

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

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

Trabajo de fin de carrera titulado:

**“EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES AL
PERSONAL DE LA EMPRESA CATERFOOD SA
SANGOLQUÍ, ECUADOR 2019”**

Realizado por:

JOHN PAÚL VALLES ENRIQUEZ

Tutor del Proyecto:

MSC. JUAN CARLOS FLORES

Como requisito para la obtención del título de:

**INGENIERO EN SEGURIDAD Y SALUD
OCUPACIONAL**

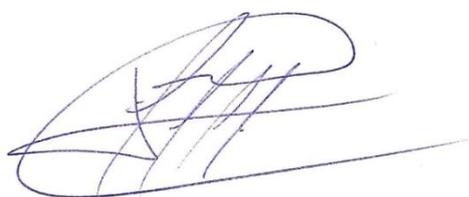
Quito - Ecuador

2020

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, John Paúl Valles Enriquez, identificado con cédula de ciudadanía 1720948205 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.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized initial 'J' followed by several vertical strokes and a long horizontal line extending to the right.

John Paúl Valles Enriquez
1720948205

DECLARATORIA

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

“Evaluación de riesgos psicosociales al personal de la empresa Caterfood SA Sangolquí, Ecuador 2019”

Realizado por el alumno:

JOHN PAÚL VALLES ENRIQUEZ

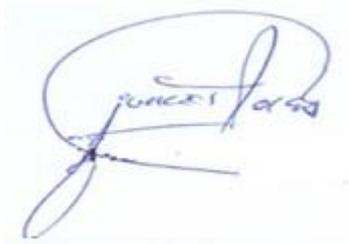
Como requisito para la obtención del título de

INGENIERO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Ha sido dirigido por el profesor:

Msc. Juan Carlos Flores

Quien considera que constituye un trabajo original de su autor.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Juan Carlos Flores', is enclosed within a light blue rectangular box. The signature is stylized and somewhat cursive.

.....
Msc. Juan Carlos Flores
Director

DECLARATORIA LECTORES

Los Lectores:

Msc. Marcelo Russo

PhD. Yolis Campos

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



.....
Msc. Marcelo Russo



.....
PhD. Yolis Campos

Quito, febrero del 2020

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación está dedicado a mis padres Ricardo y Monica. Su apoyo incondicional ha sido el motor para mi crecimiento personal y profesional. A Carolina quien ha estado presente en muchas etapas de mi vida. Mi familia y amigos, los llevo siempre presentes..

AGRADECIMIENTO

Agradecido infinitamente con la Universidad Internacional SEK por educar con valores y ética profesional. Con mi director de tesis, Juan Carlos Flores, su tiempo, dedicación y respeto a las ideas presentadas en este proyecto. Mis lectores, Marcelo Russo y Yolis Campos, por su apoyo en este trabajo, han sido excelentes docentes, los cuales he tenido el privilegio de ser su alumno.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN JURAMENTADA	ii
DECLARATORIA	iii
DECLARATORIA LECTORES	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
CAPÍTULO I	15
INTRODUCCIÓN	15
1.1. El problema de investigación.....	16
1.1.1. Planteamiento del problema.....	16
1.1.1.1. Diagnóstico del problema.....	16
1.1.1.2. Pronóstico.....	17
1.1.1.3. Control pronóstico.....	17
1.1.2. Objetivo General	18
1.1.3. Objetivos Específicos.....	18
1.1.4. Justificación	18
1.2. Marco Teórico	19
1.2.1. Estado actual de conocimiento sobre el tema	19
1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica	22
CAPÍTULO II	33
MÉTODO	33
2.1. Nivel de estudio	33
2.1.1. Estudio Descriptivo.....	33
2.2. Modalidad de investigación.....	33
2.3. Método.....	33

2.4. Población y muestra.....	34
2.5. Selección instrumentos de investigación	34
2.5.1. Validez y confiabilidad de instrumentos.....	38
CAPÍTULO III	40
RESULTADOS.....	40
3.1. Presentación y análisis de resultados.....	41
3.2. Aplicación práctica	43
3.2.1. Datos sociodemográficos personal.....	43
3.3. Resultados obtenidos	49
Margen de acción y control:.....	55
CAPÍTULO IV	81
DISCUSIÓN.....	81
4.1. Conclusiones.....	81
4.1.1. Personal administrativo.....	81
4.1.2. Resultados por dimensión de riesgo psicosocial con valores significativos (personal administrativo)	84
4.1.3. Resultados personal operativo	84
4.1.4. Resultados por dimensión de riesgo psicosocial con valores significativos (personal operativo)	87
4.2. Recomendaciones	87
4.3. Plan de acción.....	90
BIBLIOGRAFÍA.....	95
ANEXOS.....	99

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Pasos de la metodología de aplicación del Cuestionario	36
Gráfico 2 Personas por Área de Trabajo	44
Gráfico 3 Nivel de instrucción	45
Gráfico 4 Antigüedad, años de experiencia en la empresa.....	46
Gráfico 5 Edad del trabajador	47
Gráfico 6 Auto-identificación étnica.....	48
Gráfico 7 Género del trabajador.....	48
Gráfico 8 Carga y ritmo de trabajo (Personal Administrativo).....	49
Gráfico 9 Carga y ritmo de trabajo personal (Personal Administrativo)	50
Gráfico 10 Desarrollo de competencias (Personal Administrativo).....	51
Gráfico 11 Desarrollo de competencias (Personal Operativo).....	52
Gráfico 12 Liderazgo (Personal Administrativo).....	53
Gráfico 13 Liderazgo (Personal Operativo)	54
Gráfico 14 Margen de acción y control (Personal Administrativo)	55
Gráfico 15 Margen de acción y control (Personal Operativo)	56
Gráfico 16 Organización del trabajo (Personal Administrativo)	57
Gráfico 17 Organización del trabajo (Personal Operativo).....	58
Gráfico 18 Recuperación (Personal Administrativo)	59
Gráfico 19 Recuperación (Personal Operativo)	60
Gráfico 20 Soporte y apoyo (Personal Administrativo).....	61
Gráfico 21 Soporte y apoyo (Personal Operativo)	62
Gráfico 22 Otros Puntos Importantes (Personal Administrativo)	63
Gráfico 23 Otros puntos importantes (Personal Operativo).....	64
Gráfico 24 Otros puntos importantes acoso discriminatorio (Personal Administrativo)	65
Gráfico 25 Otros puntos importantes acoso discriminatorio (Personal Operativo)	66
Gráfico 26 Otros puntos importantes acoso laboral (Personal Administrativo)	67
Gráfico 27 Otros Puntos importantes acoso laboral (Personal Operativo)	68
Gráfico 28 Otros Puntos importantes acoso sexual (Personal Administrativo).....	69

Gráfico 29 Otros puntos importantes acoso sexual (Personal Operativo).....	70
Gráfico 30 Adicción al trabajo (Personal Administrativo)	71
Gráfico 31 Adicción al trabajo (Personal Operativo).....	72
Gráfico 32 Condiciones del trabajo (Personal Administrativo)	73
Gráfico 33 Condiciones del trabajo (Personal Operativo)	74
Gráfico 34 Doble presencia (Personal Administrativo)	75
Gráfico 35 Doble presencia (Personal Operativo)	76
Gráfico 36 Estabilidad laboral y emocional (Personal Administrativo)	77
Gráfico 37 Estabilidad laboral y emocional (Personal Operativo).....	78
Gráfico 38 Salud auto percibida (Personal Administrativo)	79
Gráfico 39 Salud auto percibida (Personal Operativo)	80
Gráfico 40 Resultados por dimensión de riesgo psicosocial personal administrativo	82
Gráfico 41 Resultados global de la evaluación de riesgo psicosocial personal administrativo	83
Gráfico 42 Resultados por dimensión de riesgo psicosocial personal operativo	85
Gráfico 43 Resultados global de la evaluación de riesgo psicosocial personal operativo	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Dimensiones del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial	40
Tabla 2 Opciones de respuesta	41
Tabla 3 Nivel de riesgo por dimensión	42
Tabla 4 Nivel de riesgo general.....	43
Tabla 5 Personas por área de trabajo.....	43
Tabla 6 Nivel de instrucción	44
Tabla 7 Antigüedad, años de experiencia en la empresa.....	45
Tabla 8 Edad del trabajador.....	46
Tabla 9 Auto-identificación étnica	47
Tabla 10 Género del trabajador	48
Tabla 11 Carga y ritmo de trabajo (Personal Administrativo)	49
Tabla 12 Carga y ritmo de trabajo (Personal Operativo)	50
Tabla 13 Desarrollo de competencias (Personal Administrativo).....	51
Tabla 14 Desarrollo de competencias (Personal Operativo)	52
Tabla 15 Liderazgo (Personal Administrativo)	53
Tabla 16 Liderazgo (Personal Operativo)	54
Tabla 17 Margen de acción y control (Personal Administrativo)	55
Tabla 18 Margen de acción y control (Personal Operativo)	56
Tabla 19 Organización del trabajo (Personal Administrativo).....	57
Tabla 20 Organización del trabajo (Personal Operativo).....	58
Tabla 21 Recuperación (Personal Administrativo)	59
Tabla 22 Recuperación (Personal Operativo)	60
Tabla 23 Soporte y apoyo (Personal Administrativo)	61
Tabla 24 Soporte y apoyo (Personal Operativo)	62
Tabla 25 Otros puntos importantes (Personal Administrativo).....	63
Tabla 26 Otros puntos importantes (Personal Operativo)	64
Tabla 27 Otros puntos importantes acoso discriminatorio (Personal Administrativo)	65
Tabla 28 Otros puntos importantes acoso discriminatorio (Personal Operativo)	66

Tabla 29 Otros puntos importantes acoso laboral (Personal Administrativo).....	67
Tabla 30 Otros puntos importantes acoso laboral (Personal Operativo).....	68
Tabla 31 Otros puntos importantes acoso sexual (Personal Administrativo)	69
Tabla 32 Otros puntos importantes acoso sexual (Personal Operativo).....	70
Tabla 33 Adicción al trabajo (Personal Administrativo).....	71
Tabla 34 Adicción al trabajo (Personal Operativo).....	72
Tabla 35 Condiciones del trabajo (Personal Administrativo)	73
Tabla 36 Condiciones del trabajo (Personal Operativo)	74
Tabla 37 Doble presencia (Personal Administrativo)	75
Tabla 38 Doble presencia (Personal Operativo).....	76
Tabla 39 Estabilidad laboral y emocional (Personal Administrativo)	77
Tabla 40 Estabilidad laboral y emocional (Personal Operativo).....	78
Tabla 41 Salud auto percibida (Personal Administrativo)	79
Tabla 42 Salud auto percibida (Personal Operativo)	80
Tabla 43 Resultados por dimensión de riesgo psicosocial personal administrativo	81
Tabla 44 Resultados global de la evaluación de riesgo psicosocial personal administrativo ..	83
Tabla 45 Resultados riesgo psicosocial con valores significativos personal administrativo ...	84
Tabla 46 Resultados por dimensión de riesgo psicosocial personal operativo	84
Tabla 47 Resultados global de la evaluación de riesgo psicosocial personal operativo	86
Tabla 48 Resultados riesgo psicosocial con valores significativos personal operativo	87

RESUMEN

El presente proyecto de investigación de tipo exploratorio, de campo, de corte transversal descriptiva, en la cual se aplicó el Cuestionario De Evaluación Psicosocial En Espacios Laborales del Ministerio de Trabajo. Fue ejecutado en una población de 73 trabajadores de la empresa CATERFOOD SA SANGOLQUÍ - ECUADOR. El objetivo del mismo fue evaluar el Riesgo Psicosocial a fin de establecer medidas preventivas para atender de manera inmediata las condiciones desfavorables que estén afectando al trabajador. Los resultados arrojados denotan que el 100% del personal administrativo se encuentra en nivel de riesgo bajo de acuerdo a la metodología aplicada. Por otra parte, el área operativa evidenció lo siguiente. El 63% de la población estudiada se encuentra en riesgo bajo y el 36% restante se ubica en las bandas de riesgo medio. Con estos resultados se propuso un plan de acción que abarque las dimensiones con más del 40% de afectación para el trabajador, siendo estas: carga y ritmo de trabajo, margen de acción y control, recuperación, acoso laboral, condiciones del trabajo y doble presencia (laboral – familiar)

Palabras clave: riesgo psicosocial, prevención, cuestionario, control.

ABSTRACT

This research project of exploratory type, field, descriptive cross-section, in which the Questionnaire for Psychosocial Evaluation in Labor Spaces of the Ministry of Labor was applied. It was executed in a population of 73 workers of the company CATERFOOD SA SANGOLQUÍ - ECUADOR. Its objective was to evaluate the Psychosocial Risk in order to establish preventive measures to immediately address the unfavorable conditions that are affecting the worker. The results show that 100% of the administrative staff is at a low risk level according to the methodology applied. On the other hand, the operational area evidenced the following. 63% of the population studied is at low risk and the remaining 36% is in the medium risk bands. With these results, an action plan was proposed that covers the dimensions with more than 40% involvement for the worker, these being: work load and pace, margin of action and control, recovery, workplace harassment, working conditions and double presence (work - family)

Key words: psychosocial risk, prevention, questionnaire, control.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación se encuentra dividido en cuatro capítulos. El primer capítulo aborda el problema de investigación, donde se indagan los hechos del objeto de estudio. El siguiente punto, planteamiento del problema, direcciona de manera eficaz la evaluación de una resolución, emitiendo un pronóstico y procedimiento de control y seguimiento, siendo la primera aproximación a la solución del problema.

Una vez planteado el problema se procede a determinar el objetivo general como los objetivos específicos. De igual manera la pertinente justificación para el presente proyecto tendrá el enfoque de cuatro dimensiones: magnitud, trascendencia, viabilidad y legalidad.

Por otro lado, el marco teórico parte del desarrollo de la investigación, el mismo que proporciona el fundamento para que la discusión académica y el significado tengan relevancia. Es importante mencionar, que para el estado actual del conocimiento referente a este tema se considerarán referencias de obras relacionadas al área de estudio al igual que la recopilación de información de estudios previamente desarrollados, lo cual brindará un escenario con bases sólidas de investigación y sustento.

El Método, representando el segundo capítulo, determina el tipo de estudio. Por ende, es importante recalcar que su asertiva elección influirá en el desarrollo de estrategias de estudio del proyecto, con el objetivo de llevar a cabo una modalidad eficiente de investigación.

Continuando con el tercer capítulo, se expondrán los hallazgos obtenidos en la investigación con su respectivo análisis de acuerdo a la aplicación práctica. Con la finalidad de plantear y construir conclusiones y recomendaciones, culminando así el capítulo cuatro.

1.1. El problema de investigación

1.1.1. Planteamiento del problema

De acuerdo a la Organización Internacional Del Trabajo (OIT) los daños en la salud de los empleados y empresarios son evidentes en el día a día. Esto se debe por condiciones inadecuadas en la que laboran, a la ausencia de preocupación en temas de seguridad y salud ocupacional; y al desconocimiento de factores de riesgos y enfermedades laborales. Es importante mencionar, que hay un incremento en la amenaza de accidentes y enfermedades relacionados con la salud de todo ser humano, envuelto en ambientes laborales. Como resultado, esto motiva al estudio, seguimiento, levantamiento de factores de riesgo psicosocial que en algunos casos son incluso considerados peligrosos tanto para la seguridad y salud de los trabajadores, como para el indicador de productividad de las empresas (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013).

1.1.1.1. Diagnóstico del problema

Por lo general se relaciona los accidentes de trabajo con actos inseguros, como el desobedecimiento de instrucciones, mal uso de herramientas de trabajo o exceso de confianza, entre otros. Muchas veces dejando de lado un enemigo silencioso, como lo es el factor de riesgo psicosocial, causante en un inicio de falta de atención y coordinación al momento de realizar una tarea, absentismo laboral, fatiga e incluso baja productividad. Estos factores de riesgo de no detectarse a tiempo, pueden desembocar en incidentes sin baja e ir escalando hasta provocar accidentes fatales, así como también, a mediano o corto plazo podrían causar en el trabajador diversos síntomas que afecten a su estado psicológico, o más grave aún, desarrollar en el

trabajador el denominado Síndrome de Burnout o trabajador quemado, mismo que será incluido por la Organización Mundial de la Salud dentro de la próxima Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) que entrara en vigor desde el 2022.

Ecuador oficialmente no cuenta con un detalle estadístico acerca del número de trabajadores que padecen enfermedades ocupacionales que derivan de factores de riesgos psicosociales. Es por eso que el ministerio de trabajo consiente de esta problemática, ha decidido estandarizar los criterios de evaluación a través de su propia metodología, el cual se va a aplicar en la empresa CATERFOOD S.A para motivos de esta investigación.

1.1.1.2. Pronóstico

Una correcta medición y evaluación de los factores de riesgo psicosocial en la empresa no solo ayudaría a identificar bajas en la producción de sus trabajadores, sino que además apuntaría a proyectos de mejora continua del ambiente de trabajo, reflejados en una mayor productividad, ambiente sano y sobre todo, seguro para poder desarrollar sus actividades. Disminuyendo el riesgo de accidentabilidad y morbilidad, proyectando una buena imagen corporativa tanto para los empleados como clientes externos.

1.1.1.3. Control pronóstico

Una vez identificado y evaluado los riesgos psicosociales que generan estrés y demás afectaciones psicofisiológicas, el presente estudio, a través de las conclusiones que arroje, pretende dar recomendaciones enfocadas a los resultados obtenidos. Para mejorar el ambiente laboral y sobre todo la calidad de vida del trabajador.

1.1.2. Objetivo General

Evaluar los riesgos psicosociales al personal de la empresa CATERFOOD mediante la aplicación del Cuestionario De Evaluación Psicosocial En Espacios Laborales del Ministerio de Trabajo a fin de preservar el bienestar y la salud integral de los trabajadores.

1.1.3. Objetivos Específicos

- Determinar información sociodemográfica y laboral de los empleados de la empresa Caterfood SA a través del cuestionario de riesgo psicosocial, para tener un panorama completo de la realidad de los trabajadores.
- Identificar los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de la empresa Caterfood SA a través del cuestionario de riesgo psicosocial en espacios laborales, para priorizar las medidas correctivas.
- Proponer medidas de control a través de un plan de acción a fin de contrarrestar y mitigar los riesgos psicosociales.

1.1.4. Justificación

Según datos estadísticos a nivel mundial, Wilkins y Beaudet (1998) valoraron el estrés laboral sufrido por la población empleada en Canadá (n= 9.023). Vieron que en los hombres la tensión laboral estaba relacionada con migraña y estrés psicológico, mientras que en mujeres estaba relacionada con lesiones producidas por el trabajo. En las mujeres, la inseguridad en el empleo estaba relacionada con migraña. En ambos sexos, las altas exigencias físicas estaban relacionadas con lesiones producidas por el trabajo. En hombres, el poco apoyo de los compañeros estaba relacionado con migraña, mientras que en las mujeres estaba relacionado con lesiones producidas por el trabajo y estrés psicológico (INSST, 2010).

Jones, Swain y Harwood (1996) detectaron que los trabajadores que informaban unos niveles altos de estrés y enfermedades relacionadas con el estrés eran 4,5 veces más propensos

que la población activa general a informar de problemas relacionados con “trabajar con plazos límite” y “tener demasiado trabajo”. Los directivos a menudo se enfrentan a sobrecargas de trabajo y realizan jornadas laborales más largas y, aunque esto puede ser una solución a corto plazo para resolver los problemas inmediatos, las jornadas laborales prolongadas, si se mantienen en el tiempo, pueden llegar a ser problemáticas (INSST, 2010).

A nivel nacional no se conoce estadísticas sobre el presente tema de investigación o temas similares, aunque durante los últimos 3 o 4 años, estos temas han sido considerados para realización de tesis de grado de tercer nivel y estos estudios ayudan bastante a los propietarios o a la alta directiva a conocer la importancia de estos estudios y lo que se puede hacer para mejorar todas las condiciones identificadas.

Los riesgos psicosociales están ligados a los factores que tienen incidencia sobre el aspecto psicológico del individuo y los cuales están derivados de las condiciones de la organización de trabajo. Las principales causas de riesgos psicosociales son, el entorno de trabajo con excesiva exigencia y competitividad, así como las condiciones precarias en las que se desenvuelven los trabajadores, las que ocasionan trastornos psicológicos provenientes de estas circunstancias (González, 2007).

La apertura de la empresa hacia el presente estudio es positiva, se cuenta con el apoyo de la alta directiva mostrando mucho interés sobre el tema y sobre todo poder conocer mucho más a fondo la realidad de las condiciones de trabajo de su empresa y condiciones de salud mental de los trabajadores de la misma y así mismo se cuenta con los recursos necesarios para la realización del estudio sin ningún tipo de impedimentos.

1.2. Marco Teórico

1.2.1. Estado actual de conocimiento sobre el tema

Flores y Morales (2019) realizan una investigación exploratoria, de campo, de corte transversal descriptiva, en la cual aplican el Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial

del Ministerio de Trabajo del Ecuador. Fue ejecutada en una población de 25 trabajadores de la empresa SPARTAN DEL ECUADOR SUCURSAL QUITO - ECUADOR. El objetivo de la misma fue evaluar el Riesgo Psicosocial a fin de establecer medidas preventivas para atender de manera inmediata las condiciones desfavorables que estén afectando al trabajador. Los resultados arrojados denotan que el 56% del personal administrativo se encuentra en riesgo bajo y el 44% restante se ubica en las bandas de riesgo medio. El 14% de la población estudiada del personal operativo se encuentra en riesgo bajo y el 86% restante se ubica en las bandas de riesgo medio. Con estos resultados se propuso un plan de acción que abarque las dimensiones con más del 40% de afectación para el trabajador.

Ferrer y Castro (2018) realizan una investigación descriptiva y transversal de corte cuantitativa, en la cual aplica la metodología ISTAS 21. Ejecutada en una población de 106 trabajadores de la empresa PREMIERHOTEL CIA. LTDA. El objetivo de la misma permitió identificar y evaluar los factores de riesgo psicosociales intralaborales del personal administrativo y operativo de la empresa. Los resultados arrojados presentaron riesgos psicosociales significativos o vulnerables en 16 dimensiones en el personal administrativo, 1 dimensión en riesgo medio y solamente 3 en el rango protector o que no afectan a la salud de los trabajadores y que no son generadores de estrés. Por su parte, en el área operativa presenta riesgos psicosociales significativos o vulnerables en 12 dimensiones en el personal, 1 dimensión en riesgo medio y 7 en el sector protector o en el rango más favorable para la salud de los trabajadores y que no sean generadores de estrés.

Alonso (2008) realiza un estudio descriptivo-transversal con una muestra de 80 sujetos pertenecientes al personal de administración y servicios de una universidad pública, donde se ha utilizado el cuestionario de satisfacción en el trabajo (Warr, Cook y Wall, 1979), los resultados mostraron un nivel más alto de satisfacción laboral en las mujeres, en los trabajadores de más edad y los trabajadores con un mayor nivel de antigüedad y con un contrato de interino.

Se dedujo que son los factores externos, más concretamente, las relaciones sociales con los mandos superiores los que producen menor satisfacción en esta muestra, independientemente de las distintas variables medidas.

Por otro lado, la normativa legal vigente internacional y nacional respaldan la realización del presente estudio junto con la correspondiente evaluación, la normativa lo establece de la siguiente manera:

- Constitución de la República del Ecuador:

Artículo 325 N°5: “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus laborales en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.”

- Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Decisión 584 de la Comunidad Andina de Naciones:

Capítulo III, artículo 11, literal b: “Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódica, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en el mapa de riesgos”.

Capítulo V, artículo 26:

El empleador deberá tener en cuenta, en las evaluaciones del plan integral de prevención de riesgos, los factores de riesgo que puedan incidir en las funciones de procreación de los trabajadores y trabajadoras, en particular por la exposición de los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, con el fin de adoptar las medidas preventivas necesarias.

- Decreto Ejecutivo 2393, Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo:

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

- Resolución CD 513, Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo:

Artículo 55:

Las empresas deberán implementar mecanismos de prevención de riesgos del trabajo, como medio de cumplimiento obligatorio de las normas generales o reglamentarias, haciendo énfasis a lo referente a la acción técnica que incluye: Identificación de peligros y de factores de riesgo, medición de factores de riesgo, evaluación de factores de riesgo, control operativo integral, vigilancia ambiental laboral y de la salud, evaluaciones periódicas.

- Acuerdo Ministerial N° MDT-2017-0082 Publicado en el Registro Oficial N° 16 con fecha 16 de junio de 2017, “Normativa para la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral.”

Artículo 9: Del programa de prevención de riesgos psicosociales:

En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la autoridad laboral, así mismo deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral. El programa deberá ser implementado y reportado cada año al Ministerio Rector del Trabajo, por medio del sistema que se determine para el efecto.

1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica

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 (Moreno y Baez, 2010).

Ahora, según el autor, se puede definir a los riesgos psicosociales laborales como: “son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente” (Moreno, 2011, pág. 7). Estos son riesgos reales, bien sea que se evidencien inmediatamente o a mediano y largo plazo, y son tan determinantes como los riesgos físicos, los accidentes y las enfermedades derivadas del trabajo (Moreno y Garrosa, 2013), que son los riesgos históricamente considerados en el trabajo (Camacho y Mayorga, 2017).

Los factores psicosociales, según la OIT, constituyen todo el aglomerado de las percepciones y experiencias del empleado. Son descriptivos y engloban varios tópicos: sobrecarga laboral, conflictos jerárquicos, sueldos injustos, carencia de seguridad, malas relaciones interpersonales y el trabajo por turnos. Al estar en permanente cambio, pueden producir efectos positivos o negativos que a su vez dependerán de la cronicidad de exposición y de la intensidad del factor (Benalcazar, 2016).

Los principales factores psicosociales pueden dividirse de la siguiente manera:

- Características del sitio de trabajo: Independencia, control, ritmo de trabajo, monotonía, repetitividad, contenido de la tarea.
- Condiciones de trabajo: Comunicación, formas de liderazgo, inclusión en la toma de decisiones, asignación de tareas, horarios, recesos.
- Características propias del trabajador: Personalidad, edad, motivación, formación, aptitudes, actitudes.
- Factores extra laborales: Condición socioeconómica, vida personal y familiar, recreación (Benalcazar, 2016).

Si bien los factores psicosociales pueden dividirse de esa manera, existen también factores organizacionales y factores laborales que influyen de una manera muy importante, en la siguiente tabla se identifican tales factores proponiendo una serie de indicadores tanto organizacionales como laborales (Moreno y Baez, 2010).

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 (Moreno y Baez, 2010).

Uno de los riesgos psicosociales más importantes, si no es el más importante, es el estrés laboral, que afecta a numerosas personas sin importar la edad, el género, el puesto de trabajo, entre otras características. El estrés laboral afecta directamente en la salud de la persona que lo sufre, puede causar tanto enfermedades mentales como cambios físicos en su cuerpo, afectando no solo su vida laboral o profesional si no también su vida social, personal y familiar.

El estrés laboral se define como, “el proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa de un organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden situar a la persona en riesgo de enfermedad” (UGT Andalucía, 2009, pág. 27). Se define también como “el estado de fatiga física y psicológica de un individuo provocado por el exceso de trabajo, de desórdenes emocionales, ansiedad, miedo, etc” (UGT Andalucía, 2009, pág. 27).

Los problemas con el estrés han ido en aumento en las últimas décadas transcurridas ya que, la mayoría de las veces, en los lugares de trabajo, además del esfuerzo físico requerido por

algunos trabajadores, se requiere un esfuerzo mental mayor a lo acostumbrado y los ritmos de trabajo han ido aumentando constantemente.

Ahora el estrés puede presentarse en tres fases muy importantes, las cuales son: fase de alarma, fase de resistencia y fase de agotamiento.

La fase de alarma se refiere a que, ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante. Esta reacción transitoria es de corta duración y no resulta perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse (UGT Andalucía, 2009).

La fase de resistencia aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación. El organismo intenta adaptarse al estresor. La activación fisiológica disminuye algo, manteniéndose por encima de lo normal. “Se muestran pocos signos externos de estrés. La capacidad para resistir está debilitada. El organismo se torna crecientemente vulnerable a problemas de salud (úlceras, hipertensión, asma, y enfermedades que siguen al daño del sistema inmune)” (UGT Andalucía, 2009, pág. 28).

Y por último, la fase de agotamiento se produce la derrota de todas las estrategias adaptativas y como la energía de adaptación es limitada, si el estrés continúa o adquiere bastante intensidad, superando la capacidad de resistencia. El organismo entra finalmente en la fase de agotamiento, en la cual se colapsa el sistema orgánico enfrentado al estrés, dando lugar a la aparición de alteraciones psicosomáticas (UGT Andalucía, 2009).

Los efectos principales del estrés en una persona al nivel personal pueden causar ansiedad, depresión, fatiga, apatía, mal humor, soledad y al nivel laboral se muestra falta de compromiso con la profesión e irritación al término de la jornada laboral.

Si bien el estrés es uno de los factores psicosociales de gran importancia, existen además otros factores psicosociales que afectan de manera directa o indirecta a la persona que está expuesta. Estos pueden ser, el síndrome de burnout que recientemente fue catalogada por la

OMS como una enfermedad profesional, el acoso laboral o mobbing entre compañeros de trabajo, superiores, etc.; y el acoso sexual.

El síndrome de burnout se define como “el desgaste profesional que sufren los trabajadores y trabajadoras de los servicios a personas, debido a unas condiciones de trabajo que exigen altas demandas sociales” (UGT Andalucía, 2009, pág. 39). El término síndrome hace referencia al conjunto de síntomas que de modo frecuente se presentan asociados siempre de igual forma, pero que pueden corresponder a diferentes etiologías (UGT Andalucía, 2009).

Tal como en el estrés, el síndrome de burnout también presenta diferentes fases durante el desarrollo del mismo que se van desencadenando de manera sucesiva, las fases de desarrollo del síndrome de burnout son: Fase inicial, de entusiasmo, fase de estancamiento, fase de frustración, fase de apatía, y fase de quemado.

La fase inicial, de entusiasmo hace referencia a que ante un nuevo puesto de trabajo se experimenta entusiasmo, gran energía y se dan expectativas positivas. No importa alargar la jornada laboral. En la fase de estancamiento no se cumplen las expectativas profesionales. Se empiezan a valorar las contraprestaciones del trabajo, percibiendo que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada. En esta fase tiene lugar un desequilibrio entre las demandas y los recursos (estrés), por tanto, defintoria de un problema de estrés psicosocial. (UGT Andalucía, 2009).

En la fase de frustración el trabajo carece de sentido, cualquier cosa irrita y provoca conflictos en el grupo de trabajo. La salud puede empezar a fallar y aparecer problemas emocionales, fisiológicos y conductuales y la fase de apatía muestra que suceden una serie de cambios actitudinales y conductuales, como la tendencia a tratar a los clientes de forma distanciada y mecánica, la anteposición cínica de la satisfacción de las propias necesidades al mejor servicio al cliente y por un afrontamiento defensivo-evitativo de las tareas estresantes y de retirada personal. Estos son mecanismos de defensa de los individuos. Por último, la fase de

quemado hace referencia a colapso emocional y cognitivo fundamentalmente, con importantes consecuencias para la salud. Además, puede obligar al trabajador/a a dejar el empleo y arrastrarle a una vida profesional de frustración e insatisfacción. Esta descripción de la evolución del Burnout tiene carácter cíclico. De esta manera, se puede repetir en el mismo o en diferentes trabajos y en diferentes momentos de la vida laboral (UGT Andalucía, 2009).

Efectos psicológicos pueden ser identificados en la carga de trabajo mental, de la misma manera que efectos fisiológicos y conductuales; los cuales afectan de manera significativa el desempeño laboral y estabilidad emocional de los sujetos.

Hay un sin número de síntomas que pueden ser identificados cuando la carga de trabajo es alta, los empleados incurren en conductas insanas que tienden a incrementar su activación como por ejemplo algunos como fumar y beber café, comer en exceso o consumir bebidas alcohólicas (González y Gutiérrez, 2006). El concepto de carga en el trabajo se considera como la demanda de trabajo o conjunto de actividades y responsabilidades direccionadas en cada puesto de trabajo; las mismas que pueden ser fáciles o difíciles; cuantitativas o cualitativas.

Por otro lado, de acuerdo al Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (INSHT, 2012) por medio de la nota técnica de prevención 926, explica que la carga de trabajo puede ser validada a través de las siguientes variables:

- Presiones de tiempo
- Esfuerzo de atención
- Cantidad y dificultad de la tarea

El concepto como tal de desarrollo de competencias es que abarca o engloba un conjunto de conocimientos, actividades y procedimientos; los cuales permitirán ejercer como tal la función del puesto de trabajo asignado (Fernández y Gámez, 2005). De acuerdo al Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (INSHT, 2012) cada puesto de trabajo puede

derivar problemáticas por las actividades o responsabilidades confiadas, las mismas que pueden ser sujetas de análisis a través de:

- La claridad del rol
- El conflicto del rol
- La sobrecarga del rol

Para determinar el liderazgo o entender su conceptualización es necesario mencionar que el mismo presenta acciones administrativas propias, las cuales pueden ser identificadas en un sujeto o persona (líder). Estas actividades originarias le permiten direccionar el cumplimiento de las funciones o metas específicas a través de otros sujetos eficazmente y eficientemente.

Para complementar la conceptualización de liderazgo es importante mencionar que es la capacidad de decidir lo que se debe hacer y quién lo debe hacer; delegando responsabilidades estratégicamente (Preciado y Gómez, 2008). Al indagar esta dimensión, es ideal entender que el margen de acción y control se deriva de una toma de decisiones; lo que implica entender la conceptualización de decisión.

Una decisión es una acción de seleccionar una alternativa, lo cual da a lugar a un resultado y por ende consecuencias. La decisión puede ser gestionada en un entorno irracional o por experiencias de los expertos que vayan a tomar decisiones. Una toma de decisiones es una tarea difícil, pero para que sea correcta y eficaz es necesario buscar alternativas o soluciones creativas de los problemas para lo cual es necesario un equipo de trabajo; aprovechando así el conocimiento y la experiencia de un mayor número de individuos (Garza, González y Salinas, 2007).

Acoso discriminatorio hace referencia a toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, religión, convicciones, discapacidad, edad, orientación sexual, entre

otros, de una persona, que tiene por objeto atentar contra la dignidad y crear un ambiente intimidatorio y ofensivo para la persona afectada.

El acoso discriminatorio es, en otras palabras, un acoso moral vinculadas a conductas discriminatorias, tales como, juzgar de manera ofensiva, aislar al trabajador impidiendo que se relacione con otras personas, asignar tareas degradantes, criticar su vida privada, atacar sus creencias políticas o religiosas, etc. (Ugarte, 2012).

Por acoso laboral o mobbing hay que entender cualquier manifestación de una conducta abusiva: comportamientos, palabras, actos y toda una gama de lenguaje que atenta contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo (el acosado), creando paralelamente un ambiente de trabajo tenso, desagradable, de baja productividad. El mobbing o acoso psicológico laboral es “una situación que está creciendo, pues no sólo se da de manera vertical en las empresas, es decir, del jefe hacia los empleados, sino que cada vez es más frecuente el mobbing horizontal, esto es de compañero a compañero” (Fuentes, 2008, pág. 14).

No existe una única definición de acoso sexual en el ámbito laboral, según varios autores, el acoso sexual “puede ser una expresión de poder o autoridad sobre otra persona manifestada en forma sexual” (Cooper, 2001, pág. 14). Definiciones más sintetizadas dependen de la perspectiva sobre la materia: legal, individualista–sicologista o conductual (Fitzgerald et al., 1997). Desde el punto de vista psicológico, el acoso sexual es el comportamiento de naturaleza sexual no deseado en el ámbito laboral que es considerado por quien lo experimenta como ofensivo, que excede sus competencias o recursos, o que perjudica su bienestar. Es decir, una persona ha sido objeto de acoso sexual si él o ella siente que lo ha sido (Giuffre y Williams, 2004; Konrad y Gutek, 1986) o si la persona considera ciertos actos como problemáticos en su entorno laboral (De Coster, Estes y Mueller, 1999).

Las definiciones conductuales son objetivas al considerar que determinados comportamientos de naturaleza sexual en el ámbito laboral son constitutivos de acoso sexual

con independencia de que el individuo los conceptualice como tales o de que éstos le generen malestar psicológico (Frías y Castro, 2011).

Harpaz y Snir (2003) definen la adicción al trabajo como la dedicación permanente no solo a nivel laboral sino también mental dejando de lado todo lo demás. Esta definición, tiene varias ventajas. En primer lugar, el adicto al trabajo centra todas sus funciones cognitivas y conductuales en el trabajo sin definir si esto puede generar efectos positivos, negativos o mixtos en la vida familiar y laboral. En segundo lugar, esta inversión sustancial conductual y cognoscitiva con el trabajo tiene que ser estable. A saber, esto no debería ser resultado de una carga de trabajo temporal. Además, esta definición también considera las cosas necesarias externas que podrían promover la adicción al trabajo.

A pesar de la falta de consenso en las definiciones, la adicción al trabajo es un “síndrome” como lo define Aziz y Zickar (2006) que hace que la persona adicta carezca de interés por todo lo que no pertenezca a su mundo profesional. Sus pensamientos siempre están girando en torno al trabajo y no saben disfrutar de actividades de recreación y descanso (Douglas y Joy, 2006).

Se entiende como condiciones de trabajo cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo.

Al respecto, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales define como condición de trabajo: '... cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador'.

Quedan específicamente incluidas en esta definición:

- Las características generales de los locales, instalaciones, equipos, productos y demás útiles existentes en el centro de trabajo.

- La naturaleza de los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia.
- Los procedimientos para la utilización de los agentes citados anteriormente que influyan en la generación de los riesgos mencionados.
- Todas aquellas otras características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador (ISTAS, 2010).

Es el hecho de que recaigan sobre una misma persona la necesidad de responder a las demandas del espacio de trabajo doméstico-familiar y a las demandas del trabajo asalariado La doble presencia es un riesgo para la salud que se origina por el aumento de la carga de trabajo, así como por la dificultad para responder a ambas demandas cuando se producen de manera simultánea (ISTAS, 2010).

Se entiende como tal al trabajo realizado tanto como empleados/as remunerados/as, como al realizado en las tareas familiares, domésticas, generalmente de cuidados (Ramos, 2008); o como el hecho de que recaigan sobre una misma persona la necesidad de responder a las demandas del espacio de trabajo doméstico-familiar y a las demandas del trabajo asalariado, sería un riesgo para la salud que se origina por el aumento de la carga de trabajo así como por la dificultad para responder a ambas demandas cuando se producen de manera simultánea (Estevan et al., 2014).

Estabilidad, desde el punto de vista del trabajador subordinado de empleador privado, es el derecho de aquel de conservar su empleo durante toda su vida laboral, siempre que no sobrevenga justa causa de despido judicialmente comprobada (Marín, 2015). Con esta definición se puede decir que la estabilidad laboral tiene una relación con la estabilidad emocional que tiene el trabajador en su puesto de trabajo, esto va a depender de las relaciones

entre compañeros, superiores y subordinados y también del ambiente de trabajo en general que se pueda evidenciar dentro de la empresa.

La salud percibida por el individuo forma parte de un grupo de indicadores sociosanitarios complementarios a la mortalidad en fases avanzadas de la transición epidemiológica en las que el escenario de salud no sólo se define por resultados fatales (mortalidad y sus causas) sino también por la mayor o menor prevalencia de enfermedades asociadas a los estilos de vida en regímenes de baja mortalidad (Omran, 1998). Es más, la salud auto percibida se ha mostrado como un indicador capaz de captar dimensiones más complejas del bienestar y la calidad de vida de los individuos (Rajmil et al., 2001; Moons, 2004) aunque su principal cualidad en el campo sanitario sea su estrecha relación con determinados componentes de salud objetiva como las capacidades funcionales de las personas o con las probabilidades de morir a nivel individual (Gumà y Cámara, 2014).

CAPÍTULO II

MÉTODO

2.1. Nivel de estudio

2.1.1. Estudio Descriptivo

El presente estudio será efectuado bajo metodología descriptiva y transversal de corte cuantitativo, lo que nos permitirá identificar y evaluar los factores de riesgos psicosociales de la empresa CATERFOOD.

2.2. Modalidad de investigación

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

2.3. Método

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

2.4. Población y muestra

El universo es la totalidad de trabajadores de la empresa CATERFOOD, que está constituida por 84 colaboradores. Del cual se tomó una muestra representativa de 73 personas siendo el 87% de todo el universo.

2.5. Selección instrumentos de investigación

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:

Etapas 1

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

Etapas 2

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

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

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

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

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

proceso se realizó de forma correcta. En el siguiente esquema (Gráfico 1) se pueden observar las etapas de la aplicación.

Gráfico 1 Pasos de la metodología de aplicación del cuestionario



Fuente: Candia, Pérez y González (2018)

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

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

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

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

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

Antes:

- El personal encargado de la aplicación del cuestionario debe estar capacitado para solventar cualquier duda o inquietud por parte de los participantes.
- El espacio asignado para la aplicación del cuestionario debe ser confortable y libre de distracciones.
- Se debe contar con el material necesario para la aplicación de los cuestionarios (número de ejemplares, suministros, etc.).
- Leer detenidamente a los participantes las instrucciones para completar el cuestionario:
 - ✓ El cuestionario es anónimo es decir no se solicita información personal sobre el participante.
 - ✓ La información obtenida es confidencial es decir se guardará, mantendrá y utilizará los datos obtenidos con estricta cautela.
 - ✓ Completar todo el cuestionario requiere entre 15 a 20 minutos.
 - ✓ Antes de responder el cuestionario, leer detenidamente cada pregunta y opción de respuesta. En este punto es necesario identificar y valorar todos aquellos factores del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar laboral.
 - ✓ Utilizar lápiz o esfero para marcar con una “X” la respuesta que considere que describe mejor su situación. Es obligatorio contestar todos los ítems del cuestionario, en caso de que se equivoque encerrar en un círculo la respuesta incorrecta y seleccionar nuevamente la respuesta.

- ✓ No existen respuestas correctas o incorrectas.
- ✓ Evitar distracciones mientras completa el cuestionario, en caso de inquietud, solicitar asistencia al facilitador.
- ✓ El cuestionario tiene una sección denominada “observaciones y comentarios”, que puede ser utilizada por los participantes en caso de sugerencias u opiniones.
- ✓ Los resultados finales de la evaluación serán socializados oportunamente a los participantes.

Durante:

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

Después:

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

2.5.1. Validez y confiabilidad de instrumentos

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

Cada empresa seleccionada fue invitada a participar voluntariamente en la validación, finalmente el cuestionario se aplicó a una muestra representativa de trabajadores (muestreo

probabilístico, no proporcional y representativa, nivel de confianza del 95% y un margen de error del $\pm 5\%$) de cada empresa en total participaron 4346 trabajadores.

Una vez culminado el trabajo de campo (aplicación de cuestionarios), la información obtenida fue analizada por expertos de la Universidad Central del Ecuador y Universidad Internacional SEK, en este 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 y Núñez, 2014).

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

- 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 (2017) se obtuvieron los siguientes resultados:

- 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.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

El presente cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales, conformado por 58 preguntas agrupadas en ocho dimensiones (Tabla 1), siendo la octava dimensión (**Otros puntos importantes**) subdividida en 8 dimensiones más, es aplicado a 73 trabajadores de la empresa CATERFOOD SA, obteniendo los siguientes resultados.

Tabla 1 Dimensiones del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

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

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

Elaborado por: El Autor

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

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

3.1. Presentación y análisis de resultados

Las preguntas del cuestionario se formularon en un vocabulario sencillo y conciso; las opciones de respuesta se formularon en una escala Likert que va desde completamente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, poco de acuerdo y en desacuerdo, a cada opción de respuesta se le asignó una puntuación de 1 a 4 (Tabla 2):

Tabla 2 Opciones de respuesta

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

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

Elaborado por: El Autor

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

En este contexto para determinar el nivel de riesgo por dimensión se realizará una sumatoria simple de la puntuación obtenida de los ítems que integran cada dimensión (Ver tabla 1) y el resultado se compara con los valores establecidos en la tabla 3.

Tabla 3 Nivel de riesgo por dimensión

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

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

Elaborado por: El Autor

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 4.

Tabla 4 Nivel de riesgo general

Nivel de Riesgo	Calificación	Descripción
Alto	58 a 116	El riesgo es de impacto potencial alto sobre la seguridad y la salud de las personas, los niveles de peligro son intolerables y pueden generar efectos nocivos para la salud e integridad física de las personas de manera inmediata. Se deben aplicar las medidas de seguridad y prevención de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada para evitar el incremento a la probabilidad y frecuencia.
Medio	117 a 174	El riesgo es de impacto potencial moderado sobre la seguridad y salud puede comprometer las mismas en el mediano plazo, causando efectos nocivos para la salud, afectaciones a la integridad física y enfermedades ocupacionales. En caso de que no se aplicaren las medidas de seguridad y prevención correspondientes de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada, los impactos pueden generarse con mayor probabilidad y frecuencia.
Bajo	175 a 232	El riesgo es de impacto potencial mínimo sobre la seguridad y salud, no genera a corto plazo efectos nocivos. Estos efectos pueden ser evitados a través de un monitoreo periódico de la frecuencia y probabilidad de que ocurra y se presente una enfermedad ocupacional, las acciones irán enfocadas a garantizar que el nivel se mantenga

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

Elaborado por: El Autor

3.2. Aplicación práctica

3.2.1. Datos sociodemográficos personal

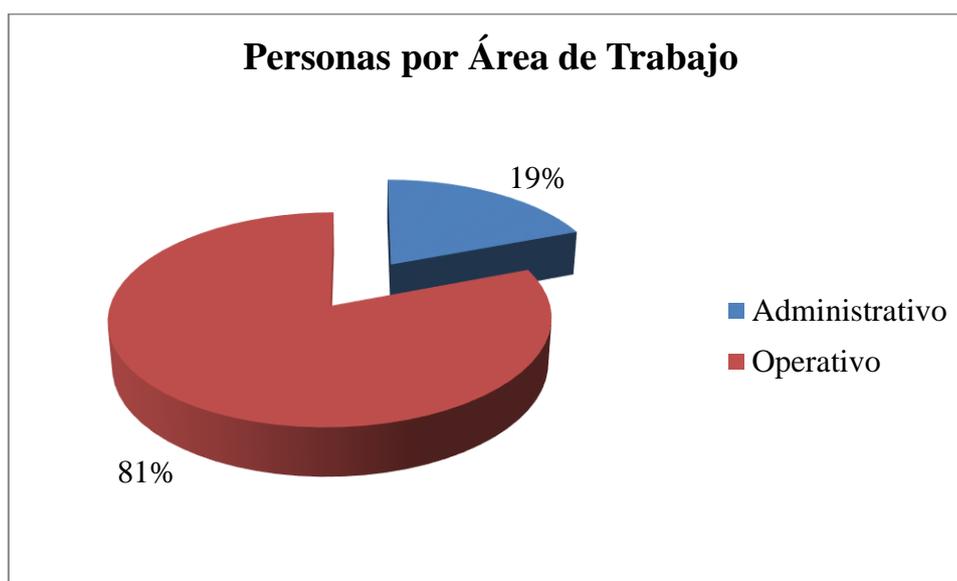
Tabla 5 Personas por área de trabajo

PERSONAS POR ÁREA DE TRABAJO	No. DE PERSONAS	PORCENTAJE
Administrativo	14	19%
Operativo	59	81%
TOTAL	73	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Gráfico 2 Personas por área de trabajo



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

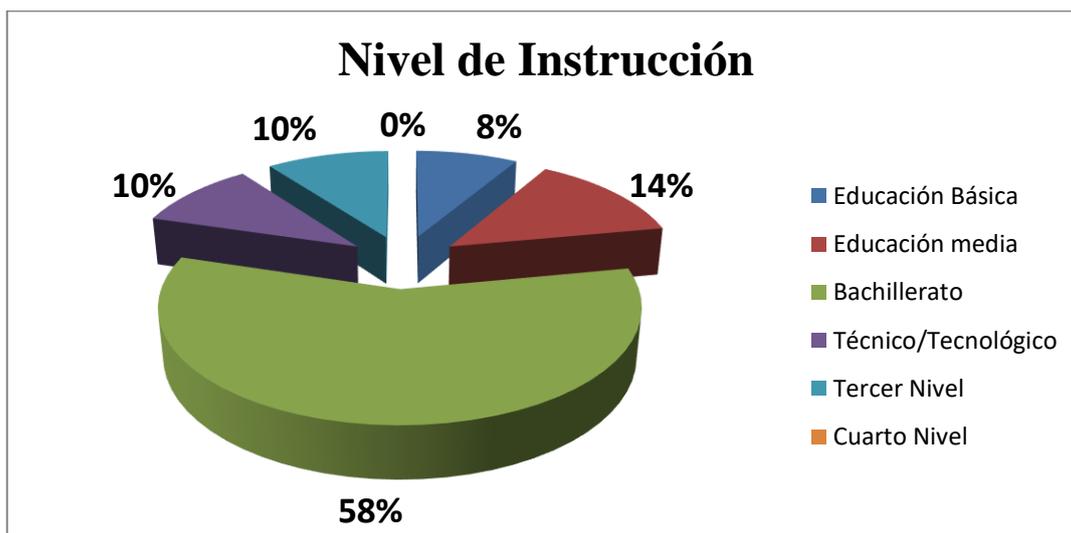
Tabla 6 Nivel de instrucción

NIVEL DE INSTRUCCIÓN		
Nivel más alto de instrucción	Número de personas	Porcentaje
Ninguno	0	0%
Educación Básica	5	7%
Educación media	9	12%
Bachillerato	36	49%
Técnico/Tecnológico	7	10%
Tercer Nivel	14	19%
Cuarto Nivel	2	3%
TOTAL	73	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Gráfico 3 Nivel de instrucción



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

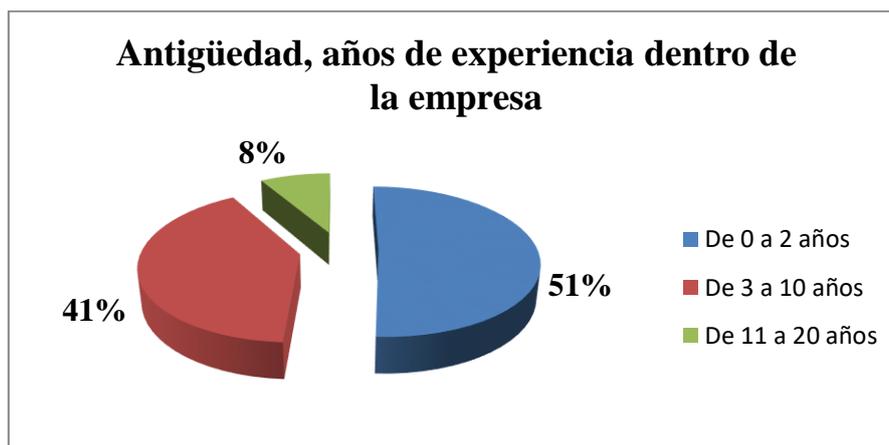
Tabla 7 Antigüedad, años de experiencia en la empresa

ANTIGÜEDAD, AÑOS DE EXPERIENCIA DENTRO DE LA EMPRESA		
Tiempo en la empresa	Número de personas	Porcentaje
De 0 a 2 años	36	49%
De 3 a 10 años	30	41%
De 11 a 20 años	7	10%
Igual o superior a 21 años	0	0%
TOTAL	73	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Gráfico 4 Antigüedad, años de experiencia en la empresa



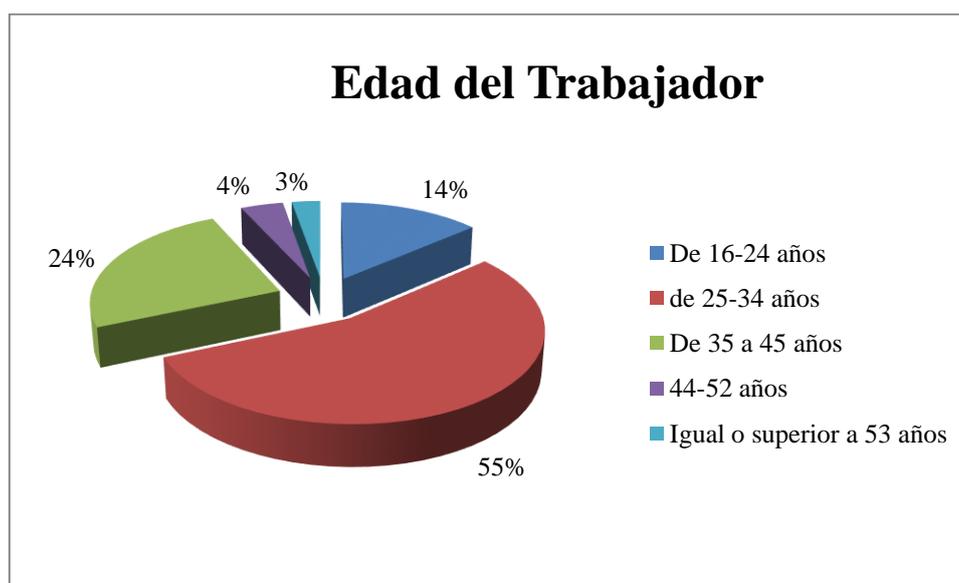
Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Tabla 8 Edad del trabajador

EDAD DEL TRABAJADOR		
Edad	Número de personas	Porcentaje
De 16-24 años	10	14%
de 25-34 años	40	55%
De 35 a 45 años	18	25%
44-52 años	3	4%
Igual o superior a 53 años	2	3%
TOTAL	73	100%

Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Gráfico 5 Edad del trabajador



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

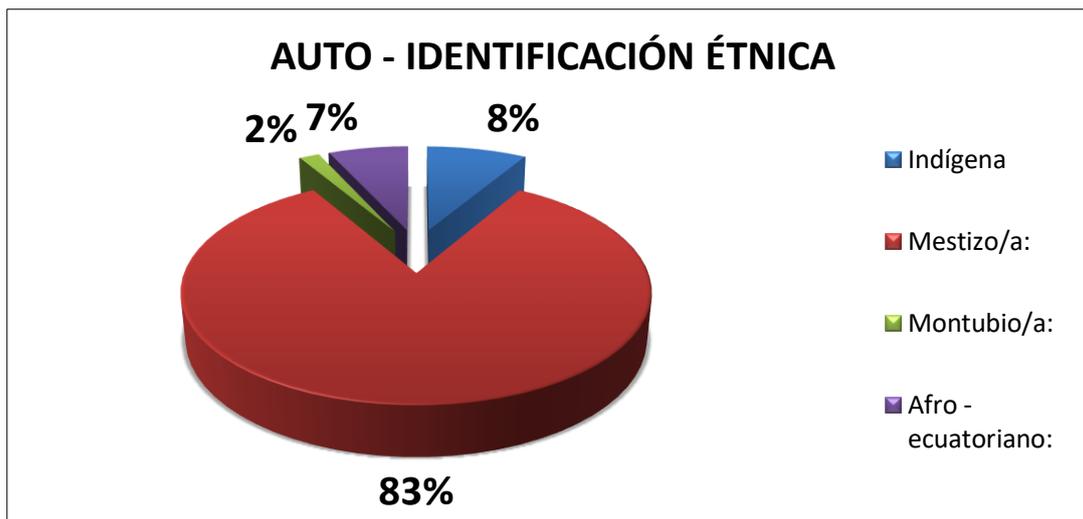
Tabla 9 Autoidentificación étnica

AUTO - IDENTIFICACIÓN ÉTNICA		
Tipo	Número de personas	Porcentaje
Indígena	5	7%
Mestizo/a:	62	85%
Montubio/a:	2	3%
Afro -ecuatoriano:	4	5%
Blanco/a:	0	0%
TOTAL	73	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Gráfico 6 Autoidentificación étnica



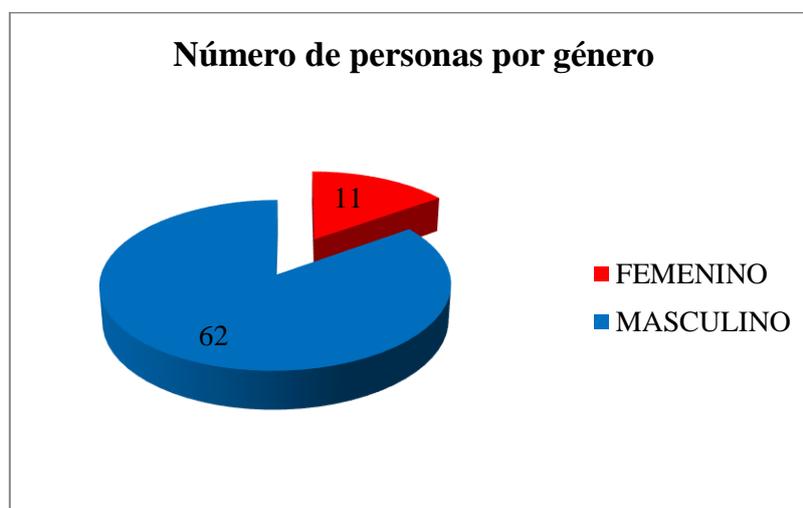
Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Tabla 10 Género del trabajador

GÉNERO	NÚMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
FEMENINO	11	15%
MASCULINO	62	85%
TOTAL	73	100%

Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Gráfico 7 Género del trabajador



Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

3.3. Resultados obtenidos

Carga y ritmo de trabajo:

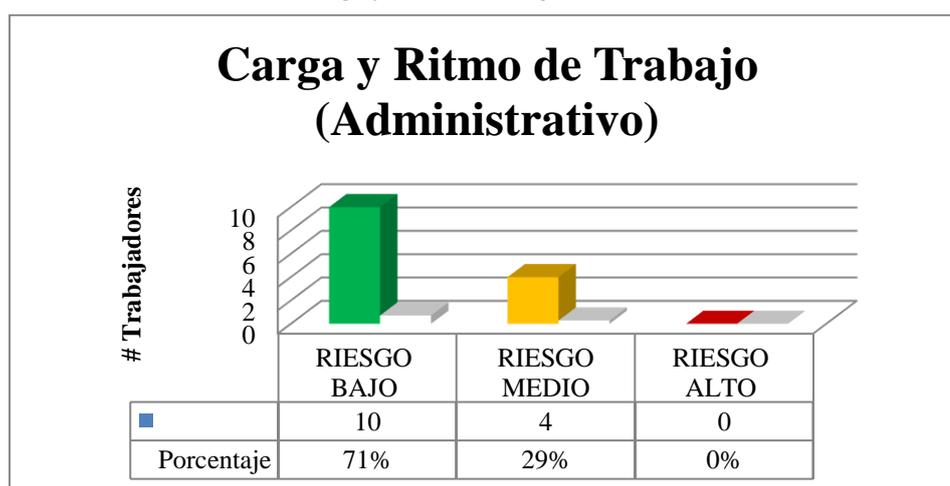
Conjunto de requerimientos mentales y físicos a los cuales se ve sometida una persona en su trabajo, exceso de trabajo o insuficiente, tiempo y velocidad para realizar una determinada tarea, la que puede ser constante o variable.

Tabla 11 Carga y ritmo de trabajo (Personal Administrativo)

CARGA Y RITMO DE TRABAJO (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	10	71%
RIESGO MEDIO	4	29%
RIESGO ALTO	0	0%
TOTAL	14	100%

Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Gráfico 8 Carga y ritmo de trabajo (Personal Administrativo)



Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal administrativo: La metodología aplicada determina que el 71% de la población estudiada se encuentra en riesgo bajo, el 29% tienen un riesgo medio

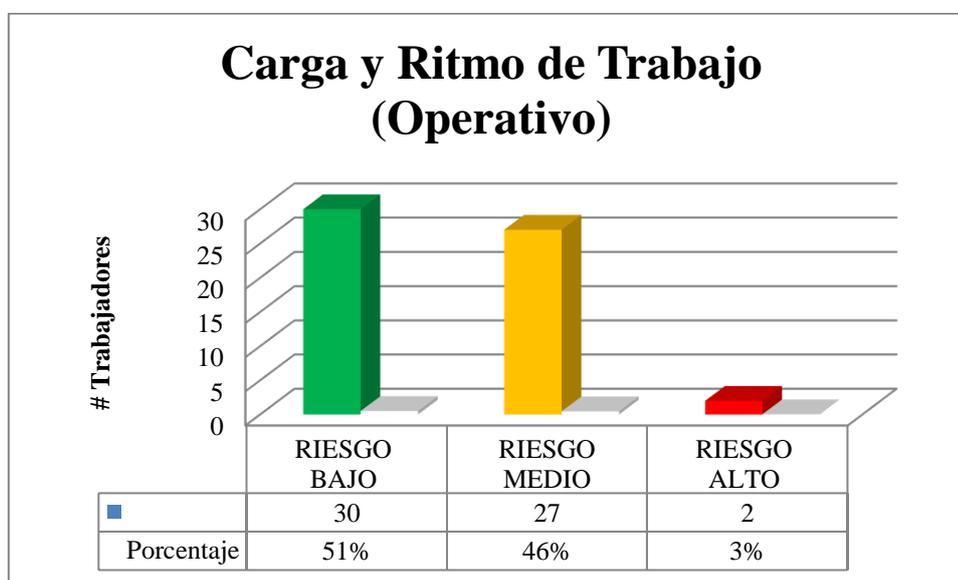
y el 0% se ubica en riesgo alto, lo que establece que la población en el área Carga y Ritmo de Trabajo, se encuentra en el sector **protector** o menos perjudicial para la salud.

Tabla 12 Carga y ritmo de trabajo (Personal Operativo)

CARGA Y RITMO DE TRABAJO (OPERATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	30	51%
RIESGO MEDIO	27	46%
RIESGO ALTO	2	3%
TOTAL	59	100%

Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Gráfico 9 Carga y ritmo de trabajo personal (Personal Administrativo)



Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal operativo: La metodología aplicada determina que el 51% de la población estudiada se encuentra en riesgo bajo, el 46% tienen un riesgo medio y el 0% se ubica en riesgo alto, lo que establece que la población en el área Carga y Ritmo de Trabajo, se encuentra en el sector **protector** o menos perjudicial para la salud.

Desarrollo de competencias:

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

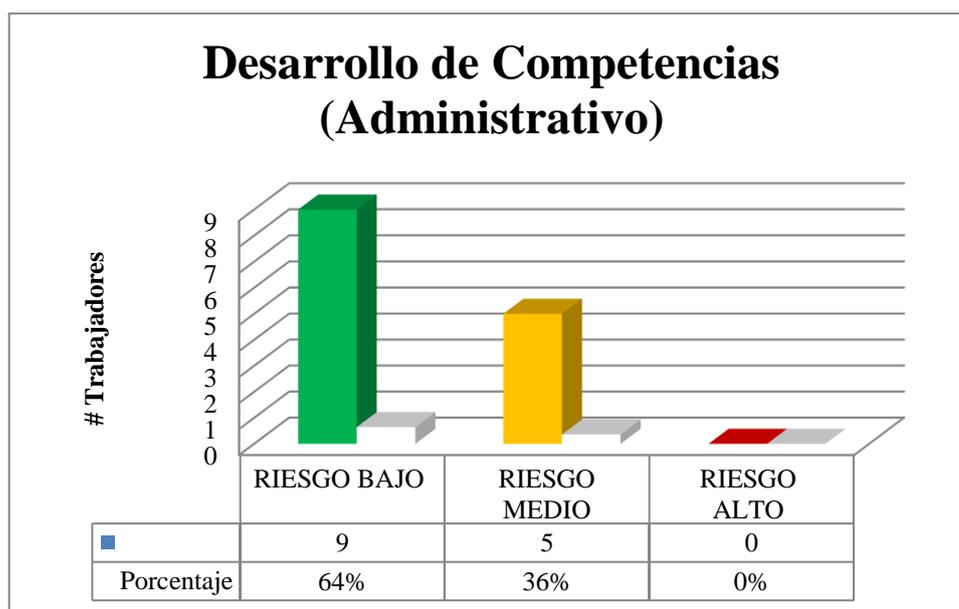
Tabla 13 Desarrollo de competencias (Personal Administrativo)

DESARROLLO DE COMPETENCIAS (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	9	64%
RIESGO MEDIO	5	36%
RIESGO ALTO	0	0%
TOTAL	14	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Gráfico 10 Desarrollo de competencias (Personal Administrativo)



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal administrativo: La evaluación realizada evidencia que el 64% de la población estudiada se encuentra en riesgo bajo, el 36% tienen un riesgo

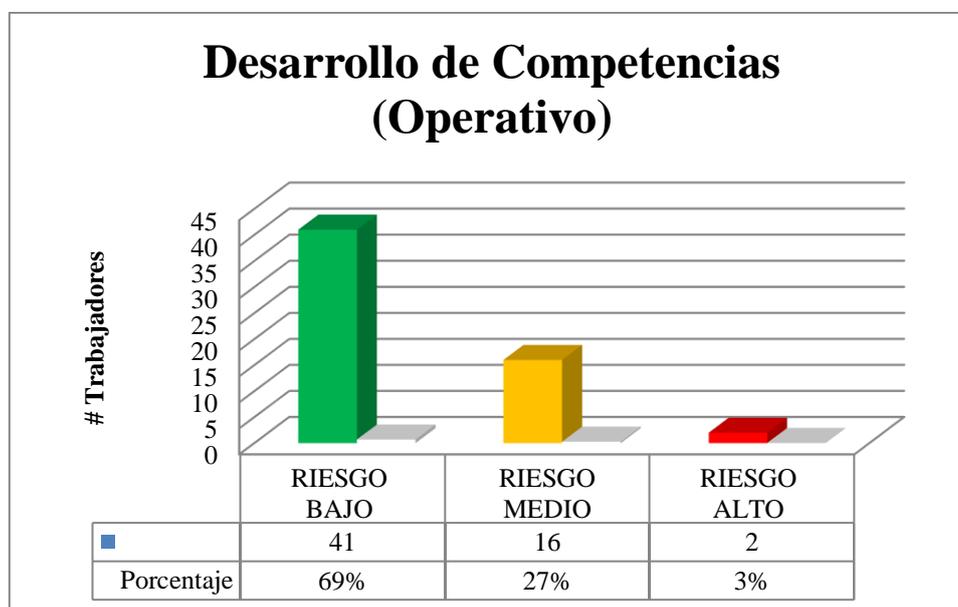
medio, lo que establece que la población en el área Desarrollo de Competencias, se encuentra en el sector **protector** o más beneficioso para la salud.

Tabla 14 Desarrollo de competencias (Personal Operativo)

DESARROLLO DE COMPETENCIAS (OPERATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	41	69%
RIESGO MEDIO	16	27%
RIESGO ALTO	2	3%
Total	59	100%

Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Gráfico 11 Desarrollo de competencias (Personal Operativo)



Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal operativo: La evaluación realizada evidencia que el 27% de la población estudiada se encuentra en riesgo bajo, el 69% tienen un riesgo medio y el 3% se ubica en riesgo alto, lo que establece que la población en el área Desarrollo de Competencias se encuentra en el sector **intermedio**, motivo por el cual se debe intervenir a este sector afectado en esta dimensión.

Liderazgo:

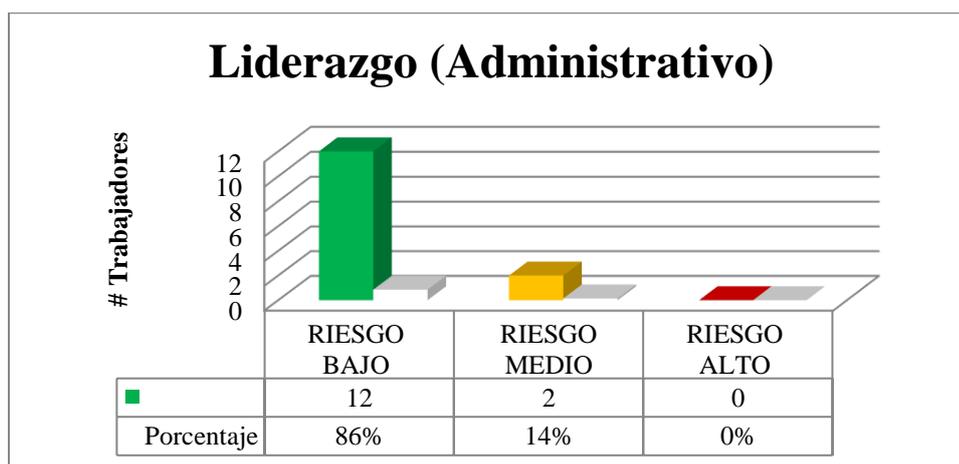
Características personales y habilidades para dirigir, coordinar, retroalimentar, motivar, modificar conductas del equipo, influenciar a las personas en el logro de objetivos, compartir una visión, colaborar, proveer información, dialogar, reconocer logros, entre otras.

Tabla 15 Liderazgo (Personal Administrativo)

LIDERAZGO (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	12	86%
RIESGO MEDIO	2	14%
RIESGO ALTO	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Gráfico 12 Liderazgo (Personal Administrativo)



Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

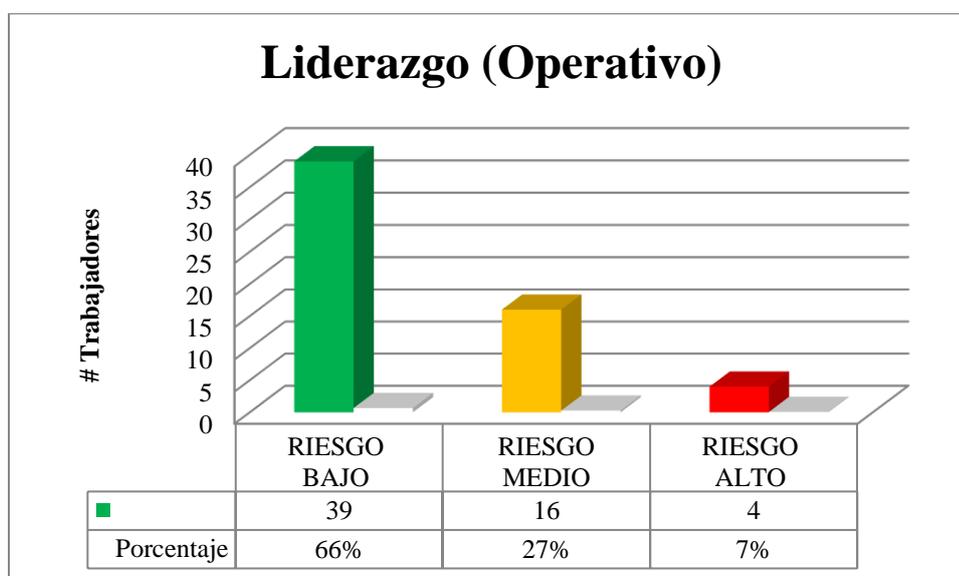
Análisis de resultados personal administrativo: La metodología empleada determina que el 86% de la población evaluada, se ubica en las bandas de riesgo bajo, el 14% se halla en riesgo medio y el restante 0% se encuentra en el sector de riesgo alto, lo que establece que la población en el área Liderazgo este ubicada en el sector **protector** o menos perjudicial para la salud.

Tabla 16 Liderazgo (Personal Operativo)

LIDERAZGO (OPERATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	39	66%
RIESGO MEDIO	16	27%
RIESGO ALTO	4	7%
Total	59	100%

Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Gráfico 13 Liderazgo (Personal Operativo)



Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal operativo: El 66% de la población evaluada, se ubica en las bandas de riesgo bajo, el 27% se halla en riesgo medio y el restante 7% se encuentra en el sector de riesgo alto, lo que establece que la población en el área Liderazgo este ubicada en el sector **intermedio**. Lo que indica que se debe actuar sobre la forma en que se dirigen los grupos de trabajo.

Margen de acción y control:

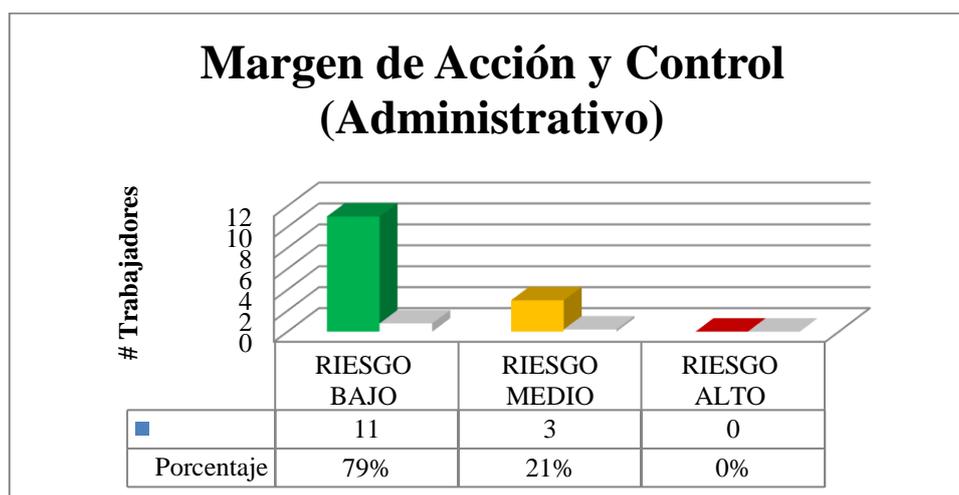
Medida en la que una persona participa en la toma de decisiones en relación con su rol en el trabajo (métodos y ritmo de trabajo, horarios, entorno, otros factores laborales).

Tabla 17 Margen de acción y control (Personal Administrativo)

MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	11	79%
RIESGO MEDIO	3	21%
RIESGO ALTO	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Gráfico 14 Margen de acción y control (Personal Administrativo)



Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

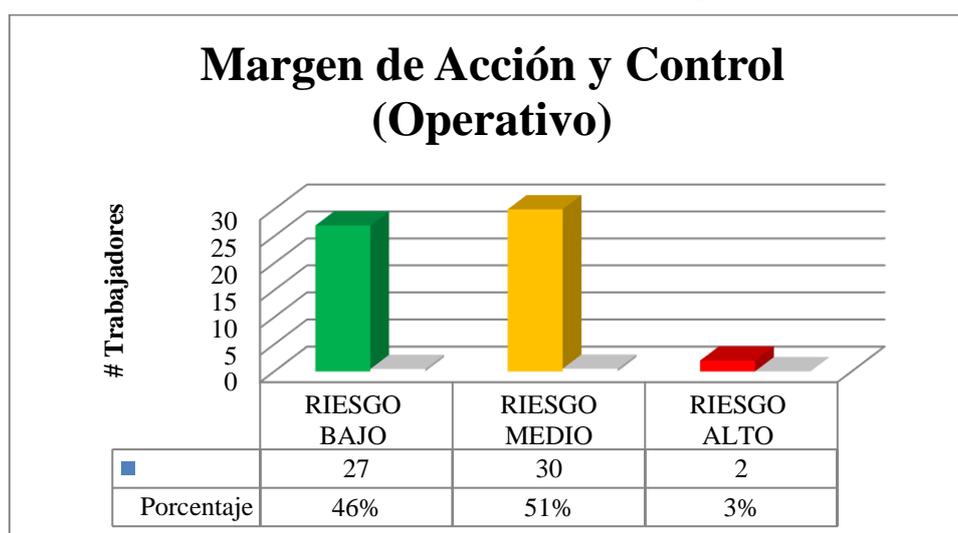
Análisis de resultados personal administrativo: El estudio realizado establece que el 79% de la población evaluada, se ubica en las bandas de riesgo bajo, el 21% se halla en riesgo medio y el restante 0% se encuentra en el sector de riesgo alto, lo que establece que la población en el área Margen de Acción y Control este ubicada en el sector protector.

Tabla 18 Margen de acción y control (Personal Operativo)

MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL (OPERATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	27	46%
RIESGO MEDIO	30	51%
RIESGO ALTO	2	3%
Total	59	100%

Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Gráfico 15 Margen de acción y control (Personal Operativo)



Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal operativo: El estudio realizado establece que el 46% de la población evaluada, se ubica en las bandas de riesgo bajo, el 51% se halla en riesgo medio y el restante 2% se encuentra en el sector de riesgo alto, lo que establece que la población en el área Margen de Acción y Control este ubicada en el sector de riesgo **intermedio**. Se recomienda revisar horarios de trabajo, así como el procedimiento que tienen para desarrollar las distintas tareas.

Organización del trabajo:

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

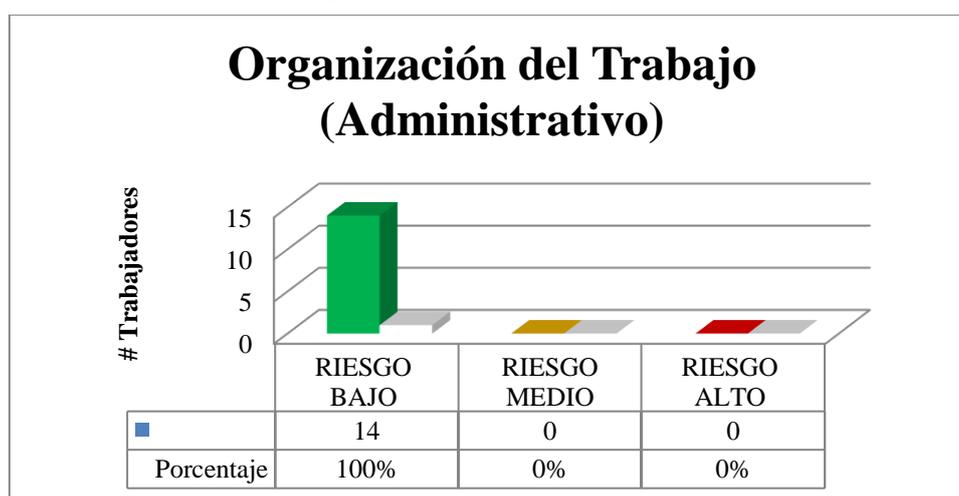
Tabla 19 Organización del trabajo (Personal Administrativo)

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	14	100%
RIESGO MEDIO	0	0%
RIESGO ALTO	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Gráfico 16 Organización del trabajo (Personal Administrativo)



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados (personal administrativo): El cuestionario realizado establece que el 100% de la población evaluada, se ubica en las bandas de riesgo bajo, el 0% se halla en riesgo medio y el restante 0% se encuentra en el sector de riesgo alto, lo que establece que la población en el área Organización del Trabajo esté ubicada en el sector protector.

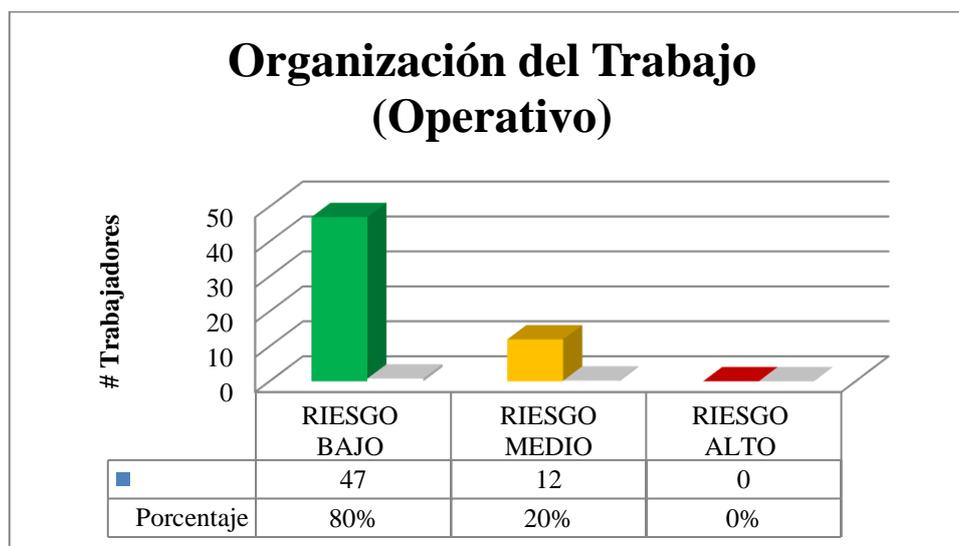
Tabla 20 Organización del trabajo (Personal Operativo)

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO (OPERATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	47	80%
RIESGO MEDIO	12	20%
RIESGO ALTO	0	0%
Total	59	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Gráfico 17 Organización del trabajo (Personal Operativo)



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal operativo: El estudio realizado establece que el 80% de la población evaluada, se ubica en riesgo bajo, el 20% se halla en riesgo medio y el restante 0% se encuentra en el sector de riesgo alto, lo que establece que la población en el área Organización del Trabajo esté ubicada en el sector protector.

Recuperación:

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

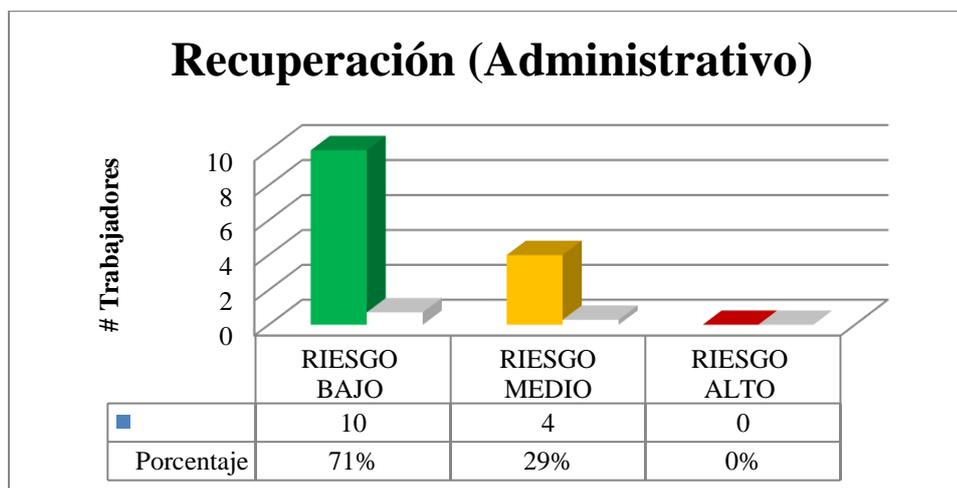
Tabla 21 Recuperación (Personal Administrativo)

RECUPERACIÓN (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	10	71%
RIESGO MEDIO	4	29%
RIESGO ALTO	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Gráfico 18 Recuperación (Personal Administrativo)



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal administrativo: El estudio realizado establece que el 3971 de la población evaluada, se ubica en el sector de riesgo bajo, el 29% se halla en riesgo medio y el 0% se encuentra en el sector de riesgo alto, lo que establece que la población en el área de Recuperación esté ubicada en el sector de riesgo bajo, o sector protector.

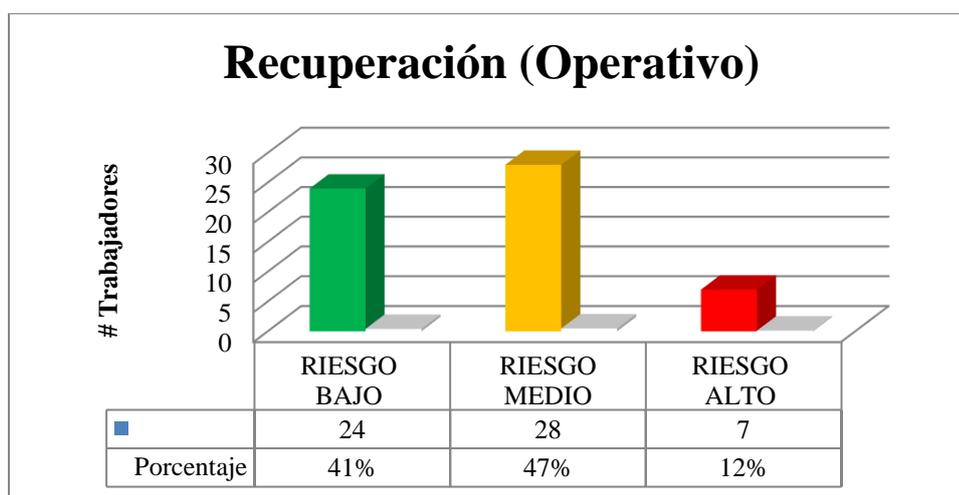
Tabla 22 Recuperación (Personal Operativo)

RECUPERACIÓN (OPERATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	24	41%
RIESGO MEDIO	28	47%
RIESGO ALTO	7	12%
Total	59	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Gráfico 19 Recuperación (Personal Operativo)



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal operativo: El estudio realizado establece que el 24% de la población evaluada, se ubica en el sector de riesgo bajo, el 47% se halla en riesgo medio y el restante 7% se encuentra en el sector de riesgo alto, lo que establece que la población en el área de Recuperación esté ubicada en el sector de riesgo **intermedio**. Se debe intervenir para mejorar los tiempos de recuperación de acuerdo a la tarea realizada.

Soporte y Apoyo:

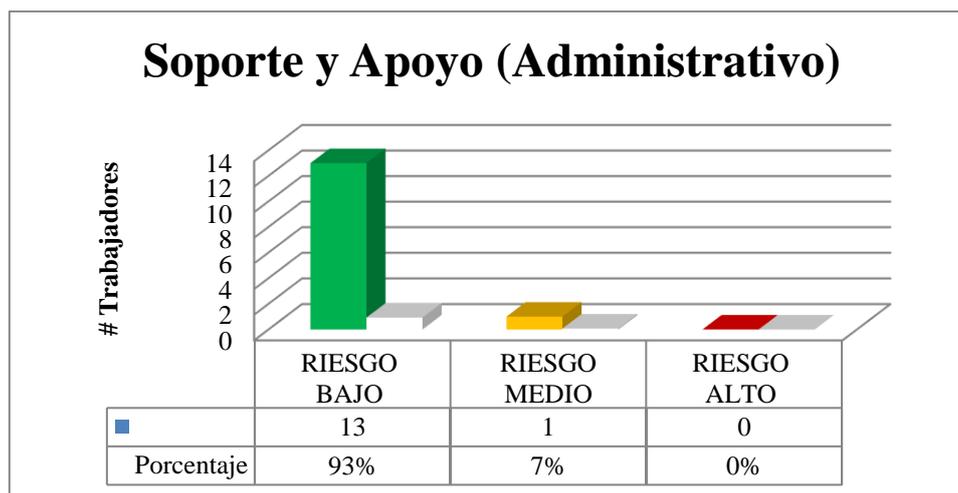
Acciones y recursos formales e informales que aplican los mandos superiores y compañeras/os de trabajo para facilitar la solución de problemas planteados frente a temas laborales y extra laborales.

Tabla 23 Soporte y apoyo (Personal Administrativo)

SOPORTE Y APOYO (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	13	93%
RIESGO MEDIO	1	7%
RIESGO ALTO	0	0%
TOTAL	14	100%

Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Gráfico 20 Soporte y apoyo (Personal Administrativo)



Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

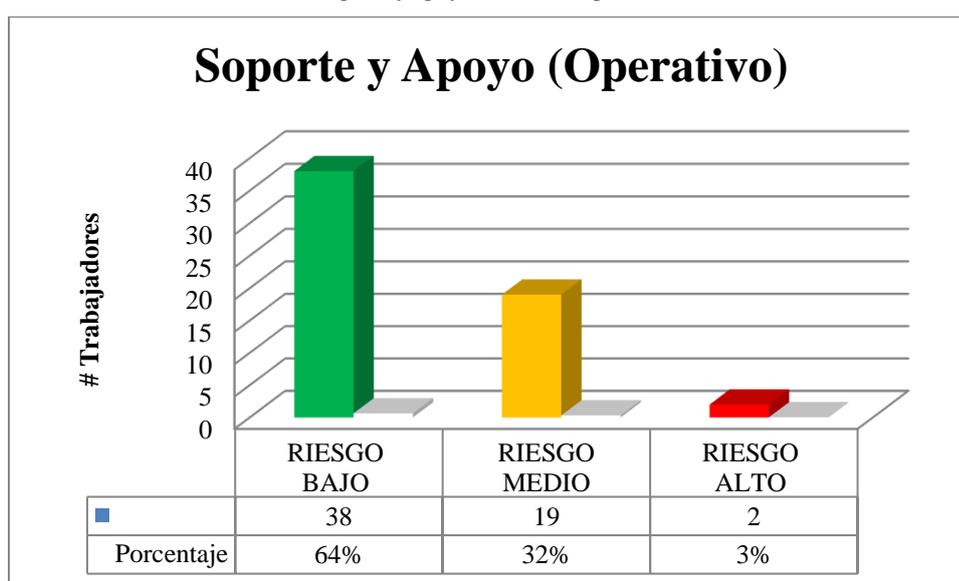
Análisis de resultados personal administrativo: Respecto a los resultados obtenidos en la evaluación de este factor podemos decir que, el 93% del personal se encuentra en riesgo bajo, el 7% en riesgo medio y el 0% en riesgo alto, lo que indica que la parte de **Soporte y Apoyo**, se encuentra en el sector **protector**.

Tabla 24 Soporte y apoyo (Personal Operativo)

SOPORTE Y APOYO OPERATIVO		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	38	64%
RIESGO MEDIO	19	32%
RIESGO ALTO	2	3%
TOTAL	59	100%

Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Gráfico 21 Soporte y apoyo (Personal Operativo)



Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal operativo: Respecto a los resultados obtenidos en la evaluación de este factor podemos decir que, el 64% del personal se encuentra en riesgo bajo, el 32% en riesgo medio y el 3% en riesgo alto, lo que indica que la parte de **Soporte y Apoyo**, se encuentra en el sector **de riesgo intermedio**. Se recomienda medidas de integración de los trabajadores. Así como la socialización de las funciones de cada puesto de trabajo.

Otros puntos importantes:

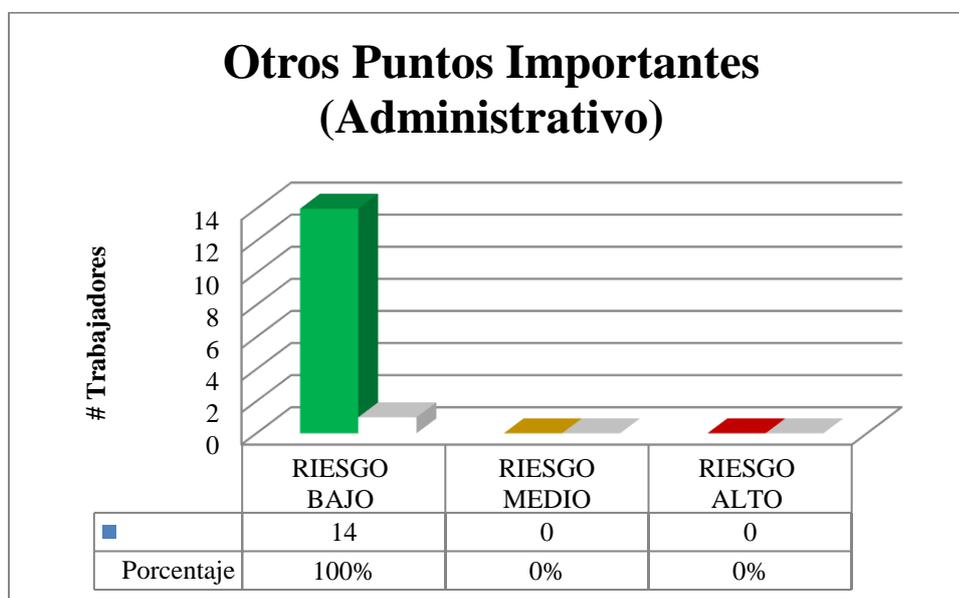
Tabla 25 Otros puntos importantes (Personal Administrativo)

OTROS PUNTOS IMPORTANTES (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	14	100%
RIESGO MEDIO	0	0%
RIESGO ALTO	0	0%
TOTAL	14	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Gráfico 22 Otros puntos importantes (Personal Administrativo)



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal administrativo: La metodología aplicada determina que el 100% de la población estudiada se encuentra en riesgo bajo, el 0% tienen un riesgo medio y el 0% se ubica en riesgo alto, lo que establece que la población de esta área, se encuentre en el sector **protector**.

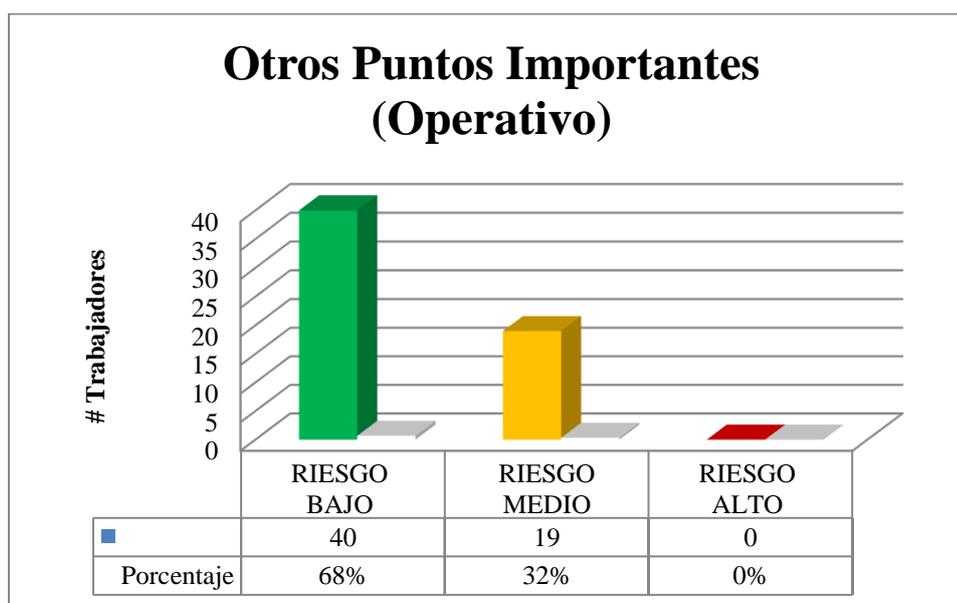
Tabla 26 Otros puntos importantes (Personal Operativo)

OTROS PUNTOS IMPORTANTES OPERATIVO		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	40	68%
RIESGO MEDIO	19	32%
RIESGO ALTO	0	0%
TOTAL	59	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Gráfico 23 Otros puntos importantes (Personal Operativo)



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal operativo: La metodología aplicada determina que el 68% de la población estudiada se encuentra en riesgo bajo, el 32% tienen un riesgo medio y el 0% se ubica en riesgo alto, lo que establece que la población en esta área, se encuentre en el sector **protector**.

Otros puntos importantes, acoso discriminatorio:

Trato desigual, exclusión o preferencia hacia una persona, basados en la identidad de género, orientación sexual, edad, discapacidad, estado de salud, enfermedad, etnia, idioma,

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

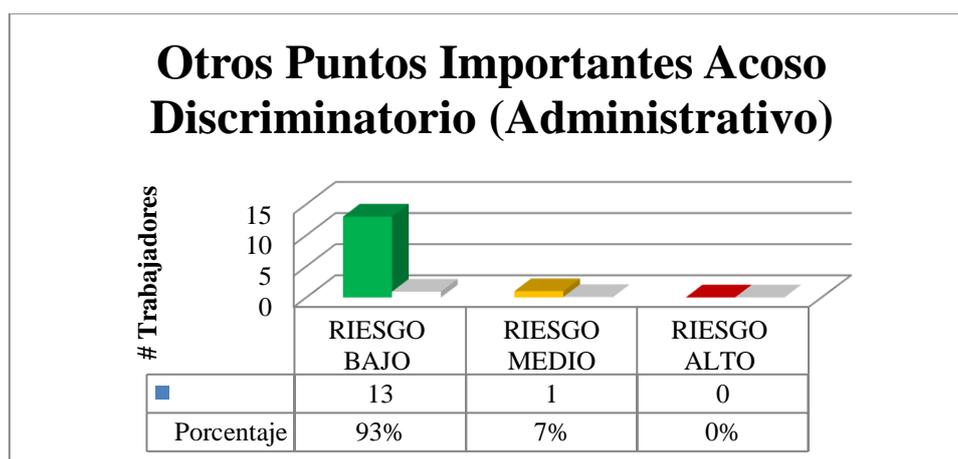
Tabla 27 Otros puntos importantes acoso discriminatorio (Personal Administrativo)

OTROS PUNTOS IMPORTANTES ACOSO DISCRIMINATORIO (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	44	75%
RIESGO MEDIO	15	25%
RIESGO ALTO	0	0%
TOTAL	59	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Gráfico 24 Otros puntos importantes acoso discriminatorio (Personal Administrativo)



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal administrativo: La población estudiada, determina la posición y el diagnóstico de 93% en el sector de riesgo bajo, el 7% en las bandas de riesgo medio, lo que establece que la población en el área **Acoso Discriminatorio**, esté ubicada en el sector protector y su interpretación equivalente del riesgo es **Bajo**.

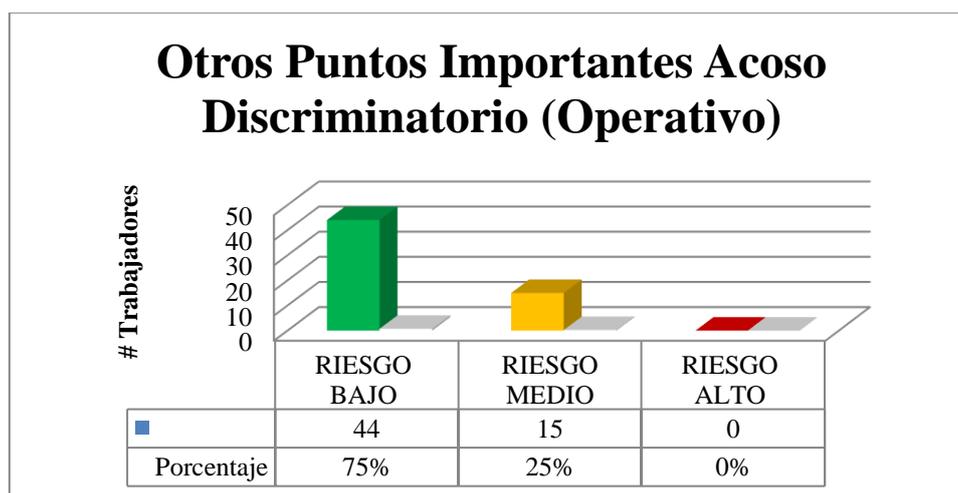
Tabla 28 Otros puntos importantes acoso discriminatorio (Personal Operativo)

OTROS PUNTOS IMPORTANTES ACOSO DISCRIMINATORIO (OPERATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	44	75%
RIESGO MEDIO	15	25%
RIESGO ALTO	0	0%
TOTAL	59	100%

Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal operativo: La población estudiada, determina la posición y el diagnóstico de 75% en el sector de riesgo bajo, el 25% en las bandas de riesgo medio, lo que establece que la población en el área **Acoso Discriminatorio**, esté ubicada en el sector protector.

Gráfico 25 Otros puntos importantes acoso discriminatorio (Personal Operativo)



Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Otros puntos importantes, acoso laboral:

Forma de acoso psicológico que consiste en el hostigamiento intencional, repetitivo, focalizado a través de acciones vindicativas, crueles o maliciosas para humillar o desestabilizar a un individuo o a grupos de trabajadoras/es y/o servidores, de carácter instrumental o finalista.

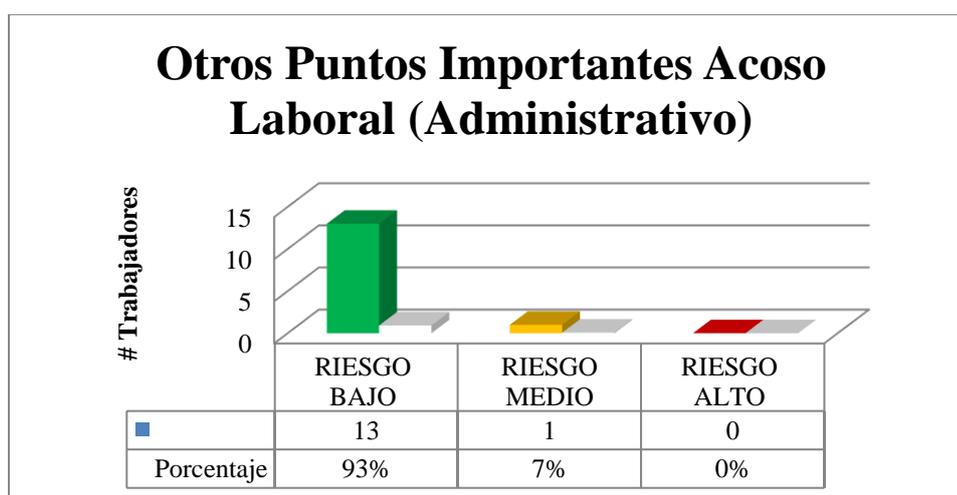
Tabla 29 Otros puntos importantes acoso laboral (Personal Administrativo)

OTROS PUNTOS IMPORTANTES ACOSO LABORAL (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	13	93%
RIESGO MEDIO	1	7%
RIESGO ALTO	0	0%
TOTAL	14	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Gráfico 26 Otros puntos importantes acoso laboral (Personal Administrativo)



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal administrativo: El 93% de la población evaluada, se ubica en las bandas de riesgo bajo, el 7% se halla en riesgo medio y el restante 0% 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**.

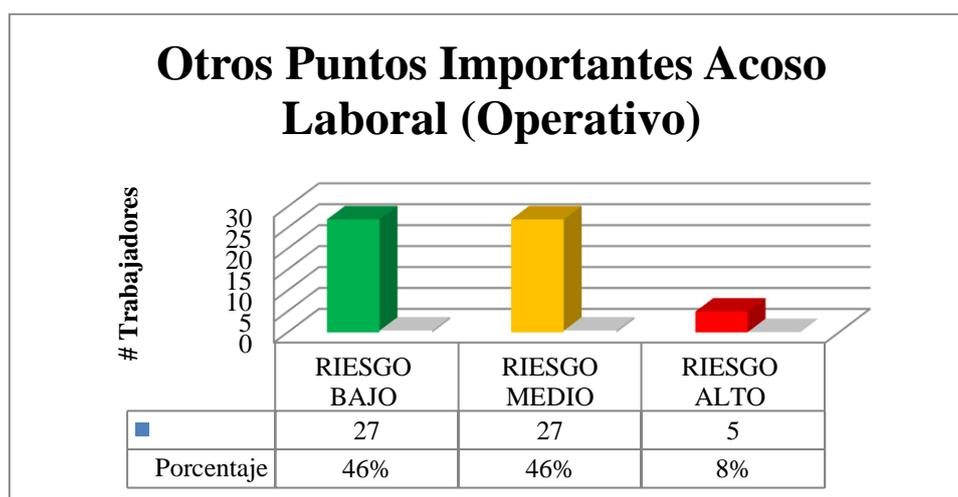
Tabla 30 Otros puntos importantes acoso laboral (Personal Operativo)

OTROS PUNTOS IMPORTANTES ACOSO LABORAL (OPERATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	27	46%
RIESGO MEDIO	27	46%
RIESGO ALTO	5	8%
TOTAL	59	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Gráfico 27 Otros puntos importantes acoso laboral (Personal Operativo)



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal operativo: El 46% de la población evaluada, se ubica en las bandas de riesgo bajo, el 46% en riesgo medio y el restante 8% 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 de riesgo. La intervención en este campo es indispensable para un buen clima laboral. Identificando las causas del posible maltrato al que estarían siendo expuestos los trabajadores.

Otros puntos importantes, acoso sexual:

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

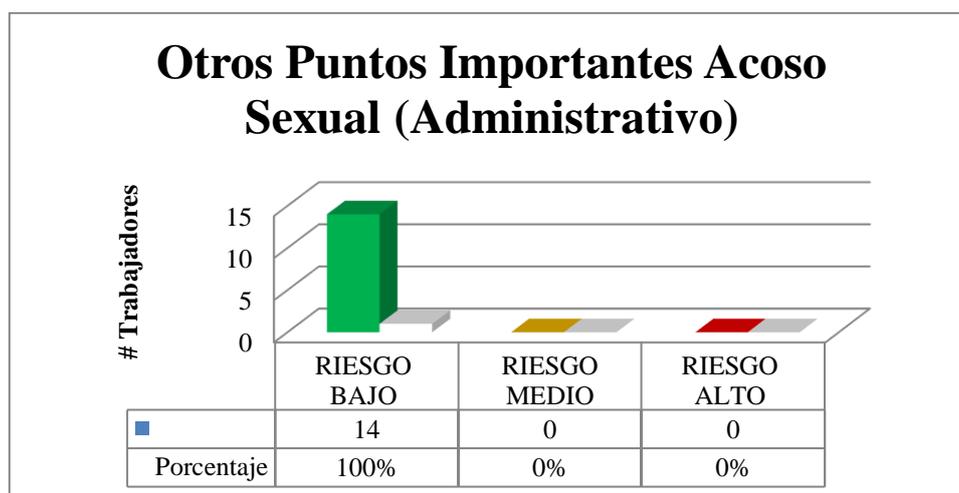
Tabla 31 Otros puntos importantes acoso sexual (Personal Administrativo)

OTROS PUNTOS IMPORTANTES ACOSO SEXUAL (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	14	100%
RIESGO MEDIO	0	0%
RIESGO ALTO	0	0%
TOTAL	14	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Gráfico 28 Otros puntos importantes acoso sexual (Personal Administrativo)



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

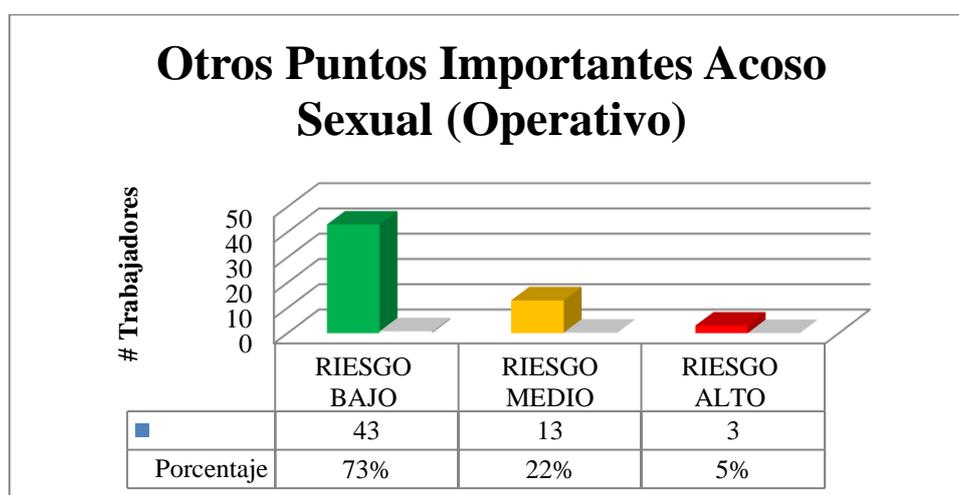
Análisis de resultados personal administrativo: La herramienta aplicada determina que el 100% de la población estudiada se encuentra en riesgo bajo y el restante 0% se ubican en riesgo, lo que determina claramente que la población en de esta área, se encuentre en el sector **protector** o menos perjudicial para la salud.

Tabla 32 Otros puntos importantes acoso sexual (Personal Operativo)

OTROS PUNTOS IMPORTANTES ACOSO SEXUAL (OPERATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	43	73%
RIESGO MEDIO	13	22%
RIESGO ALTO	3	5%
TOTAL	59	100%

Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Gráfico 29 Otros puntos importantes acoso sexual (Personal Operativo)



Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal operativo: La herramienta aplicada determina que el 73% de la población estudiada se encuentra en riesgo bajo, el 22% en riesgo medio y el restante 3% presenta riesgo alto. Lo que determina que esta dimensión se encuentra dentro del rango protector.

Otros puntos importantes, adicción al trabajo:

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

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

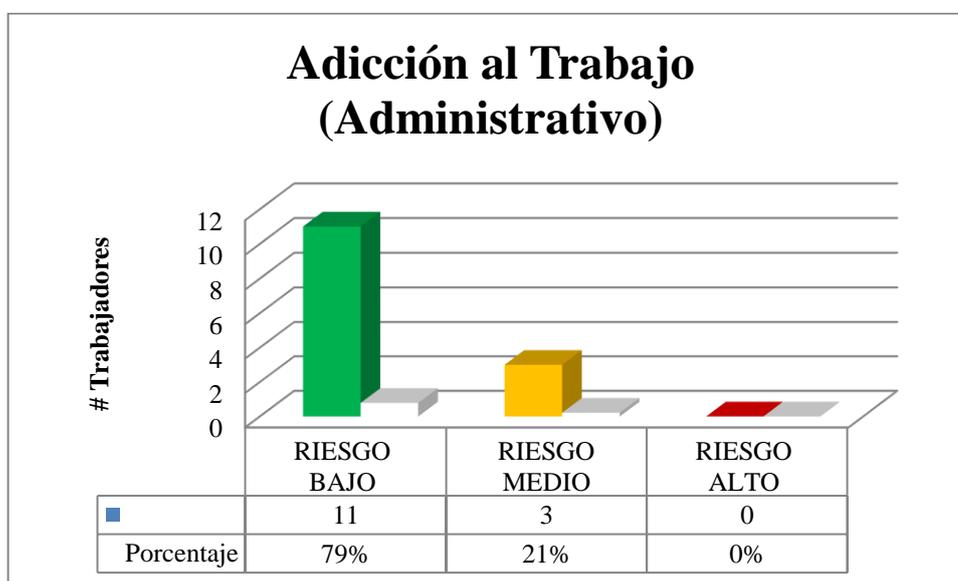
Tabla 33 Adicción al trabajo (Personal Administrativo)

ADICCIÓN AL TRABAJO (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	11	79%
RIESGO MEDIO	3	21%
RIESGO ALTO	0	0%
TOTAL	14	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Gráfico 30 Adicción al trabajo (Personal Administrativo)



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

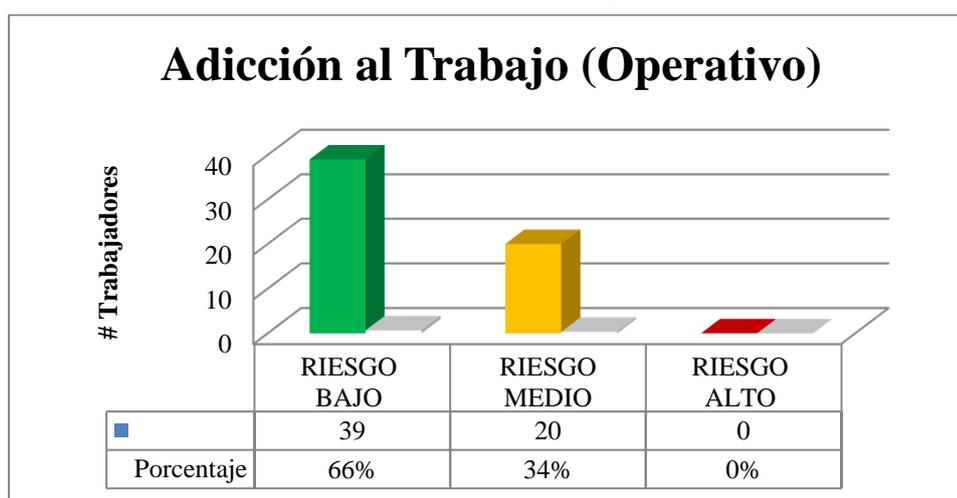
Análisis de resultados personal administrativo: La población estudiada, determina la posición y el diagnóstico del 79% en el sector de riesgo bajo y el restante 21% en las bandas de riesgo medio, lo que establece que la población en el área **Adicción al Trabajo**, esté ubicada en el sector protector y su interpretación equivalente del riesgo es **Bajo**.

Tabla 34 Adicción al trabajo (Personal Operativo)

ADICCIÓN AL TRABAJO (OPERATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	39	66%
RIESGO MEDIO	20	34%
RIESGO ALTO	0	0%
TOTAL	59	100%

Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Gráfico 31 Adicción al trabajo (Personal Operativo)



Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal operativo: La población estudiada, determina la posición y el diagnóstico del 66% en el sector de riesgo bajo y el restante 34% en las bandas de riesgo medio, lo que establece que la población en el área **Adicción al Trabajo**, esté ubicada en el sector protector y su interpretación equivalente del riesgo es **Bajo**.

Otros puntos importantes, condiciones del trabajo:

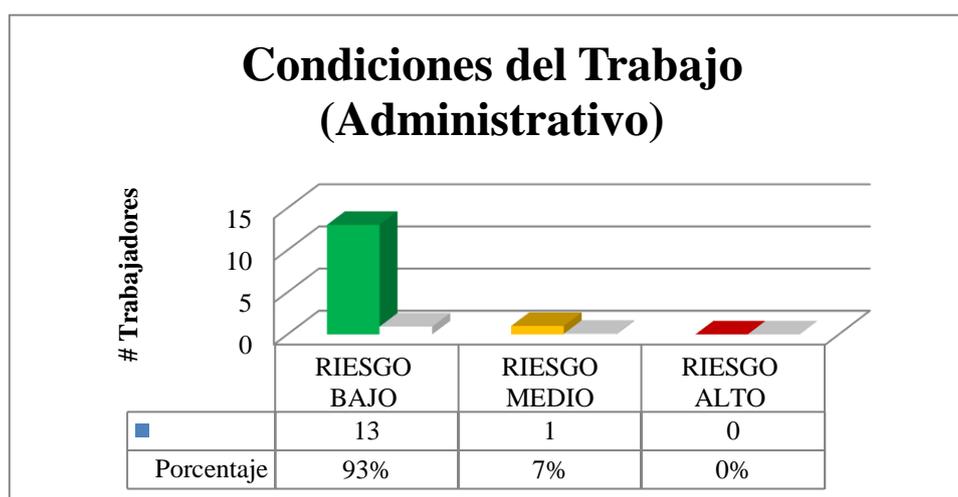
Son los factores de riesgo (condiciones de seguridad, ergonómicas, higiénico, psicosocial) que puedan afectar negativamente a la salud de los trabajadores y servidores en su actividad laboral.

Tabla 35 Condiciones del trabajo (Personal Administrativo)

CONDICIONES DEL TRABAJO (ADMINISTRATIVO)	PORCENTAJE	
RIESGO BAJO	13	93%
RIESGO MEDIO	1	7%
RIESGO ALTO	0	0%
TOTAL	14	100%

Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Gráfico 32 Condiciones del trabajo (Personal Administrativo)



Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal administrativo: El 93% de la población estudiada, se ubica en las bandas de riesgo bajo, el 7% en riesgo medio y el restante 0% se encuentra en el sector de riesgo alto, lo que establece que las condiciones de trabajo son óptimas para el desarrollo de las actividades diarias.

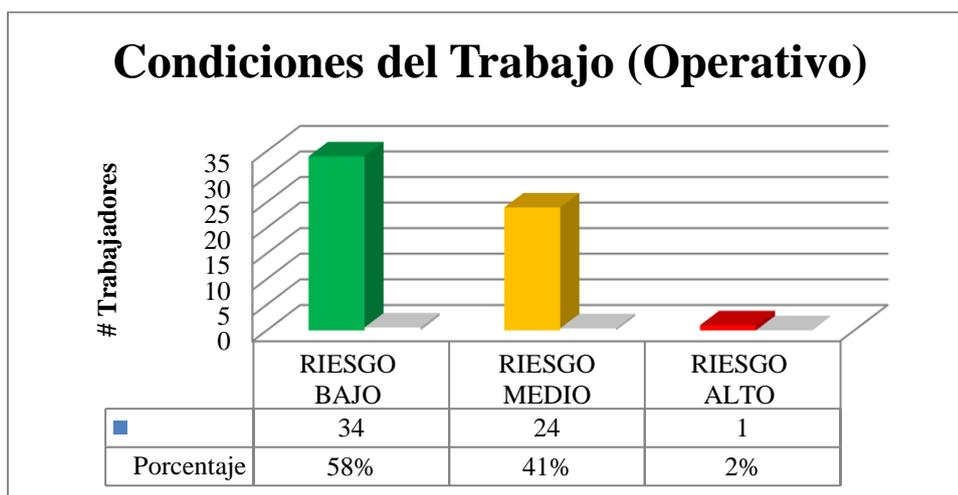
Tabla 36 Condiciones del trabajo (Personal Operativo)

CONDICIONES DEL TRABAJO (OPERATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	34	58%
RIESGO MEDIO	24	41%
RIESGO ALTO	1	2%
TOTAL	59	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Gráfico 33 Condiciones del trabajo (Personal Operativo)



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal operativo: El 58% de la población estudiada, se ubica en las bandas de riesgo bajo, el 41% en riesgo medio y el restante 2% se encuentra en el sector de riesgo alto, lo que se traduce en que a pesar de que las condiciones de trabajo pueden ser buenas, existe un porcentaje de personal expuesto a condiciones no tan favorables para desenvolverse. Se recomienda inspecciones de cada puesto para corregir las posibles fallas que puedan suscitarse.

Otros puntos importantes, doble presencia (laboral – familiar):

Demandas conflictivas entre el trabajo y vida personal / familiar.

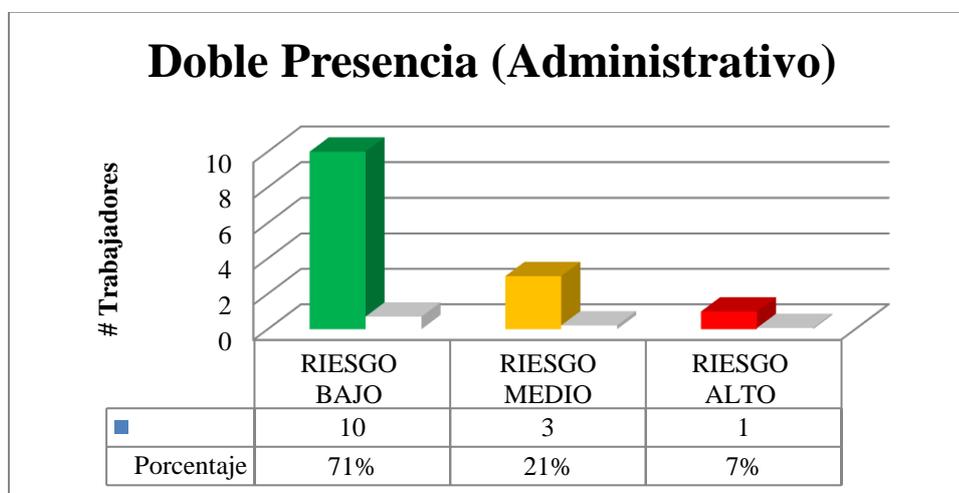
Tabla 37 Doble presencia (Personal Administrativo)

DOBLE PRESENCIA (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	10	71%
RIESGO MEDIO	3	21%
RIESGO ALTO	1	7%
TOTAL	14	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Gráfico 34 Doble presencia (Personal Administrativo)



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal administrativo: De los resultados obtenidos se puede deducir que el 71% de los trabajadores evaluados se encuentran en riesgo bajo, el 21% se ubica en riesgo medio y el restante 1% en alto riesgo. Se requiere cierto nivel de intervención. Sobre todo, en tareas que requieran minuciosidad o trabajos con maquinaria, en donde la desconcentración por preocupaciones del trabajo a la casa o viceversa, puedan desembocar en un accidente laboral.

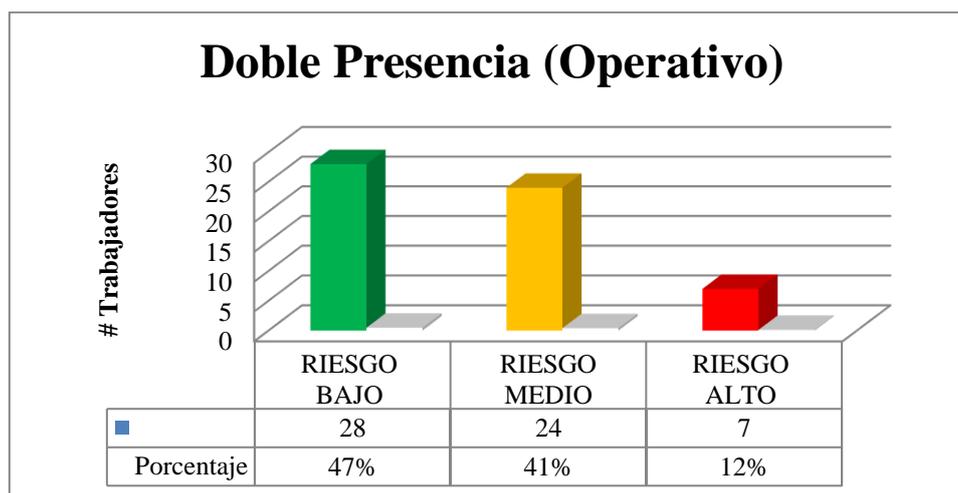
Tabla 38 Doble presencia (Personal Operativo)

DOBLE PRESENCIA (OPERATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	28	47%
RIESGO MEDIO	24	41%
RIESGO ALTO	7	12%
TOTAL	59	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Gráfico 35 Doble presencia (Personal Operativo)



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal operativo: De los resultados obtenidos se puede deducir que el 47% de los trabajadores evaluados se encuentran en riesgo bajo, el 41% se ubica en riesgo medio y el restante 12% en alto riesgo. Se requiere cierto nivel de intervención. Sobre todo, en tareas que requieran minuciosidad o trabajos con maquinaria, en donde la desconcentración por preocupaciones del trabajo a la casa o viceversa, puedan desembocar en un accidente laboral.

Otros puntos importantes, estabilidad laboral y emocional:

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

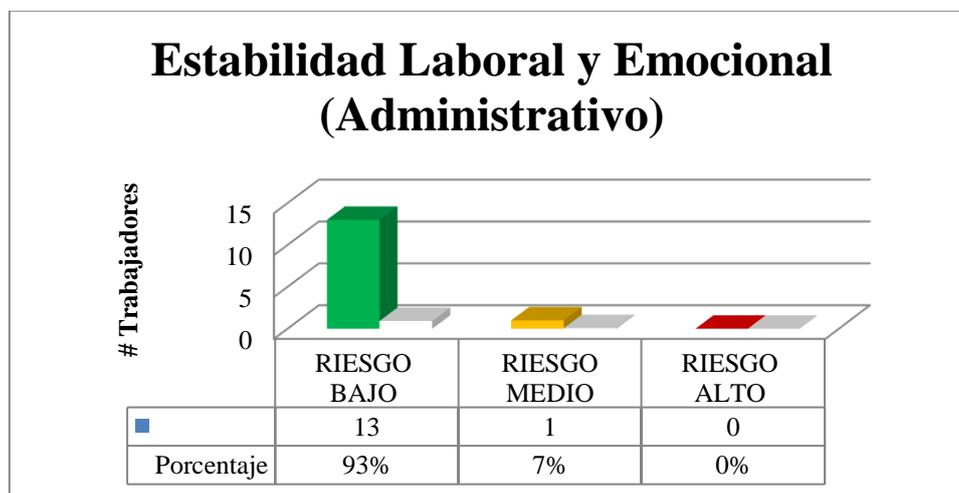
Tabla 39 Estabilidad laboral y emocional (Personal Administrativo)

ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	13	93%
RIESGO MEDIO	1	7%
RIESGO ALTO	0	0%
TOTAL	14	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Gráfico 36 Estabilidad laboral y emocional (Personal Administrativo)



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal administrativo: De los resultados obtenidos se puede deducir que el 93% de los trabajadores evaluados se encuentran en riesgo bajo, el 7% se ubica en las bandas de riesgo medio y el 0% en riesgo alto, por lo que se establece que la población en el área de **Estabilidad Laboral y Emocional** está en el sector **protector o más favorable para la salud**.

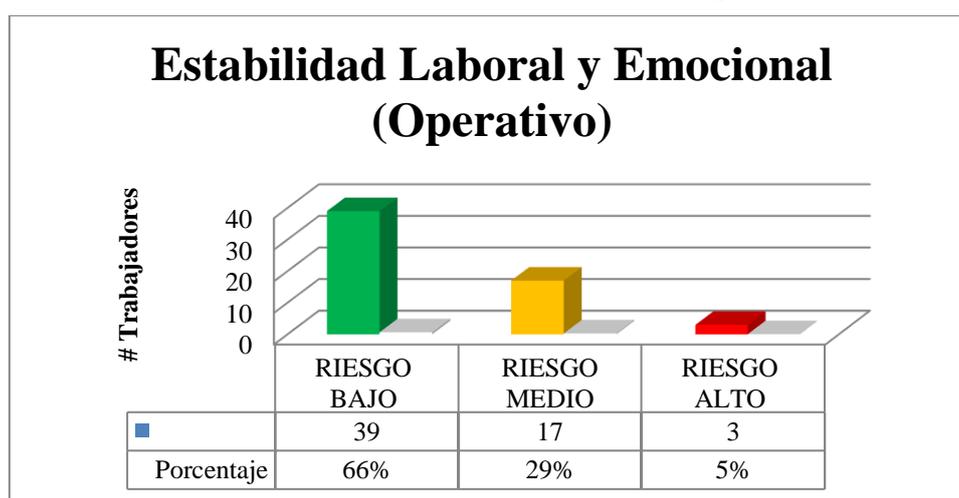
Tabla 40 Estabilidad laboral y emocional (Personal Operativo)

ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL (OPERATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	39	66%
RIESGO MEDIO	17	29%
RIESGO ALTO	3	5%
Total	59	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Gráfico 37 Estabilidad laboral y emocional (Personal Operativo)



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal operativo: De los resultados obtenidos se puede deducir que el 66% de los trabajadores evaluados se encuentran en riesgo bajo, el 29% se ubica en las bandas de riesgo medio y el 5% restante tienen un riesgo alto, por lo que se establece que la población en el área de **Estabilidad Laboral y Emocional** está en el sector **intermedio**, es decir se recomienda intervenir en esta dimensión para proteger a este grupo de trabajadores de riesgo medio y alto.

Otros Puntos Importantes Salud Auto Percibida:

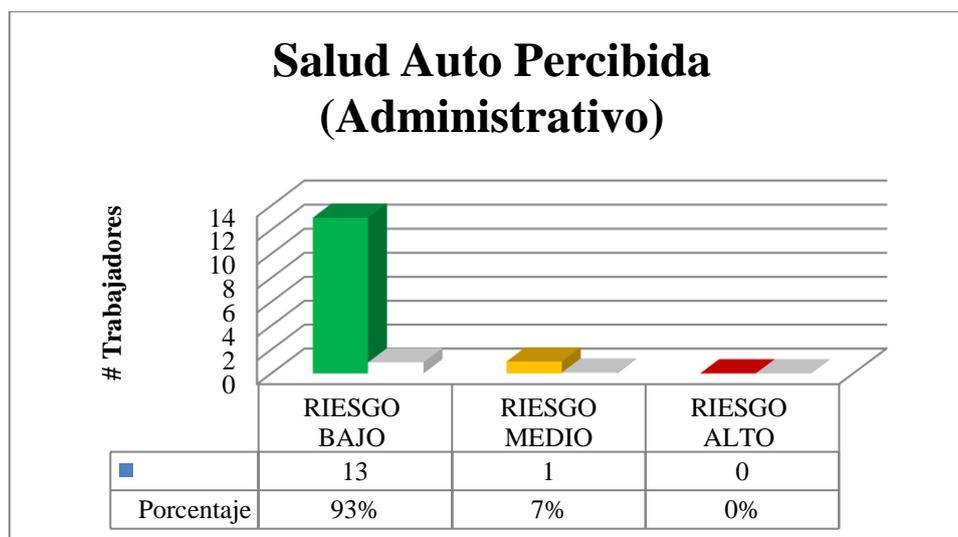
Percepción respecto a la salud física y mental de la persona en relación al trabajo que realiza.

Tabla 41 Salud auto percibida (Personal Administrativo)

SALUD AUTO PERCIBIDA (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	13	93%
RIESGO MEDIO	1	7%
RIESGO ALTO	0	0%
TOTAL	14	100%

Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Gráfico 38 Salud auto percibida (Personal Administrativo)



Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal administrativo: El 93% de la población estudiada, se ubica en las bandas de riesgo bajo y el restante 7% se encuentra en riesgo medio, lo que establece que la población en el área de **Salud Auto Percibida** esté ubicada en el sector **protector** o más favorable para la salud. Por lo que podemos deducir que no existe en la organización amenaza de empeoramiento de las condiciones de trabajo que amenacen a la salud de los colaboradores.

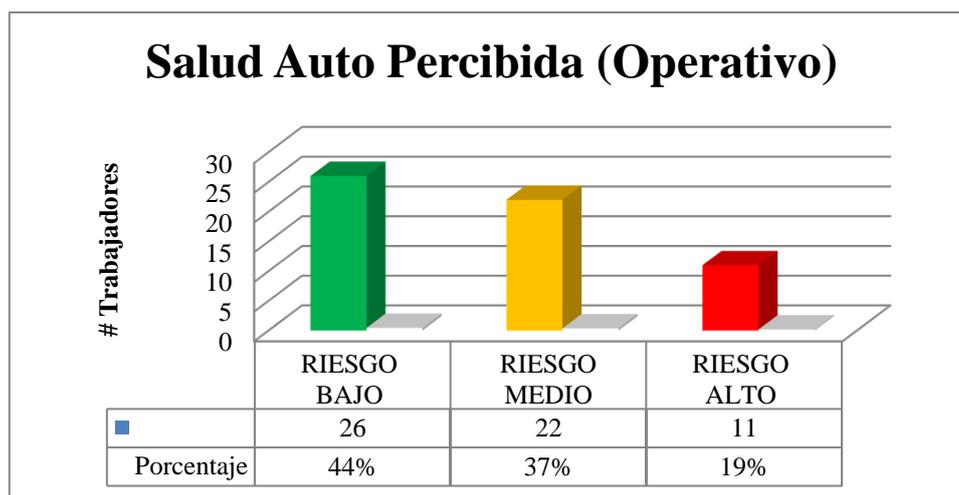
Tabla 42 Salud auto percibida (Personal Operativo)

SALUD AUTO PERCIBIDA (OPERATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	26	44%
RIESGO MEDIO	22	37%
RIESGO ALTO	11	19%
TOTAL	59	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Gráfico 39 Salud auto percibida (Personal Operativo)



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal operativo: El 44% de la población estudiada, se ubica en las bandas de riesgo bajo, el 22% en nivel medio de riesgo y el restante 19% se encuentra en riesgo alto, lo que nos indica que más de la mitad de la población estudiada está expuesto a este factor, que puede ser ligado con enfermedades ocupacionales que puedan padecer los trabajadores.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

4.1. Conclusiones

4.1.1. Personal administrativo. -

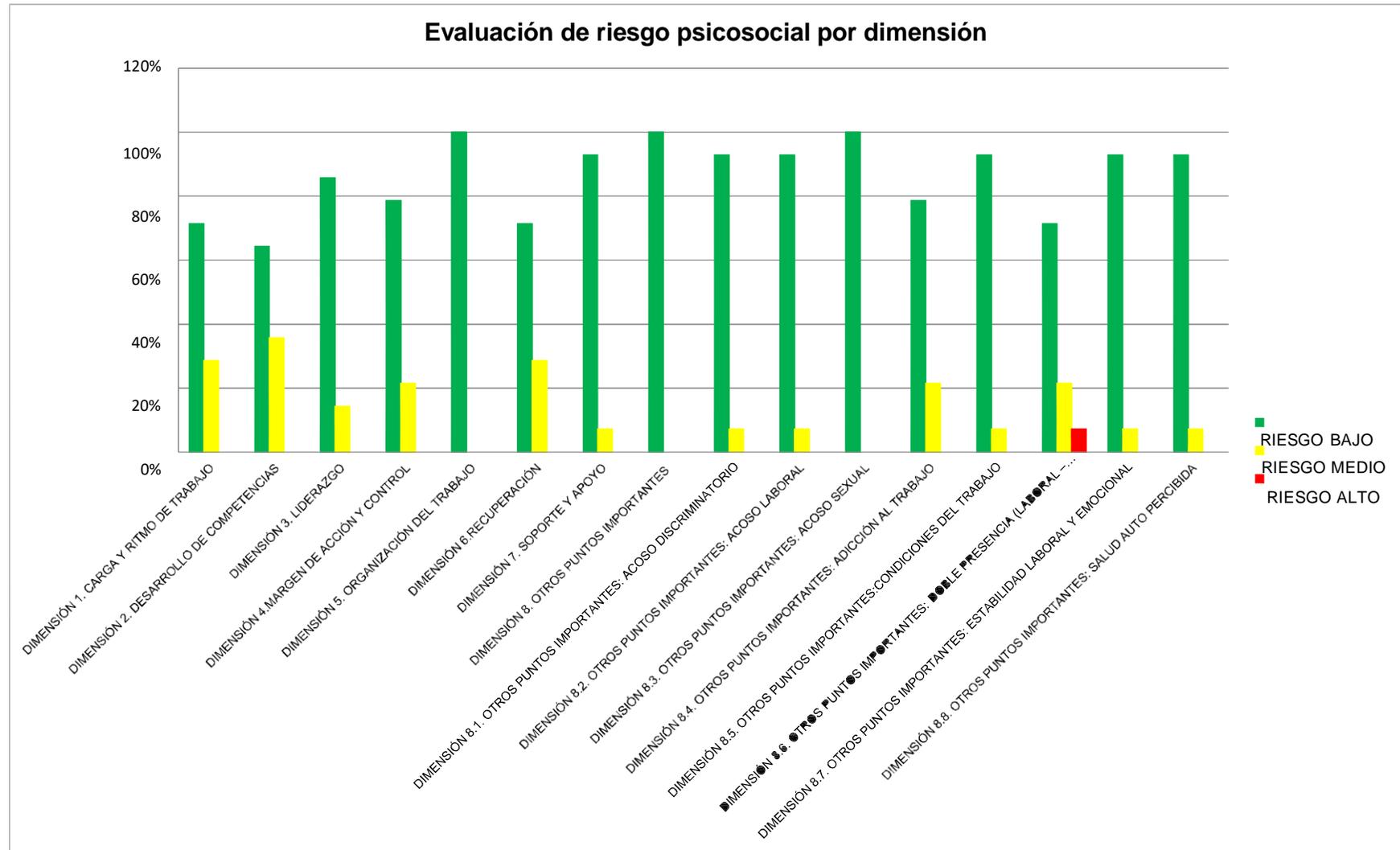
Tabla 43 Resultados por dimensión de riesgo psicosocial personal administrativo

RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL PERSONAL ADMINISTRATIVO			
DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
Dimensión 1. Carga y ritmo de trabajo	71%	29%	0%
Dimensión 2. Desarrollo de competencias	64%	36%	0%
Dimensión 3. Liderazgo	86%	14%	0%
Dimensión 4. Margen de acción y control	79%	21%	0%
Dimensión 5. Organización del trabajo	100%	0%	0%
Dimensión 6. Recuperación	71%	29%	0%
Dimensión 7. Soporte y apoyo	93%	7%	0%
Dimensión 8. Otros puntos importantes	100%	0%	0%
Dimensión 8.1. Acoso discriminatorio	93%	7%	0%
Dimensión 8.2. Acoso laboral	93%	7%	0%
Dimensión 8.3. Acoso sexual	100%	0%	0%
Dimensión 8.4. Adicción al trabajo	79%	21%	0%
Dimensión 8.5. Condiciones del trabajo	93%	7%	0%
Dimensión 8.6. Doble presencia (laboral – familiar)	71%	21%	7%
Dimensión 8.7. Estabilidad laboral y emocional	93%	7%	0%
Dimensión 8.8. Salud auto percibida	93%	7%	0%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Gráfico 40 Resultados por dimensión de riesgo psicosocial personal administrativo



- Se puede concluir después del análisis de datos realizado, que la empresa CATERFOOD, no presenta riesgos psicosociales significativos en ninguna de las dimensiones estudiadas en el personal administrativo como se detalla en la tabla 43.

Tabla 44 Resultados global de la evaluación de riesgo psicosocial personal administrativo

RESULTADO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL PERSONAL ADMINISTRATIVO		
RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
100%	0%	0%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

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



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

4.1.2. Resultados por dimensión de riesgo psicosocial con valores significativos (personal administrativo)

Tabla 45 Resultados por dimensión de riesgo psicosocial con valores significativos personal administrativo

RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL CON VALORES SIGNIFICATIVOS PERSONAL ADMINISTRATIVO			
DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

4.1.3. Resultados personales operativo

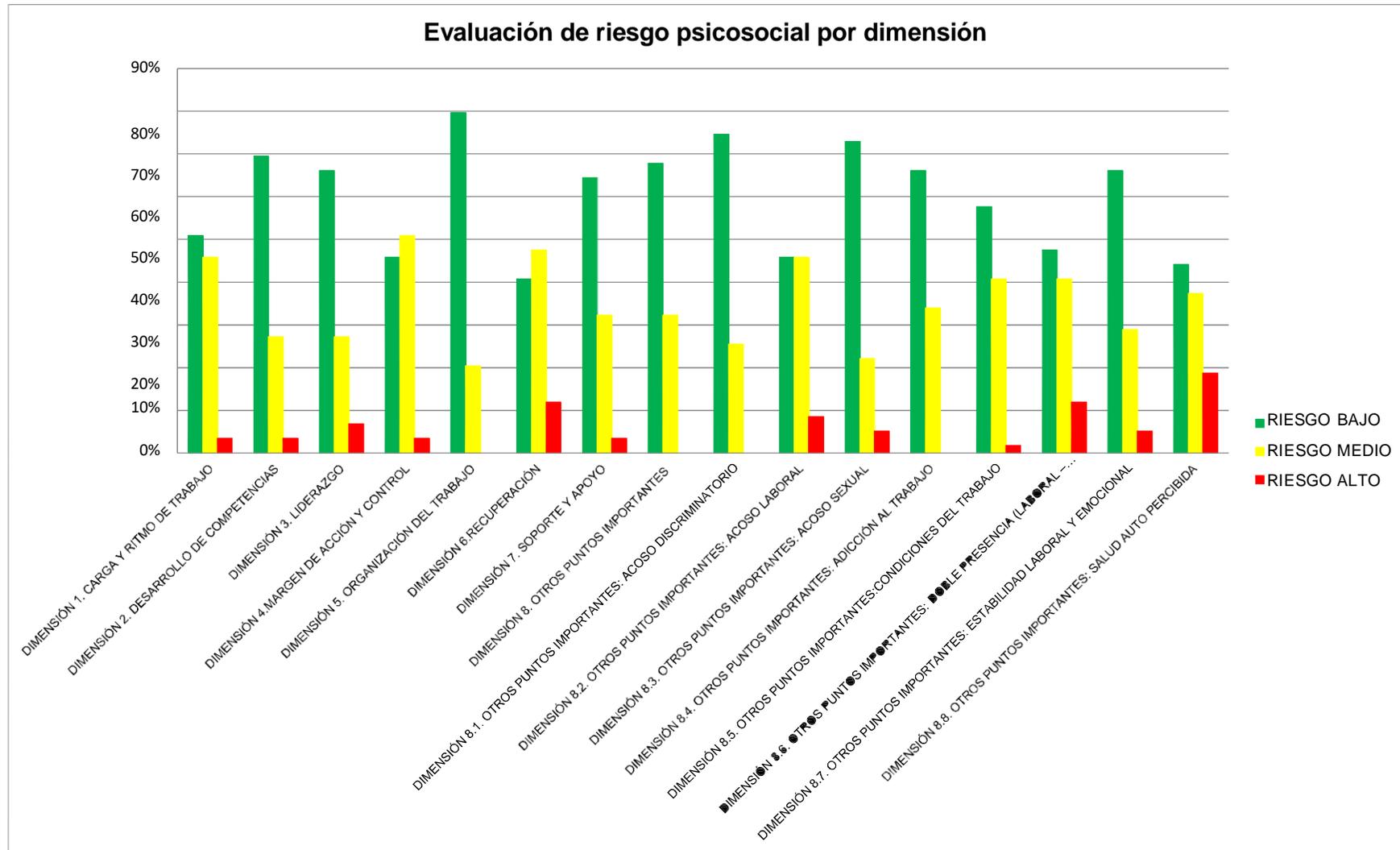
Tabla 46 Resultados por dimensión de riesgo psicosocial personal operativo

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	51%	46%	3%
DIMENSIÓN 2. Desarrollo de competencias	69%	27%	3%
DIMENSIÓN 3. Liderazgo	66%	27%	7%
DIMENSIÓN 4. Margen de acción y control	46%	51%	3%
DIMENSIÓN 5. Organización del trabajo	80%	20%	0%
DIMENSIÓN 6. Recuperación	41%	47%	12%
DIMENSIÓN 7. Soporte y apoyo	64%	32%	3%
DIMENSIÓN 8. Otros puntos importantes	68%	32%	0%
DIMENSIÓN 8.1. Otros puntos importantes: acoso discriminatorio	75%	25%	0%
DIMENSIÓN 8.2. Otros puntos importantes: acoso laboral	46%	46%	8%
DIMENSIÓN 8.3. Otros puntos importantes: acoso sexual	73%	22%	5%
DIMENSIÓN 8.4. Otros puntos importantes: adicción al trabajo	66%	34%	0%
DIMENSIÓN 8.5. Otros puntos importantes: condiciones del trabajo	58%	41%	2%
DIMENSIÓN 8.6. Otros puntos importantes: doble presencia (laboral – familiar)	47%	41%	12%
DIMENSIÓN 8.7. Otros puntos importantes: estabilidad laboral y emocional	66%	29%	5%
DIMENSIÓN 8.8. Otros puntos importantes: salud auto percibida	44%	37%	19%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Gráfico 42 Resultados por dimensión de riesgo psicosocial personal operativo



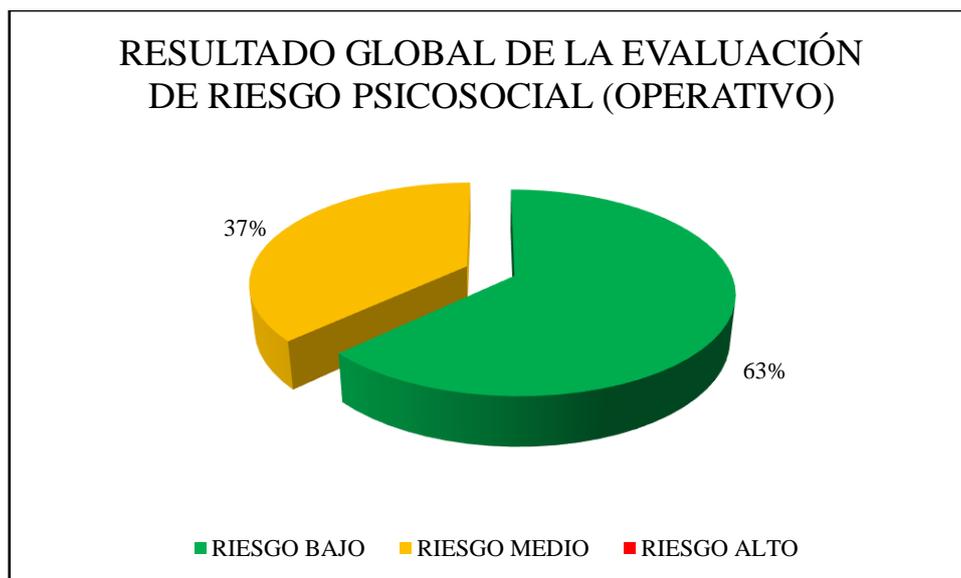
- Podemos evidenciar que el 63% de la población estudiada se encuentra en riesgo bajo o sector protector y el 37% restante se ubica en las bandas de riesgo medio, por lo que se recomienda a la empresa CATERFOOD intervenir en las dimensiones de riesgo medio más significativas o con calificación superior al 40%, que se puede evidenciar el detalle en la tabla 46.

Tabla 47 Resultados global de la evaluación de riesgo psicosocial personal operativo

RESULTADO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL PERSONAL OPERATIVO		
RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
63%	37%	0%

Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Gráfico 43 Resultados global de la evaluación de riesgo psicosocial personal operativo



Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

4.1.4. Resultados por dimensión de riesgo psicosocial con valores significativos (personal operativo)

Tabla 48 Resultados por dimensión de riesgo psicosocial con valores significativos personal operativo

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	51%	46%	3%
DIMENSIÓN 4. Margen de acción y control	46%	51%	3%
DIMENSIÓN 6. Recuperación	41%	47%	12%
DIMENSIÓN 8.2. Otros puntos importantes: acoso laboral	46%	46%	8%
DIMENSIÓN 8.5. Otros puntos importantes: condiciones del trabajo	58%	41%	2%
DIMENSIÓN 8.6. Otros puntos importantes: doble presencia (laboral – familiar)	47%	41%	12%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

4.2. Recomendaciones

- **DIMENSIÓN 1. Carga y ritmo de trabajo**

Para la dimensión carga y ritmo de trabajo se recomienda que entre los trabajadores y jefes de área se organicen en equipos de trabajo bien distribuidos, planificando las actividades que se tienen que realizar en plazos reales y de acuerdo a las capacidades de cada persona. Esto con el objeto de distribuir de mejor manera las actividades o tareas que se vayan a realizar y también para disminuir la carga de trabajo para una sola persona y que ahora la carga de trabajo sea para varias personas y que el ritmo de trabajo sea menor sin afectar la producción, reduciendo la fatiga de los trabajadores.

- **DIMENSIÓN 4. Margen de acción y control**

Para mejorar la dimensión de margen de acción y control se debe en primer lugar fomentar la participación activa de todos los trabajadores sobre diversos temas laborales que se quieran discutir, es decir, como métodos de trabajo, condiciones de trabajo, liderazgo, etc. Con

el objetivo de que se puedan recoger varias ideas u oportunidades de mejora y por lo tanto hacer sentir al trabajador un sentido de pertenencia a la empresa donde realiza sus labores diarias. De igual manera, se recomienda entregar al trabajador más autonomía en la toma de decisiones en caso de que no se encuentre su superior directo con el objeto de poder ahorrar tiempo y continuar de manera rápida con las actividades planificadas, por último, se puede dar una capacitación de protocolos de actuación en tomas de decisiones que no necesiten aprobación por un superior directo.

- **DIMENSIÓN 6. Recuperación**

La dimensión de recuperación es importante para los trabajadores en general ya que con esto se evita fatiga física excesiva, posibles trastornos musculoesqueléticos, errores en las distintas actividades, fatiga mental, etc. Por lo tanto, se recomienda que se mejore la autonomía de descanso en lapsos de tiempos cortos para aquellas actividades físicas o mentales que sean muy desgastantes para los trabajadores, este lapso de tiempo puede durar entre 2 a 3 minutos, y también se recomienda respetar los lapsos de descanso de los trabajadores, así como son las horas de almuerzo, pausas activas, etc. Esto hará que los trabajadores puedan descansar lo suficiente y desempeñarse de una mejor manera en sus actividades a lo largo de la jornada laboral.

- **DIMENSIÓN 8.2. Otros puntos importantes: acoso laboral**

Para la dimensión de acoso laboral, se recomienda que se promueva la sensibilización acerca de este tema con la entrega de trípticos, capacitaciones, campañas para concientizar a los trabajadores sobre las acciones o relaciones que se tienen unos con los otros y que realicen una autocrítica sobre lo bien o mal que estaría en realizar una acción o decir algo indebido. Adicionalmente se recomienda realizar un seguimiento a los trabajadores que posiblemente sufran de acoso laboral, mediante conversaciones con las autoridades pertinentes y la mediación

con las personas que causan y reciben estos problemas con el objeto de mejorar el ambiente de trabajo dentro de la empresa. Por lo tanto, se recomienda realizar un protocolo de actuación o procedimiento en caso de que se produzca un acoso laboral donde se detallen los pasos a seguir y las posibles sanciones que considere la empresa dar a los trabajadores implicados.

- **DIMENSIÓN 8.5. Otros puntos importantes: condiciones del trabajo.**

Para la dimensión de condiciones de trabajo, se recomienda que tanto los jefes de área, el jefe de Seguridad y Salud Ocupacional, como los trabajadores en general, comuniquen acerca de condiciones de trabajo que puedan significar un peligro para los trabajadores y que puedan derivar en posibles incidentes laborales u accidentes laborales. También, de igual manera, se recomienda inspeccionar cada uno de los puestos o áreas de trabajo donde se pueda evidenciar aquellas condiciones de peligro o riesgo tales como piso resbaladizo, mesas o sillas en mal estado, cables o herramientas fuera de su lugar, etc. Y pueda darse solución a los hallazgos encontrados durante las inspecciones, es recomendable comunicar asertivamente sobre los hallazgos encontrados a las autoridades pertinentes para que se pueda dar una solución rápida a los problemas. Las inspecciones se las debe realizar de manera periódica para dar un control mucho más exhaustivo y un seguimiento adecuado a esta dimensión.

- **DIMENSIÓN 8.6. Otros puntos importantes: doble presencia (laboral – familiar)**

Para la dimensión de doble presencia (laboral-familiar) se recomienda establecer plazos reales para las actividades que se realicen, con el objetivo de evitar que los trabajadores tengan que realizar jornadas extra laborales, de igual forma, se recomienda distribuir de una manera equitativa las tareas en equipos de trabajo de tres o cuatro personas, o lo que la empresa considere, para avanzar de una manera más eficiente en las actividades planificadas y dar una verificación constante a los plazos que se tiene para cada actividad y la carga de trabajo en niveles suficientes para cada trabajador. Se recomienda también realizar una campaña o evento

con los trabajadores y familiares para fortalecer los lazos familiares-laborales y demostrar a las personas que se convive un buen ambiente de trabajo.

4.3. Plan de acción

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

El plan de acción, le servirá a la empresa para poder controlar los riesgos más significativos encontrados en el estudio y que los niveles de riesgo puedan estar a niveles más bajos. Una vez implementado el plan de acción y darle un respectivo seguimiento o control, en el próximo estudio psicosocial se evidenciará si se ha podido rebajar los niveles de riesgo de manera significativa.

A continuación, en la siguiente tabla se muestra el plan de acción para los riesgos más significativos encontrados junto con las respectivas actividades, responsables, etc.

PLAN DE ACCIÓN DEL ESTUDIO DE RIESGO PSICOSOCIAL DE CATERFOOD S.A. SANGOLQUÍ-ECUADOR.

Dimensión Evaluada	Objetivo	Actividad/es	Mecanismo de Control	Tiempo para Implementación	Responsable	Presupuesto
Carga y Ritmo de Trabajo	Establecer modelos de trabajo en equipo para distribuir de manera equitativa las tareas, actividades y verificar los tiempos de cada una para disminuir la carga y ritmo de trabajo.	<p>Analizar las actividades, metas y establecer criterios de igualdad en la designación de tareas y organización de tiempos para las mismas.</p> <p>Fomentar la comunicación e involucración de gerencia con el personal al momento de realizar las tareas laborales, para verificación y control de cómo funcionan cada una de ellas, con miras a establecer tiempos reales acorde a las capacidades de producción de las personas.</p> <p>Establecer y Fortalecer el programa de pausas activas.</p>	Verificación de cumplimiento de trabajo en equipo, comunicación asertiva y establecimiento de pausas activas.	De 2 a 3 semanas para su planificación, análisis, implementación y control.	Gerencia General, Jefe de Talento Humano, Jefe de Seguridad y Salud Ocupacional.	0\$
Margen de Acción y Control	Establecer programas de participación activa de los trabajadores	Organizar las funciones del personal en función de la prioridad que tenga cada una	Verificar constantemente con los trabajadores sobre los métodos de	2 semanas para su planificación, análisis,	Jefes de área, Jefe de Seguridad y Salud Ocupacional,	0\$

	sobre los métodos de trabajo y ver oportunidades de mejora.	y establecer plazos de cumplimiento reales. Mantener comunicación abierta entre los trabajadores y la dirección sobre nuevos métodos de trabajo. Promover la autonomía de los trabajadores acerca de decisiones en las distintas actividades.	trabajo y actividades que se realicen.	implementación y control	Trabajadores de distintas áreas.	
Recuperación	Determinar espacios de tiempo durante la jornada laboral donde se promueva el descanso para recuperación del trabajador.	Establecer y Fortalecer un programa de pausas activas en la empresa. Facilitar o promover descansos de lapsos de tiempo cortos en la jornada para la recuperación del trabajador.	Verificar la implementación del programa de pausas activas dentro de la empresa.	2 semanas para su planificación, análisis, implementación y control	Gerencia General, Jefe de Talento Humano, Jefe de Seguridad y Salud Ocupacional.	0\$
Acoso Laboral	Fomentar la comunicación de acoso laboral y disminuir los casos de acoso laboral entre los trabajadores de la empresa.	Coordinar con el Gerente el tiempo necesario para exponer situaciones de acoso y hostigamiento. Difundir y sensibilizar a todo el personal el significado de acoso laboral y sus consecuencias.	Mantener la vigilancia activa de posibles casos de acoso laboral y que sean debidamente reportados a las autoridades pertinentes.	2 semanas para su planificación, análisis, implementación y control	Gerencia General, Jefe de Talento Humano, Jefe de Seguridad y Salud Ocupacional, jefes de área, Trabajadores en general.	150\$

		Resolver conflictos mediante un proceso de mediación entre las partes involucradas.				
Condiciones de Trabajo	Mejorar las condiciones de trabajo mediante la participación activa de los trabajadores.	<p>Generar espacios de socialización en el cual los trabajadores puedan exponer las situaciones relevantes de la empresa que se deben mejorar.</p> <p>Establecer canales de comunicación entre los trabajadores y la dirección para informar sobre amenazas de su seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>Realizar inspecciones periódicas sobre condiciones de trabajo.</p>	Promover la participación activa de los trabajadores acerca de las condiciones de trabajo y verificar que las condiciones sean las más óptimas para el desarrollo de las actividades	2 semanas para su planificación, análisis, implementación y control.	Jefe de Talento Humano, Jefe de Seguridad y Salud Ocupacional, jefes de área, Trabajadores en general.	200\$
Doble Presencia (Laboral-Familiar)	Determinar tiempos y plazos reales para las distintas actividades que se realicen para evitar jornadas extra	Procurar supervisar a los trabajadores para que cumplan sus actividades dentro de sus jornadas laborales, evitando que sean	Verificar que se cumplan las actividades en el tiempo establecido.	2 semanas para su planificación, análisis, implementación y control.	Jefes de área, Trabajadores en general.	0\$

	laborales y fatiga excesiva.	requeridos fuera de sus horarios de trabajo.				
Inversión Total del Plan de Acción						400-450\$

BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, A., y Núñez, M. (2014). *Validez y confiabilidad de instrumentos de medición en investigación cuantitativa*. Barquisimeto: Universidad Yacambú.
- Alonso, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1), 25-40.
- Aziz, S., y Zickar, M. (2006). A cluster analysis investigation of workaholism as a syndrome. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(1), 52–62.
- Benalcazar, J. A. (2016). *Evaluación de factores de riesgo psicosocial en la empresa distribuidora Víctor Moscoso e Hijos, ciudad de Cuenca*. Quito: Universidad Politécnica Salesiana.
- Camacho, A., y Mayorga, D. R. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos Derechos y Valores*, 159-172.
- Candia, M., Pérez-Franco, J., y González, D. (2018). *Manual de uso del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21*. Bogotá: Superintendencia de Seguridad Social.
- Cooper, J. (2001). *Hostigamiento sexual y discriminación: una guía para la investigación y resolución de casos en el ámbito laboral*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- De Coster, S., Estes, S., y Mueller, C. (1999). Routine Activities and Sexual Harassment in the Workplace. *Work and Occupations*, 26(1), 21-49.
- Douglas, E., y Joy, R. (2006). Workaholic, or Just Hard Worker? *Career Development International*, 11(5), 8-23.
- Estevan, L., Rodríguez, R. M., Romero, B., Rodríguez, Á., y Romo, M. (2014). Doble presencia: un riesgo psicosocial que evidencia la desigualdad entre hombres y mujeres en la conciliación de la vida familiar y laboral. *Reidocrea*(3), 172-179.
- Fernández, J., y Gámez, A. (2005). El desarrollo y la gestión de competencias profesionales: una mirada desde la formación. *Revista Iberoamericana de Educación*, 37(2).

- Ferrer Villalobos, M., y Castro Castillo, I. Y. (2018). *Evaluación de los factores de riesgos psicosociales intralaborales al personal operativo y administrativo de la empresa Premierhotel Cia. Ltda. de la ciudad de Quito*. Quito: Universidad Internacional SEK.
- Fitzgerald, L., Drasgow, F., Hulin, C., Gelfand, M., y Magley, V. (1997). Antecedents and consequences of sexual harassment in organizations: A test of an integrated model. *Journal of Applied Psychology*, 82(4), 578–589.
- Flores, J., y Morales, M. (2019). *Evaluación de riesgo psicosocial en la empresa Spartan del Ecuador sucursal Quito - Ecuador*. Quito: Universidad Internacional SEK.
- Frías, S., y Castro, R. (2011). Socialización y violencia: desarrollo de un modelo de extensión de la violencia interpersonal a lo largo de la vida. *Estudios Sociológicos*, XXIX(86), 497-550.
- Fuentes, R. (2008). “Mobbing” o acoso psicológico laboral. *Revista de Sanidad Militar*, 62(2), 91-96.
- Garza, R., González, C., y Salinas, E. (2007). Toma de decisiones empresariales: un enfoque multicriterio-multiexperto. *Ingeniería Industrial*, XXVIII(1), 29-36.
- Giuffre, P., y Williams, C. (2004). Labeling sexual harassment in restaurants. *Gender and Society*, 8, 378-401.
- González, D. (2007). *Ergonomía y Psicología*. Madrid: Fundación Confemetal.
- González, E. L., y Gutiérrez, R. E. (2006). La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 38(2), 259-270.
- Gumà, J., y Cámara, A. (2014). ¿Informa la salud autopercebida sobre las condiciones objetivas de salud? Algunas conclusiones a partir del análisis demográfico de microdatos de la Encuesta Nacional de Salud. *Estadística Española*, 56(183), 61-76.
- Harpaz, I., y Snir, R. (2003). Workaholism: Its Definition and Nature. *Human Relations*, 56(3), 291-319.
- INSHT. (2012). *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Madrid: INSHT.
- INSHT. (2010). *El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo. Una visión general*. Recuperado de <https://www.INSHT.es/documents/94886/538970/El+efecto+sobre+la+salud+de+los+riesgos+psicosociales+en+el+trabajo+una+visi%C3%B3n+general.pdf/7b79def3-88be-4653-8b0e-7518ef66f518>

- ISTAS. (2010). *¿Qué es la doble presencia?* Recuperado de <https://istas.ccoo.es/descargas/doble%20presencia.pdf>
- Jones, G., Swain, A., y Harwood, C. (1996). Positive and negative affect as predictors of competitive anxiety. *Personality and Individual Differences*, 20, 109-114.
- Konrad, A., y Gutek, B. (1986). Impact of work experiences on attitudes toward sexual harassment. *Administrative Science Quarterly*(31), 422-438.
- Marín, F. (2015). La estabilidad laboral: aspectos y procedimientos en la LOTTT. *Cuestiones Jurídicas*, IX(2), 11-27.
- Ministerio de Relaciones Laborales. (2013). *Factores y riesgos laborales psicosociales: nuevos riesgos laborales emergentes e introducción a la evaluación*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/>
- Moons, P. (2004). Why call it health-related quality of life when you mean perceived health status? *European Journal of Cardiovascular Nursing*, 3(4): 275-277, 3(4), 275-277.
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y seguridad del trabajo*(57), 4-19.
- Moreno, B., y Garrosa, E. (Edits.). (2013). *Salud laboral: riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*. Madrid: Pirámide.
- Moreno, J., y Baez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Omran, A. (1998). The Epidemiological Transition Revisited Thirty Years Later. *World Health Statistics Quarterly*, 51, 99-191.
- Preciado, A., y Gómez, M. (2008). El liderazgo en la gestión de la empresa informativa. *Revista Ciencias Estratégicas*, 16(19), 79-96.
- Rajmil, L., Estrada, M., Herdman, M., Serra-Sutton, V., y Alonso, J. (2001). Calidad de vida relacionada con la salud (CVRS): Revisión de la bibliografía y de los instrumentos adaptados en España. *Gaceta Sanitaria*, 15(4), 34-43.
- Ramos, E. (2008). Doble Presencia: Salud y Prevención. *Clave Sindical*, 5, 16-18.
- Ugarte, J. L. (2012). El acoso laboral: entre el derecho y la psicología. *Revista de Derecho*, 221 - 231.
- UGT Andalucía. (2009). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Sevilla: Lienzo Gráfico.

Universidad Central del Ecuador. (2017). *Informe técnico Análisis estadístico de las variables del Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales* . Quito: Universidad Central del Ecuador.

Universidad Internacional SEK. (2017). *Resultados MDT-DSSTGIR-2017-3253* . Quito: Universidad Internacional SEK.

Warr, T., Cook, P., y Wall, K. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52(2), 129–148.

Wilkins, K., y Beaudet, M. (1998). Work stress and health. *Health Reports*, 10, 47-63.

ANEXOS

Anexo 1

Formato plan de acción programa de riesgo psicosocial

QUÉ	PORQUÉ	CÓMO		CUANDO	QUIÉN	CUANTO
Dimensión evaluada	Objetivo	Actividad/es	Mecanismo de control	Tiempo para implementación	Responsable	Presupuesto
Colocar la dimensión de evaluación que tiene un nivel de riesgo significativo y afecta a los trabajadores	Establecer el objetivo de cumplimiento en el plan de acción, acorde a que dé solución a la dimensión de evaluación que afecta a los trabajadores	Establecer las actividades específicas que se pretenden realizar acorde a la dimensión de evaluación, las actividades tienen que estar relacionadas con los objetivos a alcanza. El número de actividades ira de acuerdo a lo que la empresa necesite	Mecanismo que servirá para dar un seguimiento y control a las actividades y pueda cumplirse el objetivo planteado.	Tiempo necesario que determine la empresa para dar cumplimiento a las actividades que se van a realizar, tomar en cuenta la planificación, análisis, implementación y control.	Responsable o responsables encargados de la planificación, análisis, implementación y control	Presupuesto necesario establecido y aprobado por las autoridades con el fin de dar cumplimiento a las actividades para alcanzar el objetivo planteado.

Inversión Total del Plan de Acción	Colocar el monto total de inversión
---	-------------------------------------