y capacidad de control Seguridad fisica en el trabajo Apoyo social Horas de trabajo Teletrabajo

Modificado de Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, 2008.

Fuente: Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas (INSHT)

Cox y Griffiths (1996), consideran los efectos de los factores psicosociales de estrés pueden afectar tanto la salud psicológica como la salud física a través de los mecanismos psicofisiológicos activados por el estrés. En este contexto, se plantean dos marcos teóricos necesarios: elaborar los modelos de estrés laboral que puedan explicar el conjunto de factores psicosociales de riesgo o estrés, y establecer los mecanismos psicofisiológicos que establecen los nexos entre la percepción y experiencia subjetiva de estrés y las respuestas del organismo. Este tipo de percepción permitirá el crecimiento personal de los y las trabajadores, ayudará a su bienestar y favorecerá su salud global. Por el contrario, cuando la percepción del entorno

es negativo, se trasforman en riesgos psicosociales como trabajo de *alto estrés* (alta demanda y bajo control), *trabajo pasivo* (bajo control y baja demanda), baja estima y alto esfuerzo, entre otros factores, los cuales acarrean alteraciones en la salud de los y las trabajadores/as, a nivel físico y psicológico. Entre las físicas se indican alteraciones cardiovasculares, gastrointestinales, musculoesqueléticas, por mencionar algunas. Y como alteraciones psicológicas se mencionan saturación, monotonía, fatiga, aburrimiento, las que mantenidas en el tiempo pudieran provocar sobrecarga mental, infracarga mental, *burnout*, entre otras.

Los riesgos psicosociales laborales no son autónomos sino que tienen sus antecedentes en los factores psicosociales de riesgo. El acoso laboral, el acoso sexual o la violencia general tienen sus antecedentes en los factores psicosociales de riesgo o estrés. Pero los riesgos psicosociales no pueden ser reducidos a sus antecedentes, no son la suma lineal de ellos, sino que tienen un valor situacional y contingencial propio que no agota su varianza en sus antecedentes lógicos y empíricos. Eso supone que el estrés, la violencia, o el acoso no pueden ser evaluados sólo a través de sus antecedentes sino que debe hacerse a través de indicadores propios directos, lo que supone su evaluación directa.

Además de su conceptualización como riesgos con una probabilidad alta de causar daños importantes a la salud, los riesgos psicosociales tienen también sus características propias que es necesario desarrollar a fin de poder controlarlos, prevenirlos y en último término evitarlos.

Por lo expuesto anteriormente, podemos deducir que se vuelve fundamental realizar el estudio psicosocial en la empresa CATSER – QUITO, con el objetivo de verificar si los efectos de los factores psicosociales de riesgo están actuando sobre la salud de los trabajadores.

CAPÍTULO II MÉTODO

2.1 NIVEL DE ESTUDIO

2.1.1 Estudio Descriptivo

El estudio de riesgo psicosocial a ejecutarse en la empresa CATSER - QUITO, será realizado bajo la metodología descriptiva, es decir, cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno. Buscando especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar; en este caso el estudio describe cuales son Riesgos ocupacionales y los factores psicosociales presentes en la empresa CATSER – QUITO.

2.2 MODALIDAD DE INVESTIGACION.

La evaluación de riesgo psicosocial en la empresa CATSER - QUITO, se realizará de forma cuantitativa e hipotética deductiva, ya que se recogerán los datos de los trabajadores en su lugar de trabajo a través del cuestionario de medición, una vez obtenida está información será procesada a través de la herramienta para análisis de resultados, propuesta por el Ministerio del Trabajo de Ecuador y finalmente se planteará un plan de intervención de acuerdo a los hallazgos evidenciados.

2.3 METODO.

En la presente investigación se aplicará el método hipotético – deductivo, que consiste en hacer observaciones y análisis, a partir de las cuales se formula una hipótesis que será comprobada por medio de una verificación, cuya finalidad es obtener resultados para una definición de acciones que puedan ser aplicadas a grupos de similares características.

Cada pregunta de investigación se explicará a continuación en la tabla 3.

Tabla 3 Preguntas de Investigación

Item	Pregunta de Investigación	Objetivo	Metodología	Técnica	Instrumento	Alcance	Resultado Esperado
1	¿Cuál es el conocimiento actual del tema de investigación?	Establecer teóricamente las variables de la investigación	Deductiva	Recopilación de datos y análisis de datos	Revistas, libros, artículos científico, tesis.	Conocimiento específico de las variables a estudiar	Al conocer el tema poder defender la hipótesis planteada
2	¿Cuáles son los principales factores de riesgo psicosocial significativos, presentes en la empresa CATSER - QUITO?	Identificar los factores de riesgos psicosociales intralaborales en los trabajadores operativos de la empresa CATSER - QUITO	Inductivo Deductivo	Recopilación de datos a partir de la toma de cuestionarios.	Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS 21) que es el test de	Dar a conocer los factores que están en riesgo significativo.	Al conocer factores de riesgo significativos, se puede plantear medidas de intervención.

Fuente: (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud ISTAS, 2010).

2.4 POBLACION Y MUESTRA.

La población objeto del presente estudio, es la totalidad o el 100% de trabajadores de la empresa CATSER - QUITO, que está constituida por 42 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:

Tabla 4 Pasos para la aplicación de cuestionario

ETAPA 1		
Item	**Actividad**	**Método o Recurso**
1	Selección de la metodología de investigación.	• Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales del Ministerio del Trabajo
2	Socializar a las autoridades de CATSER – QUITO, acerca del proyecto a realizarse.	• Representante legal • Departamento Talento Humano
3	Preparar canales de comunicación	• Charlas, correo y cartelera
4	Informar sobre la aplicación del cuestionario a todo el personal	• Charla de sensibilización y socialización de los riesgos psicosociales

ETAPA 2		
Item	**Actividad**	**Método o Recurso**
1	Aplicación del cuestionario.	• A todos los trabajadores de la ciudad de la empresa CATSER - QUITO
2	Tabulación de los datos	• Herramienta para análisis de resultados, propuesta por el Ministerio del Trabajo de Ecuador

3	Jerarquización de los datos	• Clasificar los resultados y niveles de riesgo con la ayuda de la herramienta para análisis de resultados del Ministerio del Trabajo.
4	Elaboración del informe	• Realizar el informe con las recomendaciones respectivas de acuerdo a los resultados encontrados.
5	Elaboración de la propuesta o plan de acción de acuerdo a los hallazgos evidenciados	• De acuerdo a las recomendaciones elaborar el plan de acción con fechas responsables y fechas propuestas para ejecutarse.
6	Entrega y presentación del proyecto	• Socializar los resultados obtenidos en el proyecto junto con las recomendaciones y el plan de acción a los directivos y trabajadores de la empresa CATSER - QUITO

El instrumento utilizado para la medición de riesgos psicosociales es el **cuestionario de evaluación de factores riesgo psicosocial en espacios laborales del Ministerio del Trabajo de Ecuador,** el mismo que 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.

Este es un instrumento de evaluación orientado a la prevención. Identifica y localiza los riesgos psicosociales y facilita el diseño e implementación de medidas preventivas. Los resultados de la aplicación deben ser considerados como oportunidades para la identificación de aspectos a mejorar de la organización del trabajo. La evaluación de riesgos es un paso previo para llegar a una prevención racional y efectiva.

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.

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 aplicación del Cuestionario se realizará en formato impreso y se debe determinar cuál será la forma más segura de recoger el cuestionario para resguardar el anonimato.

Descripción de la Aplicación.

A continuación, se describirá el procedimiento que se llevó a cabo para la aplicación del cuestionario de Riesgo Psicosocial del Ministerio del trabajo.

- ✓ Se realizó el cronograma de los grupos de aplicación. Grupos conformados entre 15 y 18 personas, a partir de abril hasta mayo de 2019.
- ✓ Antes de realizar la aplicación se realizó una sensibilización al personal, sobre la batería de Riesgo Psicosocial, los factores de riesgo, su confidencialidad y honestidad en las respuestas.
- ✓ Aplicación del cuestionario de evaluación de Riesgo Psicosocial por parte de las profesionales encargados.
- ✓ Ingresar a la herramienta para análisis de resultados del Ministerio del Trabajo los datos emitidos por parte de los trabajadores de la Empresa CATSER - QUITO.

- ✓ Una vez obtenidos los resultados de la matriz del aplicativo, se llevó a cabo la correlación estadística y así determinar los niveles de Riesgo Psicosocial.
- ✓ Por último, se propone una estrategia de Intervención en los dominios y dimensiones que arrojaron un nivel de Riego Alto.

2.5.1 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

El Ministerio del Trabajo en colaboración con universidades, empresas e instituciones públicas y privadas conformó mesas técnicas de trabajo para el diseño conceptual y construcción del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, en este proceso se revisaron teorías, instrumentos y metodologías de evaluación de riesgo psicosocial de otros países; también se analizó las características del cuestionario respecto a la comprensión de las preguntas y opciones de respuesta. En este contexto 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 5 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 primer cuestionario se diseñó con 83 ítems (preguntas), en consenso con participantes de las mesas técnicas se procedió con el análisis de la pertinencia de cada

pregunta, finalmente el cuestionario quedó formado por 58 ítems agrupados en 8 dimensiones:

Tabla 6 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

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 ± 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

Para el presente estudio de los principales factores psicosociales de la empresa CATSER - QUITO, se aplicó el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial del Ministerio del Trabajo, que está conformado por 58 ítems agrupados en 8 dimensiones, respetando 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.

3.1 PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

El análisis y tabulación de los resultados globales obtenidos en el estudio por dimensión nos permitirán 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 8) y el resultado se compara con los valores establecidos en la siguiente tabla:

Tabla 7 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 8 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 OPERATIVO

Tabla 9 Personas por Área de Trabajo

PERSONAS POR ÁREA DE TRABAJO	No. DE PERSONAS	PORCENTAJE
Operativo	42	100%
TOTAL	**42**	**100%**

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

Gráfico 3 Personas por Área de Trabajo

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

De las 42 encuestas diligenciadas correctamente, podemos notar claramente que el 100% de la población estudiada corresponde a trabajadores del área operativa.

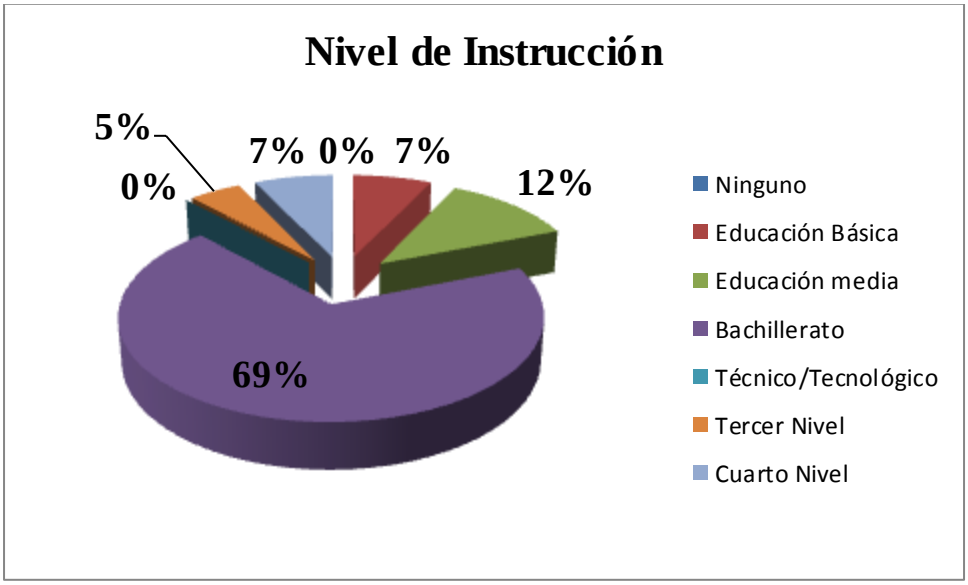
Tabla 10 Nivel de Instrucción

NIVEL DE INSTRUCCIÓN		
Nivel más alto de instrucción	**Número de personas**	**Porcentaje**
Ninguno	0	0%
Educación Básica	3	7%

Educación media	5	12%
Bachillerato	29	69%
Técnico/Tecnológico	0	0%
Tercer Nivel	2	5%
Cuarto Nivel	3	7%
TOTAL	**42**	**100%**

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

Gráfico 4 Nivel de Instrucción



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

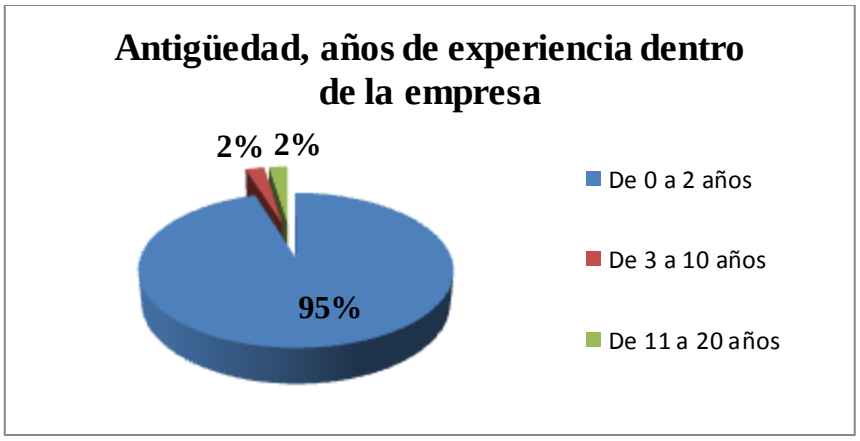
Como se puede observar en la figura 4, el nivel de instrucción predominante dentro de la empresa equivale a bachillerato con el 69%, seguido de educación media con el 12%, educación básica y tecnólogo con el 7% respectivamente y solamente el 5% de tercer nivel.

Tabla 11 Antigüedad, años de experiencia en la empresa

ANTIGÜEDAD, AÑOS DE EXPERIENCIA DENTRO DE LA EMPRESA		
Tiempo en la empresa	**Número de personas**	**Porcentaje**
De 0 a 2 años	40	95%
De 3 a 10 años	1	2%
De 11 a 20 años	1	2%
Igual o superior a 21 años	0	0%
TOTAL	**42**	**100%**

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

Gráfico 5 Antigüedad, años de experiencia en la empresa



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

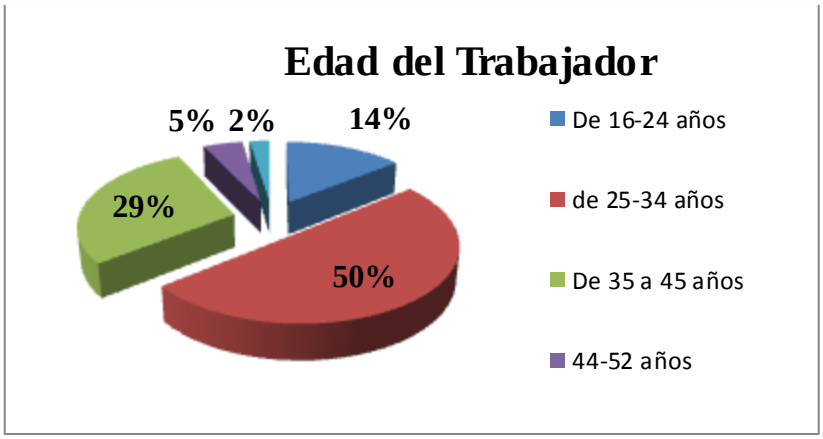
Como se puede observar en la figura 5, dentro de la población estudiada el 95% correspondiente a 40 personas, cuenta con una antigüedad dentro de la empresa 0 a 2 años, el 2% tiene una antigüedad de 3 a 10 años y el restante 2% supera los 11 años en la empresa, es decir se puede notar claramente que la empresa tiene personal nuevo para su proyectos.

Tabla 12 Edad del Trabajador

EDAD DEL TRABAJADOR		
Edad	**Número de personas**	**Porcentaje**
De 16-24 años	6	14%
de 25-34 años	21	50%
De 35 a 43 años	12	29%
44-52 años	2	5%
Igual o superior a 53 años	1	2%
TOTAL	**42**	**100%**

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

Gráfico 6 Edad del trabajador



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

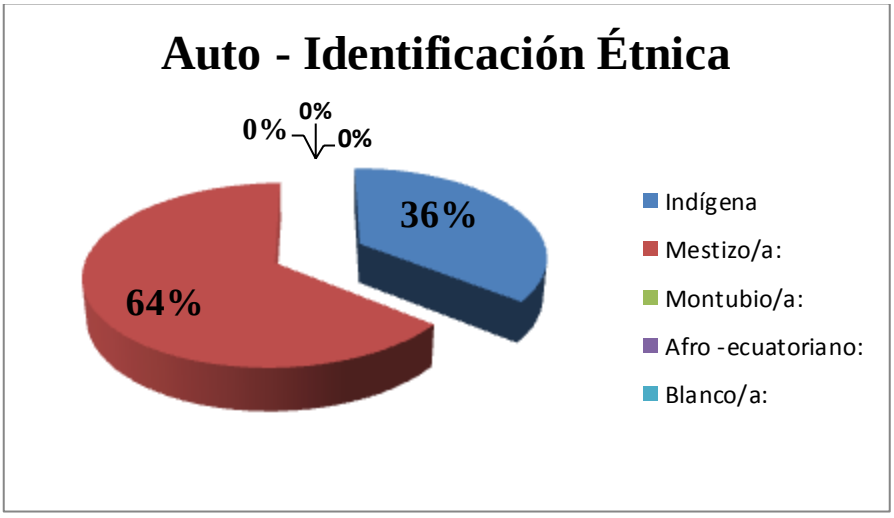
Como se puede observar en la figura 5, de los 42 trabajadores que trabajan en la empresa CATSER – QUITO, el 14% están entre los 16 y 24 años; el 50% tienen entre 25 y 34 años, el 29% corresponden de 35 a 43 años, el 5% están entre 44 y 52 años, y por último solamente el 2% supera los 53 años, lo que nos indica que la mayoría del personal que trabaja en los diferentes proyectos se encuentra en la etapa de juventud y adultez.

Tabla 13 Auto-identificación étnica

AUTO - IDENTIFICACIÓN ÉTNICA		
Tipo	**Número de personas**	**Porcentaje**
Indígena	15	36%
Mestizo/a:	27	64%
Montubio/a:	0	0%
Afro -ecuatoriano:	0	0%
Blanco/a:	0	0%
TOTAL	**42**	**100%**

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

Gráfico 7 Auto - Identificación Étnica



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

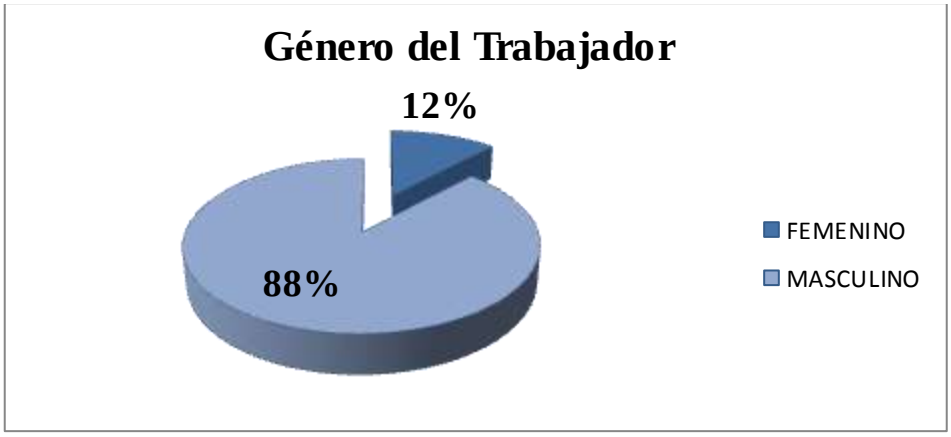
El 64% de la población estudiada reporta ser de tipo de etnia mestizo y el restante 36% indica que son indígenas.

Tabla 14 Género del trabajador

GENERO	NUMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
FEMENINO	5	12%
MASCULINO	37	88%
TOTAL	42	100%

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

Gráfico 8 Género del Trabajador



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

De las 42 encuestas diligenciadas correctamente podemos notar claramente que el 88% de la población estudiada corresponde al género masculino y el 12% al género femenino.

3.2.2 RESULTADOS OBTENIDOS

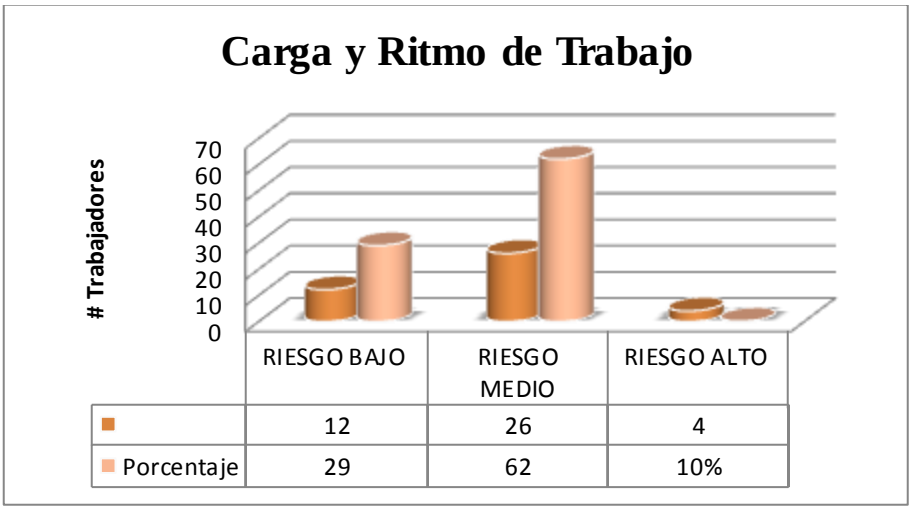
CARGA Y RITMO DE TRABAJO:

Tabla 15 Carga y Ritmo de Trabajo

CARGA Y RITMO DE TRABAJO		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	12	29%
RIESGO MEDIO	26	62%
RIESGO ALTO	4	10%
TOTAL	**42**	**100%**

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

Gráfico 9 Carga y Ritmo de Trabajo



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

En este campo se puede analizar que el 29% de la población estudiada se encuentra en riesgo bajo, el 62% tienen un riesgo medio, es decir consideran esta dimensión como fuente de estrés, debido a que el tiempo determinado para realizar las tareas asignadas es insuficiente y por lo tanto deben trabajar a un ritmo más acelerado (trabajar bajo presión) y el 10% se ubica en riesgo alto, lo que establece que la población en esta clasificación se encuentra en el sector **intermedio**, refiriendo que debido a la carga mental, emocional, responsabilidad, a las prolongadas jornadas de trabajo en algún momento son motivo de generación de estrés, por lo que se recomienda intervenir en esta dimensión.

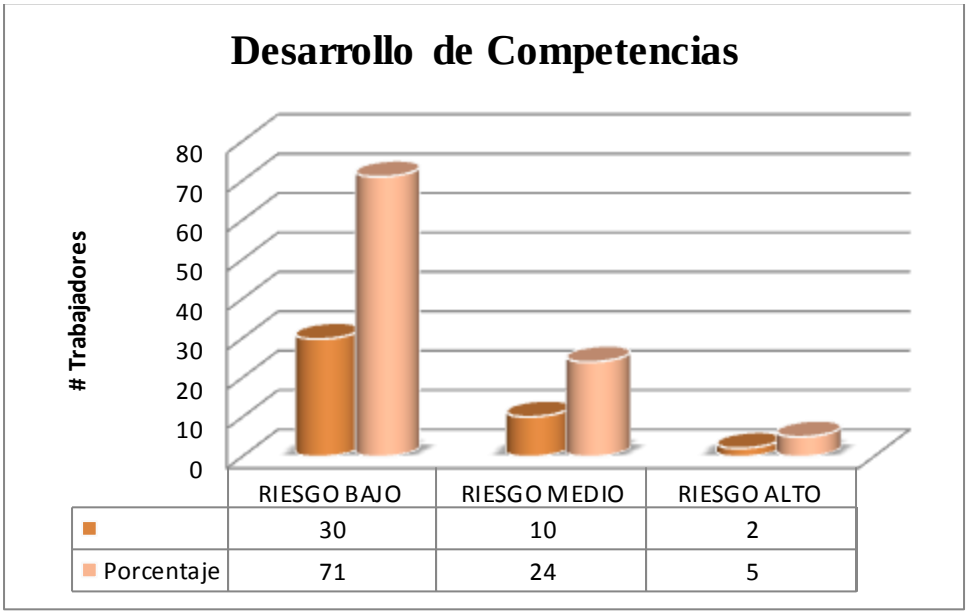
DESARROLLO DE COMPETENCIAS:

Tabla 16 Desarrollo de Competencias

DESARROLLO DE COMPETENCIAS		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	30	71%
RIESGO MEDIO	10	24%
RIESGO ALTO	2	5%
Total	**42**	**100%**

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

Gráfico 10 Desarrollo de Competencias



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

Observamos que respecto al Dominio Desarrollo de competencias, el 5% de trabajadores presenta un nivel de riesgo alto, seguido del 24% de trabajadores que presenta un nivel de riesgo medio y el 71% de trabajadores, **no percibe riesgo psicosocial** en este dominio, lo que significa que los trabajadores perciben que hay oportunidades de desarrollo, que pueden utilizar sus conocimientos y habilidades en las funciones que realizan.

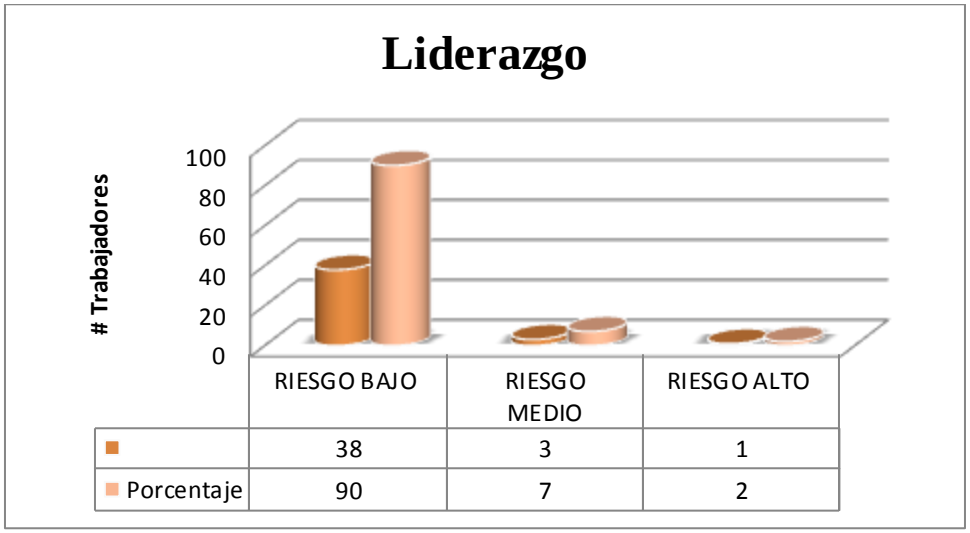
LIDERAZGO:

Tabla 17 Liderazgo

LIDERAZGO		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	38	90%
RIESGO MEDIO	3	7%
RIESGO ALTO	1	2%
Total	**42**	**100%**

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

Gráfico 11 Liderazgo



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

Se evidencia que respecto a la dimensión de Liderazgo, un porcentaje del 2% de trabajadores presenta un nivel de riesgo alto; asimismo el 7% de trabajadores presenta un nivel de riesgo medio; y el restante 90% se ubica en riesgo bajo, lo que indica que la relación social entre los jefes y el personal operativo es óptima, esto influye en el buen desempeño, existiendo buenas posibilidades de interacción con las demás personas, elevadas oportunidades de trabajo en equipo y apoyo social; es decir este campo no presenta riesgo, por lo que no amerita desarrollar actividades de intervención.

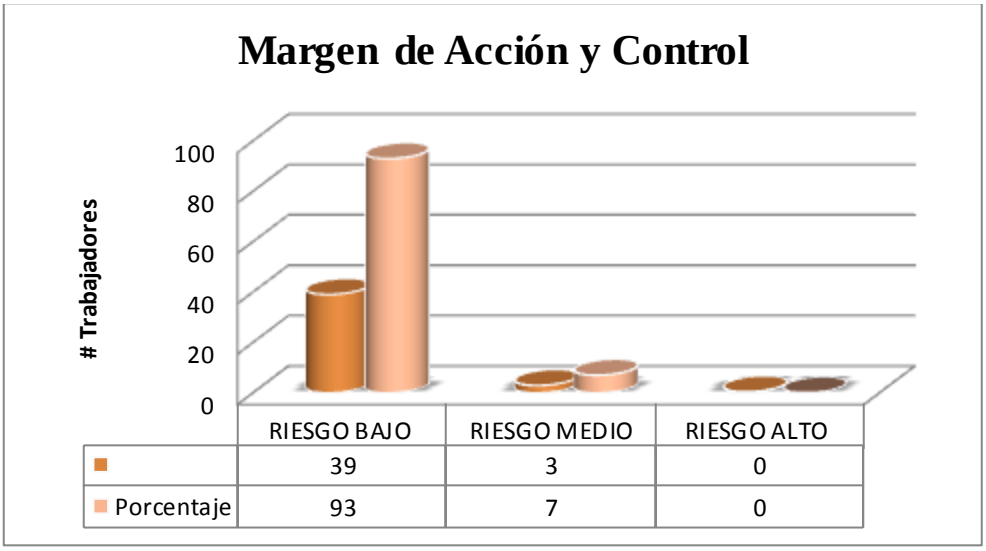
MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL:

Tabla 18 Margen de Acción y Control

MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	39	93%
RIESGO MEDIO	3	7%
RIESGO ALTO	0	0%
Total	**42**	**100%**

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

Gráfico 12 Margen de Acción y Control



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

Respecto a esta categorización de Margen de Acción y Control, el estudio realizado nos muestra que el 93% de la población evaluada, se ubica en las bandas de riesgo bajo y el restante 7% se halla en riesgo medio, lo que establece que la población en este dominio este ubicada en el sector de riesgo **protector** o menos perjudicial para la salud.

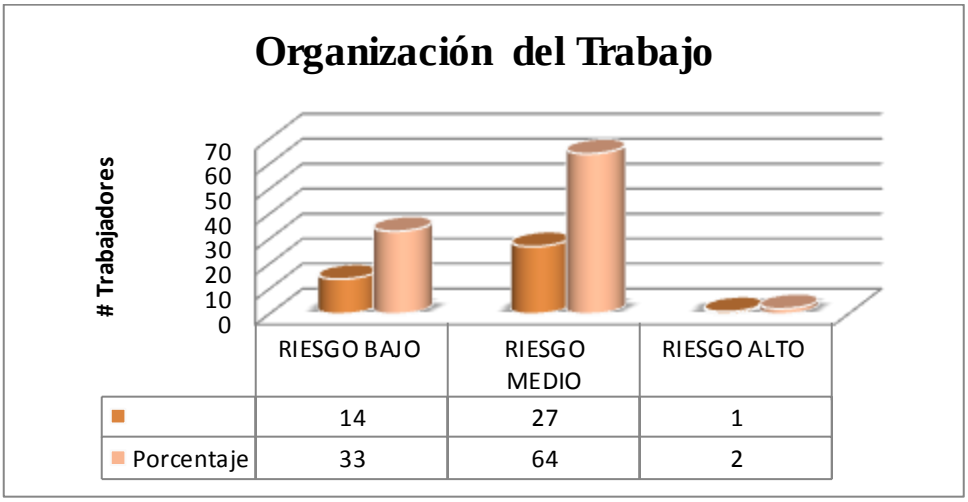
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO:

Tabla 19 Organización del Trabajo

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	14	33%
RIESGO MEDIO	27	64%
RIESGO ALTO	1	2%
Total	**42**	**100%**

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

Gráfico 13 Organización del Trabajo



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

Como se observa en el gráfico 17, el 33% de la población evaluada, se ubica en riesgo bajo, el 2% se encuentra en el sector de riesgo alto y el 64% correspondiente a 27 trabajadores se ubican con un nivel de Riesgo Medio, lo que denota que la organización no ha dado a conocer a los trabajadores información suficiente y clara sobre los objetivos, funciones, autonomía, que tiene el ejercicio del cargo en la empresa, lo que establece que la población en esta categoría esté ubicada en el sector de riesgo **intermedio**. Se recomienda adoptar medidas correctivas en beneficio de la salud de los trabajadores.

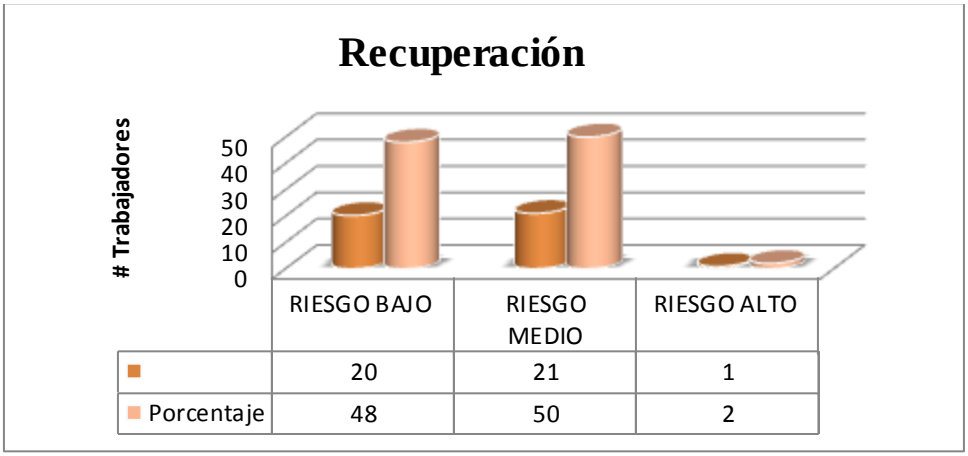
RECUPERACIÓN:

Tabla 20 Recuperación

RECUPERACIÓN		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	20	48%
RIESGO MEDIO	21	50%
RIESGO ALTO	1	2%
Total	**42**	**100%**

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

Gráfico 14 Recuperación



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

En cuanto al análisis descriptivo de esta categoría por los colaboradores evaluados, en el gráfico 19 podemos notar que este factor Recuperación, es una dimensión que según los datos presenta riesgo psicosocial medio con un 50% de calificación, el 48% se ubica en riesgo bajo, y el 2% restante está en riesgo alto, lo que establece que la población en esta área esté ubicada en el sector de riesgo **intermedio**, por lo que es necesario intervenir en este dominio; ya que representa una posible fuente generadora de estrés.

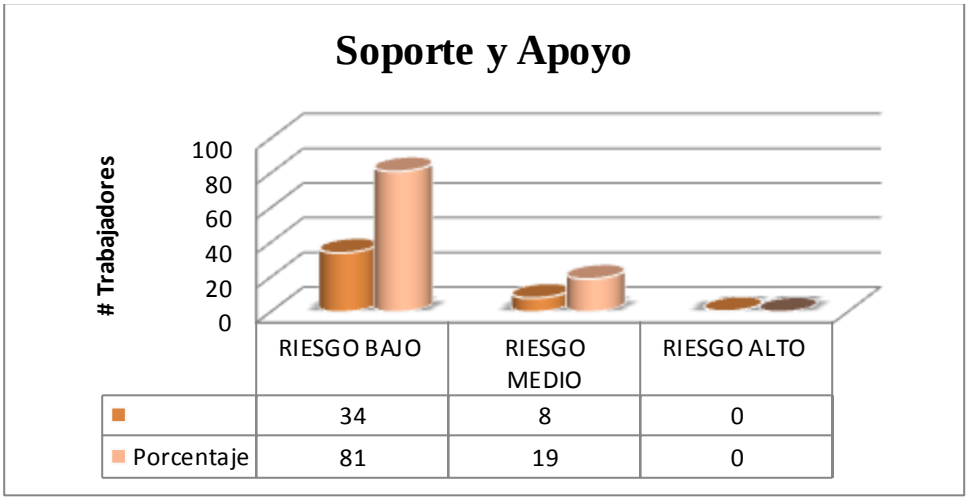
SOPORTE Y APOYO:

Tabla 21 Soporte y Apoyo

SOPORTE Y APOYO		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	34	81%
RIESGO MEDIO	8	19%
RIESGO ALTO	0	0%
TOTAL	**42**	**100%**

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

Gráfico 15 Soporte y Apoyo



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

En el gráfico 21 podemos notar que el 81% del personal se encuentra en riesgo bajo y el restante 19% se localiza en riego medio, lo que nos demuestra claramente que la parte de **Soporte y Apoyo** no es generadora de estrés o condiciones perjudiciales para la salud.

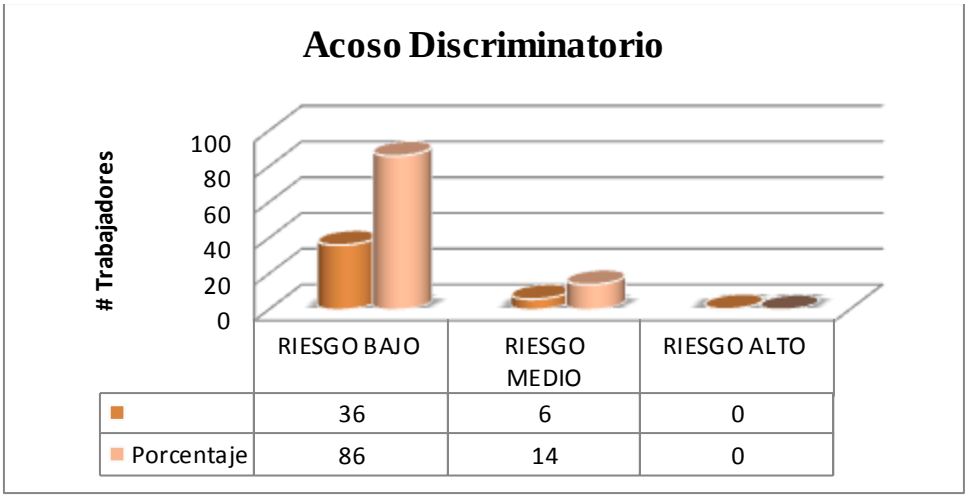
ACOSO DISCRIMINATORIO:

Tabla 22 Acoso Discriminatorio

ACOSO DISCRIMINATORIO		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	36	86%
RIESGO MEDIO	6	14%
RIESGO ALTO	0	0%
TOTAL	**42**	**100%**

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

Gráfico 16 Acoso Discriminatorio



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

El cuestionario aplicado nos demuestra en este dominio que el 86% de trabajadores presenta un nivel de riesgo bajo y el 14% restante se ubica en las bandas de riesgo medio, por lo que podemos deducir que los trabajadores no sienten ningún tipo de acoso discriminatorio por parte de los compañeros y superiores.

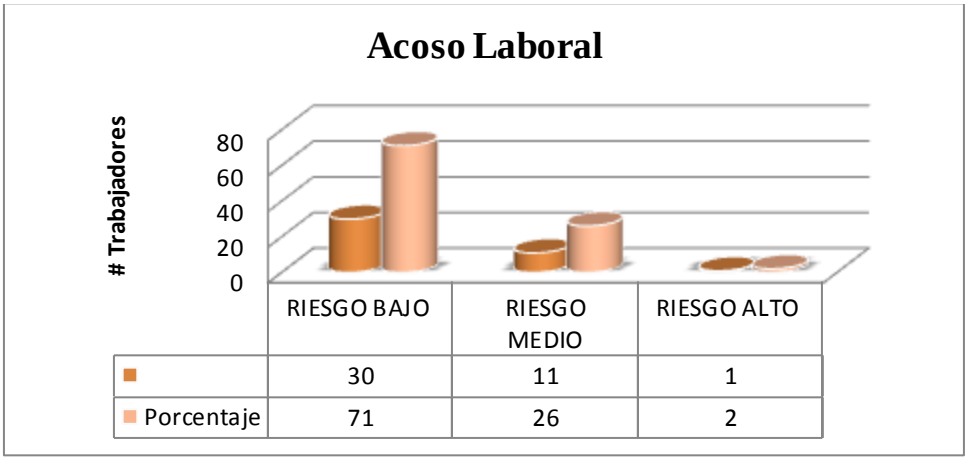
ACOSO LABORAL:

Tabla 23 Acoso Laboral

ACOSO LABORAL		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	30	71%
RIESGO MEDIO	11	26%
RIESGO ALTO	1	2%
TOTAL	**42**	**100%**

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

Gráfico 17 Acoso Laboral



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

De acuerdo a la dimensión Acoso Laboral los resultados arrojados de las respuestas dadas por los trabajadores son: el 71% de la población evaluada, se ubica en las bandas de riesgo bajo, el 26% en riesgo medio y el restante 2% 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,** lo que determina que la mayoría de trabajadores no sienten ningún tipo de molestia o acoso laboral por parte de los compañeros y superiores.

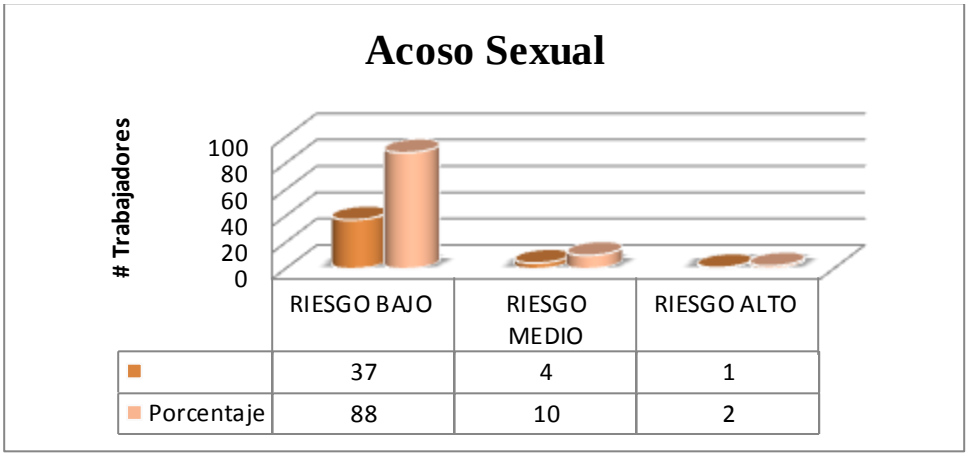
ACOSO SEXUAL:

Tabla 24 Acoso Sexual

ACOSO SEXUAL		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	37	88%
RIESGO MEDIO	4	10%
RIESGO ALTO	1	2%
TOTAL	**42**	**100%**

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

Gráfico 18 Acoso Sexual



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

La herramienta aplicada determina que el 88% de la población estudiada se encuentra en riesgo bajo, el 10% se encuentra en riesgo medio y el 2 % se ubica en riesgo alto, lo que determina claramente que los trabajadores no sienten ningún tipo de molestia o acoso sexual por parte de los compañeros y superiores.

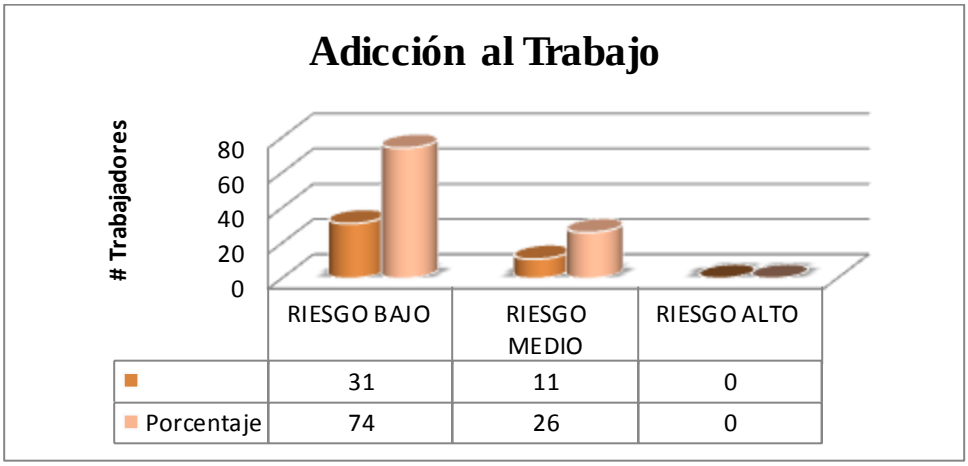
ADICCIÓN AL TRABAJO:

Tabla 25 Adicción al Trabajo

ADICCIÓN AL TRABAJO		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	31	74%
RIESGO MEDIO	11	26%
RIESGO ALTO	0	0%
TOTAL	**42**	**100%**

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

Gráfico 19 Adicción al Trabajo



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

En la dimensión Adicción al Trabajo, los resultados arrojados de las respuestas dadas por los trabajadores son: el 74% se ubican en las bandas de riesgo bajo y el restante 26% se localizan en las bandas de riesgo medio, lo que establece que la población estudiada en esta clasificación, esté ubicada en el sector protector y su interpretación equivalente del riesgo es **Bajo.**

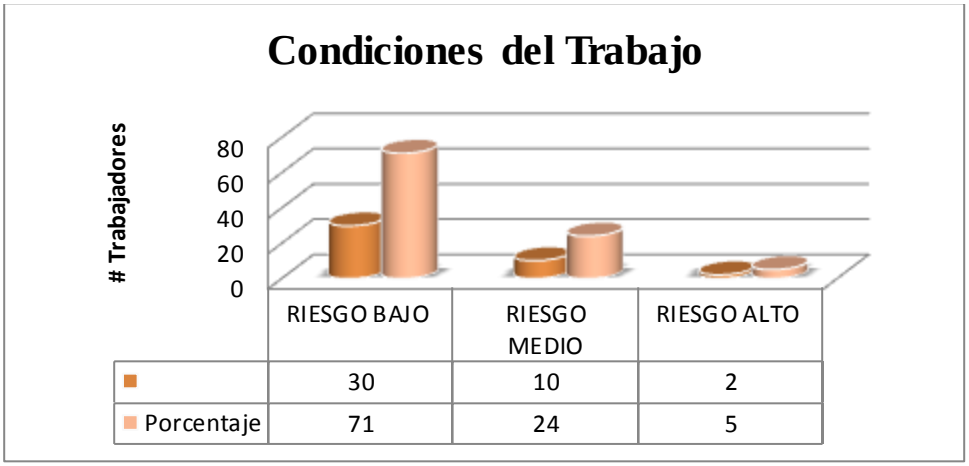
CONDICIONES DEL TRABAJO:

Tabla 26 Condiciones del Trabajo

CONDICIONES DEL TRABAJO		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	30	71%
RIESGO MEDIO	10	24%
RIESGO ALTO	2	5%
TOTAL	**42**	**100%**

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

Gráfico 20 Condiciones del Trabajo



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

Como se observa en el gráfico 33, se evidencia que el 71% correspondiente a 30 trabajadores se ubican en un nivel de Riesgo bajo, el 24% en riesgo medio y el restante 5% se encuentra en el sector de riesgo alto, asociado a las **Condiciones del Trabajo**, es decir esta categoría no presenta riesgo para la empresa.

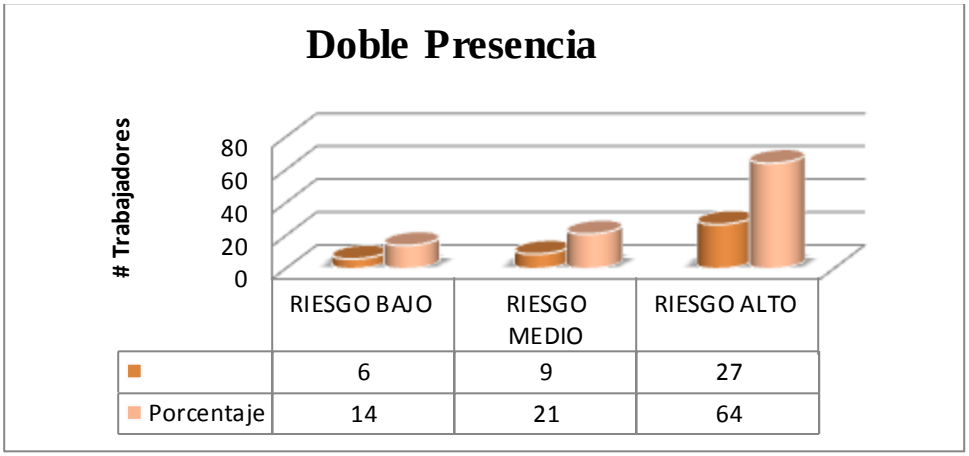
DOBLE PRESENCIA (LABORAL – FAMILIAR):

Tabla 27 Doble Presencia

DOBLE PRESENCIA		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	6	14%
RIESGO MEDIO	9	21%
RIESGO ALTO	27	64%
TOTAL	**42**	**100%**

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

Gráfico 21 Doble Presencia



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

Es muy importante tomar en cuenta las relaciones entre el trabajo y la parte familiar de los trabajadores, pues esto incide directamente en la aparición de posibles riesgos psicosociales. En este nivel se encuentran 27 empleados en riesgo alto que corresponden al 64%; después encontramos a 9 trabajadores en riesgo medio que equivale al 21%; de igual forma 6 personas que se ubican en el 14%, por lo que se determina que la población estudiada en el área de **Doble Presencia** está en el sector **vulnerable**, es decir es un generador de estrés y se necesita un plan de intervención.

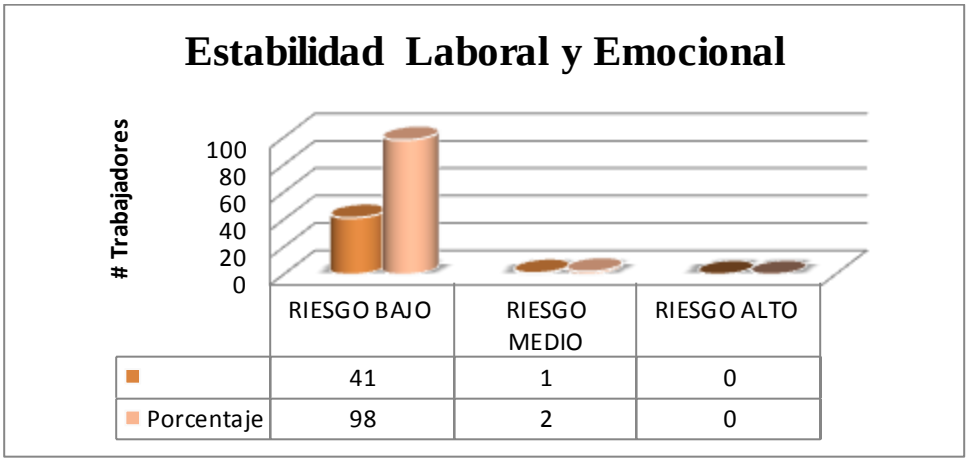
ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL:

Tabla 28 Estabilidad Laboral y Emocional

ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	41	98%
RIESGO MEDIO	1	2%
RIESGO ALTO	0	0%
Total	**42**	**100%**

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

Gráfico 22 Estabilidad Laboral y Emocional



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

Respecto a los resultados obtenidos en esta dimensión se puede deducir que el 98% de los trabajadores evaluados se encuentran en riesgo bajo y el 2% 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 **protector**, es decir esta categoría no representa riesgo para la empresa.

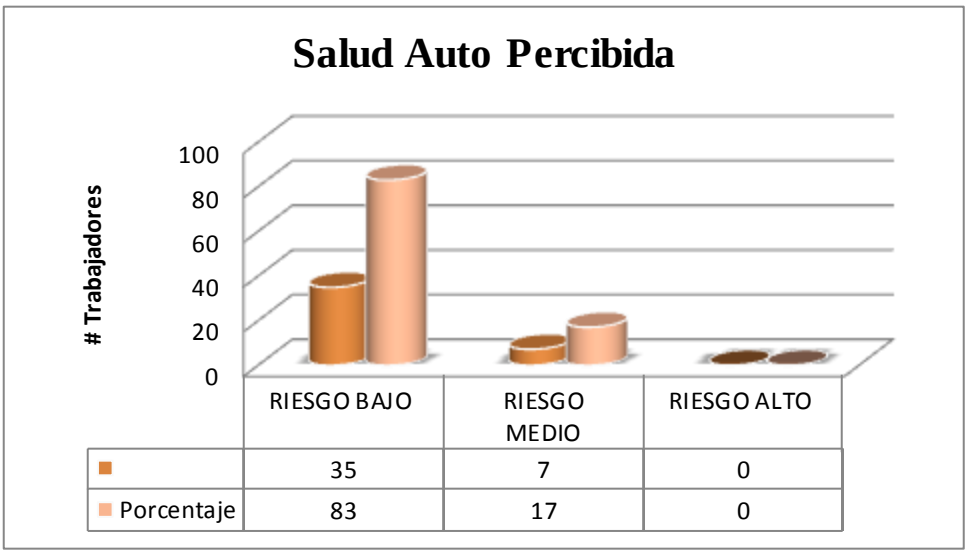
SALUD AUTO PERCIBIDA:

Tabla 29 Salud Auto Percibida

SALUD AUTO PERCIBIDA		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	35	83%
RIESGO MEDIO	7	17%
RIESGO ALTO	0	0%
TOTAL	**42**	**100%**

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

Gráfico 23 Salud Auto Percibida



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

La siguiente dimensión a evaluar se denomina salud auto percibida, en la cual el porcentaje mayor de trabajadores con un 83% se ubican en riesgo bajo, seguido de riesgo medio con una puntuación del 17%, lo que establece claramente que esta categoría no representa riesgo de estrés para la empresa.

CAPITULO IV DISCUSION

4.1 CONCLUSIONES

A través del desarrollo, planeación, evaluación y análisis realizados en la presente investigación se establece los resultados, conclusiones y recomendaciones generadas, los mismos que están detallados a continuación:

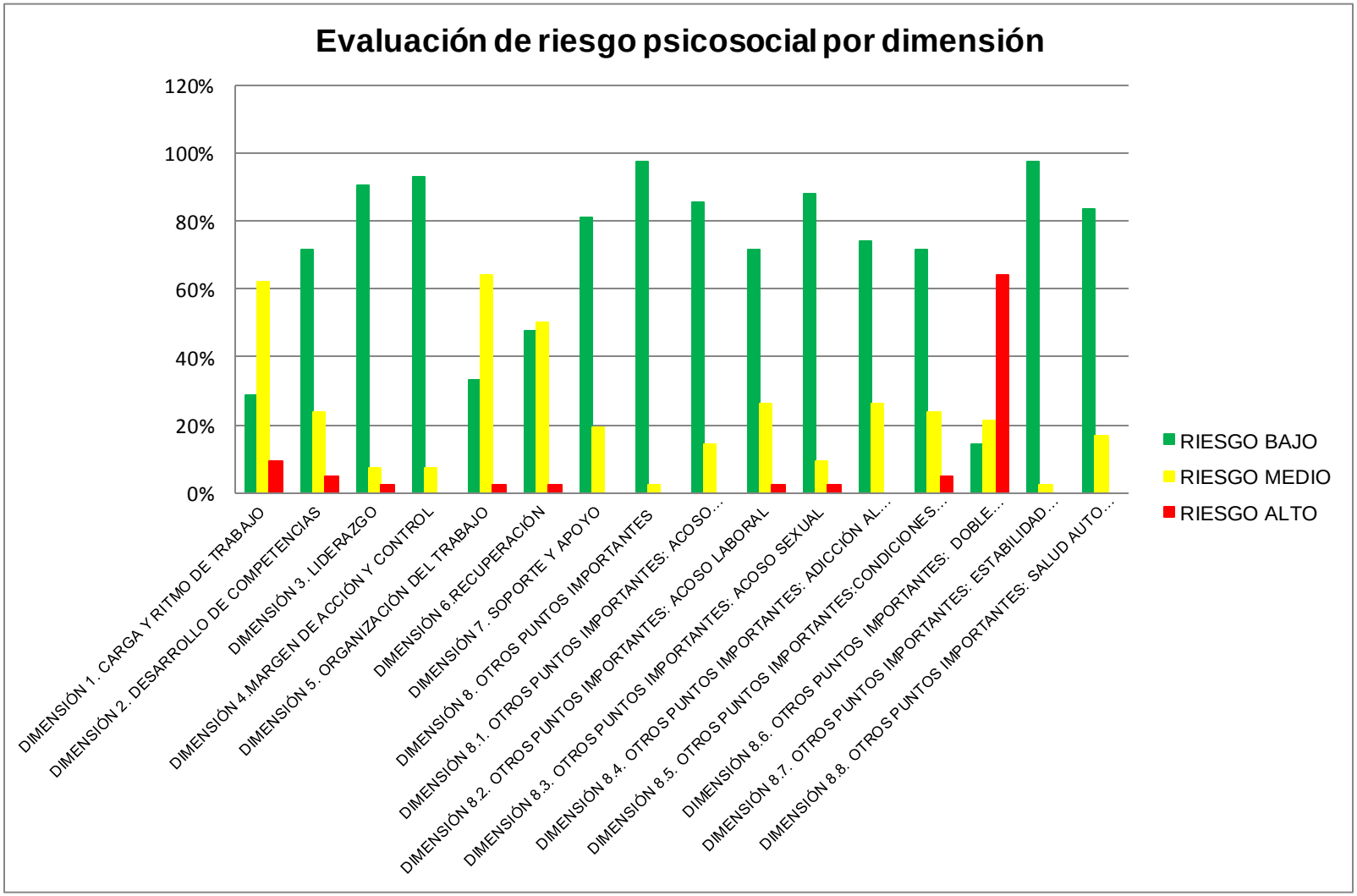
4.1.1 RESUMEN DE RESULTADOS OBTENIDOS

Tabla 30 Resultados por dimensión de riesgo psicosocial

RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL PERSONAL OPERATIVO			
DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	**RIESGO BAJO**	**RIESGO MEDIO**	**RIESGO ALTO**
DIMENSIÓN 1. Carga y ritmo de trabajo	29%	62%	10%
DIMENSIÓN 2. Desarrollo de competencias	71%	24%	5%
DIMENSIÓN 3. Liderazgo	90%	7%	2%
DIMENSIÓN 4. Margen de acción y control	93%	7%	0%
DIMENSIÓN 5. Organización del trabajo	33%	64%	2%
DIMENSIÓN 6.Recuperación	48%	50%	2%
DIMENSIÓN 7. Soporte y apoyo	81%	19%	0%
DIMENSIÓN 8. Otros puntos importantes	98%	2%	0%
DIMENSIÓN 8.1. Otros puntos importantes: acoso discriminatorio	86%	14%	0%
DIMENSIÓN 8.2. Otros puntos importantes: acoso laboral	71%	26%	2%
DIMENSIÓN 8.3. Otros puntos importantes: acoso sexual	88%	10%	2%
DIMENSIÓN 8.4. Otros puntos importantes: adicción al trabajo	74%	26%	0%
DIMENSIÓN 8.5. Otros puntos importantes: condiciones del trabajo	71%	24%	5%
DIMENSIÓN 8.6. Otros puntos importantes: doble presencia (laboral – familiar)	14%	21%	64%
DIMENSIÓN 8.7. Otros puntos importantes: estabilidad laboral y emocional	98%	2%	0%
DIMENSIÓN 8.8. Otros puntos importantes: salud auto percibida	83%	17%	0%

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

Tabla 31 Resultados por dimensión de riesgo psicosocial



4.2 CONCLUSIONES

En relación con el presente estudio, se concluye:

- En este estudio sobre factores de riesgo psicosociales en la empresa CATSER - QUITO, observamos de la importancia que tiene la evaluación de los mismos, ya que la relación negativa entre el ambiente laboral, funciones o labores, estrategia organizacional y las habilidades, destrezas, expectativas, necesidades, cultura y relaciones externas, generan consecuencias bastante perjudiciales en la salud y satisfacción del colaborador, el rendimiento laboral y la productividad.
- Además se puso en marcha de manera rigurosa y exhaustiva el instrumento Cuestionario de Evaluación de Riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo, cuya pretensión no solo es evaluar sino también generar propuestas de transformación en el entorno en donde se presenten estas problemáticas de riesgo psicosocial en la empresa.
- Así también se ha llegado a identificar los riesgos psicosociales del personal de la empresa CATSER QUITO y podemos concluir que solamente una dimensión **Doble Presencia** presenta riesgo alto o significativo.
- En nivel de riesgo medio, la población estudiada reporta que 3 dimensiones evidencian este tipo de riesgo con calificación superior al 50% (Carga y Ritmo de Trabajo, Organización del trabajo y Recuperación) por parte de los colaboradores y el resto de dimensiones se ubican en riesgo bajo que no afecten a la salud de los trabajadores, es decir no afectan al bienestar de los trabajadores y no son generadoras de estrés.
- Esta herramienta nos permite analizar los resultados a nivel general o global, por lo que me permito indicar que el 7% de la población estudiada se encuentra en riesgo medio y el consiguiente 86% se ubica en el sector de riesgo medio, por lo que se recomienda a la empresa CATSER – QUITO, implementar un plan de intervención en las dimensiones de riesgo alto y medio más, se puede evidenciar el detalle en la tabla 48.

Tabla 32 Resultados global de la evaluación de riesgo psicosocial

RESULTADO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
	93%	7%	0%

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

Gráfico 24 Tabla 47 Resultados global de la evaluación de riesgo psicosocial

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

Tabla 33 Resultados por dimensión de riesgo psicosocial con valores significativos

RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL			
DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	**RIESGO BAJO**	**RIESGO MEDIO**	**RIESGO ALTO**
CARGA Y RITMO DE TRABAJO	29%	62%	10%
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	33%	64%	2%
RECUPERACIÓN	48%	50%	2%
DOBLE PRESENCIA (LABORAL – FAMILIAR)	14%	21%	64%

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

4.3 RECOMENDACIONES

- Para la población estudiada y para la empresa **CATSER - QUITO**, la recomendación principal sería la de tomar en cuenta los hallazgos aquí reportados como punto de partida, de tal manera que se aborde el seguimiento y control de las acciones de promoción y prevención de los factores y niveles de estrés que por sí mismos pueden ser perjudiciales y preocupantes si se analiza su impacto sobre la productividad general de la organización.
- Es importante que desde la empresa **CATSER - QUITO**, se establezcan condiciones de trabajo favorables, que posibiliten un ambiente laboral más saludable y actué de forma positiva sobre el comportamiento de las personas, evitando los efectos emocionales que pueden causar el estrés.
- Esta investigación hace visible la necesidad de generar acciones para prevenir los *Riesgos psicosociales* y promover ambientes laborales saludables. Reconociendo que los *Riesgos psicosociales* son un problema de salud emergente y generadores de un sinnúmero de problemáticas tanto a nivel físico, como mental, la empresa debe crear el conocimiento suficiente para dar respuestas de cuidado a esta problemática.
- Se recomienda mantener los factores protectores o que no representan ningún tipo de riesgo psicosocial para la empresa de acuerdo a lo evidenciado en el presente estudio, de tal manera que a futuro no se deterioren o desgasten, por lo que se recomienda que a través de la lectura y análisis del presente estudio, la compañía revise y conozca estos aspectos favorables para que los mismos se mantengan y se fortalezcan en el tiempo, ya que influirán directamente en bienestar de las personas.

Carga y Rimo de Trabajo.-

- Otorgar a los trabajadores medidas de control sobre el propio trabajo, es decir que tengan suficiente autonomía y capacidad de decisión sobre las tareas, de manera que puedan establecer cambios en el ritmo de trabajo.
- Adaptar la carga de trabajo (física y mental) a las capacidades del trabajador, de tal forma que se enfrenten a demandas laborales adecuadas a sus capacidades, con un volumen de trabajo apropiado en relación al tiempo disponible para su

realización y disponer de los recursos suficientes y necesarios de acuerdo a las demandas del trabajo.

- Realizar estudio de carga laboral por cada área, y evaluaciones de acuerdo a la carga mental del trabajo a que están sometidos los trabajadores.
- Adecuar el volumen de trabajo a realizar al tiempo necesario para su correcta ejecución, planificando adecuadamente la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada.
- Establecer un sistema de gestión de las tareas que garantice una adecuación similar del volumen de trabajo a cada trabajador (reuniones trimestrales del equipo para crear feedback entre superiores y subordinados).
- Incluir en el programa anual de capacitación de la empresa (entrenamiento en manejo de estrés, manejo efectivo del tiempo a todo el personal).

Organización del trabajo.-

- Establecer o mantener en la planificación anual de la empresa objetivos por departamento, con indicadores de gestión y revisión mensual para saber su cumplimiento, de esta manera administrarán de mejor manera la jornada laboral.

    - ✓ Establecer objetivos claros y reales.
    - ✓ Marcar prioridades en las tareas.
    - ✓ Evitar a la persona sensaciones continuadas de urgencia y apremio de tiempo.
    - ✓ Que planteen un desafío.

- Es necesario que desde la empresa se posibiliten trimestralmente espacios de encuentro entre trabajadores y superiores, para que exista retroalimentación y socialización enfocada a mejorar el ambiente laboral y el rol de cada empleado.
- Comprometer a los niveles de jefaturas y supervisión que antes del comienzo de cada jornada de trabajo, realicen reuniones de trabajo cortas para repartir instrucciones, intercambiar planes de trabajo del día, para sesiones de preguntas y respuestas, etc.
- Mejorar el sistema de comunicación interna de la empresa, ya que para cumplir con los objetivos se requiere que los equipos de trabajo estén debidamente capacitados, informados y comprometidos. En ese sentido, la comunicación

interna cumple un rol fundamental, en tanto contribuye a crear un clima laboral saludable que permite el desarrollo de buenas ideas además de potenciar la productividad de los colaboradores.

- Implementar en la empresa modelos de ejecución de proyectos, en los cuales se encuentren claramente detallados las estrategias, los objetivos e indicadores de gestión a alcanzar por cada departamento y realizar una revisión periódica para verificar su cumplimiento.
- Dentro del programa anual de capacitación incluir temas como: charlas de conocimiento de misión, visión, políticas de la empresa, estrategias, procesos, procedimientos, objetivos de cada departamento e indicadores, de tal manera que todos los colaboradores conozcan el camino a seguir y las estrategias que tiene la organización para alcanzar los objetivos empresariales.
- Realizar una adecuada gestión del talento humano y proporcionarles a los trabajadores un clima laboral óptimo y unas condiciones contractuales y físicas en las que puedan dar lo mejor de sí, ya que el personal humano es el principal capital de la empresa, en él reside tanto la fuerza productiva como la innovación, la creatividad y la capacidad de mejorar continuamente los procesos internos.
- Se recomienda implementar un programa anual de capacitación y entrenamiento, con el propósito de mejorar los conocimientos y habilidades de los trabajadores que componen la empresa, porque el activo más valioso que se tiene son los trabajadores, por eso cuidarlo e invertir en su desarrollo debería ser una prioridad para la empresa. Pues al mejorar las competencias laborales se obtienen beneficios como mayor compromiso, alta satisfacción y competitividad, y por consiguiente un incremento de la productividad.

Recuperación.-

- Ante la alta carga de trabajo, se recomendaría establecer pausas activas dentro de jornada laboral a fin de disminuir el estrés físico y emocional.
- Otorgar y facilitar tiempos o actividades especiales para la recuperación de los empleados, de tal forma que afronten de mejor manera las actividades cotidianas, ya que la falta de un descanso durante el trabajo tiene una secuela negativa en el bienestar de los trabajadores que terminan por tener consecuencias negativas en la

vida laboral y personal. Por esto disponer de momentos para desconectar del trabajo ayuda a recobrar energía y tener más vitalidad.

Doble Presencia:

Es necesario implementar medidas preventivas en este factor para proteger al importante grupo de trabajadores que se encuentran en riesgo alto, ya que al enriquecer estas variables supone un incremento en la productividad y en la recompensa de los trabajadores.

- Una organización de trabajo saludable debería proveer a las personas de las suficientes oportunidades para que éstas tengan control sobre sus propias vidas, 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.
- La incompatibilidad de los horarios de trabajo con las exigencias familiares es una fuente de estrés y de insatisfacción constante y constituye un factor de riesgo que no es estrictamente profesional, pero que debe tenerse en cuenta a la hora de proteger la salud del trabajador.
- Existen algunos ejemplos de buenas prácticas de conciliación trabajo-familia, como por ejemplo un sistema de gestión horaria con la creación de un banco de horas, posibilitando una gestión flexible de la jornada laboral y, permitiendo a los trabajadores un mayor control sobre su vida profesional y sobre sus responsabilidades personales y familiares.
- Implementar mecanismos para otorgar facilidades de tiempo para que las personas puedan efectuar trámites personales. La empresa debe incluir en su reglamento interno de trabajo políticas y mecanismos para otorgar facilidades a los trabajadores en casos de enfermedad de algún familiar.

4.4 PROPUESTA DE PLAN DE ACCIÓN

A continuación se presenta la propuesta de intervención de la empresa **CATSER – QUITO**, de los riesgos psicosociales que dieron como resultado nivel medio y alto .

PLAN DE INTERVENCIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL EMPRESA CATSER - QUITO							
DIMENSIÓN	**OBJETIVO ESTRATEGICO**	**ACTIVIDADES / ESTRATEGIAS**	**RESPONSABLE**	**INDICADORES**	**EVIDENCIA**	**FECHA**	
						Inicio	**Fin.**
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	**1.- Implementar objetivos por departamento, con indicadores de gestión**	1.- Establecer en la planificación anual de la empresa objetivos claros y reales empresariales y por departamento.	Representante Legal, Responsable de SSO, Gerencias, Jefaturas y Talento Humano	# Planificación realizada/ # Planificación programada	Planificación realizada con objetivos	01/10/2019	31/12/2019
		2.- Implementar indicadores de gestión junto con los objetivos		# Indicadores cumplidos/ # Indicadores programados	Indicadores realizados	01/10/2019	31/12/2019
		3.- Dentro de planificación anual de la empresa incrementar reuniones trimestrales para verificar el cumplimiento de actividades, objetivos e indicadores		#reuniones cumplidas/ # reuniones programadas	Actas de reunión	01/10/2019	31/12/2019
		4.- Todos los acuerdo y tratado en cada reunión debe quedar plasmado en una acta de reunión en la que se detalle actividades, responsables y fechas de cumplimiento para no dejar cabos sueltos.		#actas realizadas/ # actas programadas	Actas de reunión	01/01/2020	31/12/2020

	2.- Implementar y establecer cronogramas de reuniones trimestrales y antes de cada jornada	1.- La empresa debe planificar y posibilitar mensualmente espacios de encuentro entre trabajadores y superiores, para que exista retroalimentación y socialización enfocada a mejorar el ambiente laboral y el rol de cada empleado	Representante Legal, Responsable de SSO, Gerencias, Jefaturas y Talento Humano	#actas realizadas/ # actas programadas	Actas de reunión	01/01/2020	31/12/2020
		2.- Comprometer a los niveles de jefaturas y supervisión que antes del comienzo de cada jornada de trabajo, realicen reuniones de trabajo cortas para repartir instrucciones, intercambiar planes de trabajo del día, para sesiones de preguntas y respuestas, etc		#actas realizadas/ # actas programadas	Actas de reunión	01/01/2020	31/12/2020
		3.- Todos los acuerdo y tratado en cada reunión debe quedar plasmado en una acta de reunión en la que se detalle actividades, responsables y fechas de cumplimiento para no dejar cabos sueltos.		#actas realizadas/ # actas programadas	Actas de reunión	01/01/2020	31/12/2020

	3.- Mejorar el sistema de comunicación interna de la empresa	1.- Seleccionar y definir los medios de comunicación necesarios de la empresa, la idea es evaluar cuáles son los medios más adecuados para conseguir los objetivos de comunicación (reuniones personales, correo electrónico, grupos de chat, folletos, etc.)	Representante Legal, Responsable de SSO, Gerencias, Jefaturas y Talento Humano	#medios de comunicación usados/ # medios de comunicación seleccionados	Medios de comunicación seleccionados	01/08/2019	31/10/2019
		2.- Con esta información dejar evidenciado en un procedimiento de comunicación e información interna firmado por el representante legal de la empresa.		#procedimiento realizado/ # procedimiento programado	Procedimiento de comunicación interna		
		3.- Capacitar al personal: los trabajadores deben saber qué se pretende conseguir con el plan de comunicación interna. Deben saber también cómo operar dicho plan.		#capacitación realizada/ # capacitación programada	Registro de capacitación		
		4.- Finalmente, es importante considerar que el plan de comunicación interna debe estar orientado a los siguientes objetivos: crear cultura y sentido de la pertenencia, fomentar la confianza y mejorar la organización de la empresa			Procedimiento de comunicación interna		

CARGA Y RITMO DE TRABAJO	**1.- Realizar estudio de carga laboral por cada área**	1.- Cotizar con 3 empresas que realicen estudios de carga laboral y mental	Representante Legal, Responsable de SSO, Gerencias, Jefaturas y Talento Humano	#cotizaciones recibidas / #cotizaciones necesarias	Cotización	01/11/2019	20/12/2019
		2.- Seleccionar la cotización más idónea					
		3.- Realizar la medición de los puestos de trabajo con metodología validada		#medición realizada / #medición planificada	Informe de mediciones		
		4.- Analizar el informe del estudio para implantar las recomendaciones otorgadas					
		5.- Socializar el estudio de carga laboral a todo el personal		#capacitación realizada/ # capacitación programada	Registro de capacitación		
		6.- Incluir en el programa anual de capacitación de la empresa (entrenamiento en manejo de estrés, manejo efectivo del tiempo a todo el personal).			Registro de capacitación		

RECUPERACIÓN	**1.- Implementar en la empresa un programa de pausas activas en la empresa**	1.- Identificar los riesgos laborales y las dolencias osteomusculares de mayor relevancia en los colaboradores	Representante Legal, Responsable de SSO, Gerencias, Jefaturas y Talento Humano	#ejercicios seleccionados/ # ejercicios identificados	Matriz de Riesgos	01/09/2019	30/11/2019
		2.- Seleccionar los ejercicios más adecuados de acuerdo a las actividades que mantienen los empleados en la empresa.			Matriz de ejercicios		
		3.- Capacitar y concientizar a cada colaborador del beneficio que le brindan las pausas activas a su salud y a su entorno laboral		#capacitación realizada/ # capacitación programada	Registro de capacitación		
		4.- Elaborar un cronograma mensual de pausas activas para todos los trabajadores, en el que consten los ejercicios, horarios y responsables con registro de firmas y fotos.		# cronograma realizado/ # cronograma programado	Cronograma de pausas activas		
		5.- Ejecutar el programa de pausas activas					

DOBLE PRESENCIA	**1.- Implementar en la empresa una política de sobre conciliación de la vida laboral y familiar**	1.- Implementar medidas preventivas en este factor para proteger al importante grupo de trabajadores que se encuentran en riesgo alto	Representante Legal, Responsable de SSO, Gerencias, Jefaturas y Talento Humano	# cronograma realizado/ # cronograma programado	Registro de medidas preventivas	01/01/2020	30/01/2020
		2.- Socializar los derechos de los trabajadores establecidos en el reglamento interno de trabajo, permisos por enfermedad, calamidad doméstica, etc.			Registro de capacitación		
		3.- Elaborar una política y mecanismos para otorgar facilidades a los trabajadores sobre conciliación de su vida laboral y familiar, posibilitando una gestión de horarios flexibles, de tal manera que se puedan recuperar las horas de permiso.		#política realizada / #política planificada	Política de concientización laboral-familiar		
		4.- Socializar la política a todo el personal		#capacitación realizada/ # capacitación programada	Registro de capacitación		

BIBLIOGRAFÍA

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.

Agencia Europea para la Seguridad y Salud en El Trabajo (2001). Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo, Copyright, European Agency for Safety and Health at Work, recuperado de: https://osha.europa.eu/es/topics/stress/index_html.

Aguilera, C. (2008). Valoración participativa de factores psicosociales laborales en una empresa petrolera: desde la queja y el silencio hasta la transformación de la organización del trabajo. Caracas: Universidad Bolivariana de Venezuela.

Alvarez, F. (2007). Salud Ocupacional. La prevención de los riesgos ocupacionales y panorama de riesgos. Bogotá: ECOE Ediciones.

Cegarra, J., (2011) Metodología de la Investigación Científica y Tecnológica, Madrid: Díaz de Santos S.A., p. 82.

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»?

Fernández, R. (2010) La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo, España, Ecu editorial Club Universitario, p. 31, 37.

Fernández, B. (2012). Factores de Riesgo Psicosocial – Seguridad en el trabajo, Higiene industrial, Ergonomía y Psicosociología aplicada (tesis de posgrados). Madrid, España: Universidad Internacional de la Rioja.

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

Gil-Monte P. Algunas razonas para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. Rev Esp Salud Pública. 2009, 83: 169-73.

Góngora, L. y. (2001). Factores Psicosociales, Identificación de situaciones de Riesgo.

(INSHT), I. N. (2012). Nota Técnica de Prevención NTP 926, Factores psicosociales: metodología de evaluación . España.

Mansilla, R. (2010). Evaluación ergonómica de carga mental y factores de riesgo psicosocial del trabajo, en profesionales, técnicos y administrativos de un centro de rehabilitación de salud mental Privado. Obtenido de Revista Chilena de Terapia Ocupacional: http://www.revistas.uchile.cl/index.php/RTO/article/view/10563

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.

Trabajo., (. I. (2001). Nota Técnica de Prevención NTP 603, Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I). España.

Torres, B. (2006) Metodología de investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales, México: Pearson Educación, p. 113

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.

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.

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.

Álvaro, J. L., Garrido, A. & Torregrosa, J. L. (1996). Psicología Social Aplicada. Ediciones: Madrid

Carolina Aranda Beltrán, Manuel Pando Moreno, Angélica Ávalos Oceguera (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

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 Gáleas., 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 Psicosociología Aplicada. España: Lex Nova.

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

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.

Moreno Jiménez, Bernardo. Especial. Factores y riesgos laborales psicosociales. Madrid, 2011.

ANEXO 1 CUESTIONARIO DE EVALUACION PSICOSOCIAL

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL EN ESPACIOS LABORALES

Instrucciones para completar el cuestionario:

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

Muchas gracias por su colaboración

DATOS GENERALES

ID	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	
		35-43años			
H	Auto-identificación étnica:	Indígena		Afro - 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				
Suma de puntos de la dimensión				Puntos	

DESARROLLO DE COMPETENCIAS		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
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		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
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		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
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		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
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		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
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		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
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	

NR	OTROS PUNTOS IMPORTANTES Ítem	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
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				
	Suma de puntos de la Dimensión	**0**		**Puntos**	

59	**OBSERVACIONES Y COMENTARIOS**

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

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

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Cada pregunta del cuestionario tiene 4 opciones de respuesta, con una puntuación de 1 a 4, de forma tal que el menor puntaje indica un mayor riesgo en esa dimensión. De acuerdo con el resultado de la aplicación de este instrumento, los puntajes se separan en 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.

Interpretación de Resultados:

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

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

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

Si en algún apartado la puntuación obtenida se sitúa en el intervalo Alto, vuelva a leer las preguntas de este apartado, éstas le darán pistas de cuál puede ser el origen del problema y lo ayudarán a interpretar los resultados.

Puede manifestar el problema a su jefe inmediato, superior o encargado de la administración de talento humano de la institución donde usted presta sus servicios