



**ECUADOR** UNIVERSIDAD  
INTERNACIONAL  
**SEK**  
SER MEJORES

Trabajo de fin de carrera titulado

**“EVALUACION DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN  
UNA COMERCIALIZADORA DE COMBUSTIBLES DE LA  
CIUDAD DE LATACUNGA,2020.”**

**Realizado por:**

**JARA DUEÑAS LUIS SANTIAGO**

**Director del Proyecto:**

**PhD. PAMELA MERINO SALAZAR**

Como requisito para la obtencion del titulo de:

**INGENIERO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

Quito, marzo de 2021



## DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, LUIS SANTIAGO JARA DUEÑAS, con cedula de indentidad # 0503539074, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoria que no ha sido previamente presentado por ningun grado a calificacion profesional y, que se ha consultado las referencias bibliograficas que se incluyen en este documento.

A traves de la presente declrracion, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondiente 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.



Luis Santiago Jara Dueñas

C.C.: 0503539074

## DECLARATOTIA

El presente trabajo de insvestigacion titutalo:

**“EVALUACION DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN  
UNA COMERCIALIZADORA DE COMBUSTIBLES DE LA  
CIUDAD DE LATACUNGA,2020.”**

Realizado por:

**JARA DUEÑAS LUIS SANTIAGO**

Como requisito para la Obtencion del titulo de:

**INGENIERO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

Ha sido dirigido por el docente

**Phd. PAMELA MERINO**

quien considera que constituye un trabajao original de su autor.



Phd. PAMELA MERINO

DIRECTOR

## PROFESORES INFORMANTES

**MARCELO RUSSO**

**YOLIS CAMPO**

Despues de revisar el trabajo presentado.

Lo ha calificado como apto para su defensa oral ante

el tribunal examinador.



---

MARCELO RUSSO



---

YOLIS CAMPO

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo va dedicado a Dios que ha sido mi fortaleza.

A mi madre, que siempre me apoyo a conseguir este sueño.

A mi padre que desde el cielo ha sido mi angel guardian.

A mis hermanas, cuñados, y sobrinos.

A toda mi familia y amigos que me motivaron a culminar este anhelo personal.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi tutora PhD. Pamela Merino, que con su acertada guía hizo posible la realización de este trabajo de investigación.

A todas las personas que conocí a lo largo de mi vida universitaria, que me apoyaron en los momentos difíciles.

A mis profesores, que me brindaron sus conocimientos y su apoyo.

## Índice General de Contenidos

<b>Capítulo I.....</b>	<b>13</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>13</b>
<b>1.1 Problema de la Investigación .....</b>	<b>13</b>
1.1.1 Planteamiento del Problema .....	13
1.1.1.1 Diagnostico.....	13
1.1.1.2 Pronóstico .....	16
1.1.1.3 Control Pronóstico.....	17
1.1.2 Objetivo General.....	17
1.1.3 Objetivos Específicos .....	18
1.1.4 Justificación .....	18
<b>1.2 Marco Teórico .....</b>	<b>20</b>
1.2.1 Estado Actual del Conocimiento Sobre el Tema.....	20
1.2.2 Adopción de una Perspectiva Teórica .....	24
1.2.3 Identificación y Caracterización de Variables.....	32
<b>Capítulo II.....</b>	<b>36</b>
<b>Método.....</b>	<b>36</b>
2.1 Nivel de Estudio .....	36
2.2 Modalidad de Investigación.....	36
2.3 Método.....	36
2.4 Población y Muestra .....	36
2.5 Selección Instrumentos Investigación .....	37
<b>Capítulo III.....</b>	<b>46</b>
<b>Resultados.....</b>	<b>46</b>
3.1 Presentación y Análisis de Resultados. ....	46
3.2 Aplicación Practica.....	66
<b>Capítulo IV.....</b>	<b>70</b>
<b>Discusión.....</b>	<b>70</b>
4.1 Recomendaciones .....	73
4.2 Conclusiones.....	75
<b>Referencias.....</b>	<b>77</b>

## **Índice de Tablas**

Tabla 1 Opciones de Respuesta del Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial .....	38
Tabla 2 Dimensiones del Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial.....	39
Tabla 3 Nivel de Riesgo por Dimensión.....	41
Tabla 4 Nivel de Riesgo General .....	42
Tabla 5 Interpretación de Resultados.....	43
Tabla 6 Definiciones de Dimensiones. ....	44
Tabla 7 Características Sociodemográficas .....	47
Tabla 8 Nivel de Riesgo por Dimensión.....	64
Tabla 9 Resultado Global de la Evaluación de Riesgo Psicosocial. ....	65

## **Índice de Figuras**

Figura 1 Representación Gráfica de la Dimensión Carga y Ritmo de Trabajo .....	48
Figura 2 Representación Gráfica de Dimensión Desarrollo de Competencias.....	49
Figura 3 Representación Gráfica de Dimensión Liderazgo. ....	50
Figura 4 Representación Gráfica de Dimensión Margen de Acción y Control .....	51
Figura 5 Representación Gráfica de Dimensión: Organización del Trabajo. ....	52
Figura 6 Representación Gráfica Dimensión: Recuperación.....	53
Figura 7 Representación Gráfica Dimensión; Soporte y Apoyo .....	54
Figura 8 Representación Gráfica Dimensión: Acoso Discriminatorio. ....	56
Figura 9 Representación Gráfica Dimensión Acoso Laboral. ....	57
Figura 10 Representación Gráfica Dimensión: Acoso Sexual.....	58
Figura 11 Representación Gráfica Dimensión: Adicción al Trabajo.....	59
Figura 12 Representación Gráfica Dimensión Condiciones del Trabajo.....	60

Figura 13 Representación Gráfica Dimensión: Doble Presencia (laboral – familia).....	61
Figura 14 Representación Gráfica Dimensión: Estabilidad Laboral y Emocional.....	62
Figura 15 Representación Gráfica Dimensión: Salud Auto Percibida.....	63
Figura16 Representación Gráfica de Evaluación de Riesgo Psicosocial por Dimensión. ....	66

## RESUMEN

El objetivo del presente trabajo es evaluar los riesgos psicosociales en una comercializadora de combustibles ubicada en la ciudad de Latacunga, mediante la aplicación del Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial en Espacios Laborales del Ministerio del Trabajo, el cual se trata de un método científicamente válido se realizó un estudio analítico, transversal y descriptivo, y en base a los resultados se propondrá medidas de prevención. En el estudio participaron todos los colaboradores de la empresa, se pudo obtener el nivel de riesgo (alto, medio, bajo) en cada dimensión (Carga y ritmo de trabajo, Desarrollo, de competencias, Margen de Acción y Control, etc.). Después del análisis se puede concluir que existe riesgo medio en dos dimensiones que son Margen de Acción y Recuperación por lo cual se propone medidas preventivas y un plan de acción en donde se detalla actividades, los responsables para su ejecución y tiempo de implementación, que tendrán como objetivo mejorar las condiciones de trabajo.

Se recomienda desarrollar más investigaciones que promuevan la salud y el bienestar de los colaboradores de este importante sector comercial.

**Palabras clave:** Margen de acción, dimensión, riesgo psicosocial, nivel de riesgo.

## **ABSTRACT**

The objective of this work is to evaluate the psychosocial risks in a fuel commercialization company located in the city of Latacunga, through the application of the Evaluation Questionnaire of Psychosocial Risk in Workplaces of the Ministry of Labor, which is a scientifically valid method, an analytical, transversal and descriptive study was carried out, and based on the results, prevention measures will be proposed. All the company's employees participated in the study and it was possible to obtain the level of risk (high, medium, low) in each dimension (Workload and rhythm of work, Development, skills, Margin of Action and Control, etc.). After the analysis, it can be concluded that there is a medium risk in two dimensions, which are Margin of Action and Recovery, for which preventive measures and an action plan are proposed, detailing activities, those responsible for their execution and implementation time, which will aim to improve working conditions.

It is recommended to develop further research to promote the health and welfare of employees in this important commercial sector.

**Key words:** Margin of action, dimension, psychosocial risk, risk level.

# CAPITULO I.

## INTRODUCCIÓN.

### 1.1 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

##### 1.1.1.1 DIAGNOSTICO

“El Trabajo tiene elementos paradójicos, los mismos puede llevar a las personas a la excelencia o puede provocarle un daño significativo a su salud, tanto física como mental”. (Benavides, 2000).

De acuerdo con Bernabéu & Perdiguero (2000), históricamente los riesgos físicos, químicos y ambientales han sido una amenaza a la salud ocupacional, por los daños directos e inmediatos que causan tales factores, es por ello que la legislación mundial en general se ha ocupado de prevenirlos y controlarlos para minimizar sus efectos en la salud de las personas que estaba expuestas a estos factores.

Teniendo en cuenta este punto se puede manifestar que, un “trabajo decente” incluye el derecho a la salud en el trabajo y el derecho al trabajo, los cuales se vinculan mutuamente ya que para desarrollarse no pueden hacerlo de forma individual. Lamentablemente a largo de la historia, hasta la actualidad no se cumple, dejando de lado los derechos y poniendo en riesgo a las personas, y con los escasos de plazas de trabajo, se acepta cualquier condición de trabajo, salarial y ambiental y esto se agudiza en tiempos de crisis económicas con lo cual encontrar un empleo se dificulta y disminuyen las condiciones laborales, esto va ligado a las leyes del mercado sobre oferta de trabajo. (Hobsbawm, 2011)

A lo largo de la historia, los riesgos laborales han ido cambiando, y les otorga derechos a los trabajadores en base a las leyes de cada país. Por lo tanto, los riesgos

laborales se pueden identificar perfectamente en la actualidad, y ahora se pueden identificar y medir los riesgos laborales para tomar medidas preventivas. Por lo tanto, la sociedad Los riesgos psicológicos aumentan constantemente. Por la complejidad de su identificación y medición, es el riesgo psicosocial con mayor prevalencia en el lugar de trabajo el que es el menos abordado.

Con ello se deduce la importancia de la identificación de los riesgos psicosociales para con ello diseñar los pasos a seguir para que no tengan el impacto negativo que producen cuando no son identificados y producir varios trastornos médicos como organizacionales en el puesto de trabajo, de igual manera al identificar los riesgos psicosociales estamos en la obligación de proponer medidas preventivas y correctivas las cuales deben ir direccionadas a la mitigación y mantener un nivel bajo en todos los puestos de trabajo y así logara un adecuado desempeño en cada uno de los miembros de la organización.

Según la OIT (1986) se comenzó a discutir sobre el concepto de factores psicosociales en el trabajo en el último cuarto de siglo pasado, con esto se da inicio a tratar el tema de forma muy superficial, es así que la primera referencia a este tema es en 1984 en una informe realizado por la OIT que llevaba como título ““Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control”, con esto se da la pauta de la importancia de los efectos producidos por los factores psicosociales, resaltando la dificultad y complejidad para ser entendidos ya que son un conjunto de percepciones y experiencias con lo cual abarca muchos aspectos de difícil descubrimiento, con lo cual se determinó las primeras listas de riesgos psicosociales que tienen un amplio margen de acción ya que son poco específicas, con esto se establece una gran cantidad de aspectos.

- La sobrecarga en el trabajo
- La falta de control
- El conflicto de autoridad
- La desigualdad en el salario
- La falta de seguridad en el trabajo
- Los problemas de las relaciones laborales
- El trabajo por turnos.

Con este informe de la Organización Internacional del Trabajo (1986) fundamento los pilares para la identificación del riesgo psicosocial y con ello la implementación de varias metodologías para su medición, lo cual ha permitido la creación de herramientas fundamentales para proponer medidas de prevención en los puestos de trabajo, que se identifica un grado alto de riesgo.

“En la actualidad, en la literatura sobre el tema existen tres formas de referirse a los aspectos psicosociales: como factores psicosociales, como factores psicosociales de riesgo y como riesgos psicosociales”. (Jiménez, 2011)

De acuerdo con Dollard MF (2007), en muchos estudios han concluido que los riesgos psicosociales son una de las principales causas del deterioro de la salud de los trabajadores, ya sea el desempeño laboral o el deterioro del desempeño laboral, porque afectarán adversamente el desarrollo de las actividades laborales. También se puede concluir que la calidad de vida laboral es altamente compleja para su salud y bienestar, porque se enfrentan a una fuente de estrés laboral que puede generar impactos

psicológicos, físicos o sociales. agentes con riesgos psicológicos pueden empeorar la población activa y disminuir la salud de las personas.

### **1.1.1.2 PRONÓSTICO**

Los factores psicosociales no pueden ser ignorados porque son puntos importantes de intervención en el entorno laboral de manera protagonista. Estos factores deben ser explorados desde las perspectivas de la salud ocupacional, la psicología organizacional y el desarrollo humano por su influencia en la organización, en base a trabajo saludable debemos desarrollar un ambiente de trabajo saludable y una forma notoria de lograr este objetivo, y la participación de los colaboradores es la persona que da vida y humaniza la relación entre el cliente y la empresa, por eso es importante identificar y evaluar correctamente los riesgos psicosociales en los surtidores de combustible para evitar un impacto directo en los trabajadores.

Y una vez identificados los riesgos que mayor impacto tiene sobre los trabajadores, tendremos el conocimiento de los puestos de trabajo mas susceptibles que deben cambiar y rediseñar sus funciones o lograr disminuir los aspectos que los causan, y con ello lograremos tener un impacto reducido, y se podrá implementar las medidas preventivas acorde al nivel detectado.

Al no tomar medidas preventivas, se puede observar en el tiempo el grado de absentismo o la aparición de enfermedades relacionadas con estos riesgos, de igual manera se puede observar a lo largo del tiempo el malestar generado por las condiciones que produce una organización que no realiza una correcta administración de los riesgos presentes en la organización y al igual que malestares físicos que pueden ser dolores de cabeza, enfermedades gastrointestinales, enfermedades de la piel, hipertensión,

enfermedades musculoesqueléticas, presión actual de algunos colaboradores, trastornos del sueño, dolores de cabeza, manifestaciones de fatiga.

### **1.1.1.3 CONTROL PRONÓSTICO**

Con el método aplicado se puede realizar una correcta identificación y evaluación de los riesgos psicosociales a los cuales están expuestos los trabajadores.

Dentro de la metodología, nos da las valoraciones del riesgo como bajo, medio y alto, con lo cual podemos identificar los puestos con riesgo alto, para implementar las medidas correctivas y preventivas que ayudaran a mejorar las condiciones de trabajo y generar un ambiente laboral apropiado para todo el personal que labora diariamente y crear una conciencia de los daños que ocasiona los riesgos psicosociales.

Y tenemos las sugerencias de medidas de control y de medidas de prevención que se pueden aplicar de acuerdo al nivel de riesgo, que os de una vez aplicado el método y así también se puede discernir las medidas preventivas que mejor se ajusten a las necesidades de la organización y después de un correcto análisis se puede organizar un plan de acción que reúna las medidas que corresponda de acuerdo al nivel de riesgo detectado en la organización.

### **1.1.2 OBJETIVO GENERAL**

- Evaluar los riesgos psicosociales mediante el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales del Ministerio del Trabajo, para proponer medidas preventivas y correctivas.

### 1.1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar información sociodemográfica y laboral, a través de la aplicación de una encuesta, para crear estrategias adecuadas.
- Identificar el nivel de exposición a los factores de riesgo psicosocial, con lo cual nos permite conocer las condiciones de los puestos de trabajo.
- Proponer acciones preventivas y correctivas en un plan de acción, para mejorar las condiciones de trabajo.

### 1.1.4 JUSTIFICACIÓN

Al ser un riesgo tan complejo de detectar y que no se toma en cuenta sus implicaciones negativas, que se ven reflejados en varios aspectos de salud de los trabajadores y que pueden incidir en la realización de las actividades diarias dentro de la organización y siendo esto una de las causas mas relevantes de un ambiente laboral desagradable.

En un mundo que depende casi en su totalidad de los combustibles fósiles, los combustibles fósiles deben distribuirse adecuadamente. En Ecuador, 14 comercializadores de derivados disputan el mercado. Son la estatal Petroecuador. El mayor número de participantes son Primax y P&S, con una concentración de 65% de ventas de combustibles en la flota automotriz del país.

Y es ahí donde cada día existen la necesidad de encontrar en el mercado más puntos de distribución para suplir la necesidad de un parque automotor cada vez más grande, por lo cual también es necesario contar con trabajadores para cumplir de manera correcta estas necesidades.

Con esto, nos encontramos con que más personas están bajo presión por riesgos sociales y psicológicos en el trabajo, porque los cambios en el mundo laboral requieren mayor flexibilidad en habilidades y funciones, mayores desequilibrios entre trabajo y familia, y más cargas, lo que también aumenta la presión laboral, contratos temporales, subcontratación y falta de estabilidad laboral.

También debemos considerar que en el lugar de trabajo, existen ciertas condiciones laborales que pueden tener un impacto positivo o negativo en el clima laboral de cada trabajador, dando lugar a uno de los problemas laborales que afectan al lugar de trabajo, perjudicando la salud, productividad, cabe mencionar que puede generar altos costos y cambiar la vida de los trabajadores.

De acuerdo con Mauricio Pozo (2018), el estrés, la carga emocional y el acoso están directamente relacionados con el desempeño laboral, lo que incide en el incumplimiento de las metas marcadas por la organización, pues la existencia de riesgos psicosociales afectará el desempeño laboral, la estabilidad laboral y la rotación de personal, los cuales son generalmente se relacionan con el desempeño en el puesto de trabajo y se ven disminuidos en el tiempo.

En un entorno laboral, un trabajador interactuará con diferentes condiciones laborales, lo que puede tener un impacto positivo o negativo en sus actividades diarias. Los factores de riesgo psicosocial son uno de los problemas laborales globales, provocando graves impactos en el lugar de trabajo, provocando daños a la salud, existencia y productividad; además, genera altos costos y cambia la calidad de vida de los trabajadores.(Bernardo Moreno Jiménez, 2010)

Es por ello que en este estudio se utilizarán métodos aprobados por el Ministerio de Trabajo para identificar y evaluar factores psicosociales, incluyendo un cuestionario

de evaluación de riesgo psicosocial realizado en el lugar de trabajo, y se obtendrán los resultados. Identificar los factores que pueden afectar negativamente a la salud de los trabajadores y proponer medidas preventivas y de control para mejorar el clima laboral.

Teniendo en cuenta que en La Constitución de la República del Ecuador (2008), en su artículo 325 prevé que: "...El estado garantizara el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores...".

De igual manera en el Artículo 326 establece: "...El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios: "Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice la salud, integridad, seguridad, y bienestar...".

## 1.2 MARCO TEÓRICO

### 1.2.1 ESTADO ACTUAL DEL CONOCIMIENTO SOBRE EL TEMA

Cabe mencionar que debido a que los cambios en el ámbito laboral son hechos importantes, los riesgos psicosociales han llamado la atención de las personas en los últimos años porque esta situación va en aumento, y es cierto que están relacionados con el proceso de globalización. Incrementos y cambios organizativos. (Moreno-Jiménez B. , 2014)

Un informe publicado por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2007), las investigaciones sobre riesgos psicosociales han demostrado que

los cambios tecnológicos u organizativos en el mundo del trabajo, así como los cambios socioeconómicos, demográficos y políticos, incluida la globalización, han producido riesgos psicosociales repentinos, que se deben a las siguientes razones: Impacto: Pueden conducir a aumenta la presión laboral y afecta la salud y seguridad de los trabajadores. Estos riesgos se dividen en cinco áreas:

- a) una nueva forma de contratación laboral, que se caracteriza por contratos de trabajo más inestables, subcontratos e inseguridad laboral.
- b) envejecimiento de la población activa, que la hace más vulnerable a la carga mental y emocional,
- c) el estrés del trabajo se caracteriza por la necesidad de procesar cada vez más información bajo mayor presión en el lugar de trabajo,
- d) fuertes demandas emocionales en el trabajo, y especialmente en los sectores de atención y servicios de salud en general, especialmente en el acoso psicológico y la violencia, y
- e) debido a la falta de ajustes entre el trabajo y las condiciones de empleo y la vida privada de las personas, el desequilibrio y el conflicto entre el trabajo y la vida personal.

En la actualidad, los riesgos psicológicos en el trabajo son una de las principales causas de enfermedades y accidentes laborales. La Encuesta Española de Condiciones de Trabajo fue elaborada por el Instituto de Seguridad y Salud en el Trabajo. El 70,9% de los trabajadores entrevistados manifestaron estar expuestos al riesgo de accidentes laborales, y esta proporción se elevó al caso de los trabajadores de la salud. El análisis original del accidente reveló que el principal riesgo de distracción se debe a la negligencia, como riesgos de cortes y apuñalamientos o falta de atención (45%), trabajo muy rápido (19,4%) y fatiga o fatiga (17,8%). (INSHT, 2008)

El estudio concluyó que los trabajadores que creen estar expuestos a factores de riesgo psicosocial (por ejemplo, carga de trabajo excesiva, carga mental excesiva, tareas repetitivas y de corta duración) presentan síntomas psicosomáticos (por ejemplo, problemas de sueño, cansancio, dolores de cabeza, etc.) Mareos, etc.) que aquellos que no están expuestos. El 22,5% de los trabajadores encuestados cree que el trabajo está afectando su salud. Los encuestados atribuyen con mayor frecuencia el trabajo a enfermedades: dolor de espalda (57,6%), dolor de cuello (28,1%) y estrés (27,9%). En cuanto a la aparición de otros síntomas, la fatiga, la alteración del sueño y el dolor de cabeza tienen un impacto significativo en la población trabajadora, afectando al 12,3%, 12% y 10,4%, respectivamente. (Gil-Monte, 2009)

La investigación realizada en la Unión Europea (UE) concluyó que el estrés relacionado con el trabajo es un problema importante e implica enormes costos económicos y sociales. El estrés relacionado con el trabajo ocupa el cuarto lugar en la incidencia de problemas de salud notificados por los trabajadores de la UE. Según la "Cuarta Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo", el 22,3% de los trabajadores dijeron haber sufrido. Además, el 8,7% de las personas tiene problemas de sueño y el 7,8% de ansiedad debido al trabajo. (NIOSH, 2012)

En los Estados Unidos, la presión relacionada con el trabajo es un problema similar al de la Unión Europea. Según el informe del Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional, la proporción de trabajadores que reportan estrés laboral está entre el 28% y el 40%. En un estudio posterior, se señaló que los trabajadores afectados por ansiedad, estrés o enfermedades neurológicas perdieron muchas más horas de trabajo en 2001 en comparación con las personas que no presentaban este tipo de enfermedad (en promedio, cada trabajador perdió 25 días de trabajo). Siendo esta una pérdida media por trabajador. (NIOSH, 2004)

La presión laboral de México se encuentra entre los más altos del ranking mundial, superando a China, que es el líder de este terrible problema. Según una investigación de Regus, el 75% de las personas que sufren estrés en México dicen que utilizan el entorno laboral como fuente, en China esta proporción ha bajado al 73%, seguida de Estados Unidos con el 59%. Aproximadamente el 40% de los trabajadores mexicanos sufren presión laboral, y aproximadamente 18.4 millones de personas están bajo esa presión.

La OMS (2010) , manifiesta que según las estadísticas, el estrés laboral ha sido definido como una “epidemia global”, lo que indica que este tipo particular de estrés está destinado a convertirse en una nueva epidemia en el siglo XXI. Las estadísticas reportan que los varones están más propensos a padecer estrés laboral que las mujeres, referente a la edad los jóvenes de 18-30 años son los más propensos a padecer. (Carabayo Castro, 2016)

Desde esta perspectiva, los riesgos psicosociales suponen un desafío para la seguridad y salud ocupacional, ya que no solo afectan gravemente la salud de los trabajadores, sino que también tienen un impacto negativo en las empresas, organizaciones y gobierno. Esto se refleja en el absentismo, los asistentes, el trabajo. accidentes, enfermedades profesionales, indemnizaciones, rehabilitación, indemnizaciones y jubilaciones anticipadas de los trabajadores afectados. (Quick JC, 2002)

Por tanto, es importante señalar que los cambios en el campo de trabajo que se han producido en las últimas décadas han provocado un aumento de la prevalencia de determinados riesgos psicosociales. El informe sobre riesgos socio-psicológicos en el trabajo publicado por la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo

(2010) muestra que los cambios tecnológicos u organizativos en el mundo del trabajo, así como los cambios socioeconómicos, demográficos y políticos, incluida la globalización, están llamando la atención de las personas. La aparición de los llamados riesgos sociales y psicológicos emergentes tiene un impacto en la salud de las personas, ya que pueden generar una mayor presión laboral y tener un impacto negativo en la salud y seguridad de los trabajadores.(Work., 2007)

### **1.2.2 ADOPCIÓN DE UNA PERSPECTIVA TEÓRICA**

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores ha sido ampliamente reconocida, lo que ha llevado al aumento y profundización de este tema. El inicio más formal de la atención a los factores psicosociales y su relación con la salud ocupacional probablemente se inició en la década de 1970. Desde entonces, la mención de estos factores y el énfasis en ellos comenzó a aumentar. Al mismo tiempo, la amplitud del tema se ha vuelto más diversa y alta complejidad pero también escueta, es así que puede haber tres formas populares de referirse a ellos hoy en día:

- 1) factores psicosociales,
- 2) factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés
- 3) riesgos psicosociales.

Aunque son términos muy cercanos, sus referencias históricas y conceptuales son diferentes, e incluso existen diferencias obvias entre ellos. Hoy en día, es común hablar el uno del otro de forma indiscriminada y, a veces, indistintamente. En este sentido, parece que se debería intentar establecer las diferencias entre ellos, e incluso admitir que son términos estrechamente relacionados, y que las diferencias no siempre son obvias. Los métodos históricos y conceptuales ayudarán. (Leon, 2010)

### **Los factores psicosociales: Historia del concepto.**

Uno de los primeros documentos oficiales e internacionales 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 (1986), 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. (Leon, 2010)

Los factores psicosociales laborales son condiciones organizacionales (1993), son condiciones psicosociales de trabajo que como tales pueden ser positivas o negativas (1988). Su número es muy elevado y su clasificación y organización dependen del método elegido. Cuando estas condiciones son las adecuadas, pueden promover el desarrollo del trabajo, las habilidades laborales personales y un alto nivel de satisfacción laboral, la productividad empresarial y la motivación de los empleados para adquirir más experiencia y capacidades profesionales. La forma correcta de cultura empresarial, liderazgo y ambiente laboral, y las condiciones sociales y psicológicas generales tendrán un impacto positivo en la salud, promoverán el desarrollo personal, el bienestar personal y organizacional.

### **Factores psicosociales de riesgo**

Cuando la organización y disfunción psicosocial de las empresas y organizaciones, es decir, provocarán reacciones desadaptativas, estrés, reacciones de estrés psicofisiológico, y se convertirán en factores de riesgo psicosocial o de estrés. Cuando los factores psicosociales pueden tener un impacto negativo en la salud y el bienestar de los trabajadores, son factores de riesgo, es decir, cuando se convierten en

desencadenantes de tensión y presión laboral. De esta forma, los factores de riesgo o estrés psicosocial se definirán como factores organizacionales que tienen un impacto negativo en la salud. (Leon, 2010)

### **Características de los factores psicosociales de riesgo.**

Los factores de riesgo psicosocial tienen características propias:

1. Se extienden en el espacio y el tiempo.
2. Dificultad de objetivación
3. Afectan a los otros riesgos
4. Tienen escasa cobertura legal
5. Están moderados por otros factores.
6. Dificultad de intervención

1.- **Se extienden en el espacio y el tiempo.** Los riesgos restantes suelen estar restringidos en el espacio y el tiempo de alguna manera, están restringidos en un espacio y generalmente restringidos a un momento específico. Los riesgos de seguridad están asociados con actividades o espacios específicos, como almacenes o actividades de riesgo. Los riesgos higiénicos y ergonómicos son similares, normalmente riesgos locales. Sin embargo, una característica muy común de los factores psicosociales es la no localización. La cultura organizacional, el estilo de liderazgo o el ambiente psicosocial no existe en ningún lugar, ni se puede explicar en un momento especial. (Rick, 2000), son las características globales de una empresa u organización. Incluso

otros factores laborales (como la carga de trabajo, el rol o la capacidad de control) no tienen su propia ubicación y tiempo, pero son elementos del trabajo o la tarea en sí, pero no se limitan a esto.

**2.- Dificultad de objetivación.** El ruido, la vibración, la temperatura, la contaminación por gases y la ubicación o el esfuerzo se pueden medir en sus propias unidades, pero los roles, la cohesión del equipo, la supervisión y la comunicación no tienen sus propias unidades de medida. Aunque los investigadores se han esforzado por encontrar indicadores de tales variables, (Roozeboom, 2008), El recurso más utilizado en la evaluación suele ser la apreciación de la experiencia colectiva. Un problema importante con los factores psicológicos sociales es que es difícil encontrar unidades de medida objetivas. Por definición la OIT (1986) se basan en “percepciones y experiencias” y en este caso, atendiendo al enfoque organizacional, a la experiencia intersubjetiva del colectivo organizacional.

**3.- Afectan a los otros riesgos.** El cuerpo humano (trabajador) es una unidad funcional y todos los factores externos eventualmente afectarán a la persona en su totalidad. Ésta es la función del hombre, el principio básico de tratar al hombre como un sistema psicosocial completo o biológico. (Engel, 1977).

Sin embargo, este efecto es más prominente en los factores de riesgo psicosocial, y su aumento suele significar un aumento de los riesgos de seguridad, higiene y ergonomía. Este efecto también se producirá a la inversa, por lo que factores de seguridad, higiene y ergonomía afectarán a los factores psicosociales. El factor de riesgo no son los compartimentos estancos, pero la mayor interacción puede estar relacionada con factores psicosociales. El aumento de los factores de riesgo psicosocial, el estrés y la tensión, suele conducir a comportamientos apresurados, modificados e

inadecuados, lo que conduce a errores, accidentes diversos y mayores lesiones personales. Por ejemplo, los efectos de los factores psicosociales y el estrés relacionado sobre las enfermedades musculoesqueléticas relacionadas con la ergonomía se han estudiado ampliamente. (Warren, 2010).

**4.- Escasa cobertura legal.** La legislación sobre niveles de ruido determina el nivel de aceptación y rechazo, lo que facilita a los empleadores y gerentes tomar la misma acción. Sabes lo que pasara. Lo mismo ocurre con la mayoría de los riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, pero los factores psicosociales no son el caso. A nivel general y mundial, el desarrollo de la legislación sobre riesgos laborales ha sido considerable, lo que permite a las agencias de inspección del trabajo tomar acciones precisas. Sin embargo, la formulación de la legislación sobre aspectos psicosociales está generalmente relacionada con la prohibición de daños a la salud, que generalmente es inválida para empleadores, trabajadores y la propia inspección estatal. (Leon, 2010)

**5.- Están moderados por otros factores.** “Los factores psicosociales de riesgo afectan al trabajador a través de sus propias características contextuales y personales” (Buunk, 1998).

Tal como se definen por la OIT (1986) los factores de riesgo psicosocial están mediados por la percepción, la experiencia y la biografía personal. La carga de trabajo, los conflictos de roles y la incertidumbre laboral no suelen tener el mismo impacto en los empleados de toda la empresa, sino que dependen de variables individuales de cada uno de ellos, como el grado de participación, la confianza en sí mismos, el optimismo y la motivación de logro. Aunque la influencia directa de los factores de riesgo psicosocial sobre la población trabajadora suele ser dominante, el efecto moderador de

las variables personales también es muy común, y es un factor importante que no se puede ignorar en el resultado final.

**6.-Dificultad de intervención.** Los problemas de un almacenamiento que tiene riesgos laborales, de seguridad, pueden ser intervenidos, habitualmente sin muchas complicaciones, con una nueva disposición de las cargas que suprima, disminuya o controle el riesgo de derrumbe. Casi siempre hay soluciones técnicas para la gran mayoría de los riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, pero no resulta tan claro cuando se trata de los factores psicosociales. Un clima sociolaboral nefasto en la empresa afecta a la salud de los trabajadores, y también a su misma productividad. Lo mismo ocurre con un liderazgo abusivo. Sin embargo, técnicamente la intervención no resulta tan clara y sus efectos a medio y largo plazo tampoco. Por su propia naturaleza, los factores psicosociales son factores organizacionales y están íntimamente entrelazados al diseño y concepción global de la empresa. La intervención psicosocial suele requerir plazos no inmediatos y resultados no asegurados (Rick, 2000) Esto aumenta la resistencia de los responsables de intervenciones costosas sin garantizar resultados. En resumen, las dificultades no redujeron la necesidad de intervención, pero hicieron que la intervención fuera más importante. La última parte de este informe incluye experiencia en este campo y una serie de buenas prácticas. (Leon, 2010)

### **Los riesgos psicosociales**

Los riesgos psicosociales laborales son hechos, eventos, condiciones o estados provocados por la organización del trabajo, que pueden afectar la salud de los trabajadores, y las consecuencias suelen ser muy graves. A diferencia de los factores psicosociales, los riesgos psicosociales no son condiciones organizativas, sino eventos,

condiciones o estados físicos, que muy probablemente dañen gravemente la salud de los trabajadores.

El riesgo psicosocial es un entorno laboral habitual que puede dañar gravemente la salud de los trabajadores, aunque el impacto puede ser diferente para cada trabajador. En este sentido, un evento, situación o entorno que se proponga como riesgo psicosocial laboral debe tener una clara posibilidad de dañar la salud física, social o mental de los trabajadores. (1990) y hazlo de forma importante. Por ejemplo, la violencia en el lugar de trabajo o el acoso en el lugar de trabajo generalmente se causan de esta manera. Una característica de los riesgos psicosociales es que son riesgos que tienen una alta probabilidad de causar daños importantes. Las consecuencias de los riesgos psicosociales tienen más probabilidades de ocurrir y son más graves.

Los factores psicosociales pueden tener un impacto positivo o negativo en la salud, los factores de estrés psicosocial pueden tener un impacto negativo en la salud (generalmente de forma menor) y los riesgos psicosociales generalmente tienen un impacto significativo en la salud. Los riesgos psicosociales laborales se conceptualizan porque suelen afectar gravemente a la salud.

El riesgo psicosocial de la ocupación no es espontáneo, pero existe un precedente en los factores de riesgo psicosocial. El acoso, el acoso sexual o la violencia en general en el lugar de trabajo es un requisito previo para crear riesgos psicosociales o factores estresantes. Sin embargo, los riesgos psicosociales no pueden reducirse a sus prerrequisitos, no son su suma lineal, sino que tienen su propia situación y / o valor, y no agotarán sus diferencias en sus prerrequisitos lógicos y empíricos. Esto significa que el estrés, la violencia o el acoso no pueden evaluarse solo por sus precedentes, sino que

deben evaluarse mediante sus propios indicadores directos, lo que significa que puede evaluarse directamente.

## **PROMOCIÓN DE LA SALUD EN EL LUGAR DE TRABAJO**

Cada vez más estudios creen que el lugar de trabajo puede convertirse en un lugar privilegiado para prevenir enfermedades mentales y promover una mejor salud mental.

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2010) La promoción de la salud en el lugar de trabajo se define como: los empleadores, los trabajadores y la sociedad en su conjunto trabajan juntos para mejorar la salud y el bienestar de los trabajadores en el trabajo. Para esta organización, este esfuerzo se puede dividir en los siguientes cuatro tipos:

1. Mejorar la organización del trabajo a través de medidas que flexibilicen la jornada laboral, flexibilicen el trabajo, como el teletrabajo y las tareas a domicilio, y logren el aprendizaje permanente mediante la rotación y la diversificación de puestos de trabajo.

2. Promoviendo el apoyo entre pares, brindando a los empleados oportunidades para participar en el proceso de mejora del ambiente laboral y brindando alimentos saludables en el lugar de trabajo (como comedores, máquinas expendedoras, etc.) para mejorar el ambiente laboral.

3. Animar a los empleados a participar en actividades de salud y actividades recreativas que sean inclusivas para todos los trabajadores.

4. Fomentar el desarrollo personal proporcionando cursos sobre habilidades sociales, manejo del estrés y procedimientos para evitar fumar o beber alcohol. (OSHA, 2010)

Promover la salud psicológica y social del lugar de trabajo es promover la salud pública de la población, ya que la mayor parte del tiempo de vigilia de las personas en edad de trabajar se pasa en el entorno laboral o en el hogar realizando actividades laborales. Por tanto, la promoción de la salud ocupacional y la prevención de enfermedades profesionales y accidentes relacionados con riesgos psicosociales deben convertirse en asuntos de salud pública del gobierno.

Como ha señalado la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2010), Promover la salud en el lugar de trabajo no es solo cumplir con las leyes y regulaciones sobre seguridad y salud en el trabajo, sino también alentar a las empresas e instituciones a contribuir activamente a mejorar la salud mental, el bienestar y la calidad de trabajo y vida de sus empleados. Teniendo en cuenta sus necesidades, promover la participación de la organización y el diseño saludable del lugar de trabajo. (Gil-Monte, 2009)

### **1.2.3 IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE VARIABLES**

En el Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial contempla las siguientes variables.

- Carga y ritmo de trabajo
- Desarrollo de competencias
- Liderazgo
- Margen de acción y control

- Organización del trabajo
- Recuperación
- Soporte y apoyo
- Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio
- Otros puntos importantes: Acoso laboral
- Otros puntos importantes: Acoso sexual
- Otros puntos importantes: Adicción al trabajo
- Otros puntos importantes: Condiciones del Trabajo
- Otros puntos importantes: Doble presencia (laboral – familiar)
- Otros puntos importantes: Estabilidad laboral y emocional
- Otros puntos importantes: Salud auto percibida

De acuerdo con Littlewood (2018) La medicina, la ingeniería y la psicología están trabajando arduamente para diagnosticar, tratar y prevenir las enfermedades ocupacionales a través de la práctica, la investigación y la intervención de la ergonomía (ingeniería) y la medicina ocupacional relacionada con la salud humana, las lesiones, las enfermedades y los planes de tratamiento y prevención personales. Sin embargo, desde la perspectiva de la medicina y la ingeniería, las personas con accidentes, la salud física, ambiental y mental deben determinar los aspectos y procesos socio-psicológicos de la interacción entre trabajadores y organizaciones, incluyendo el campo de las relaciones interpersonales en el concepto psicológico. no es fácil. Afectar el orden de

las personas en toda participación económica. Algunos autores creen que la psicología laboral ha comenzado a jugar un papel trascendente en el punto de vista de la organización laboral y la productividad.

Calderón (2013) manifiesta que muchos problemas de salud y eficiencia laboral en el trabajo están relacionados con problemas de salud mental y factores de riesgo psicosocial, como estrés, fatiga, carga de trabajo, enfermedades mentales (fobia, trastorno obsesivo-compulsivo), enfermedades neurológicas, enfermedades mentales y psicósomáticas, etc. Enfermedad (dolor, alteración del sueño, depresión, enfermedad gastrointestinal, ansiedad, fibromialgia, etc.), absentismo, adicción (como fumar, alcohol y otras drogas), mal ambiente laboral, problemas de liderazgo, insatisfacción, agotamiento laboral (Burnout), violencia (asedio), falta de compromiso organizativo, etc. Cuando se relaciona con la productividad, las relaciones interpersonales familiares, sociales y laborales, y el entorno laboral, generará riesgos socio-psicológicos en el trabajo, y su impacto se puede ver en el deterioro de la salud, el desempleo y la calidad de vida.

Una de las principales razones para estudiar los factores de riesgo psicosocial es conocer sus funciones, principalmente con fines de diagnóstico, predicción e intervención. Por su importancia y previsibilidad en la morbilidad y mortalidad relacionada con el trabajo, este modelo es uno de los más utilizados en el mundo. Este es el modelo de "demanda / control" de Robert Karasek, que explica la ocurrencia de la demanda y su impacto en el estrés y el control del estrés desde una perspectiva socio-psicológica. Salud del trabajador: este modelo ayuda enormemente a comprender el mecanismo que afecta la presión del trabajo, y la presión del trabajo en sí es el mecanismo básico para explicar los efectos negativos o positivos de la demanda de trabajo y el control de los trabajadores sobre ella. (Juárez-García, 2015)

Según Villalobos (2004), Convertir los factores psicosociales en factores de riesgo significa que deben tenerse en cuenta los siguientes criterios: tiempo de exposición a la enfermedad, intensidad del factor de riesgo, frecuencia de aparición y daño potencial a la salud y el bienestar. En resumen, Villalobos propuso los siguientes tipos de factores de riesgo: agudo, por su corto tiempo de exposición, baja frecuencia y alta intensidad; crónico, alta frecuencia, con diferentes tiempos e intensidad de exposición; finalmente, alta frecuencia, bajo tiempo de exposición por día y baja intensidad. Se puede observar que el posible análisis de los factores de riesgo psicosocial brinda dos opciones: identificación e intervención para promover el bienestar de las personas que lo han sufrido y mejorar su salud. Para desarrollar un sistema de vigilancia epidemiológica de los factores de riesgo psicosocial, es necesario identificar y evaluar los factores de riesgo.

## CAPITULO II.

### MÉTODO.

#### **2.1 NIVEL DE ESTUDIO**

El presente trabajo, es una investigación descriptiva transversal, la cual nos permitirá la identificación de los factores psicosociales en cada una de las áreas de la distribuidora de combustibles, con lo cual se propondrá medidas preventivas para la mitigación de los factores psicosociales significativos detectados durante la investigación.

#### **2.2 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN**

La modalidad utilizada en el trabajo de investigación, es de campo con lo cual los datos serán recogidos directamente de los puestos de trabajo con la ayuda de la utilización del Cuestionario de Evaluación Psicosocial en Espacios Laborales del Ministerio de Trabajo del Ecuador.

#### **2.3 MÉTODO**

En la investigación se utilizará el método Inductivo-Deductivo ya que partimos de un concepto general a otros particulares y en el estudio se analizarán las características particulares de cada variable para identificar el riesgo al que están expuesto los colaboradores y así proponer las medidas preventivas o correctivas necesarias de acuerdo al análisis realizado.

#### **2.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población de estudio es de diez (10) entre administrativos y despachadores.

Administrativos: cuatro (4)

Despachadores: seis (6)

## 2.5 SELECCIÓN INSTRUMENTOS INVESTIGACIÓN

Se utilizará un cuestionario que es un instrumento cuantitativo, denominado Cuestionario de Evaluación Psicosocial en Espacios Laborales, la utilización del cuestionario permite que la investigación reúna los parámetros nacionales reconocidos legalmente como instrumentos de análisis.

El 16 de junio de 2017 mediante acuerdo Ministerial 82, el Ministerio del Trabajo expide la “Normativa erradicación de la discriminación en el ámbito laboral” en su artículo 9 señala la obligatoriedad de implementar un programa de prevención de riesgo psicosocial en todas las empresas e instituciones públicas y privadas que cuenten con más de 10 trabajadores.

El cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales puede ser utilizado por gerentes o profesionales en salud y seguridad ocupacional y / o salud mental; está dirigido a personas físicas, jurídicas, empresas, instituciones y entidades públicas y privadas con más de 10 trabajadores y / o servidores. , solo empresas e instituciones con menos de 10 trabajadores pueden utilizar esta herramienta, siempre que se pueda obtener el anonimato y la confidencialidad. (Ministerio del Trabajo, 2018)

A través de encuestas por cuestionario se pueden evaluar los factores de riesgo psicosocial, es decir, las condiciones que pueden dañar la salud del personal / personal de servicios, brindar un diagnóstico preliminar desde una perspectiva psicosocial y constituir un punto de partida para una evaluación más específica en estos aspectos.

El Ministerio del Trabajo (2018) En cooperación con universidades, empresas e instituciones públicas y privadas, se elaboró una hoja de trabajo técnico para el diseño

conceptual y construcción del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial. En el proceso se revisaron teorías, herramientas y métodos de evaluación de riesgo psicosocial de otros países; Las características del cuestionario también analizan la comprensión de las preguntas y las opciones de respuesta. En este caso, las preguntas del cuestionario se expresan en un vocabulario conciso; las opciones de respuesta se basan en la escala Likert, que van desde acuerdo total, acuerdo parcial, casi nunca acuerdo y desacuerdo, y la puntuación para cada opción de respuesta es de 1 a 4 :

Tabla 1

*Opciones de Respuesta del Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial*

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

Fuente: (Ministerio del Trabajo, 2018)

El primer cuestionario se diseñó con 83 ítems (preguntas), en consenso con participantes de las mesas técnicas se procedió con el análisis de la pertinencia de cada pregunta, finalmente el cuestionario quedó formado por 58 ítems agrupados en 8 dimensiones:

Tabla 2

*Dimensiones del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial*

Dimensión	Número Total de Ítems	Numero de Ítem en el Cuestionario
Carga y ritmo de trabajo	4	1,2,3,4
Desarrollo de competencias	4	5,6,7,8
Liderazgo	6	9,10,11,12,13,14
Margen de acción y control	4	15,16,17,18
Organización del trabajo	6	19,20,21,22,23,24
Recuperación	5	25,26,27,28,29
Soporte y apoyo	5	30,31,32,33,34
Otros puntos importantes:	24	35 al 58
Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio	4	35,38,53,56
Otros puntos importantes: Acoso laboral	2	41,50
Otros puntos importantes: Acoso sexual	2	43,48
Otros puntos importantes: Adicción al trabajo	5	36,45,51,55 y 57
Otros puntos importantes: Condiciones del Trabajo	2	40,47

Dimensión	Número Total de Ítems	Numero de Ítem en el Cuestionario
Otros puntos importantes:		
Doble presencia (laboral – familiar)	2	46,49
Otros puntos importantes:		
Estabilidad laboral y emocional	5	37,39,42,52,54
Otros puntos importantes:		
Salud auto percibida	2	44,58

Fuente: (Ministerio del Trabajo, 2018)

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

En la sección “Datos generales”, se solicita completar fecha, lugar, datos generales de la empresa y sociodemográficos como instrucción, antigüedad, edad, auto identificación, género; cabe indicar que los ítems garantizan el anonimato de los participantes y confidencialidad de la información obtenida. La sección “observaciones y comentarios”, se ha diseñado para que los trabajadores/servidores coloquen inquietudes, opiniones respecto al cuestionario, éstas servirán como retroalimentación para mejorar el proceso de aplicación y/o estructurar el plan de acción. Las secciones “resultado global”, “resultado por dimensiones” y “análisis e interpretación de los resultados” permiten conocer el nivel de riesgo “Bajo”, “Medio” y “Alto” al que los

trabajadores/servidores están expuestos una vez aplicado el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial.

En este contexto para determinar el nivel de riesgo por dimensión se realizará una sumatoria simple de la puntuación obtenida de los ítems que integran cada dimensión (Ver tabla 2) y el resultado se compara con los valores establecidos en la siguiente tabla:

Tabla 3

*Nivel de riesgo por dimensión*

Dimensión	Riesgo Bajo	Riesgo	
		Medio	Alto
Carga y ritmo de trabajo	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Desarrollo de competencias	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Liderazgo	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Margen de acción y control	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Organización del trabajo	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Recuperación	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Soporte y apoyo	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes:	73 a 96	49 a 72	24 a 48
Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Otros puntos importantes: Acoso laboral	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Acoso sexual	7 a 8	5 a 6	2 a 4

Dimensión	Riesgo Bajo	Riesgo	Riesgo
		Medio	Alto
Otros puntos importantes: Adición al trabajo	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes: Condiciones del Trabajo	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Doble presencia (laboral – familiar)	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Estabilidad laboral y emocional	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes: Salud auto percibida	7 a 8	5 a 6	2 a 4

Fuente; (Ministerio del Trabajo, 2018)

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

Tabla 4

*Nivel de riesgo general*

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

Fuente: (Ministerio del Trabajo, 2018)

Tabla 5

*Interpretación de Resultados.*

---

Interpretación de Resultados
<p><b>RIESGO BAJO:</b> El riesgo es de impacto potencial mínimo sobre la seguridad y salud, no genera a corto plazo efectos nocivos. Estos efectos pueden ser evitados a través de un monitoreo periódico de la frecuencia y probabilidad de que ocurra y se presente una enfermedad ocupacional, las acciones irán enfocadas a garantizar que el nivel se mantenga.</p>
<p><b>RIESGO MEDIO</b> El riesgo es de impacto potencial moderado sobre la seguridad y salud puede comprometer las mismas en el mediano plazo, causando efectos nocivos para la salud, afectaciones a la integridad física y enfermedades ocupacionales. En caso de que no se aplicaren las medidas de seguridad y prevención correspondientes de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada, los impactos pueden generarse con mayor probabilidad y frecuencia.</p>
<p><b>RIESGO ALTO:</b> El riesgo es de impacto potencial alto sobre la seguridad y la salud de las personas, los niveles de peligro son intolerables y pueden generar efectos nocivos para la salud e integridad física de las personas de manera inmediata. Se deben aplicar las medidas de seguridad y prevención de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada para evitar el incremento a la probabilidad y frecuencia.</p>

---

Fuente: (Ministerio del Trabajo, 2018)

A continuación se detalla el concepto de cada dimensión que evalúa el cuestionario.

Tabla 6

*Definiciones de Dimensiones.*

Dimensiones	Definiciones
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 extralaborales.
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 extralaborales.
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

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

Fuente: (Ministerio del Trabajo, 2018)

## CAPITULO III.

### RESULTADOS.

Una vez realizado la aplicación del cuestionario del Ministerio de Trabajo a la población antes mencionada para identificar los factores de riesgos psicosociales, con el análisis de los resultados se podrá utilizar dicha información para formular las acciones correctivas y preventivas para mejorar las condiciones en los puestos de trabajo de las áreas encuestadas.

#### **3.1 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.**

Se presenta a continuación los datos socio-demográficos, que contempla: nivel más alto de instrucción, antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución, edad del trabajador, autoidentificación étnica, género del trabajador.

En la tabla 7 se presenta la distribución de los datos obtenidos en la dimensión de nivel más alto de instrucción, podemos indicar que el 30% de los encuestados tienen instrucción educación básica, un 10% de los encuestados manifiesta que su instrucción es educación media, un 20% de los encuestados manifiesta que su instrucción es bachillerato, de igual manera un 20 % indica que su instrucción es técnica / tecnológico, y un 20% indica que su instrucción es de tercer nivel, con lo cual no existen encuestados con instrucción de cuarto nivel y/o otros.

Tabla 7

*Características Sociodemográficas*

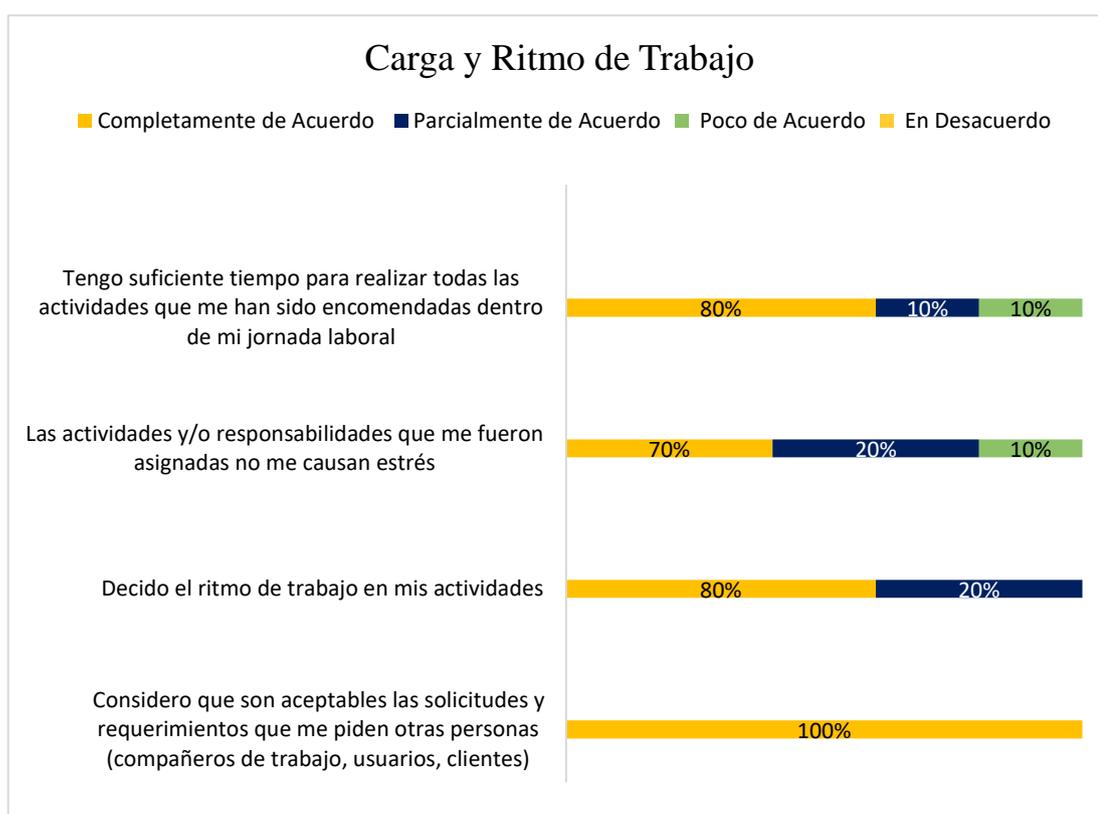
	Masculino 80%	Femenino 20%
<b>Área en el que trabaja</b>		
Administrativa	30%	10%
Operativa	50%	10%
<b>Nivel más alto de instrucción</b>		
Educación básica	20%	10%
Educación media	10%	
Bachillerato	20%	
Técnico / tecnológico	10%	10%
Tercer nivel	20%	
<b>Antigüedad, años de experiencia</b>		
0-2 años	30%	
3 – 10 años	30%	10%
11 – 20 años	20%	10%
<b>Edad del trabajador o servidor</b>		
16 – 24 años	20%	
25 – 34 años	20%	
35 – 43 años	20%	20%
44 – 52 años	10%	
Igual o superior a 53 años	10%	
<b>Auto-identificación étnica</b>		
Indígena	10%	
Mestizo/a	70%	20%

Fuente: Elaboración propia

En la figura 1, se presenta los datos obtenidos de las preguntas 1,2,3,4 que son los 4 ítems que se encuentran en la primera dimensión, carga y ritmo de trabajo, obteniendo los siguientes datos en la pregunta 1, han respondido el 100% que están completamente de acuerdo, en la pregunta 2, se responde que el 80% están completamente de acuerdo, mientras que el 20% manifiesta que están parcialmente de acuerdo, en la pregunta 3 los participantes manifiestan que el 70% están completamente de acuerdo, el 20% están parcialmente de acuerdo y el 10% manifiestan que el 10% están poco de acuerdo y en la pregunta 4 se manifiesta que el 80% están completamente de acuerdo, el 10% parcialmente de acuerdo y el 10% poco de acuerdo.

Figura 1

*Representación Gráfica de la Dimensión Carga y Ritmo de Trabajo*

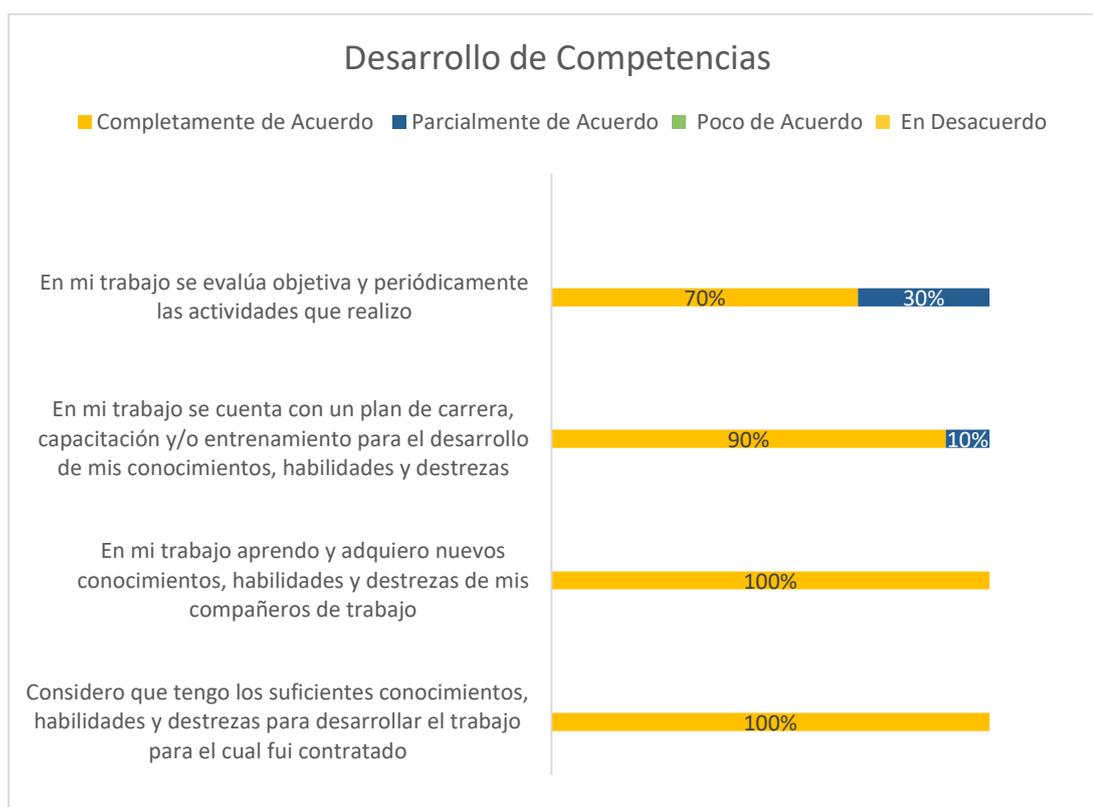


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 2 se presenta los datos obtenidos de las preguntas 5,6,7,8 que son los 4 ítems que se encuentran en la segunda dimensión, desarrollo de competencias, obteniendo los siguientes datos en la pregunta 5, han respondido el 100% que están completamente de acuerdo, en la pregunta 6, se responde que el 100% están completamente de acuerdo, en la pregunta 7 los participantes manifiestan que el 90% están completamente de acuerdo, el 10% están parcialmente de acuerdo y en la pregunta 8 se manifiesta que el 70% están completamente de acuerdo, y el 30% están parcialmente de acuerdo.

Figura 2

*Representación Gráfica de Dimensión Desarrollo de Competencias*

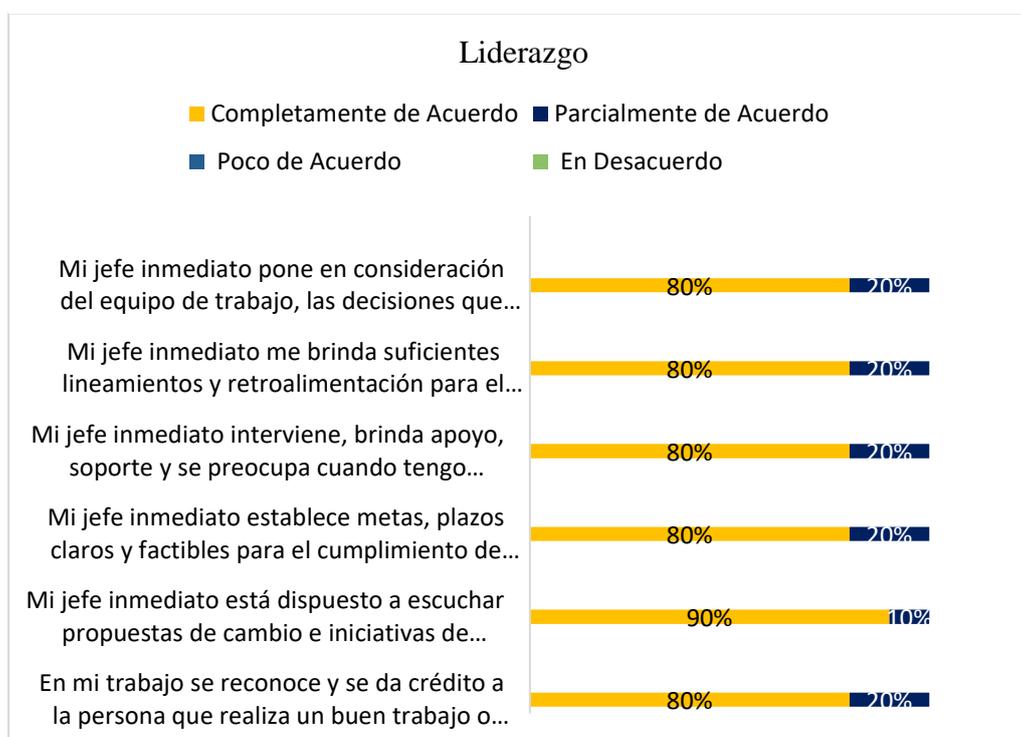


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 3 se presenta los datos obtenidos de las preguntas 9,10,11,12,13,14 que son los 6 ítems que se encuentran en la tercera dimensión, liderazgo, obteniendo los siguientes datos, en la pregunta 9 han respondido el 80% que están completamente de acuerdo y que el 20% que están parcialmente de acuerdo, en la pregunta 10 responden que el 90% están completamente de acuerdo, mientras que el 10% manifiesta que están parcialmente de acuerdo, en la pregunta 11 los participantes manifiestan que el 80% están completamente de acuerdo y el 20% están parcialmente de acuerdo en la pregunta 12 se manifiesta que el 80% están completamente de acuerdo y el 20% parcialmente de acuerdo, en la pregunta 13 manifiestan que el 80% están completamente de acuerdo y el 20% parcialmente de acuerdo y en la pregunta 14 se manifiesta que el 80% están completamente de acuerdo y el 20% parcialmente de acuerdo.

*Figura 3*

*Representación Gráfica de Dimensión Liderazgo.*

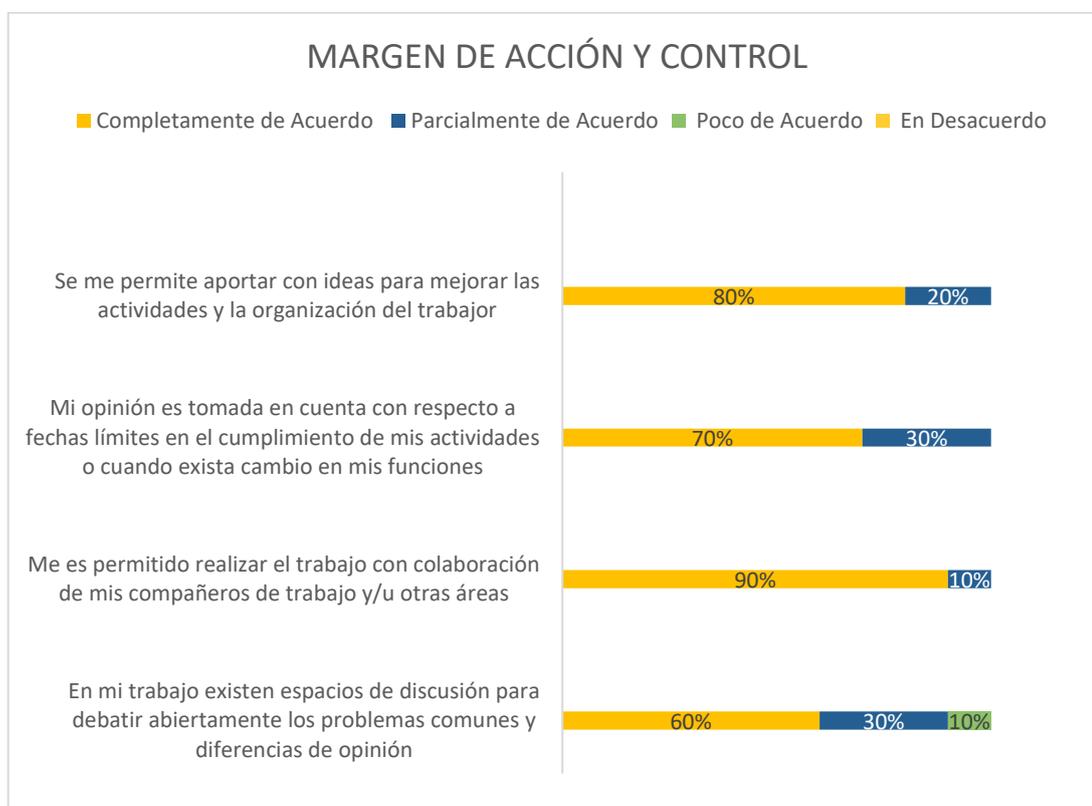


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 4 se presenta los datos obtenidos de las preguntas 15,16,17,18 que son los 4 ítems que se encuentran en la cuarta dimensión: margen de acción y control, obteniendo los siguientes datos, en la pregunta 15 responden el 60% que están completamente de acuerdo, el 30% que están parcialmente de acuerdo, y el 10% manifiestan que están poco de acuerdo, en la pregunta 16 responden que el 90% están completamente de acuerdo, mientras que el 10% manifiesta que están parcialmente de acuerdo, en la pregunta 17 los participantes manifiestan que el 70% están completamente de acuerdo y el 30% están parcialmente de acuerdo, en la pregunta 18 se manifiesta que el 80% están completamente de acuerdo y el 20% parcialmente de acuerdo.

*Figura 4*

*Representación Gráfica de Dimensión Margen de Acción y Control*

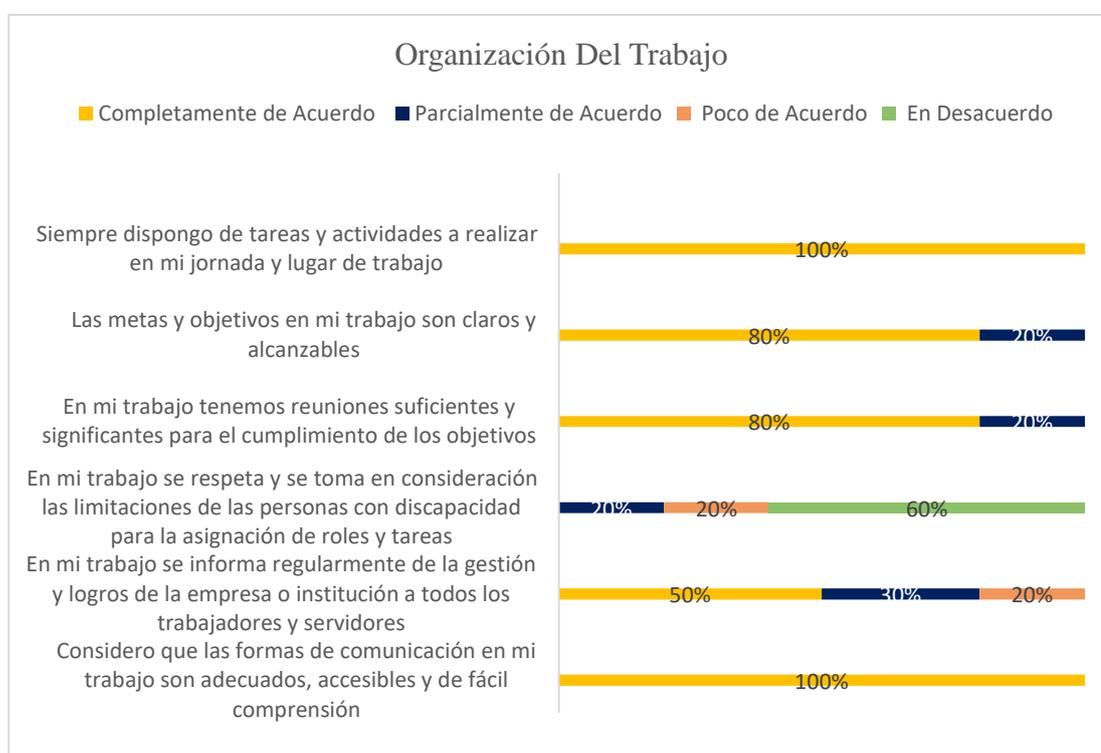


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 5 se presenta los datos obtenidos de las preguntas 19,20,21,22,23,24 que son los 6 ítems que se encuentran en la quinta dimensión: organización del trabajo, obteniendo los siguientes datos, en la pregunta 19 el 100% de los encuestados respondieron que están completamente de acuerdo, en la pregunta 20 responden que el 50% están completamente de acuerdo, mientras que el 30% manifiesta que están parcialmente de acuerdo y el 20% responde que están poco de acuerdo, en la pregunta 21 los participantes manifiestan que el 20% están parcialmente de acuerdo, el 20% responden que están poco de acuerdo y el 60% manifiestan que están en desacuerdo. en la pregunta 22 se manifiesta que el 80% están completamente de acuerdo y el 20% parcialmente de acuerdo, en la pregunta 23 manifiestan que el 80% están completamente de acuerdo y el 20% parcialmente de acuerdo y en la pregunta 24 el 100% están completamente de acuerdo.

Figura 5

*Representación Gráfica de Dimensión: Organización del Trabajo.*

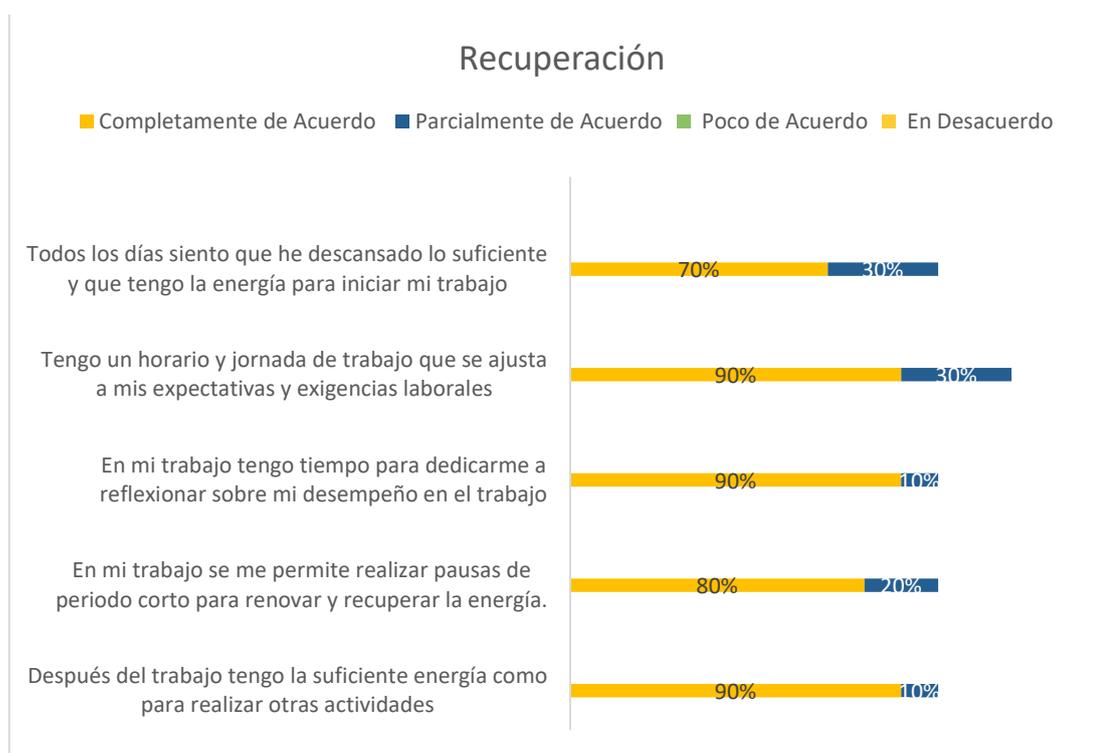


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 6 se presenta los datos obtenidos de las preguntas 25,26,27,28,29 que son los 5 ítems que se encuentran en la sexta dimensión: recuperación, obteniendo los siguientes datos, en la pregunta 25 el 90% de los encuestados respondieron que están completamente de acuerdo, mientras tanto que el 10% responden que parcialmente de acuerdo, en la pregunta 26 responden que el 80% están completamente de acuerdo, mientras que el 20% manifiesta que están parcialmente de acuerdo, en la pregunta 27 los participantes manifiestan que el 90% están parcialmente de acuerdo, y el 10% responden que están poco de acuerdo. en la pregunta 28 manifiestan que el 90% están completamente de acuerdo y el 10% parcialmente de acuerdo, en la pregunta 29 manifiestan que el 70% están completamente de acuerdo y el 30% parcialmente de acuerdo.

Figura 6

*Representación Gráfica Dimensión: Recuperación*

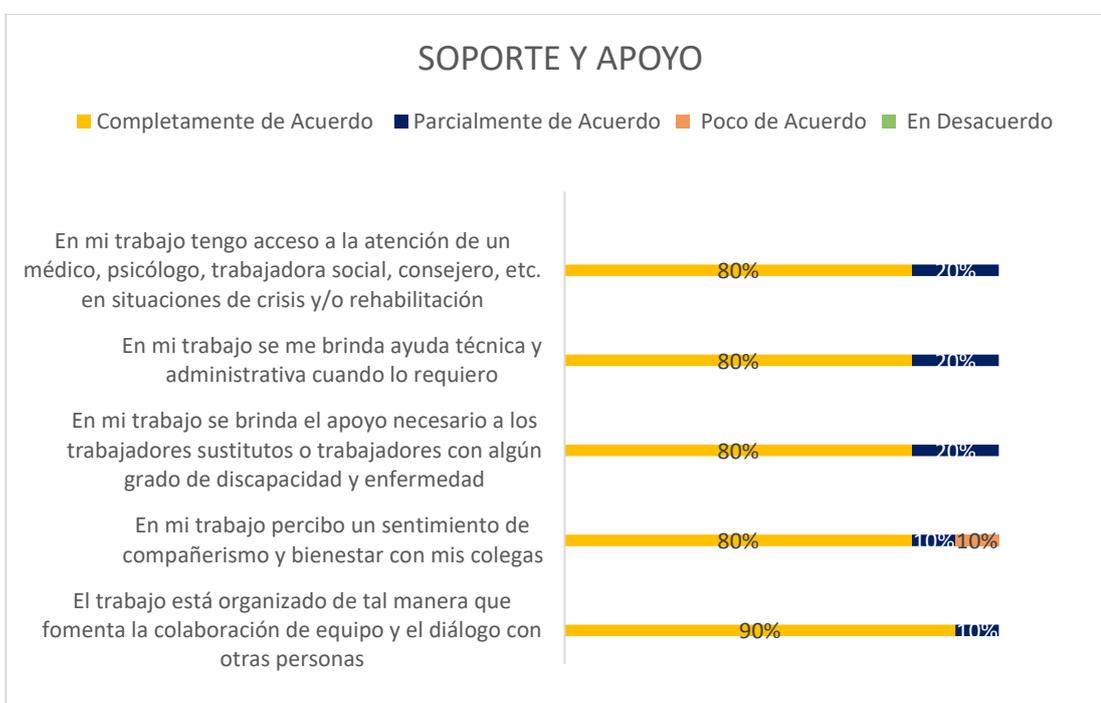


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 7 se presenta los datos obtenidos de las preguntas 30,31,32,33,34 que son los 5 ítems que se encuentran en la séptima dimensión: soporte y apoyo, obteniendo los siguientes datos, en la pregunta 30 el 90% de los encuestados respondieron que están completamente de acuerdo y el 10% parcialmente de acuerdo, en la pregunta 31 responden que el 80% están completamente de acuerdo, mientras que el 10% manifiesta que están parcialmente de acuerdo y el 10% responde que están poco de acuerdo, en la pregunta 32 los participantes manifiestan que el 80% están completamente de acuerdo, el 20% responden que están parcialmente de acuerdo, en la pregunta 33 se manifiesta que el 80% están completamente de acuerdo y el 20% parcialmente de acuerdo, y en la pregunta 34 manifiestan que el 80% están completamente de acuerdo y el 20% parcialmente de acuerdo.

*Figura 7*

*Representación Gráfica Dimensión; Soporte y Apoyo*



Fuente: Elaboración propia.

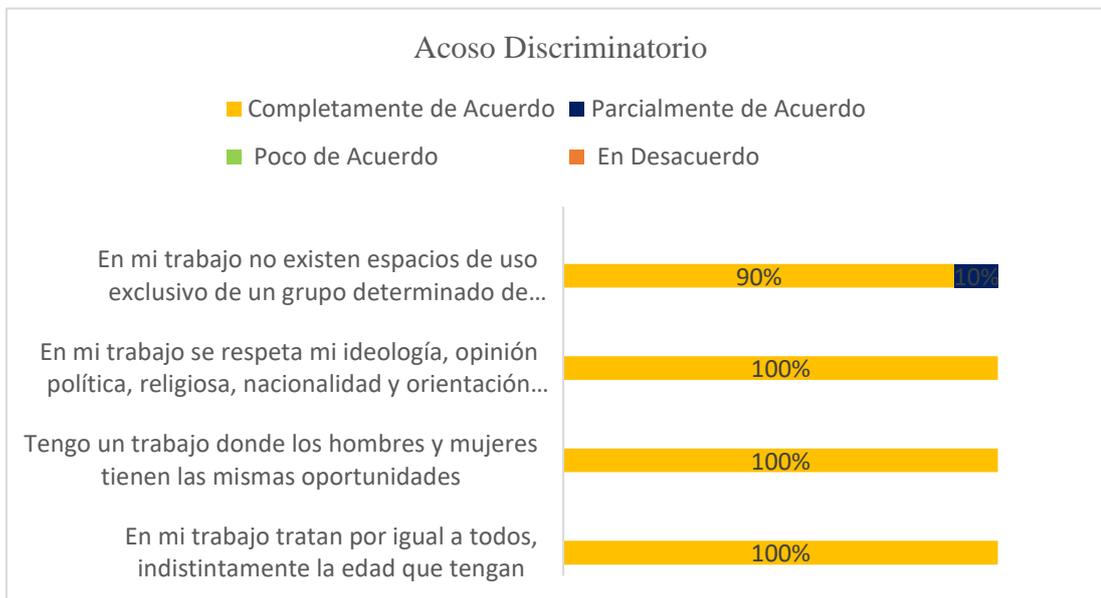
A continuación, se describirá la dimensión: otros puntos importantes en el cual se encuentra 24 ítems que se dividen de la siguiente manera:

Acoso discriminatorio, Acoso laboral, Acoso Sexual, Adicción al Trabajo, Condiciones del trabajo, Doble presencia (laboral – familiar), Estabilidad laboral y emocional, Salud auto percibida.

En la figura 8 se presenta los datos obtenidos de las preguntas 35,38,53,56 que son los 4 ítems que se encuentran en la octavo dimensión: acoso discriminatorio, obteniendo los siguientes datos, en la pregunta 30 el 90% de los encuestados respondieron que están completamente de acuerdo y el 10% parcialmente de acuerdo, en la pregunta 31 responden que el 80% están completamente de acuerdo, mientras que el 10% manifiesta que están parcialmente de acuerdo y el 10% responde que están poco de acuerdo, en la pregunta 32 los participantes manifiestan que el 80% están completamente de acuerdo , el 20% responden que están parcialmente de acuerdo, en la pregunta 33 se manifiesta que el 80% están completamente de acuerdo y el 20% parcialmente de acuerdo, y en la pregunta 34 manifiestan que el 80% están completamente de acuerdo y el 20% parcialmente de acuerdo.

Figura 8

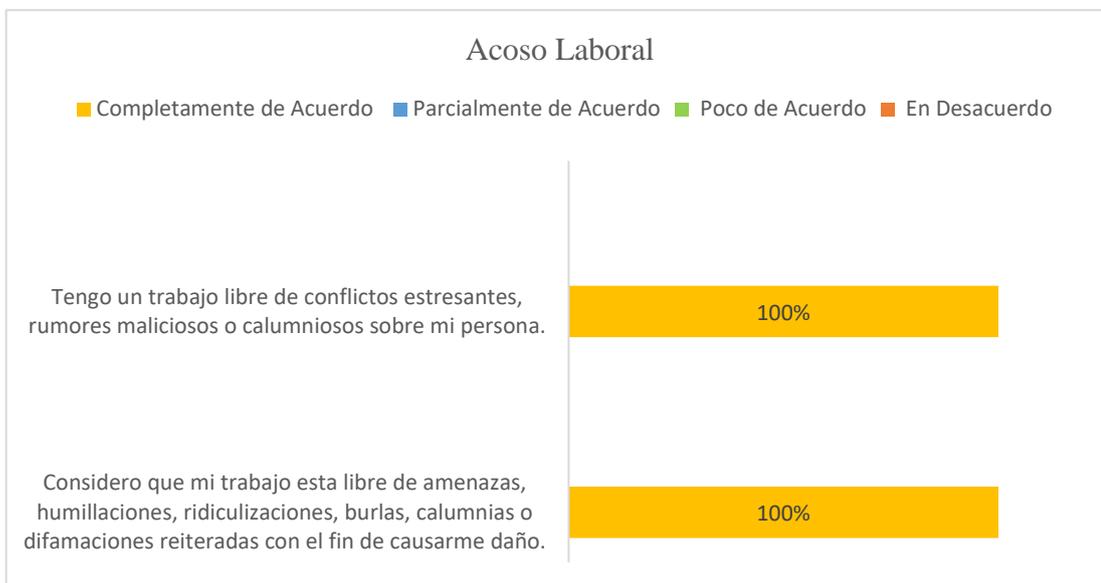
*Representación Gráfica Dimensión: Acoso Discriminatorio.*



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 9 se presenta los datos obtenidos de las preguntas 41 y 50 que son los 2 ítems que se encuentran en la novena dimensión: acoso laboral, obteniendo los siguientes datos, en la pregunta 41 el 100% de los encuestados respondieron que están completamente de acuerdo, y en la pregunta 50 responden en un 100% que están completamente de acuerdo.

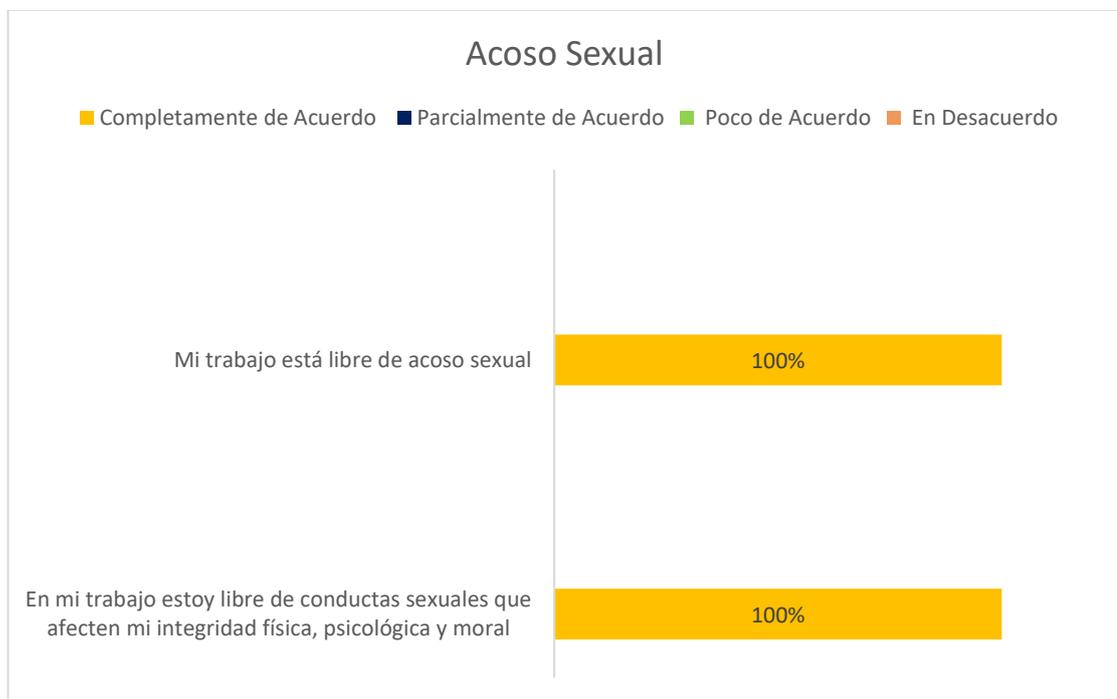
Figura 9

*Representación Gráfica Dimensión Acoso Laboral.*

Fuente: Elaboración propia

En la figura 10 se presenta los datos obtenidos de las preguntas 43 y 48 que son los 2 ítems que se encuentran en la décima dimensión: acoso sexual, obteniendo los siguientes datos, en la pregunta 43 el 100% de los encuestados respondieron que están completamente de acuerdo, y en la pregunta 48 responden en un 100% que están completamente de acuerdo.

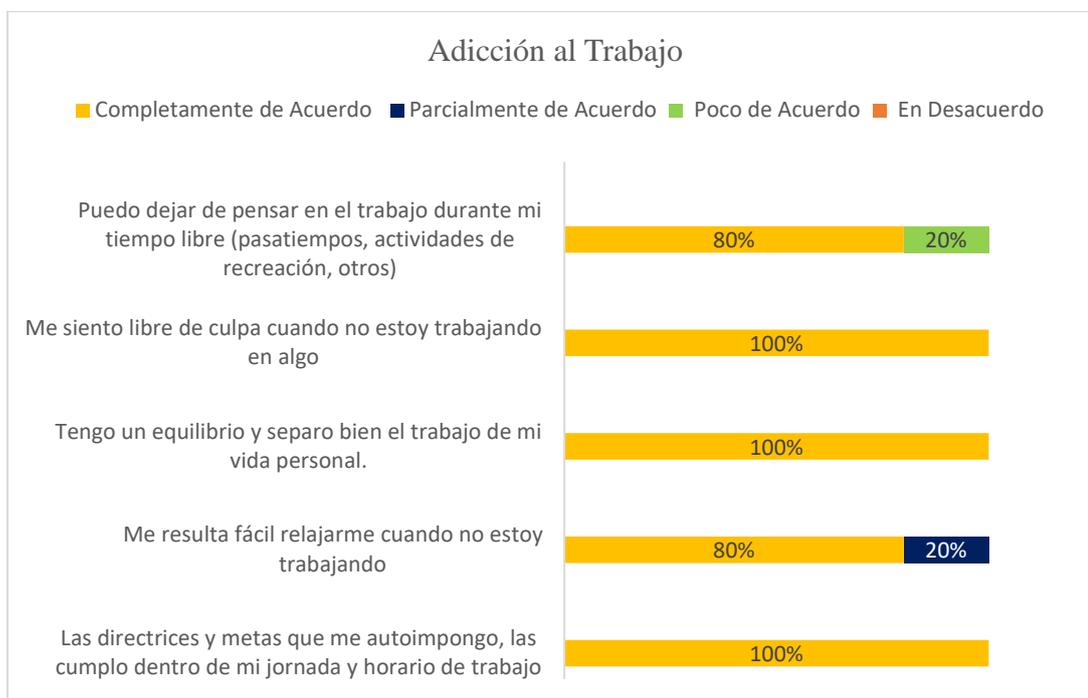
Figura 10

*Representación Gráfica Dimensión: Acoso Sexual*

Fuente: Elaboración propia.

En la figura 11 se presenta los datos obtenidos de las preguntas 36,45,51,55,57 que son los 5 ítems que se encuentran en la undécima dimensión: adicción al trabajo, obteniendo los siguientes datos, en la pregunta 36 el 100% de los encuestados respondieron que están completamente de acuerdo, en la pregunta 45 responden en un 80% que están completamente de acuerdo y un 20% están parcialmente de acuerdo, en la pregunta 51 responden el 100% que están completamente de acuerdo, en la pregunta 55 el 100% están completamente de acuerdo, en la pregunta 57 los encuestados manifiestan que el 80% están totalmente de acuerdo y el 20% están poco de acuerdo

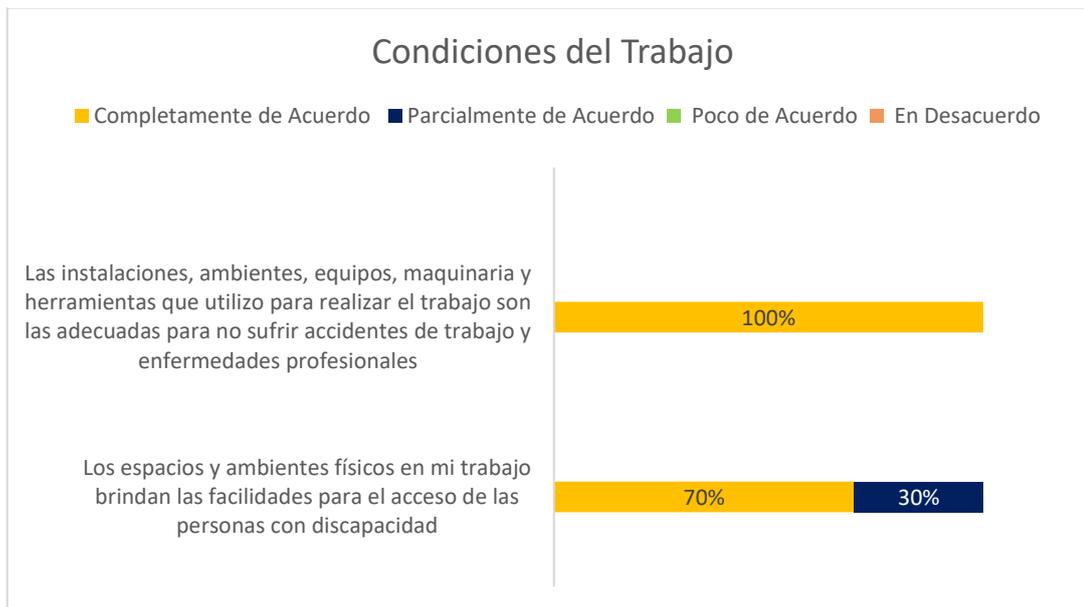
Figura 11

*Representación Gráfica Dimensión: Adicción al Trabajo.*

Fuente: Elaboración propia.

En la figura 12 se presenta los datos obtenidos de las preguntas 40 y 47 que son los 2 ítems que se encuentran en la duodécima dimensión: condiciones del trabajo, obteniendo los siguientes datos, en la pregunta 40 el 70% de los encuestados respondieron que están completamente de acuerdo y el 30% respondió que parcialmente de acuerdo, en la pregunta 47 responden en un 100% que están completamente de acuerdo.

Figura 12

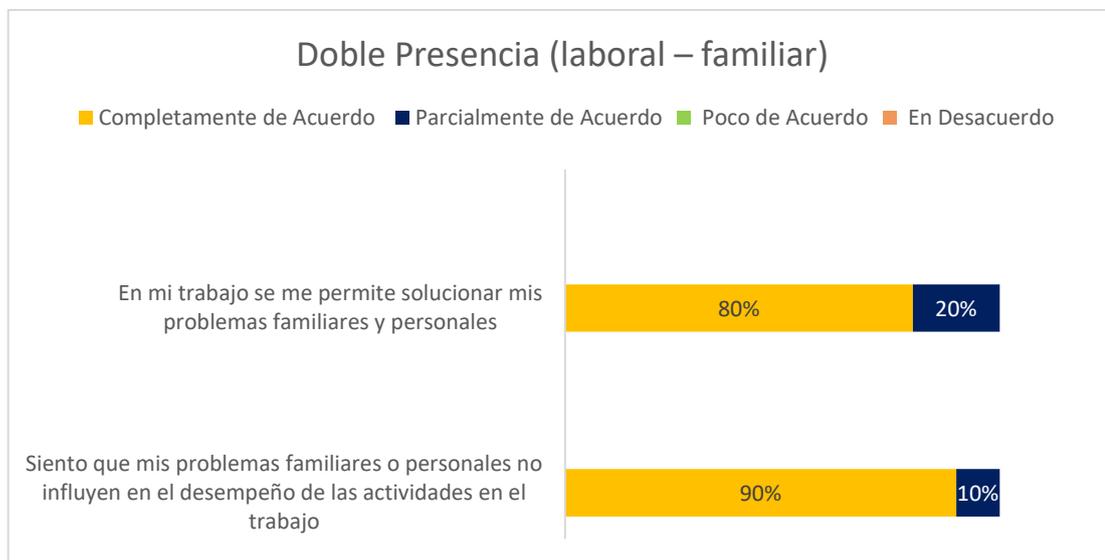
*Representación Gráfica Dimensión Condiciones del Trabajo.*

Fuente: Elaboración propia.

En la figura 13 se presenta los datos obtenidos de las preguntas 46 y 49 que son los 2 ítems que se encuentran en la decimotercera dimensión: doble presencia (laboral – familiar), obteniendo los siguientes datos, en la pregunta 46 el 90% de los encuestados respondieron que están completamente de acuerdo y el 10% respondió que parcialmente de acuerdo, en la pregunta 49 responden en un 80% que están completamente de acuerdo y un 20% que están parcialmente de acuerdo.

Figura 13

*Representación Gráfica Dimensión: Doble Presencia (laboral – familia).*

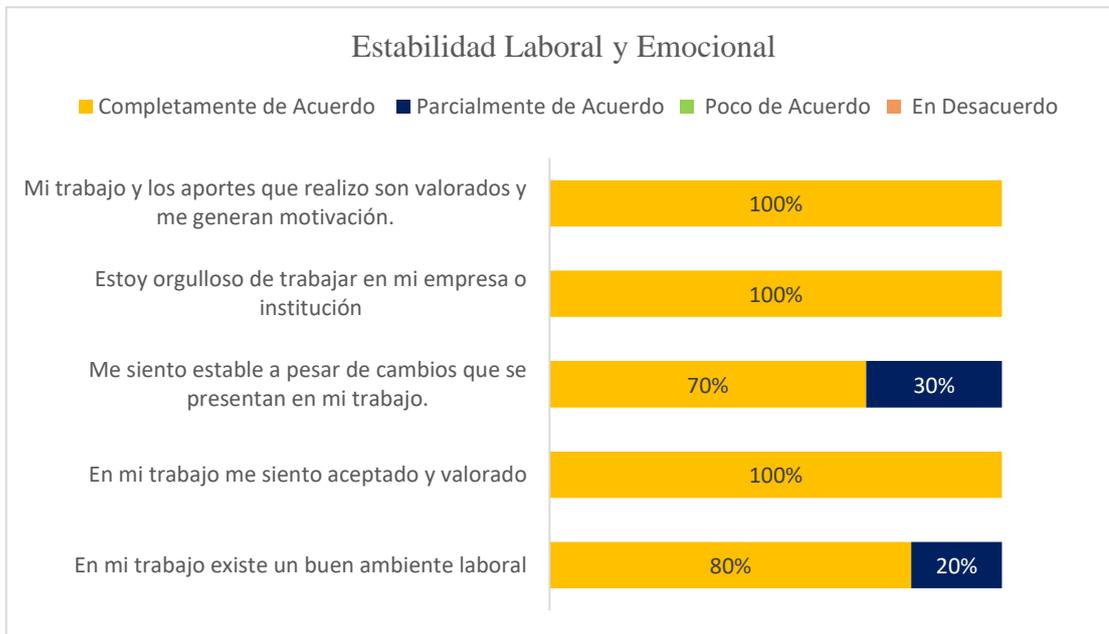


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 14 se presenta los datos obtenidos de las preguntas 37,39,42,52,54 que son los 5 ítems que se encuentran en la decimocuarta dimensión: estabilidad laboral y emocional, obteniendo los siguientes datos, en la pregunta 37 el 80% de los encuestados respondieron que están completamente de acuerdo y el 20% respondió que parcialmente de acuerdo, en la pregunta 39 responden en un 100% que están completamente de acuerdo, en la pregunta 42 el 70% respondió que están completamente de acuerdo, y el 30% parcialmente de acuerdo, en la pregunta 52 el 100% están completamente de acuerdo y en la pregunta 54 el 100% están completamente de acuerdo.

Figura 14

*Representación Gráfica Dimensión: Estabilidad Laboral y Emocional.*

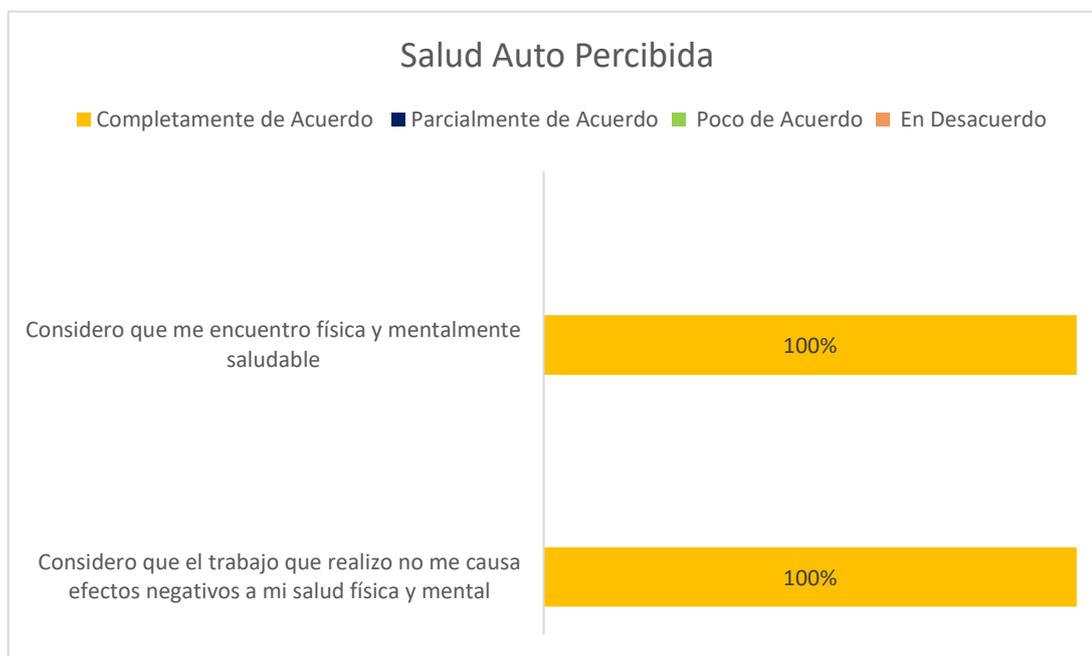


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 15 se presenta los datos obtenidos de las preguntas 44 y 58 que son los 2 ítems que se encuentran en la decimoquinta dimensión: salud auto percibida, obteniendo los siguientes datos, en la pregunta 44 el 100% de los encuestados respondieron que están completamente de acuerdo, y en la pregunta 58 responde un 100% que están completamente de acuerdo.

Figura 15

*Representación Gráfica Dimensión: Salud Auto Percibida.*



Fuente: Elaboración propia.

A continuación se presenta los resultados globales obtenidos del aplicativo realizado por el ministerio de trabajo que tiene como nombre: Herramienta para Tabular, en la cual se introduce los datos de forma manual y es la encargada de manera cuantitativa designar el nivel de riesgo después de realizar la aplicación del cuestionario a la población elegida, también es importa mencionar que evalúa el nivel de riesgo, siendo la escala: Riesgo Bajo, Riesgo Medio y Riesgo Alto.

Tabla 8

*Nivel de Riesgo por Dimensión*

Resultado por Dimensión de la Evaluación de Riesgo Psicosocial			
Dimensiones del cuestionario	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Dimensión 1. Carga y ritmo de trabajo	100%	0%	0%
Dimensión 2. Desarrollo de competencias	100%	0%	0%
Dimensión 3. Liderazgo	100%	0%	0%
Dimensión 4. Margen de acción y control	90%	10%	0%
Dimensión 5. Organización del trabajo	100%	0%	0%
Dimensión 6. Recuperación	90%	10%	0%
Dimensión 7. Soporte y apoyo	100%	0%	0%
Dimensión 8. Otros puntos importantes	100%	0%	0%
Dimensión 8.1. Otros puntos importantes: acoso discriminatorio	100%	0%	0%
Dimensión 8.2. Otros puntos importantes: acoso laboral	100%	0%	0%
Dimensión 8.3. Otros puntos importantes: acoso sexual	100%	0%	0%
Dimensión 8.4. Otros puntos importantes: adicción al trabajo	100%	0%	0%
Dimensión 8.5. Otros puntos importantes: condiciones del trabajo	100%	0%	0%
Dimensión 8.6. Otros puntos importantes: doble presencia (laboral – familiar)	100%	0%	0%
Dimensión 8.7. Otros puntos importantes: estabilidad laboral y emocional	100%	0%	0%
Dimensión 8.8. Otros puntos importantes: salud auto percibida	100%	0%	0%

Fuente: Aplicativo del Ministerio del Trabajo.

En la tabla 8 se presenta el nivel de riesgo por dimensión, en el cual podemos destacar el nivel de 14 dimensiones es bajo, el cual tiene un impacto potencial mínimo sobre la seguridad y salud, no genera a corto plazo efectos nocivos, y estos pueden ser evitados a través de un monitoreo periódico, las acciones irán enfocadas a garantizar que el nivel se mantenga, y en 2 dimensiones se destaca un 10% de riesgo medio el cual tienen un impacto potencial moderado, y en caso que no se apliquen las medidas de seguridad conforme a la necesidad específica identificada, pueden causar efectos nocivos para la salud, afectaciones a la integridad física y enfermedades ocupacionales.

Tabla 9

*Resultado Global de la Evaluación de Riesgo Psicosocial.*

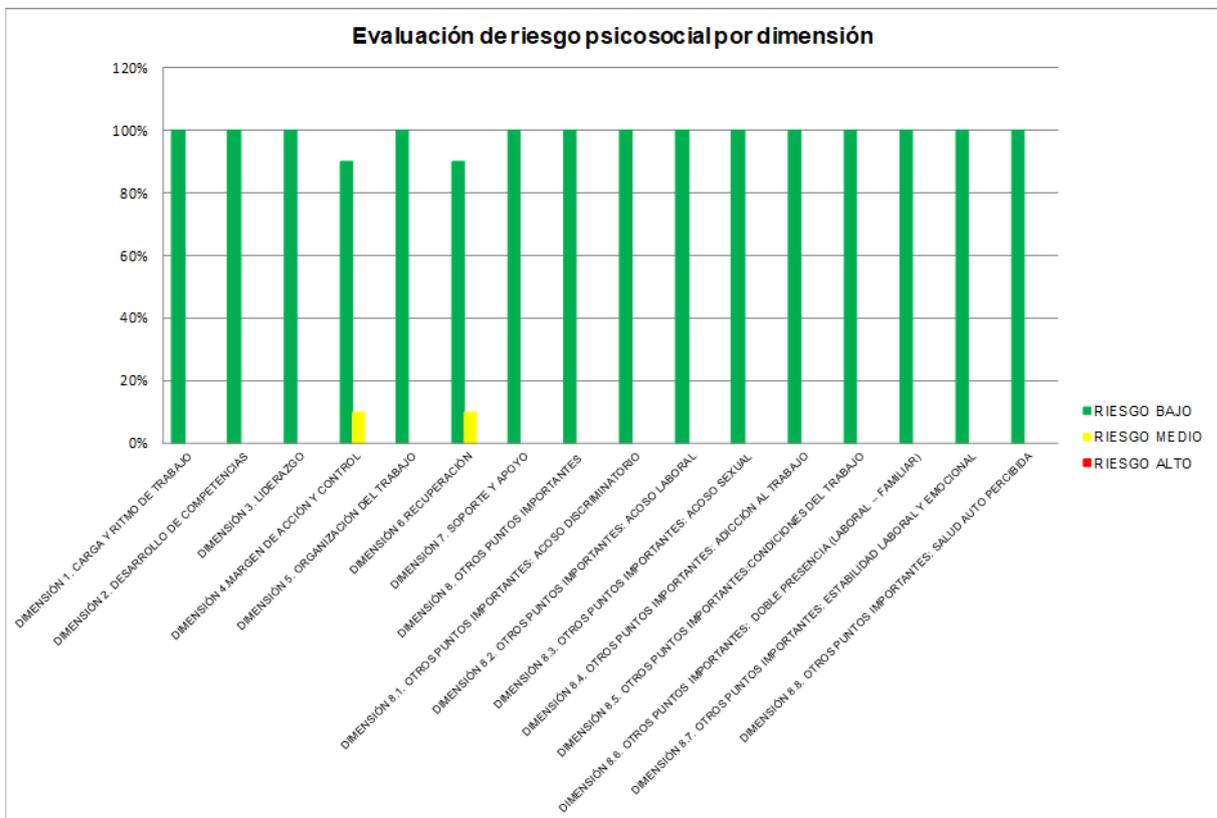
Resultado Global de	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
la Evaluación de			
Riesgo Psicosocial	100%	0%	0%

Fuente: Aplicativo del ministerio del trabajo.

En la tabla 9 se presenta el resultado global, después de la evaluación de los riesgos psicosociales obtuvimos que el 100% tiene riesgo bajo, el cual tiene un impacto potencial mínimo sobre la seguridad y salud, no genera a corto plazo efectos nocivos, y estos 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.

Figura 16

*Representación Gráfica de Evaluación de Riesgo Psicosocial por Dimensión.*



Fuente: Aplicativo del ministerio del trabajo.

### 3.2 APLICACIÓN PRACTICA.

Plan de Acción

**Lugar de Aplicación:** Distribuidora de Combustibles.

MEDIDA PREVENTIVA	ALCANCE	ACTIVIDAD	TIEMPO IMPLEMENTACIÓN	RESPONSABLE	RECURSOS
Crear lugares de comunicación y de debate.	Todo el personal.	Promover el trabajo en equipo y fomentar reuniones para la exposición de temas de interés.	Anual	Gerente Trabajadora Social Técnico de seguridad	Humano Papelería Tecnología
Mejorar la comunicación organizacional.	Todo el personal.	Crear espacios en donde los trabajadores puedan informarse sobre el manejo organizativo.	Anual	Gerente Trabajadora Social Técnico de seguridad	Humano Papelería Tecnología
Diseñar un correcto modelo de asignación de tareas.	Todo el personal.	Garantizar que el trabajador disponga del tiempo suficiente para realizarlos dentro de su horario.	Anual	Gerente Trabajadora Social Técnico de seguridad	Humano Papelería Tecnología

Prevenir los riesgos que afecten la salud de los trabajadores.	Todo el personal.	Incrementar y mejorar la infraestructura y servicios de la gasolinera.	Anual	Gerente Trabajadora Social Técnico de seguridad	Humano Papelería Tecnología
Diseñar un programa de capacitaciones.	Todo el personal.	Garantizar la constante actualización de conocimientos, habilidades y destrezas, y charlas organizacionales	Anual	Gerente Trabajadora Social Técnico de seguridad	Humano Papelería Tecnología
Diseñar un programa de incentivos.	Todo el personal.	Tomar en cuenta la participación individual al ser un activo importante dentro de la organización.	Anual	Gerente Trabajadora Social Técnico de seguridad	Humano Papelería Tecnología
Mejorar el clima laboral, la satisfacción y salud del trabajador.	Todo el personal.	Fomentar el sentido de responsabilidad y promocionar la autonomía.	Anual	Gerente Trabajadora Social Técnico de seguridad	Humano Papelería Tecnología

Fomentar el balance entre vida personal y laboral.	Todo el personal.	Realizar una gestión flexible de la jornada laboral.	Anual	Gerente Trabajadora Social Técnico de seguridad	Humano Papelería Tecnología
Promover estabilidad laboral y emocional en todos los trabajadores.	Todo el personal.	Informar sobre la estabilidad y crear un ambiente amigable e inclusivo.	Anual	Gerente Trabajadora Social Técnico de seguridad	Humano Papelería Tecnología
Promover la actividad física como una forma de vida.	Todo el personal.	Planificar actividades de acuerdo a la condición física y motivar para su realización.	Anual	Gerente Trabajadora Social Técnico de seguridad	Humano Papelería Tecnología

## CAPITULO IV.

### DISCUSIÓN.

El propósito de este estudio es evaluar los riesgos psicosociales en los trabajadores de los vendedores de combustibles mediante el diseño y validación de la aplicación de un cuestionario de evaluación psicosocial en el lugar de trabajo de la población ecuatoriana.

Los resultados obtenidos de esta investigación revelan el grado de diferentes riesgos psicosociales que enfrentan los trabajadores en las áreas operativa y administrativa. El resultado global nos muestra que el 100% se encuentra en un nivel de riesgo bajo, lo que demuestra que el riesgo tiene el menor impacto en la salud y seguridad, por lo que es necesario centrarse en medidas para mantener este nivel.

Este método nos permite obtener resultados personalizados de las distintas dimensiones que componen el cuestionario, en este caso, ya sea dentro del ámbito de actuación esperado o del grado de participación de una persona, se comprueba que el riesgo se encuentra en un nivel de riesgo moderado. Toma decisiones sobre tu función en el trabajo. Del mismo modo, en la dimensión de "recuperación", considere el tiempo asignado al descanso físico y / o mental relacionado con el trabajo y la recuperación de energía después del trabajo, así como el tiempo destinado al entretenimiento, distracción, tiempo de vida familiar y otro tiempo fuera del trabajo. Se observa un riesgo moderado, lo que significa que existe un impacto moderado en la salud y seguridad, que puede perjudicar la integridad física y enfermedades ocupacionales. Por lo tanto, se deben tomar medidas preventivas según el área de trabajo.

Los resultados del presente estudio difieren de los resultados obtenidos en el 2017 en un estudio llevado a cabo en varias gasolineras del Ecuador. (Albán Pérez, y otros, 2017) En este último se describe un significativo porcentaje de exposición a la mayoría de las dimensiones, siendo los factores relacionados a la interacción social y aspectos organizacionales y retribución por desempeño, los que presentan una alta exposición, mientras en el estudio realizado por el autor, existe un porcentaje muy bajo de trabajadores que consideran que están expuestos a riesgo relacionado a las dimensiones de margen de acción y control y de recuperación.

Los resultados de este estudio deben ser interpretados tomando en cuenta algunas limitaciones. La principal limitación fue el bajo grado de escolaridad de los encuestados, ya que esto pudo haber dificultado la comprensión de las preguntas lo que probablemente condujo a gran parte de los trabajadores a seleccionar la opción más alta, siendo esta entre la escala de respuesta la de completamente de acuerdo y la que tiene la puntuación 4 por lo cual se concluye los altos puntajes obtenidos. Cabe resaltar que antes de llevar a cabo la aplicación de la encuesta, se llevó a cabo una charla de inducción para que conozcan los detalles de la encuesta. Por otro lado, fue evidente el nerviosismo de los trabajadores al contestar las preguntas que tenían relación directa con sus superiores o con la empresa. En este sentido, “se ha observado que cuando se aplican cuestionarios en los centros de trabajo, en lugar de hacerlo en el domicilio, suele dar lugar a respuestas menos confiables por parte de las personas trabajadoras”. (INSHT, 2008)

El estudio tiene varias fortalezas, como por ejemplo, el diagnóstico de todos los puestos de trabajo, ya que la encuesta fue aplicada a toda la organización y permitirá la realización de actividades preventivas para mantener un nivel de riesgo psicosocial bajo en la organización. Además, el cuestionario es una herramienta realizada y aprobada

por el Ministerio del Trabajo, lo cual permite tener resultados que cuentan con el respaldo de la institución encargada de precautelar la salud de los trabajadores. Por otro lado, para la realización de este trabajo se contó con el respaldo de las personas encargadas, de las áreas en donde fue aplicado el cuestionario, siendo el área operativa y el área administrativa facilitando el ingreso del autor a las oficinas y puestos de trabajo y otorgando el tiempo necesario para la aplicación del cuestionario dentro del horario de trabajo.

Con los resultados obtenidos podemos concluir que se debe diseñar un plan de acción direccionado para mantener el nivel de riesgo bajo, el cual debería ir hacia implementar buenas prácticas para reducir el impacto de los riesgos psicosociales en la organización. De esta manera se esperaría beneficios para la organización, tales como:

- Reducir los costos de asistencia social debido a lesiones relacionadas con el trabajo y enfermedades profesionales.
- Es de esperar que la adopción de medidas adecuadas a medio plazo mejore las condiciones de vida de los trabajadores.
- Reducción de ausentismo laboral y presentismo.
- Aumento de la productividad y competitividad.
- Incremento de la satisfacción y compromiso de los trabajadores.
- Disponibilidad de herramientas de gestión en prevención del riesgo psicosocial.
- Reducción de gastos por indemnización. Compensación y atención en salud por accidentes y enfermedades ocupacionales.

Entre los resultados y beneficios esperados para los trabajadores, tenemos:

- Incremento de la salud física y mental.
- Reducción de los efectos del stress.
- Incremento en las oportunidades de desarrollo en competencias.
- Aumento de la motivación y satisfacción personal.
- Mejora condiciones de jubilación.
- Mejora del bienestar personal, profesional y/o laboral y social.

#### **4.1 RECOMENDACIONES**

Una vez obtenidos los resultados de la evaluación de riesgos psicosociales, se debe desarrollar un plan de prevención de riesgos psicosociales, que debe desarrollar y desarrollar un plan de acción para desarrollar medidas de prevención e intervención para prevenir o reducir los riesgos.

Dichas medidas de control pueden ser aplicadas con el fin de mejorar el ambiente de trabajo.

- Disminuir las tareas monótonas.
- Asegurar que exista una carga razonable de trabajo.
- Asegurar una buena comunicación y reporte de problemas dentro de la empresa.
- Fomentar el trabajo en equipo.

- Controlar y monitorear el trabajo por turnos y horas extras.
- Proporcionar una adecuada capacitación a trabajadores, supervisores, jefes, gerentes.

Se propone aplicar las siguientes recomendaciones que son de acuerdo al nivel de riesgo detectado en la realización de este trabajo de investigación.

- Establecer un espacio de comunicación y debate, donde se puedan escuchar diferentes opiniones, y formar un espacio de actividades bajo las sugerencias de los trabajadores.
- Mejorar la comunicación organizacional En esta comunicación, los trabajadores pueden decirles a sus jefes si están pasando por momentos difíciles que afectan el desempeño laboral y buscar soluciones juntos.
- Diseñar un modelo correcto para asignar tareas que sean justas para todo el equipo, y también debe garantizar que los trabajadores tengan suficiente tiempo para realizar las tareas dentro de su horario, y también deben asegurarse de que estas actividades no afecten sus capacidades ajenas a las tareas. Actividades de trabajo.
- Desarrollar un plan de formación acorde a las necesidades del equipo de trabajo, que asegure la actualización continua de conocimientos, habilidades y destrezas y organizar charlas que ayuden a gestionar correctamente el tiempo en la vida laboral y personal.
- Incluir un plan de incentivos diseñado para motivar y reconocer el valor de los trabajadores El plan debe tener en cuenta la participación individual, ya que es un activo importante dentro de la organización.

- Formular pautas para obtener un clima laboral armonioso La igualdad y la equidad son prioridades en todos los niveles de la organización.
- Fortalecer las buenas prácticas organizacionales que la empresa brinda a los empleados, a fin de cultivar la amistad en el equipo de trabajo.

## 4.2 CONCLUSIONES

Mediante la aplicación del Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales del Ministerio de Trabajo, se concluye que es un método que nos permite obtener datos importantes para identificar y evaluar el riesgo psicosocial en empresas de cualquier tipo, gracias que engloba en sus dimensiones evaluadas, puntos que pueden ser considerados en distintos puestos de trabajo dentro de las organizaciones y con los datos obtenidos se podrá identificar los riesgos psicosociales presentes en los puestos de trabajo.

De los resultados obtenidos en esta investigación, podemos inferir que es importante el identificar los puestos de trabajo con impacto importante por los riesgos psicosociales, y así tener identificados a los trabajadores expuestos a un nivel de riesgo diferente a bajo.

De acuerdo con los resultados obtenidos tenemos un resultado global de nivel de riesgo psicosocial bajo, es importante procurar mantener dicho nivel de riesgo, y articular las medidas preventivas y las acciones correctivas en donde se ha identificado la disconformidad, como lo es en la dimensión margen de acción y control y la dimensión de recuperación. Con las medidas correctivas estaremos garantizando la

participación en la toma de decisiones que es importante ya que con ello se englobará las decisiones en cuanto a los métodos y ritmo de trabajo, horarios, entorno y otros factores laborales. De igual manera en la dimensión recuperación, se debe plantear medidas para garantizar tiempo destinado a la recreación, distracción, tiempo de vida familiar y otras actividades sociales extralaborales. Todas estas medidas deben ser socializadas y puesta a consideración de los trabajadores para su correcta realización y obtener la participación de todos para el éxito de las medidas que se implementaran.

Junto a las medidas se debe tener un monitoreo periódico de la frecuencia y probabilidad de que ocurra y se presente enfermedades ocupacionales, las acciones irán enfocadas a garantizar que el nivel se mantenga en bajo.

## Referencias

- European Agency for Safety and Health at Work. (2007). *Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- WHO. (1990). *Diet, nutrition, and the prevention of chronic diseases*. Geneva: World Health Organization.
- Albán Pérez, G. G., Pando Moreno, M., Laca Arocena, F., Colunga Rodríguez, C., Verdesoto-Galéas, Á. M., Sarabia López, L. E., & León Navarrete, M. M. (2017). Psychosocial Factors at Work and Occupational Stress in Gas Station Attendants in Ecuador. *Psychology*, 8, 2215-2225. doi:<https://doi.org/10.4236/psych.2017.813141>
- Benavides, C. R.-F. (2000). *Salud Laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. Barcelona: Masson.
- Bernabeu, J., & Perdiguero, E. y. (2000). *Salud Laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. Barcelona.: Masson.
- Bernardo Moreno Jiménez, C. B. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid.
- Buunk, B. P. (1998). *Psychosocial aspects of Occupational Stress*. In J.D.Drenth, H. Thierry, & CH. J. de Wolff. Psychology Press. .
- Calderón, H. S. (2013). *Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo como factor de riesgo psicosocial: su incidencia sobre gestión humana en las organizaciones*. Perspectivas en Psicología.
- Carabayo Castro, E. J. (22 de 02 de 2016). *Repositorio Universidad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/21239>
- Cox, T. (2004). Work & Stress. En *Work-related stress, risk management and management standards*. (págs. 89-90). Londres: HSE.
- Dollard MF, L. A. (2007). En *Job stress in the Australian and international health and community services sector* (págs. 14:417-45). Australian: Int J Stress Manag.

- Engel, G. (1977). The need for a new medical model. En *A challenge for biomedicine* (págs. 129-136. ). Science, 196.
- Eugenio, C. M. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.
- Gil-Monte, P. R. (2009). *scielo*. Obtenido de <https://www.scielosp.org/article/resp/2009.v83n2/169-173/es/>
- Hobsbawm, E. (2011). *La era del capital. 1848-1875*. Barcelona: Crítica.
- INSHT. (2008). *VI Encuesta de Condiciones de Trabajo*. Madrid: MTAS.
- Jiménez, B. M. (2011). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales*. Universidad Autónoma de Madrid., Madrid.
- Juárez-García, A. (2015). *Investigaciones psicométricas de escalas psicosociales en trabajadores mexicanos*. Mexico: UAEM.
- Kalimo, R. E.-B. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Ginebra: OMS.
- Leon, B. M. (2010). *Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: UAM.
- Littlewood, Z. y.-P. (2018). *Psicología organizacional en Latinoamérica*. Mexico: Editorial Manual Moderno.
- Ministerio del Trabajo. (2018). *Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial*. Quito.
- Minzberg, H. (1993). *Structure in fives: designing effective organizations*. Englewood : Prentice Hall.
- Moreno-Jiménez, B. (16 de 09 de 2014). *Los riesgos laborales psicosociales*:. Barcelona: Universitat Politècnica de Catalunya.
- Moreno-Jiménez, B. y. (2009). *Globalización y riesgos laborales emergentes*. Ciencia & Trabajo.
- NIOSH. (11 de febrero de 2004). Obtenido de <https://www.cdc.gov/niosh/pdfs/stress.pdf>

- NIOSH. (2012). *Fifth European Working Conditions Survey*. Luxembourg: Office of the European Union.
- OIT. (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra: OIT.
- Organización Mundial de la Salud. (2010). *Entornos Laborales Saludables*. Obtenido de who.int: [www.who.int/occupational\\_health/evelyn\\_hwp\\_spanish.pdf](http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf)
- OSHA. (2010). *Promoción de la salud en el trabajo para los trabajadores*. Bilbao: Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo.
- Pound, N. (1999). *La vida cotidiana. Historia de la cultura material*. Barcelona: Crítica.
- Quick JC, T. L. (2002). *Handbook of Occupational Health Psychology*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Rick, J. &. (2000). *Psychosocial Risk Assessment: Problems and Prospects*. Occupational Medicine.
- Roozeboom, M. B. (2008). En *The European Framework for psychosocial Risk management* (págs. 17-36). Nottingham: PRIMA-EF.
- Villalobos, F. (2004). Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa. *Revista Ciencia y Trabajo*, 197-201.
- Warren, N. (2010). International Encyclopedia of Ergonomics and Human factors . En *Psychosocial and work organizational risk factors for work related musculoskeletal disorders*. En W.Karwoswki (págs. 1299-1302). Oxford: CRC Press. .
- Work., E. A. (2007). *Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.