

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK DEL
ECUADOR**

**FACULTAD DE CIENCIAS DEL COMPORTAMIENTO
HUMANO**

PROYECTO DE FIN DE CARRERA PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO

*Identificación de los factores de riesgo psicosocial para
mejorar el desempeño laboral de los trabajadores durante el
periodo 2020-2021*

AUTOR:

DAYSI JOHANNA MOLINA TIPAN

DIRECTOR DE TESIS:

MSC. CLAUDIA VARELA VIELMA

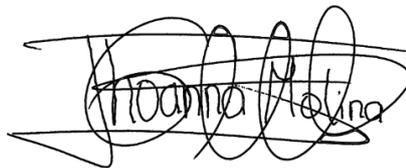
QUITO-ECUADOR

2020

DECLARACION JURAMENTADA

Yo, DAYSI JOHANNA MOLINA TIPAN, con cédula de identidad # 1715981641, 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 ha consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

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

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Johanna Molina', is written over a horizontal line. The signature is stylized and somewhat obscured by the line.

Daysi Johanna Molina Tipan

C.C.: 1715981641

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación de fin de carrera, titulado
**“Identificación de los factores de riesgo psicosocial para mejorar el
desempeño laboral de los trabajadores durante el período 2020-2021”**

Realizado por el alumno

DAYSI JOHANNA MOLINA TIPAN

Como requisito para la obtención del título de:

MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Ha sido dirigido por el profesor



MSc. Claudia Varela Vielma

Quien considera que constituye un trabajo original
de su autor.

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



Msc. Alfonsina Rodríguez Váscquez



Msc. Marcelo Russo Puga

Quito, 24 de julio del 2020

DEDICATORIA

La concepción de este proyecto está dedicada a mis padres y hermanos, pilares fundamentales en mi vida. Sin ellos, jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora. Su tenacidad y lucha insaciable han hecho de ellos el gran ejemplo a seguir y destacar, no solo para mí, sino para mi familia en general. También dedico este proyecto a mi esposo, compañero inseparable de cada día. Él representó gran esfuerzo y paciencia en momentos de decline y cansancio. A ellos este proyecto, que, sin ellos, no hubiese podido ser

AGRADECIMIENTO

Los resultados de este proyecto, están dedicados a todas aquellas personas que, de alguna forma, son parte de su culminación. Mis sinceros agradecimientos están dirigidos hacia mi tutor de Msc Claudia Varela, quien con su apoyo me nos brindó información relevante, próxima, pero muy cercana a la realidad y necesidades de mi proyecto. A mis compañeros de trabajo de la organización, los cuáles me apoyaron con la información necesaria. Pero, principalmente nuestros agradecimientos están dirigidos a toda mi familia, sin los cuales no hubiese podido salir adelante.

INDICE

RESUMEN.....	12
ABSTRACT.....	13
1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1.1.1 DIAGNÓSTICO.....	15
1.1.1.2 PRONÓSTICO.....	17
1.1.1.3 CONTROL DEL PRONÓSTICO.....	18
1.1.2 OBJETIVO GENERAL.....	19
1.1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	19
1.1.4 JUSTIFICACIÓN.....	19
1.2 MARCO TEÓRICO.....	23
1.2.1 ESTADO ACTUAL DEL CONOCIMIENTO SOBRE EL TEMA.....	24
1.2.2 ADOPCIÓN DE UNA PERSPECTIVA TEÓRICA.....	25
1.2.2.1 FACTORES PSICOSOCIALES.....	25
1.2.2.2 FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO.....	27
1.2.2.3 CONTENIDO DEL TRABAJO.....	28
1.2.2.4 DEMANDA DE LA JORNADA DE TRABAJO.....	29
1.2.2.5 CONTROL.....	29
1.2.2.6 AMBIENTE Y EQUIPOS.....	29
1.2.2.7 CULTURA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES.....	29
1.2.2.8 DESEMPEÑO DEL ROL.....	29
1.2.2.9 AUTONOMÍA EN EL TRABAJO.....	30
1.2.2.10 CARGA MENTAL.....	30
1.2.2.11 ESTILO DE MANDO.....	32
1.2.2.12 RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO.....	33
1.2.2.13 DESARROLLO DE CARRERA.....	33
1.2.2.14 RELACION DE TRABAJO FAMILIA.....	33
1.2.2.15 SEGURIDAD CONTRACTUAL.....	33
1.2.2.16 ESTRÉS LABORAL.....	33
1.2.2.17 TIPOS DE ESTRÉS.....	36
1.2.2.18 PSÍNDROME DEL TRABAJADOR QUEMADO (Burnout).....	37
1.2.2.19 ACOSO LABORAL (Mobbing).....	37
1.2.2.20 ENFERMEDADES CAUSADAS POR RIESGOS PSICOSOCIALES	

1.2.2.21	MÉTODO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES	41
1.2.2.22	PANDEMIA COVID-19	43
1.2.2.23	RIESGO PSICOSOCIAL FRENTE AL COVID-19	46
1.2.2.24	IMPACTO SOCIAL DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN	46
1.2.3	HIPÓTESIS	48
1.2.4	IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE VARIABLES	48
CAPITULO II. MÉTODO.		50
2.1	NIVEL DE ESTUDIO	50
2.2	MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN	51
2.3	MÉTODO	51
2.4	POBLACIÓN Y MUESTRA	51
2.5	SELECCIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	52
CAPITULO III. RESULTADOS.		58
3.1	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	58
3.1.1	PRESENTACION DE RESULTADOS DE ENCUESTA DE RIESGO PSICOSOCIALES MT	58
	Análisis de resultados	62
3.1.2	PRESENTACION DE RESULTADOS DE ENCUESTA DE COVID-19	85
3.2	APLICACIÓN PRÁCTICA	106
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN.		110
4.1	CONCLUSIONES	110
4.2	RECOMENDACIONES	112
5	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	115
6	ANEXOS	117

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 - Factores Organizacionales y Laborales	26
Tabla 2 - Factores de Riesgo Psicosociales.....	28
Tabla 3 - Interacción de la carga física y mental.....	30
Tabla 4 - Tipos de estrés	36
Tabla 5 - Enfermedades causadas por estrés laboral	40
Tabla 6 - Métodos de evaluación de riesgos psicosociales	42
Tabla 7 - Cuadro de variables.....	48
Tabla 8 - Nivel de riesgo de evaluación de riesgos psicosociales.....	53
Tabla 9 - Carga y Ritmo de trabajo GYE-MANTA	62
Tabla 10 - Carga y ritmo de trabajo UIO-CUENCA	62
Tabla 11- Desarrollo de competencias GYE- MANTA	63
Tabla 12 – Desarrollo de competencias.....	64
Tabla 13 - Liderazgo GYE-MANTA.....	64
Tabla 14 – Liderazgo UIO-CUENCA	65
Tabla 15 - Margen de acción y control GYE-MANTA.....	66
Tabla 16 - Margen de acción y control UIO -CUENCA.....	67
Tabla 17 - Organización en el trabajo.....	67
Tabla 18 - Organización en el trabajo	68
Tabla 19 – Recuperación GYE-MANTA.....	69
Tabla 20 - Recuperación UIO-CUENCA	69
Tabla 21 – Soporte y apoyo GYE- MANTA	70
Tabla 22 - Soporte y apoyo UIO-CUENCA.....	71
Tabla 23 - Otros puntos importantes GYE-MANTA	71
Tabla 24 - Otros puntos importantes UIO- CUENCA	72
Tabla 25 - Acoso discriminatorio GYE-MANTA.....	73
Tabla 26 - Acoso discriminatorio UIO-CUENCA.....	73
Tabla 27 - Acoso Laboral GYE- MANTA.....	74
Tabla 28 - Acoso laboral UIO-CUENCA.....	75
Tabla 29 - Acoso Sexual GYE-MANTA.....	75
Tabla 30 - Acoso Sexual UIO-CUENCA	76
Tabla 31 – Adicción al trabajo GYE-MANTA.....	77
Tabla 32 - Adicción al trabajo UIO-CUENCA	77

Tabla 33 - Condiciones de trabajo GYE - MANTA	78
Tabla 34 - Condiciones de trabajo UIO-CUENCA	79
Tabla 35 - Doble presencia GYE-MANTA.....	79
Tabla 36 - Doble presencia UIO-CUENCA.....	80
Tabla 37 - Condiciones de trabajo GYE-MANTA.....	81
Tabla 38 - Estabilidad laboral GYE-MANTA.....	81
Tabla 39 - Estabilidad laboral UIO- CUENCA	81
Tabla 40 - Salud auto percibida GYE-MANTA.....	82
Tabla 41 - Salud auto percibida UIO-CUENCA.....	83
Tabla 42 - Resultados globales UIO-CUENCA.....	84
Tabla 43 - Estadísticas totales de elementos con 35 preguntas	86
Tabla 44 - Resumen de resultados globales por preguntas	104
Tabla 45 - Resumen de resultados globales por dimensión	106

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Mecanismos del estrés (F., Llaneza, 2010)	35
Figura 2 - Estrategias de mobbing laboral.....	38
Figura 3 - Etapas del mobbing laboral	39
Figura 4 – Agencias/Sedes	58
Figura 5 - Carga y ritmo de trabajo GYE-MANTA.....	62
Figura 6 - Carga y ritmo de trabajo UIO-CUENCA	63
Figura 7 - Desarrollo de competencias GYE-MANTA	63
Figura 8 - Desarrollo de competencias UIO-CUENCA.....	64
Figura 9 – Liderazgo GYE- MANTA	65
Figura 10 – Liderazgo UIO-CUENCA.....	65
Figura 11 - Margen de acción y control GYE-MANTA.....	66
Figura 12 - Margen de acción y control UIO –CUENCA	67
Figura 13 - Organización del trabajo	68
Figura 14 - Organización en el trabajo.....	68
Figura 15 – Recuperación.....	69
Figura 16 – Recuperación.....	70
Figura 17 - Soporte y apoyo	70
Figura 18 - Soporte y Apoyo.....	71
Figura 19 - Otros puntos importantes.....	72
Figura 20 - Otros puntos importantes.....	72
Figura 21 - Acoso discriminatorio.....	73
Figura 22 - Acoso discriminatorio.....	74
Figura 23 - Acoso laboral	74
Figura 24 - Acoso laboral	75
Figura 25 - Acoso Sexual GYE-MANTA	76
Figura 26 - Acoso sexual UIO-CUENCA	76
Figura 27 - Adicción al trabajo GYE-MANTA.....	77
Figura 28 - Adicción al trabajo UIO-CUENCA.....	78
Figura 29 – Condiciones de trabajo GYE-MANTA.....	78
Figura 30 - Condiciones de trabajo UIO-CUENCA	79
Figura 31 - Doble presencia GYE-MANTA.....	80
Figura 32 - Doble presencia UIO- CUENCA	80
Figura 33 - Estabilidad laboral UIO-CUENCA.....	82

Figura 34 - Salud auto percibida GYE- MANTA	82
Figura 35 - Salud auto percibida UIO-CUENCA.....	83
Figura 36 - Resultado Global GYE-MANTA	83
Figura 37 - Dimensiones GYE-MANTA.....	84
Figura 38 - Dimensiones UIO-CUENCA	85
Figura 39 - Cálculo Alfa de Cronbach	85
Figura 40 - Resultado estadístico variable Autonomía 1	87
Figura 41 - Resultado estadístico variable Autonomía 2.....	87
Figura 42 - Resultado estadístico variable Autonomía 3.....	88
Figura 43 - Resultado estadístico variable Autonomía 4.....	89
Figura 44 - Resultado estadístico variable Autonomía 5.....	89
Figura 45 - Resultado estadístico variable ASPECTO FISICO 1	90
Figura 46 - Resultado estadístico variable ASPECTO FISICO 2	91
Figura 47 - Resultado estadístico variable ASPECTO FISICO.....	91
Figura 48 - Resultado estadístico variable apoyo	92
Figura 49 - Resultado estadístico variable apoyo	92
Figura 50 - Resultado estadístico variable apoyo	93
Figura 51 - Resultado estadístico variable apoyo	94
Figura 52 - Resultado estadístico variable consideración.....	94
Figura 53 - Resultado estadístico variable consideración.....	95
Figura 54 - Resultado estadístico variable consideración.....	96
Figura 55 - Resultado estadístico variable consideración.....	96
Figura 56 - Resultado estadístico variable calidez.....	97
Figura 57 - Resultado estadístico variable calidez.....	98
Figura 58 - Resultado estadístico variable calidez.....	98
Figura 59 - Resultado estadístico variable calidez.....	99
Figura 60 - Resultado estadístico variable recompensa	100
Figura 61 - Resultado estadístico variable recompensa	100
Figura 62 - Resultado estadístico variable recompensa	101
Figura 63 - Resultado estadístico variable recompensa	102
Figura 64 - Resultado estadístico variable estructura	102
Figura 65 - Resultado estadístico variable estructura	103
Figura 66 - Resultado estadístico variable estructura	103
Figura 67 - Resultado estadístico variable estructura	104

RESUMEN

El presente proyecto realizará la evaluación de riesgo psicosocial a una empresa del sector industrial agro-veterinario, textil, alimenticio y la construcción a través de la aplicación de la encuesta y metodología del Ministerio del Trabajo del Ecuador, el objetivo principal es el de diseñar un plan de intervención de factores de riesgo psicosocial, para de esta manera minimizar los posibles efectos a la salud de los trabajadores así como ayudar a la organización a contar con trabajadores más comprometidos con el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas.

El objetivo anteriormente planteado toma en consideración los nuevos esquemas de liderazgo en las organizaciones mediante los cuales los trabajadores ya no son considerados como recursos intercambiables sino al contrario son talentos que ayudan a cumplir las metas organizacionales planteadas de ahí la importancia de que se plasme la primera evaluación psicosocial en la organización que contribuirá a mejorar el clima laboral así como las perspectivas de crecimiento profesional de los colaboradores.

Complementado este estudio se elaboró una encuesta de medición de clima laboral que pretende tomar en consideración los hechos y efectos psicosociales relacionados con la pandemia Covid-19 para lo cual se establecieron 7 dimensiones: autonomía, estructura, aspectos físicos, recompensa, consideración, calidez, apoyo, los resultados obtenidos de las dos encuestas realizadas pretenden conocer cuáles son las posibles afectaciones a la salud así como los efectos que puede generar a nivel estructural de la organización.

De esta manera se podrá proponer planes de acción y mitigación para cada uno de los factores evaluados dentro de los análisis planteados.

ABSTRACT

The present project will carry out the psychosocial risk assessment in a company of agro-veterinary, textile, food and construction industrial sector through the application of the survey and methodology of Ministerio del Trabajo del Ecuador, the main objective is to design an intervention plan for psychosocial risk factors, in order to minimize the possible effects on the health of the workers, as well as helping the organization to have workers more committed to meeting the objectives and goals set.

The aforementioned objective takes into account the new leadership schemes in organizations through which workers are no longer considered as interchangeable resources but on the contrary are talents that help meet the organizational goals set, hence the importance of the first psychosocial evaluation in the organization that will contribute to improving the work environment as well as the employees' prospects for professional growth.

As a complement to this study, a survey was carried out to measure the work environment that aims to take into account the facts and psychosocial effects related to the Covid-19 pandemic, for which 7 dimensions were established: autonomy, structure, physical aspects, reward, consideration, warmth, Support, the results obtained from the two surveys carried out are intended to know what are the possible affectations to health as well as the effects that it can generate at the structural level of the organization.

In this way, action and mitigation plans may be proposed for each of the factors evaluated within the analyzes proposed.

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN.

1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El presente estudio se realiza en una empresa transnacional especializada en el sector industrial agro-veterinario, textil, alimenticio y la construcción cuenta con oficinas ubicadas en tres ciudades del Ecuador: Quito, Guayaquil y Cuenca; teniendo una destacada participación en el mercado latinoamericano con presencia en Bolivia y Perú.

Por otro lado, la empresa cuenta con el respaldo de marcas internacionales especializadas en cada sector de la industria con certificaciones que garantizan la calidad de sus productos, convirtiéndose en un socio estratégico de sus clientes, ofreciéndoles asistencia técnica y asesoría especializada, de esta manera la empresa es un referente y mejor aliado en cada uno de los negocios en las que participa.

La empresa busca acompañar activamente a sus clientes en el crecimiento y desarrollo exitoso de sus negocios a través de la experiencia, tecnología, calidad de productos y servicios, brindando asesoría técnica especializada para facilitar soluciones innovadoras y confiables a sus necesidades.

Cuenta con personal calificado, estar al día con la tecnología, participar de certificaciones y el compromiso de toda la organización. La organización también se proyecta con una estructura sólida para atender los requerimientos del sector industrial en el Ecuador, agregando valor a los negocios de sus clientes con soluciones innovadoras y confiables.

La misión de la organización es “Acompañar activamente a nuestros clientes en el crecimiento y desarrollo exitoso de sus negocios a través de la experiencia, tecnología, calidad de productos y servicios, brindando asesoría técnica especializada para facilitar soluciones innovadoras y confiables a sus necesidades.” (S.A., 2017)

Sus valores institucionales se enmarcan en los preceptos de responsabilidad, compromiso, lealtad y calidad alineados a la visión institucional “Ser el referente y mejor aliado en cada uno de los negocios que participamos” (S.A., 2017)

- **Calidad:** el valor relacionado con la calidad está enmarcado en el ofrecer las mejores condiciones de servicio a los clientes.
- **Responsabilidad:** para la organización la responsabilidad es un principio que viene aplicarse en sus trabajadores en el tema de la disciplina, puntualidad, cumplimiento de las actividades asignadas.

- **Compromiso:** este valor pone énfasis en el poner al máximo la capacidad de todos los trabajadores para el desarrollo de sus actividades en plazo asignado todo esto realizando con la mejor de las actitudes, así como de formar segura para obtener un servicio de alta calidad el que debe satisfacer y superar las expectativas.
- **Lealtad:** los trabajadores se apropian de las metas y compromisos y se sienten parte esencial e imprescindible de la organización asumiendo los retos que se presenten a diario con actitud positiva de cooperación.

La estructura organizativa de la empresa está determinada de una forma piramidal funcional ya que los departamentos son organizados por funciones diversas como por ejemplo el departamento de Finanzas, Operaciones, Planificación, Soporte del Negocio entre otros

La ventaja que representa este organigrama para la organización es que se puede organizar los departamentos y sus trabajadores pueden ser divididos por sus profesiones específicas, el estudio se realizara con el área administrativa y operativa de la organización.

1.1.1.1 DIAGNÓSTICO

El presente estudio tiene como fin identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores de la organización a través de la encuesta del Ministerio de Trabajo (MT), ya que actualmente la organización cuenta con una evaluación de riesgos psicosociales realizada anteriormente con la metodología FPSICO 5.0, la que se realizó cuando la empresa pertenecía al grupo Corporativo QUICOP.

La empresa se separó del grupo corporativo hace aproximadamente tres años y con esto vinieron muchos cambios, como la desvinculación de personal, reorganización de las áreas de trabajo, nuevos esquemas de trabajo, funciones y tareas, todo esto como parte de una nueva estructura organizacional.

Es importante mencionar, que al ser parte de un grupo corporativo las empresas compartían varias áreas de trabajo tal es el caso del área de Talento Humano y Seguridad Industrial; es por esa razón, que no se cuenta con una evaluación de riesgo psicosocial propia de la organización y al no tener estos resultados propios se ha imposibilitado desarrollar un plan de control e intervención en riesgos psicosociales.

Una encuesta de clima laboral aplicada recientemente a la organización, arrojó como resultado varios problemas de trabajo entre las diferentes áreas (malas relaciones personales, exceso de trabajo, estilos de supervisión.) Por otro lado, en el área de

Operaciones, siendo esta una de las áreas más grandes de la organización con 46 personas, se puede evidenciar un alto nivel de rotación laboral. El grupo con más nivel de rotación es el personal nuevo, los que no pasan el periodo de prueba o se retiran antes de los tres meses.

En el área mencionada es muy evidente la división que se presenta entre sus pares y esto se manifiesta a través de problemas entre grupos, irrespeto entre compañeros, falta de afinidad o no desean trabajar con otros grupos de trabajos. Es común que en el cualquier momento el ser humano sienta mejor empatía por una persona que por otra, pero las interrelaciones en este grupo están afectando ya al rendimiento laboral y el cumplimiento de objetivos organizacionales.

Las líneas de supervisión de la organización conocen la problemática con la que batallan día tras día, presentándose varios tipos de problemas a los que ellos mencionan que no están dispuestos a seguir trabajando (con rumores de pasillos).

Otro tema a analizar es la falta de cumplimiento de la jornada laboral debido a que los colaboradores no cumplen con su horario de salida de trabajo (17:00 pm), muchos de ellos salen en jornada extendida (aproximadamente 4 horas adicionales) o trabajan fines de semana para de esta manera cerrar los pendientes. El elemento esencial al que aluden es la falta de tiempo para terminar su trabajo, esto puede deberse a una mala organización de la tarea o carga laboral.

Actualmente, la sociedad mundial está viviendo la pandemia del COVID-19 y con esta problemas sociales, económicos, psicológicos y laborales, que ha llevado a las organizaciones a pensar en una nueva restructuración de las tareas, procesos, modalidades de trabajo y bioseguridad, en algunos casos el despido ha sido la opción por elección. La organización pese a esto no ha querido considerar esta opción por lo que está implantado la modalidad de teletrabajo en muchos del cargo. Adicional, se da apertura al uso de las vacaciones; sin embargo, los trabajadores no las quieren tomar por el temor a perder sus puestos de trabajo.

Las áreas operativas están trabajando con total normalidad, pero sienten temor a ser contagiados o contagiar a sus familias, lo que causa estrés, incertidumbre, ansiedad y otros factores de riesgo psicosocial.

La problemática presente es evidente dentro de la organización y más si a ésta se le suma la presencia de una pandemia mundial, la evaluación de riesgos psicosociales y el plan de acción aportará a planteará estrategias para minimizar los problemas

anteriormente mencionados que puedan perjudicar el desempeño laboral y la productividad de cada uno de los miembros de la organización.

1.1.1.2 PRONÓSTICO

La medición de riesgo psicosocial en la actualidad ha tenido mucha acogida dentro de las organizaciones, esto es debido a que actualmente está considerado como un riesgo laboral, ya que pueden actuar durante largos períodos de tiempo teniendo de esta manera graves afecciones a la salud de los trabajadores.

Los factores de riesgo psicosocial están conformados por diferentes variables las cuales pueden estar dentro del entorno laboral o en las actitudes, percepciones de las personas

Los cambios que se han venido presentado durante los últimos años en la organización (división de las empresas, despidos de personal, situación económica empresarial, nueva reestructuración) genera en los trabajadores ciertos niveles de tensión laboral, los que se mencionan mediante la encuesta de clima laboral. La organización al no contar con una evaluación no puede trabajar en los planes de intervención ya que una encuesta de clima laboral no está direccionada para una evaluación tan específica como es la relativa al riesgo psicosocial, esta encuesta netamente aborda o mide el grado de satisfacción laboral del trabajador.

La empresa debe implementar una evaluación de riesgo psicosocial para establecer los planes de acción respectivos. Esto evita que a futuro los colaboradores puedan entrar en procesos de invalidez de acuerdo con lo que dictamina el Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo C.D 513; asimismo, la aplicación de un plan de intervención en Riesgos Psicosociales reduce el ausentismo, la sobrecarga de trabajo, las pérdidas económicas para la empresa (rentabilidad), las pérdidas de producción, la insatisfacción con el ambiente laboral y calidad del servicio.

Es importante mencionar que los trabajadores sometidos a riesgos psicosociales son más susceptibles a tener accidentes laborales, así como se vuelven más vulnerables a tener enfermedades profesionales, o por otro lado son más propensos a caer en adicciones con el alcoholismo, drogadicción o la ludopatía.

Los costes de las sanciones por denuncias referentes a riesgos psicosociales son altos ya que esto va anclado a una enfermedad laboral que puede terminar en responsabilidad patronal y la pérdida de la imagen de la organización

Por otro lado, desde la situación mundial actual de este nuevo virus COVID-19 la cuarentena puede ser una experiencia desagradable, la separación de los seres queridos, el no poder salir, la incertidumbre sobre el estado mundial; así como, los

estados de la organización pueden conllevar a efectos muy dramáticos y más aún cuando los trabajadores de la organización ya han perdido familiares por esta pandemia. Estas situaciones pueden tener efectos a la salud tales como estrés postraumático, ansiedad, irritabilidad, depresión.

Luego de la cuarentena se tendrá que experimentar el distanciamiento social por lo que la organización deberá preparar un protocolo de bioseguridad Psicosocial para lo cual deber contar primero con datos para poder desarrollarlo.

1.1.1.3 CONTROL DEL PRONÓSTICO

La organización debe contar con una evaluación de riesgos psicosociales y con un plan de intervención que permitirá:

- El cumplimiento de la normativa legal para los entes reguladores, con esto se evitará sanciones o denuncias y se tendrá evidencias para la Certificación en Sistemas de Gestión Integrados (Calidad, Seguridad y Ambiente).
- La reducción de accidentes y de ausentismo laboral para aumentar el rendimiento de los trabajadores y evidenciar a través de aquella la calidad de trabajo con el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización.
- Incrementar el trabajo en equipo, así como reducir los conflictos laborales con los compañeros de trabajo y el aumento del apoyo social.
- Evitar y disminuir las alteraciones fisiológicas (enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, afecciones cutáneas).
- Analizar o evaluar desde la parte psicológica alteraciones de la conducta o a su vez capacidades cognitivas y emocionales.
- Generar identidad empresarial y branding corporativo donde se recomiende trabajar: “Un buen lugar para trabajar”.
- Desarrollar el compromiso organizacional para que la gente se sienta comprometida y consideren desarrollar mejor su carrera profesional dentro de la organización. Esto evitará que no se pierdan talentos que a la organización le ha costado; entrenamiento, capacitación y experiencia o hasta fuga de información de esta.
- Conseguir un entorno psicosocial favorable y de esta forma fomentar un mayor rendimiento y desarrollo personal, así como una manera de mejorar el bienestar mental y físico del trabajador.
- Diseñar e implementar el protocolo de Bioseguridad Psicosocial por la pandemia COVID-19.

1.1.2 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan de intervención de factores de Riesgo Psicosocial en una empresa del sector industrial agro-veterinario, textil, alimenticio y la construcción a través de la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial del Ministerio del Trabajo.

1.1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los factores de riesgo psicosocial a través de la aplicación de la encuesta del Ministerio del Trabajo a todo el personal de la organización para cuantificar los niveles de riesgo existentes en la organización.
- Evaluar los factores de riesgo psicosocial a través de la metodología planteada por el ministerio de trabajo a todos los factores de riesgos identificados en las encuestas para establecer planes de acción que mitiguen los riesgos encontrados.
- Proponer un cronograma de implementación de los planes de acción que promuevan la prevención y control de los factores de los riesgos psicosociales detectados para el beneficio de salud mental, así como del desempeño laboral de los trabajadores de la organización.
- Proponer estrategias de mejora de las condiciones de trabajo en la organización.

1.1.4 JUSTIFICACIÓN

Entre las diversas definiciones del concepto de riesgos psicosociales, Occupational Health and Safety Assessment Series describe a los riesgos psicosociales como “aspectos de diseño, organización y gestión del trabajo, así como el contexto social y medioambiental que pueden causar daño psicológico, social o físico en el trabajador.” (OHSAS, 2007)

El comité mixto de Seguridad Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud “define a los riesgos psicosociales como las interacciones entre trabajo, medio ambiente, satisfacción laboral y condiciones organizativas, por una parte, y las capacidades del trabajador, su cultura, necesidades y situación personal fuera del trabajo.” (OIT/OMS, 1984)

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo y la Organización Internacional del Trabajo define al riesgo psicosocial como “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. (INSHT, 2007)

Como se puede observar existen muchos autores que han planteado varias definiciones o conceptos a cerca de los riesgos psicosociales y estas definiciones pueden abarcar diversos y distintos aspectos, por lo que podemos resumirlos como “aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar tanto al desarrollo del trabajo como a la salud (física, psíquica o social) del trabajador”. (OIT, 2013)

Para la evaluación de los riesgos psicosociales existen varios métodos avalados por estudios científicos por lo que será necesario que los responsables en aplicar las evaluaciones lo hagan de forma consiente y no usen cualquier método, ya que el método que se elija ayudará a obtener información respecto a cuatro variables ya que lo importante a considerar en la medición son la siguientes variables acorde a lo que menciona la Nota Técnica de prevención “ Participación, implicación responsabilidad, Formación, información comunicación, Gestión del tiempo, Cohesión del grupo.” (Trabajo C. N., 1996)

Estas variables nos ayudaran a detectar situaciones desfavorables o insatisfactorias en la organización que pueden poner en riesgo la salud de los trabajadores desde el punto de vista psicosocial y organizacional por otro lado nos permitirá analizar situaciones en las que se ponga en riesgo el no cumplimiento de los objetivos organizacionales trazados.

Escalante en sus investigaciones acerca de las evaluaciones de riesgo psicosocial menciona “Una evaluación de riesgos psicosociales será un proceso fundamentalmente etiológico y no únicamente un proceso de estadística descriptiva de las opiniones de los trabajadores.” (Escalante, 2006)

Analizando lo que menciona el autor no podemos considerar que la evaluación de riesgos psicosociales es igual a una evaluación de psicología laboral ya que la una trata de evaluar y actuar sobre las condiciones de trabajo, mientras que la finalidad de la evaluación psicosocial es conocer cuáles son los riesgos en una situación determinada, quien está expuesto y por último cuales serían los daños para provocar.

La evaluación de riesgo psicosocial puede ser abordada como requerimiento de cumplimiento desde la perspectiva de un marco legal, actualmente contamos con varias normas internacionales que establecen los principios y derechos fundamentales en el

trabajo seguidos de las legislaciones nacionales como son código del trabajo, leyes o reglamentos sobre seguridad y salud ocupacional que promueven acciones para la prevención y control de estos riesgos, cabe mencionar que su aplicación es de obligatoriedad ya que los empleadores deben garantizar la salud y la seguridad de sus trabajadores en todos sus aspectos relacionados con el trabajo.

Para poder abordar el problema fue necesario analizar el sustento legal que sirve de guía para la empresa y su posterior inversión en la gestión de prevención; teniendo en cuenta lo siguiente:

La Constitución de la República del Ecuador en su Artículo 326, numeral 5, menciona “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” (Nacional H. , 2008).

El Código del Trabajo en su artículo 38, establece que: “Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social” (Nacional H. C., 2005)

El Reglamento del Seguro General de Riesgos del trabajo C.D. 513 en su artículo 53 señala “-

“En materia de riesgos del trabajo la acción preventiva se fundamenta en los siguientes principios: a) Control de riesgos en su origen, en el medio o finalmente en el receptor. b) Planificación para la prevención, integrando a ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales; c) Identificación de peligros, medición, evaluación y control de los riesgos en los ambientes laborales; d) Adopción de medidas de control, que prioricen la protección colectiva a la individual; e) Información, formación, capacitación y adiestramiento a los trabajadores en el desarrollo seguro de sus actividades; f) Asignación de las tareas en función de las capacidades de los trabajadores; g) Detección de las enfermedades profesionales u ocupacionales; y, h) Vigilancia de la salud de los trabajadores en relación a los factores de riesgo identificados.” (Social, 2016)

La Constitución de la República del Ecuador en su Artículo 11.2 de señala que:

“Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión,

ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación” (Nacional H. , 2008).

El Código del Trabajo en su Artículo 42 del, numeral 13 indica que: “Se establece como una obligación del empleador, la de tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra”. (Nacional H. C., 2005)

El Código del Trabajo en su Artículo 173 señala que: “Determina las causales por las que el trabajador, previo visto bueno, puede dar por terminado el contrato individual de trabajo”. (Nacional H. C., 2005)

Código del Trabajo en su artículo 46 señala que:

“Definición de acoso laboral: debe entenderse por acoso laboral todo comportamiento atentatorio a la dignidad de la persona, ejercido de forma reiterada, y potencialmente lesivo, cometido en el lugar de trabajo o en cualquier momento en contra de una de las partes de la relación laboral o entre trabajadores, que tenga como resultado para la persona afectada su menoscabo, maltrato, humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral. El acoso podrá considerarse como una actuación discriminatoria cuando sea motivado por una de las razones enumeradas en el artículo 11.2 de la Constitución de la República, incluyendo la filiación sindical y gremial. (Nacional H. C., 2005)

El Acuerdo Ministerial 82 en su artículo 9: “señala la obligatoriedad de implementar un programa de prevención de riesgo psicosocial en todas las empresas e instituciones públicas y privadas que cuenten con más de 10 trabajadores.” (Trabajo, Ministerio del, 2017)

La Organización Mundial de la Salud en su documento publicado Health Impacto of Psychosocial Hazards at Work menciona que los riesgos psicosociales perjudican la salud de los trabajadores y trabajadoras, causando diferentes enfermedades como “estrés y a largo plazo enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculo esqueléticas y mentales todo esto se puede dar debido a las malas condiciones laborales.” (Salud, 2010) es por esta razón la importancia de establecer medidas de prevención para mejorar el estilo de

salud laboral de los trabajadores de la organización, es por tal razón que el área de Talento Humano tiene la necesidad de empezar e gestionar estos riesgos para de esta manera apoyar a sus trabajadores a sentirse más comprometidos con la organización.

1.2 MARCO TEÓRICO

Si analizamos en la historia del esclavismo el concepto de condiciones de trabajo o análisis de riesgo carecía de sentido y si analizamos más allá carecían hasta de valor, la demanda del trabajo físico era considerado servil y este no tenía valor, y el tema asociados a enfermedades o problemas de salud era netamente un problema que le compete a cada uno ya que el trabajador era considerado una persona desdeñable y con ello también la salud

“La interacción humana es una parte fundamental de todo individuo ya que forma parte del vivir diario, esta a su vez, puede ser percibida de diferente manera por cada persona, según la situación en la que se encuentren, de la misma manera se presenta en las organizaciones y la finalidad de la psicología es la de prevenir e intervenir en los diferentes factores psicosociales que se puedan presentar dentro de las organizaciones” (Cortéz, 2012).

Conforme la tecnología ha ido avanzando los procesos organizaciones al igual han evolucionado lo que ha servido para mejorar la calidad de vida de los trabajadores y las trabajadoras ya que las remuneraciones, trato digno, los derechos humanos protegen al ser humano, pero por otro lado este cambio es responsable de la aparición de varios efectos negativos a la salud los mismos que son objetos de estudio en este presente trabajo.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), “es el pionero en lo referente a la prevención de riesgos laborales, sus contribuciones tienen gran repercusión a nivel mundial, ya que sus métodos de investigación y de intervención se pueden acoplar a cualquier tipo de empresa” (Cortéz, 2012).

Durante el año de 1987 el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo estableció un modelo de encuesta de evaluación de riesgos psicosocial la cual era nombrada como "Encuestas nacionales de condiciones de trabajo" esta fue el primer modelo que se determinó para las evaluaciones, en la tercera edición de la encuesta los autores deciden incluir preguntas dirigidas al análisis del puesto, horario de trabajo y la participación laboral estas categorías de análisis de análisis que se han mantenido con variaciones en las sucesivas ediciones.

“A partir de la segunda encuesta en 1996, el tema se amplía organizándose en dos grandes apartados, uno organizacional que incluye tiempo de trabajo, ritmo, control, autonomía, contenido del trabajo y salario y otro apartado de tipo social que contiene aspectos como participación, igualdad de oportunidades y violencia.

Ya en su tercera edición del año 2000 es cuando se incluye de forma específica los contenidos referidos a la violencia, al acoso laboral y al acoso sexual esta sección se mantuvo con ligeras modificaciones en la edición de 2005. En la última encuesta, efectuada en 2010, se puede observar un marcado desplazamiento de la encuesta en su totalidad hacia un enfoque organizacional y psicosocial. Los riesgos laborales comprenden todas aquellas actividades que pueden llegar a causar daño a las personas, ya sean físicos, químicos, mecánicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, la prevención de riesgos psicosociales está basada en el estudio de todos aquellos factores que afectan a la persona y por consiguiente para mejorar sus condiciones biopsicosociales.” (Cortéz, 2012)

1.2.1 ESTADO ACTUAL DEL CONOCIMIENTO SOBRE EL TEMA

Los riesgos psicosociales forman parte de la clasificación de los riesgos laborales a los que están expuestos los trabajadores dentro de las empresas donde trabajan, según la base legal impartida por el (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013), adjunta en el Anexo 5: Norma Técnica - 05 de Riesgos Psicosociales; el cual está compuesta por una introducción con definiciones, objetivos, sustento legal, desarrollo con factores organizacionales, factores laborales, factores psicosociales de riesgo, conclusiones, consecuencias y efectos de los riesgos psicosociales.

El riesgo psicosocial depende mucho de las condiciones laborales o el ambiente de trabajo en la que se encuentre desarrollando las actividades los trabajadores, por lo que es de responsabilidad el empleador tomar las medidas necesarias de prevención y de acción ante los riesgos psicosociales, por esta razón en Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) ha desarrollado normativa legal, esta normativa tiene bases del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo en la cual se menciona:

“CAPÍTULO III GESTION DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN LOS CENTROS DE TRABAJO – OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES Artículo 11.- En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su

entorno como responsabilidad social y empresarial. Para tal fin, las empresas elaborarán planes integrales de prevención de riesgos que comprenderán al menos las siguientes acciones: b) Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos; e) Diseñar una estrategia para la elaboración y puesta en marcha de medidas de prevención, incluidas las relacionadas con los métodos de trabajo y de producción, que garanticen un mayor nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores.” (IESS, 2018)

Dada la importancia que tienen actualmente los riesgos psicosociales en la salud de los trabajadores, el Ministerio de trabajo implantó una guía para el programa de prevención de riesgos psicosociales donde se menciona (Trabajo, Ministerio del Trabajo , 2019)“ La implementación del programa de prevención de riesgos psicosociales es obligatorio personas naturales y jurídicas, empresas públicas y privadas, instituciones e instancias públicas con un número mayor a 10 trabajadores/servidores”

La implantación de un programa de prevención de riesgos psicosociales es obligatoria conforme lo establece la normativa legal vigente en Ecuador y para evidenciar su cumplimiento el MT a través de su plataforma SUT (Sistema Único de Trabajo) las empresas deben declarar los indicadores de sus actividades anuales de cumplimiento con este programa y guardar todas las evidencias de este cumplimiento para las auditorias del MT.

1.2.2 ADOPCIÓN DE UNA PERSPECTIVA TEÓRICA

1.2.2.1 FACTORES PSICOSOCIALES

Para la presente investigación a realizarse se ha considerado que es necesario abordar varios conceptos importantes los cuales se detallarán ya que serán de gran utilidad para la cumplir con los objetivos planteados.

Durante los últimos años los sistemas de trabajo han venido modificándose y con ello se ha venido incrementando las exigencias tanto de esfuerzo físico como mentales a los trabajadores.

Uno de los primeros documentos en abordar el tema de los factores psicosociales en el trabajo fue Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo en 1984. “Se

constata en la publicación que la problemática es claramente anterior y que se remonta al menos a 1974, fecha en la que consta una clara llamada de la Asamblea Mundial de la Salud para documentar la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores.” (OIT, 2013)

En este documento se analiza la complejidad del tema por lo que se considera que los conceptos deben ser amplios por lo que se menciona que los factores de riesgo consisten en la interacción que tiene el trabajador con el medio ambiente de trabajo, así como las capacidades, necesidades, cultura al igual que si situación personal fuera del trabajo, es decir todo aquello que a través de percepciones y experiencias influyan en la salud de los trabajadores.

Los factores organizacionales hacen referencia según INSHT “ a aquellas acciones y/o circunstancias, características del sistema organizacional, que repercuten sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento,” (INSHT, 2007) los factores laborales por otro lado son aquellos que están relacionados con las condiciones del empleo, la concepción del puesto de trabajo y la calidad de este son condiciones de trabajo las cuales pueden ser positivas o negativas.

“Para comprender mejor cuales son los factores organizacionales y los factores laborales, se presenta la siguiente tabla:

Tabla 1 - Factores Organizacionales y Laborales

FACTORES ORGANIZACIONALES	
Política y filosofía de la organización	Relación trabajo-familia
	Gestión de los recursos humanos
	Política de seguridad y salud
	Responsabilidad social corporativa
	Estrategia empresarial
Cultura de la Organización	Política de relaciones laborales
	Información Organizacional
	Comunicación Organizacional
	Justicia Organizacional
	Supervisión/liderazgo
Relaciones Industriales	Clima Laboral
	Representación Sindical
	Convenios Colectivos

FACTORES LABORALES	
Condiciones Laborales	Tipos de contrato
	Salario
	Diseño de carreras
Diseño del puesto	Rotación de puestos
	Trabajo grupal
Calidad en el trabajo	Uso de habilidades personales
	Demanda Laboral
	Autonomía y capacidad
	Seguridad física en el trabajo
	Apoyo social
	Horas de trabajo
	Teletrabajo “

Fuente: (Jiménez, 210)

Cuando las condiciones del anterior cuadro expuesto son claras y adecuadas facilitaran el trabajo, así como el desarrollo de las competencias personales laborales y los niveles de satisfacción laboral al igual incrementaran para lo cual la organización deberá trabajar mucho en buscar formas adecuadas y acertadas dar a conocer la cultura empresarial, liderazgo, clima laboral es decir condiciones laborales que generen el bienestar individual y organizacional.

1.2.2.2 FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO

Cuando los factores psicosociales tienen la capacidad o la probabilidad de afectar negativamente el bienestar del trabajador y su salud son ya factores de riesgo, es decir, estos factores pueden ser desencadenantes tanto de tensión y estrés laboral.

Los riesgos o factores de riesgo psicosocial, fueron reconocidos por la Organización Internacional del Trabajo OIT en 1986, y definidos, según el autor Llana como “las relaciones y/o interacciones que tienen lugar entre aspectos propios del trabajo (tipo de puesto, aspectos organizacionales, condiciones físicas y ambientales, entre muchos otros) y las características personales del trabajador; interacciones que pueden resultar en consecuencias negativas para la salud física y mental del trabajador. “ (F., Llana, 2010)

Analizando la definición anterior se puede decir que los riesgos psicosociales se califican como interacciones que pueden ser producto del desequilibrio entre el ámbito organizacional y del trabajador.

Para la OIT “las necesidades que se producen en el trabajador pueden ser de diversa índole y no siempre son satisfechas, lo que puede provocar situaciones emocionales o mentales que al agravarse se convierten en un problema para el trabajador, mientras que las funciones que lleva a cabo pueden exigirle más allá de su capacidad para soportar el estrés, la presión, la carga mental, entre otros estresores.” (OIT/OMS, 1984)

Siguiendo el esquema de Abraham Maslow en el año de 1921 menciona “de la jerarquía de las necesidades toda persona buscará seguridad, afiliación, reconocimiento y autorrealización en ese orden, siempre y cuando sus necesidades fisiológicas básicas estén satisfechas. Estas necesidades de seguridad no siempre son cubiertas por la organización, aunque son su responsabilidad dentro del espacio de trabajo.” (Angarita, 2008)

Son muchos los factores psicosociales de riesgo para lo cual se ha establecido una tabla donde se menciona posibles opciones para el análisis de la presente investigación:

Tabla 2 - Factores de Riesgo Psicosociales

<ul style="list-style-type: none">• - Contenido del trabajo• Demanda de la jornada de trabajo• Control• Ambiente y equipos• Cultura organizacional y funciones• Desempeño del rol• Autonomía en el trabajo• Carga mental• Relaciones interpersonales en el trabajo• Desarrollo de carrera• Relación trabajo familia• Seguridad contractual

(Elaboración propia)

Los factores establecidos en la tabla dos son explicados a continuación

1.2.2.3 CONTENIDO DEL TRABAJO

Cuando hablamos de contenido del trabajo nos referimos a todas aquellas actividades que debe realizar el trabajador estas tareas pueden ser “ la falta de variedad en el

trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa” (Trabajo I. N., 2012)

1.2.2.4 DEMANDA DE LA JORNADA DE TRABAJO

La demanda de la jornada de trabajo hace referencia a las exigencias en el tiempo laboral que se le determinan al trabajador las cuales están detalladas en su contrato laboral, es el horario de la jornada laboral, así como las pausas o periodos destinados como descanso.

La demanda de trabajo se convierte en riesgo cuando se existen varios turnos de trabajo o también la inexistencia de horarios no inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción.

1.2.2.5 CONTROL

Al hablar sobre control en el trabajo hace referencia a la posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para poder influir en la toma de decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen para con el desarrollo de sus actividades diarias.

La iniciativa y la autonomía, el uso, el desarrollo de sus actividades, conocimiento, participación control sobre el manejo del cambio, claridad del rol entre otros son los aspectos que van a permitir al trabajador tener la posibilidad de influir sobre su trabajo

1.2.2.6 AMBIENTE Y EQUIPOS

Ambiente y equipos hace referencia a las “condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.” (Trabajo I. N., 2012)

1.2.2.7 CULTURA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES

La cultura organizacional hace referencia a los métodos de comunicación que usan dentro de la organización que estos pueden ser deficientes por otro lado aquí también consta el apoyo con el que puede contar el trabajador con sus líderes.

Un aspecto importante a considerar en esta definición es que se deben establecer y definir las actividades ya tareas asignadas a cada cargo, así como los objetivos planteados.

1.2.2.8 DESEMPEÑO DEL ROL

(Guillen & Guil, 2000), mencionan que la ambigüedad del rol alude al grado de disponibilidad de la información necesaria en una posición dada y puede originarse tanto por la falta de información como por una comunicación deficiente; sea como sea, el sujeto no tiene claro qué es lo que debe hacer o lo que se espera de él. Por otro lado,

el conflicto del rol alude a “la incomodidad o dificultades que tiene la persona para cumplir con un rol particular” (Secord y Backam, 1976)

El término de rol se le conoce como como el conjunto de conductas y comportamientos que la empresa espera de un trabajador, por lo que cuando una persona ingresa a laborar es necesario darle a conocer toda la información (perfil de cargo).

1.2.2.9 AUTONOMÍA EN EL TRABAJO

(Mansilla Izquierdo, 2006), expone que la autonomía en el trabajo se entiende como la posibilidad que tiene el trabajador de influir sobre el orden en el cual cumple las tareas, el método con el que las realiza, y el tiempo que dedica a cada una de ellas, este factor es muy importante para mantener la satisfacción del personal.

La automatización del trabajo a largo plazo incide en la disminución del rendimiento, en vista que la falta de dinamismo frecuentemente pasa a convertirse en aburrimiento y también puede convertirse en estrés laboral.

Por otro lado, el trabajo monótono empobrece la capacidad intelectual de la persona causándole insatisfacción y el propósito de un cargo no es ese si no al contrario, es que este sea interesante y que genere productividad equilibrando la carga laboral.

1.2.2.10 CARGA MENTAL

Para realizar todas las tareas asignadas por el cargo un trabajador debe poner en marcha sin duda alguna una serie de operaciones tanto físicas que demanda desde un esfuerzo muscular hasta un esfuerzo cognitivo y mental.

La Nota Técnica de Prevención 926 menciona que la carga mental está considerada como “un conjunto de requerimientos mentales cognitivos o intelectuales a los que va a ser sometido un trabajador durante su jornada de trabajo, es decir es el nivel de actividad mental necesario que necesita una persona para el desarrollo de sus actividades.” (Trabajo I. N., 2012)

La carga física como mental es un peligro presente en todas las actividades laborales, esta carga no siempre ya ser la misma esta se determina por la interacción que se establece entre:

Tabla 3 - Interacción de la carga física y mental

Nivel de exigencia de la tarea	Características del individuo
• esfuerzo requerido	• edad

<ul style="list-style-type: none"> • ritmo • condiciones • ambientales 	<ul style="list-style-type: none"> • formación • experiencia • fatiga
---	--

(Elaboración propia)

Estas características determinan el grado de movilización del trabajador, es decir, el esfuerzo que debe realizar para llevar a cabo la tarea.

Dentro de la carga de trabajo es necesario también analizar dos factores importantes que pueden presentar mayor incidencia en las organizaciones como son:

- **Sobrecarga de trabajo**

Mansilla Izquierdo expone que la sobrecarga de trabajo se da cuando se designa al trabajador diversas tareas para desarrollarlas en un tiempo muy reducido, que en función de sus capacidades no podrá cumplir.” La sobrecarga de trabajo tiene una incidencia directa sobre el tabaquismo, el incremento de la ansiedad y la disminución de la satisfacción laboral la baja autoestima, los niveles altos de colesterol, la tasa cardíaca elevada y la fatiga, estos factores pueden causar un infarto o hemorragia cerebral.” (INSHT, 2007)

Cuando se presenta sobrecarga de trabajo los trabajadores permanecen tiempo extra en su puesto para de esta manera poder cumplir con las tareas pendientes, este exceso de tiempo no solo incrementa el nivel de fatiga si no que influye en la vida familiar y las relaciones laborales.

- **Subcarga de trabajo**

La subcarga de trabajo se da cuando la cantidad de trabajo asignada no es suficiente o no implica esfuerzo intelectual alguno para mantener al trabajador activo, esto provoca desmotivación, así como falta de concentración debido a la baja de estimulación en el trabajo esto da como resultado el empobrecimiento de inteligencia.

Para que el trabajo refleje una fuente de bienestar y salud es necesario proporcionar medidas adecuadas a la capacidad del trabajador, el estímulo y la exigencia para que de esta manera se pueda desarrollar una tarea sin que resulte perjudicial para su bienestar físico o mental.

La dinámica de trabajo en la organización como se había mencionado ha cambiado mucho por temas de reestructuración, así como por la situación actual mundial (covid-19) esto está ocasionando la eliminación de puestos de trabajo y se incrementa la carga

laboral de los trabajadores, los cuales a más de cumplir con sus funciones se vieron en la necesidad de cubrir las tareas de los puestos prescindidos.

1.2.2.11 ESTILO DE MANDO

El estilo de mando es un factor que influye de manera positiva o negativa en el ambiente de trabajo y las relaciones interpersonales entre los trabajadores y jefes

Existen varios estilos de mando como menciona (Pérez, Dra. Victoria Aurora Ferrer, 2014)

- **Autoritario:** Como su nombre lo indica este estilo de mando se basa en el principio de autoridad, los directivos tienden a ocultar información trascendental, toman decisiones según su criterio sin hacer partícipes al resto de trabajadores, y dan órdenes a sus subordinados sobre lo que hay que hacer. Generalmente en este tipo de dirección, las opiniones de los subordinados no son tomadas en cuenta
- **Paternalista:** La persona que practica este estilo de mando, elige para sus trabajadores la sobreprotección, lo cual impide en ellos el desarrollo de liderazgo, tiende a crear trabajadores indecisos, inseguros y dependientes de los altos mandos para tomar decisiones y solucionar problemas. Al igual que el estilo autoritario, no permite la participación de los trabajadores en la toma de decisiones.
- **Pasivo:** En este estilo de mando, se percibe un control insuficiente por parte de los altos mandos hacia los subordinados, el jefe opta por dar órdenes en forma de consejos, y en situaciones de conflicto deja a los subordinados actuar a su criterio, sin lograr intervenir.
- **Democrático:** El estilo de mando democrático, se caracteriza por escuchar y valorar las opiniones de los trabajadores, incentivando de esta manera su creatividad. Los altos mandos están en capacidad de resolver problemas, y de hacer participar a los trabajadores en la toma de decisiones. Mantiene una buena comunicación en todos los niveles de la organización y proporciona información suficiente a los trabajadores, sobre posibles cambios que puedan afectar su futuro.

Sin duda alguna el estilo de mando más adecuado para poder administrar una empresa se podría decir que es el democrático ya que este favorece la participación activa de los trabajadores e incentiva el compañerismo y la conciencia en equipo, por otro lado es importante considerar que ningún extremo es bueno por lo que el estilo de mando también va a depender de la fase de crecimiento de la empresa, de sus objetivos, tareas,

personalidades de trabajo así como del grado de experiencia acumulado por los altos mandos.

1.2.2.12 RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO

Este tipo de relaciones se mantienen en una organización con jefes, pares, subordinados y pueden constituir una gran fuente de motivación siempre y cuando sean positivas y saludables, si por el contrario este tipo de relaciones manifiestan signos negativos es muy probable que lleguen a causar altos niveles de tensión y convertirse en un riesgo psicosocial.

1.2.2.13 DESARROLLO DE CARRERA

“Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual, bajo.” (Trabajo I. N., 2012)

1.2.2.14 RELACION DE TRABAJO FAMILIA

“Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia Bajo apoyo familiar. Problemas duales de carrera” (Trabajo I. N., 2012)

1.2.2.15 SEGURIDAD CONTRACTUAL

“Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral. Insuficiente remuneración” (Trabajo I. N., 2012)

1.2.2.16 ESTRÉS LABORAL

Etimológicamente, la palabra estrés tiene su origen en el término inglés “stress” que significa “tensión” o “presión”.

Este término proviene de la física, concretamente de la física de metales, donde se aplica para referirse a la modificación que experimenta un cuerpo “elástico” “cuando actúa sobre él una fuerza externa. Lo cual indica que en el fenómeno del estrés hay al menos dos “momentos”; por una parte, una exigencia generada desde el “exterior” (el “estresor”, estímulo o agente del estrés) que, por otra parte, produce una respuesta, una adaptación o una modificación en el receptor determinada en función de su “resistencia” (Pereira, 2009)

Los riesgos psicosociales son perjudiciales para la salud de los trabajadores, ya que causan estrés a largo plazo pueden causar enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, dermatológicas, musculo-esqueléticas y mentales.

Los efectos antes mencionados son resultado de las condiciones de trabajo y existen varios estudios a nivel mundial donde se nombra acerca de estos temas, Según la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el trabajo (EU-OSHA)

“El 60% de los trabajadores europeos consideran que el trabajo afecta a su salud. Los trastornos con mayor prevalencia son: el estrés, la fatiga crónica y los trastornos músculo esquelético. Del 28 al 30% de la población encuestada, considera padecer estrés, y el 23% fatiga crónica. Con respecto a los trastornos músculo esqueléticos, el 33% de los europeos encuestados padece dolores de espalda, y el 23% dolores de cuello y hombros.” (INSHT, 2007)

La EU-OSHA también menciona que, de los 31 países encuestados, más de la mitad de las personas trabajadoras manifiestan que el estrés laboral es un síntoma muy frecuente en sus actividades diarias.

Por otro lado, los resultados mencionan que cada 10 encuestados por lo menos 7 mencionan que las causas más comunes de este tipo de estrés se dan debido a:

- jornadas extendidas de trabajo o exceso de carga de trabajo
- organización del trabajo o la inseguridad laboral
- acoso o la intimidación en el trabajo

Otro dato importante que se mencionan en las encuestas es que los trabajadores consideran que el problema del estrés laboral no es abordado correctamente en sus lugares de trabajo.

Llaneza en sus estudios de estrés laboral aborda las causas del estrés laboral mencionado: “las consecuencias del estrés pueden ser primarias y directas; otras constituyen efectos secundarios o terciarios. Estas consecuencias pueden agruparse en efectos conductuales, cognitivos, fisiológicos y organizacionales, “ (F., Llaneza, 2010) los cuales se detallan a continuación

1. **Efectos conductuales:** Los efectos conductuales hacen referencia a la cantidad de accidentes de trabajo o número de accidentes laborales que pudieren ocurrir dentro de la organización estos pueden darse por: consumo excesivo de alcohol u otras drogas, inquietud, temblor, anorexia, entre otros.
2. **Efectos cognitivos:** Los efectos cognitivos son aquellas situaciones mediante las cuales la toma de decisiones y concentración es deficiente o nula generalmente el trabajador presenta pérdida de la memoria como olvidos frecuentes, poca capacidad para concentrarse, e hipersensibilidad a la crítica de otras personas.
3. **Efectos fisiológicos:** Por el contrario de los efectos cognitivos los efectos fisiológicos ya son alteraciones de salud que pueden producirse en el organismo tales como: incremento del ritmo cardíaco, presión sanguínea elevada, aumento colesterol y

triglicéridos, dificultad para respirar, aumento de catecolaminas, sequedad de la boca, entre otros.

4. **Efectos organizacionales:** Estos efectos hace referencia a las posibles consecuencias que puede tener un trabajador en las organizaciones entre los más comunes se encuentran

- “Absentismo, como consecuencia de enfermedades y dolencias que produce el estrés laboral
- Rotación de personal
- Abandono del trabajo o de la actividad laboral
- Baja productividad de los trabajadores
- Accidentes de trabajo
- Repercusión en el clima laboral
- Relaciones laborales pobres” (F., Llaneza, 2010)

5. **Efectos psicoemocionales:** “Se refiere a las consecuencias que se pueden producir en la psiquis y en las emociones de las personas y que conlleva a lo siguiente:



Figura 1 - Mecanismos del estrés (F., Llaneza, 2010)

- Sentimiento de frustración de no haber hecho lo que se quería en la vida
- Cansancio, tedio o desgano
- Deseo de soledad y miedo
- Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos
- Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza
- Sentimientos de que "no vale para nada" o no "sirve para nada"
- Sentimiento de que está perdiendo la razón
- Sensación de no poder manejar los problemas en la vida

Todos los estudios han podido definir que los riesgos psicosociales de estrés pueden afectar a la salud emocional del trabajador y las consecuencias que pueden tener varían estas pueden ser leves como ausentismo y graves como incapacidad.

1.2.2.17 TIPOS DE ESTRÉS

Eustrés y distrés

El estrés no siempre tiene una connotación negativa, es decir ante un mismo agente estresor la reacción de las personas pueden ser positivas o negativas, esto significa que existen dos tipos de estrés a los cuales se les identifica como

Tabla 4 - Tipos de estrés

TIPOS DE ESTRÉS	
EUSTRES (Estrés positivo)	Hace referencia a una respuesta armónica respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos de la persona, es decir, cuando la energía de reacción ante los factores estresores se consume biológica y físicamente
DISTRÉS (Estrés Negativo)	Hace referencia a una respuesta negativa o exagerada de los factores estresores, ya sea en el plano biológico, físico o psicológico y no se puede consumir el exceso de energía desarrollado

- **Estrés físico y mental**

Algunos autores hacen diferencia entre el estrés físico y el estrés mental, por otro lado, otros adoptan ambas definiciones convirtiéndole en una sola cuando se habla de este tema por lo que ha definido estrés físico como una enfermedad que puede causar fatiga o cansancio físico. Por otro lado, el estrés mental es aquel que se produce o se puede producir en las relaciones interpersonales y que se produce angustia, frustraciones, conflictos.

- **Estrés Agudo**

El estrés agudo es una de las formas más comunes del estrés el cual se da debido a las exigencias o presiones que las personas tienen, este tipo de estrés es bueno en pequeños niveles, pero cuando estos son superados puede producir graves efectos a

la salud tales como úlceras hemorrágicas de estómago como también trastornos cardiovasculares o por otro lado pueden tener un infarto ante situaciones de este tipo.

- **Estrés Crónico**

Se puede hablar de estrés crónico cuando los niveles sobrepasan la resistencia de una persona en este punto el organismo esta estimulado por lo que agota la norma fisiológica de la persona y es donde se convierte en una nueva forma de estrés llamado distres.

Al igual este tipo de estrés crónico puede adquirir una persona por estar en bajo exposición continua a factores estresantes o condiciones crónicas o prolongadas de la respuesta al estrés (como en sujetos deprimidos y en el estrés postraumático).

Po otro lado el estrés crónico se puede presentar de manera frecuente en personas que han sufrido o experimentado acontecimientos traumáticos, los síntomas asociados a este tipo de estrés van desde una persona violenta, ataques cardiacos o intentos de suicidio.

1.2.2.18 PSÍNDROME DEL TRABAJADOR QUEMADO (Burnout)

Este término proviene de un origen inglés que significa “estar quemado” El término "burnout" fue acuñado por primera vez Freudenberger menciona “Por lo general, el trastorno es consecuencia de un estrés laboral crónico, y se caracteriza por un estado de agotamiento emocional, una actitud cínica o distante frente al trabajo (despersonalización), y una sensación de ineficacia y de no hacer adecuadamente las tareas”. A ello se suma la pérdida de habilidades para la comunicación.” (Freudenberger, 1974)

Las consecuencias que presentan generalmente las personas en este tipo de síndrome son: absentismo laboral, el consumo de medicamentos para conciliar el sueño, consumo de sustancias o drogas, así como la adopción de determinadas conductas de riesgo.

Al igual se pueden convertir en personas violentas que generen conflictos laborales, así como disminución de rendimiento laboral.

1.2.2.19 ACOSO LABORAL (Mobbing)

El termino de acoso laboral o mobbing fue descrito por primera vez por el autor Leymann lo definición como “ una situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema de forma sistemática y recurrente durante un tiempo prolongado sobre otra personas en un lugar de trabajo con la finalidad de afectar las redes de comunicación de la víctima , destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus laborales y lograr que finalmente esa persona acabe abandonando su lugar de trabajo.” (Leymann, 1996)

El acoso laboral habitualmente se da en casos cuando es difícil despedir, generalmente el origen del acoso laboral se da en situaciones repentinas que usualmente está asociado a momentos de tensión donde las relaciones interpersonales se mantenían de manera neutral o positiva entre los trabajadores.

Según (Zabala, 2001) uno de los primeros especialistas europeos en la investigación y divulgación del mobbing menciona que son estrategias habituales en el acoso laboral lo siguiente:

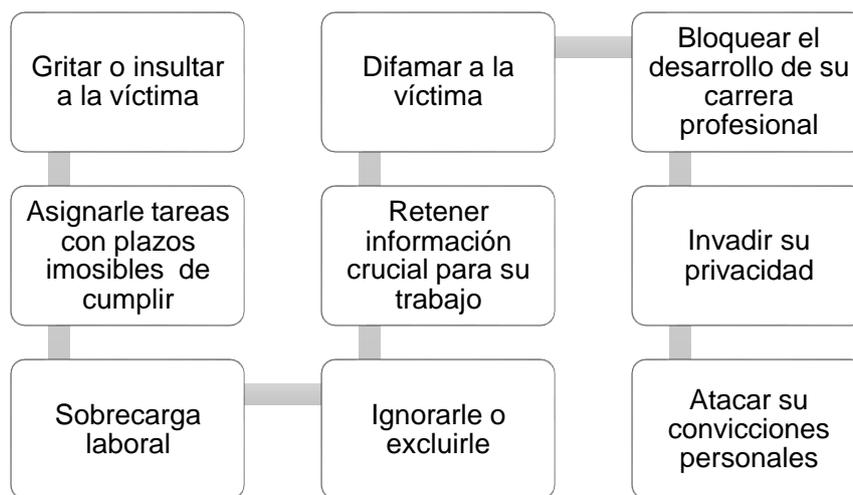


Figura 2 - Estrategias de mobbing laboral

(Elaboración propia)

El acoso laboral es un problema que puede afectar a cualquier trabajador ya sea hombre o mujer o de cualquier nivel jerárquico por lo que varios autores con indican en clasificar el al mobbing en las siguientes tres etapas:

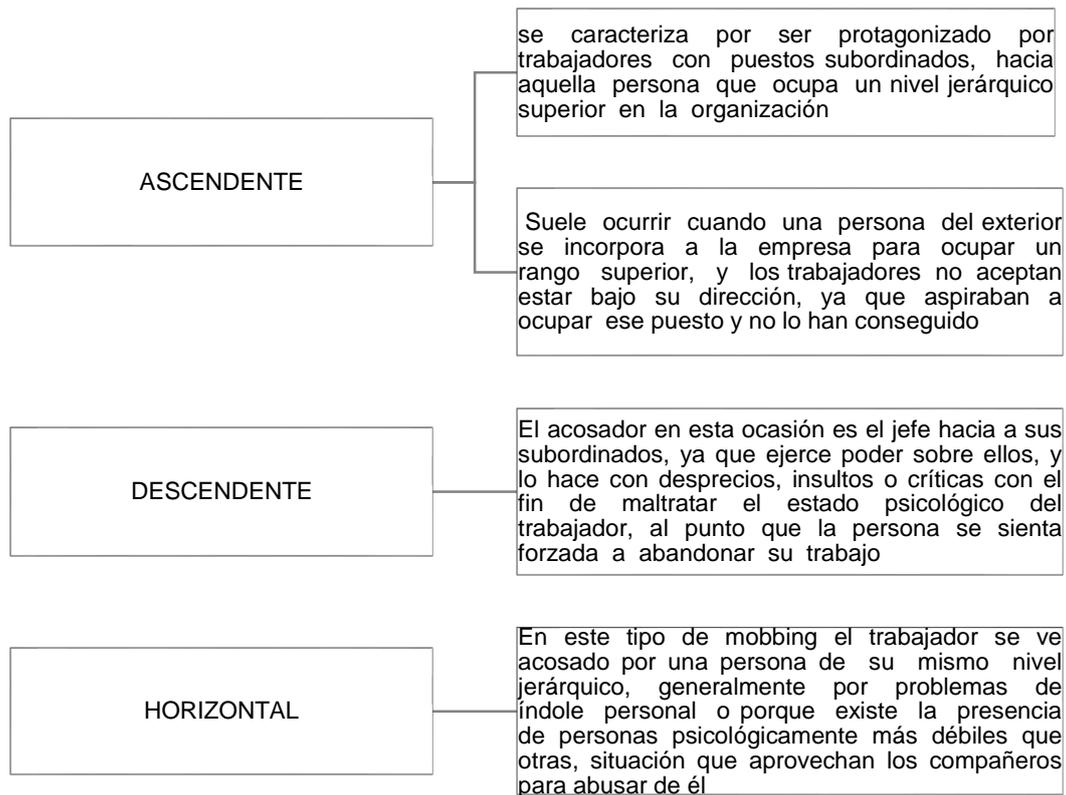


Figura 3 - Etapas del mobbing laboral

(Elaboración propia)

Las personas que presentan el cuadro de acoso laboral desarrollan comportamientos susceptibles, se vuelven desconfiados, prefieren mantenerse aislados y retraídos, tienen dificultad para concentrarse, irritabilidad, temblores, desmayos, así como dificultad para respirar.

1.2.2.20 ENFERMEDADES CAUSADAS POR RIESGOS PSICOSOCIALES

Como lo habíamos mencionado anteriormente los riesgos psicosociales pueden materializarse en efectos negativos para la salud de los trabajadores, y estos en gran número afectaran de manera negativa, así como inciden en salud física, psíquica, relaciones sociales o familiares y se igual manera será muy evidente el deterioro a nivel profesional

- **DAÑOS EN LA SALUD FÍSICA Y MENTAL**
 - **Salud física:** enfermedades cardíacas, alteraciones intestinales, enfermedades relacionadas con la piel (tipos de dermatitis)
 - **Salud mental:** cambios en la conducta, disfunción de la capacidad cognitiva y afectaciones emocionales.
- **CONSECUENCIAS RELACIONALES SOCIALES**

Este tipo de consecuencias se basan en el aislamiento a con todo su entorno, ya que en las personas se aumenta su nivel de susceptibilidad, hipersensibilidad a la crítica, desconfianza, aislamiento y evitación social, además de una más que posible agresividad, hostilidad, cinismo o pesimismo.

Consecuencia en la relación familiar

- Problemas de pareja
- Deterioro de las relaciones familiares

Consecuencias para la empresa

- El descenso del rendimiento de los trabajadores.
- La degradación del ambiente de trabajo.
- El aumento de la siniestralidad laboral.
- Consecuencias económicas, sociales y organizativas para la empresa
- Consecuencias para la sociedad
- Consecuencias generales para la Seguridad Social.

Por otro lado, es importante al igual mencionar otros efectos negativos a la salud que se tiene dentro del ámbito de materialización de los riesgos psicosociales los cuales exponemos a continuación:

- RIESGO POR ESTRÉS LABORAL

(Kagan, 1977) asegura que a pesar de que el trabajo represente para muchas personas una fuente de gratificación, con la multiplicidad de estresores, el trabajo puede llegar a convertirse también en fuente de frustraciones, alterando la salud y el bienestar de los trabajadores. Todos estos factores mencionados pueden ser contribuyentes de algunas enfermedades, que son fundamentalmente manifestaciones de estrés y se pueden clasificar de la siguiente manera:

Tabla 5 - Enfermedades causadas por estrés laboral

ENFERMEDADES CAUSADAS POR ESTRÉS	
ENFERMEDAD	SÍNTOMAS
Síndrome depresivo o síndrome hipocondriaco	síndrome de inseguridad, fatiga, apatía, dificultad de concentrarse, apetito irregular, hemorragia irregular, deseos de dormir, ataques de gritos, miedo de enfermedad o muerte

Alarma o síndrome de sobreexcitación	Irritabilidad, pérdida rápida de temperatura, agresividad, insomnio, taquicardia, arritmia funcional, temblores, dolores de pecho, sudores, ansiedad.
Neurosis funcionales	Jaqueca y dolores de cabeza, dolores de cuello, dolores de espalda y pelvis, dismenorrea, irritabilidad de colon.
Desórdenes psicósomáticos	Úlcera péptica, hipertensión, enfermedad isquémica del corazón, hipertiroidismo, asma.

(Elaboración propia)

1.2.2.21 MÉTODO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

A través de la aplicación de un método de valoración de evaluación de riesgos psicosociales se podrá determinar cuáles son los riesgos más relevantes o los factores que puedan generar efectos negativos a la salud de los trabajadores

Es importante también tener en consideración las estadísticas de varios países de Latinoamérica y centro América del año 2005 hasta el 2012

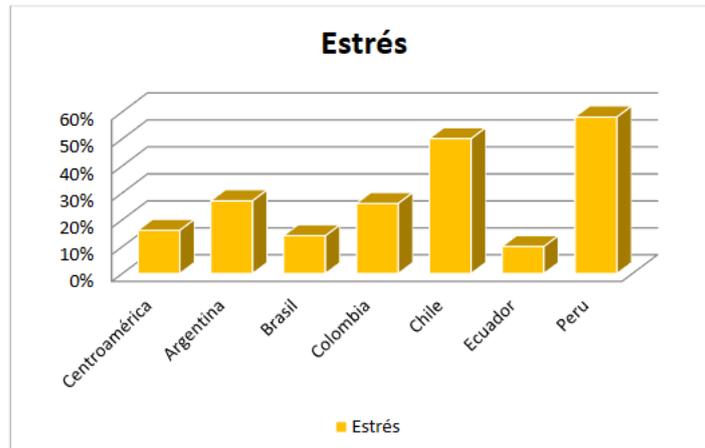


Figura 3 - Estadística de estrés laboral

Como se puede observar en la figura número 3 se presenta una estadística de varios países donde se presenta la investigación realizada sobre las mediciones de estrés laboral de un total de población evaluada en Ecuador el 18% mencionan que las condiciones de trabajo generan estrés en su vida diaria, es por tal razón que es importante considerar el porcentaje de los países vecinos para de esta manera establecer planes de prevención que instaurar planes de corrección, y mitigación de riesgos cuando ya existen en los trabajadores.

Para realizar la evaluación de riesgos psicosociales es necesario usar métodos confiables que permitan identificar y medir la exposición a factores de riesgos en las organizaciones.

El método de evaluación que se elija debe tener base conceptual la misma que debe estar basada en investigaciones científicas y necesariamente debe estar validado, a continuación, expongo los métodos más usados:

Tabla 6 - Métodos de evaluación de riesgos psicosociales

<p>Método ISTAS 21</p>	<ul style="list-style-type: none"> - “Fue desarrollado en el año 200 por un equipo de investigadores del instituto nacional de Dinamarca, - Su adaptación al estado español fue realizada por Instituto Sindical de trabajo y ambiente (ISTAS) - Incluye 21 dimensiones psicosociales, que cubren el mayor espectro posible de la diversidad de exposiciones psicosociales que puedan existir en el mundo del empleo actual. - Combina técnica cuantitativas (análisis epidemiológico de información obtenida mediante cuestionarios estandarizados y anónimos) y cualitativas en varias fases y de forma altamente participativa (grupo de trabajo tripartito para la organización de la evaluación y la interpretación de los datos; y círculos de prevención para la concreción de las propuestas preventivas) “ (Trabajo I. N., 2000)
<p>Metodología FPSICO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - “El método FPSICO, es un método oficial elaborado por el INHST, (Martín y Pérez,1997) - Técnica de intervención psicosocial a través de cuestionario. - Es un cuestionario que consta de 75 preguntas y se evalúa cada uno de los factores de forma independiente en una escala de puntuación de 0 a 10. - Las variables son: Tiempo de trabajo (TT), Autonomía (AU), Carga de trabajo (CT), Demandas psicológicas (DP) Variedad/contenido (VC) Participación/Supervisión (PS) Interés por el trabajador/Compensación (ITC) •Desempeño de rol (DR) Relaciones y apoyo social (RAS)” (Trabajo I. N., 1999)

<p>Cuestionario de Factores Psicosociales del Instituto Navarro de Salud Laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> - “Este cuestionario estudia cuatro variables relacionadas con el entorno laboral, que afectan a la salud del trabajador y el desarrollo de sus tareas. - El cuestionario consta de 30 preguntas, que tienen cuatro opciones posibles en su respuesta. Las preguntas son relativas a las áreas anteriormente señaladas. - Las variables son: Participación, implicación, responsabilidad, Formación, información, comunicación, Gestión del tiempo, Cohesión de grupo.” (Laboral, 2006)
<p>Ministerio del Trabajo Ecuador</p>	<ul style="list-style-type: none"> - “El cuestionario permite evaluar factores de riesgo psicosocial es decir situaciones que pueden producir daño a la salud del trabajador/servidor 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. - Metodología elaborada en el Ecuador que recopila normativa europea Registro Oficial N° 16, 16 de junio el 2017 “Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales” - Es un cuestionario individual evalúa está dirigido para evaluar la exposición factores de riesgos psicosociales para la salud a través de respuestas de todo el colectivo empleado en la unidad objeto evaluación. - Las dimensiones para evaluar son: Carga y ritmo de trabajo, Desarrollo de competencias, liderazgo, acción y control, organización del trabajo, recuperación, soporte y apoyo, acoso discriminación, adicción al trabajo acoso sexual, condiciones de trabajo, estabilidad laboral y emocional.” (Trabajo D. G., 2018)

(Elaboración propia)

Es importante mencionar que el método de evaluación que se usará para la evaluación de los riesgos psicosociales de la organización será el cuestionario Ecuatoriano del Ministerio del Trabajo “Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales”

1.2.2.22 PANDEMIA COVID-19

El coronavirus es una nueva pandemia que apareció según estudios en noviembre de 2019 en la ciudad Wuhan China, este virus ha desencadenado un problema mundial ya

que se ha generado problemas sociales y grandes problemas económicos la Organización Mundial de la Salud menciona

“que los coronavirus (CoV) son una amplia familia de virus que pueden causar diversas afecciones, desde el resfriado común hasta enfermedades más graves, como ocurre con el coronavirus causante del síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS-CoV) y el que ocasiona el síndrome respiratorio agudo severo (SARS-CoV). Un nuevo coronavirus es una nueva cepa de coronavirus que no se había encontrado antes en el ser humano.” (OMS, 2019)

Actualmente no se encuentra con ninguna medicina o vacuna para poder atacar o defender los síntomas presentados por este virus, porque lo que mundialmente se han generado millones de muertes y un sin número de pérdidas económicas, cada país ha tenido que desarrollar sus protocolos de bioseguridad acorde a la experiencia de países que van combatiendo la pandemia y los resultados de sus planes de acción para poder enfrentar este problema han sido positivos.

Los documentos emitidos por la Organización Internacional del Trabajo hacen recomendaciones acorde a estudios establecidos durante estos meses en los cuáles se establece “Las recomendaciones habituales para no propagar la infección son la buena higiene de manos y respiratoria (cubrirse la boca y la nariz al toser y estornudar) y la cocción completa de la carne y los huevos, por otro lado, se debe evitar el contacto estrecho con cualquier persona que presente signos de afección respiratoria, como tos o estornudos.” (OIT, 2020)

La cuarentena y el distanciamiento social son otras de las medidas que se ven los seres humanos obligados a acatar si quieren evitar la propagación del virus, actualmente se menciona que al estar en cuarentena por un promedio de 70 días la curva de infectados comienza a disminuir paulatinamente, por lo que se ha implementado mediante normativa legal la modalidad de teletrabajo como primera opción para que las empresas puedan retomar sus actividades comerciales.

Pese a que la opción de teletrabajo es una de las mejores alternativas para tratar de mantener la actividad productiva y comercial no se pudo sostenerse durante muchos días y las empresas se vieron obligadas a despedir personal o declararse en quiebra.

- **DISTANCIAMIENTO SOCIAL**

El distanciamiento social consiste en mantener al menos 3 metros entre las personas el objetivo es aumentar deliberadamente el espacio físico entre las personas para de esta manera prevenir o minimizar la propagación del virus.

Las organizaciones para la reincorporación de sus actividades deberán cumplir con las siguientes medidas de distanciamiento social.

- Aplicación de modalidades de trabajo flexibles (teletrabajo, jornadas de trabajo)
- Aumento de espacio físico entre trabajadores
- Uso de medios tecnológicos para evitar las reuniones presenciales
- Introducción de cambios en la cultura del lugar de trabajo (dejar de dar la mano, beso al saludar, abrazos por celebración de cumpleaños, almorzar cada quien en su espacio de trabajo)
- Replanteamiento de los desplazamientos no necesarios

Mediante las medidas anteriormente explicadas los trabajadores tienen toda la obligación y responsabilidad de cuidar de su propia salud y su deber es cooperar a los empleadores en la aplicación de las medidas preventivas y de control, por otro lado, es responsabilidad del empleador dotar al trabajador de un ambiente seguro de trabajo.

- **TELETRABAJO**

De acuerdo con las orientaciones de la OMS, los gobiernos están imponiendo diferentes medidas para contener la propagación de la COVID-19, hasta el punto de suspender las actividades no esenciales, restringir el movimiento de personas o incluso aislar a toda una ciudad. En esta situación de incertidumbre, resulta crucial que los empleadores estén elaborando planes de contingencia para responder a los diversos escenarios que se presenten.

Por tal razón las empresas han adoptado en mucho de los casos la modalidad de trabajo el Ministerio de Trabajo lo define como “la prestación de servicios lícitos y personales, con relación de dependencia, de carácter no presencial, en jornadas ordinarias o especiales de trabajo, fuera de las instalaciones del lugar donde labora.” (TRABAJO, 2020)

Reducir el contacto cara a cara es una medida importante para mitigar el impacto de la COVID-19. En función de la ubicación y la propagación de la COVID-19, es posible que los empleadores tengan que pedir a los trabajadores que trabajen desde su casa, o que sean los trabajadores quienes lo pidan, si existe esta opción.

La Organización Internacional del Trabajo menciona que el teletrabajo es este momento: “se ha convertido en una forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador donde se cumple una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo o parcial. La actividad profesional en el teletrabajo

implica el uso frecuente de métodos de procesamiento electrónico de información, y el uso permanente de algún medio de telecomunicación para el contacto entre el trabajador y la empresa.” (OIT, 2020)

1.2.2.23 RIESGO PSICOSOCIAL FRENTE AL COVID-19

(OIT, 2020) Al incrementar la atención a la evolución de la COVID-19, el miedo y la ansiedad se extienden fácilmente y pueden producirse reacciones de estigmatización contra aquellos que caen enfermos o han estado expuestos. Los empleadores deben revisar cuidadosamente y tomar en consideración sus obligaciones en materia de salud y seguridad con respecto a los trabajadores. La finalidad de esto es que el empleador no incurra en el riesgo de que sus prácticas discriminen o acosen ilegalmente a los trabajadores, o a sus familiares, que hayan contraído la COVID-19.

Todos los factores antes mencionados están provocando trastornos psicológicos en la salud física y mental de los trabajadores, es por eso por lo que se ha visto la necesidad de aplicar una evaluación adicional a la de riesgo psicosocial para comprender el impacto del covid-19 en el ambiente laboral de la empresa.

1.2.2.24 IMPACTO SOCIAL DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

Después de varios meses después haber nacido el primero brote de covid-19 durante el año 2020 aun o se tiene información específica de la enfermedad, al momento están varios países en la búsqueda científica de una medicina o de una vacuna, por otro lado, los efectos a salud cada día son mayores ya que van a pareciendo nuevos síntomas y nuevas sepa de covid-19 que hace difícil poner a un fin a esta pandemia.

El confinamiento ha creado a nivel mundial un impacto social elevado la economía de muchos países se está viviendo abaja, la tasa de desempleo cada día aumenta llegando a niveles inigualables.

Las organizaciones han tenido que implementar nuevos procesos de trabajo, para evitar la propagación del virus y en el caso de que de positivo a covid-19 enfrentar días o meses de ausentismo laboral y el peor de los casos deceso de la persona por muerte.

Todos los parámetros antes mencionados han tenido un impacto psicológico fuerte para muchos trabajadores, ya que estamos en constante tensión de que en momento podemos adquirir este virus y en el caso de los trabajos presenciales disminuye su eficacia en el trabajo, lo cual merma y altera la productividad.

El Impacto Social que ha tenido la pandemia covid-19 ha afectado a las organizaciones por tal razón esta situación tiene una estrecha relación con el Clima Organizacional que se podría dar en una empresa cuando empiezan a haber cambios. Según (García

Solarte, 2009) el concepto de Clima Organizacional se ha desarrollado recientemente, pues fue introducido por primera vez en psicología industrial/organizacional por (Gellerman, 1960)

Friedlander y Margulies citados mencionan "el clima como un fenómeno de carácter social e interpersonal, donde el factor social influye en el proceso y desempeño de tareas por parte de los individuos. Proponen ocho dimensiones para ser valoradas a través de un cuestionario de 64 ítems en una escala que va desde "completamente de acuerdo" hasta "completamente en desacuerdo". (Méndez, 2006)

Además, la medición del grado de aceptación tendrá un aporte importante a la evaluación de riesgo psicosocial por la pandemia covid-19 ya que a través de la misma se evalúan variables mediante las cuales podemos medir 7 dimensiones en base a las cuales se puede evaluar el ambiente laboral según el autor Reinoso:

- **“Autonomía:** Evalúa el grado en que se deposita confianza en el trabajador, se le asignan normas generales y se alienta su responsabilidad y libertad para implementar su trabajo.
- **Estructura:** Indica el sentimiento de los empleados respecto de las restricciones y controles que existen en la organización, incluyendo la percepción respecto a la definición de las tareas, la organización de estas y la planificación del trabajo.
- **Aspectos Físicos:** Evalúa el sentimiento de los trabajadores respecto de los elementos físicos que conforman su ambiente de trabajo. Se recogen percepciones y expectativas respecto de los espacios físicos y los implementos de trabajo.
- **Recompensa:** Corresponde a la percepción y expectativas de los niveles de reconocimiento por el grupo y la medida en que la organización enfatiza el premio o castigo. Se pone énfasis en la utilización de refuerzo adecuado y oportuno frente al trabajo bien realizado, lo que aumenta en nivel de motivación de los trabajadores.
- **Consideración:** Esta dimensión representa la percepción y expectativas de los trabajadores respecto al grado de participación en los procesos de decisión que se desarrollan en la organización. Se evalúa además el grado en que los trabajadores se sienten formando parte de la compañía.
- **Calidez:** Esta dimensión representa la percepción por parte de los trabajadores de la existencia de una buena confraternidad al interior del

grupo. Se da énfasis en la presencia de un ambiente de amistad, de grupos sociales informales y de preocupación por el bienestar entre compañeros.

- **Apoyo:** Esta dimensión representa el sentimiento del grupo respecto a la existencia de cooperación y ayuda entre los miembros de la organización. Pone énfasis en el apoyo mutuo para resolver problemas.” (Reinoso, H., & Araneda, B., 2008)

Actualmente no contamos con una evaluación específica de riesgos psicosociales para la pandemia por lo que se ha diseñado una encuesta con las de las dimensiones antes mencionadas para de esta manera evaluar el clima organizacional el mismo que será aplicado previo a la reincorporación de las actividades ya que se deberá por requerimiento legal elaborar un Protocolo de Bioseguridad Psicosocial.

1.2.3 HIPÓTESIS

¿En qué medida la falta de identificación de factores de riesgo psicosocial presentes en las actividades de los trabajadores podría hacer que se incremente la probabilidad de sufrir enfermedades relacionadas riesgos psicosociales, rotación laboral o reducción del desempeño laboral?

¿En qué medida el impacto de la Pandemia Covid-19 podría afectar el clima laboral de la organización?

1.2.4 IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE VARIABLES

Las variables para evaluar corresponden a los posibles efectos a la salud de los trabajadores.

Tabla 7 - Cuadro de variables

VARIABLE	CARACTERÍSTICAS
VARIABLE DEPENDIENTE	Aparición de enfermedades laborales, bajo desempeño laboral a consecuencia de los factores de riesgos psicosociales
VARIABLE INDEPENDIENTE	Carga y ritmo de trabajo, desarrollo de competencias, liderazgo, acción y control, organización del trabajo, recuperación, soporte y apoyo, acoso discriminación, adicción al trabajo acoso sexual, condiciones de trabajo, estabilidad laboral y emocional.

(Elaboración propia)

CAPITULO II. MÉTODO.

2.1 NIVEL DE ESTUDIO

La presente investigación es de tipo descriptivo – transversal, se utilizó este tipo de estudio porque se están evaluando los factores de riesgo psicosocial y esto permitirá demostrar cuáles son las variables más importantes que están afectando a los trabajadores de la organización y así poder implementar planes de acción pertinentes para cada riesgo.

Para comprender mejor lo que significa este tipo de investigación se presentan las definiciones siguientes:

Descriptivo

Este nivel de estudio describe información sociodemográfica de los trabajadores lo que es muy importante ya que nos aporta información extra de cada colaborador encuestado, por otro lado, los estudios descriptivos ayudan a describir detalladamente situaciones o procesos este tipo de método de limita señalar exclusivamente algunas características del grupo de elementos estudiados; y no realiza comparaciones con otros grupos estudiados, pueden incluso sentar sus bases para la formulación de hipótesis.

- Transversal

Esta investigación parte de método no experimental que sirve para recoger y analizar datos en un momento determinado, este tipo de estudios ofrecen resultados más descriptivos que experimentales por lo que son útiles para describir cómo ha afectado alguna variable analizada a una población en un momento determinado.

Finalmente se analizará el impacto social dentro de la organización midiendo el clima organizacional tanto a los operarios de producción que se encuentran trabajando con total normalidad, así como personal administrativo que están en teletrabajo.

Esta medición se la realizará a través de la aplicación de una encuesta, donde se plantea usar el análisis cualitativo, la cuál será aplicada a todos los trabajadores de la organización para de esta manera poder determinar el impacto social debido a la Pandemia Covid-19 , la que previamente ha sido revisada por profesionales en la materia que avalen la objetividad de la misma y que su uso pueda en realidad medir las variables deseadas para de esta manera poder anclarlas al posible impacto de riesgo psicosocial durante la reincorporación de las actividades en la organización.

2.2 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

La modalidad del proyecto es de campo debido a que los datos han sido recogidos insitu con cada uno de los trabajadores de la organización. Para tener la participación de todos los colaboradores se consideró:

- **Participación:** Al tratarse de una encuesta nueva para la organización se planteó como técnica la comunicación (comunicaciones, capacitaciones, publicación en pantallas de la organización). El objetivo de esta comunicación fue el incentivar a la participación de todos los colaboradores a resolver las encuestas.
- **Evaluación y encuesta psicosocial:** para la aplicación de las encuestas se creó un formulario online con las preguntas, el link fue enviado a los correos de todos los colaboradores, en el caso del personal operativo se les asignó una fecha y una hora específica para que puedan subir a las oficinas administrativas a llenar la encuesta debido a que ellos no cuentan con el correo organizacional.
- **Tiempo de la evaluación:** No se determinó un tiempo de evaluación, pero sí una fecha para contestar la encuesta.

2.3 MÉTODO

Para la elaboración de la presente investigación se utilizará el método Inductivo-Deductivo ya que son estrategias que nos ayudan a llegar a una conclusión general o específica, por otro lado, en el estudio de campo se analizan las características particulares para de esta manera identificar los riesgos psicosociales lo que apoyará en el desarrollo del proyecto.

2.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

Para el análisis de los datos se tomó en cuenta a todo el universo de la organización en el cual está comprometido 191 trabajadores tanto a nivel operativo como administrativo de las diferentes sedes de la organización los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

CIUDAD	SEDE	N° de trabajadores
QUITO	Administrativo	50
	Logística	10
	Producción	3
	Taller textil	1
	Taller equipos	4
	Cintas	14
	Comerciales	25
	Construcción	16
GUAYAQUIL	Administrativos	30
	Logística	7
	UPA	4
	Comerciales	21
	Construcción	2
CUENCA	Administrativo	1
	Comerciales	2
MANTA	Administrativo	1

Fuente: Elaboración propia

2.5 SELECCIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Para el análisis de los datos recolectados se usará la batería de medición de riesgos psicosociales propuesta por el Ministerio de Trabajo (MT) este instrumento medirá y establecerá cuales son los factores de riesgo psicosocial a los cuales están expuestos los trabajadores de la organización para de esta manera poder priorizar en el desarrollo de los planes de acción, así como en el control de las medidas preventivas que se propongan.

La metodología del MT es muy parecida a la Fpsico está compuesta de 58 preguntas, donde se utiliza una matriz de multiseccional del 1 al 4. La encuesta aplicada es de carácter confidencial, la valoración del método se lo realiza a través de una media aritmética que evalúa cada uno de los factores, es decir la escala que se usa dentro de la metodología

es en percentiles lo sirve para medir cada factor y por otro lado ayuda a visualizar de una mejor manera los resultados de cada variable.

Para la interpretación de los resultados y la consideración de los niveles de riesgo serán los siguiente:

Tabla 8 - Nivel de riesgo de evaluación de riesgos psicosociales

NIVEL DE RIESGO	DESCRIPCIÓN
RIESGO BAJO Percentil < P85	"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.
RIESGO MEDIO P65 ≤ Percentil < P75	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
RIESGO ALTO P75 ≤ Percentil < P85	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."

Fuente: (Trabajo D. G., 2018)

Para la presente se considera como nivel de riesgo crítico aquellas variables que se encuentran en el percentil mayor o igual a 85, este nivel de riesgo es alto por lo cual se tomarán acciones correctivas inmediatas, cuando el nivel de riesgo en las variables esté en medio se propondrá medidas correctivas, mientras que si el nivel de riesgo es bajo se propondrán planes de acción para eliminar el riesgo o mantenerlo en su nivel.

Para indicar que el riesgo es medio o moderado el percentil menor o igual a 65 o puede ser menor a 75, este nivel de riesgo identifica impactos que pueden tener mayor probabilidad de incidencia por lo cual los planes de acción deben estar enfocados a minimizar el riesgo.

El nivel de riesgo bajo esta en el percentil menor a 85, se podría mencionar que es una situación adecuada, pero en la cual se tiene que trabajar para evitar que el riesgo pueda aumentar y subir a los siguientes niveles.

Las dimensiones a ser evaluadas y propuestas para la evaluación de riesgo psicosocial del Ministerio del Trabajo se detallan a continuación

DIMENSIONES	DEFINICIÓN
“Carga y ritmo de trabajo	Conjunto de requerimientos mentales y físicos a los cuales se ve sometida una persona en su trabajo, exceso de trabajo o insuficiente, tiempo y velocidad para realizar una determinada tarea, la que puede ser constante o variable.
Desarrollo de competencias	Oportunidades de desarrollar competencias (destrezas, habilidades, conocimientos, actitudes de las personas) conforme a las demandas actuales del trabajo y aplicarlas en el ámbito laboral
Liderazgo	Características personales y habilidades para dirigir, coordinar, retroalimentar, motivar, modificar conductas del equipo, influenciar a las personas en el logro de objetivos, compartir una visión, colaborar, proveer información, dialogar, reconocer logros, entre otras.
Margen de acción y control	Medida en la que una persona participa en la toma de decisiones en relación con su rol en el trabajo (métodos y ritmo de trabajo, horarios, entorno, otros factores laborales.)
Organización del trabajo	Contempla las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de distribución y designación del trabajo, así como las demandas cualitativas y cuantitativas del trabajo.
Recuperación	Tiempo destinado para el descanso y recuperación de energía luego de realizar esfuerzo físico y/o

	mental relacionado al trabajo; así como tiempo destinado a la recreación, distracción, tiempo de vida familiar, y otras actividades sociales extra laborales.
Soporte y apoyo	Acciones y recursos formales e informales que aplican los mandos superiores y compañeras/os de trabajo para facilitar la solución de problemas planteados frente a temas laborales y extra laborales.
Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio	Trato desigual, exclusión o preferencia hacia una persona, basados en la identidad de género, orientación sexual, edad, discapacidad, estado de salud, enfermedad, etnia, idioma, religión, nacionalidad, lugar de nacimiento, ideología, opinión política, condición migratoria, estado civil, pasado judicial, estereotipos estéticos, encontrarse en periodo de gestación, lactancia o cualquier otra, que tenga por efecto anular, alterar o impedir el pleno ejercicio de los derechos individuales o colectivos, en los procesos de selección y durante la existencia de la relación laboral.
Otros puntos importantes: Acoso laboral	Forma de acoso psicológico que consiste en el hostigamiento intencional, repetitivo, focalizado a través de acciones vindicativas, crueles o maliciosas para humillar o desestabilizar a un individuo o a grupos de trabajadoras/es y/o servidores, de carácter instrumental o finalista.
Otros puntos importantes: Acoso sexual	Insinuaciones sexuales no deseadas que afectan la integridad física, psicológica y moral de las/os trabajadoras/es y/o servidor.
Otros puntos importantes: Adicción al trabajo	Dificultad de la persona a desconectarse del trabajo, necesidad para asumir más y más tarea que puede dar lugar a un riesgo psicosocial es cuando el valor del trabajo es superior a la relación consigo mismo y a las relaciones con otros. Una particularidad de la adicción al trabajo que la diferencia de otras adicciones es que se alaba y recompensa a la gente

	por trabajar en exceso, esto casi nunca sucede con otras adicciones.
Otros puntos importantes: Condiciones del Trabajo	Son los factores de riesgo (condiciones de seguridad, ergonómicas, higiénico, psicosocial) que puedan afectar negativamente a la salud de los trabajadores y servidores en su actividad laboral
Otros puntos importantes: Doble presencia (laboral – familiar)	Demandas conflictivas entre el trabajo y vida personal / familiar
Otros puntos importantes: Estabilidad laboral y emocional	Precarización laboral, incertidumbre de futuro laboral, falta de motivación o descontento en el trabajo.
Otros puntos importantes: Salud auto percibida	Percepción respecto a la salud física y mental de la persona en relación con el trabajo que realiza.”

Fuente: (Trabajo D. G., 2018)

Por otro lado, para la evaluación de la encuesta de riesgo psicosocial ante la pandemia COVID-19 el cuestionario a aplicar, el cual está compuesto por preguntas cerradas usando la escala de Likert la cuál contienen categorías, opciones de respuestas que han sido previamente delimitadas, es decir se presentan las posibilidades de respuestas a los encuestados.

Por otro lado, el grado de aceptación se dividirá en las 7 dimensiones que se establecieron en el literal 1.2.2.24.

Para la delimitación adecuada de una muestra en este caso de estudio se usará el Muestreo Aleatorio Simple, que según (Cantoni, N., 2009) “Se utiliza cuando se conocen todos los elementos que conforman la población. Cada elemento de la población tiene la misma posibilidad de ser elegido para formar parte de la muestra”.

Para la determinación de la muestra se usó la fórmula propuesta por el autor Cantoni para el muestreo proporcional, donde:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

“n= tamaño necesario de la muestra

z=margen de confiabilidad

P= probabilidad de que el evento ocurra

Q= probabilidad de que el evento no ocurra

e= errores de estimación

N= tamaño de la población” (Cantoni, N., 2009)

Para determinar el grado de aceptación de la implementación de esta evaluación (encuesta) se realizarán preguntas cerradas y de esta manera poder tener respuestas concretas. “Las preguntas cerradas contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas. Es decir, se presentan las posibilidades de respuesta a los participantes, quienes deben acotarse a éstas.” (Hernandez, Carlos, & Pilar, 2010, pág. 217).

El cuestionario propuesto, el mismo que se muestra en el anexo II será previamente validado y posterior a esto se realizará una validación cuantitativa a través del cálculo del Alfa de Cronbach, con lo cual se determinará la confiabilidad del instrumento de medición propuesto.

CAPITULO III. RESULTADOS.

3.1 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Tras la aplicación de la encuesta de riesgos psicosociales y encuesta de clima laboral covid-19 se obtuvieron los siguientes resultados:

3.1.1 PRESENTACION DE RESULTADOS DE ENCUESTA DE RIESGO PSICOSOCIALES MT

Mediante la encuesta de riesgo psicosocial aplicada a los 191 trabajadores de la organización se considera en primera instancia evaluar los datos demográficos, los cuales se detallan de la siguiente manera:

- SEDES DE LA ORGANIZACIÓN

-



Figura 4 – Agencias/Sedes

(Elaboración propia)

En la siguiente gráfica se puede evidenciar el total de población encuestada, de los 191 trabajadores a quienes se les aplicó la encuesta de riesgo psicosocial 128 está en la ciudad de Quito, 57 están ubicados en Guayaquil y 6 en la ciudad de Cuenca.

- RANGO DE EDAD

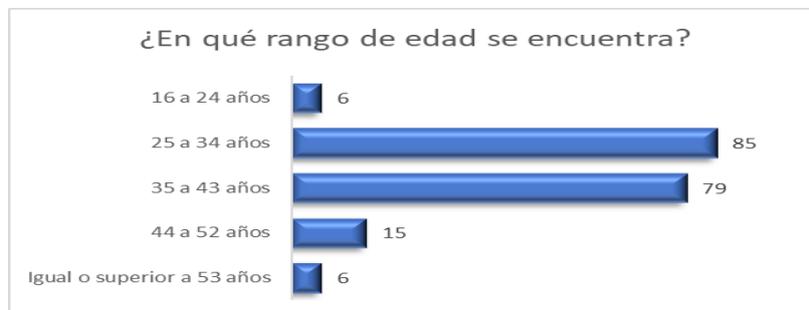


Figura 4 – Rango de edad

(Elaboración propia)

Con relación a la clasificación de edades de los trabajadores se puede observar que de los 191 colaboradores 85 se encuentran en el rango de edad de 23 a 34 años y 76 están entre el rango de edad de 35 a 43 años.

Por otro lado, se puede observar que entre los rangos menores están 15 trabajadores entre el rango de edad de 44 a 42 años mientras que 6 personas están un rango igual o superior a 53 años.

Como se puede evidenciar el rango de mayor edad está dentro de la generación de los Millennials cuyas edades están comprometidas actualmente entre los 16 y 36 años Y los millennials parecen ser hoy la generación que está en el centro de la escena. Según un estudio de Universum Global, " en el año 2020 los representarán el 50% de la fuerza laboral. Pero en promedio duran en su puesto laboral unos dos años." (Universum, 2016)

Seguido de esta generación podemos encontrar la Z este tipo de generación conocen que actualmente tienen que adaptarse a nuevas realidades laborales y tener mucha movilidad geográfica en un mundo cada vez más global.

- GÉNERO



Figura 5 – Género

(Elaboración propia)

En la siguiente gráfica se puede evidencia que el total de la población de 191 trabajadores 125 son hombres y 66 mujeres.

Varios artículos coinciden en que "Tradicionalmente en las empresas predominaba la presencia masculina, lo que tendía a crear ambientes de competencia, falta de comunicación, actitudes individualistas y una enorme burocracia. Hoy, sin embargo, ya podemos comenzar a imaginar un ambiente de trabajo distinto, si somos capaces de conciliar las habilidades de hombres y mujeres en relación con el trabajo." (Godoy, 199)

- ANTIGÜEDAD



Figura 6 - Antigüedad

(Elaboración propia)

Otro de los datos que fue analizado en la encuesta, correspondió a los años de antigüedad que tienen los colaboradores dentro la organización mediante los cuales se establece que 87 trabajadores están en el rango de 3 a 10 años, seguido de 79 colaboradores que tienen de 0 a dos años.

Es importante mencionar que por otro lado la organización cuenta con 21 trabajadores que están dentro de los 11 a 21 años de antigüedad, así como 4 que superan los 21 años.

Es importante aquí recalcar que, pese a que la organización actualmente está en el mercado aproximadamente 3 años, cuenta con un gran número de trabajadores que ya cuentan con más tiempo, esto es debido a que cuando se dio la separación entre empresas muchos trabajadores que estaban en nómina pasaron a formar parte de la misma sin cortar su antigüedad de servicio.

JERARQUÍA

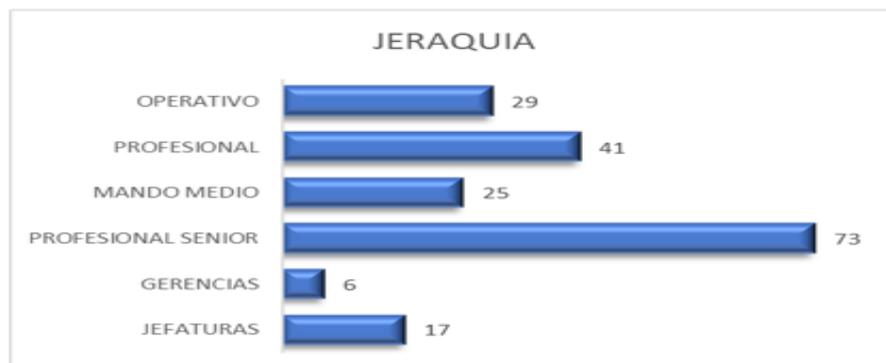


Figura 7 - Jerarquía

(Elaboración propia)

Se analizó el nivel de jerarquía de la organización por lo que se determina que 73 de los 191 trabajadores están en el rango de profesional senior tales como son los cargos de analistas, 17 colaboradores están en las jefaturas (aquí se encuentran los supervisores), tenemos un total de 6 gerentes los cuales que encuentran direccionado las diferentes áreas de negocios de la organización.

- **ÁREA**



Figura 8 - Área de trabajo
(Elaboración propia)

Dentro del análisis también se ha considerado el área de la organización del total de 191 trabajadores, 117 pertenecen al área administrativa y 74 al área operativa, dentro de esta área se encuentran personal de producción y comerciales.

- **NIVEL DE INSTRUCCIÓN**

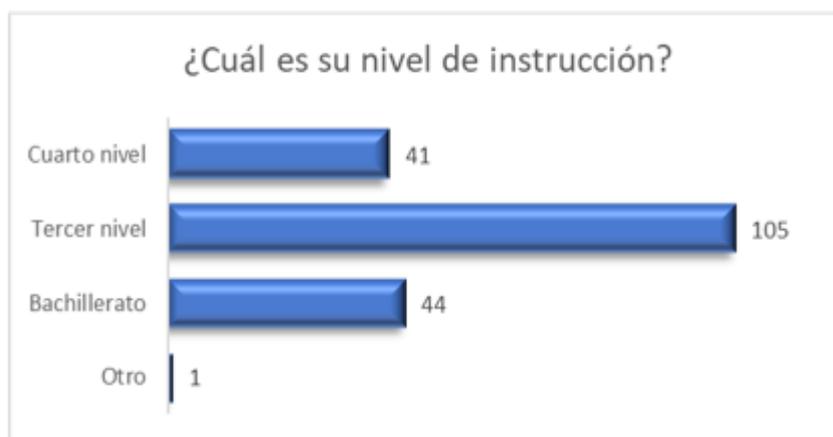


Figura 9 - Nivel de instrucción
(Elaboración propia)

En el siguiente cuadro se puede observar que la organización cuenta con 105 colaboradores que tienen título de tercer nivel 41 que posees estudios en cuarto nivel.

Por otro lado, se puede observar que 44 trabajadores tienen nivel de educación bachillerato.

Análisis de resultados

Una vez aplicado el cuestionario de Riesgo Psicosocial del Ministerio del Trabajo a los 191 trabajadores de la organización se obtuvieron los siguientes resultados, los cuales son correspondientes a las distintas dimensiones que evalúa el método.

Los resultados son presentados a continuación en función de las sedes

- EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Tabla 9 - Carga y Ritmo de trabajo GYE-MANTA

CARGA Y RITMO DE TRABAJO GYE-MANTA	PORCENTAJE
RIESGO BAJO	8%
RIESGO MEDIO	92%
RIESGO ALTO	0%

(Elaboración propia)



Figura 5 - Carga y ritmo de trabajo GYE-MANTA

(Elaboración propia)

En la dimensión carga y ritmo de trabajo se puede observar que existe un riesgo medio del 92% y un riesgo bajo del 8% lo que significa que la mayor parte de los trabajadores están expuestos por niveles de requerimiento por encima de lo aceptable esto se da debido a la existencia de exceso de trabajo.

Tabla 10 - Carga y ritmo de trabajo UIO-CUENCA

CARGA Y RITMO DE TRABAJO UIO-CUENCA	PORCENTAJE
RIESGO BAJO	41%
RIESGO MEDIO	59%
RIESGO ALTO	0%

(Elaboración propia)

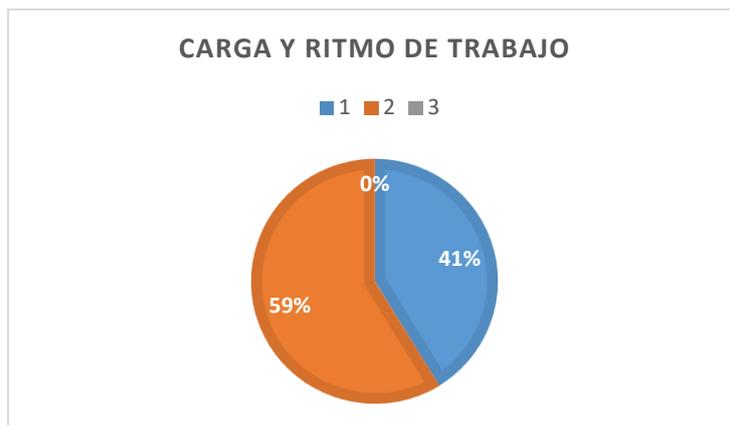


Figura 6 - Carga y ritmo de trabajo UIO-CUENCA
(Elaboración propia)

En la dimensión carga y ritmo de trabajo se puede observar que existe un riesgo medio del 59% y un riesgo bajo del 41% lo que significa que la mayor parte de los trabajadores están expuestos por niveles de requerimiento por encima de lo aceptable esto se da debido a la existencia de alto requerimientos mentales y físicos a los cuales los trabajadores se ven sometidos durante su jornada de trabajo, por lo que será necesario evaluar sus perfiles de cargo y desarrollar planes de acción.

Tabla 11- Desarrollo de competencias GYE- MANTA

DESARROLLO DE COMPETENCIAS GYE-MANTA	PORCENTAJE
RIESGO BAJO	70%
RIESGO MEDIO	30%
RIESGO ALTO	0%

(Elaboración propia)

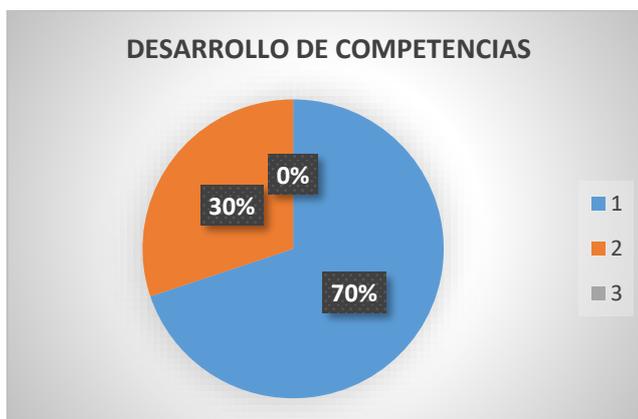


Figura 7 - Desarrollo de competencias GYE-MANTA
(Elaboración propia)

En lo que concierne a la dimensión de desarrollo de competencias se puede apreciar que el 70% de los trabajadores encuestados sienten que cuentan con todas las habilidades y destrezas requeridas para el desarrollo de sus actividades, mientras que un 30% consideran que no cuentan las competencias necesarias para el cargo que están ocupando.

Tabla 12 – Desarrollo de competencias

DESARROLLO DE COMPETENCIAS UIO-CUENCA	PORCENTAJE
RIESGO BAJO	38%
RIESGO MEDIO	62%
RIESGO ALTO	0%

(Elaboración propia)

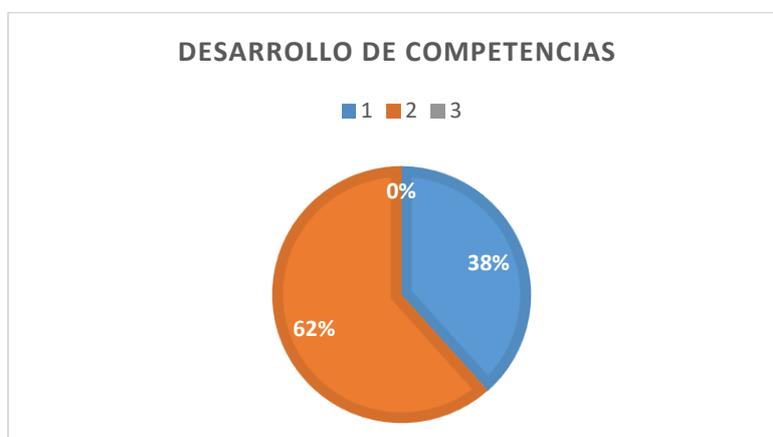


Figura 8 - Desarrollo de competencias UIO-CUENCA

(Elaboración propia)

En lo que concierne a la dimensión de desarrollo de competencias se puede apreciar que el 38% de los trabajadores encuestados sienten que cuentan con todas las habilidades y destrezas requeridas para el desarrollo de sus actividades, mientras que un 62% consideran que no cuentan las competencias necesarias para el cargo que están ocupando.

Tabla 13 - Liderazgo GYE-MANTA

LIDERAZGO GYE-MANTA	PORCENTAJE
RIESGO BAJO	27%
RIESGO MEDIO	70%
RIESGO ALTO	3%

(Elaboración propia)



Figura 9 – Liderazgo GYE- MANTA
(Elaboración propia)

En la dimensión de liderazgo el 70% de los colaboradores encuestados no están conformes con la demostración de liderazgo por parte de sus jefaturas, esto puede significar que no existe una relación optima y esto a la vez puede influir en el desempeño de los trabajadores, trabajo en equipo. Un 27% de los trabajadores están conformes con la capacidad de liderazgo de sus jefaturas encontrándose en un riesgo bajo.

Es esta dimensión el nivel de riesgo más representativo es medio por lo que es necesario desarrollar actividades de intervención.

Tabla 14 – Liderazgo UIO-CUENCA

LIDERAZGO UIO-CUENCA	PORCENTAJE
RIESGO BAJO	17%
RIESGO MEDIO	83%
RIESGO ALTO	0%

(Elaboración propia)

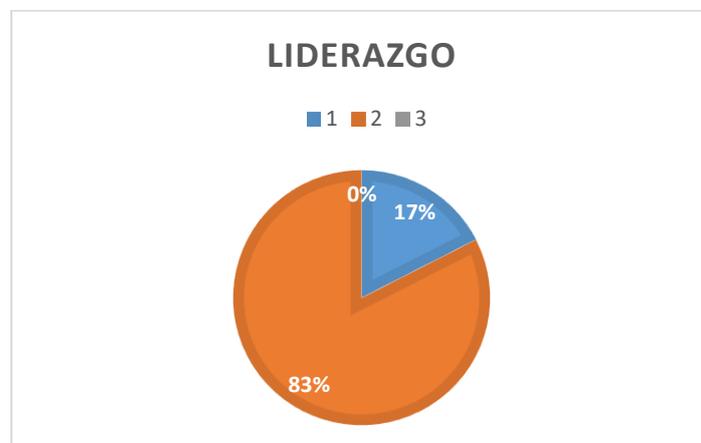


Figura 10 – Liderazgo UIO-CUENCA

(Elaboración propia)

El 83% de los colaboradores encuestados no están conformes con la demostración de liderazgo por parte de sus jefaturas, esto puede significar que no existe una relación óptima y esto a la vez puede influir en el desempeño de los trabajadores, trabajo en equipo.

Un 17% de los trabajadores están conformes con la capacidad de liderazgo de sus jefaturas encontrándose en un riesgo bajo.

Es esta dimensión el nivel de riesgo más representativo es medio por lo que es necesario desarrollar actividades de intervención.

Tabla 15 - Margen de acción y control GYE-MANTA

MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL GYE-MANTA	PORCENTAJE
RIESGO BAJO	2%
RIESGO MEDIO	98%
RIESGO ALTO	0%

(Elaboración propia)

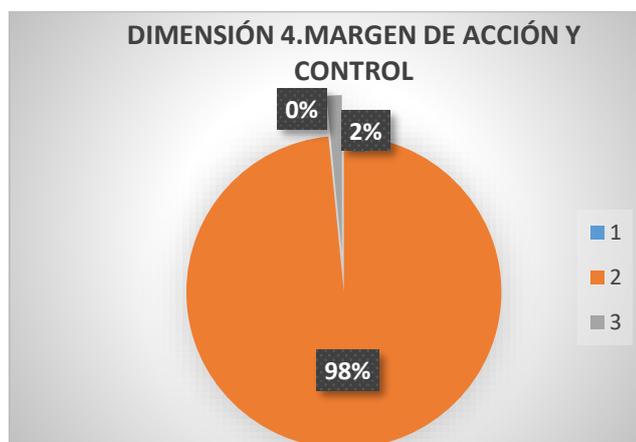


Figura 11 - Margen de acción y control GYE-MANTA

(Elaboración propia)

EL 98% de los trabajadores en la dimensión margen y control de acción la población se encuentra en un riesgo medio lo que demuestra que no sienten que sus opiniones o su nivel de participación en toma de decisiones tengan relevancia dentro su espacio de trabajo, esto podría causar efectos negativos tanto en la productividad en el desarrollo de sus actividades, por otro lado cuando un trabajador siente que no está aportando nada la organización tiende a buscar otras oportunidades de trabajo lo que afectaría ya que se puede perder talentos que si aporten en el empresa.

Tabla 16 - Margen de acción y control UIO -CUENCA

MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL UIO-CUENCA	PORCENTAJE
RIESGO BAJO	0%
RIESGO MEDIO	98%
RIESGO ALTO	0%

(Elaboración propia)

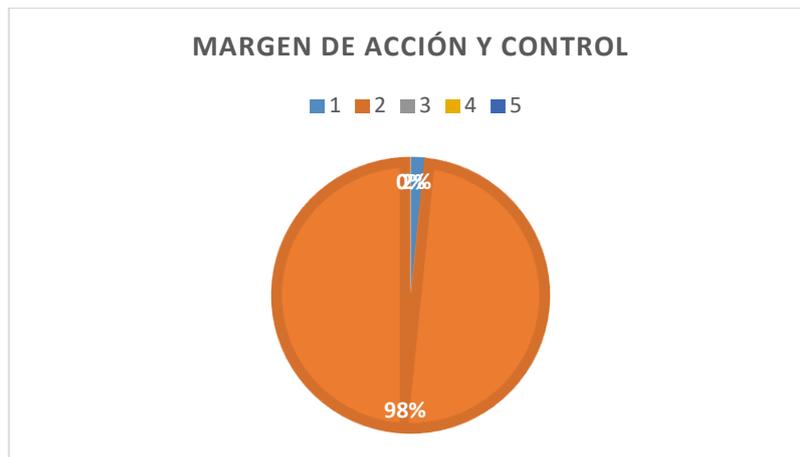


Figura 12 - Margen de acción y control UIO –CUENCA

(Elaboración propia)

Mediante la dimensión margen de acción y control el 98% de los trabajadores en la dimensión margen y control de acción la población se encuentra en un riesgo medio lo que demuestra que no sienten que sus opiniones o su nivel de participación en toma de decisiones tengan relevancia dentro su espacio de trabajo, esto podría causar efectos negativos tanto en la productividad en el desarrollo de sus actividades, por otro lado cuando un trabajador siente que no está aportando nada la organización tiende a buscar otras oportunidades de trabajo lo que afectaría ya que se puede perder talentos que si aporten en el empresa.

Tabla 17- Organización en el trabajo

ORGANIZACIÓN EN EL TRABAJO GYE-MANTA	PORCENTAJE
RIESGO BAJO	100%
RIESGO MEDIO	0%
RIESGO ALTO	0%

(Elaboración propia)



Figura 13 - Organización del trabajo

(Elaboración propia)

En esta dimensión tenemos que un 100% de la población declara estar de acuerdo con la estructura organizacional que maneja la organización, por otro lado, es importante conocer que los trabajadores tienen la información clara acerca de los objetivos y metas de cada una de sus funciones, así como procesos que se manejan en la organización.

Tabla 18 - Organización en el trabajo

ORGANIZACIÓN EN EL TRABAJO UIO-CUENCA	PORCENTAJE
RIESGO BAJO	2%
RIESGO MEDIO	100%
RIESGO ALTO	0%

(Elaboración propia)



Figura 14 - Organización en el trabajo

(Elaboración propia)

Un 98% de la población encuestada declara estar de acuerdo con la estructura organizacional que maneja la organización, por otro lado, un 2% no está de acuerdo.

Es importante conocer que los trabajadores tienen la información clara acerca de los objetivos y metas de cada una de sus funciones, así como procesos que se manejan en la organización, por lo que será necesario trabajar en el 2% de los trabajadores con los planes de acción respectivos.

Tabla 19 – Recuperación GYE-MANTA

RECUPERACIÓN GYE-MANTA	PORCENTAJE
RIESGO BAJO	0%
RIESGO MEDIO	100%
RIESGO ALTO	0%

(Elaboración propia)



Figura 15 – Recuperación

(Elaboración propia)

Con respecto a la dimensión de recuperación, el nivel de riesgo demuestra una preocupación, así como un riesgo eminente debido a que el 100% de la población reporta no tener jornadas de trabajo que le permitan tener una adecuada recuperación, por tal razón es importante generar en este factor periodos de pausas pasivas y activas.

Tabla 20 - Recuperación UIO-CUENCA

RECUPERACIÓN UIO-CUENCA	PORCENTAJE
RIESGO BAJO	2%
RIESGO MEDIO	98%
RIESGO ALTO	0%

(Elaboración propia)



Figura 16 – Recuperación
(Elaboración propia)

Con respecto a la dimensión de recuperación, el nivel de riesgo es medio el cual demuestra una preocupación, así como un riesgo eminente debido a que el 98% de la población reporta no tener jornadas de trabajo que le permitan tener una adecuada recuperación, por tal razón es importante generar en este factor periodos de pausas pasivas y activas.

Tabla 21 – Soporte y apoyo GYE- MANTA

SOPORTE Y APOYO GYE-MANTA	PORCENTAJE
RIESGO BAJO	92%
RIESGO MEDIO	8%
RIESGO ALTO	0%

(Elaboración propia)



Figura 17 - Soporte y apoyo
(Elaboración propia)

El 92% de los trabajadores reportan que tienen el soporte y poyo con sus compañeros de trabajo para resolver problemas, pero también se tiene un 8% que no consideran tener este soporte, por lo que aquí se sugiere monitorear trabajar con el área que reporta esta inconformidad.

Tabla 22 - Soporte y apoyo UIO-CUENCA

SOPORTE Y APOYO UIO-CUENCA	PORCENTAJE
RIESGO BAJO	92%
RIESGO MEDIO	8%
RIESGO ALTO	0%

(Elaboración propia)



Figura 18 - Soporte y Apoyo

(Elaboración propia)

El 100% de los trabajadores reportan que tienen el soporte y poyo con sus compañeros de trabajo para resolver problemas, por lo que es importante seguir trabajando en planes de acción para mantener al riesgo en este nivel.

Tabla 23 - Otros puntos importantes GYE-MANTA

OTROS PUNTOS IMPORTANTE GYQ-MANTA	PORCENTAJE
RIESGO BAJO	9%
RIESGO MEDIO	91%
RIESGO ALTO	0%

(Elaboración propia)

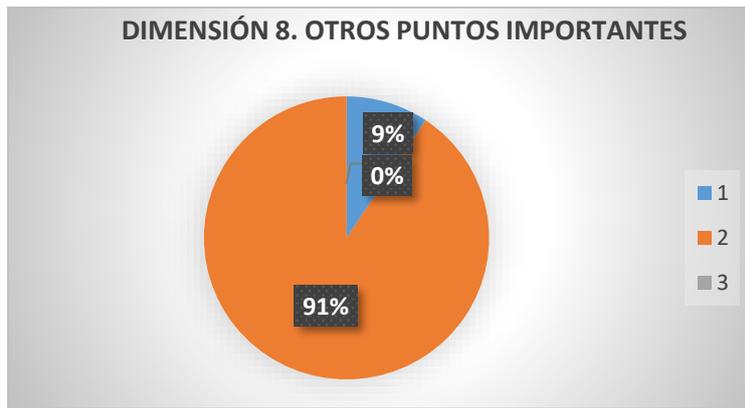


Figura 19 - Otros puntos importantes

(Elaboración propia)

En la dimensión de otros puntos importantes el 91 % de la población encuestada muestra una inconformidad, mientras que un 9% están en un nivel de riesgo bajo, por tal razón es importante la toma de medidas correctivas para mejorar las condiciones de salud laboral.

Tabla 24 - Otros puntos importantes UIO- CUENCA

OTROS PUNTOS IMPORTANTE UIO-CUENCA	PORCENTAJE
RIESGO BAJO	14%
RIESGO MEDIO	86%
RIESGO ALTO	0%

(Elaboración propia)



Figura 20 - Otros puntos importantes

(Elaboración propia)

El 86 % de la población encuestada muestra una inconformidad, mientras que un 14% están en un nivel de riesgo bajo, por tal razón es importante la toma de medidas correctivas para mejorar las condiciones de salud laboral.

Tabla 25 - Acoso discriminatorio GYE-MANTA

OTROS PUNTOS IMPORTANTES: Acoso discriminatorio GYE-MANTA	PORCENTAJE
RIESGO BAJO	37%
RIESGO MEDIO	63%
RIESGO ALTO	0%

(Elaboración propia)



Figura 21 - Acoso discriminatorio

(Elaboración propia)

En esta dimensión tenemos un 63% de la población encuestada en riesgo medio y un 37% correspondiente a riesgo bajo porque lo que es importante la adopción de medidas preventivas y correctivas para mejorar las condiciones de salud de los trabajadores.

Tabla 26 - Acoso discriminatorio UIO-CUENCA

OTROS PUNTOS IMPORTANTES: Acoso discriminatorio UIO-CUENCA	PORCENTAJE
RIESGO BAJO	37%
RIESGO MEDIO	63%
RIESGO ALTO	0%

(Elaboración propia)

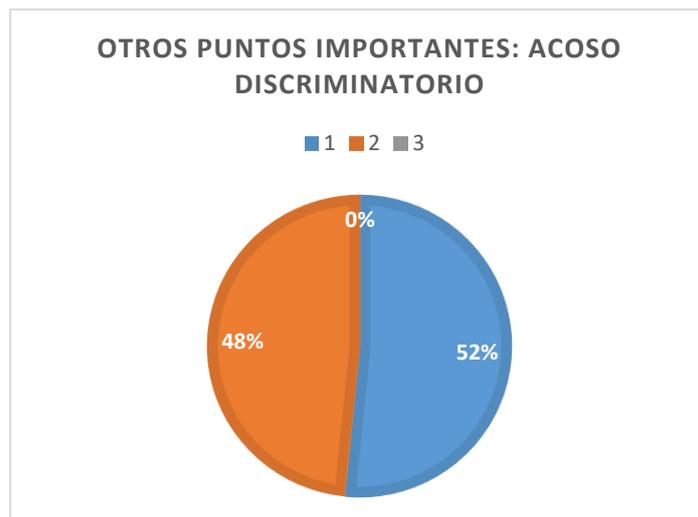


Figura 22 - Acoso discriminatorio
(Elaboración propia)

En lo que corresponde en la dimensión acoso discriminatorio el riesgo medio refleja el 48%, mientras que el riesgo bajo esta en un 52% de la población encuestada en correspondiente a riesgo bajo porque lo que es importante la adopción de medidas preventivas y correctivas para mejorar las condiciones de salud de los trabajadores.

Tabla 27- Acoso Laboral GYE- MANTA

OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO LABORAL GYQ-MANTA	PORCENTAJE
RIESGO BAJO	0%
RIESGO MEDIO	89%
RIESGO ALTO	11%

(Elaboración propia)



Figura 23 - Acoso laboral
(Elaboración propia)

En esta dimensión se evidencia un riesgo medio con el 89% de la población encuestada, mientras que un 11% es equivalente a un riesgo alto, aquí es importante que se realice planes de acción inmediatos para mejorar el bienestar de los trabajadores.

Tabla 28 - Acoso laboral UIO-CUENCA

OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO LABORAL UIO-CUENCA	PORCENTAJE
RIESGO BAJO	14%
RIESGO MEDIO	76%
RIESGO ALTO	11%

(Elaboración propia)



Figura 24 - Acoso laboral

(Elaboración propia)

En esta dimensión se evidencia un riesgo medio con el 76% de la población encuestada, mientras que un 10% es equivalente a un riesgo alto y el 14 % refleja riesgo bajo, aquí es importante que se realice planes de acción inmediatos para mejorar el bienestar de los trabajadores.

Tabla 29 - Acoso Sexual GYE-MANTA

OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO SEXUAL GYE-MANTA	PORCENTAJE
RIESGO BAJO	0%
RIESGO MEDIO	43%
RIESGO ALTO	53%

(Elaboración propia)

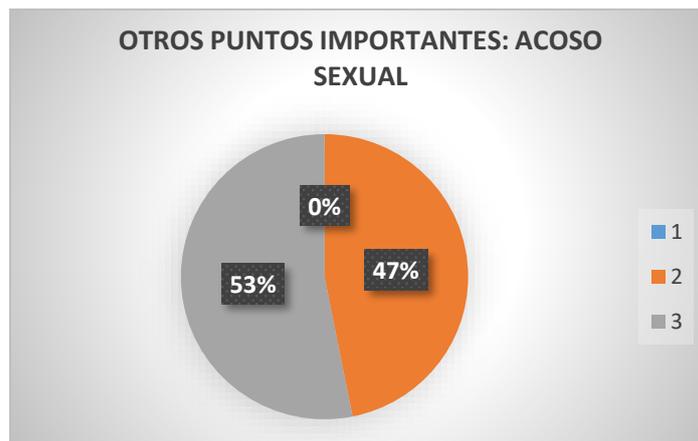


Figura 25 - Acoso Sexual GYE-MANTA

(Elaboración propia)

En la dimensión otros puntos importantes-acoso sexual se puede evidenciar que un 47% es riesgo medio y el 53% de la población está en un riesgo alto por tal razón es importante tomar acciones correctivas para de esta manera mejorar las condiciones de trabajo, así como el estado de salud de los trabajadores.

Tabla 30 - Acoso Sexual UIO-CUENCA

OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO SEXUAL UIO-CUENCA		PORCENTAJE
RIESGO BAJO		0%
RIESGO MEDIO		43%
RIESGO ALTO		53%

(Elaboración propia)



Figura 26 - Acoso sexual UIO-CUENCA

(Elaboración propia)

En la dimensión de otros puntos importantes de acoso sexual se refleja un riesgo bajo del 89% mientras que el 11% está en un riesgo medio de la población está un riesgo alto por tal razón es importante tomar acciones correctivas para de esta manera mejorar las condiciones de trabajo, así como el estado de salud de los trabajadores.

Tabla 31 – Adicción al trabajo GYE-MANTA

OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ADICCIÓN AL TRABAJO GYE-MANTA	PORCENTAJE
RIESGO BAJO	0%
RIESGO MEDIO	97%
RIESGO ALTO	3%

(Elaboración propia)



Figura 27 - Adicción al trabajo GYE-MANTA

(Elaboración propia)

Dentro de la dimensión adicción al trabajo el 97% de la población evaluada está dentro del riesgo medio y el 3% en riesgo alto. la dificultad de los trabajadores para desconectarse de su trabajo puede traer efectos negativos para la salud a su como a nivel familiar.

Tabla 32 - Adicción al trabajo UIO-CUENCA

OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ADICCIÓN AL TRABAJO UIO-CUENCA	PORCENTAJE
RIESGO BAJO	0%
RIESGO MEDIO	77%
RIESGO ALTO	23%

(Elaboración propia)



Figura 28 - Adicción al trabajo UIO-CUENCA

(Elaboración propia)

Dentro de la dimensión adicción al trabajo el 77% de la población evaluada está dentro del riesgo medio y el 23% en riesgo alto. la dificultad de los trabajadores para desconectarse de su trabajo puede traer efectos negativos para la salud a su como a nivel familiar

Tabla 33 - Condiciones de trabajo GYE - MANTA

OTROS PUNTOS IMPORTANTES: Condiciones de Trabajo GYE-MANTA	PORCENTAJE
RIESGO BAJO	9%
RIESGO MEDIO	91%
RIESGO ALTO	3%

(Elaboración propia)



Figura 29 – Condiciones de trabajo GYE-MANTA

(Elaboración propia)

Dentro la dimensión condiciones de trabajo se evidencia un riesgo medio con el 91% de la población evaluada mientras que tenemos un riesgo bajo correspondiente a 9% referente a las condiciones de seguridad, ergonómicas, higiénicas y psicosociales), las condiciones antes mencionadas pueden afectar negativamente a la salud de los trabajadores.

Tabla 34 - Condiciones de trabajo UIO-CUENCA

OTROS PUNTOS IMPORTANTES: Condiciones de Trabajo UIO-CUENCA	PORCENTAJE
RIESGO BAJO	56%
RIESGO MEDIO	44%
RIESGO ALTO	3%

(Elaboración propia)

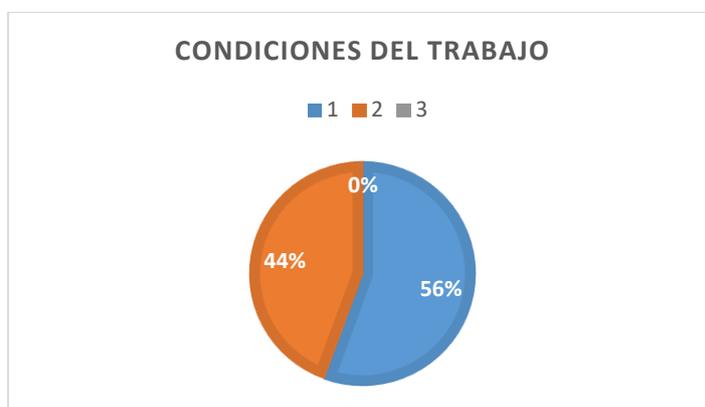


Figura 30 - Condiciones de trabajo UIO-CUENCA

(Elaboración propia)

Dentro la dimensión condiciones de trabajo se evidencia un riesgo bajo con el 56% de la población evaluada mientras que tenemos un riesgo medio correspondiente a 44% referente a las condiciones de seguridad, ergonómicas, higiénicas y psicosociales), las condiciones antes mencionadas pueden afectar negativamente a la salud de los trabajadores.

Tabla 35 - Doble presencia GYE-MANTA

OTROS PUNTOS IMPORTANTES: Doble presencia GYE-MANTA	PORCENTAJE
RIESGO BAJO	9%
RIESGO MEDIO	91%
RIESGO ALTO	0%

(Elaboración propia)

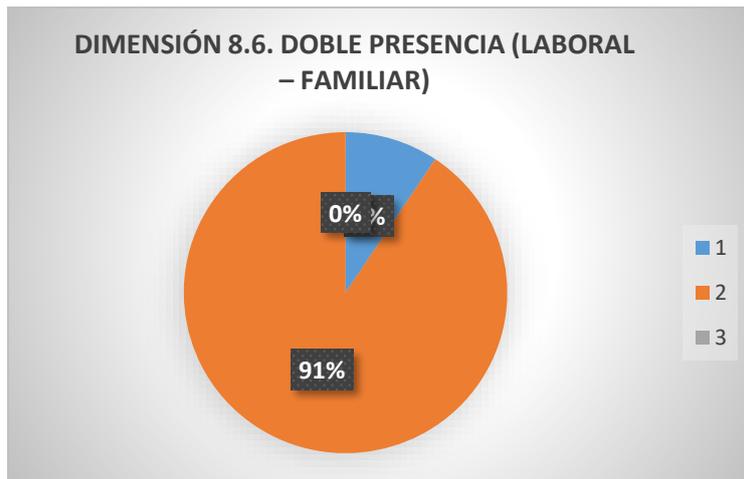


Figura 31 - Doble presencia GYE-MANTA
(Elaboración propia)

En la dimensión doble presencia familiar el 91% corresponde a un riesgo medio y 9% al riesgo bajo, por lo que es importante tomar medidas preventivas para mejorar esta dimensión.

Tabla 36 - Doble presencia UIO-CUENCA

OTROS PUNTOS IMPORTANTES: Doble presencia UIO-CUENCA	PORCENTAJE
RIESGO BAJO	9%
RIESGO MEDIO	82%
RIESGO ALTO	9%

(Elaboración propia)

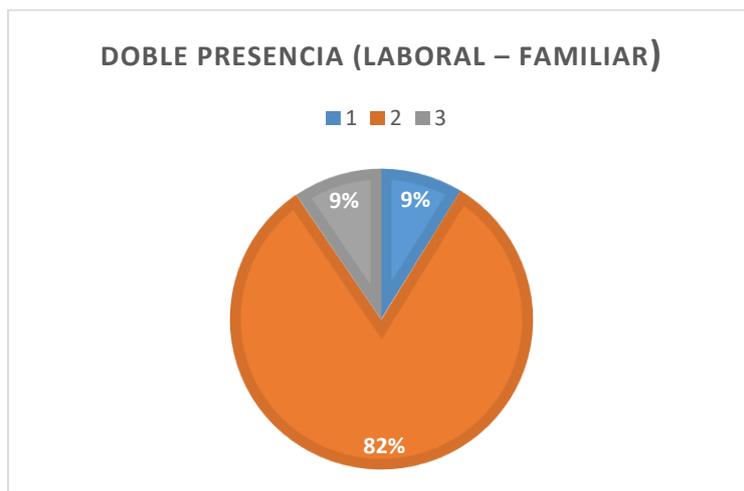


Figura 32 - Doble presencia UIO- CUENCA
(Elaboración propia)

El 82% corresponde a un riesgo medio y 9% al riesgo bajo y otro 9% se refleja en un nivel de riesgo alto, por lo que es importante tomar medidas preventivas para mejorar esta dimensión.

Tabla 37 - Condiciones de trabajo GYE-MANTA

OTROS PUNTOS IMPORTANTES: Estabilidad laboral GYE-MANTA	PORCENTAJE
RIESGO BAJO	0%
RIESGO MEDIO	100%
RIESGO ALTO	0%

(Elaboración propia)



Tabla 38 - Estabilidad laboral GYE-MANTA

(Elaboración propia)

Dentro de la dimensión estabilidad laboral y emocional el 100% de la población encuestada está dentro de un riesgo medio referente a la precarización, incertidumbre de un futuro laboral, falta de motivación o descontento, por esa razón es importante asociar estrategias para reducir este nivel de riesgo.

Tabla 39 - Estabilidad laboral UIO- CUENCA

OTROS PUNTOS IMPORTANTES: Estabilidad laboral UIO-CUENCA	PORCENTAJE
RIESGO BAJO	0%
RIESGO MEDIO	100%
RIESGO ALTO	0%

(Elaboración propia)



Figura 33 - Estabilidad laboral UIO-CUENCA
(Elaboración propia)

Dentro de la dimensión estabilidad laboral y emocional el 100% de la población encuestada está dentro de un riesgo medio referente a la precarización, incertidumbre de un futuro laboral, falta de motivación o descontento, por esa razón es importante asociar estrategias para reducir este nivel de riesgo.

Tabla 40 - Salud auto percibida GYE-MANTA

OTROS PUNTOS IMPORTANTES: Salud auto-percibida GYE-MANTA	PORCENTAJE
RIESGO BAJO	0%
RIESGO MEDIO	41%
RIESGO ALTO	59%

(Elaboración propia)

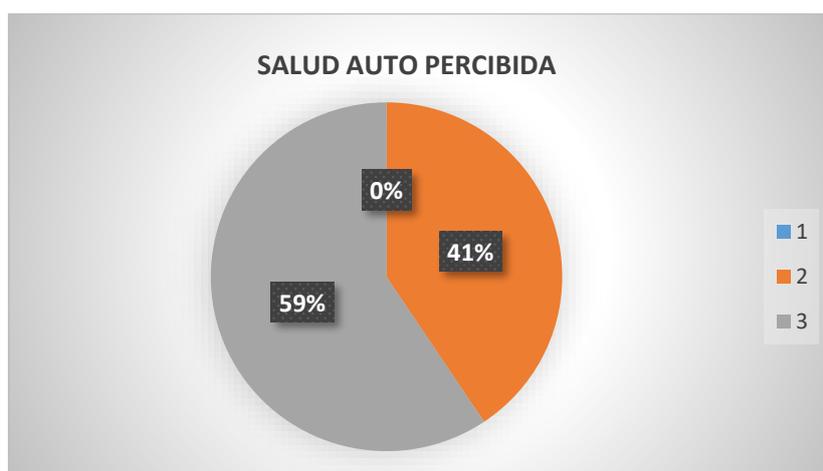


Figura 34 - Salud auto percibida GYE- MANTA
(Elaboración propia)

En la dimensión otros puntos importantes- salud auto percibida se evidencia un riesgo alto de 59%, el 41% corresponde a un riesgo medio, lo que significa que esta dimensión se encuentra en un riesgo alto por lo que es necesario tomar las medidas de acción correspondiente para minimizar el riesgo y sus posibles efectos a la salud de los trabajadores.

Tabla 41 - Salud auto percibida UIO-CUENCA

OTROS PUNTOS IMPORTANTES: Salud auto-percibida UIO-CUENCA	PORCENTAJE
RIESGO BAJO	0%
RIESGO MEDIO	41%
RIESGO ALTO	59%

(Elaboración propia)

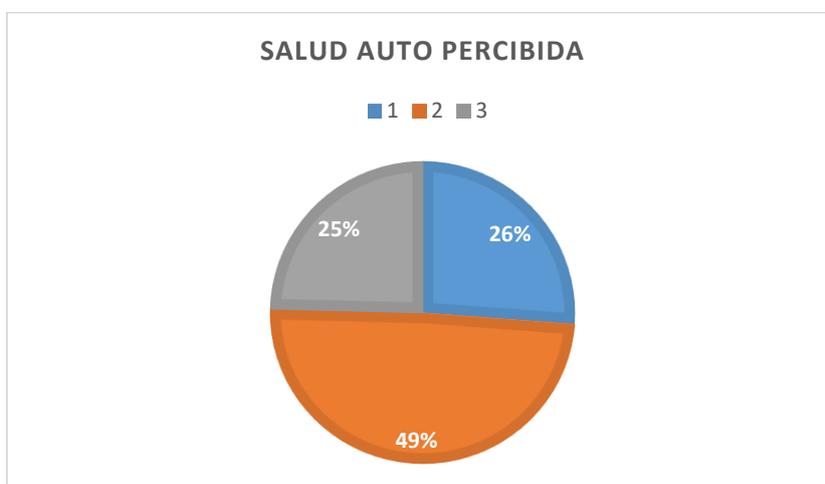


Figura 35 - Salud auto percibida UIO-CUENCA

(Elaboración propia)

En la dimensión otros puntos importantes- salud auto percibida se evidencia un riesgo medio de 49%, el 26% corresponde a un riesgo bajo al igual se refleja 25% mediante el riesgo alto, lo que significa que esta dimensión se encuentra en un riesgo alto por lo que es necesario tomar las medidas de acción correspondiente para minimizar el riesgo y sus posibles efectos a la salud de los trabajadores.

Figura 36 - Resultado Global GYE-MANTA

RESULTADO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
	2%	96%	2%

(Elaboración propia)

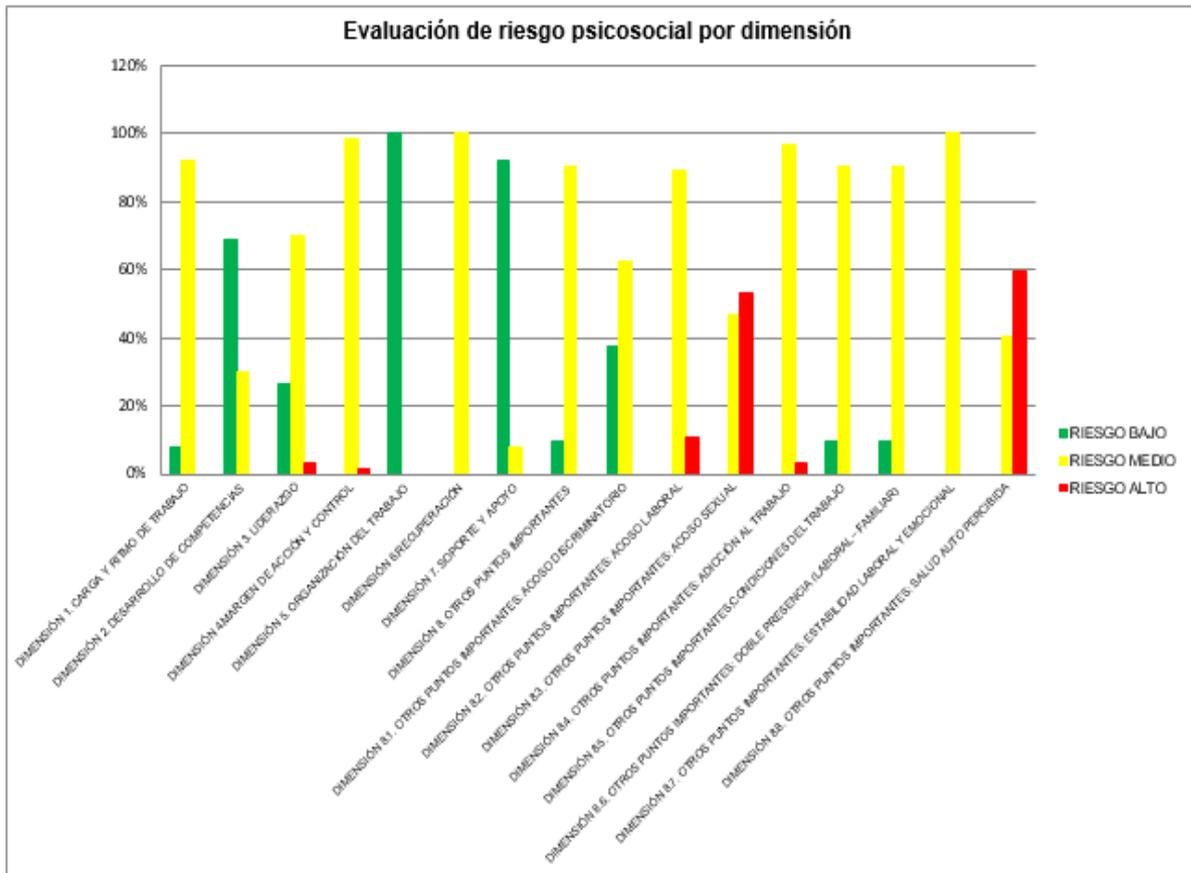


Figura 37- Dimensiones GYE-MANTA

(Elaboración propia)

Dentro de las dimensiones evaluadas a los trabajadores de las sedes Guayaquil-Manta se puede evidenciar un riesgo medio significativo en la mayor parte de las dimensiones correspondiente a un 96%, un 2% están entre el riesgo bajo y alto. Lo que significa que tenemos un riesgo alto en la mayor parte de las dimensiones y será necesario adoptar planes y medidas de acción correctivas con el fin de neutralizar y disminuir los riesgos para de esta manera mejorar las condiciones laborales de los trabajadores y de esta manera mejorar la estabilidad laboral de los trabajadores en la organización.

Tabla 42- Resultados globales UIO-CUENCA

RESULTADO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
	12%	87%	1%

(Elaboración propia)

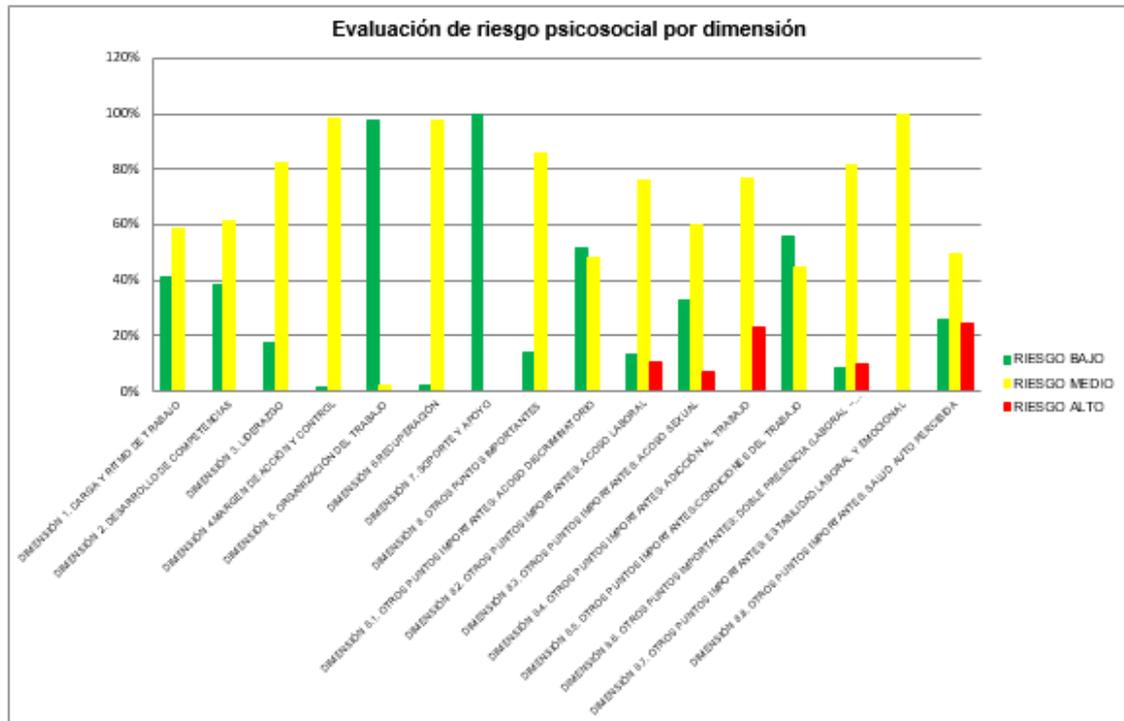


Figura 38 - Dimensiones UIO-CUENCA
(Elaboración propia)

Dentro de las dimensiones evaluadas del personal QUITO-CUENCA con una población de 126 trabajadores se puede evidenciar que riesgo predominante es el medio ya que encontramos un 87%, mientras que un 12% se están dentro de un riesgo bajo, 1% refleja un riesgo alto, lo que significa que al tener medio en la mayor parte de las dimensiones se podrían presentar riesgos psicosociales significativos, por lo que es necesario adoptar medidas correctivas para de esta manera corregir las dimensiones evaluadas y prevenir afecciones a la salud de los trabajadores, mejorar las condiciones de estabilidad laboral dentro de la organización.

3.1.2 PRESENTACION DE RESULTADOS DE ENCUESTA DE COVID-19

Después de haber aplicado las encuestas de impacto social covid-19 dentro de la organización a los 191 trabajadores de la organización se elaboró el cálculo del Alfa de Cronbach mediante el cual se obtuvo el siguiente resultado inicial:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,693	35

Figura 39 - Cálculo Alfa de Cronbach
(IBM SPSS STATISTICS V23)

Como se puede observar el resultado inicial muestra un valor de 0,693, para considerar que el cuestionario es fiable el Alfa de Cronbach debe ser mayor o igual a 0,8 por lo que a través del mismo software se eliminaron las preguntas que tienen una correlación baja hasta obtener el valor de fiabilidad necesario.

Tabla 43- Estadísticas totales de elementos con 35 preguntas

Pregunta suprimida	Alfa de Cronbach	N de elementos
Pregunta #8	,701	34
Pregunta #10	,708	33
Pregunta #11	,724	32
Pregunta #16	,755	31
Pregunta #21	,772	30
Pregunta #26	,796	29
Pregunta #31	,805	28

Fuente (Elaboración propia)

Como se puede observar luego haber eliminado las 7 preguntas el resultado final del Alfa de Cronbach es de 0,805 lo cual demuestra que la encuesta con las 28 preguntas finales es fiable tal y como la metodología lo establece.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos por cada pregunta para lo cual no están consideradas las preguntas anteriormente eliminadas por la metodología.

Pregunta 1:

Las normas de bioseguridad planteadas por la organización están afectando el normal desarrollo de su trabajo.

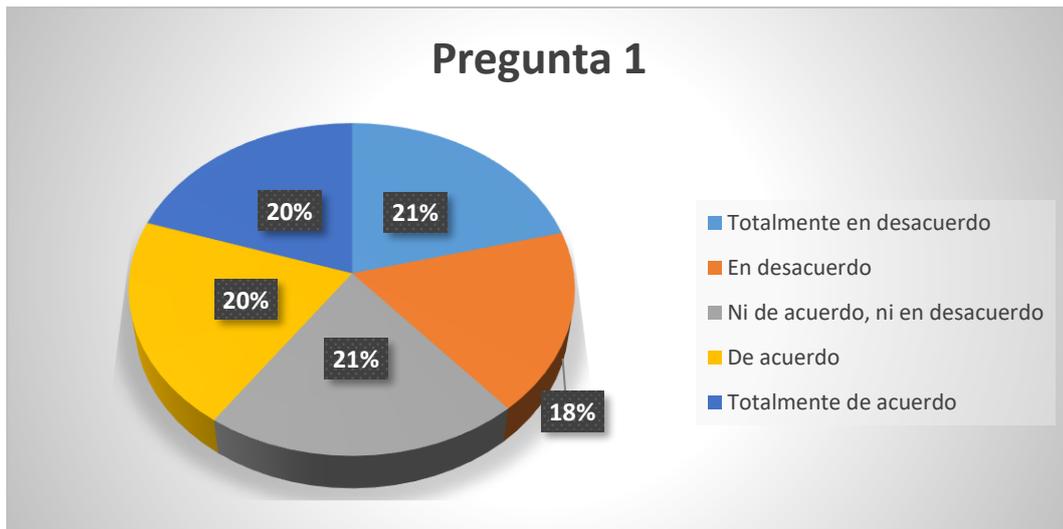


Figura 40 - Resultado estadístico variable Autonomía 1

(Elaboración propia)

En la pregunta número uno con relación a la variable autonomía se puede observar que el 20% consideran que las normas de bioseguridad no afectan el normal desarrollo de sus actividades, así como el 21 % consideran sí les afecta un 21% se encuentran en un nivel neutro.

Pregunta 2:

Considera que la jornada (horario) reducida afecta su autonomía en el desarrollo de las actividades diarias.

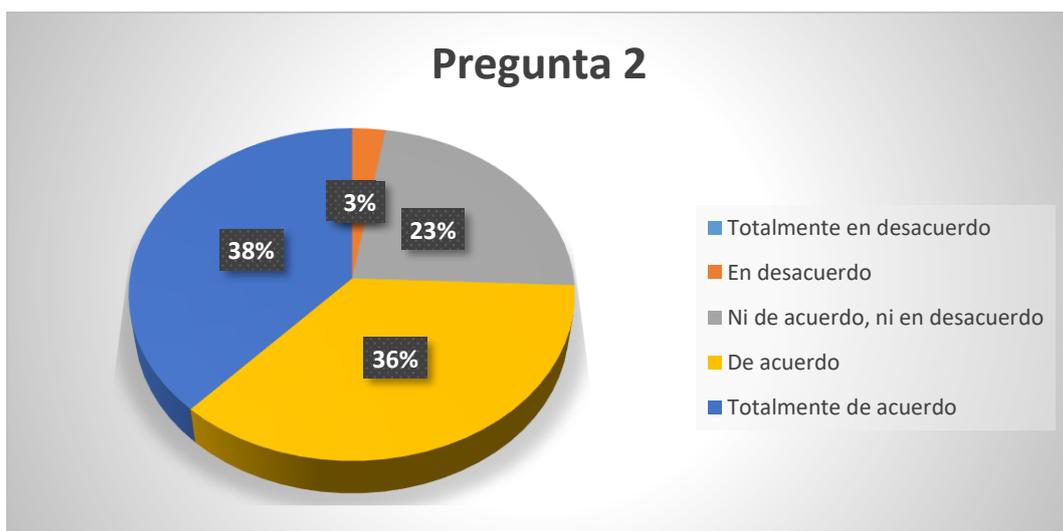


Figura 41 - Resultado estadístico variable Autonomía 2

(Elaboración propia)

En esta pregunta se menciona que el 38% de los trabajadores considera que la jornada reducida ha afectado la autonomía de sus actividades mientras que 23% se encuentra en un punto donde han logrado equilibrar estas tareas con el tiempo destinado.

Pregunta 3:

Durante la jornada de teletrabajo tiene complicaciones para separar su vida laboral con la vida familiar.

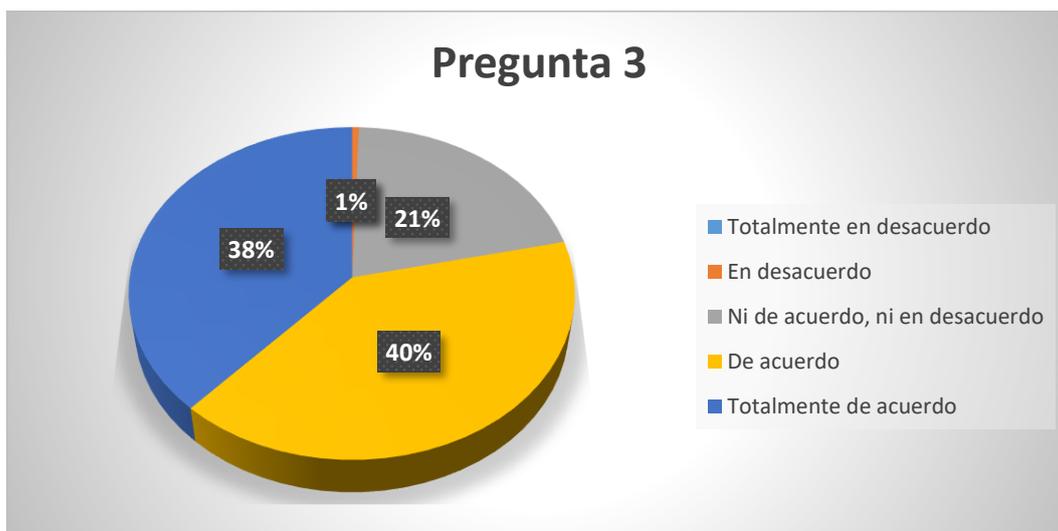


Figura 42- Resultado estadístico variable Autonomía 3
(Elaboración propia)

En la pregunta número tres el 40% de los trabajadores mencionan que han tenido complicaciones para separar su vida familiar con la del trabajo un 38 % mencionan que han podido lograr separar esta relación.

Pregunta 4:

Los horarios y días de trabajo asignados por la organización en el retorno al trabajo afectan el desarrollo de sus actividades laborales.

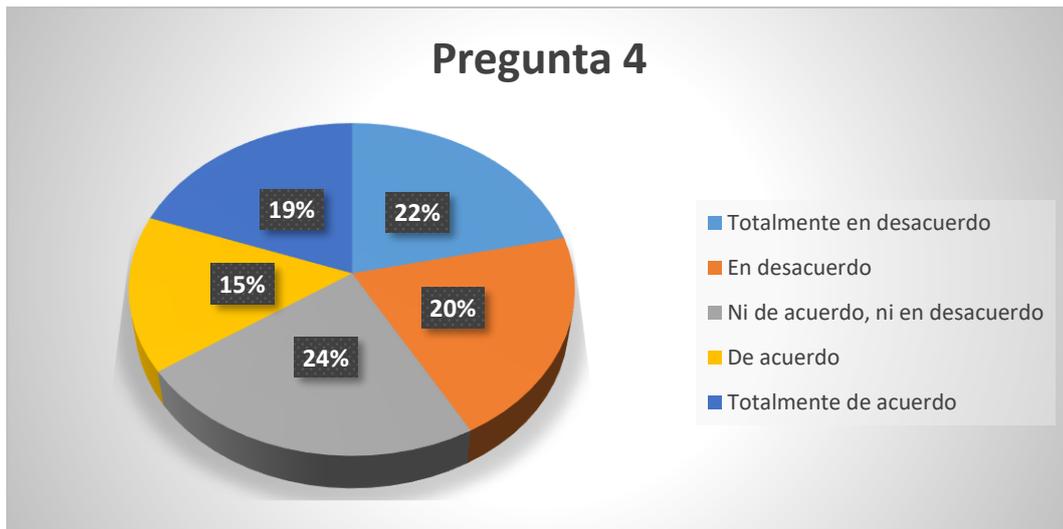


Figura 43 - Resultado estadístico variable Autonomía 4

(Elaboración propia)

El 22% de los encuestados considera que el horario de trabajo establecidos no afectaría al desarrollo de sus actividades en la reincorporación mientras que un 19% consideran que sí podría afectar. Por otro lado, tenemos un 24% que están en un punto medio.

Pregunta 5:

Considera usted que las estrategias establecidas por la organización son las más acertadas para evitar la propagación del virus adecuándose a sus necesidades laborales.

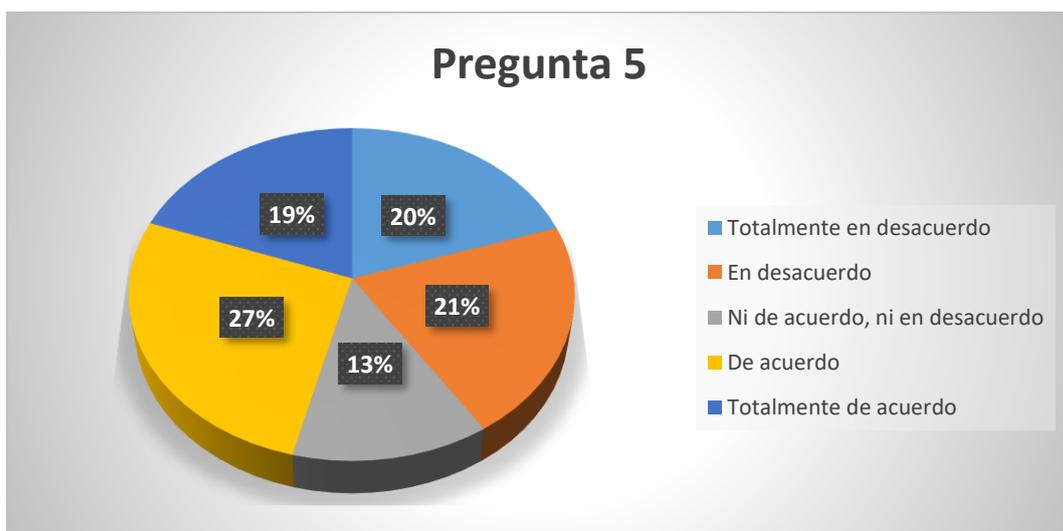


Figura 44 - Resultado estadístico variable Autonomía 5

(Elaboración propia)

Acerca de las estrategias establecidas por la organización para evitar la propagación del covid-19, el 19% y el 21% de la población menciona que están desacuerdo, mientras que 27 % y el 19% están de acuerdo con los métodos establecidos.

Pregunta 6:

Las restricciones de ingreso por Covid-19 a las instalaciones son las más adecuadas.

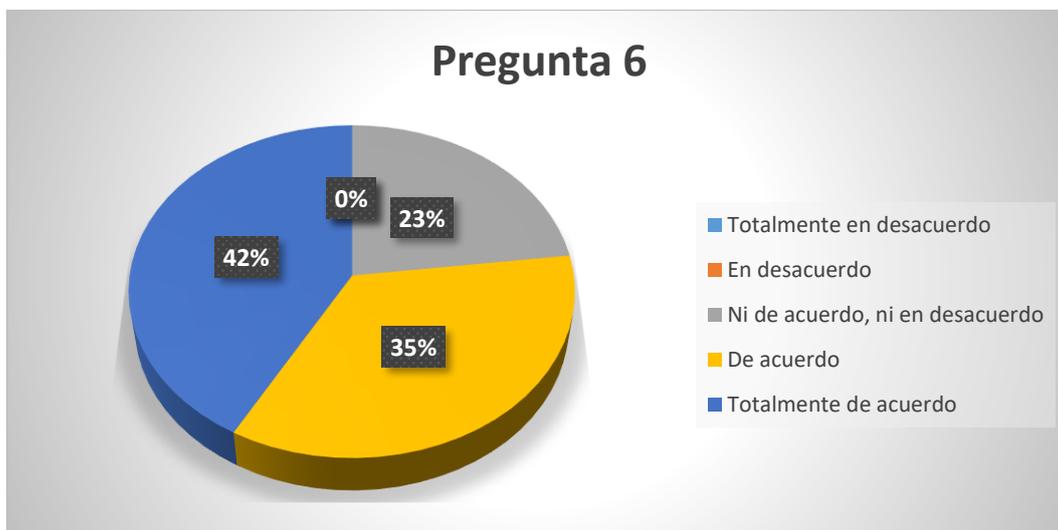


Figura 45 - Resultado estadístico variable ASPECTO FISICO 1

(Elaboración propia)

En lo que corresponde a las restricciones implementadas, 35% de los trabajadores consideran que están de acuerdo con el protocolo de bioseguridad implementado mientras que un 42% no están de acuerdo.

Pregunta 7:

Considera usted que la restricción de ingreso de sus compañeros con síntomas de covid-19 puede afectar el cumplimiento de sus tareas diarias.

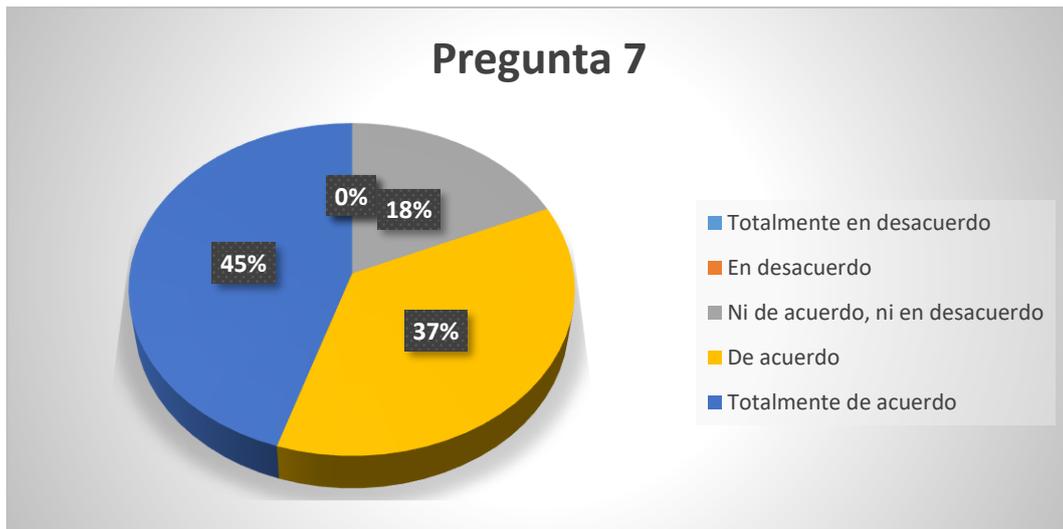


Figura 46 - Resultado estadístico variable ASPECTO FISICO 2

(Elaboración propia)

El 45% de la población encuestada menciona las restricciones planteadas afectaran a sus tareas mientras que el 37 dicen que nos les afectarían.

Pregunta 9:

La implementación de diferentes modalidades de trabajo influye en la reducción de contagios del covid-19 (teletrabajo, jornada reducida) dentro de la organización.

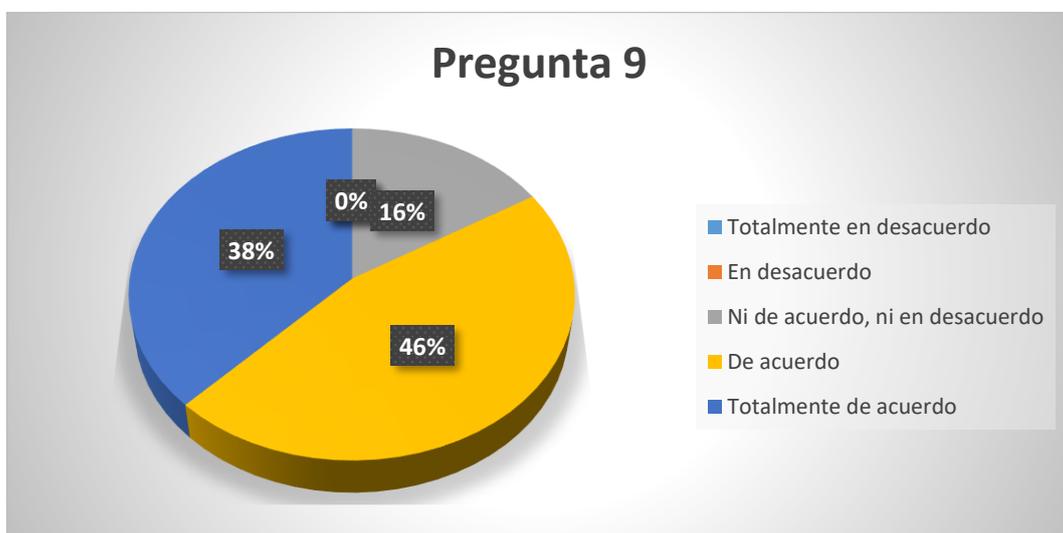


Figura 47 - Resultado estadístico variable ASPECTO FISICO

(Elaboración propia)

El 46 % considera que las diferentes modalidades que se han establecido son las estrategias adecuadas para evitar el contagio mientras que el 38 % no están de acuerdo y un 16% se mantienen un punto neutro.

Pregunta 12:

La señalética de distanciamiento social implementada se encuentra en todos los lugares necesarios.

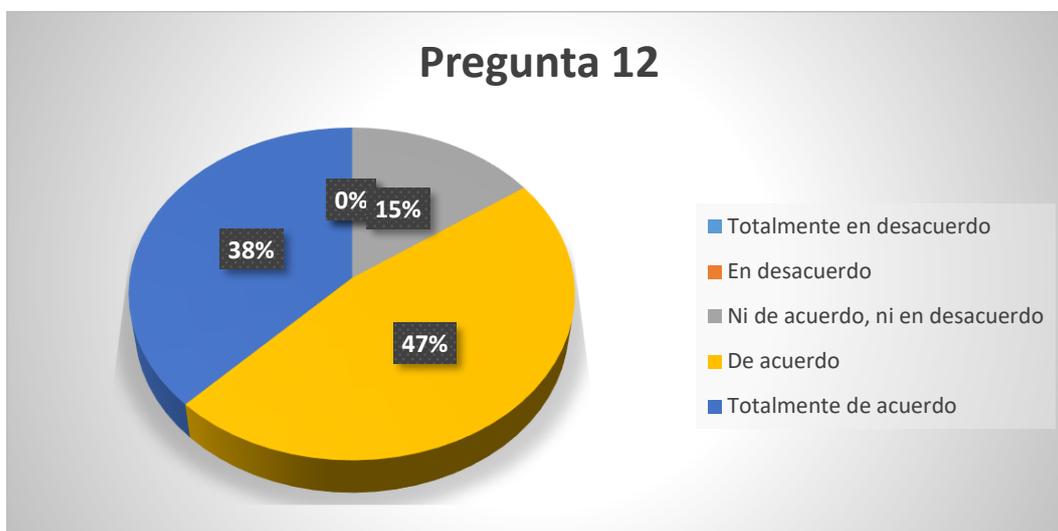


Figura 48 - Resultado estadístico variable apoyo
(Elaboración propia)

El 47 % de la población encuestada menciona que el total de señalética ubicada es la adecuada y que se encuentra ubicada en los lugares necesarios mientras que el 38% no están de acuerdo y 15% se mantiene en un punto neutro.

Pregunta 13:

Considera usted que los Equipos de Protección Personal (EPP) entregados cumplen con los requisitos implantados por la normativa legal vigente para covid-19.

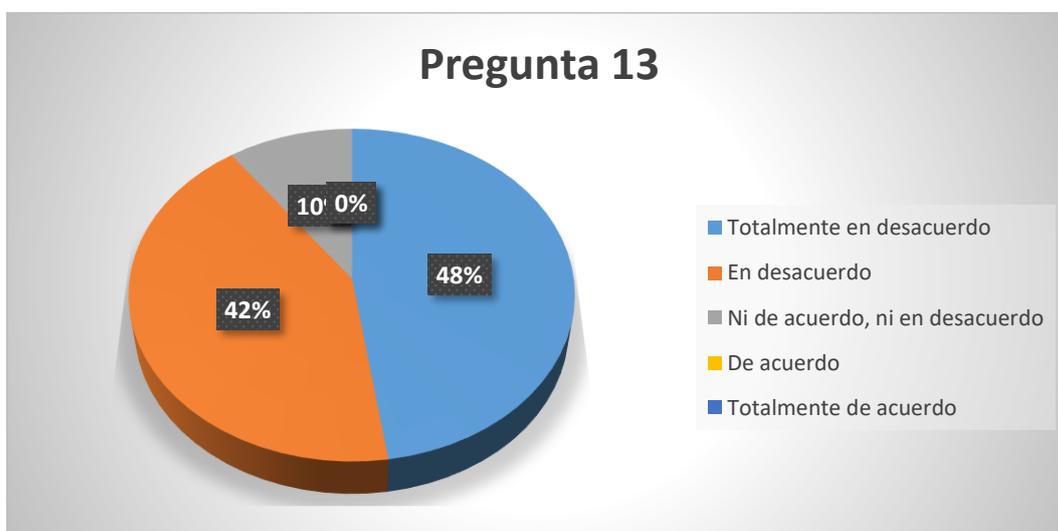


Figura 49 - Resultado estadístico variable apoyo

(Elaboración propia)

Mediante esta pregunta se puede establecer que los trabajadores de la organización no están conformes con la dotación de los equipos de protección personal entregados (el 90% en suma).

Pregunta 14:

Las horas establecidas para la desinfección de las superficies en contacto son las adecuadas para mitigar el riesgo de transmisión covid-19.

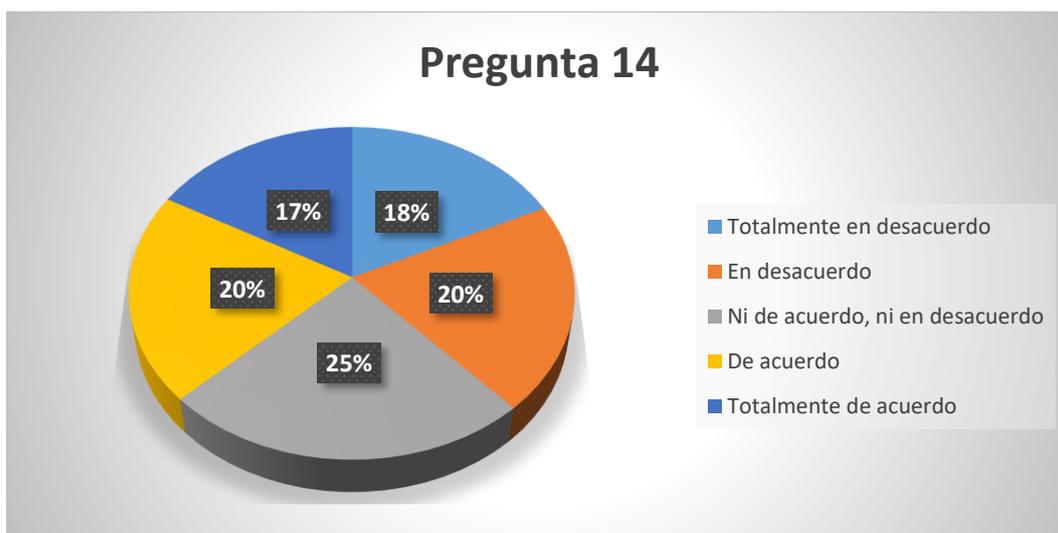


Figura 50 - Resultado estadístico variable apoyo

(Elaboración propia)

El 38% de la población menciona que están en desacuerdo con los periodos establecidos mientras que el 37% menciona que, si están de acuerdo, 25% están en un punto medio.

Pregunta 15:

Los espacios de trabajo están distribuidos adecuadamente para evitar el riesgo de contagio de covid-19.

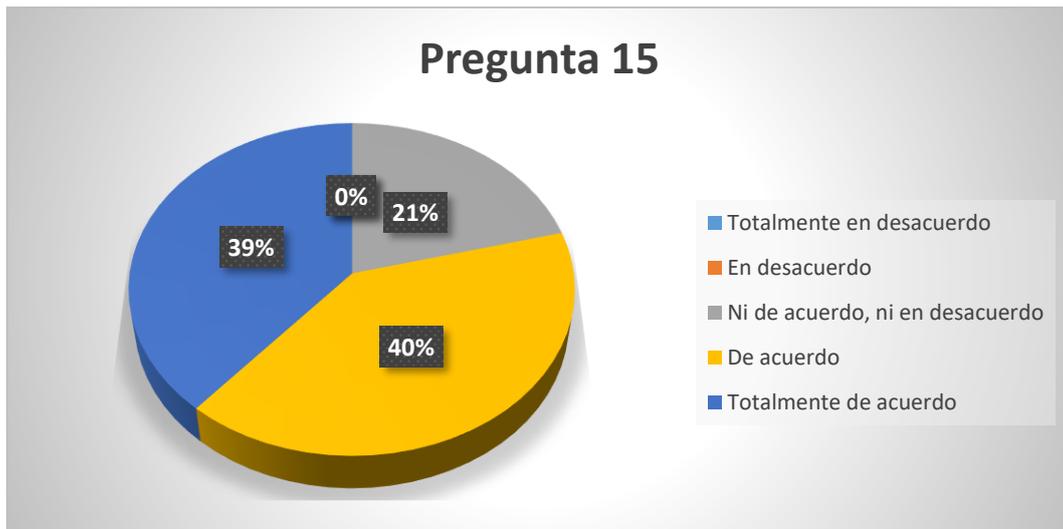


Figura 51 - Resultado estadístico variable apoyo
(Elaboración propia)

El 40% de la población están de acuerdo con la distribución de espacios establecidos mientras que el 39% no consideran que hayan sido los adecuados, el 21% se mantienen en un punto neutro.

Pregunta 17:

La modalidad de teletrabajo permite innovar los procesos y crear nuevos procesos) sus actividades o tareas.

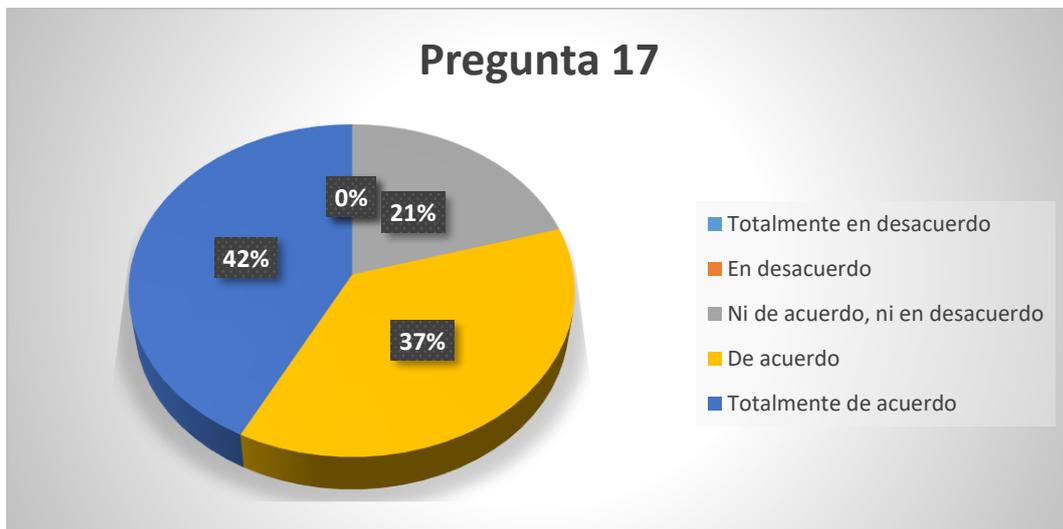


Figura 52 - Resultado estadístico variable consideración
(Elaboración propia)

El 37 % de la población encuestada pone en manifiesto que la modalidad de teletrabajo permite innovar sus actividades mientras que un 42% consideran que no se les ha dificultado mantener una innovación en sus actividades.

Pregunta 18:

Su Jefe / Supervisor / Gerente valora su trabajo tomando en consideración todas las restricciones actuales debido al covid-19.

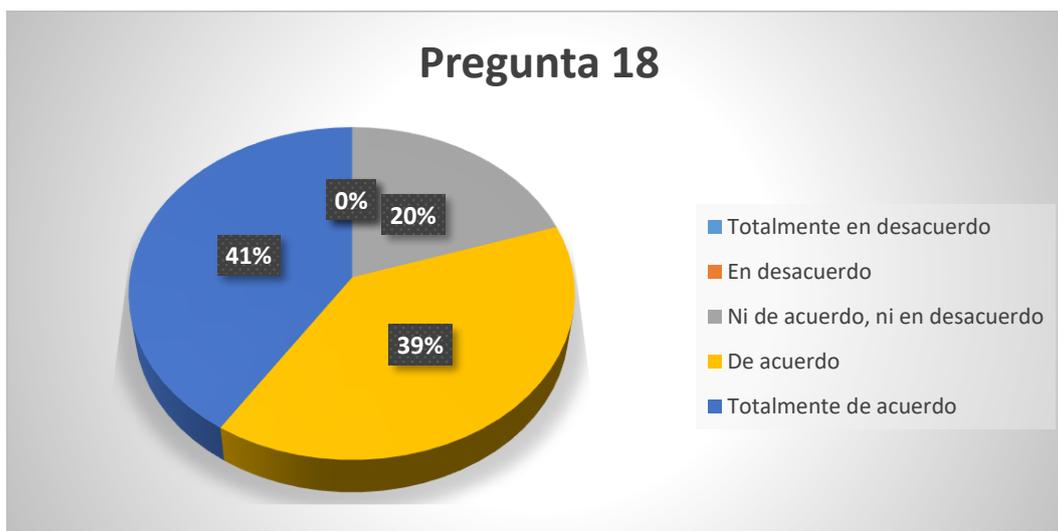


Figura 53 - Resultado estadístico variable consideración
(Elaboración propia)

El 41% de los trabajadores están en desacuerdo en lo que concierne a la pregunta acerca del estilo de liderazgo que ha mantenido sus Jefaturas durante esta pandemia mientras que 39% están de acuerdo.

Pregunta 19:

Las medidas laborales tomadas por la empresa sirvieron para precautelar su estabilidad laboral a pesar las directrices gubernamentales.

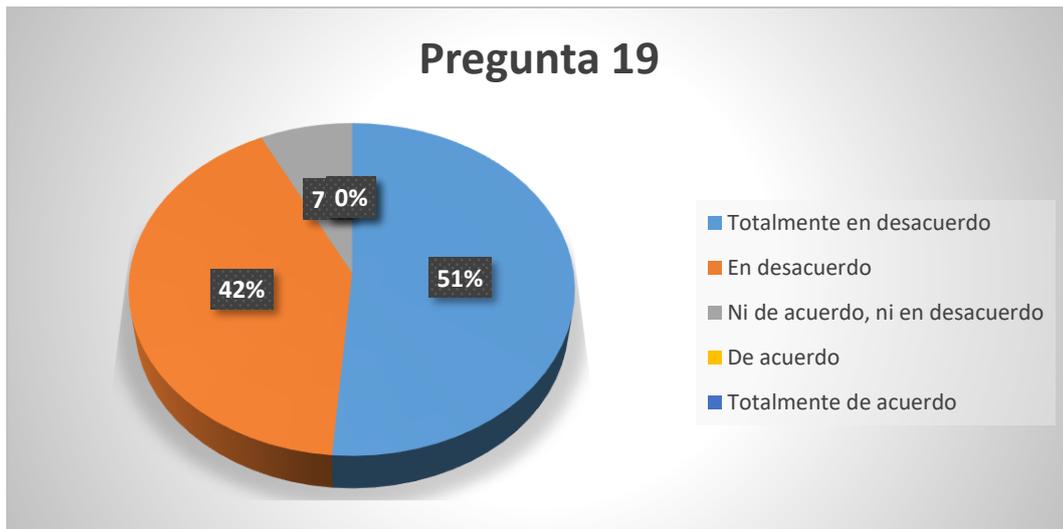


Figura 54 - Resultado estadístico variable consideración

(Elaboración propia)

El 92 % de la población encuestada consideran que las medidas laborales adoptadas por la organización por la pandemia covid-19 no están precautelando su estabilidad laboral.

Pregunta 20:

El beneficio del seguro médico brindado por la empresa es un apoyo significativo para su bienestar

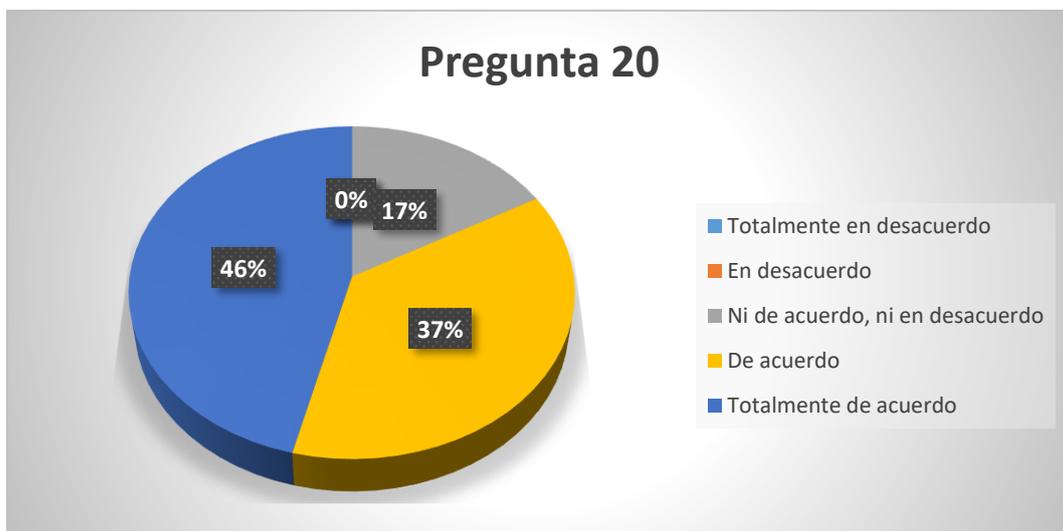


Figura 55 - Resultado estadístico variable consideración

(Elaboración propia)

El 46% de la población está en desacuerdo acerca que el seguro médico haya sido un apoyo significativo en este momento mientras que el 37% están de acuerdo y 17% se mantienen en un punto neutro.

Pregunta 22:

La empresa ha brindado la comunicación más adecuada durante esta emergencia sanitaria.

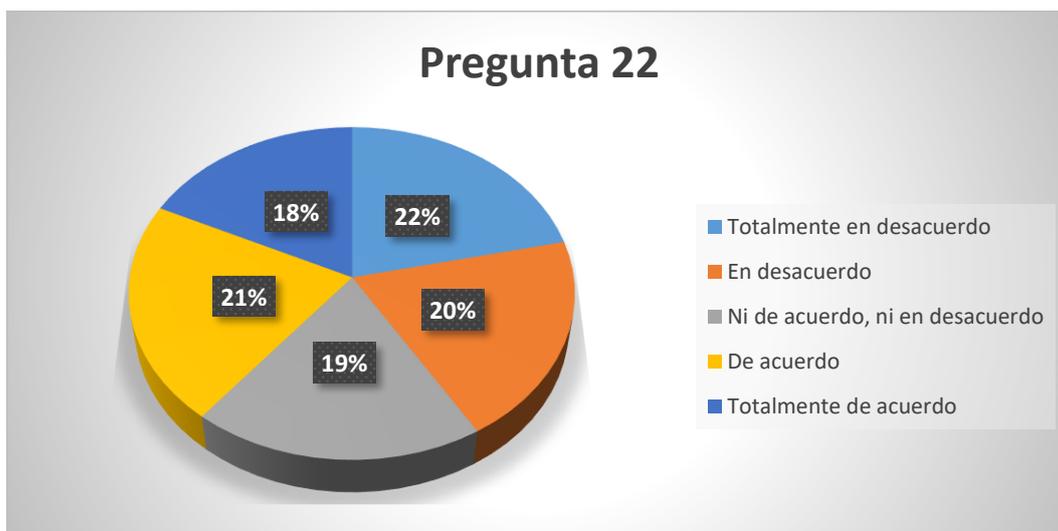


Figura 56 - Resultado estadístico variable calidez
(Elaboración propia)

El 42% de los trabajadores consideran que no se ha brindado que la organización no ha mantenido una comunicación adecuada mientras que el 39% están de acuerdo acerca del método de comunicación que ha mantenido la organización y 19% se encuentran en un punto neutro.

Pregunta 23:

Los Gerentes / Jefes/ Supervisores de sus áreas dan apertura para comunicarse acerca de las incertidumbres que usted pueda tener por la emergencia sanitaria.

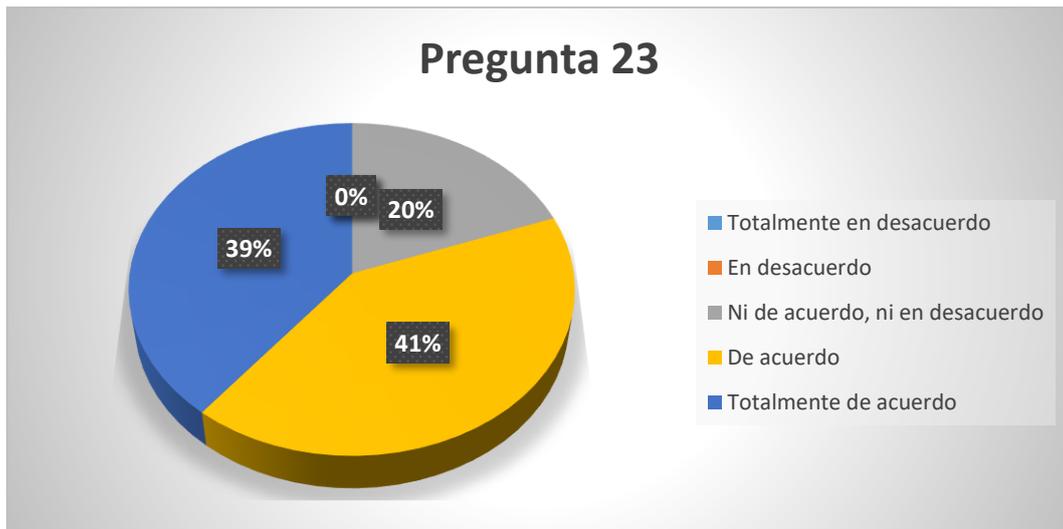


Figura 57 - Resultado estadístico variable calidez

(Elaboración propia)

En lo que concierne a la apertura de comunicación que han mantenido durante esta pandemia las jefaturas con los trabajadores el 41% mencionan que están de acuerdo mientras que el 39 no están de acuerdo.

Pregunta :24

Los protocolos realizados en la emergencia sanitaria toman en cuenta las necesidades de seguridad de los trabajadores.

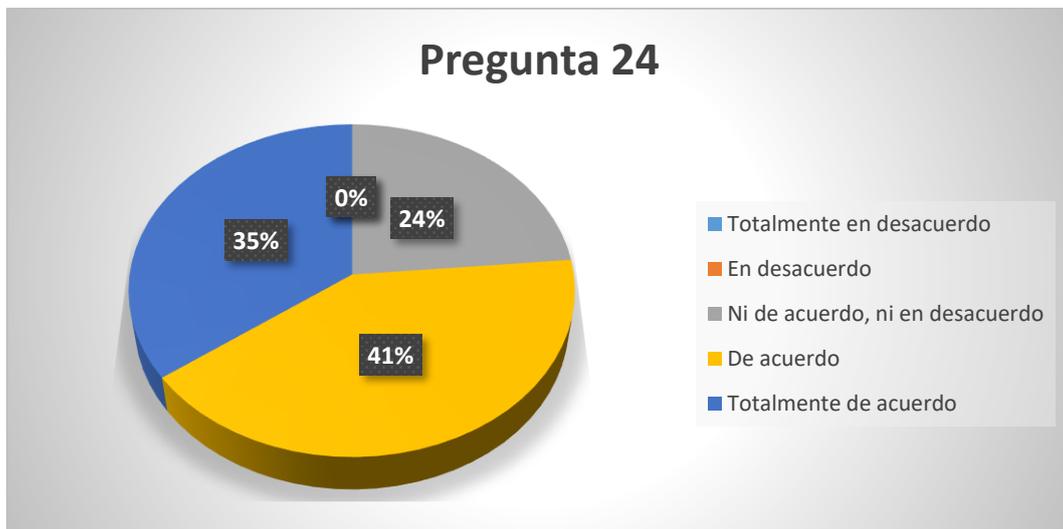


Figura 58 - Resultado estadístico variable calidez

(Elaboración propia)

El 41% de los trabajadores están de acuerdo sobre la seguridad que impone el protocolo de bioseguridad mientras que el 35% mencionan que están en desacuerdo, un 24% se encuentra en un punto neutro.

Pregunta 25:

Los trabajadores de la organización participaron de alguna forma en la implementación del protocolo de bioseguridad.

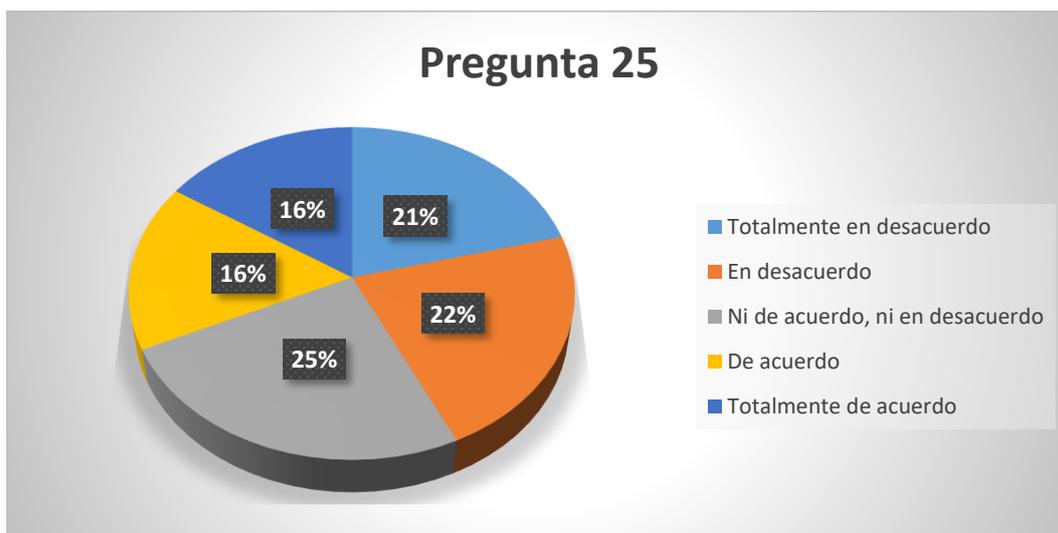


Figura 59 - Resultado estadístico variable calidez
(Elaboración propia)

Acerca de la participación en la elaboración del protocolo de bioseguridad el 43% mencionan que no están de acuerdo en el grado de participación que les dio mientras que un 32% mencionan estar de acuerdo, el 25% mencionan no estar de acuerdo ni en desacuerdo.

Pregunta 27:

La comunicación con sus compañeros ha mejorado durante la cuarentena por covid-19.

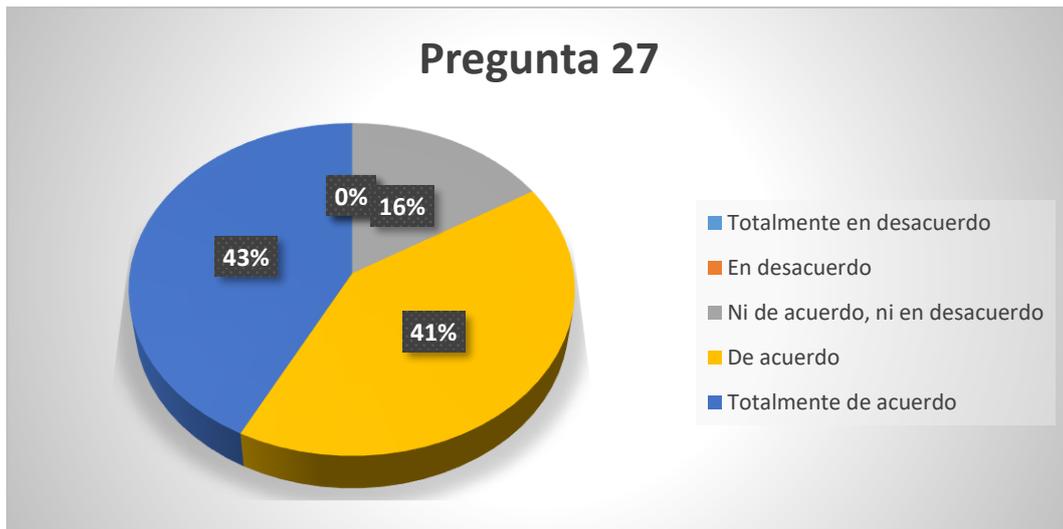


Figura 60 - Resultado estadístico variable recompensa

(Elaboración propia)

El 84 % de la población consideran que la comunicación con sus pares de trabajo ha mejorado durante la pandemia covid-19, el 16% no están de acuerdo ni en desacuerdo.

Pregunta 28:

Las relaciones con sus compañeros de trabajo se han visto afectadas durante el distanciamiento social.

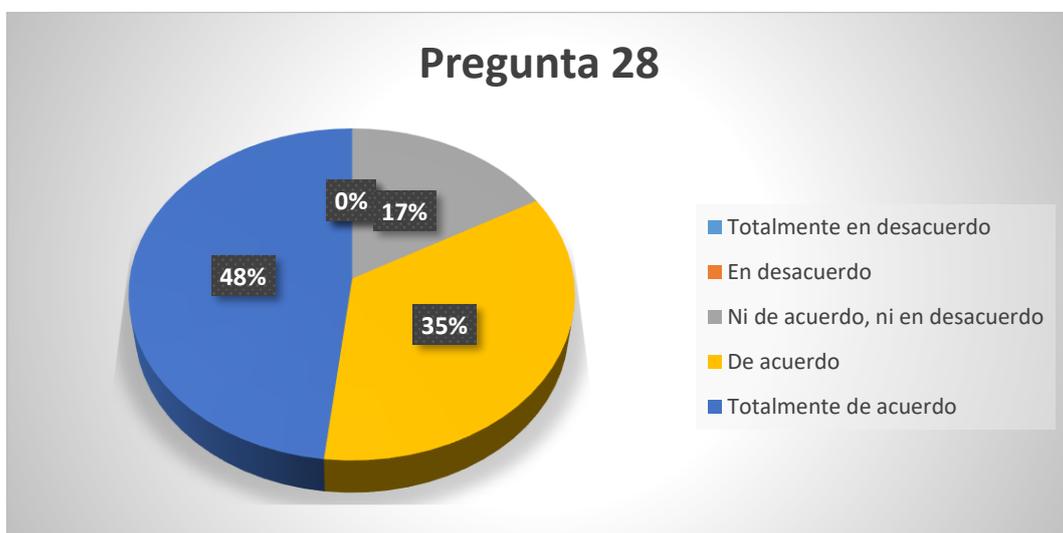


Figura 61 - Resultado estadístico variable recompensa

(Elaboración propia)

El 48 % menciona que las relaciones laborales no se han afectado con sus pares de trabajo mientras un 35% aducen que, si vieron afectadas un, el 17% no están de acuerdo ni en desacuerdo.

Pregunta 29:

Las prohibiciones de saludos físicos entre compañeros de trabajo puedan afectar las relaciones laborales.

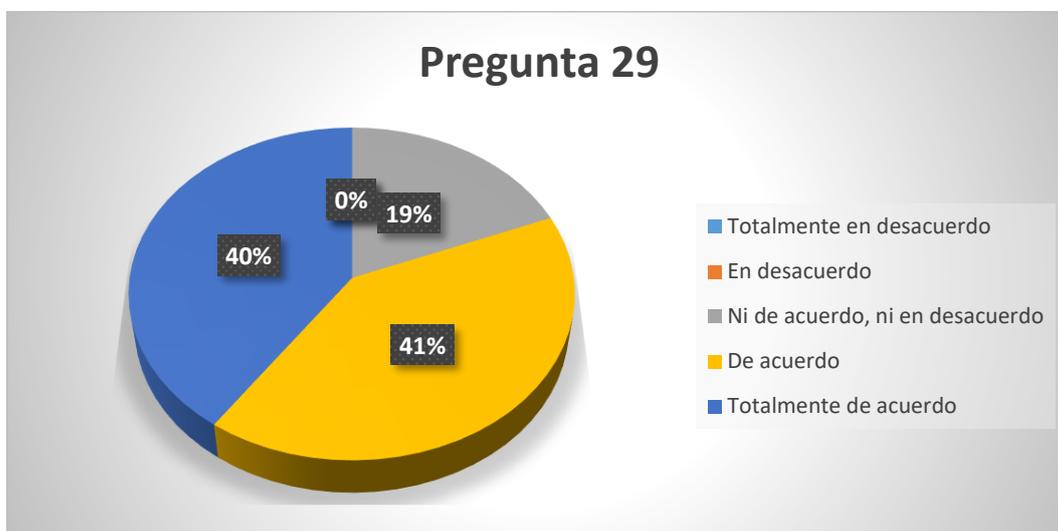


Figura 62 - Resultado estadístico variable recompensa
(Elaboración propia)

El 41% consideran que las relaciones laborales pueden verse afectadas, mientras que el 40% mencionan que no se podrían afectar, 19% no están de acuerdo ni en desacuerdo.

Pregunta 30:

La falta de expresiones físicas (beso, abrazo) por parte de los compañeros de trabajo ante la pérdida de un pariente por covid-19 pueden afectar a la parte emocional del trabajador.

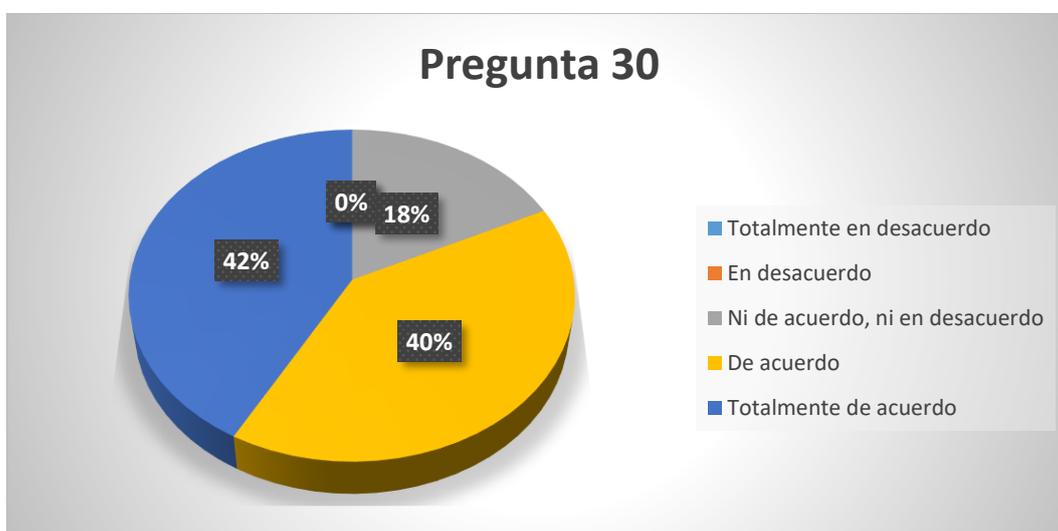


Figura 63 - Resultado estadístico variable recompensa

(Elaboración propia)

El 42% mencionan que la falta de expresiones físicas (beso, abrazo) por parte de los compañeros de trabajo ante la pérdida de un pariente por covid-19 si pudieran afectar a la parte emocional de su compañero de trabajo mientras que un 40% consideran que si podría verse afectada.

Pregunta 32:

Usted ha recibido el apoyo de sus compañeros en la solución de los problemas presentados en la nueva modalidad de trabajo.

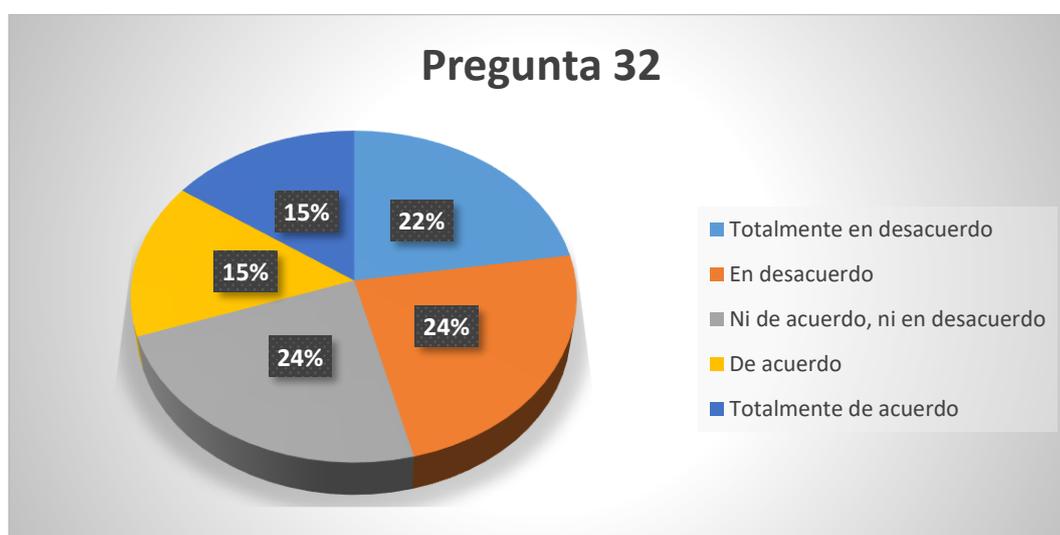


Figura 64 - Resultado estadístico variable estructura

(Elaboración propia)

El 46% mencionan que no han recibido el apoyo de sus compañeros en la solución de los problemas presentados en la nueva modalidad de trabajo, el 30% si lo recibió, el 24% no están de acuerdo ni en desacuerdo.

Pregunta 33:

El apoyo brindado por sus compañeros es el adecuado para resolver los problemas que se les presenta durante la cuarentena.

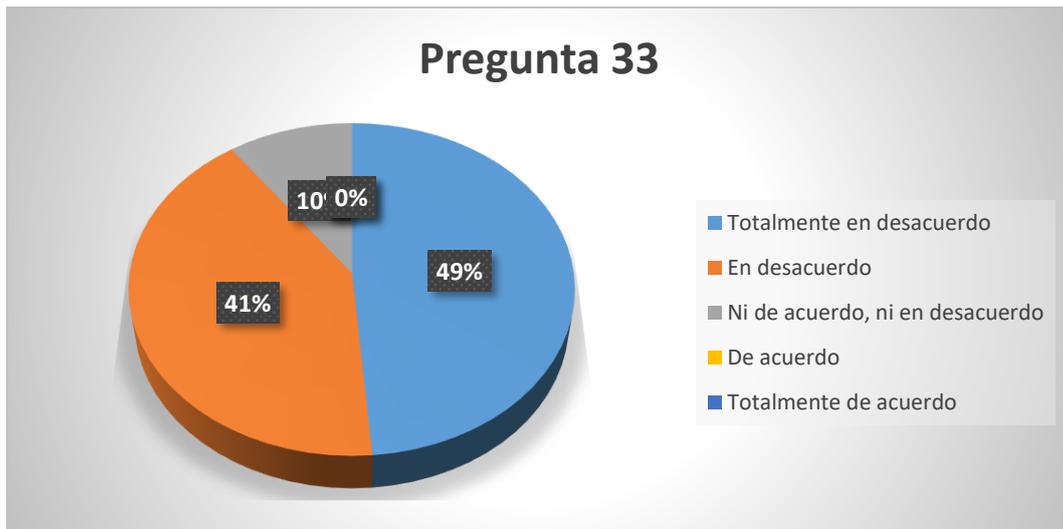


Figura 65 - Resultado estadístico variable estructura

(Elaboración propia)

El 90 % de los trabajadores consideran que el apoyo brindado por sus compañeros no ha sido el adecuado para resolver los problemas que se les presenta durante la cuarentena.

Pregunta 34:

Los compañeros de trabajo le brindan soporte sobre la información del protocolo de ingreso a las instalaciones durante la cuarentena.

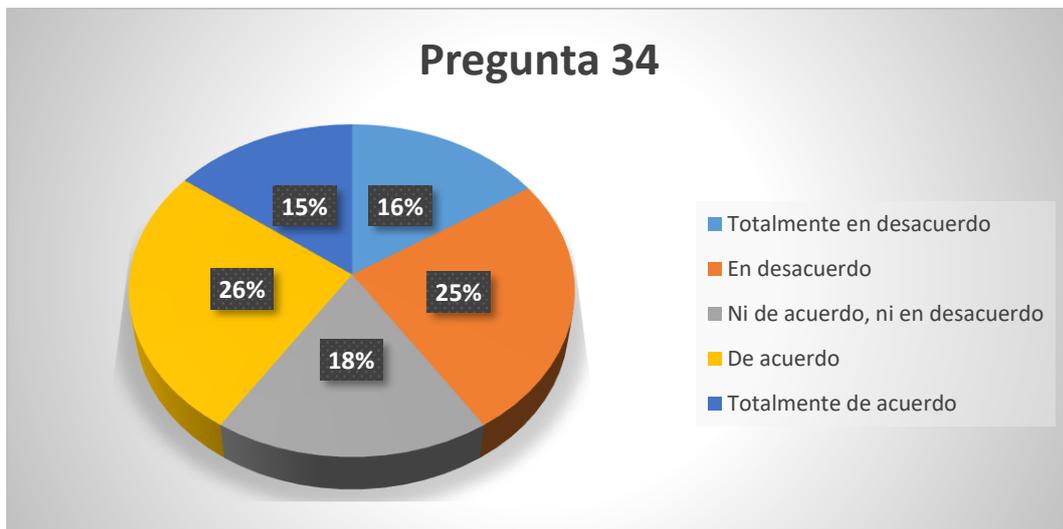


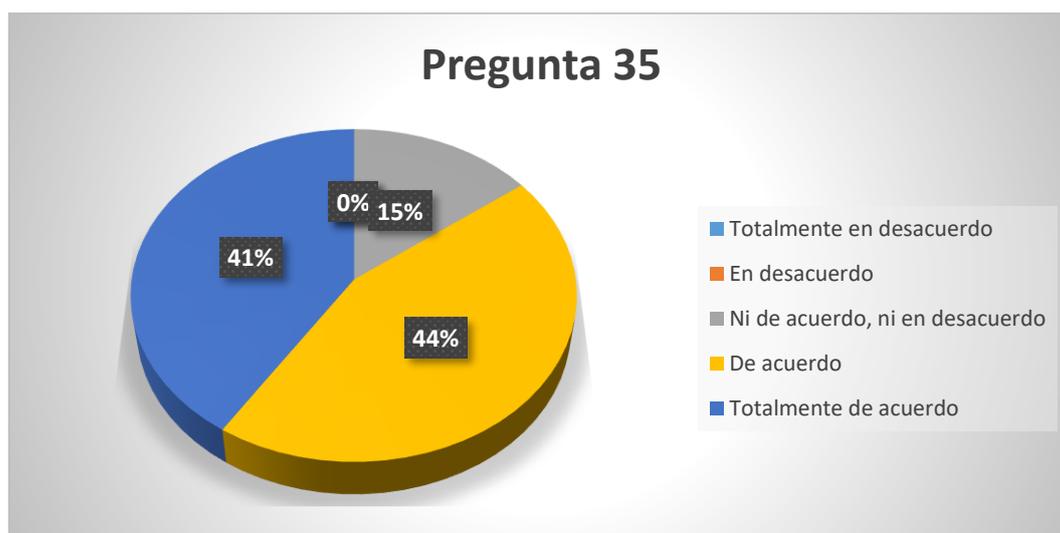
Figura 66 - Resultado estadístico variable estructura

(Elaboración propia)

El 41% de los encuestados mencionan que los compañeros de trabajo no les brindaron soporte o información del protocolo de ingreso a las instalaciones durante la cuarentena, el 31% mencionan que, si lo recibieron, 18 se mantienen en un punto neutro.

Pregunta 35:

La organización le brinda apoyo en el caso de haber presentado sintomatología asociada con el covid-19 o de haberlo tenido.



*Figura 67 - Resultado estadístico variable estructura
(Elaboración propia)*

El 44% menciona que la organización le ha brindado apoyo en el caso de haber presentado sintomatología asociada con el covid-19 o de haberlo tenido, 41% están en desacuerdo y el 15% no está de acuerdo ni en desacuerdo.

Mediante la presentación de la siguiente tabla se establece un análisis de todas las preguntas para lo cual se le ha establecido tres categorías: positiva, neutral y negativa ya que de esta manera podremos determinar de manera global la percepción que tienen los trabajadores con relación la situación actual (COVID-19) y poder destinar planes de control específicos.

Tabla 44 - Resumen de resultados globales por preguntas

	Puntaje Total	Negativo (0 - 318)	Neutral (319 - 636)	Positivo (637 - 955)
Pregunta 1	574		X	
Pregunta 2	783			X
Pregunta 3	795			X
Pregunta 4	555		X	
Pregunta 5	582		X	
Pregunta 6	800			X
Pregunta 7	815			X
Pregunta 8	573		X	
Pregunta 9	805			X
Pregunta 10	820			X
Pregunta 11	553		X	
Pregunta 12	807			X
Pregunta 13	310	X		
Pregunta 14	569		X	
Pregunta 15	798			X
Pregunta 16	806			X
Pregunta 17	806			X
Pregunta 18	804			X
Pregunta 19	298	X		
Pregunta 20	820			X
Pregunta 21	565		X	
Pregunta 22	562		X	
Pregunta 23	802			X
Pregunta 24	786			X
Pregunta 25	542		X	
Pregunta 26	604		X	
Pregunta 27	814			X
Pregunta 28	824			X
Pregunta 29	805			X
Pregunta 30	810			X
Pregunta 31	564		X	
Pregunta 32	529		X	
Pregunta 33	308	X		
Pregunta 34	571		X	
Pregunta 35	814			X

Elaboración propia

Finalmente podemos evaluar en la siguiente tabla los resultados de las 7 dimensiones mediante las cuales fueron diseñadas las preguntas, se puede evidenciar que en general las medidas hasta ahora adoptadas con la relación a la pandemia COVID-19 por parte de la organización se encuentran en un punto neutro debido a que los trabajadores consideran que se ha tomado acciones las cuales han ayudado a mantenerse seguros pero por otro lado sienten que aún falta seguridad para la reactivación por lo cual será necesario estructurar un protocolo de bioseguridad psicosocial para abordar los aspectos evaluados

En lo que corresponde a los puntajes negativos la preguntas se encuentran dentro de las dimensiones de Aspecto físico, Recompensa y Apoyo:

Pregunta 13

Considera usted que los Equipos de Protección Personal (EPP) entregados cumplen con los requisitos implantados por la normativa legal vigente para covid-19.

Pregunta 19

Las medidas laborales tomadas por la empresa sirvieron para precautelar su estabilidad laboral a pesar las directrices gubernamentales.

Pregunta 33

El apoyo brindado por sus compañeros es el adecuado para resolver los problemas que se les presenta durante la cuarentena

La combinación de las dos evaluaciones planteadas nos ayuda a determinar como el impacto del riesgo psicosocial / pandemia covid-19 puede afectar a la seguridad y salud del trabajador, así como al rendimiento y cumplimiento de los objetivos organizacionales, por tal razón con los resultados obtenidos es indispensable trabajar en planes de acción de ser posible a corto plazo.

Tabla 45 - Resumen de resultados globales por dimensión

	Puntaje Total	Negativo [0 - 1592]	Neutral [1593 - 3184]	Positivo [3185 - 4775]
Autonomía	3289			X
Aspecto físico	2993		X	
Apoyo	2239		X	
Consideración	3534			X
Calidez	2715		X	
Recompensa	3043		X	
Estructura	2786		X	

Elaboración propia

3.2 APLICACIÓN PRÁCTICA

Después de haber realizado la aplicación de las encuestas tanto de riesgo psicosocial como de covid-19 es necesario establecer planes de acción de control para de esta manera lograr disminuir el nivel de riesgo, por lo que la empresa puede adoptar las siguientes acciones.

- **Talleres de liderazgo**

Se propone que la empresa realice talleres direcciones a mejorar el tipo de liderazgo en cada uno de su departamento para eso se pueden considerar la contratación de empresas especializadas en entrenamientos de coaching de liderazgo.

El contar con estos talleres es de gran beneficio para la organización ya que se puede mejorar la perspectiva de los líderes para alcanzar los objetivos trazados por la organización, así como también se tendrán beneficios en el trabajo en equipo y las relaciones laborales entre trabajador y líderes.

- **Revisión de profesiogramas**

Debido a los cambios organizacionales sufridos durante el último año se sugiere que la organización realice una revisión y modificación de los profesiogramas de las áreas que pasaron por una reestructuración para de esta manera determinar las actividades de cada uno de los cargos y determinar que la carga laboral sea equitativa con todo el equipo de trabajo.

Al establecer la equidad de la carga laboral se estima que se podrá reducir las largas jornadas de trabajo que dieron como resultado en la encuesta de riesgo psicosocial, por otro las relaciones laborales mejoraran, así como el desempeño del trabajador.

- **Programa de Onboarding**

Es importante que la organización cuente con un programa de onboarding para que el trabajador que se está vinculando conozca y tenga claros los objetivos organizacionales, así como las actividades a su cargo.

El contar con este proceso ayudara a reducir a rotación del personal, así como mejorar el proceso de entrenamiento del trabajador en los procedimientos de la organización.

- **Programa de manejo de estrés**

Se sugiere que la organización desarrolle un programa de manejo de estrés laboral junto con el área de salud ocupacional y seguridad industrial con el objetivo de disminuir el estrés o las posibles afectaciones a la salud de los trabajadores.

Al realizar esta actividad los trabajadores podrán desempeñar sus actividades de manera más eficiente y se puede evitar los cambios de humor negativos en los trabajadores en su jornada de trabajo.

- **Programa de pausas activas**

El área seguridad industrial deberá elaborar un programa de pausas activas donde se determine los horarios para cada área de trabajo junto con un modelo o ejemplo de pausa activa que se debe desarrollar, el objetivo de este programa es establecer tiempos de recuperación tanto de fatiga mental, como física.

- **Charlas de sensibilización**

Establecer en el PAC (Plan de capacitación anual) charlas destinadas a la sensibilización de temas psicosocial tales como Acoso Sexual, Acoso Laboral, discriminación, para de esta manera dar a conocer a los trabajadores los efectos

que este tipo de actos puede tener en las personas, así como el marco legal que aplica cada uno.

El objetivo de la programación de las charlas es el de concientizar en cada uno de los trabajadores el respeto y la no discriminación a sus compañeros de trabajo, así como de crear un ambiente seguro de trabajo lejos de estos riesgos.

- **Interés del trabajador por su familia**

Mediante los resultados de la encuesta se pudo determinar que para los trabajadores es difícil separar las actividades laborales de las familiares fuera de su jornada de trabajo por lo que propone realizar actividades donde se involucre a la familia pueden ser la elaboración de videos por el día del padre o madre donde se haga participe a sus hijos con un mensaje.

Que la organización muestre interés en el tema familiar ayudara a mejorar la salud mental del trabajador ya que las relaciones familiares podrán mejorar.

- **Flexibilidad con el horario**

Sería importante que la organización considere la posibilidad de establecer horarios flexibles en el caso de que el trabajador necesite permiso por situaciones familiares, para de esta manera poder brindar apoyo y que el trabajador se sienta comprometido con la organización.

- **Plan de crecimiento profesional**

Establecer un plan de crecimiento profesional para de esta manera lograr que los trabajadores estén motivados y la vez es importante que conozcan cuales son las oportunidades de crecimiento o desarrollo profesional dentro de la organización.

Al desarrollar este plan de crecimiento profesional se podrá evitar que buenos elementos de la organización busquen otras oportunidades de trabajo, así como generar el compromiso con la organización.

- **Plan comunicacional**

Se sugiere elaborar un plan comunicacional cuyo objetivo sea el de informar el cumplimiento de las metas mensuales de la organización para de esta manera lograr que los trabajadores se sientan parte importante de la organización.

Al igual se sugiere crear un plan comunicacional donde el trabajador pueda expresar sus ideas de cambio y mejorar para la organización ya que de esta manera el

trabajador sentirá que sus ideas son consideradas e importantes para el cumplimiento de metas planteada.

- **Evaluaciones de desempeño**

Se debe socializar la metodología que usara para la evaluación del desempeño para que de esta manera el trabajador tenga claro cuál será el proceso y al final no se logre tener la inconformidad ente jefe y trabajador lo que podría poner en riesgos las relaciones laborales.

- **Protocolo de Bioseguridad covid-19**

La organización por la situación actual debe contar con un protocolo de bioseguridad donde se establezcan los procedimientos tanto de control de ingreso de trabajadores, visitantes y contratistas, así como de limpieza y desinfección de las áreas de trabajo, este protocolo debe estar socializado a los trabajadores.

- **Protocolo de riesgo psicosocial covid-19**

Es importante considerar que la organización deberá elaborar un plan de psicosocial direccionado a atender posibles casos generados por la ansiedad, depresión entre otros factores por con el confinamiento para lo cual sería importante establecer convenios de ayuda psicológica dentro de la organización.

Todas estas actividades están dirigidas a mitigar el factor de riesgo para lo cual igual de presenta una propuesta de plan de acción con su respectivo cronograma en el **Anexo II** .

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN.

4.1 CONCLUSIONES

Los riesgos psicosociales se pueden presentar en mayor o menor grado, todo esto podrá depender de la naturaleza de la empresa por tal razón es necesario elaborar el análisis del riesgo para de esta manera evitar afecciones a la salud de los trabajadores, así como evitar la rotación del personal.

A través de la encuesta de riesgo psicosocial se logró determinar que la organización se encuentra en un nivel de riesgo medio, lo cual implica que será necesario abordar planes de acción y control inmediatos a corto plazo para de esta manera mitigar el riesgo de acoso sexual y mobbing laboral que son los que predominan según los resultados del estudio realizado.

La variable carga y ritmo de trabajo es un factor de riesgo psicosocial al igual presente en todas las sedes, y es claro manifestar que esta dimensión va más allá de extensión de horas de trabajo ya que debido a las reestructuraciones que ha sufrido la organización por las diversas situaciones tanto como país y mundiales, las personas que han quedado han tenido que tomar actividades de los cargos salientes, lo que presume situación de riesgo para la salud, la carga de trabajo genera un ambiente no tan favorable para el trabajador, el pensar o imaginar sobre situaciones que le generen conflictos por la falta de cumplimiento a las nuevas actividades encomendadas puede afectar su desempeño laboral y generar conflictos laborales entre compañeros si la distribución de trabajo no se encuentra bien realizada.

Por otra parte, la variable estabilidad laboral se encuentra en un intervalo no favorable, ya que se manifiesta que la organización no puede asegurar este variable, es entendible la perspectiva que tienen los trabajadores frente a este tema ya que actualmente la organización ha venido teniendo varias reestructuraciones así como la situación mundial de la pandemia covid-19 ha llevado a que la estabilidad laboral en las organizaciones sea incierta, por tal razón es importante que se establezcan estrategias para que los trabajadores se sientan parte de la empresa, no solo como un talento humano más de la organización, sino al contrario que se sientan que son participes en la toma de decisiones, el saber que su trabajo ayuda de manera directa al desenvolvimiento adecuado genera la posibilidad de crecimiento así como satisfacción.

En lo referente al liderazgo se identifica que el grado de apoyo que está recibiendo el trabajador tal vez no sea la suficiente por parte de cada uno de sus líderes, es decir que

no cuentan con compañeros o supervisores que puedan brindarle ayudarle o apoyarle para resolver un problema, para lo cual es necesario mejorar la calidad y el tipo de liderazgo, así como las relaciones laborales.

El tener una doble presencia familiar puede generar ciertos niveles de estrés, en la actualidad tanto hombres como mujeres tienen las mismas condiciones para realizar las actividades ya que las exigencias de ambos son asumidas cotidianamente y en igual magnitud por lo que la organización del trabajo como la cantidad del tiempo y el margen de autonomía pueden ayudar a facilitar o a la vez dificultar la compatibilidad.

Las presencias de los riesgos psicosociales presentes en cada una de las actividades de los trabajadores pueden generar desgaste tanto emocional como físico por lo que podrían afectar al desempeño laboral, por lo que se necesita considerar dentro los planes de acción trabajar en la motivación y la satisfacción laboral para de esta manera evitar el ausentismo laboral.

La evaluación de los factores de riesgo psicosocial arrojó datos importantes tales como la presencia de acoso laboral o mobbing, por lo cual el plan para mitigar estos riesgos se lo realizará con el seguimiento correspondiente y ayuda de la trabajadora social de la organización.

Mediante las encuestas aplicadas de clima laboral covid-19 se puede evidenciar que la relación laboral está afectada dentro de la organización ya que se menciona poco apoyo para resolver problemas lo que se denota que se necesita implementar estrategias para mejorar el trabajo en equipo.

Los trabajadores consideran que la organización tiene falencias en los procesos de comunicación que están manejando por lo que es importante que se establezcan estrategias adecuadas de divulgación de la información que sea necesaria que todos los trabajadores conozcan ya que a través de esto los empleados se sentirán involucrados con los objetivos de la organización.

Se identificó a través de la encuesta de riesgo psicosocial y clima laboral covid-19 que el estilo de liderazgo manejado por las jefaturas en la organización no presenta accesibilidad para la aportación de ideas por parte de los colaboradores lo cual no favorece en el desarrollo de cada uno.

Se determinó que el grado de participación que tienen los trabajadores dentro de la organización necesita ser direccionado para todas las áreas ya que existe un punto intermedio que están de acuerdo con la su participación y otro que considera que no han sido tomados en cuenta.

En el conecio a la estabilidad laboral, los trabajadores no se sienten estables, esto es debido a que la organización ha priorizado en rendimiento del negocio mas no la estabilidad que pueda brindar a sus trabajadores.

Mediante la aplicación de la encuesta de clima laboral covid-19 se pudo determinar que existe el temor de los trabajadores para la reincorporación de las actividades en oficinas a pesar que la organización ha implementado protocolos para precautelar y mitigar el riesgo de contagio, lo cual puede afectar en el rendimiento laboral, así como el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

4.2 RECOMENDACIONES

Es necesario comprometer a la participación tanto de jefes como supervisores de cada una de las áreas dentro de las actividades que corresponden a la mitigación de los riesgos psicosociales.

Es necesario fomentar la participación y la asistencia de los trabajadores a todos las capacitaciones o talleres que se dictan en la organización.

Es necesario realizar capacitaciones en temas de riesgos psicosociales, así como cuales son las repercusiones a la salud que pueden conllevar.

Realizar periódicamente actividades destinadas a la sensibilización para reducir los riesgos psicosociales tales como charlas, comunicados, foros para concientizar en todos los trabajadores de la organización.

Establecer una cultura de medición de riesgos psicosociales cada dos años o cuando los cargos están siendo modificados.

Establecer dentro de los perfiles de cargo las competencias mínimas con las que debe contar el aspirante, así como elaborar una evaluación no subjetiva durante su periodo de prueba mediante la cual se pretende determinar si el candidato podrá trabajar bajo presión.

Diseñar el programa de onboarding dentro de la organización para de esta manera lograr que los trabajadores que están ingresando se adapten a sus actividades con éxito y se les pueda comunicar de manera asertiva cuales son los objetivos al área a la que ingresar, así como los organizacionales.

Establecer espacios destinados a la comunicación entre líderes y trabajadores para mejorar la retroalimentación y esta manera mejorar su relación laboral.

Fomentar la importancia del trabajo en equipo en la realización de las actividades para de esta manera mejorar su trabajo en equipo.

Es necesario cambiar la cultura de liderazgo que se mantiene en la organización para de esta manera formar para gestionar personas de forma saludable, impulsando la participación e interacción de los trabajadores en los diversos aspectos que configuran el trabajo, desde la propia organización, distribución y planificación de las tareas hasta aspectos como distribución del espacio, mobiliario u otros aspectos que le hagan sentir al colaborador que es escuchado y que sus opiniones son importantes y valoradas para la organización.

Implantar las condiciones para la participación “consulta” con los trabajadores implicados, realizar reuniones de trabajo, proponer formas de recoger la opinión de los trabajadores para de esta manera fomentar el trabajo en equipo.

Adaptar la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada a través de una buena planificación como base de la asignación de tareas. Proporcionar pausas adecuadas que permitan la recuperación efectiva del trabajador tanto a nivel físico como psicológico.

Elaborar un código de ética donde se plasme la garantía de respeto y el trato justo en todas las personas de la organización.

Elaborar procedimientos o protocolos con referencia a acoso laboral, sexual o mobbing laboral.

Mejorar la comunicación y clarificación de las funciones y competencias de cada perfil de cargo para de esta manera evitar los conflictos de rol o función entre los trabajadores.

Establecer una ficha de evaluación social para de esta manera considerar el grado de vulnerabilidad de los colaboradores y sus familias para la reincorporación segura a sus actividades.

Establecer diferentes jornadas de trabajo (turnos diferenciados y home office) para la reincorporación de las actividades covid-19.

Considerar la posibilidad de que la empresa pueda gestionar la implementación de recorridos propios para la movilización de los trabajadores que sean necesarios para la reincorporación.

Realizar el control, vigilancia y seguimiento a salud de los trabajadores que dieron positivo al virus covid-19.

Buscar canales de apoyo psicológico para los colaboradores de la organización que han sido afectados significativamente por los efectos de la pandemia y la cuarentena.

Establecer procesos de comunicación periódicos sobre la situación empresarial ante el Covid-19 para de esta manera poder mitigar.

Realizar las modificaciones respectivas tanto al protocolo de bioseguridad como planes de acción conforme la semaforización vaya cambiando.

5 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Angarita, J. R. (2008). *Maslow's Theory of Motivation and Hierarchy of Human Needs*. Californua .
- Ansoleaga Moreno, E., & Toro, J. P. (2018). *Factores psicosociales laborales asociados a riesgo de sintomatología depresiva*. España-Portugal: redalyc.org.
- Bucci P, N., & Luna C, M. (2015). *MODELO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALE*. Venezuela: Universidad Nacional Experimental Politécnica "Antonio José de Sucre".
- Cantoni, N. (2009). *Técnicas de muestreo y determinación del tamaño de la muestra en investigación cuantitativa*. Revista Argentina de Humanidades y Ciencias Sociales.
- Charria O, V. H., Sarsosa P, K. V., & Arenas O, F. (211). *Factores de riesgo psicosocial laboral*. redalyc.org.
- Cortéz, J. M. (2012). *Seguridad e Higiene del Trabajo*. Madrid : Tebar.
- D. Gimenoa, D. M. (2003). *Relación entre los factores de riesgo psicosociales y la ausencia por razones de salud*. España: Arch Prev Riesgos Labor.
- Escalante, J. N. (2006). Evaluación de Riesgos Psicosociales . *Dialnet*.
- F., Llanea. (2010). *Manual para la formación de Auditor en Prevención de Riesgos Laborales*. Lex Nova.
- Freudenberger, H. (1974). *Burnout*. New York .
- García Solarte, M. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico*. CALI-COLOMBIA: redalyc.
- Gellerman, S. (1960). *Clima Organizacional* . México.
- Godoy, R. T. (Martes de Julio de 199). *scielo.br*.
- IESS. (2018). *DECISIÓN 584 INSTRUMENTO ANDINO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO* . Quito-Ecuador .
- INSHT. (2007). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*.
- Jiménez, B. M. (210). *Factores de riesgo psicosocial, forma consecuencia medidad y buenas prácticas*. España: Instituto Nacional de Higiene en el trabajo.
- Kagan, G. &. (1977). *Trabajo y estrés*. Argentina: Librería en AbeBooks.
- L. Artazcoz, E. M. (2004). *Evaluación de los factores de riesgo psicosocial*. Barcelona: Agencia de Salud Pública.
- Leymann, H. (1996). *Mobbing: la persécution au travail*. Paris.
- Méndez, C. (2006). *Clima Organizacional*. Bogotá: Universidad de Rosario.
- Nacional, H. (20 de Octubre de 2008). *www.lexis.com*. Obtenido de Lexis: www.lexis.com
- Nacional, H. C. (12 de Diciembre de 2005). *www.lexis.com*. Obtenido de Lexis.
- OHSAS. (2007). *Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo*.
- OIT. (2013). *Organización Internacional del Trabajo* .

- OIT. (2020). *Cómo gestionar el lugar de trabajo durante la crisis del COVID-19*. Ginebra.
- OIT/OMS, C. M. (1984). *Factores Psicosociales en el trabajo*.
- OMS. (2019). *Coronavirus*. Estados Unidos : Organización Mundial de la Salud.
- Pablo R. Suasnavas Bermúdez, A. R. (2018). *Diseño y Validación de un Cuestionario para el Diagnóstico de riesgos psicosociales en empresas ecuatorianas*. Quito: Ciencia & Trabajo.
- Pereira, M. L. (dos de Febrero de 2009). *redalyc.org*.
- Pérez, Dra. Victoria Aurora Ferrer. (15 de 06 de 2014). *dspace.uib.es*. Obtenido de [dspace.uib.es:
https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/3638/Zuzama_Covas_Juana_Maria.pdf?sequence=1](https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/3638/Zuzama_Covas_Juana_Maria.pdf?sequence=1)
- Reinoso, H., & Araneda, B. (2008). *Diseño y Validación de un Modelo de Medición de Clima Organizacional Basado en Percepciones y Expectativas*. Revista de Ingeniería.
- S.A., Q. E. (2017). Política. Quito.
- Salud, O. M. (18 de Octubre de 2010). *insst.es*.
- Social, I. E. (12 de Julio de 2016). *Ministerio de Trabajo*. Obtenido de SUT.
- Trabajo, C. N. (Octubre de 1996). *Salud Laboral* . Obtenido de Salud Laboral .
- Trabajo, D. G. (Lunes de Octubre de 2018). *trabajo.gob.ec*.
- Trabajo, I. N. (Lunes de Abril de 2012). *INSST.es*. Obtenido de Notas Técnicas de prevención.
- Trabajo, M. d. (2017). *Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0082*. Quito-Ecuador.
- TRABAJO, M. D. (2020). *TELETRABAJO* . QUITO-ECUADOR .
- Trabajo, Ministerio del. (16 de Julio de 2017). *Ministerio del Trabajo*. Obtenido de SUT.
- Trabajo, Ministerio del Trabajo . (2019). *DIRECCIÓN DE SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y*. Quito-Ecuador.
- Universum. (10 de Mayo de 2016). *equiposy talento.com*.
- Zabala, I. P. (2001). *Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo* . Madrid: Ed. Sal Terrae.

6 ANEXOS

Anexo I - Encuesta para medición de clima laboral

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK - ECUADOR
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
CUESTIONARIO SOBRE EL IMPACTO SOCIAL COVID-19

OBJETIVO

El presente cuestionario busca conocer el impacto social que ha tenido tanto a nivel profesional como personal la pandemia ocasionada por el virus covid-19 en los trabajadores de la organización, con la finalidad de plantear los planes de acción pertinentes para mitigar los posibles riesgos psicosociales.

Las dimensiones a ser evaluadas en la encuesta son: autonomía, estructura aspectos físicos, recompensa, consideración, calidez, apoyo: Este estudio tiene fines académicos, por lo cual se garantiza la total confidencialidad de la información suministrada. Los resultados finales únicamente mostrarán datos globales del ambiente laboral bajo la situación aquí planteada.

Fecha de aplicación: _____

1. Las normas de bioseguridad planteadas por la organización están afectando el normal desarrollo de su trabajo.



Muy
insatisfecho



Insatisfecho



Neutral



Satisfecho



Muy Satisfecho

2. Considera que la jornada (horario) reducida afecta su autonomía en el desarrollo de las actividades diarias.



3. Durante la jornada de teletrabajo tiene complicaciones para separar su vida laboral con la vida familiar.



4. Los horarios y días de trabajo asignados por la organización en el retorno al trabajo afectan el desarrollo de sus actividades laborales.



5. Considera usted que las estrategias establecidas por la organización son las más acertadas para evitar la propagación del virus adecuándose a sus necesidades laborales.



6. Las restricciones de ingreso por Covid-19 a las instalaciones son las más adecuadas.



7. Considera usted que la restricción de ingreso de sus compañeros con síntomas de covid-19 puede afectar el cumplimiento de sus tareas diarias.



8. La organización cuenta con todos los medios necesarios para mantener las normas de higiene y seguridad (lavado de manos, distanciamiento social, desinfección de estaciones de trabajo) requeridas para evitar la propagación del virus.



9. La implementación de diferentes modalidades de trabajo influye en la reducción de contagios del covid-19 (teletrabajo, turnos rotativos) dentro de la organización.



10. El protocolo de distanciamiento social permite el cumplimiento de sus objetivos laborales.



11. Considera usted que la cantidad de dispensadores de gel dentro de las instalaciones son suficientes para el número de trabajadores.



12. La señalética de distanciamiento social implementada se encuentra en todos los lugares necesarios.



13. Considera usted que los Equipos de Protección Personal (EPP) entregados cumplen con los requisitos implantados por la normativa legal vigente para covid-19.



14. Las horas establecidas para la desinfección de las superficies en contacto son las adecuadas para mitigar el riesgo de transmisión covid-19.



15. Los espacios de trabajo están distribuidos adecuadamente para evitar el riesgo de contagio de covid-19.



16. El protocolo implementado para el uso de comedores y cafeterías minimiza el riesgo de contagio de covid-19.



17. La modalidad de teletrabajo permite innovar (adaptar los procesos, crear nuevos procesos) sus actividades o tareas.



18. Su Jefe / Supervisor / Gerente valora su trabajo tomando en consideración todas las restricciones actuales debido al covid-19.



19. Las medidas laborales tomadas por la empresa sirvieron para precautelar su estabilidad laboral a pesar las directrices gubernamentales.



20. El beneficio del seguro médico brindado por la empresa es un apoyo significativo para su bienestar



21. Las sanciones establecidas por la falta del cumplimiento del protocolo de bioseguridad son las adecuadas.



22. La empresa ha brindado la comunicación más adecuada durante esta emergencia sanitaria.



23. Los Gerentes / Jefes/ Supervisores de sus áreas dan apertura para comunicarse acerca de las incertidumbres que usted pueda tener por la emergencia sanitaria.



24. Los protocolos realizados en la emergencia sanitaria toman en cuenta las necesidades de seguridad de los trabajadores.



25. Los trabajadores de la organización participaron de alguna forma en la implementación del protocolo de bioseguridad.



26. La organización implementa los protocolos de salud covid-19 adecuados para con las áreas de producción y comerciales.



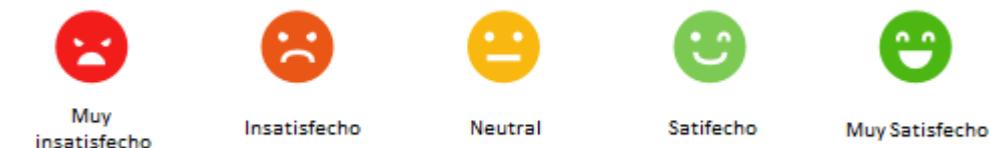
27. La comunicación con sus compañeros ha mejorado durante la cuarentena por covid-19.



28. Las relaciones con sus compañeros de trabajo se han visto afectadas durante el distanciamiento social.



29. Las prohibiciones de saludos físicos entre compañeros de trabajo puedan afectar las relaciones laborales.



30. La falta de expresiones físicas (beso, abrazo) por parte de los compañeros de trabajo ante la pérdida de un pariente por covid-19 pueden afectar a la parte emocional del trabajador.



31. La situación que se está viviendo actualmente me lleva a sentir mayor empatía por mis compañeros de trabajo.



32. Usted ha recibido el apoyo de sus compañeros en la solución de los problemas presentados en la nueva modalidad de trabajo.



33. El apoyo brindado por sus compañeros es el adecuado para resolver los problemas que se les presenta durante la cuarentena.



34. Los compañeros de trabajo le brindan soporte sobre la información del protocolo de ingreso a las instalaciones durante la cuarentena.



35. La organización le brinda apoyo en el caso de haber presentado sintomatología asociada con el covid-19 o de haberlo tenido.



Anexo II - Planes de acción y control de riesgo psicosocial

		PLANES DE ACCION Y DE CONTROL				
VARIABLE	RIESGO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INICIO	CIERRE	ESTADO
Carga y ritmo de trabajo	MEDIO	Realizar la medición específica de carga de trabajo en los puestos de mayor de riesgos	Gestión Humana	Julio	Julio + 3M	Abierto
		Repartir el trabajo equitativamente entre los colaboradores de las áreas	Gestión Humana/Jefe de área	Julio	Julio + 3M	Abierto
		Realizar la revisión de profesiogramas de aquellos trabajadores que tiene mayor número de actividades para establecer los planes de acción necesarios.	Gestión Humana/Jefe de área	Julio	Julio + 3M	Abierto
		Establecer criterios objetivos sobre la medición del rendimiento y la productividad de los trabajadores	Gestión Humana/Jefe de área	Julio	Julio + 3M	Abierto
		Desarrollar programas de pausas activas y pasivas para de esta manera obtener periodos de descanso y reducir la fatiga.	Seguridad y Salud ocupacional	Julio	Julio + 3M	Abierto
		Planificar programas de salud de manejo de estrés laboral.	Seguridad y Salud ocupacional	Julio	Julio + 3M	Abierto
Liderazgo	MEDIO	Establecer programas de formación y capacitación en estilos de liderazgo	Gestión Humana/Jefe de área	Julio	Julio + 5M	Abierto
		Implementar sistemas adecuados de participación y comunicación	Gestión Humana/Jefe de área	Julio	Julio + 5M	Abierto
		Diseñar un formato de evaluación de liderazgo el cual tenga criterios objetivos sobre la medición del liderazgo de sus jefaturas	Gestión Humana	Julio	Julio + 5M	Abierto
Margen de acción y de control	MEDIO	Establecer un estudio sobre la efectividad de la jornada de trabajo y carga horaria del personal	Gestión Humana	Julio	Julio + 3M	Abierto
		Establecer objetivos diarios de cumplimiento	Jefe de áreas/ Trabajadores	Julio	Julio + 3M	Abierto
		Identificar las tareas recurrentes para organizar de manera mas efectiva el tiempo	Trabajadores	Julio	Julio + 3M	Abierto

(continuación ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.)

		PLANES DE ACCION Y DE CONTROL				
VARIABLE	RIESGO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INICIO	CIERRE	ESTADO
Recuperación	MEDIO	Elaboracion de un programa de pausas activas	Seguridad y Salud ocupacional	Julio	Julio + 3M	Abierto
		Establecer mediciones ergonómicas por puestos de trabajo para de esta manera establecer los períodos adecuados de descanso y recuperación.	Seguridad y Salud ocupacional	Julio	Julio + 3M	Abierto
		Incluir en el PAC (Plan anual de capacitación anual) temas relacionados a pausas activas y pasivas	Seguridad y Salud ocupacional	Julio	Julio + 3M	Abierto
		Implementar pausas activas que abarquen técnicas de relajación	Médico Ocupacional	Julio	Julio + 3M	Abierto
Otros puntos importantes : Acoso discriminación	MEDIO	Realizar un acercamiento en el área donde se presenta la demanda	Gestión Humana	Julio	Julio + 9M	Abierto
		Identificar acciones conjuntas con los líderes de cada área	Gestión Humana/Jefe de área	Julio	Julio + 9M	Abierto
		Establecer capacitaciones relacionadas al tema de acodo discriminatorio	Seguridad y Salud ocupacional / Trabajo Social	Julio	Julio + 9M	Abierto
		Establecer reuniones o citas de apoyo psicológico	Trabajo Social	Julio	Julio + 9M	Abierto
Otros puntos importantes : Acoso Laboral	MEDIO	Establecer una reunion especifica en el aréa donde se presento el riesgo	Gestión Humana	Julio	Julio + 9M	Abierto
		Entrevistar a cada una de las personas del área para conocer mas detalladamente el origen del riesgo o la persona que esta generando este riesgo.	Gestión Humana/Jefe de área	Julio	Julio + 9M	Abierto
		Establecer citas, reuniones para brindarle apoyo psicológico a la persona o personas afectadas.	Trabajo Social	Julio	Julio + 9M	Abierto
		Generar campañas y campacitacions en post de estas malas acciones	Seguridad y Salud ocupacional / Trabajo Social	Julio	Julio + 9M	Abierto

(continuación ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.)

		PLANES DE ACCION Y DE CONTROL				
VARIABLE	RIESGO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INICIO	CIERRE	ESTADO
Otros puntos importantes : Acoso sexual	MEDIO	Establecer una reunión específica en el área donde se presentó el riesgo	Gestión Humana	Julio	Julio + 9M	Abierto
		Entrevistar a cada una de las personas del área para conocer mas detalladamente el origen del riesgo o la persona que esta generando este riesgo.	Gestión Humana	Julio	Julio + 9M	Abierto
		Establecer citas, reuniones para brindarle apoyo psicológico a la persona o personas afectadas.	Trabajo Social	Julio	Julio + 9M	Abierto
		Generar campañas y capacitacions en post de estas malas acciones	Seguridad y Salud ocupacional / Trabajo Social	Julio	Julio + 9M	Abierto
Otros puntos importantes: Adicción al trabajo	MEDIO	Controlar el horario de los trabajadores sobre todo la salida para que no se sobrepasen de lo pautado o lo necesario.	Gestión Humana	Julio	Julio + 7M	Abierto
		Reflecciones dirigidas sobre el rol de la persona dentro de la organización y las motivaciones reales.	Gestión Humana	Julio	Julio + 7M	Abierto
		Verificar el cumplimiento del programa de pausas activas	Seguridad y Salud Ocupacional	Julio	Julio + 7M	Abierto
Otros puntos importantes: Condiciones de trabajo	MEDIO	Identificar, medir y evaluar los riesgos de cada area de trabajo.	Seguridad y Salud Ocupacional	Julio	Julio + 3M	Abierto
		Diseñar planes de acción especificos para mitigar los riesgos indentificados.	Seguridad y Salud Ocupacional	Julio	Julio + 3M	Abierto
		Establecer capacitaciones acorde a los niveles de riesgo identificados.	Seguridad y Salud Ocupacional	Julio	Julio + 3M	Abierto
		Establecer canales de comunicación efectivos para que las areas comerciales puedan dirigir sus requerimientos de cada cliente.	Seguridad y Salud Ocupacional	Julio	Julio + 3M	Abierto

(continuación ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.)

		PLANES DE ACCION Y DE CONTROL				
VARIABLE	RIESGO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INICIO	CIERRE	ESTADO
Otros puntos importantes: Doble presencia familiar	MEDIO	Establecer la política en la organización de no llevar las computadoras el fin de semana.	Gerencia General	Julio	Julio + 7M	Abierto
		Gestionar un banco de horas para de esta manera posibilitar gestión flexible de la jornada laboral.	Gestión Humana	Julio	Julio + 7M	Abierto
		Establecer charlas de conciliación de vida familiar personal y laboral para de esta manera promover una distribución equilibrada de la vida familiar como la laboral.	Seguridad y Salud ocupacional / Trabajo Social	Julio	Julio + 7M	Abierto
Otros puntos importantes: Estabilidad emocional	MEDIO	Reconocer el logro de los trabajadores (celebrar el trabajo bien hecho)	Líderes de cada área	Julio	Julio + 3M	Abierto
		Crear programas de desarrollo y aprendizaje para de esta manera respaldar las necesidades de crecimiento y desarrollo de los trabajadores.	Gestión Humana	Julio	Julio + 3M	Abierto
		Establecer estrategias para retener al personal idóneo para la organización	Gestión Humana/Jefe de área	Julio	Julio + 3M	Abierto
		Establecer reuniones de información sobre los programas con los que cuenta la organización.	Gestión Humana	Julio	Julio + 3M	Abierto

