



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

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

Trabajo de titulación Maestría en Gestión del Talento Humano titulado:

**“EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS SERVIDORES DE
LA UNIDAD DE ANÁLISIS FINANCIERO Y ECONÓMICO (UAFE), QUITO -
ECUADOR”**

Realizado por:

ROMINA ANTONELLA JHAYYA BAYAS

Director del proyecto:

MSC. JUAN CARLOS FLORES

Como requisito para la obtención del título de:

MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Quito, 04 de marzo de 2020

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, ROMINA ANTONELLA JHAYYA BAYAS, con cédula de identidad Nro. 080238025-3, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado a calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos a 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 Normativa Institucional Vigente.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Romina Bayas', enclosed within a large, hand-drawn oval. The signature is stylized and cursive.

ROMINA ANTONELLA JHAYYA BAYAS

C.C. 080238025-3

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación titulado
**“EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS SERVIDORES DE
LA UNIDAD DE ANÁLISIS FINANCIERO Y ECONÓMICO – UAFE, QUITO -
ECUADOR”**

Realizado por:

ROMINA ANTONELLA JHAYYA BAYAS

Como requisito para la Obtención del Título de:

MAGÍSTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Ha sido dirigido por el profesor:

Mgs. Juan Carlos Flores

Quien considera que constituye un trabajo original de su autor

A handwritten signature in blue ink, enclosed in a circular scribble. The signature appears to read 'Juan Carlos Flores' and includes the date '05/10/2018'.

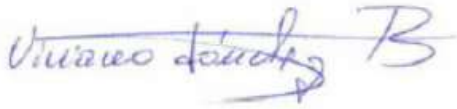
.....
Mgs. Juan Carlos Flores
Director de Tesis

DECLARATORIA LECTORES

Los Profesores Informantes:

Dra. Viviana Sánchez Barros
Mgs. Marcelo Russo Puga

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



Dra. Viviana Sánchez Barros



Mgs. Marcelo Atilio Russo Puga

Quito, 04 de marzo de 2020

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico con todo mi amor y esmero a mis dos hijos Emiliano y Luciano Freire Jhayya, que sepan que uno puede llegar tan alto en tanto anhelen llegar, de igual manera a mi querido esposo Roberto Andrés Freire Orozco, siendo mi apoyo, mi consejero y mi mejor amigo desde el día que lo conocí.

A mi mamá María Elena Bayas, que ha estado dándome su apoyo para verme crecer profesionalmente, a mi papá Vladimir Jhayya, un modelo a seguir por su gran inteligencia e incentivo de superación, a mis hermanos Mario, Doménica y Vladimir pretendiendo demostrar que se puede alcanzar las cosas con esmero y dedicación, a mis sobrinos Laura, Sofía, Dhylan, Thiago y Rafaela, como incentivo de superación del día a día en toda nuestra vida, siempre con la ayuda y bendición de Dios y la virgen María.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN JURAMENTADA.....	ii
DECLARATORIA.....	iii
DECLARATORIA LECTORES.....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	xi
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1.1 Planteamiento del Problema.....	4
1.1.1.1 Diagnóstico del Problema.....	4
1.1.1.2 Pronóstico.....	5
1.1.1.3 Control del Pronóstico.....	6
1.1.2 Objetivo General.....	6
1.1.3 Objetivo Específico.....	6
1.1.4 Justificación.....	7
1.2 MARCO TEÓRICO.....	14
1.2.1 Estado Actual del conocimiento del tema.....	14
1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica.....	17
1.2.3 Identificación y caracterización de variables.....	42
CAPÍTULO II. MÉTODO.....	44
2.1 NIVEL DE ESTUDIO.....	44
2.2 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN.....	44
2.3 MÉTODO.....	45
2.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	45
2.5 SELECCIÓN INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	49
2.5.1 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS.....	50
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	52
3.1 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	52
3.2 APLICACIÓN PRÁCTICA.....	59
3.2.1 DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS.....	59

3.2.2 RESULTADOS OBTENIDOS.....	59
3.2.2.1 Carga y ritmo de trabajo.....	60
3.2.2.2 Desarrollo de Competencias.....	61
3.2.2.3. Liderazgo.....	62
3.2.2.4. Margen de acción y control.....	63
3.2.2.5 Organización del trabajo.....	64
3.2.2.6 Recuperación.....	65
3.2.2.7 Soporte y Apoyo.....	66
3.2.2.8 Acoso Discriminatorio.....	68
3.2.2.9 Acoso Laboral.....	69
3.2.2.10 Acoso Sexual.....	70
3.2.2.11 Adicción al trabajo.....	71
3.2.2.12 Condiciones de trabajo.....	72
3.2.2.13 Doble presencia (laboral-familiar)	73
3.2.2.14 Estabilidad laboral y emocional.....	74
3.2.2.15 Salud auto percibida.....	78
CAPÍTULO IV DISCUSIÓN.....	80
4.1 CONCLUSIONES.....	80
4.2 RECOMENDACIONES.....	84
4.3 PLAN DE ACCIÓN.....	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	87

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Entorno del Trabajo.....	23
Gráfico 2. Agrupación general de los Factores de Riesgos Psicosociales.....	27
Gráfico 3. Factores Psicosociales y sus consecuencias.....	30
Gráfico 4. Proceso de Estrés de Riesgo Psicosocial.....	32
Gráfico 5. Procesos Institucionales.....	46
Gráfico 6. Distributivo por Direcciones.....	47
Gráfico 7. Caracterización de la muestra.....	48
Gráfico 8. Edad.....	55
Gráfico 9. Estado Civil.....	56
Gráfico 10. Identificación Étnica.....	57
Gráfico 11. Nivel de Instrucción.....	58
Gráfico 12. Carga y Ritmo de Trabajo.....	60
Gráfico 13. Desarrollo de Competencias.....	61
Gráfico 14. Liderazgo.....	62
Gráfico 15. Margen de Acción y Control.....	63
Gráfico 16. Organización del Trabajo.....	64
Gráfico 17. Recuperación.....	65
Gráfico 18. Soporte y Apoyo.....	66
Gráfico 19. Acoso Discriminatorio.....	67
Gráfico 20. Acoso Laboral.....	68
Gráfico 21. Acoso Sexual.....	69
Gráfico 22. Adicción al Trabajo.....	70
Gráfico 23. Condiciones de Trabajo.....	71
Gráfico 24. Doble Presencia.....	72
Gráfico 25. Estabilidad Laboral y Emocional.....	73
Gráfico 26. Salud Auto Percibida.....	74
Gráfico 27. Gráfico resultado de evaluación de Riesgo Psicosocial.....	77
Gráfico 28. Nivel de Riesgo según Dirección Institucional.....	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Origen y Consecuencias de los Riesgos Psicosociales.....	24
Tabla 2. Tipos de Riesgos Psicosociales más Frecuentes.....	26
Tabla 3. Listado de Factores Organizacionales.....	28
Tabla 4. Consecuencias del Estrés Laboral y el Síndrome de Burnout.....	35
Tabla 5. Identificación de Variables.....	42
Tabla 6. Procesos Institucionales.....	45
Tabla 7. Caracterización de la Muestra.....	48
Tabla 8. Cronograma de Trabajo.....	52
Tabla 9. Opciones de respuesta.....	53
Tabla 10. Nivel de riesgo general.....	54
Tabla 11. Edad.....	56
Tabla 12. Estado Civil.....	57
Tabla 13. Identificación Étnica.....	58
Tabla 14. Nivel de Instrucción.....	59
Tabla 15. Carga y ritmo de trabajo.....	60
Tabla 16. Desarrollo de Competencias.....	61
Tabla 17. Liderazgo.....	62
Tabla 18. Margen de Acción y Control.....	63
Tabla 19. Organización del Trabajo.....	64
Tabla 20. Recuperación	65
Tabla 21. Soporte y Apoyo.....	67
Tabla 22. Acoso Discriminatorio.....	68
Tabla 23. Acoso Laboral.....	69
Tabla 24. Acoso Sexual.....	70
Tabla 25. Adicción al Trabajo.....	71
Tabla 26. Condiciones de Trabajo.....	72
Tabla 27. Doble Presencia.....	73
Tabla 28. Estabilidad Laboral y Emocional.....	74
Tabla 29. Salud Auto Percibida.....	75
Tabla 30. Resultados por dimensión de riesgo psicosocial.....	77
Tabla 31. Resultados Global	

RESÚMEN

El presente proyecto tiene por finalidad identificar y evaluar los factores de riesgo psicosociales a los que se encuentran expuestos los servidores públicos de la Unidad de Análisis Financiero y Económico – UAFE. El estudio se desarrolló mediante una metodología descriptiva, con una población de 100 trabajadores. Para el estudio se utilizará el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales del Ministerio del Trabajo, instrumento que está diseñado para identificar y medir la exposición a los factores de riesgo en donde se evidencia riesgos que pueden perjudicar la salud.

Los resultados obtenidos a través del cuestionario en mención han evidenciado que de acuerdo a los tres sectores existentes (bajo, medio y alto), los porcentajes más elevados se generaron en el sector medio con un total del 22% de riesgo en 6 dimensiones tales como Carga y Ritmo de Trabajo (41%), Desarrollo de Competencias (51%), Margen de Acción y Control (34%), Recuperación (39%), Soporte y Apoyo (48%) y Acoso Laboral (33%), y, en el sector alto el 2% de riesgo se encuentra en las dimensiones de Soporte y Apoyo (12%) y Acoso Laboral (15%).

Como parte de la investigación, de acuerdo a los resultados encontrados se implementarán planes de acción que mejorarán las condiciones de trabajo, permitiendo concientizar sobre los riesgos psicosociales existentes y dar a conocer cómo se siente el trabajador en su entorno laboral.

Palabras Claves: Riesgo Psicosocial, Cuestionario de Evaluación Psicosocial, Riesgo, Factores de Riesgo Psicosocial.

ABSTRACT

The purpose of this project is to identify and evaluate the psychosocial risk factors to which the public servants of the Financial and Economic Analysis Unit - UAFE are exposed. The study was developed using a descriptive methodology, with a population of 100 workers. For the study, the psychosocial risk assessment questionnaire in work spaces of the Ministry of Labor will be used, an instrument that is designed to identify and measure exposure to risk factors where risks that can harm health are evidenced.

The results obtained through the aforementioned questionnaire have shown that according to the three existing sectors (low, medium and high), the highest percentages were generated in the middle sector with a total of 22% risk in 6 dimensions such as Workload and Work Rate (41%), Skills Development (51%), Action and Control Margin (34%), Recovery (39%), Support and Support (48%) and Workplace Harassment (33%), and , in the high sector the 2% risk is in the dimensions of Support and Support (12%) and Workplace Harassment (15%).

As part of the research, according to the results found, recommendations will be implemented that will improve working conditions, allowing awareness of existing psychosocial risks and publicizing how the worker feels in his work environment.

Keywords: Psychosocial Risk, Psychosocial Assessment Questionnaire, Risk, Psychosocial Risk Factors.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, dentro de las empresas ya sean públicas o privadas, los empleadores tratan de buscar la mejora de los ambientes laborales, por ende, el bienestar de sus trabajadores a través de la planificación de programas para la prevención de riesgos. Es por ello que se han ido implementando de carácter obligatorio ante las actuales leyes ecuatorianas el estricto control de medidas de prevención para que las empresas e instituciones públicas comiencen a cuidar a sus trabajadores en cuanto a la salud física y psicológica.

La Unidad de Análisis Financiero y Económico – UAFE, es una empresa pública adscrita al Ministerio de Economía y Finanzas- MEF, regida por la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos. En donde cuenta con políticas y medidas de control apropiadas y suficientes que permita detectar casos potencialmente relacionados con el lavado de activos o el financiamiento de delitos en sus diferentes modalidades.

La presente investigación realizará el levantamiento de información mediante el uso de un instrumento actual, confiable y verás y que será aplicado en los respectivos puesto de trabajo de los servidores públicos de la UAFE a fin de determinar que se encuentra perjudicando la calidad de vida de muchos de ellos.

Adicionalmente, se debe considerar que las medidas preventivas propuestas en esta investigación deberán servir con el fin de garantizar la productividad y calidad de los procesos que se maneja dentro de la UAFE, precautelando al trabajador y su situación de bienestar social.

1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

1.1.1 Planteamiento del Problema

Todas las instituciones están expuestas a riesgos inherentes ya sean a sus actividades económicas, a las características específicas de sus estructuras, o, región geográfica en donde están ubicadas y hasta al momento histórico en el que vive el país. Por lo que, para realizar la presente investigación, se ha considerado realizarla en una de institución pública de nuestro país Ecuador.

La Unidad de Análisis Financiero y Económico - UAFE, es una entidad pública creada en el año 2005 en donde su objetivo primordial es “elaborar programas y ejecutar acciones para detectar operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas, de igual manera solicita las aclaraciones o ampliaciones antes de ser remitidas a la Fiscalía General del Estado, el reporte de operaciones inusuales e injustificadas con los sustentos del caso”. (Unidad de Análisis Financiero y Económico, 2016).

La UAFE, actualmente cuenta con 100 servidores públicos bajo las modalidades contractuales de Contratos Ocasionales (2), Nombramientos Provisionales (48), Nombramientos Permanentes (34), Niveles Jerárquicos Superiores (12) y Código de Trabajo (4), los mismo se encuentran ordenados y clasificados en función al grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de los objetivos y misiones institucional, tales como: los procesos gobernantes, agregadores de valor, habilitantes de apoyo y de asesoría.

Acotando con lo anterior, el tipo de información que se maneja dentro de la UAFE es de carácter reservado por la sensibilidad de documentación que ingresa a la institución,

por ende las normas y políticas de seguridad que deben regirse los funcionarios contribuye a la presencia de riesgos psicosociales por la carga y tipo de información que se maneja, es por esto que se ha escogido analizar el tema de riesgos psicosociales, con el fin de identificar cuáles son los riesgos más relevantes que se pueden suscitar, y con ello poder implementar planes de acción de mejora, ejecutando medidas oportunas para disminuirlas y evitar consecuencias tanto a corto como a largo plazo.

Ahora bien, se debe tener en claro lo que es un riesgo psicosocial y cómo este afecta a la salud del trabajador ya sea de manera física o psicológica, para poder analizar esto se utilizará el método de estudio descriptivo, presentando conceptos que ayudarán al diagnóstico de este problema. Posteriormente se aplicará el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales del Ministerio del Trabajo, el mismo que permitirá determinar la existencia de riesgos en los trabajadores de la UAFE.

Es importante dentro de este tema de investigación, señalar lo estipulado en el Decreto Ejecutivo 2393, Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, en su artículo 11, en donde menciona que se debe “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”.

Con lo anteriormente expuesto, se determina que las instituciones públicas junto con las directrices emitidas por el Ministerio de Trabajo, han implementado de carácter obligatorio el control de medidas de prevención a fin de cuidar a sus trabajadores y evitar problemas jurídicos y bajas laborales.

1.1.1.1 Diagnóstico del problema

Para lograr diagnosticar el problema de esta investigación, vale aclarar sobre el tema de riesgo psicosocial, en donde según la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2001) lo define como:

“Los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, con o el estrés laboral, el agotamiento o la depresión. (Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo)” (2001, p. 22)

Así como lo explica la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, los riesgos psicosociales se generan porque dentro de las organizaciones no se tiene el suficiente o adecuado conocimiento sobre los mismos, ya sean físicos, psicológicos o sociales.

Dentro de la UAFE, se ha identificado la incidencia de riesgos como acoso laboral, sobrecarga de trabajo y la falta de apoyo en la ejecución de tareas, sobre todo en las direcciones en donde manejan información altamente reservada de delitos como lo son (Dirección de Prevención y Dirección de Análisis de Operaciones). Es por ello, la necesidad de levantar un diagnóstico adecuado de cuáles y cuantos son los riesgos que se presentan en los servidores de la UAFE.

Según las demostraciones de años anteriores desde el 2014, se evidenció que la evaluación del desempeño es baja en estas direcciones, quizás por posibles causas de carga de trabajo, en donde solo se realizaron retroalimentaciones, más no se tomó ninguna

medida de acción. Es por ello, que según estas posibles realidades asociadas al problema principal como lo es la existencia de riesgos psicosociales en donde se plantearán planes de acción oportuno para descartar problemas a posterior en las relaciones interpersonales, incertidumbre laboral, pérdida de productividad, incumplimiento de objetivos, ausentismo, entre otros; los mismos que impiden que la institución alcance los objetivos y las metas institucionales.

1.1.1.2 Pronóstico

Dentro de la UAFE, es necesario realizar un análisis oportuno y determinado de los riesgos psicosociales más recurrentes puesto que esto ayudará a que no existan problemas a largo plazo con la salud del trabajador.

Para esto, conjuntamente con los directores de los diferentes procesos, se formularon estudios de casos relacionados con la gestión y, mediante la resolución de estos, el personal pueda desarrollar sus habilidades, destrezas y conocimientos.

Una vez, determinado cuales son los riesgos psicosociales más recurrentes, es necesario plantear de manera adecuada y oportuna planes de acción que ayuden a controlar y disminuir aspectos que declinan a la institución tales como bajo rendimiento, improductividad, rotación de personal, ausentismo, sin olvidar los conflictos interpersonales y grupales que se pueden generar dentro de las áreas de trabajo, lo que no solo afectara al empleado en sí, sino a toda la organización.

1.1.1.3 Control del Pronóstico

Una vez identificado los riesgos psicosociales laborales, se plantearán planes de acción con el fin de tomar medidas preventivas, diseñando mecanismos de acción tales como: talleres, pausas activas, capacitaciones, exámenes médicos, etc.

Todo esto con el fin de dar a conocer a los servidores de la UAFE, mejoras en la calidad de vida, es decir, tratar de garantizar a cada uno de ellos, la formación e información adecuada de los riesgos presentes en sus puestos de trabajo y cuáles son las consecuencias que pueden ocasionar, para así lograr adoptar medidas correctoras.

1.1.2 Objetivo General

Evaluar los riesgos psicosociales en los servidores públicos de la UAFE, mediante el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales del Ministerio del Trabajo, a fin de proponer planes de acción de acuerdo a los hallazgos evidenciados.

1.1.3 Objetivo Específico

- Identificar los factores de riesgos psicosocial en los servidores de la Unidad de Análisis Financiero y Económico – UAFE.
- Determinar la información socio demográfico y laboral de los servidores de la Unidad de Análisis Financiero y Económico – UAFE.
- Plantear un plan de acción de los principales riesgos psicosociales evidenciados a fin de controlar y mitigar los riesgos en los servidores de la Unidad de Análisis Financiero y Económico – UAFE.

1.1.4 Justificación

Desde hace un par de años atrás se puede observar como de forma reiterada se ha venido hablando sobre el tema de riesgos psicosociales, el cómo estos afectan en las organizaciones y las relaciones que existen entre los trabajadores.

Por lo que, se convierte en algo indudable que ciertos términos tales como estrés laboral, síndrome de burnout, o también conocido como síndrome de desgaste profesional, el mobbing y entre otros, han ido adquiriendo importancia de investigación y demostrando expansión de publicaciones y referencias bibliográficas, a fin de que se pueda proporcionar información ante este tipo de riesgos.

Por consecuente, Maslach et. al., (1986) manifiesta que dentro de los riesgos psicosociales “se encuentran inmersos en la estructura organizacional donde se evalúa el clima organizacional y el liderazgo, entre otras características que nos pueden predecir la aparición de problemas psicológicos asociados a las condiciones de trabajo que afectan la salud y el bienestar de los trabajadores. Cuando las condiciones laborales actúan como un importante factor de riesgo psicosocial, provocan tensión, estrés o Burnout, entre otros”. (Maslach & Jackson, 1986; Bernat & Caso, 2010)

Varios países carecen de los conocimientos específicos y hasta recursos para recopilar información y poder conocer estadísticas que permitan una evaluación de los riesgos psicosociales que sufren los trabajadores en las empresas, tales como enfermedades y hasta accidentes relacionados con el trabajo.

Por lo que, según publicaciones emitidas por el artículo del Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2015) manifiesta que la Organización Internacional del Trabajo (OIT, sus siglas) estima que:

“Cada año mueren más de 2,3 millones de mujeres y hombres a causa de lesiones o enfermedades en el trabajo. Más de 350.000 muertes son causadas por accidentes mortales y casi 2 millones de muertes son provocadas por enfermedades vinculadas con el trabajo. Además, más de 313 millones de trabajadores están implicados en accidentes no mortales relacionados con el trabajo lo cual generan daños y absentismo en el trabajo. La OIT estima también que anualmente ocurren 160 millones de casos de enfermedades relacionadas con el trabajo”. (Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2015)

En los últimos 20 años, las enfermedades profesionales han ido incrementando y cambiando de manera rápida, esto es debido a la globalización, junto a los cambios tecnológicos, sociales y las condiciones económicas que como se ha podido observar han ido agravando los peligros para la salud de los trabajadores. Tales peligros ya sean por la preocupación de las nuevas formas de empleo, la inseguridad en el trabajo, el aumento de la presión para satisfacer las necesidades de una vida laboral, etc., son los que han generado numerosos casos de trastornos mentales y de salud tales como estrés laboral, agotamiento y hasta se podría decir violencia en el trabajo.

De manera similar, el artículo del Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2015) emite una comparación de los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales mortales en el año 2008, en donde se puede evidenciar “un mayor porcentaje en las enfermedades relacionadas con el trabajo mortal con un 86% a

diferencia de los accidentes de trabajo con un 14%”. (Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2015)

Es preciso reconocer los tipos de enfermedades que son causadas por el trabajo, para con ello poder indemnizar a las víctimas y adoptar medidas que vayan encaminadas a mejorar las condiciones de trabajo y evitar que vuelvan a producirse las mismas enfermedades y accidentes.

Para su prevención eficaz se requiere contar con programas de sensibilización, que incluyan campañas en donde se permita una mejor comprensión de la magnitud del problema y la necesidad de medidas urgentes.

En la actualidad, los datos emitidos por la Organización Mundial de la Salud - OMS (2010) se evidencia que:

“Dos millones de hombres y mujeres mueren anualmente como resultado de accidentes, enfermedades o lesiones relacionadas con el trabajo. Se debe tener en cuenta, además, que existen accidentes de trabajo no fatales, los cuales provocan en promedio al menos tres días de ausentismo por incapacidad y 160 millones de casos nuevos por enfermedad laboral. Asimismo, se ha detectado que un 8 % de la tasa global de trastornos depresivos en la actualidad, se relaciona con riesgos ocupacionales”. (OMS, 2010).

Con relación a décadas pasadas, las estadísticas indican un incremento en los problemas de salud derivados de la exposición prolongada en el entorno laboral. Hoy en día, cuando una persona pasa muchas horas de su tiempo en el lugar de trabajo, es

indispensable que exista un ambiente y clima laboral que motive sus actividades y aporte el bienestar que necesita.

Los trabajadores que se sientan agobiados en sus trabajos, suelen somatizar de diversas formas el estrés, para ello, Güilgüiruca, et al., (2015) describe que:

“A menudo se presentan síntomas fisiológicos como: tensión muscular, problemas cardiovasculares, alergias, dolor lumbar, problemas de la piel, migrañas, dificultades respiratorias, problemas gastrointestinales. Además, aparecen síntomas emocionales: ansiedad, depresión, irritabilidad, alteraciones del sueño, aburrimiento, frustración, aislamiento, dificultades de concentración, indecisión, pérdida de la memoria y síntomas conductuales tales como agresividad, abuso de alcohol y drogas, trastornos alimenticios, conflictos interpersonales, trastornos sexuales, ausentismo laboral, disminución de la producción y una mayor probabilidad de sufrir accidentes”. (Güilgüiruca, et al., 2015; Cox & Rial-González, 2000)

Teniendo en cuenta todo lo expuesto, es importante que el empleador comprenda que se debe tener una intervención adecuada y en el momento pertinente con el fin de evitar bajas laborales, disminución de productividad y baja calidad de vida del trabajador.

Ahora bien, según la OIT (2015) nos informa que “en una cultura predominantemente masculina las mujeres que sobresalen en sus trabajos, sufren estigma y discriminación, esto no tiene que ver con su capacidad de liderazgo o competencia sino con la cultura sexista y machista a la que son sometidas en los procesos educativos, ya sea en la escuela, en la familia, en la iglesia o en el trabajo” (OIT, 2015).

El género femenino sigue considerándose el sexo débil a pesar de que actualmente cuentan con un igual o una mejor formación profesional que los hombres, pero el ambiente machista hace que sean vulnerables y discriminadas en el desempeño de sus funciones, lo que va a generar frustraciones y situaciones de conflicto en las mujeres al percibir que, pese a que cuentan con los mismos méritos, se les da un trato desigual.

De acuerdo con McDonald (2012) menciona que “uno de los riesgos psicosociales más evidentes en este grupo de trabajadores es el acoso sexual, sobre todo cuando se trabaja con un número elevado de varones o en contextos masculinizados”. (McDonald, 2012)

Similarmente, Gómez, et al., (2014) indica que “son diversas las investigaciones que han definido, que mientras mayor sea la cantidad de roles que la persona debe desempeñar, mayor será la probabilidad de que sufra estrés, por lo cual afectaría en mayor número a las mujeres, debido a la sobrecarga de roles”. (Gómez, et al., 2014, p.10).

La sociedad machista que aún hoy en día considera a la mujer pilar de la casa y de la crianza, trae consecuencias negativas para la salud física y psicológica de las trabajadoras como conflictos y estrés en el trabajo.

Adicionalmente, los trabajadores de un color de piel diferente a la blanca (principalmente personas de raza negra), los pueblos indígenas y los trabajadores migrantes, se ven perjudicados según la OIT (2007) “por siglos de tratamiento desigual en todas las esferas de la vida, sumados a persistentes y profundas desigualdades por motivos étnicos y socioeconómicos. En general, hay una imagen de inferioridad o percepción de desagrado hacia estos grupos” (OIT, 2007).

Y, por último, las personas que conforman estos grupos se enfrentan a discriminaciones directas e indirectas por su condición. La OIT (2015) al respecto manifiesta que “su realidad es muy problemática y que muchas veces (...) esa opresión es introyectada y la propia persona pasa a tener dificultades para aceptarse y respetarse a sí misma. Esta expresión de la diversidad humana cercenada hace la vida más difícil y el ambiente organizacional más pobre, menos productivo y con una homogeneidad artificial apoyada en una represión que termina por perjudicar a todos”. (OIT, 2015)

Los migrantes son quienes especialmente se perciben como una amenaza a la estabilidad laboral de sus compañeros de trabajo, una de las acusaciones más frecuentes y generalizadas es que “los trabajadores migrantes desequilibran la estabilidad laboral de los nacionales, ya que aceptan empleos a cambio de salarios inferiores, y dan lugar a la desintegración de las prestaciones y de las condiciones laborales en el país de acogida”. (OIT, 2011).

Por otro lado, para sustentarse teóricamente con lo dicho, el Reglamento de Seguridad, Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, en su artículo 11, literal 2 establece “una obligación del empresario adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y el bienestar de los trabajadores.” (Reglamento de Seguridad, Salud de los Trabajadores Y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo - Decreto Ejecutivo 2393, 2018).

Por ello, este trabajo se enfoca en mejorar la calidad de vida de los trabajadores, es decir, garantizar la formación e información adecuada de los riesgos en referencia a su puesto de trabajo que se puede ocasionar, así como la adopción de medidas correctoras.

Adicionalmente, la Normativa Legal, dispone “fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo”. (Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2004).

La finalidad de estructurar programas es para hacer más humano el trabajo, por consiguiente, se intenta mejorar la calidad de la vida laboral en todos sus aspectos, la prevención de los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales. Es por ello de gran importancia la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales del Ministerio del Trabajo.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2017) menciona que “al derivarse los riesgos psicosociales de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, el lugar de trabajo es la principal fuente de riesgo psicosocial pero también es el espacio propicio para generar acciones que promuevan la salud y el bienestar de los trabajadores” (OIT, 2017).

Con todos estos antecedentes, el estudio de los riesgos psicosociales en los servidores de la UAFE, ha sido puesto en conocimiento ante el Director General para aplicar el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales del Ministerio del Trabajo y así levantar la evaluación de los riesgos psicosociales, para todo ello se cuenta con la autorización respectiva y adicionalmente el apoyo por parte de cada Dirección, esto a fin de que se logre identificar los factores de riesgos que están expuestos los servidores dentro de la institución.

1.2 MARCO TEÓRICO

1.2.1 Estado Actual del conocimiento del tema

Como se ha podido observar con anterioridad, el tema de los riesgos psicosociales en el trabajo no es un tema nuevo, y con el pasar del tiempo e incremento de nuevas tecnologías, conocimientos, etc., se ha ido dando mayor importancia al tema, para ello la Organización Internacional del Trabajo (OIT) menciona que los factores de riesgos psicosociales consisten en “las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (O.I.T., 1986, pág. 3).

Para corroborar con ello, según Morales, V., (2019) realiza una investigación de evaluación de riesgos psicosociales en la empresa SPARTAN DEL ECUADOR SUCURSAL QUITO – ECUADOR, contando con una “población de 28 trabajadores, a fin de determinar los principales factores psicosociales, mediante el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales del Ministerio del Trabajo, obteniendo como resultado que el 56% de la población estudiada se encuentra en riesgo bajo y el 44% restante se ubica en las bandas de riesgo medio, lo que conlleva a que se implante en la empresa un proceso de formación y capacitación continua formalizado y conocido por todos, así como un mecanismo de evaluación continua de los trabajadores, dando prioridad aquellas necesidades de formación que son acordes con el desempeño del trabajo por competencias”. (Morales, V., 2019, pág. 27, 84)

Adicionalmente, Rivera, H. (2018) evalúa los riesgos psicosociales en la empresa Createx, implementando una propuesta de mejora, para ello contó con una “población de 40 trabajadores, mediante la metodología F-Psico 3., obteniendo como resultado que el factor de riesgo psicosocial más afectado es participación y supervisión con un 44% de riesgo muy elevado, el segundo factor con un nivel muy elevado es carga de trabajo, constituye un 24%, y finalmente variedad/contenido con un 16% de riesgo muy elevado”. (Rivera. H., 2018, pág. 25, 57)

Consecuentemente, Padilla, N. (2018) evalúa los de riesgos psicosociales laborales y extra laborales en el área productiva de una empresa en la ciudad de Quito, para ello analizó a 16 colaboradores del género masculino, utilizando como instrumento el cuestionario de CoPsoQ –istas21 (versión 2), concluyendo que “los trabajadores se encuentran expuestos a la situación más desfavorable para la salud con respecto al ritmo de trabajo, la cual se encuentra dentro del grupo de exigencias psicológicas, esto significa que este grupo de colaboradores consideran que desde el punto de vista cuantitativo, el volumen de trabajo supera el tiempo que tienen disponible para realizarlo y entregarlo a tiempo, lo cual verifica la hipótesis al señalar la presencia de factores de riesgo psicosocial labora”. (Padilla, N., 2018, pág., 22, 82)

Siendo así, se hace necesaria la identificación y control de los riesgos psicosociales, para poder evitar futuros problemas tanto a la salud como a la seguridad del trabajador. Mansilla (2014) corrobora con ello, determinando que:

“Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están

directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor”. (Mansilla, 2014, pág. 76).

Desde esta perspectiva, los factores psicosociales pueden tener consecuencias de manera negativa que alteren o desequilibren el estado emocional o físico de la persona frente a actividades derivadas del trabajo.

El Ecuador es un país que no se encuentra exento de los riesgos psicosociales, muestra de ello es que el Ministerio de Relaciones Laborales publicó un escrito en el cual se exponen los diferentes objetivos que el actual gobierno se planteó, para erradicar las consecuencias acaecidas por la aparición de los riesgos psicosociales laborales, dichos objetivos se han basado en el sustento legal del Código Laboral vigente. La finalidad de dichos objetivos se basa en la disminución de la incidencia de enfermedades profesionales, entre las cuales, los factores psicosociales forman parte relevante en el problema.

1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica

1.2.2.1 ¿Qué es el trabajo?

El término trabajo, es considerado como el medio por el cual la persona logra tener un sustento de vida y así poder evitar la pobreza. Cabe indicar que el trabajo pone en juego la utilización de nuestras capacidades tanto físicas como intelectuales.

Para corroborar con lo dicho, Aisa et al., (2000) menciona que el trabajo es “un factor de producción remunerado por el salario y más detalladamente la actividad por la que la persona desarrolla sus capacidades físicas e intelectuales para, a cambio de un sueldo, poder satisfacer sus necesidades y llevar una vida digna”. (Aisa et al., 2000, p. 11)

La necesidad de trabajar, viene desde hace mucho tiempo y esto viene conjunto con el instinto básico de supervivencia, es decir, el ser humano utiliza todas sus potencialidades a fin de proveerse de alimentos, elaborar su propia ropa y vivienda, fabricar sus herramientas y armas que le ayudarán a su supervivencia.

Para ello, Rentería (2008) corrobora mencionando que “las transformaciones que se presentan en el trabajo, por el proceso de la globalización hacen que los trabajos migren por sectores, países, especialidades y que a su vez coexistan nuevas formas, modalidades y condiciones de trabajo”. (Rentería, 2008).

Como se ha venido mencionando anteriormente, se puede determinar que el trabajo ha ido cambiando con las nuevas innovaciones tecnológicas, las mismas que influyen en la manera de trabajar, el lugar y las costumbres de las organizaciones, esto es en el aumento de horarios laborales y jornadas de trabajo, lo que va a conllevar al aumento de riesgos.

De acuerdo con, Pirenne, et al., (1971) expone que “las distintas perspectivas de análisis antropológico, social, económico, histórico y psicológico han configurado al trabajo como una actividad relevante de orden social, que permite a los individuos que lo

realizan estar o considerarse parte de un sistema organizado y ser llamados ciudadanos”.
(Pirenne, et al., 1971)

Con este antecedente, podemos determinar que el trabajo dignifica a la persona, es decir, la hace sentir capaz, útil, necesaria y hasta se podría decir que se siente perteneciente a una sociedad.

En este sentido, el empleo como forma de trabajo es visto como “una actividad central e instrumental para acceder a las demandas de la sociedad capitalista y a su vez como medio para adaptarse a los principios de realidad del modelo económico como la socialización secundaria, identidad y asignación de roles”. (Jahoda, 1987; Blanch,1996; Peiró, 1996).

Por ello, es gracias al trabajo que el hombre comienza a conquistar obtener el respeto y consideración por los demás, logrando obtener su propio espacio, mismo que contribuirá a su autoestima, satisfacción personal y realización profesional.

1.2.2.2 Condiciones de trabajo

Se considera a las condiciones de trabajo como aquel lugar en donde se desarrollan actividades ya sean de manera físicas o intelectuales, las mismas que debería encontrarse en condiciones óptimas para que la utilización de los mismos no origine riesgos para el trabajador.

Continuando con esta idea, Gonzáles (2003) menciona tres grupos de condiciones de seguridad óptima:

- “Orden, limpieza y señalización

- Condiciones ambientales
- Iluminación”. (González, 2003, p. 99)

Corroborando con lo dicho, la condición de trabajo viene a poner en juego el espacio físico donde se encuentra la persona desempeñando sus funciones, el mismo que si se genera de manera negativa va a tener como consecuencia aspectos negativos que perjudicaran a la salud del trabajador

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales menciona al respecto que “(...) cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador”.

Por lo que, las condiciones de trabajo van más allá del sueldo y los horarios de trabajo, sino que representa el evitar la aparición de factores de riesgo. Es el entorno donde se desarrollan las actividades, las mismas que deberían cumplir con condiciones salubres que son características del puesto mismo para que se genere un buen desempeño laboral.

1.2.2.3 Salud Ocupacional

El indagar y analizar el tema de salud en los trabajadores viene siendo un tema de importancia para todas las empresas ya sean públicas o privadas, es aquí donde se determina la manera en la que se expone el cuerpo de cada trabajador a la hora de realizar sus trabajos.

Es por ello, que se crea el tema de salud ocupacional, con el fin de “promover y mantener lo máximo que se pueda el bienestar tanto físico como mental de las personas que poseen un empleo”. (Raffino, M., 2019)

Refiriéndonos a salud ocupacional, según La Administración de Seguridad y Salud Ocupacional – OSHA (2013) menciona lo siguiente:

“La salud ocupacional es la disciplina encargada de promover y mantener literalmente el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones, evitando en todo sentido el desmejoramiento de la salud causado por las condiciones de trabajo, protegiendo a los trabajadores en sus empresas de los riesgos resultantes de los agentes nocivos, ubicando y manteniendo a los trabajadores de manera adecuada en todas sus aptitudes fisiológicas y psicológicas. To do esto se consigue cuando se logra adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo”. (OSHA, 2013)

Por ende, el tema de salud ocupacional va encaminado a realizar medidas de prevención, es decir, evitar cualquier tipo de enfermedades o accidentes que pongan en riesgo la vida, seguridad y salud de la persona.

De acuerdo con Raffino, M. (2019) menciona que “como principal objetivo, la salud ocupacional genera y promueve que el trabajo sea sano y seguro. Para esto, protege a los trabajadores de la posibilidad de que exista un riesgo en el ambiente laboral para su salud o bienestar. A su vez, está relacionado analizar el medio ambiente y adaptarlo a las condiciones tanto físicas como psíquicas de los trabajadores. Es por esta razón que se establecieron tres objetivos principales de la salud ocupacional”. (Raffino, M., 2019)

Se podría decir, que la salud ocupacional fue creada con el fin de ayudar y proteger al trabajador que poseía más riesgos físicos como accidentes o enfermedades en su puesto de trabajo, pero con el pasar del tiempo este concepto incluye a trabajadores de cualquier profesión u oficio a fin de que el trabajo se adapte al hombre y viceversa y así se genere un ambiente seguro y condiciones saludables.

Acotando con lo que expone la misma autora Raffino, M. (2019) manifiesta que “todos los trabajadores deben cuidar por su cuenta su propia salud y bienestar; es decir, si su trabajo requiere utilizar el cuerpo de manera riesgosa, deberán mantenerse en buen estado físico y saludable. Siempre se aconseja hacer todo lo posible para reducir el nivel de estrés que las obligaciones de los trabajos pueden causar. (Raffino, M., 2019)

Con estos antecedentes, se puede determinar que cada persona debe supervisar y controlar que su área de trabajo encuentre condiciones de adecuadas, utilizar la ropa y el equipo que corresponda para evitar problemas posteriores que afecten a su salud tanto física como psicológica y emocional.

La salud ocupacional se enfoca en el cuidado de la salud del trabajador, en mantener su bienestar dentro de la empresa planteando formas de mejoramiento de vida a fin de promover que los trabajadores se desarrollen de forma eficiente y no que se encuentren inmersos en empresas por necesidad.

1.2.2.4 Seguridad Ocupacional

Como su nombre lo indica, la seguridad es ver las condiciones óptimas del entorno en el que se va a desenvolver el trabajador sin importar el cargo o puesto de trabajo, todos

deben ser evaluados y sometidos a ciertos estudios donde se medirá la protección de la persona.

Es por ello que Chiavenato (1999) describe la seguridad ocupacional como “el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente, y para instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantar prácticas preventivas.” (Chiavenato, 1999, p.15)

Adicionalmente, Creus A., y Mangosio J., (2011) definen de la siguiente forma “la seguridad industrial es el conjunto de técnicas que tienen por objeto la prevención de los accidentes. A través del tiempo el énfasis puesto sobre la seguridad industrial ha ido cambiando” (Creus. A., Mangosio. J., 2011, pág. 29)

En algunas instituciones, se sostiene la ideología de que los accidentes son responsabilidad del empleado y no del empleador, sin embargo, la mayoría de países han emitido leyes para resguardar al trabajador de los accidentes de trabajo.

En algunos casos tanto el empleado como el empleador no toman medidas de seguridad al momento de ejecutar un trabajo que amerite control con el fin de que la persona no sufra consecuencias a posterior, es ahí donde el personal encargado de seguridad ocupacional debe tomar medidas preventivas a implementar.

1.2.2.5 Riesgos Psicosociales y Factores de Riesgos Psicosociales

El tema de riesgos psicosociales, es el tema principal de esta investigación, por ello es de importancia mencionarlo con mayor detalle, puesto que ayudará a poder comprender su incidencia en la salud de los trabajadores.

Primeramente, hay que definir el significado del término psicosocial, éste hace referencia a “la relación entre el individuo y su entorno social”. Relacionándolo con el trabajo se puede interpretar como “la relación entre el trabajador y su entorno del trabajo”. (García, D., 2018) es decir, son aquellos riesgos que puede llegar a perturbar al trabajador y su origen se da de acuerdo al entorno social o la organización del trabajo.

A continuación, en el gráfico 1, se puede apreciar lo mencionado anteriormente, que el entorno del trabajo puede afectar a la salud del trabajador ya sea de manera larga o a corto plazo. Pues bien, tratando de controlar y organizar el entorno del trabajo podremos reducir el riesgo para la salud del trabajador.

Gráfico 1. Entorno del Trabajo



Fuente: García, D., (2018), Qué son los riesgos psicosociales.

Ahora bien, un riesgo psicosocial, es definido según la OMS y la OIT como “las interacciones entre el trabajo, el medioambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización por una parte y por otra las capacidades de los trabajadores, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo” (Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la salud, 1984)

Los riesgos psicosociales aparecen cuando se ve al trabajador enmarcado en condiciones psicosociales desfavorables, en sus condiciones perjudiciales y sus conductas que denotan consecuencias dañinas para la salud y para su bienestar laboral.

En la siguiente tabla 1 se presentan el origen de los riesgos psicosociales y sus consecuencias ante la salud ante la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo y ante el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Tabla 1. Origen y Consecuencias de los Riesgos Psicosociales

Riesgos psicosociales	Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo	Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo
Origen de los riesgos psicosociales	Aspectos del diseño Organización Dirección del trabajo Entorno social	Condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral: Organización, El contenido del trabajo Realización de la tarea
Consecuencias para la salud	Daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores	Determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo, como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador

Fuente: García, D., (2018), Qué son los riesgos psicosociales.

Según Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2001) menciona que “los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión. (Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, 2001, p. 22)

En nuestro país Ecuador, todas las empresas e instituciones tanto públicas como privadas que cuenten con más de 10 trabajadores, deben realizar programas de prevención de riesgos psicosociales, el mismo que será implementado y reportado anualmente ante el Ministerio del Trabajo, por medio del sistema SUT.

Para sustentar lo dicho se emitió el Acuerdo Ministerial 082-2017 que contiene “La normativa para la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral. Dicha normativa busca garantizar la igualdad y no discriminación en los procesos de selección de personal, así como en el ámbito laboral para el programa de prevención de riesgos psicosociales. Las disposiciones de esta normativa son de aplicación obligatoria para el sector público y privado.

Los riesgos psicosociales son situaciones que afectan de forma importante y grave a la salud de los trabajadores tanto de forma física, social o mentalmente. Por ello un clima laboral hostil es considerado un factor psicosocial de riesgo, siendo un marco propicio para que aparezcan riesgos como el abuso, la violencia y el acoso. No es extraño que los riesgos psicosociales tengan consecuencias mentales graves, que alteren el equilibrio mental de la persona con afectaciones psicopatológicas o psiquiátricas.

Continuando con el tema, los riesgos psicosociales son a causa de un ambiente laboral inflexible y dañino causados por falta de prevención del riesgo que la produjo. A continuación, en la tabla 2., se presentan algunos de los riesgos más frecuentes en las organizaciones.

Tabla 2. Tipos de Riesgos Psicosociales más Frecuentes

Tipos de Riesgos Psicosociales más recurrentes	Descripción
Estrés	Un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo.
Violencia Laboral	Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo.
Acoso Laboral o Moobing	Una forma de comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores jerárquicos y subordinados, por el que la persona en cuestión es humillada y atacada varias veces, directa o indirectamente por una o más personas con el propósito y con el efecto de alinearla.
Acoso Sexual	Toda conducta de naturaleza sexual desarrollada en el ámbito de organización y dirección de una empresa, o como consecuencia de una relación de trabajo, realizado a sabiendas que es ofensiva y no deseada por la víctima, determinando una situación que afecta al empleo y a las condiciones de trabajo y creando un entorno laboral ofensivo, hostil.
Inseguridad Contractual	El autocontrol de las emociones positivas y negativas que se derivan de la existencia de normas organizaciones sobre la expresión emocional en el desempeño de su puesto y que tienen como objetivo asegurar la satisfacción del cliente y la consecución de objetivos organizacionales.
Desgaste Profesional o Burnout	Es el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales.

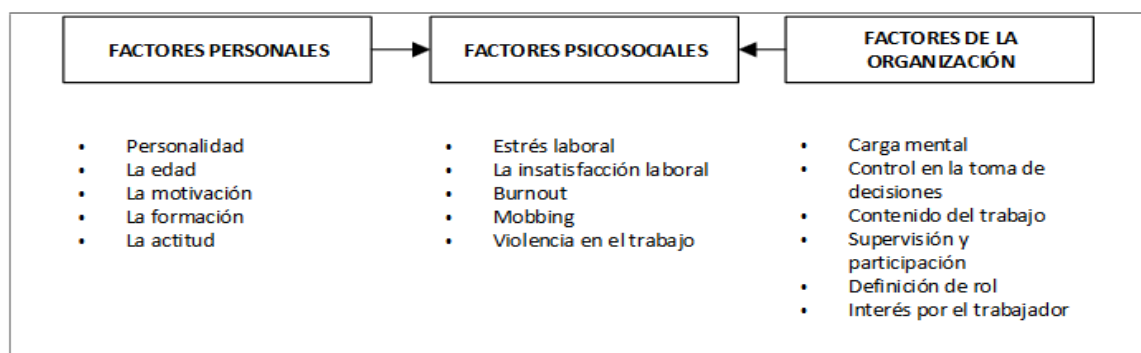
Fuente: Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales (2013)

Los riesgos psicosociales son muy numerosos, en donde gracias a la utilización e implementación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales del Ministerio del Trabajo, se podrá entender las percepciones y experiencias del trabajador en sus puestos de trabajo.

Para Sinche, R. (2012) los factores de riesgos psicosociales son “las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo, la realización de las tareas, y que afectan al bienestar o a la salud (física, psíquica y social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo”. El mismo autor afirma que ciertas características de cada trabajador determinarán la magnitud y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias que sufrirá. La legislación de muchos países, incluido el nuestro, establece un enfoque preventivo, exige que las empresas vayan más allá de los deberes y obligaciones dictados por las leyes (Sinche, R., 2012, pág. 10,11)

En el siguiente gráfico 2, se podrá observar la interacción entre los factores personales y los de la organización, como llegan a integrarse como factores psicosociales.

Gráfico 2. Agrupación general de los Factores de Riesgos Psicosociales



Fuente: González, 2008, págs. 630-656

Los factores psicosociales se enfocan en las singularidades obtenidas del ambiente de trabajo conjuntamente con la parte emocional de los trabajadores, es decir, las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral, que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, las mismas que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud del trabajador como al desarrollo del trabajo.

Los autores Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, (2008) identifican los factores psicosociales como “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”. En la tabla 3., se plantea un ciclo de indicadores tanto organizacionales como laborales.

Tabla 3. Listado de Factores Organizacionales

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

Fuente: Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, (2008)

Por lo tanto, el factor psicosocial se podría decir que son escenarios que pueden ser tanto positivas como negativas, escenarios que se ven incluidos temas de liderazgo y clima laboral en donde se pone en juego el desarrollo y la salud del trabajador. Cuando estos escenarios son adecuados van a facilitar el trabajo, desarrollo de las competencias y los niveles de satisfacción y producción laboral, por ende, los estados de motivación de la persona,

Para el INSHT (2009) los factores de riesgos psicosociales son “las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador”. Por lo tanto, deben estar dentro de la gestión preventiva, de la evaluación de los riesgos laborales. Como se puede evidenciar, la evaluación se convierte en una herramienta preventiva muy importante. “los factores psicosociales pueden influir positiva o negativamente sobre la salud del individuo. En otras palabras, los factores psicosociales pueden contribuir al desarrollo de la persona y, por tanto, de la organización, o bien constituir un riesgo para la salud y seguridad de los trabajadores”. (Álvarez, Pardos, & Hueso, 2012, pág. 212)

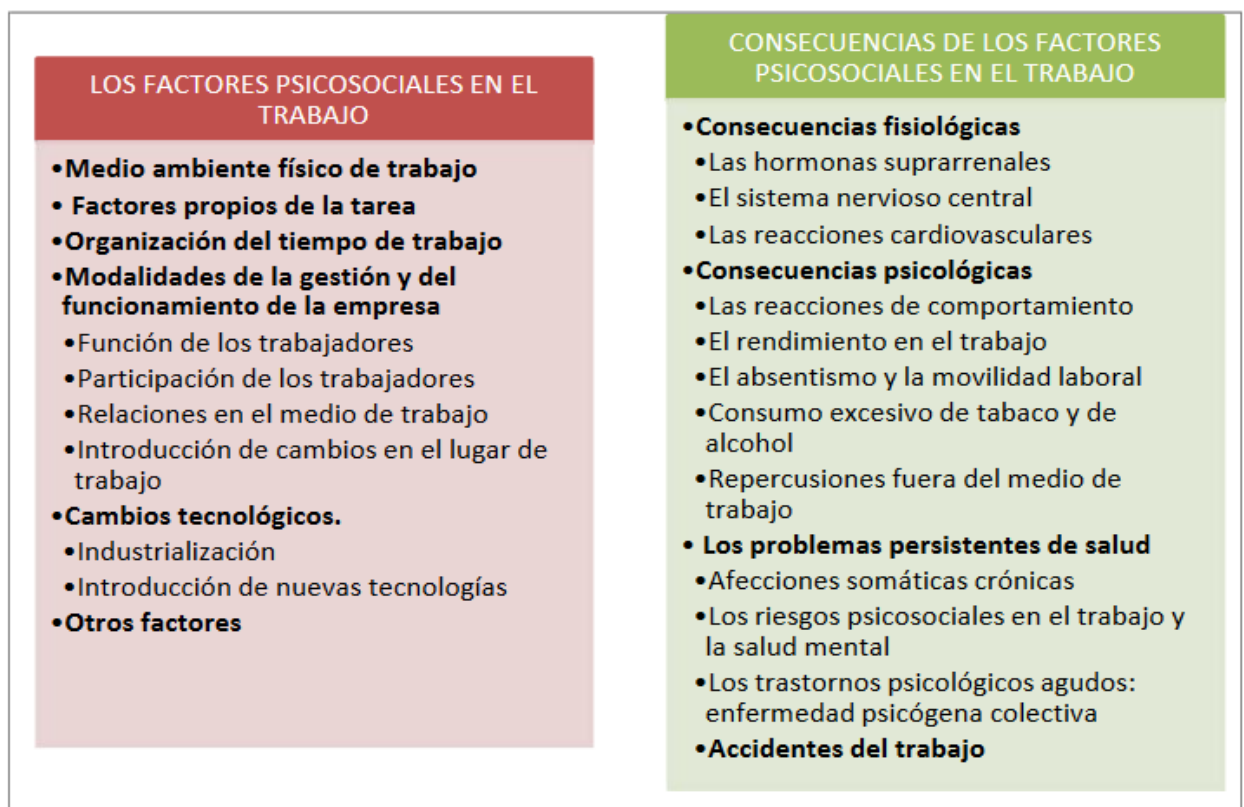
Como se ha venido exponiendo, el factor de riesgos psicosociales tiene que ver con las condiciones de una organización, cuando estas son de manera disfuncional van a provocar respuestas de tensión, inadaptación, de estrés lo que va a llegar a convertirse en un factor de riesgo.

Según el INSHT (2012) “Los factores psicosociales pueden afectar a la motivación y a la satisfacción en el trabajo y generar estrés dependiendo de la percepción

que el trabajador tenga de ellos y de sus capacidades para hacerles frente o darles respuesta”. (INSHT, 2012, pág. 1)

A continuación, se expone la clasificación de los factores psicosociales en el trabajo y las consecuencias de estos factores, según el informe del comité mixto de la OIT/OMS sobre medicina del trabajo, factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención.

Gráfico 3. Factores Psicosociales y sus consecuencias



Fuente: OIT & OMS, (1984, pág. 13-41)

Con todos estos antecedentes expuestos, se debe tener en claro que los factores psicosociales, pueden afectar positiva o negativamente a la salud y los riesgos

psicosociales suelen generalmente tener consecuencias importantes para la salud. Pero ambos se generan por acontecimientos, situaciones o estados de la organización cuyas consecuencias suelen ser importantes.

Los riesgos psicosociales no son independientes, sino que tienen sus antecedentes en los factores psicosociales. Temas como el acoso laboral, el acoso sexual o la violencia general se ven enmarcadas por las condiciones de una organización. Es por ello que a continuación se clasificarán los tipos de riesgos psicosociales.

1.2.2.6 Clasificación de los Principales Riesgos Psicosociales

A continuación, se exponen los riesgos psicosociales más reconocidos, que tienen una cierta connotación como riesgos significativos en el ámbito laboral y a los que se muestran importantes efectos en la salud y calidad de vida de los trabajadores.

1.2.2.6.1 Estrés Laboral

El estrés es posiblemente el riesgo psicosocial primero y más global de todos porque actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo.

De acuerdo con Álvarez et al., (2012) señalan que “el estrés se refiere generalmente a una sensación de cansancio, agobio, tensión o nerviosismo. Hay varios enfoques y teorías respecto al estrés, por lo que se puede encontrar diversas definiciones conceptuales y diversas calificaciones de los factores de riesgo. La situación laboral es una de los principales ambientes en los que se desenvuelve el individuo, por lo que el estrés debe ser evaluado”. (Álvarez et al., 2012, págs. 221-228)

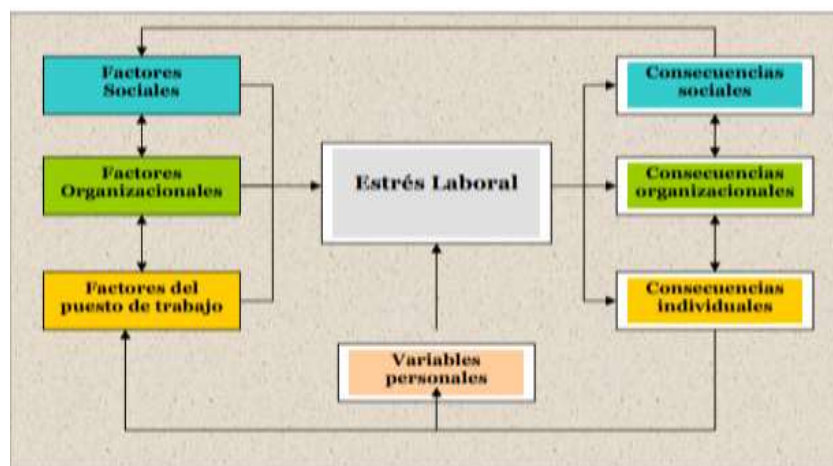
Como expone Álvarez, el ambiente de trabajo es el principal detonador del estrés, puesto que este se activa de manera automática al momento de encontrarse o recibir amenazas del entorno o de sus compañeros de trabajo.

Adicionalmente, los autores Lazarus y Folkman (1986) expone la importancia que tienen la composición de las variables personales, psicológicas en la respuesta al estrés. “la respuesta de cada persona a las fuentes de estrés es personal, diferente en cada uno, tanto en sus modalidades como en su intensidad. (Lazarus y Folkman, 1986)

Con todo esto se indica que el estrés laboral y la preeminencia de sus efectos o consecuencias en las organizaciones conjetura esfuerzos para obtener metas. La respuesta a ellas puede adoptar el deterioro de la salud.

En el siguiente gráfico 4., se presenta el proceso del estrés según los factores sociales y organizacionales y el proceso de adaptación de la persona con sus respectivas consecuencias.

Gráfico 4. Proceso de Estrés de Riesgo Psicosocial



Fuente: Cox y Griffiths, (1996)

Como se observa en el gráfico expuesto, el estrés laboral es la consecuencia generadas entre los factores organizacionales y el daño a la salud, como esto llega a influir de forma distinta en cada persona, afectando su conducta, emociones y comportamientos ante ciertos aspectos adversos o nocivos de la organización o el entorno de trabajo.

No existe una ley específica que abarque el tema del estrés laboral, pero sí existen bosquejos legales que aluden a los límites de la carga de trabajo. Varias empresas recurren a pausas activas para mitigar este tema del estrés laboral.

En palabras de la Organización Internacional del Trabajo (2016) el estrés laboral es una “enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo; perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores”. (Organización Internacional del Trabajo (OIT)., 2016, pág. 62)

Es importante acotar que cuando el trabajador sufre de estrés no se debe a un solo factor, la mayoría de los casos responde a la presencia de varios factores, cuando estos no son indagados con prioridad se van a ir acumulando lo que va a generar que la situación se torne cada vez más desagradable y se llegue a tornar a un límite de no poder más.

Resultado de todo lo expuesto, el estrés es un riesgo psicosocial, producido y como resultado de factores estresantes de una organización que actúa sobre el trabajador provocando alteraciones en la salud tanto física como mental. Algunos datos indican que es una de las causas por la que se genera bajas laborales.

1.2.2.6.2 Burnout

También conocido como síndrome del trabajador quemado, se presenta cuando existe un desequilibrio “entre las demandas organizacionales y los recursos personales,

generando fatiga emocional y despersonalización, esta última como estrategia de afrontamiento inadecuada”. (Contreras, 2013, pág. 3)

El síndrome de Burnout es un tipo de estrés laboral crónico caracterizado por el agotamiento ya sea físico o emocional de la persona, esto a consecuencia de la excesiva carga de trabajo. Maslach, C. (1976) fue quien oficializo el término burnout denominándolo como: “un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes”. (Maslach, 1981, pág. 24)

Como en el caso del estrés, el burnout o desgaste profesional, no es una situación o hecho que sobreviene de una empresa o por un puesto de trabajo, más bien es “el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga des motivante para las tareas laborales” (Maslach y Jackson, 1986, pág.1)

Aquí, se pone en juego temas de agotamiento o cansancio emocional por ende perdida de motivación laboral.

En la misma línea Shiron (1989) considera el burnout como “un estado afectivo caracterizado por los sentimientos de haber agotado las energías físicas, emocionales y mentales”. A causa de esto, las personas tratan de distanciarse no sólo de las mismas personas con las que trabaja sino también de temas relacionados de la organización.

Como consecuencia de todo esto es que se llega a generar aspectos como la impuntualidad y el ausentismo. Pines, Aronson y Kafry (2004) sugieren que este

síndrome se debe a “un agotamiento físico, emocional y mental causado por que la persona se encuentra implicada durante largos periodos de tiempo a situaciones que le afectan emocionalmente”.

Partiendo de todo esto, podemos ver como el burnout viene a ser la respuesta al estrés laboral, en donde se engloba sentimientos y actitudes con implicaciones nocivas para la persona y la organización.

A continuación, en la tabla 4., se muestran las consecuencias del estrés laboral asociadas al síndrome de burnout:

Tabla 4. Consecuencias del Estrés Laboral y el Síndrome de Burnout

Síntomas Psicosomáticos	Síntomas emocionales	Síntomas conductuales
<ul style="list-style-type: none"> • Fatiga crónica • Dolores de cabeza • Dolores musculares (cuello, espalda) • Insomnio • Pérdida de peso • Úlceras y desórdenes gastrointestinales • Dolores en el pecho • Palpitaciones. • Hipertensión. • Crisis asmática. • Resfriados frecuentes. • Aparición de alergias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Irritabilidad • Ansiedad generalizada y focalizada en el trabajo • Depresión • Frustración • Aburrimiento • Distanciamiento afectivo • Impaciencia • Desorientación • Sentimientos de soledad y vacío • Impotencia. • Sentimientos de omnipresencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cinismo. • No hablan. • Apatía. • Hostilidad. • Susplicacia. • Sarcasmo • Pesimismo • Ausentismo laboral • Abuso en el café, tabaco. alcohol, fármacos, etc. • Relaciones interpersonales distantes y frías • Tono de voz elevado (gritos frecuentes) • Llanto inespecífico • Dificultad de concentración • Disminución del contacto con el público / clientes / pacientes • Incremento de los conflictos con compañeros • Disminución de la calidad del servicio prestado • Agresividad. • Cambios bruscos de humor. • Irritabilidad. • Aislamiento. • Enfado frecuente.

Fuente: Hobfoll (1989)

Según la tabla expuesta, se determina que el burnout es el resultado de situaciones desgastantes que llega afectar tanto al trabajador como al entorno laboral.

Si nos ponemos a estudiar las situaciones sociodemográficas del burnout, empezaremos con la edad, esta influye tanto en los primeros como en los últimos años de un profesional, cuanto más joven es el trabajador mayor incidencia de burnout se puede hallar.

Otro punto a considerar es el sexo, este tiende a ser más frecuente en la mujer, por el hecho de presentar doble carga laboral, es decir, el enlace afectivo entre el ambiente laboral y el familiar.

Por último, el estado civil en donde se ha evidenciado que “la existencia o no de hijos hace que estas personas puedan ser más resistentes al síndrome, debido a la tendencia generalmente encontrada en los padres, a ser personas más maduras y estables, y la implicación con la familia y los hijos hace que tengan mayor capacidad para afrontar problemas personales y conflictos emocionales; y ser más realistas con la ayuda del apoyo familiar”. (Fidalgo Vega, 2007; Schaufeli y Enzman, 1998)

En consecuencia, el burnout puede llegar a ser considerado como una enfermedad derivado del estrés causado por el mal estilo de trabajo y el tipo de estilo de vida del empleado.

Este está relacionado con temas laborales y lo emocional de la persona presentándose como un desgaste.

1.2.2.6.3 Mobbing

Es considerado como un tipo de violencia laboral que se da entre los mismos compañeros de trabajo o entre los líderes con los empleados. Este comportamiento se da

por un prolongado lapso de tiempo en donde solo se busca causar daño trayendo consigo repercusiones de manera permanente, por ello debe ser tenido en cuenta como una forma de riesgo laboral, por el tipo de violencia que se genera.

Corroborando con ello, el Comité Consultivo de la Comisión Europea para la seguridad, la higiene y la protección de la salud en el trabajo (2001) define el acoso laboral como “el acoso laboral es una forma de comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores jerárquicos y subordinados, por el que la persona en cuestión es humillada y atacada varias veces, directa o indirectamente por una o más personas con el propósito y con el efecto de alienarla” (Comité Consultivo de la Comisión Europea para la seguridad, la higiene y la protección de la salud en el trabajo, 2001)

Por lo dicho, se puede evidenciar que el mobbing son acciones de manera negativas y hasta ofensivas que van dirigidas hacia los empleados, en donde se sienten como víctimas sin poder reaccionar ante este tipo de agresión psicológica. La ley ampara este tipo de comportamiento en donde se garantiza el derecho de igualdad, la no discriminación, la dignidad en el trabajo y el respeto a la intimidad como se establece en el Estatuto de los Trabajadores en su artículo 2, literal c. “a no ser discriminados directa o indirectamente para el empleo, o una vez empleados, por razones de sexo, estado civil, edad dentro de los límites marcados por esta ley...” (Estatuto de los Trabajadores, 2003)

De acuerdo con Álvarez et al., (2012) “El acoso psicológico o mobbing está presente en muchos lugares de trabajo y provoca deterioro en las relaciones interpersonales problemas en la organización. Este tipo de comportamiento es de

autoridad, cuyas víctimas pueden tener dificultades para defenderse. También se puede presentar entre compañeros de trabajo y en menor medida hacia un jefe”. (Álvarez et al., 2012, págs. 231-234)

El mobbing se utiliza para describir ciertas circunstancias en donde la persona sufre acoso dentro de su equipo de trabajo violencia psicológica de manera recurrente, trayendo consigo trastornos en su salud, tanto física como psicológica, esto con el propósito de perturbar el desempeño del trabajador y desmotivarlo laboralmente.

1.2.2.6.4 Doble Presencia

La conciliación del tema entre familia y trabajo, viene a ser caracterizado por la desigualdad entre el hombre y la mujer, esta situación llega a afectar de manera negativa en la productividad y desempeño de la persona, por el hecho de mezclar temas familiares y laborales va a impedir a que el trabajador explote sus capacidades al máximo.

Según Padilla, N. (2018) el tema de doble presencia trata de “aquella situación en la que recae sobre una misma persona la necesidad de responder al trabajo doméstico y al asalariado, cuando hay que asumir responsabilidades de las dos esferas de actividad, de forma simultánea, tanto durante el tiempo de trabajo como durante el tiempo privado. La doble presencia como riesgo para la salud está determinada por el aumento de las cargas de trabajo, así como por el aumento de las dificultades de responder a las demandas de trabajo asalariado y doméstico cuando aparecen de manera simultánea”. Padilla, N. (2018, pág. 13)

Por lo general, la doble presencia se considera un riesgo por el aumento de las cargas de trabajo conjunto con temas domésticos y familiares. Según estudios “el 90% de

mujeres que trabajan fuera de casa la sufren, y esta doble presencia afecta directamente sobre la salud de dichas mujeres, siendo los síntomas más frecuentes el estrés, la ansiedad, la depresión y los problemas osteomusculares”. (Elvira Ramos, 2008, p 2)

El riesgo de doble presencia se encuentra más predeterminado en las mujeres, generando la restricción del descanso y el aumento de la fatiga y el estrés.

1.2.2.6.5 Carga y ritmo de trabajo

La sobrecarga e intensidad de trabajo llega a producir una mayor demanda de esfuerzo mental, provocando fatiga y agotamiento que desencadenará deficiencia a la hora del desempeño de las tareas, reduciendo la concentración y el nivel de atención.

El Instituto Navarro de Salud Laboral (2013) menciona que “la carga de trabajo es el conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral”. (Instituto Navarro de Salud Laboral, 2013, pág. 3)

Históricamente, el trabajo implicaba la realización de trabajos más físicos que mentales, pero actualmente los sistemas de trabajo han cambiado, las exigencias físicas han disminuido y se busca llevar a cabo más puestos de trabajo con mayores exigencias psicológicas.

De acuerdo con Sánchez, (2007) manifiesta acerca del ritmo de trabajo lo siguiente:

“El ritmo de trabajo puede verse disminuido cuando se presenta una carga excesiva de trabajo, generando fatiga, que se manifiesta en malestar, bajo rendimiento en calidad como en cantidad e insatisfacción. Cuando se da una

sobrecarga y el tiempo asignado para la entrega de tareas fijado es muy corto, lo más cómodo para los jefes es extender la jornada laboral para cumplir con lo propuesto, pero esto tampoco es suficiente, la siguiente opción es llevar el trabajo a casa para sacar adelante el exceso de labores. En este caso la familia pasa a segundo plano, no tienes tiempo para dedicarle ni la posibilidad de realizar alguna actividad recreativa o física, se sacrifican horas de sueño, duermes poco y de muy mala calidad, se irrita y se está expuesto a adquirir enfermedades como apatía y depresión y eso se refleja en un bajo de rendimiento laboral”. (Sánchez, 2007, pág. 224).

La Carga y ritmo de trabajo se llega a considerar un factor de riesgo cuando estas exigencias van en aumento según el requerimiento de los puestos de trabajo, los factores como la edad, el sexo, los turnos de trabajo, el ambiente y los horarios laborales exigen más de lo que el trabajador puede dar o a su vez, estos se dan en condiciones negativas.

1.2.2.6.6 Acoso sexual

El tema de acoso no tiene que ser necesariamente de naturaleza sexual, sino que también es cuando se manifiestan comentarios ofensivos sobre el sexo de una persona.

La OIT (2014) identifica el acoso sexual como “una manifestación de la discriminación de género y como una forma específica de violencia contra las mujeres. El acoso sexual es una violación de los derechos fundamentales de las trabajadoras y los trabajadores, constituye un problema de salud y seguridad en el trabajo y una inaceptable situación laboral”. (OIT, 2014, pág. 4)

Si bien las leyes ecuatorianas no prohíben las bromas simples, los comentarios displicentes ni los incidentes esporádicos que no son muy graves, el acoso es ilegal en los casos en los que es tan frecuente o se da de manera grave que genera un ambiente laboral hostil u ofensivo, o cuando da lugar a una decisión laboral negativa, por ejemplo, cuando la víctima sea despedida o asignada a un puesto inferior.

El artículo 166 del Código Orgánico Integral Penal (COIP) establece que:

***Acoso sexual.**– La persona que solicite algún acto de naturaleza sexual, para sí o para un tercero, prevaleciendo de situación de autoridad laboral, docente, religiosa o similar, sea tutora o tutor, curadora o curador, ministros de culto, profesional de la educación o de la salud, personal responsable en la atención y cuidado del paciente o que mantenga vínculo familiar o cualquier otra forma que implique subordinación de la víctima, con la amenaza de causar a la víctima o a un tercero, un mal relacionado con las legítimas expectativas que pueda tener en el ámbito de dicha relación, será sancionada con pena privativa de libertad de uno a tres años. Cuando la víctima sea menor de dieciocho años de edad o persona con discapacidad o cuando la persona no pueda comprender el significado del hecho o por cualquier causa no pueda resistirlo, será sancionada con pena privativa de libertad de tres a cinco años. La persona que solicite favores de naturaleza sexual que atenten contra la integridad sexual de otra persona, y que no se encuentre previsto en el inciso primero de este artículo, será sancionada con pena privativa de libertad de seis meses a dos años”.*

El acoso sexual puede perjudicar a personas de ambos sexos. En la ciudad de Quito, Ecuador, se ha implementado un programa llamado “Bájale al Acoso”, esto es generado a causa de que se ha atendido a más de 1.500 reportes de acoso sexual. El procedimiento para registrar la denuncia consiste en enviar un mensaje de texto al 6367 con la palabra “acoso” más el número de unidad. En ese momento el centro de control se comunica con la persona y asisten lugar donde está sucediendo el evento, la policía metropolitana atienden a la víctima y aprehenden al agresor.

Una vez concluida la explicación de todos los temas a tratar en este trabajo de investigación, se puede deducir que es indispensable hacer una evaluación de los riesgos psicosociales encontrados en los servidores de la Unidad de Análisis Financiero y Económico – UAFE, esto con el fin de poder identificar si el entorno en el que se desenvuelven los trabajadores es el adecuado para que desempeñen sus funciones.

1.2.3 Identificación y caracterización de variables

Tabla 5. Identificación de Variables.

Variable Independiente	Variable Dependiente	Variable Interviniente
Satisfacción Laboral	Carga y ritmo de trabajo	Factores Sociodemográficos
Diseño del Puesto de Trabajo	Acoso laboral	Edad
Pausas y descansos	Inestabilidad laboral	Género
	Estrés Laboral	Estado Civil
	Doble Presencia	Instrucción
	Burnout	Tiempo de trabajo en la empresa

Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Manual de Riesgos Psicosociales

En el estudio de la parte teórica de este trabajo se identificó como elementos esenciales el tema de la carga laboral, la inestabilidad laboral, el acoso laboral y la doble presencia de familia-trabajo, todos estos permiten identificar los factores de riesgos psicosociales.

Para terminar con todo lo expuesto en este capítulo se puede determinar que actualmente los empleadores se han enfocado en buscar el bienestar de sus trabajadores mediante la planificación de programas preventivos de riesgos laborales, esto es debido a que la relación entre el trabajo y la salud deben ir de la mano y al ser considerado el hombre como el recurso más importante de una organización se le debe garantizar un ambiente que contribuya a mantenerle con buen estado de salud.

Según la OMS (2019) define a la salud como “un estado completo de bienestar, físico, psíquico y social, y no solamente la ausencia de enfermedad”. Por lo que, un empleado va a funcionar mejor y ser más productivo en un ambiente seguro y saludable; en una organización en la que se le valore su esfuerzo y desempeño.

Dentro de este marco, las exigencias son cada vez más altas, puesto que el Estado demanda a las instituciones que sean más eficientes y eficaces con la comunidad a la cual sirven, por ello, las empresas e instituciones públicas han ido implementando de carácter obligatorio el control de medidas de prevención a fin de cuidar a sus trabajadores y evitar problemas jurídicos y bajas laborales.

El objetivo que se espera alcanzar con esta investigación es poder identificar los riesgos más relevantes que se presentan en cada puesto de trabajo de la UAFE, y con ello implementar mejoras en los riesgos encontrados.

CAPÍTULO II. MÉTODO

2.1 NIVEL DE ESTUDIO

Para realizar el presente proyecto se utilizó el tipo de investigación descriptiva, el cual busca “especificar propiedades, características y rasgos importantes de un fenómeno que se analice describiendo tendencias de un grupo o población” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006, pág. 103)

Se considera necesario dentro de la evaluación de los riesgos psicosociales en los servidores de la UAFE, este el tipo de estudio, puesto que su finalidad es observar lo que ocurre con el fenómeno en estudio en condiciones naturales, es decir, en la realidad.

2.2 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

Para la investigación se utilizó la recolección y recopilación de datos que ayudarán a complementar el estudio y validar los datos obtenidos mediante el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales del Ministerio del Trabajo (2018).

Los resultados obtenidos a través de este cuestionario, ayudará a obtener datos valederos sobre el estado actual del nivel de riesgos psicosociales presentes en los servidores de la UAFE.

2.3 MÉTODO

En la presente investigación se utilizará el método inductivo-deductivo, que está conformado por “dos procedimientos inversos: inducción y deducción. La inducción es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un

conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales. Su base es la repetición de hechos y fenómenos de la realidad, encontrando los rasgos comunes en un grupo definido, para llegar a conclusiones de los aspectos que lo caracterizan”. (Dávila, 2006)

Con este método de estudio se podrá obtener resultados para una definición de acciones, es decir, la información será analizada y finalmente se planteará una propuesta que permita identificar la problemática definida.

2.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

El presente trabajo se realizará en la Unidad de Análisis Financiero y Económico - UAFE, ubicada en las calles Av. 6 de diciembre y Whympers N31-181, constituida como se mencionó anteriormente por 100 servidores públicos tanto en los procesos ordenados y clasificados en función del grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de los objetivos y misiones institucional, tales como se detallan a continuación en la tabla 6 con cada puesto de trabajo al que corresponden:

Tabla 6. Procesos Institucionales

PROCESO	DENOMINACIÓN PUESTO
PROCESO GOBERNANTE	SECRETARIA DE LA DIRECCION
PROCESO AGREGADOR DE VALOR	ESPECIALISTA EN GESTION DE PREVENCION
	ESPECIALISTA EN GESTION OPERATIVA
	ESPECIALISTA EN GESTION DE PREVENCION
	ESPECIALISTA EN GESTION DE RIESGOS
	ESPECIALISTA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION
	ESPECIALISTA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION
	ANALISTA EN GESTION DE PREVENCION
	ANALISTA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION 2
	ANALISTA DE OPERACIONES 3
	ANALISTA 1
	ANALISTA DE SISTEMAS
	ANALISTA DE PREVENCION DE LAVADO DE ACTIVOS DE LA EPS Y SFPS 1
	ASISTENTE DE GESTION TECNOLOGICA
	ASISTENTE DE SOPORTE A USUARIOS, EQUIPOS Y APLICACIONES

PROCESO HABILITANTE DE APOYO	CONTADOR
	TESORERO/A
	ANALISTA DE CONTRATACION
	ANALISTA DE GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO
	ESPECIALISTA EN CONTRATACION
	ANALISTA DE SECRETARIA GENERAL 1
	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
PROCESO HABILITANTE DE ASESORIA	ESPECIALISTA EN INFORMACION Y RELACIONES PUBLICAS
	ESPECIALISTA EN PLANIFICACION E INVERSION INSTITUCIONAL
	ESPECIALISTA EN ASESORIA LEGAL
	ANALISTA DE ASESORIA JURIDICA

Elaborado por: Autor (2019)

Tabla 6. Procesos Institucionales.

Gráfico 5. Procesos Institucionales

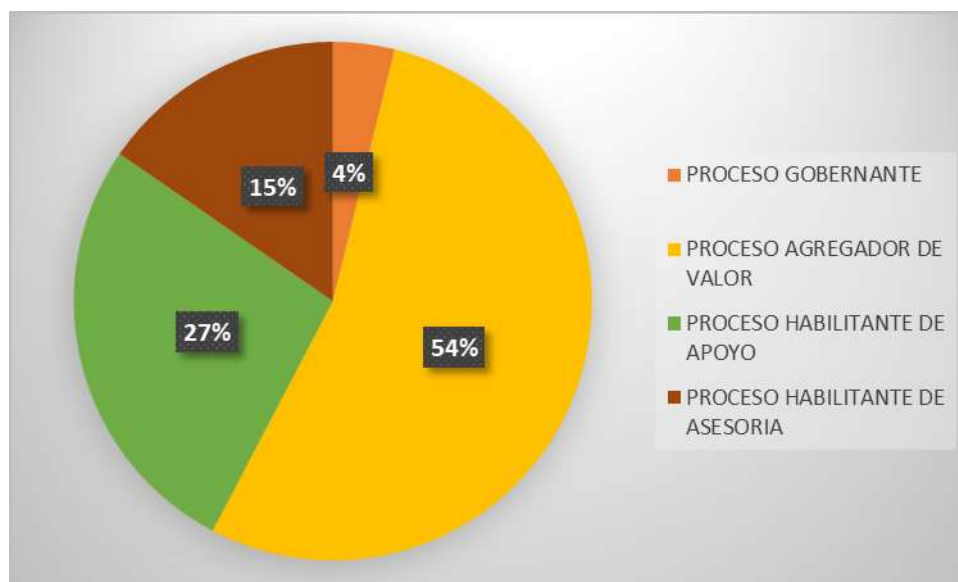


Gráfico 5. Procesos Institucionales

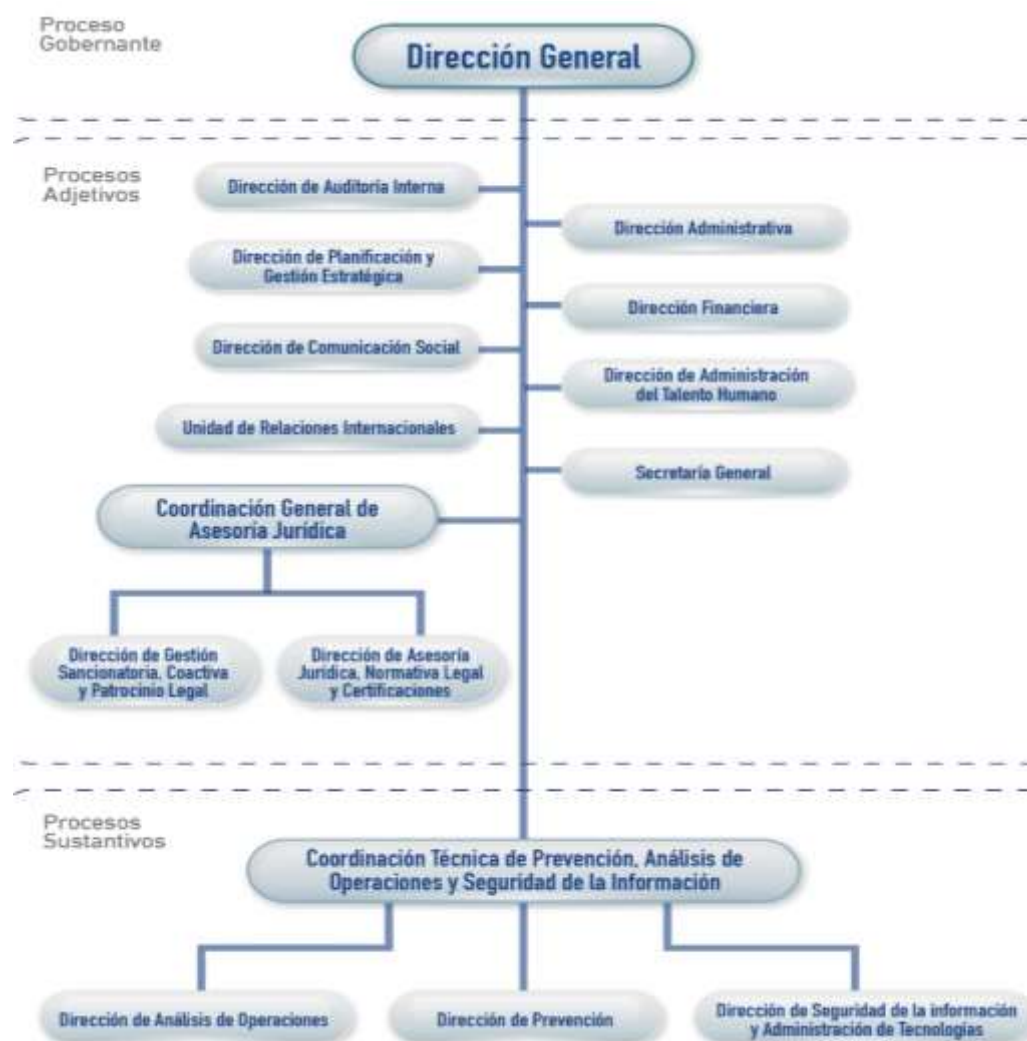
Elaborado por: Romina Jhayya Bayas (2019)

Como se representa en la tabla 6 y gráfico 5, se puede observar que la UAFE cuenta con el mayor porcentaje (54%) en los procesos agregadores de valor, es decir, con trabajadores responsables de generar productos y servicios que permiten cumplir con la

misión institucional, los objetivos estratégicos y constituyen la razón de ser de la institución.

Adicionalmente, la UAFE se encuentra dividida en diferentes direcciones a las cuales se les aplicará el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales del Ministerio del Trabajo, tales como se especifica en el siguiente gráfico 6:

Gráfico 6. Organigrama Institucional



Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Unidad de Análisis Financiero y Económico (2019)

En el organigrama institucional se puede determinar que la UAFE cuenta con 13 diferentes direcciones, todas están encargadas en llevar a cabo los objetivos institucionales, conllevando a que se logre la obtención de un mejor desempeño dentro de la institución, por ello se dice que toda organización lleva a cabo procesos de forma interrelacionadas a fin de que todas las actividades se realicen de forma organizada y eficaz.

Vale acotar que, dentro de la muestra de la población de los 100 servidores públicos de la UAFE, está constituida por el siguiente número de género por hombres y mujeres independientemente de la edad que tengan:

Tabla 7. Caracterización de la Muestra

TIPO DE GÉNERO DE LA POBLACIÓN	
Hombres	64
Mujeres	36
TOTAL	100

Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

Gráfico 7. Caracterización de la muestra



Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

Como se puede observar en la tabla y gráfico 7, se evidencia que existe un mayor número de servidores públicos del género masculino, con un equivalente al 64% de la población dentro de la UAFE, a diferencia del sexo femenino que conllevan solo el 36% del total de la población.

Esto no implica que exista una discriminación de género, sin embargo, es por la cantidad de postulaciones que han existido dentro de los procesos de selección que lleva la UAFE, obviamente se intenta alcanzar una igualdad de género y fomentar la equidad social.

2.5 SELECCIÓN INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Para la evaluación de los riesgos psicosociales en los servidores de la Unidad de Análisis Financiero y Económico – UAFE, se utilizará como instrumento de evaluación el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales del Ministerio del Trabajo emitido por el Ministerio de Trabajo, el mismo que determina que:

“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”. (Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales del Ministerio del Trabajo, 2019)

Para analizar la validez y fiabilidad del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales del Ministerio del Trabajo, se aplicó a una muestra de 385 en empresas tanto privadas como públicas.

Una vez culminada la aplicación del cuestionario, la información obtenida fue analizada por expertos de la Universidad Central del Ecuador y Universidad Internacional SEK, y para el análisis se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach y Coeficiente r de Pearson, indicando que la correlación es significativa.

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.

Previo a la aplicación del cuestionario es necesario considerar los siguientes aspectos:

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

2.5.1 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

Luego de la aplicación de los instrumentos de medición se construirá su confiabilidad en donde las diferentes mediciones deben dar los mismos resultados, la validez de contenido, de criterio y la objetividad sin sesgos.

En la actualidad este instrumento de evaluación es uno de los más empleados en la mayor parte de organizaciones debido a la alta confiabilidad de sus constructos, brindando respuestas muy acertadas y confiables debido a que ha sido sometido a una serie de procesos de adaptación, validación y estandarización en 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.

Una vez culminado el trabajo de campo (aplicación de cuestionarios), la información obtenida fue analizada por expertos de la Universidad Central del Ecuador y Universidad Internacional SEK, en éste análisis se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach y Coeficiente r de Pearson para determinar fiabilidad y validez respectivamente.

Del análisis estadístico realizado por la Universidad Internacional SEK se obtuvieron los siguientes resultados:

- Datos válidos: 3150
- Alfa de Cronbach del instrumento: 0,967 (nivel de fiabilidad MUY ALTA)

CAPÍTULO III RESULTADOS

3.1 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

El cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales del Ministerio del Trabajo fue aplicado de forma individual a cada servidor, previo a esto, se realizó una socialización de la prevención y de la aplicación del programa de riesgos psicosociales.

Posterior a ello se procedió a aplicar el cuestionario a fin de detectar los riesgos psicosociales a los que están expuestos cada trabajador en sus puestos de trabajo, todo esto se llevó a cabo en un periodo de 2 semanas, contando con 1 hora de aplicación por cada piso, considerando que la UAFE cuenta con 10 pisos distribuidos por áreas estratégicamente planeadas.

A continuación, se presenta el cronograma de aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales del Ministerio del Trabajo.

Tabla 8. Cronograma de Trabajo.

CRONOGRAMA DE TRABAJO PARA LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE RIESGOS PSICOSOCIALES EMITIDO POR EL MINISTERIO DE TRABAJO

		Semana 1							Semana 2						
		5 - 8 Noviembre							11 - 15 Noviembre						
Nro.	TEMAS	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D
1	Planteamiento de aplicación del Cuestionario Riesgos Psicosociales - MDT														
2	Autorización y Medios de Comunicación para la aplicación del cuestionario														
3	Aplicación del cuestionario a la Dirección de: Secretaría General - Jurídico														
4	Aplicación del cuestionario a la Dirección de: Administrativo - Financiero														
5	Comunicación														
6	Aplicación del cuestionario a la Dirección de: Prevención - Operaciones														
7	Dirección General														
8	Tabulación														
9	Resultados														
10	Elaboración del Informe Final														

Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

Como se expone en la tabla 8, primeramente, se planteó ante la máxima autoridad de la UAFE, el Director General la importancia del estudio de los riesgos psicosociales y como este se llevará a cabo la aplicación del cuestionario, denotando que esto se generará sin interponer las labores diarias de los servidores. Una vez obtenida la autorización se difundió mediante medios de comunicación internos de la institución cual será el objetivo de aplicación y evaluación de los riesgos psicosociales, explicando el procedimiento de aplicación. Se distribuyó a cada dirección por grupo y por horario para así no tener problemas al momento de la aplicación y estudio de los riesgos presentados en cada puesto de trabajo.

Las preguntas del cuestionario se formularon con opciones de respuesta según la 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, así como de demuestra a continuación:

Tabla 9: Opciones de respuesta

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

Fuente: Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales del Ministerio del Trabajo.

La matriz proporcionada por el Ministerio de Trabajo, permite observar de manera automática los resultados obtenidos según los análisis levantados. Se podrá observar ítems como el “resultado global”, “resultado por dimensiones” y “análisis e interpretación

de los resultados” estos permitirán conocer el nivel de riesgo “Bajo”, “Medio” y “Alto” al que los trabajadores están expuestos una vez aplicado el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales del Ministerio del Trabajo.

En este contexto para determinar el nivel de riesgo se realizará una sumatoria de la puntuación obtenida en cada dimensión y el resultado se compara con los valores establecidos en la siguiente tabla 10:

Tabla 10. 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 en espacios laborales del Ministerio del Trabajo.

El cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales del Ministerio del Trabajo, se utilizó con el acuerdo entre los directores y los funcionarios, respetando siempre el compromiso del anonimato y confidencialidad de los datos,

también después se precedió con entrevistas generales con los miembros del Comité Paritario de la UAFE.

3.2 APLICACIÓN PRÁCTICA

3.2.1 DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales del Ministerio del Trabajo se deberá primeramente determinar los siguientes datos sociodemográficos a considerar en cuanto a edad, estado civil, identificación étnica y nivel de instrucción.

Tabla 11. Edad

EDAD DE LA POBLACIÓN	
16 – 24 años	1
25 – 34 años	71
35 – 43 años	28
TOTAL	100

Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

Gráfico 8. Edad



Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

En el gráfico 8, se evidencia que el 70% de los servidores corresponden a un promedio de 25 a 34 años de edad, representando un promedio de edad joven dentro de la UAFE, el 29% corresponde a una edad de 35 a 43 años y el 1% representa un promedio de edad entre los 16 a 24 años.

Tabla 12. Estado Civil

ESTADO CIVIL DE LA POBLACIÓN	
Casado	41
Soltero	10
Divorciado	41
Unión de Hecho	8
TOTAL	100

Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

Gráfico 9. Estado Civil



Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

En gráfico 9, se puede determinar que, a pesar de ser una población joven, el 41% de los funcionarios de la UAFE se encuentran casados, otro 8% están en unión de hecho y tan solo el 10% se encuentran solteros, es capaz por esto que se determinó que uno de los riesgos a considerarse es la doble presencia familia-trabajo.

Esto conlleva a que aquella situación que por lo general recae sobre una misma persona, tenga la necesidad de responder al trabajo doméstico y al asalariado, y, cuando hay que asumir responsabilidades de forma simultánea, tanto durante el tiempo de trabajo como durante el tiempo privado es donde aumenta la presencia como riesgo para la salud.

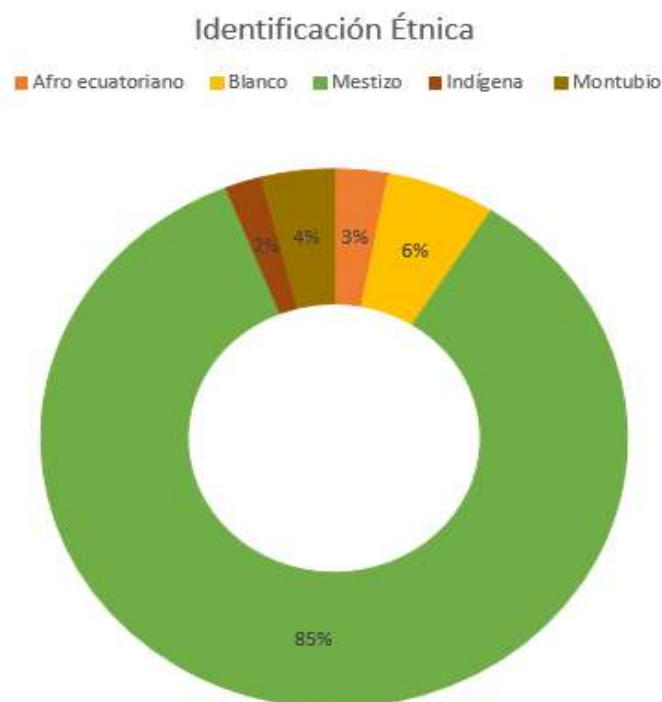
Tabla 13. Identificación Étnica

IDENTIFICACIÓN ÉTNICA DE LA POBLACIÓN	
Afro ecuatoriano	3
Blanco	6
Mestizo	85
Indígena	2
Montubio	4
TOTAL	100

Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

Gráfico 10. Identificación Étnica



Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

En cuanto a la identificación étnica se puede observar que el 85% de los servidores se consideran bajo la etnia de mestizos a diferencia de que tan solo el 2% se identifican como indígenas y el 1% como montubios, y, es algo lógico puesto que según estudios del INEC, el Ecuador es un país de mestizo por todo el tema de los conquistadores y colonos españoles. Esto ayuda a que se puedan realizar estudios sobre la susceptibilidad a enfermedades o comportamientos, su incidencia, pronóstico y posibles tratamientos.

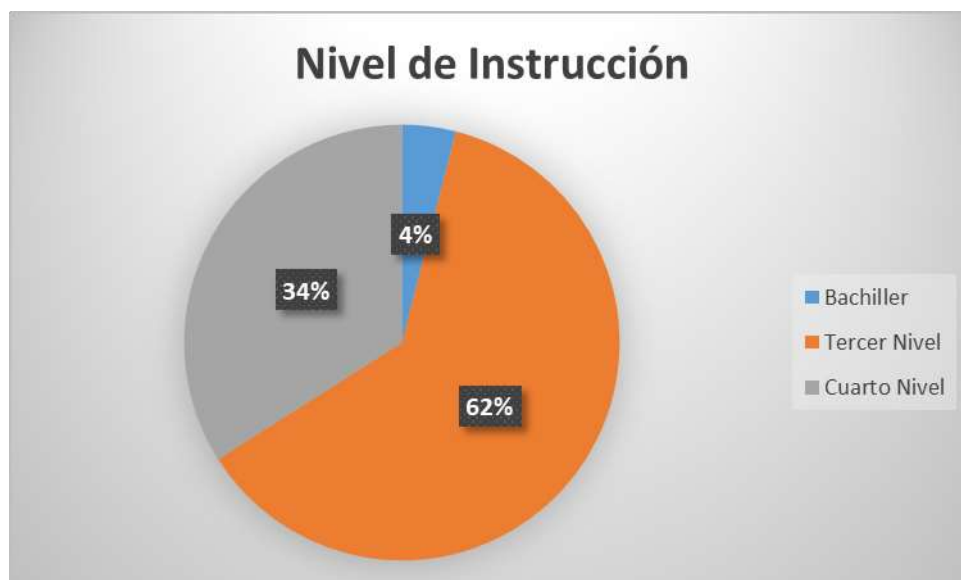
Tabla 14. Nivel de Instrucción

NIVEL DE INSTRUCCIÓN DE LA POBLACIÓN	
Bachiller	4
Tercer Nivel	62
Cuarto Nivel	34
TOTAL	100

Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

Gráfico 11. Nivel de Instrucción



Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

El nivel de instrucción de la población de la UAFE, determina que el personal está medianamente capacitado en poder realizar los procesos que demanda la institución, ya sea por la carga laboral o como se mencionó antes la doble presencia, se puede observar como el 62% de los servidores tienen el tercer nivel de estudios, y, el 4% restante es bachilleres, ellos son representantes por conductores, personal de limpieza y auxiliares.

Nuestra sociedad ha adquirido conciencia de la necesidad de contar con una educación apropiada para ejercer cargos dentro de una organización, puesto que demanda realizar actividades y competencias precisas para cada puesto de trabajo, adicionalmente esto ayudará a que las instituciones alcancen las metas establecidas.

3.2.2 RESULTADOS OBTENIDOS

A continuación, se presentará el porcentaje por cada ítem establecido en las dimensiones que evalúa el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales del Ministerio del Trabajo con los resultados obtenidos.

3.2.2.1 Carga y ritmo de trabajo:

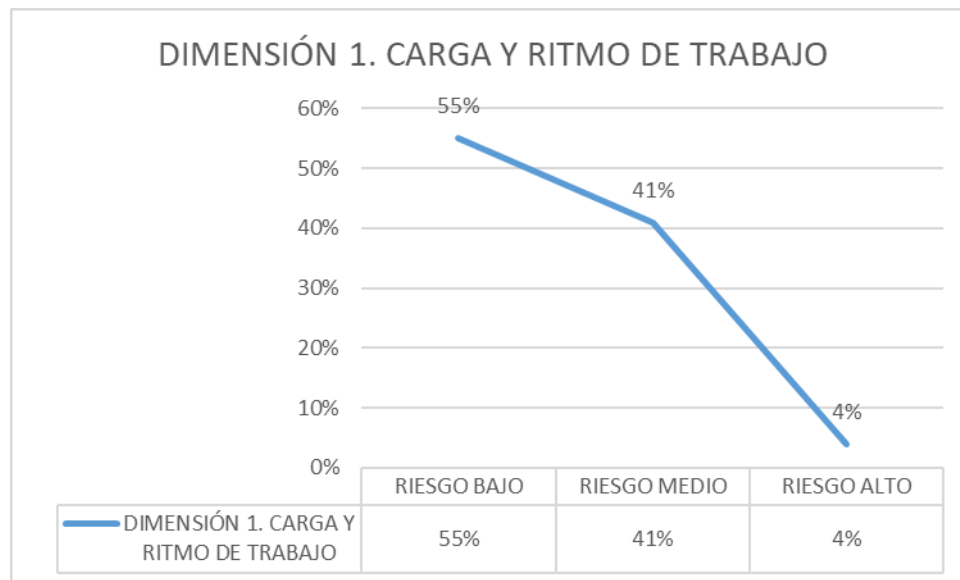
Conjunto de requerimientos mentales y físicos a los cuales se ve sometida una persona en su trabajo, exceso de trabajo o insuficiente, tiempo y velocidad para realizar una determinada tarea, la que puede ser constante o variable.

Tabla 15. Carga y ritmo de trabajo

DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSIÓN 1. CARGA Y RITMO DE TRABAJO	55%	41%	4%

Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

Gráfico 12. Carga y Ritmo de Trabajo

Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

La metodología aplicada determina que el 55% de la población estudiada se encuentra con un riesgo bajo, el 41% tienen un riesgo medio y el 4% se ubica en un riesgo alto, lo que establece que la población en cuanto a la Carga y Ritmo de Trabajo, se encuentra en un sector que manifiesta exceso de trabajo o sobrecarga laboral.

3.2.2.2 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 16. Desarrollo de Competencias

DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSIÓN 2. DESARROLLO DE COMPETENCIAS	47%	51%	2%

Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

Gráfico 13. Desarrollo de Competencias

Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

La evaluación realizada evidencia que el 51% de la población tienen un riesgo medio, a diferencia del 47% que presenta un riesgo bajo y el 2% restante presentó un riesgo alto, lo que establece que la población se encuentra en cuanto al Desarrollo de Competencias en un sector que manifiesta desagrado en el desenvolvimiento de habilidades y destrezas.

3.2.2.3. Liderazgo

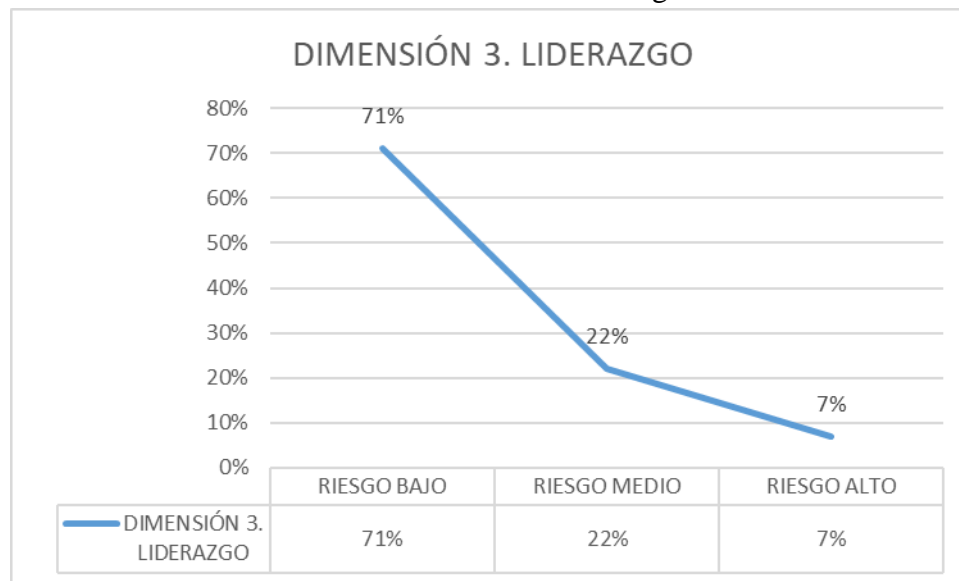
Características personales y habilidades para dirigir, coordinar, retroalimentar, motivar, modificar conductas del equipo, influenciar a las personas en el logro de objetivos, compartir una visión, colaborar, proveer información, dialogar, reconocer logros, entre otras.

Tabla 17. Liderazgo

DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSIÓN 3. LIDERAZGO	71%	22%	7%

Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

Gráfico 14. Liderazgo

Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

Los resultados evidencian que el 71% de la población evaluada se ubica en un riesgo bajo, el 22% se halla en un riesgo medio y el restante el 7% se encuentra en riesgo bajo, lo que establece que la población se encuentra en la dimensión de Liderazgo ubicada en un sector menos perjudicial para la salud.

3.2.2.4. 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 18. Margen de Acción y Control

DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSIÓN 4.MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL	61%	34%	5%

Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

Gráfico 15. Margen de Acción y Control

Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

El estudio realizado establece que el 61% de la población evaluada presenta un riesgo bajo, el 34% un riesgo medio y tan solo 5% un riesgo alto, lo que establece que la población en la dimensión de Margen de Acción y Control este ubicada en el sector menos perjudicial para la salud.

3.2.2.5 Organización del trabajo

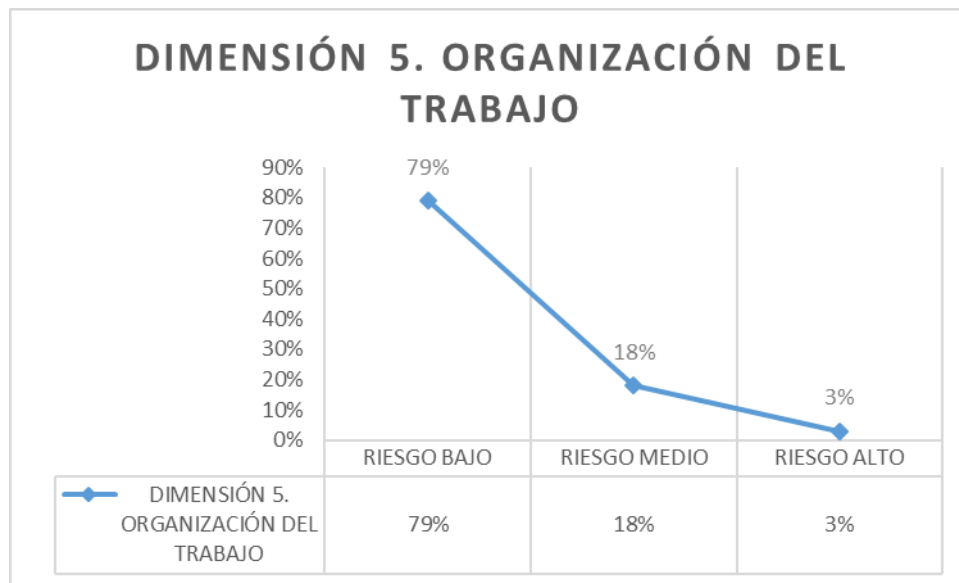
Contempla las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de distribución y designación del trabajo, así como las demandas cualitativas y cuantitativas del trabajo.

Tabla 19. Organización del Trabajo

DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSIÓN 5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	79%	18%	3%

Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

Gráfico 16. Organización del Trabajo

Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

El cuestionario realizado establece que el 79% de la población evaluada, se ubica en banda de riesgo bajo, el 18% se halla en riesgo medio y el 3% en un riesgo alto. Lo que establece que la población en el área Organización del Trabajo esté ubicada en el sector menos perjudicial para la salud.

3.2.2.6 Recuperación

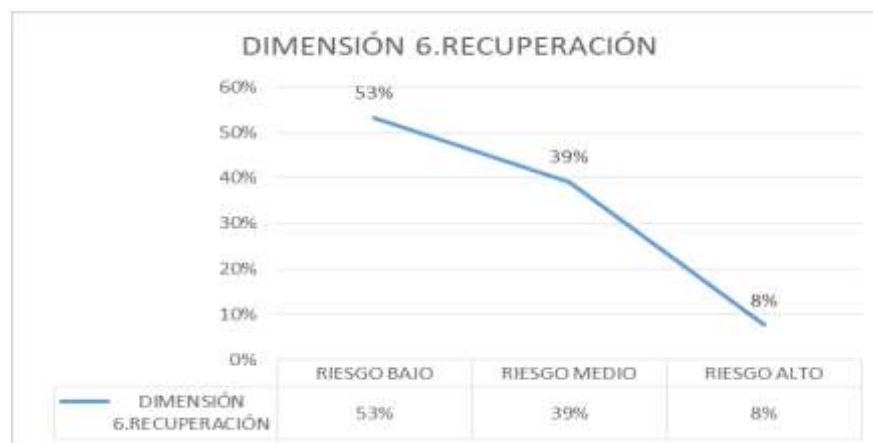
Tiempo destinado para el descanso y recuperación de energía luego de realizar esfuerzo físico y/o mental relacionado al trabajo; así como tiempo destinado a la recreación, distracción, tiempo de vida familiar, y otras actividades sociales extra laborales.

Tabla 20. Recuperación

DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSIÓN 6.RECUPERACIÓN	53%	39%	8%

Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

Gráfico 17. Recuperación

Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

El estudio realizado establece que el 53% de la población evaluada, se ubica en el sector de riesgo bajo, el 39% se halla en riesgo medio y el 8% 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, un sector menos perjudicial para la salud.

3.2.2.7 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 21. Soporte y Apoyo

DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSIÓN 7. SOPORTE Y APOYO	40%	48%	12%

Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

Gráfico 18. Soporte y Apoyo

Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

Respecto a los resultados obtenidos en la evaluación de este factor podemos decir que, el 40% del personal se encuentra en riesgo bajo, el 48% en riesgo medio y el 12% en riesgo alto, lo que indica que la parte de Soporte y Apoyo, se encuentra en el sector de riesgo alto. Es necesario intervenir en este dominio ya que a futuro puede ser una posible fuente de estrés en los colaboradores que no sienten apoyo y soporte por parte de los compañeros y la empresa.

3.2.2.8 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.

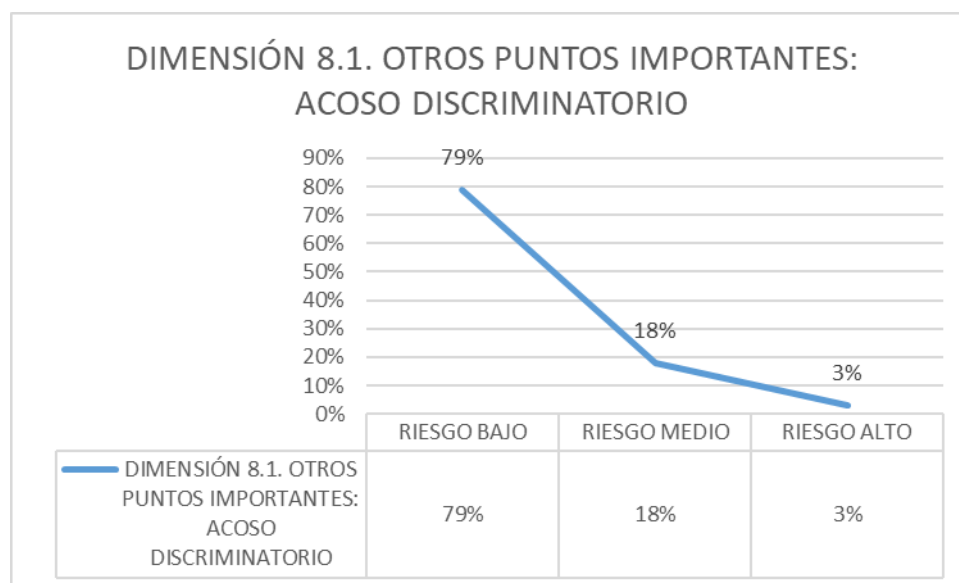
Tabla 22. Acoso Discriminatorio

DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSIÓN 8.1. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO DISCRIMINATORIO	79%	18%	3%

Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

Gráfico 19. Acoso Discriminatorio



Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

La población estudiada, determina la posición del 79% en el sector de riesgo bajo, el 18% en las bandas de riesgo medio y el 3% riesgo alto, 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.

3.2.2.9 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 23. Acoso Laboral

DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSIÓN 8.2. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO LABORAL	52%	33%	15%

Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

Gráfico 20. Acoso Laboral



Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

El 52% de la población evaluada, se ubica en las bandas de riesgo bajo, el 33% se halla en riesgo medio y el 15% restante se encuentra en el sector de riesgo alto, lo que establece que la población en el área de Acoso Laboral se encuentra en un sector perjudicial a la salud al considerar que el trabajo que realiza causa efectos negativos en la salud tanto física como mental.

3.2.2.10 Acoso Sexual

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

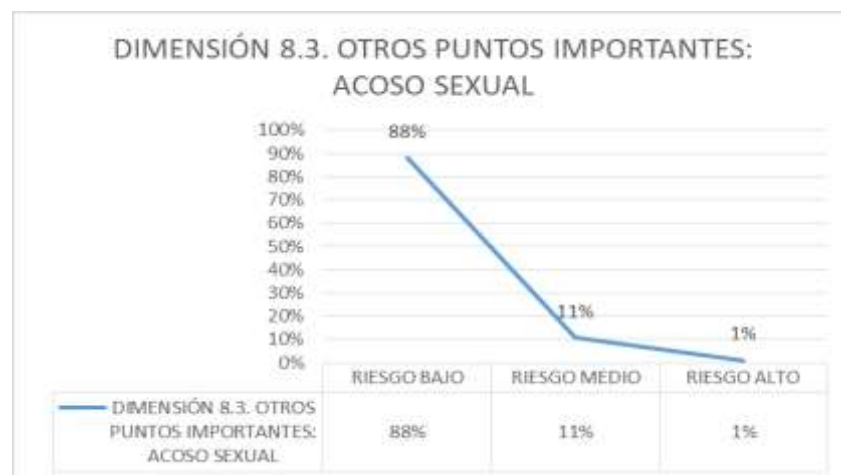
Tabla 24. Acoso Sexual

DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSIÓN 8.3. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO SEXUAL	88%	11%	1%

Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

Gráfico 21. Acoso Sexual



Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

La herramienta aplicada determina que el 88% de la población estudiada se encuentra en riesgo bajo y el restante 11% se ubican en riesgo, lo que determina claramente que la población en de esta área, se encuentre en el sector menos perjudicial para la salud.

3.2.2.11 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 25. Adicción al Trabajo

DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSIÓN 8.4. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ADICCIÓN AL TRABAJO	76%	23%	1%

Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

Gráfico 22. Adicción al Trabajo

Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

La población estudiada, determina la posición y el diagnóstico del 76% en el sector de riesgo bajo y el restante 23% 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.

3.2.2.12 Condiciones de trabajo

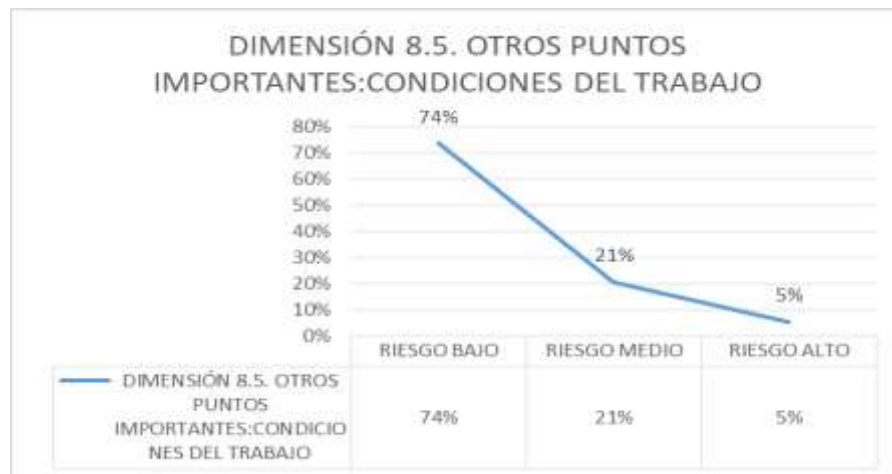
Son los factores de riesgo (condiciones de seguridad, ergonómicas, higiénico, psicosocial) que puedan afectar negativamente a la salud de los trabajadores y servidores en su actividad laboral.

Tabla 26. Condiciones de Trabajo

DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO				RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSIÓN	8.5.	OTROS	PUNTOS			
IMPORTANTES:CONDICIONES DEL TRABAJO				74%	21%	5%

Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

Gráfico 23. Condiciones de Trabajo

Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

La población estudiada, determina la posición y el diagnóstico del 74% en el sector de riesgo bajo y el restante 21% en las bandas de riesgo medio y el 5% riesgo alto, 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.

3.2.2.13 Doble presencia (laboral-familiar)

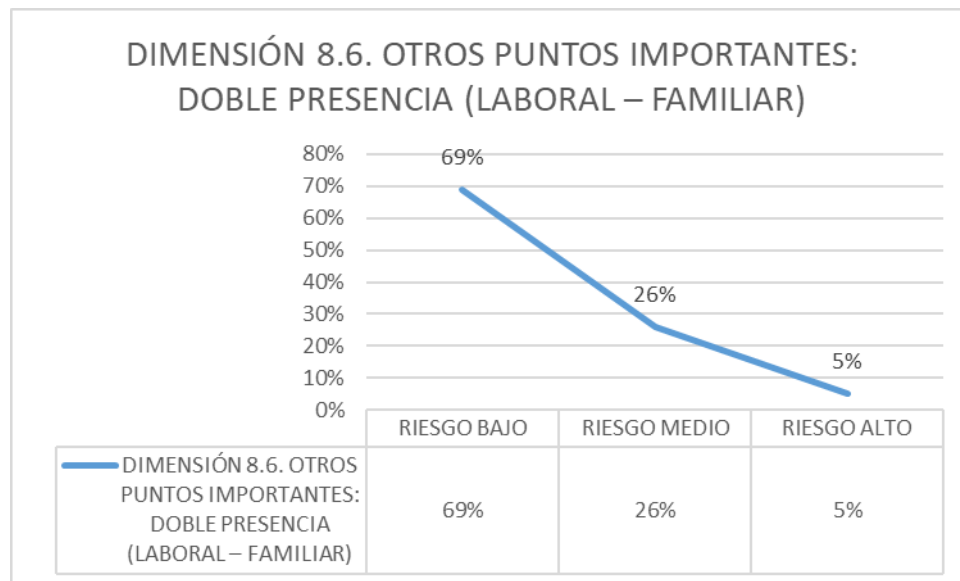
Demandas conflictivas entre el trabajo y vida personal / familiar.

Tabla 27. Doble Presencia

DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSIÓN 8.6. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: DOBLE PRESENCIA (LABORAL – FAMILIAR)	69%	26%	5%

Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

Gráfico 24. Doble Presencia

Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

De los resultados obtenidos se puede deducir que el 69% de los trabajadores evaluados se encuentran en riesgo bajo y el 26% restante se ubica en las bandas de riesgo medio, por lo que se determina que la población en el área de Doble Presencia está en el sector protector o más favorable para la salud, lo que nos puede indicar que el trabajo de empresa no interfiere con el trabajo familiar o viceversa.

3.2.2.14 Estabilidad laboral y emocional

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

Tabla 28. Estabilidad Laboral y Emocional

DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSIÓN 8.7. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL	73%	26%	1%

Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

Gráfico 25. Estabilidad Laboral y Emocional

Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

De los resultados obtenidos se puede deducir que el 73% de los trabajadores evaluados se encuentran en riesgo bajo, el 26% se ubica en las bandas de riesgo medio, por lo que se establece que la población en el área de Estabilidad Laboral y Emocional está en el sector protector o más favorable para la salud.

3.2.2.15 Salud auto percibida

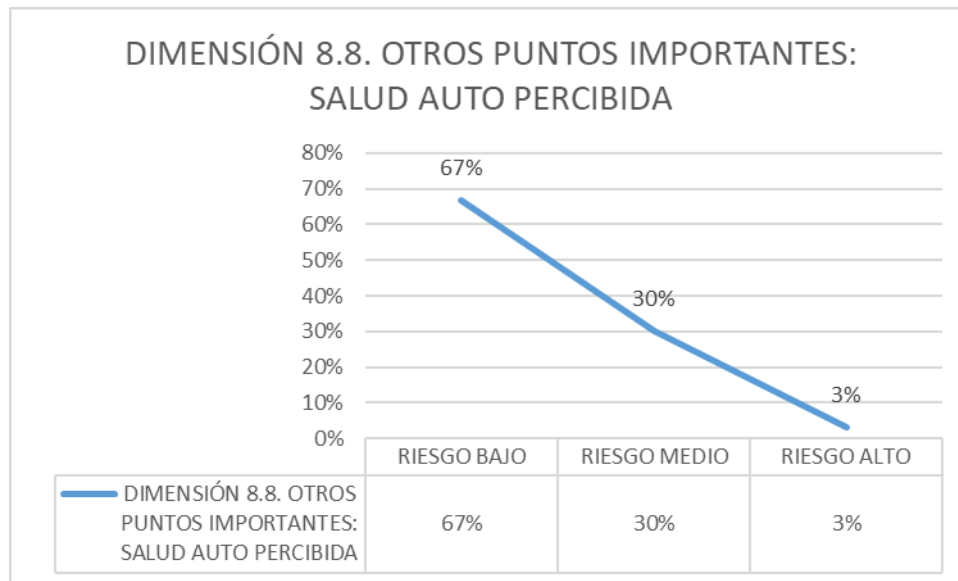
Percepción respecto a la salud física y mental de la persona en relación al trabajo que realiza.

Tabla 29. Salud Auto Percibida

DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSIÓN 8.8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: SALUD AUTO PERCIBIDA	67%	30%	3%

Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

Gráfico 26. Salud Auto Percibida

Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

El 67% de la población estudiada, se ubica en las bandas de riesgo bajo y el restante 30% 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.

Hasta aquí la presentación de los resultados por dimensiones que estudia el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales del Ministerio del Trabajo, a continuación, se presentaran los ítems con mayor porcentaje de riesgo tanto en los sectores medio y alto, a fin de plantear planes de acción según los hallazgos evidenciados para los servidores de la UAFE, determinándose de la siguiente manera:

Tabla 30. Resultados por dimensión de riesgo psicosocial

DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSIÓN 1. CARGA Y RITMO DE TRABAJO	55%	41%	4%
DIMENSIÓN 2. DESARROLLO DE COMPETENCIAS	47%	51%	2%
DIMENSIÓN 3. LIDERAZGO	71%	22%	7%
DIMENSIÓN 4. MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL	61%	34%	5%
DIMENSIÓN 5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	79%	18%	3%
DIMENSIÓN 6. RECUPERACIÓN	53%	39%	8%
DIMENSIÓN 7. SOPORTE Y APOYO	40%	48%	12%

DIMENSIÓN 8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES	88%	11%	1%
DIMENSIÓN 8.1. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO DISCRIMINATORIO	79%	18%	3%
DIMENSIÓN 8.2. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO LABORAL	52%	33%	15%
DIMENSIÓN 8.3. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO SEXUAL	88%	11%	1%
DIMENSIÓN 8.4. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ADICCIÓN AL TRABAJO	76%	23%	1%
DIMENSIÓN 8.5. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: CONDICIONES DEL TRABAJO	74%	21%	5%
DIMENSIÓN 8.6. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: DOBLE PRESENCIA (LABORAL – FAMILIAR)	69%	26%	5%
DIMENSIÓN 8.7. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL	73%	26%	1%
DIMENSIÓN 8.8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: SALUD AUTO PERCIBIDA	67%	30%	3%

Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

En la tabla 30, los porcentajes más altos se ubican en el sector de riesgo alto con las dimensiones de Soporte y Apoyo (12%) y Acoso Laboral (15%), y, en el sector de riesgo medio podemos encontrar las dimensiones con porcentajes más altos en las dimensiones de Carga y Ritmo de Trabajo (41%), Desarrollo de Competencias (51%), Margen de Acción y Control (34%), Recuperación (39%), Soporte y Apoyo (48%) y Acoso Laboral (33%).

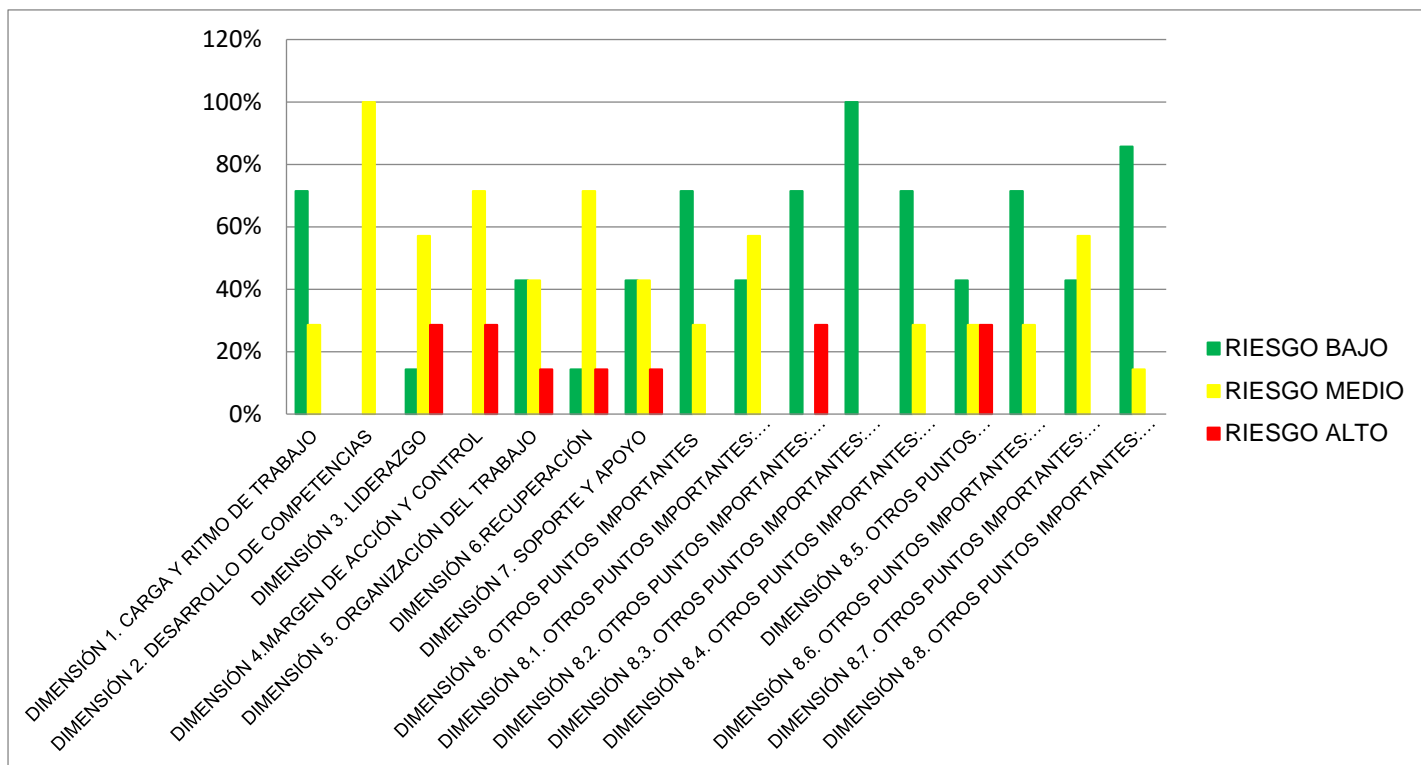
Tabla 31. Resultados Global

	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
RESULTADO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL	76%	22%	2%

Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

Los resultados obtenidos de la tabla 31 se evidencia que en el riesgo medio y alto existen algunas dimensiones psicosociales a trabajar o a su vez proponer planes de acción en mejora del trabajador.

Gráfico 27. Gráfico resultado de evaluación de Riesgo Psicosocial

Elaborado por: Autor (2019)

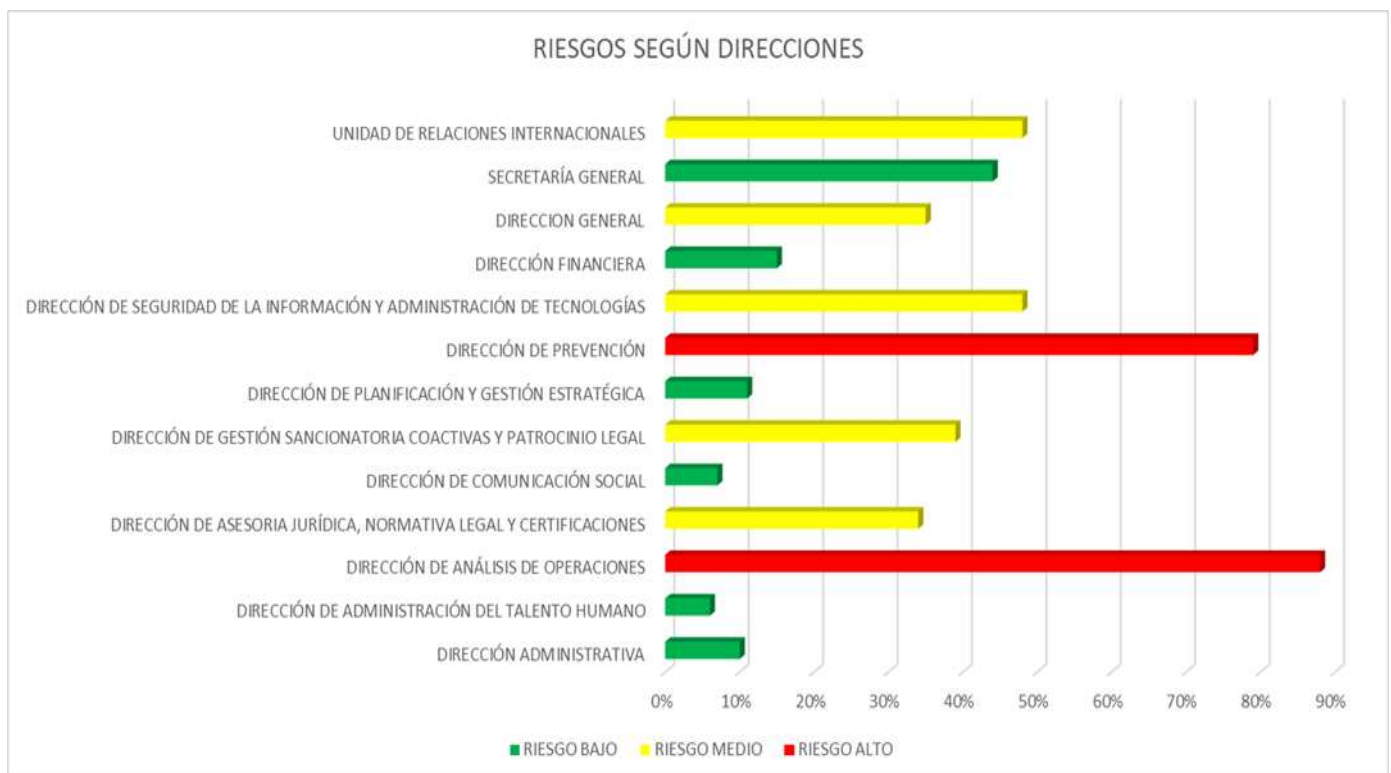
Fuente: Trabajo de campo

Del gráfico 27, se puede corroborar con lo expuesto con anterioridad, las dimensiones de Carga y Ritmo de Trabajo (41%), Desarrollo de Competencias (51%), Margen de Acción y Control (34%), Recuperación (39%), Soporte y Apoyo (48%) y Acoso Laboral (33%) se ubican con los porcentajes mayores al 30% en el sector de riesgo medio teniendo la potencialidad de afectar a la salud de los trabajadores y el resto de dimensiones se ubican en riesgo bajo (rango protector) que no afecten a la salud de los trabajadores y no son generadores de estrés. En el sector de riesgo alto se encuentran solo 2 dimensiones: Soporte y Apoyo (12%) y Acoso Laboral (15%) con calificación altas que están perjudicando el desempeño del trabajador o están amenazando las condiciones de trabajo llegando a amenazar en la salud de los servidores.

Lo que concluye que los servidores de la UAFE, no tienen el soporte y apoyo necesario de su inmediato superior, que les permita realizar de mejor forma sus tareas o actividades diarias, lo cual puede interpretarse como un acoso laboral debido a que existe una mayor exigencia de los procesos con el acompañamiento necesario.

Se ha determinado que las direcciones de prevención y análisis de operaciones, son las áreas con mayor incidencia de riesgos psicosociales presentados en el puesto de trabajo como se demuestra a continuación:

Gráfico 28. Nivel de Riesgo según Dirección Institucional



Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo

Para determinar el nivel de riesgo según las direcciones de la UAFE, se ha procedido a realizar la sumatoria respuestas generadas en el cuestionario, en donde se

evidenció que la dirección de prevención (79%) y la dirección de análisis de operaciones (88%) son las áreas donde se presenta un alto porcentaje de riesgo psicosocial, por ende es donde más se debe trabajar junto con los jefes inmediatos en tomar medidas y acciones de control que ayude a la disminución de los riesgos determinados con anterioridad.

Con todo lo evidenciado, es necesario definir con toda certeza que el trabajo en equipo constituye un grupo de personas con metas definidas y un objetivo en común, lo cual permite a un grupo trabajar en forma conjunta, para ello se debería establecer acciones con las cuales todos los miembros del equipo deban compartir las mismas responsabilidades, dando oportunidad para que todos sus miembros puedan participar en la toma de decisiones y así construir grupos heterogéneos, lo que permitirá que puedan compartir en forma coordinada sus conocimientos, habilidades y destrezas, puesto que cada integrante tiene diferentes conocimientos así como formas de trabajar y pensar.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

4.1 CONCLUSIONES

El objetivo de esta investigación fue conocer cuáles son los riesgos psicosociales identificados por direcciones a fin de proponer planes de acción de acuerdo a los hallazgos evidenciados.

Para esto, se inició por la validación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales del Ministerio del Trabajo, en la cual se demostró su veracidad y validez. Posteriormente previa autorización de la máxima autoridad de la UAFE, se enviaron correos electrónicos internos a todo el personal, sensibilizando sobre el tema de riesgos psicosociales.

Se realizó un análisis de estudio sociodemográfico en donde se concluyó que la UAFE cuenta con un porcentaje mayoritario de personal joven, 70% de los servidores corresponden a una edad entre los 25 a 34 años, adicionalmente se determinó el nivel de estudio es de tercer nivel, lo que va a evidenciar que el personal cuenta con conocimientos sólidos para lograr alcanzar las metas institucionales.

Con estos antecedentes, se ha procedido a aplicar el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales del Ministerio del Trabajo en toda la población de la UAFE, en donde de acuerdo con los resultados evidenciados se puede observar que las áreas más propensas a riesgos psicosociales son las direcciones de prevención 79% y análisis de operaciones 88% del personal ha presentado un 22% en un riesgo medio con las dimensiones de Carga y Ritmo de Trabajo (41%), Desarrollo de Competencias (51%), Margen de Acción y Control (34%), Recuperación (39%), Soporte y Apoyo (48%) y Acoso Laboral (33%), y, el 2% presentan riesgo alto en las dimensiones de Soporte y Apoyo (12%) y Acoso Laboral (15%), esto debido a que la UAFE a comparación de otras instituciones públicas maneja información de carácter reservado con sensibilidad de documentación por coordinar estrategias para la erradicación del lavado de activos y el financiamiento de delitos.

Los funcionarios de la UAFE, están expuestos a riesgos psicosociales producido por la burocratización, la jerarquización, la mala planificación laboral, la falta de recursos, la sobrecarga de trabajos y en especial por las actividades propias relativas a la misión institucional; por tanto, se recomienda lo siguiente:

4.2 RECOMENDACIONES

Las siguientes recomendaciones tienen por finalidad controlar los riesgos psicosociales encontrados, mediante un referente de prevención a corto, mediano y largo plazo.

Según los resultados arrojados en el análisis de los riesgos medios, se encontró los porcentajes elevados en las siguientes dimensiones en donde se recomienda lo siguiente:

4.2.1 DIMENSIÓN 1. Carga y Ritmo de Trabajo (41%)

Compromiso de la institución por realizar feedback con el personal mediante mecanismos de comunicación ágil, proporcionar herramientas para la disminución de trabajo y adquisición de habilidades que mermen la presión laboral.

Ante la carga de trabajo y con el fin de mejorar el clima laboral, se recomendaría implementar pausas activas que no impliquen disminuir el tiempo de trabajo, sino que ayuden a recuperar energía, mejorar el desempeño y eficiencia en el trabajo, implicando a largo tiempo la reducción de fatiga, problemas físicos y prevenir el estrés.

Establecer programas de inducción y re-inducción de personal con la finalidad de generar sentimientos de pertenencia en los funcionarios y disminuir la incertidumbre cuando se producen cambios organizacionales.

4.2.2 DIMENSIÓN 2. Desarrollo de Competencias (51%)

Desarrollar mecanismos que aumenten la creatividad de la persona, incrementar el espíritu de equipo, identificar al grupo de personas exitosas y con potenciales para reconocerlos y estimular al resto al logro de los resultados.

Con todo lo evidenciado se recomienda que conjuntamente con los directores de cada área se formulen estudios de casos relacionados con la gestión, y, mediante la resolución de estos, el personal pueda desarrollar sus habilidades, destrezas y conocimientos, mismo que permitirá evaluar a los servidores y a su vez establecer un mismo nivel de conocimientos.

Implementar en la empresa nuevas herramientas que mejoren el desarrollo individual y profesional de los trabajadores, como el coaching. El coaching es una herramienta clave que sirve para generar cambios positivos mediante una metodología, ayudando a sacar todo el potencial de la persona.

4.2.3 DIMENSIÓN 4. Margen de Acción y Control (34%)

Promocionar la autonomía de los servidores en la realización de tareas; por ejemplo, potenciando la participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con los métodos de trabajo, el orden de las tareas, la asignación de tareas, el ritmo, la cantidad de trabajo, acercando tanto como sea posible la ejecución al diseño de las tareas y a la planificación de todas las dimensiones del trabajo. Ello puede reducir o eliminar la exposición al bajo margen de acción y control.

Realizar mesas redondas con el fin de enseñar al personal que se sienta en acompañamiento, soporte de las habilidades y empezar a trabajar en el trabajo en equipo.

4.2.4 DIMENSIÓN 6. Recuperación (39%)

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

De igual manera, se debe establecer programas de capacitación que admitan sin excepción participar a todo el personal de la UAFE, esto permitirá que los trabajadores desarrollen de una manera adecuada sus habilidades y destrezas.

Se recomienda elaborar en la planificación anual de la empresa cronogramas de trabajo para cada área, en los cuales se encuentren claramente detallados los objetivos e indicadores de gestión a alcanzar, y realizar una revisión trimestral para saber su cumplimiento, de esta forma los altos mandos pueden brindar apoyo en temas específicos y no dejar cabos sueltos o dar por sentado el conocimiento de los trabajadores.

4.2.5 DIMENSIÓN 7. Soporte y Apoyo (48%)

Proponer un cambio de manera transversal en la estructura de tareas, prestar una atención especial al personal que se identifique que necesita de reconocimiento de trabajo, sensibilidad a los problemas personales, etc.

Es necesario romper con patrones de conducta estresantes, es decir: cambiar los esquemas mentales; sensibilizar a la institución; adoptar nuevos estilos de comunicación, mayor participación y compromiso.

Fomentar el apoyo entre trabajadores y de los superiores en la realización de las actividades; por ejemplo, potenciando el trabajo en equipo para juntar las aptitudes de los miembros y potenciar los esfuerzos, disminuyendo el tiempo invertido en las labores y aumentar la eficacia de los resultados, eliminando el trabajo en condiciones de aislamiento social o de competitividad entre compañeros.

4.2.6 DIMENSIÓN 8.2 Otros puntos importantes: Acoso Laboral (33%)

Es obligación de la empresa evitar cualquier tipo de conducta de acoso o discriminación en el trabajo, por lo tanto, planteo seguir las siguientes recomendaciones:

Implantar políticas o protocolos claros en la empresa sobre valores de igualdad, trato justo a las personas, de tal manera de garantizar la equidad y la igualdad de oportunidades entre géneros y etnias, así como el respeto, la dignidad y el libre desarrollo de la personalidad, a fin de evitar y prevenir todo atentado contra los derechos fundamentales de las personas trabajadoras en concreto, se velará por no incurrir en situaciones de acoso laboral y discriminatorio.

Por último, aplicar en futuras investigaciones el mecanismo o técnica pertinente para evaluar la presencia de trastornos psicológicos y físicos que pudieran estar afectando a los trabajadores. Se debería efectuar chequeos periódicos de la salud y fomentar hábitos saludables para contrarrestar los riesgos psicosociales.

La UAFE, deberá velar por la integración de todo el personal durante su vida laboral en la empresa, a través de políticas y directrices específicas, sin obstaculizar las normales posibilidades de comunicación de ninguna persona con el resto.

Proporcionar herramientas para la adquisición de habilidades específicas que merme la presión emocional (formación con especialistas).

El área con mayor riesgo se encuentra en la prevención y análisis de operaciones, se debe capacitar al personal y mantener constante monitoreo sobre su conducta, pues este es un factor psicosocial que no se puede eliminar si no que requiere entrenamiento.

Aplicar planes de intervención, que ayuden a disminuir los riesgos psicosociales en los funcionarios de la UAFE, se ha planteado los siguientes temas a poner en práctica:

1. Ante la falta de vigilancia de la salud:
 - a) Falta de chequeos médicos
 - Implementar sistema de dispensario médico para la promoción de la salud integral de los servidores.
 - b) Falta de valoraciones psicológicas
 - Incorporar la atención de profesionales en psicología clínica para la atención del personal de la UAFE.
 - Implementar campañas informativas y de concientización de los riesgos psicosociales (salud física y psicológica).
2. Inadecuada organización y apoyo institucional
 - Respaldar a los funcionarios de la UAFE en la realización de procesos (Resoluciones, directrices para viabilizar la información).

- Propiciar el apoyo de la máxima autoridad en las decisiones de los trabajadores.
- Crear canales de comunicación vertical, no solo para comunicar noticias del entorno extra laboral sino de interés propios.
- Coordinar con los órganos de control horarios de pausas activas que ayuden a la disminución de carga mental adicional.
- Aprobar y respetar las vacaciones que le corresponden al personal.
- Implementar políticas sobre protección y seguridad.

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 institución 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 instituciones pueden considerar como orientación en la prevención de riesgos psicosociales. (Ver anexo 1).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Maslach, C. & Jackson, S. (1986). Maslach burnout inventory, 2º Edición, Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Día mundial de la seguridad y la salud en el trabajo (2015). Tendencias mundiales sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, Recuperado de: https://www.ilo.org/legacy/english/osh/es/story_content/external_files/fs_st_1-ilo_5_es.pdf
- Expreso.ec (2012). Guayaquil y Quito son parte de un estudio de salud en la región, Recuperado de: https://www.expreso.ec/actualidad/en-ecuador-el-10-de-la-poblacion-tiene-estr-fegr_3645226
- Güilgüiruca, M., Meza, K, Góngora, R. & Moya, C. (2015). Factores de Riesgo Psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica, Chile, Med. Secur. Trab, 61(238), Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pi-d=s0465-546x2015000100006
- Organización Internacional del Trabajo. (2015). OIT. Recuperado de: <http://civilisac.org/civilisweb/wp-content/uploads/declaraci%c3%b3n-de-filadelfia-1944-oit-1.pdf>
- Mcdonald, P. (2012). Workplace sexual ha-rassment 30 years on: a review of the literature. international journal of manage-ment reviews, 14, pág. 1-17, Recuperado de: [doi:10.1111/j.1468-2370.2011.00300.x](https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2011.00300.x)

Rubio de Medina, M. (2011). Los conceptos de acoso laboral (mobbing), acoso sexual y acoso por razón de sexo y su relación con la igualdad de oportunidades. Madrid: Tecnos.

Gómez, P., Hernández, J., & Méndez, M. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y satisfacción laboral en una empresa chilena del área de la minería, *Ciencia & Trabajo*, 16(49), pág. 9-16, Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/s0718-24492014000100003>

Organización Internacional del Trabajo (2007). La igualdad en el trabajo: afrontar los retos que se plantean, Recuperado de: http://www.ilo.org/wcmstp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---webdev/documents/publication/wcms_082609.pdf

Organización Internacional del Trabajo (2015). OIT., Recuperado de: <http://civilisac.org/civilisweb/wp-content/uploads/declaraci%c3%b3n-de-filadelfia-1944-oit-1.pdf>

Organización Internacional del Trabajo (2011). Revista trabajo, 72, Recuperado de: http://www.ilo.org/wcmstp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_165642.pdf

Reglamento de Seguridad, Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo - Decreto Ejecutivo 2393 (2018). Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente, Recuperado de: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/reglamento-de-seguridad-y-salud-de-los-trabajadores-y-mejoramiento-del-medio-ambiente-de-trabajo-decreto-ejecutivo-2393.pdf>

Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (2004). Decisión del acuerdo de Cartagena 584, Recuperado de: <http://www.azuguay.gob.ec/prv/wp-content/uploads/2017/10/instrumento-andino-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo.pdf>

Organización Internacional del Trabajo (1986). Factores Psicosociales en el Trabajo: reconocimiento y control. Ginebra: OIT. pág 3., Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf>

Morales, V. (2019). Evaluación de Riesgo Psicosocial en la empresa Spartan del Ecuador sucursal Quito - Ecuador, pág. 27, 84

Rivera, H. (2018). Evaluación de Riesgos Psicosociales en la empresa Createx y propuesta de mejora, pág. 25, 57

Padilla, N. (2018). Evaluación de Riesgos Psicosociales laborales y extralaborales en el área productiva de la empresa Flexiplast en la ciudad de Quito, pág., 22, 82

González, M. (2008). Ergonomía y Psicología, Madrid: fundación confemetal. ICB editores. (sf). análisis de los riesgos psicosociales. El estrés y el síndrome del bournout. Málaga: ICB editores

Normas OSHA (2013). Seguridad y Salud en el trabajo, Recuperado de: <http://normas-ohsas18001.blogspot.com/2013/01/la-salud-ocupacional.html>

Chiavenato, I. (2014). Administración de Recursos Humanos, quinta edición, España: MC Graw Hill editores

Díaz, R. (2007). Guía práctica para la medición de los riesgos psicosociales, 5ta edición, España: Lex Nova S.A., editorial, pág. 178

Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2001). Los Riesgos Psicosociales y el estrés en el trabajo, copyright, European agency for safety and health at work, Recuperado de: <https://osha.europa.eu/es/topics/stress/index.html>

Instituto de Salud Pública de Chile (2012). Instrumento de evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. Primera versión, Recuperado de: http://www.mutual.cl/portales/0/prevencion_riesgos/riesgos_psicosociales_pdf/instrumento_evaluacion_de_medidas_para_prevencion_riesgos_psicosociales_trabajo.pdf

Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales (2013). Los Riesgos Psicosociales en la empresa, Recuperado de: http://www.cenormadrid.org/prl/pdf/boletin_1-2013.pdf

Sinche, R. (2012). Factores de Riesgos Psicosociales. seguridad y salud en el trabajo- revista técnica informativa del seguro de riesgos de trabajo, pág.10,11.

González, M. (2008). Ergonomía y psicología. Madrid: fundación confemetal. ICB editores. (sf). análisis de los riesgos psicosociales. el estrés y el síndrome del burnout., Málaga: ICB editores

INSHT. (2009). Nntp 840 el método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicosociales. Recuperado de: <http://www.insht.es>

Álvarez, J., Pardos, O, & Hueso, C. (2012). Manual de ergonomía y psicología. Madrid: fundación Mapfre.

INSHT. (2012). Instituto Nacional de seguridad e higiene en el trabajo. Recuperado de:
<http://www.insht.es/inshtweb/contenidos/documentacion/ntp/ntp/926a937/926w.pdf>

OIT. & OMS. (1984). Factores Psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. Ginebra: s.e.

OIT. (2014). Género, salud y seguridad en el trabajo. Recuperado de:
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227404.pdf, pág. 4

Instituto Navarro de Salud Laboral (2013). Riesgos por carga, física o mental, de trabajo. Recuperado de: <http://www.navarra.es/nr/rdonlyres/74d4e0ee-0bd0-43e1-91bc-235b883c85b1/0/m2ud3.pdf> , pág. 3

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill. cuarta edición, pág.12-7

Pascual, J., Frías, D., y García, F. (1996). Manual de psicología experimental. Recuperado de: <http://mentey psicología log spo t.com /20 10/10/e l-m etod o-hipote tico-deductivo.h tm l#ixzz3cy3 lkx ok>

Gil-Monte, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. rev. Esp. Salud pública 2009; 83, 169-173. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttex-t&pid=s1135-57272009000200003

Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales del Ministerio del Trabajo (2018). Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo

psicosocial, Recuperado de: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/gu%20da-para-la-aplicaci%20n-del-cuestionario-de-evaluaci%20n-de-riesgo-psicosocial.pdf>, pág. 12

Pirenne, H. (1971). *Las Ciudades de la Edad Media*. Madrid: Alianza Editorial

Arendt, H. (2005). *La Condición Humana*. Barcelona: Paidós.

Jahoda, M. (1987). *Empleo y Desempleo: un análisis sociopolítico*. Madrid: Morata.

Rentería, E. (2008). *Nuevas realidades Organizacionales y el Mundo del Trabajo: Implicaciones para la Construcción de la Identidad o del Sujeto*. *Informes Psicológicos*, pág. 10, 65,80

Ministerio de empleo y seguridad social (2014), *jornada y horarios de trabajo*, recuperado de: <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Jornada+y+horarios+de+trabajo/ad9dd0c7-80c7-4cff-9b42-afeffd7b934f>

ltima edición: 29 de noviembre de 2019. Cómo citar: "Salud ocupacional". Autor: María Estela Raffino. De: Argentina. Para: Concepto.de. Disponible en: <https://concepto.de/salud-ocupacional/>. Consultado: 02 de diciembre de 2019.

Instituto sindical de trabajo, ambiente y salud (2005) *Doble presencia*, recuperado de: <http://www.istas.ccoo.es/descargas/doble%20presencia.pdf>

ANEXO 1. PLAN DE ACCIÓN PROGRAMA DE RIESGOS PSICOSOCIALES

PLAN DE ACCIÓN PROGRAMA DE RIESGOS PSICOSOCIALES - UNIDAD DE ANÁLISIS FINANCIERO Y ECONÓMICO - UAFE - QUITO- ECUADOR							
QUÉ	PORQUÉ	CÓMO		DONDE	CUANDO	QUIÉN	CUANTO
Dimensión evaluada	Objetivos a alcanzar	Actividades	Mecanismo de seguimiento	Ubicación	Fecha de implementación	Responsable	Presupuesto
Carga y Ritmo de Trabajo	Brindar opciones acordes a las necesidades, tanto para los trabajadores como para la institución, con el fin de que los colaboradores avancen en su profesión y a su vez cumplan con sus objetivos laborales	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Establecer cronogramas de capacitaciones, talleres con especialistas de sensibilización y entrenamiento en el reconocimiento, control y expresión de las emociones. 2.- Proporcionar herramientas para la adquisición de habilidades específicas que merme la presión emocional (formación con especialistas). 3.- Incluir en el programa anual de capacitación de la empresa el tema (Entrenamiento en técnicas de relajación). 4.- Capacitar al personal y mantener constante monitoreo sobre su conducta, pues este es un factor psicosocial que no se puede eliminar si no que requiere entrenamiento. 	Plan de carrera y promoción	UAFE	Desde 01 de junio al 31 de junio del 2020	Responsable de SSO, Gerencia General, Gerencias, Jefaturas y Recursos Humanos	\$ 2.000,00
Desarrollo de Competencias	Contar con modelo de gestión del Talento Humano para prevenir y disminuir niveles de riesgo de esta magnitud en trabajadores que consideran esta dimensión como fuente de estrés debido a que no existe una planificación adecuada y una carga laboral acorde a las competencias de cada trabajador	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Definición de criterios de desempeño necesarios para el puesto 2.- El dar una correcta retroalimentación al personal ayuda a mejorar su desempeño 3. Proceso de recogida de datos mediante la aplicación de métodos de evaluación de rendimiento. 4.- Crear los diferentes perfiles profesionales, con los resultados de las evaluaciones realizadas, las capacidades, habilidades y actitudes de cada trabajador, de modo que podamos comprobar cuáles son sus fortalezas y debilidades y, por tanto, en qué áreas habrá que incidir para subsanar deficiencias o reforzar destrezas. 5.- Identificar a los talentos dentro de la organización, es decir, descubrir quiénes son los empleados con mayor potencial de cara al fortalecimiento de su integración y promoción dentro de la institución 	Sistema de Gestión por competencias, evaluaciones de los trabajadores, perfiles de cargo, etc	UAFE	Desde 01 de julio al 31 de julio del 2020	Responsable de SSO, Gerencia General, Gerencias, Jefaturas y Recursos Humanos	No hay costo económico porque las actividades se desarrollarán dentro de la jornada de trabajo mensual y en horarios que no afecten la productividad del servidor
Margen de Acción y Control	Promocionar la autonomía de los trabajadores en las decisiones y procesos de cómo realizar el trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Promocionar la autonomía de los trabajadores en la realización de tareas; potenciando la participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con los métodos de trabajo, el orden de las tareas, la asignación de tareas, el ritmo, la cantidad de trabajo. 2.- Implementar y definir en la planificación anual de la empresa lugares, horarios y momentos en que puedan encontrarse los trabajadores entre ellos y también con los superiores. 3.- Incluir y generar dentro de la planificación anual de la empresa espacios de esparcimiento e integración entre los trabajadores, pues hace falta relaciones sociales entre trabajadores y directivos. 	Planificación anual, actas de reunión	UAFE	Desde 01 de agosto al 31 de agosto del 2020	Responsable de SSO, Gerencia General, Gerencias, Jefaturas y Recursos Humanos	\$ 500,00

Recuperación	Implementar a través de políticas y cronogramas horarios dentro de la jornada laboral para pausas activas y descansos de recuperación luego de realizar esfuerzo físico y/o mental en el trabajo	<p>1.- Junto con el departamento Médico y el comité paritario capacitar al personal e implementar un procedimiento y cronograma de pausas activas por Áreas o departamentos, con horas y responsables, de tal forma de crear una hábito o insertar esta buena práctica en la cultura de la empresa</p> <p>2.- Se recomienda la generación de descansos programados y de apoyo conjunto entre los trabajadores, para su mejor desempeño y seguridad, otorgar tiempos o actividades especiales para la recuperación, y afrontar de mejor manera las actividades cotidianas.</p> <p>3.- Adecuar el volumen de trabajo a realizar al tiempo necesario para su correcta ejecución. Planificar adecuadamente la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada.</p>	Procedimiento y cronograma de pausas activas y descansos	UAFE	Desde 01 de septiembre al 31 de septiembre del 2020	Responsable de SSO, Gerencia General, Gerencias, Jefaturas y Recursos Humanos	\$ 1.500,00
Soporte y Apoyo	Implementar procedimientos y políticas claras para que apliquen los mandos superiores y compañeras/os de trabajo para facilitar la solución de problemas planteados frente a temas laborales y extra laborales.	<p>1.- Proponer un cambio en la estructura organizativa de tareas con el objeto de trabajar en procesos y procedimientos desde una perspectiva transversal.</p> <p>2.- Elaborar políticas para que se brinde apoyo social a los subordinados por parte de sus superiores (reconocimiento del trabajo, asistencia técnica y material, sensibilidad a problemas personales, etc.).</p> <p>3.- Establecer políticas para promover el trabajo en equipo, actividades asociativas extra laborales de los trabajadores (deporte, recreación, cultura).</p> <p>4.- Implementar redes de apoyo social a partir de la generación de grupos de apoyo para los empleados.</p> <p>5.- Implantar en la empresa un proceso de formación continua formalizado y conocido por todos.</p>	Políticas y procedimiento de trabajo en equipo	UAFE	Desde 01 de octubre al 31 de octubre del 2020	Responsable de SSO, Gerencia General, Gerencias, Jefaturas y Recursos Humanos	\$ 850,00
Acoso Laboral	Elaborar políticas y protocolos con medidas preventivas para erradicar conductas de acoso laboral, de tal manera de prevenir de tal manera de prevenir situaciones de estrés	<p>1.- Implantar políticas o protocolos claros en la empresa sobre valores de igualdad, trato justo a las personas, de tal manera de garantizar la equidad y la igualdad de oportunidades entre personas.</p> <p>2.- La empresa, deberá velar por la integración de todo el personal durante su vida laboral en la institución, a través de políticas y directrices específicas.</p> <p>3.- Se recomienda mantener un buen ambiente laboral, trabajar bajo objetivos, fomentar el desarrollo profesional, incrementar la participación y promoviendo la igualdad de trato.</p> <p>4.- Proveer a las personas de las suficientes oportunidades para que éstas tengan control sobre sus propias vidas</p>	Políticas y protocolos de acoso laboral, discriminatorio, estabilidad laboral y emocional	UAFE	Desde 01 de noviembre al 31 de noviembre del 2020	Responsable de SSO, Gerencia General, Gerencias, Jefaturas y Recursos Humanos	\$ 300,00
TOTAL							\$ 3.150,00

Elaborado por: Autor (2019)

Fuente: Trabajo de campo