



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y COMPORTAMIENTO HUMANO

Trabajo de fin de carrera titulado:

**“LOS RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS A LA MODALIDAD DE  
TELETRABAJO Y SU PREVENCIÓN PARA LA EMPRESA EKS GRUPO  
INMOBILIARIO”.**

Realizado por:

**ENRIQUE XAVIER BONILLA VALDIVIESO**

Director del Proyecto

Ing. MARCELO RUSSO MsC.

Como requisito para la obtención del título de:

**INGENIERA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

Quito- Ecuador

2021

## **Declaración juramentada**

Yo, Enrique Xavier Bonilla Valdivieso, con cédula de identidad # 171372845-7, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

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



Enrique Xavier Bonilla Valdivieso  
CI: 171372845-7

## **Declaratoria del director**

El presente trabajo de investigación titulado:

**“LOS RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS A LA MODALIDAD DE  
TELETRABAJO Y SU PREVENCIÓN PARA LA EMPRESA EKS GRUPO  
INMOBILIARIO”.**

Realizado por:

**ENRIQUE XAVIER BONILLA VLADIVIESO**

como Requisito para la Obtención del Título de:

**INGENIERO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.**

Ha sido dirigido por el profesor:

**ING. MARCELO RUSSO MSC.**

quien considera que constituye un trabajo original de su autor.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Marcelo Russo', is written over a horizontal line. A small red dot is visible at the end of the signature.

Marcelo Russo  
**DIRECTOR**

## **Declaración firmada de lectores**

Los lectores:

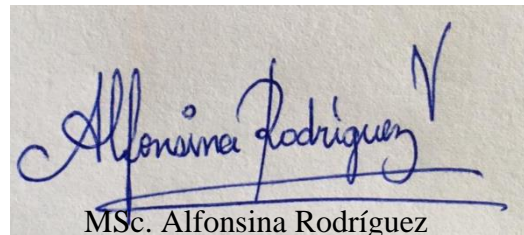
**MSc. Aimee Vilaret**

**MSc. Alfonsina Rodríguez**

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



MSc. Aimee Vilaret



MSc. Alfonsina Rodríguez

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta etapa tan importante de mi formación profesional. A mi esposa, por ser un pilar importante y por demostrarme su amor y cariño. A mi madre y hermanas, quienes, con su fortaleza supieron apoyarme durante todo el proceso para culminar con este anhelo y llegar obtener mi título universitario.

## **Agradecimiento**

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y la de toda mi familia.

Mi agradecimiento también a la Sra. María Dolores Páez, gerente general de la Empresa EKS Grupo Inmobiliario, por abrirme las puertas de su empresa y permitirme realizar el trabajo investigativo.

Por último, mis agradecimientos a la Universidad Internacional SEK del Ecuador, a la Facultad de Ciencias del Trabajo y Comportamiento Humano, a mis profesores y compañeros quienes con su enseñanza y amistad me brindaron su apoyo, lo cual me permitió avanzar día a día y cumplir con mi sueño de ser un profesional.

## Resumen en español

La presente investigación tuvo como objetivo fundamental el analizar los riesgos psicosociales asociados al teletrabajo y su repercusión en la salud de los trabajadores de la empresa EKS Grupo Inmobiliario. La introducción a mayor escala de la modalidad del teletrabajo en múltiples centros laborales, ya sea del sector público o privado, se dio por la presencia del virus Sars-Cov 2 en el país. De esta forma se pudo continuar desarrollando las actividades laborales en medio de la nueva realidad económica y social. Para el desarrollo de este estudio se utilizó la metodología cualitativa, donde a través de una encuesta, la cual fue desarrollada por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo, estudio FPSICO 4.0 evalúa nueve dimensiones como: “*Tiempo de trabajo (TT), Autonomía (AU), Carga de trabajo (CT), Demandas psicológicas (DP), Variedad/contenido (VC), Participación/supervisión (PS), Interés por el trabajador/compensación (ITC), Desempeño de rol (DR) Relaciones y apoyo social (RAS)*”, (INSST, 2018), la cual ayudó a la recolección de datos significativos, que permitirán mostrar resultados fidedignos sobre cuáles de los factores de riesgo psicosociales están presente en el desarrollo de las actividades laborales, el estudio estuvo conformado por una muestra poblacional de 30 personas del área administrativa contando con el 100% de su participación. Como principales resultados se obtuvo que, de las nueve dimensiones evaluadas, todas presentaron un nivel de riesgo muy elevado, pero cuatro de ellas tuvieron un porcentaje importante **DR** (66.6%); **PS** (63.3%); **CT** (43.3%); **DP** (30.0%); las cuales están priorizadas para su intervención, a diferencia de las otras que si bien es cierto sus resultados se encuentran en riesgo muy elevado **AU** (20.0%); **RAS** (6.7%); **ITC** (6.7%); **VC** (3.3%), su intervención no será tan prioritaria, ya que, en su mayoría responden a métodos y procedimientos organizacionales, los mismos que no podrán ser modificados bajo ningún parámetro. Como conclusión una vez aprobadas e implementadas las propuestas de medidas de control, podríamos deducir que los riesgos que se encuentran en niveles muy elevados, podrán reducir sus niveles a situaciones adecuadas, y de esta manera prevenir las posibles afectaciones a la salud psicología de los trabajadores de la empresa EKS Grupo Inmobiliario.

**Palabras Claves:**

Trabajador, Salud, Riesgo laboral, Teletrabajo, Condiciones Laborales, Riesgos psicosociales.



## Summary in English

The main objective of this research was to analyze the psychosocial risks associated with teleworking and their repercussions on the health of the workers of the EKS Grupo Inmobiliario company. The introduction on a larger scale of the teleworking modality in multiple work centers, whether in the public or private sector, was due to the presence of the Sars-Cov 2 virus in the country. In this way, it was possible to continue developing work activities during the new economic and social reality. For the development of this study, the qualitative methodology was used, where through a survey, which was developed by the National Institute for Occupational Safety and Health, the FPSICO 4.0 study evaluates nine dimensions such as: “*Work time (TT), Autonomy (AU), Workload (CT), Psychological demands (PD), Variety/content (VC), Participation/supervision (PS), Interest in worker/compensation (ITC), Role performance (DR), Relationships and social support (RAS)*”, (INSST, 2018), which helped to collect significant data, which will allow showing reliable results on which of the psychosocial risk factors are present in the development of work activities, the study was made up of a population sample of 30 people of the administrative area with 100% of their participation. As main results, it was obtained that, of the nine dimensions evaluated, all presented a very high level of risk, but four of them had a significant **RD** percentage (66.6%); **PS** (63.3%); **CT** (43.3%); **DP** (30.0%); which are prioritized for their intervention, unlike the others that, although it is true, their results are at a very high-risk **UA** (20.0%); **RAS** (6.7%); **ITC** (6.7%); **VC** (3.3%), their intervention will not be as high a priority, since, for the most part, they respond to organizational methods and procedures, which cannot be modified under any parameter. As a conclusion, once the proposals for control measures have been approved and implemented, we could deduce that the risks that are at extremely high levels may reduce their levels to appropriate situations, and in this way prevent possible effects on the health and psychology of the workers. of the company EKS Real estate Group (EKS Grupo Inmobiliario).

**Keywords:**

Worker, Health, Occupational Risk, Telework, Working Conditions, Psychosocial Risks.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>Declaración juramentada .....</b>	<b>2</b>
<b>Declaratoria del director .....</b>	<b>3</b>
<b>Declaración firmada de lectores .....</b>	<b>4</b>
<b>Dedicatoria .....</b>	<b>5</b>
<b>Agradecimiento .....</b>	<b>6</b>
<b>Resumen en español .....</b>	<b>7</b>
<b>Palabras Claves: .....</b>	<b>8</b>
<b>Summary in English .....</b>	<b>9</b>
<b>Keywords: .....</b>	<b>10</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO .....</b>	<b>11</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>13</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS. ....</b>	<b>14</b>
<b>CAPITULO I. INTRODUCCIÓN. ....</b>	<b>16</b>
1.1. El Problema de Investigación. ....	20
1.1.1. Planteamiento del Problema. ....	20
1.1.1.1. Diagnóstico. ....	20
1.1.1.2. Pronóstico. ....	21
1.1.1.3. Control del pronóstico. ....	22
1.1.2. Objetivo General. ....	22
1.1.3. Objetivos Específicos. ....	22
1.1.4. Justificación. ....	23
1.1.4.1 Obligatoriedad jurídica. ....	24
1.2. Marco Teórico. ....	26
1.2.1. Estado actual del conocimiento sobre el tema. ....	26
1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica. ....	30
1.2.3. Hipótesis. ....	30
1.2.4. Identificación y características de las variables ....	31
<b>CAPÍTULO II. METODO .....</b>	<b>31</b>
2.1. Tipo de estudio. ....	31
2.2. Modalidad de investigación. ....	32
2.3. Método. ....	32
2.4. Población y muestra. ....	32

2.4.1. Criterios de Inclusión. ....	32
2.4.2. Criterios de Exclusión. ....	33
2.4.3. Criterios de Eliminación. ....	33
2.5. Selección de instrumentos de Investigación. ....	33
2.5.1. Tiempo de trabajo.....	34
2.5.2. Autonomía.....	34
2.5.3. Carga de trabajo. ....	36
2.5.4. Demandas psicológicas. ....	37
2.5.5. Variedad / Contenido del trabajo. ....	39
2.5.6. Participación / supervisión. ....	40
2.5.7. Interés por el trabajador / compensación.....	41
2.5.8. Desempeño de rol.....	42
2.5.9. Relaciones y apoyo social. ....	44
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS. ....</b>	<b>45</b>
Levantamiento de datos / información.....	45
3.1. Presentación y análisis de los resultados. ....	46
Información sociodemográfica e información. ....	46
3.1.1. Análisis de resultados.....	53
3.1.1.1. Riesgo muy elevado.....	53
3.1.1.1.1. Desempeño del rol.....	55
3.1.1.1.2 Participación / Supervisión.....	61
3.1.1.1.3 Carga de trabajo.....	65
3.1.1.1.4 Demanda psicológicas ....	71
3.1.1.2. Riesgo elevado.....	77
3.1.1.3. Riesgo moderado.....	77
3.1.1.4. Riesgo en situación adecuada.....	78
3.1.2. Propuesta de medidas de control.....	78
3.2. Aplicación Práctica. ....	81
<b>CAPITULO IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>83</b>
4.1. Conclusiones.....	83
4.2. Recomendaciones. ....	87
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>88</b>
<b>ANEXOS. ....</b>	<b>92</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Índice de contenido FPSICO 4.0.....	51
<b>Tabla 2:</b> Priorización del Riesgo. ....	53
<b>Tabla 3:</b> Priorización del Riesgo Elevado. ....	77
<b>Tabla 4:</b> Priorización del Riesgo Moderado.....	77
<b>Tabla 5:</b> Priorización del Riesgo en Situación Adecuada. ....	78
<b>Tabla 6:</b> Propuesta de medidas de control.....	79

## ÍNDICE DE FIGURAS.

<b>Figura 1:</b> Proyectos Inmobiliarios.....	16
<b>Figura 2:</b> Aplicación de Cuestionario.....	45
<b>Figura 3:</b> Tasa de participación.....	46
<b>Figura 4:</b> Tasa de participación por género.....	47
<b>Figura 5:</b> Edad de la Población.....	47
<b>Figura 6:</b> Estado Civil de la Población.....	48
<b>Figura 7:</b> Tiempo de Permanencia en la Empresa.....	48
<b>Figura 8:</b> Ingreso de Información a la plataforma FPSICO 4.0.....	49
<b>Figura 9:</b> Informe FPSICO 4.0 (portada).....	50
<b>Figura 10:</b> Valoración resumen de la exposición.....	52
<b>Figura 11:</b> Valoración de exposición en DR.....	56
<b>Figura 12. Ítem 14a.</b> .....	56
<b>Figura 13. Ítem 14b.</b> .....	57
<b>Figura 14. Ítem 14c.</b> .....	57
<b>Figura 15. Ítem 14d.</b> .....	58
<b>Figura 16. Ítem 14e.</b> .....	58
<b>Figura 17. Ítem 14f.</b> .....	58
<b>Figura 18. Ítem 15a.</b> .....	59
<b>Figura 19. Ítem 15b.</b> .....	59
<b>Figura 20. Ítem 15c.</b> .....	59
<b>Figura 21. Ítem 15d.</b> .....	60
<b>Figura 22. Ítem 15e.</b> .....	60
<b>Figura 23:</b> Valoración de exposición en PS.....	61
<b>Figura 24. Ítem 11a.</b> .....	62
<b>Figura 25. Ítem 11b.</b> .....	62
<b>Figura 26. Ítem 11c.</b> .....	62
<b>Figura 27. Ítem 11d.</b> .....	63
<b>Figura 28. Ítem 11e.</b> .....	63
<b>Figura 29. Ítem 11f.</b> .....	63
<b>Figura 30. Ítem 11g.</b> .....	64
<b>Figura 31. Ítem 12a.</b> .....	64
<b>Figura 32. Ítem 12b.</b> .....	64
<b>Figura 33. Ítem 12c.</b> .....	65
<b>Figura 34. Ítem 12d.</b> .....	65
<b>Figura 35:</b> Valoración de exposición en CT.....	66
<b>Figura 36. Ítem 23.</b> .....	67
<b>Figura 37. Ítem 24.</b> .....	67
<b>Figura 38. Ítem 25.</b> .....	67
<b>Figura 39. Ítem 21.</b> .....	68
<b>Figura 40. Ítem 22.</b> .....	68

<b>Figura 41. Ítem 27.....</b>	<b>69</b>
<b>Figura 42. Ítem 30.....</b>	<b>69</b>
<b>Figura 43. Ítem 31.....</b>	<b>69</b>
<b>Figura 44. Ítem 32.....</b>	<b>70</b>
<b>Figura 45. Ítem 4.....</b>	<b>70</b>
<b>Figura 46. Ítem 26.....</b>	<b>70</b>
<b>Figura 47. Ítem 28.....</b>	<b>71</b>
<b>Figura 48. Ítem 29.....</b>	<b>71</b>
<b>Figura 49: Valoración de exposición en DP.....</b>	<b>72</b>
<b>Figura 50. Ítem 33a.....</b>	<b>73</b>
<b>Figura 51. Ítem 33b. ....</b>	<b>73</b>
<b>Figura 52. Ítem 33c. ....</b>	<b>73</b>
<b>Figura 53. Ítem 33d. ....</b>	<b>74</b>
<b>Figura 54. Ítem 33e.....</b>	<b>74</b>
<b>Figura 55. Ítem 33f. ....</b>	<b>74</b>
<b>Figura 56. Ítem 34a.....</b>	<b>75</b>
<b>Figura 57. Ítem 34b. ....</b>	<b>75</b>
<b>Figura 58. Ítem 34c.....</b>	<b>75</b>
<b>Figura 59. Ítem 34d. ....</b>	<b>76</b>
<b>Figura 60. Ítem 35.....</b>	<b>76</b>
<b>Figura 61. Ítem 36.....</b>	<b>76</b>

## CAPITULO I. INTRODUCCIÓN.

La empresa EKS grupo inmobiliario, es una empresa del área de la Construcción, que participa activamente en este mercado desde hace más de 10 años, ubicada en el Valle de Cumbayá, generando actualmente 90 puestos de trabajo directos, (divididos en 30 administrativos y 60 operativos), cuya trayectoria y crecimiento está íntimamente ligado al desarrollo de la ciudad de Quito, aportando con algunos proyectos inmobiliarios que han sido reconocidos como ornatos de la ciudad. Entre sus principales edificaciones están los siguientes:

**Figura 1:** Proyectos Inmobiliarios.



Elaborado por el (Autor, 2021)

A partir del año 2015, motivada a su alto compromiso de búsqueda continua de nuevas oportunidades de negocio, y enfocada en el desarrollo inmobiliario, EKS grupo inmobiliario se plantea una nueva visión, para ello se lleva a cabo un proceso de reestructuración que le permita contar con una estructura corporativa que facilite la



integración de nuevas unidades de negocio, formulando entre sus planes la creación de nuevas divisiones en áreas estratégicas como:

- CONSTRUCCIÓN
- ARQUITECTURA
- DISEÑO DE INTERIORES
- DISEÑO VISUAL

Su equipo humano está conformado por un destacado grupo de profesionales y personal operativo que, distribuidos por su especialidad, realizan diariamente su trabajo. Es importante destacar la responsabilidad y conocimiento que posee este grupo de personas, y gracias a ello se puede hablar de un crecimiento armónico y sostenido en el tiempo, hasta escalar las más altas posiciones entre las mejores constructoras que impulsan el desarrollo económico del Ecuador.

La presente investigación tiene como objetivo fundamental evaluar los riesgos psicosociales asociados al teletrabajo y su consecuencia en la salud de los trabajadores de la empresa EKS Grupo Inmobiliario. La introducción a mayor escala de la modalidad del teletrabajo en múltiples centros laborales, ya sea del sector público o privado, se dio por el surgimiento del virus Sars-Cov 2 en el país. En consecuencia, se pudo continuar desarrollando las actividades laborales en medio de la nueva realidad económica y social.

Estas actividades de trabajo han sido implementadas en un lugar diferente, esto es, en el hogar de los empleados. Por esta razón, el teletrabajo debe garantizar condiciones para trabajar que sean lo más idóneas posibles, garantizando con esto evitar que aparezcan situaciones desfavorables para aquellas personas que desempeñan este tipo de funciones desde sus propias casas; como por ejemplo el incremento de la jornada laboral y el aislamiento social.

La determinación de cuáles son los riesgos psicosociales que afectan el buen estado de salud de los trabajadores que componen una industria, empresa o trabajo determinado, es y ha sido una necesidad estudiada en todos los aspectos generales que pueden abarcarse en cuanto a riesgos laborales se haga referencia (OMS, 27 de febrero 2020).

Inicialmente cuando se habla de los riesgos psicosociales, específicamente en el ámbito laboral, se designa a aquellos factores que provocan alteraciones de la salud mental, física y social, teniendo en cuenta que los mismos dependen de las condiciones de trabajo y de los factores organizacionales, los que en su interacción pueden ser capaces de provocar cambios perjudiciales importantes en la salud del individuo de manera global. Así mismo, esto influye directamente en los niveles de productividad de los trabajadores (Arias, 2015).

Autores como (Gollac, 2012), define los riesgos psicosociales de la siguiente manera: *“Los riesgos psicosociales en el trabajo son los riesgos para la salud mental, física y social, ocasionados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y relacionales susceptibles de interactuar con el funcionamiento mental.”*

Cualesquiera que sean los tipos de riesgo que se manifiesten durante el curso de un tipo de trabajo, como condición básica, la modalidad de este último, va a definir los efectos en la salud del individuo, y por consiguiente en su capacidad de trabajo y rendimiento en cuanto a términos de productividad, se trate, por lo que no posee el mismo significado el trabajo presencial directamente en la labor a desarrollar que aquel que es realizado a distancia, es decir el teletrabajo (OMS, 27 de febrero 2020).

Actualmente, con el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación, todos los campos de la sociedad han sido transformados de manera novedosa y renovadora, lo que repercute en la capacidad para lograr una mejor organización de las diferentes esferas de la economía y producción de bienes y servicios, esto constituye un acicate, para el establecimiento de nuevos modelos organizativos con el objetivo de lograr que las empresas puedan adaptarse a estos nuevos cambios, creando formas novedosas de trabajar y dentro de ellas el teletrabajo (International Labour Office. Employment Intensive Investment Programme, mayo 2020).

Autores como (Sánchez, 2012) consideran al teletrabajo como: *“Una actividad laboral remunerada que un trabajador realiza de acuerdo con la empresa para la que labora para realizar sus actividades fuera de la sede de la empresa, comunicándose con*

*apoyo de las tecnologías de la información. Generalmente el lugar donde se realiza es el domicilio del trabajador”.*

En América Latina y el Caribe esta forma de realizar las actividades laborales ha presentado tendencias distintas en los países que la practican, por ejemplo, según (Ardila 2015) en “*Argentina al año 2007 alcanzaba 589.157 tele-empleados, en Brasil en 2004 existían 11 millones, en 2006 en Chile 4.784, y en México en 2009 existían 3.027.465 tele-empleados de los cuales 1.799.845 eran hombres y 1.227.620 mujeres (Sánchez, 2012). En Colombia en el año 2013, se contaba con 39 mil 767, 8 mil más que los 31 mil 550 que había en 2012.*”

Para desarrollar este estudio se utilizó la metodología cualitativa, donde a través de una encuesta a los empleados y a los empleadores se recogieron datos significativos, que permitirán mostrar resultados fidedignos sobre cuáles de los factores de riesgo psicosociales, presentes en el desenvolvimiento de las actividades laborales de los trabajadores implicados en el teletrabajo de esta empresa.

Este trabajo investigativo está constituido por cuatro capítulos de acuerdo a lo establecido por la Universidad Internacional SEK del Ecuador para las tesis, estando estructurada la presente de la siguiente manera:

El primer capítulo, incluye la introducción, el problema de investigación, el planteamiento del problema, el diagnóstico, el pronóstico, el control del pronóstico, los objetivos establecidos para la realización del estudio, así como también la justificación del objeto de la investigación, finalmente el marco teórico, antecedentes de estudios anteriores.

El segundo capítulo incluye la metodología a utilizar, la que estará formada por: tipo de investigación, la modalidad de investigación, el método utilizado, población y muestra, y la selección de las herramientas para la realización de la investigación.

En el tercer capítulo, se obtienen los resultados, de las encuestas realizadas, así como el análisis de las mismas.

En el cuarto capítulo es desarrollada la discusión y se plantearán las conclusiones y recomendaciones, por último, se agrega la bibliografía para la investigación, así como los anexos.

## **1.1. El Problema de Investigación.**

### **1.1.1. Planteamiento del Problema.**

#### **1.1.1.1. Diagnóstico.**

Producto de la pandemia por la COVID 19 en el mundo, han ocurrido un conjunto de transformaciones a nivel de toda la sociedad, las cuales han revolucionado las esferas de la economía, así como la planificación de todas las actividades que normalmente muchos grupos poblacionales desempeñaban de una manera y como resultado de la emergencia sanitaria tuvieron que ser cambiadas en la forma de ejecutarse.

Lo expresado anteriormente ha constituido un reto enorme para el sector empresarial, producto de que han tenido que implementar novedosas maneras para continuar con la producción de bienes y servicios, de conocimiento científico y de otros productos de gran interés para el funcionamiento de las sociedades más diversas, dentro de esas alternativas se encuentra el teletrabajo.

En el Ecuador, esta modalidad entro en vigencia según acuerdo ministerial (Ministerio de Trabajo No. MDT-2016-190, (2016), y hasta el mes de febrero del 2020 se registraban 14.500 teletrabajadores.

Lo anterior refleja, por consiguiente, la falta de preparación para implementar nuevas normativas de trabajo que facilitaran el curso de las actividades laborales desde los hogares, esto constituye una sumatoria de los diversos factores que han hecho que desde la casa los trabajadores no cuenten con los contextos apropiados para realizar con eficiencia su trabajo y en consecuencia el rendimiento en las actividades que desempeñan sea ineficaz, para poder desempeñarse de una manera adecuada en sus funciones, ya que según reporte del Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos, (INEC, 2020), informo que hasta diciembre de 2019 el empleo formal se ubicó en 44.7% a nivel nacional.

La condición de confinamiento alteró la dinámica familiar en su quehacer diario, (Echaves, 2018) afirma que: *“La convivencia familiar, experimenta transformaciones que para entenderlas es necesario considerarlas como proceso de adaptación a la nueva realidad, económica y social”*.

El trabajo desde el hogar propició que las personas involucradas en esta modalidad de teletrabajo se vieran sometidos a desarrollar sus funciones profesionales en condiciones inadecuadas de iluminación, con ruidos frecuentes, utilización de mobiliarios no adecuados para el trabajo y sumado esto el aislamiento social, esto implicó que se genere un proceso de cambio para el grupo familiar como se mencionó anteriormente. *“El aislamiento, el distanciamiento físico, el cierre de escuelas y lugares de trabajo, son desafíos que nos afectan, y es natural sentir estrés, ansiedad, miedo y soledad en estos momentos.”* (OMS, 2020)

Transformaciones en la organización del trabajo podrían constituir una fuente significativa de estrés para los trabajadores y esto podría causar un gran deterioro de su bienestar psicológico y de su salud (Arias, 2015).

#### **1.1.1.2. Pronóstico.**

La forma de teletrabajo es ventajosa en los términos de poder continuar asumiendo en casa el trabajo, para evitar el potencial contagio frente a una pandemia sin precedentes, así como también para optimizar recursos tanto al empleador como al trabajador.

Pero visto desde otra óptica, autores como (Rubini, 2012) indica que el teletrabajador se expone a riesgos para su salud física como sedentarismo, condiciones inadecuadas de tipo ergonómico tales como una mala adaptación del puesto de trabajo en el conjunto del hogar, mala distribución del espacio físico, problemas de iluminación y temperatura, etc. A estos se suman los riesgos para su salud mental como sobrecarga de trabajo o trabajar poco y esto a su vez puede producir tensión y estrés, además de perturbaciones psíquicas como ansiedad, irritabilidad, estados depresivos y aislamiento, los cuales pueden provocar incertidumbre en la toma de decisiones, alteraciones en la apreciación del tiempo, fatiga patológica y desequilibrios conductuales que alteran tanto

a nivel socio-afectivo como cognitivo; dichos efectos, más la sumatoria de las actividades hogareñas hacen del día una compleja secuencia de eventos que dan al traste con el desencadenamiento de complejos trastornos psicológicos y sociales mencionados anteriormente.

#### **1.1.1.3. Control del pronóstico.**

La condición de ejecutar desde el hogar las tareas profesionales, es decir la implementación del teletrabajo, otorga múltiples ventajas para el empleador y el empleado, pero a su vez incluye la aparición de nuevos problemas de salud, lo cual exige la ejecución de normativas que facilitan la gestión en la prevención de riesgos laborales y de lineamientos que protejan al trabajador durante el desarrollo de sus funciones en su espacio privado de la casa.

#### **1.1.2. Objetivo General.**

Evaluar los factores de riesgos psicosociales asociados al teletrabajo y su repercusión en la salud de los trabajadores de la empresa EKS Grupo Inmobiliario, y realizar una propuesta de medidas de control en función de los resultados obtenidos.

#### **1.1.3. Objetivos Específicos.**

- Determinar las características socio demográficas y laborales de los trabajadores de la empresa EKS Grupo Inmobiliario.
- Identificar los factores de riesgo psicosociales a los que se encuentran expuestos los trabajadores de la empresa EKS Grupo Inmobiliario, aplicando la metodología de evaluación FPSICO 4.0, con el fin de obtener los diferentes niveles de riesgos que puedan estar afectando a la salud de los trabajadores.
- Realizar una propuesta de medidas de control que permita minimizar los factores de riesgo psicosociales, y así garantizar el bienestar y salud de los trabajadores.

#### **1.1.4. Justificación.**

Como respuesta al inminente peligro que representa la pandemia por la COVID 19, la opción del teletrabajo constituye una eficaz alternativa para dar respuesta a la continuidad de las actividades económicas de los diferentes países del mundo, puesto esto que esta modalidad permite que no sean detenidas las actividades económicas en su totalidad.

Las condiciones bajo las cuales se desarrolla el trabajo son elementos fundamentales que influyen de manera importante en el trabajador, puesto que el deterioro en las mismas puede traer como consecuencia, la ocurrencia de accidentes o enfermedades profesionales.

La modalidad del teletrabajo no se encuentra exenta de provocar este tipo de alteraciones, precisamente porque el contenido de trabajo es el mismo, pero cambia el entorno laboral que es completamente distinto. En este el empleador por lo general no garantiza un ambiente laboral apropiado para el cumplimiento de las exigencias laborales sin que se afecte ni la salud mental ni física de las personas que lo desempeñan.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo- INSST, (1984) establece: *“Se deben emplear medidas preventivas orientadas en aspectos que tienen que ver con las condiciones de trabajo: las condiciones de seguridad, las condiciones medio ambientales, la carga de trabajo y la organización del trabajo.”*

La práctica del teletrabajo a lo largo de los años se ha invertido en una opción estratégica que ha constituido la solución para varias empresas a nivel de todo el mundo como por ejemplo CISCO e IBM, no obstante sus resultados fluyen tanto en un sentido positivo como negativo, y dentro de estos últimos aparecen los conflictos en el ámbito familiar por la sumatoria de tareas que se generan con el traslado del puesto de trabajo hacia la casa, la administración óptima del tiempo para ejecutar una tarea, el aislamiento social que el mismo implica, entre otros (Rubini, 2012).

Según la (OIT 2016), en los Estados Unidos la cifra de personas adjuntas al teletrabajo es de 3'677.061 para el 2014, es decir aumentó un 2.8% en relación al 2013 que era de 3'480. 447. Lo antes expuesto demuestra la frecuencia elevada del uso de esta modalidad en potencias mundiales tan desarrolladas.

En el Ecuador, a partir del año 2016 se observó un avance con la ejecución de una nueva ley que regula las particularidades del teletrabajo, lo anterior fue realizado mediante Acuerdo Ministerial 190 (MDT-2016-190) para el sector privado y el acuerdo Ministerial (MDT-2017-0090-A) para el sector público, a pesar de esto dicha legislación, necesita la creación de una metodología adjunta que permita complementar la forma en que se desarrollará esta modalidad de trabajo.

Adicionalmente, según datos del Ministerio de Trabajo, y hasta el mes de marzo del 2020 existían en el país 235.194 personas con esta modalidad de empleo, con el inicio del estado de emergencia, las cifras se incrementaron a 361.361 personas que entraron bajo esta misma modalidad (Alvarado, 2020); de ellas el 90% pertenecía al sector público, y desde que se presentó la pandemia algunas de las empresas del sector privado han decidido implementar o acogerse a esta misma modalidad de teletrabajo, ya que permite que no sean detenidas las actividades económicas en su totalidad.

Teniendo en cuenta todo lo antes expuesto, la generalidad de la implementación del teletrabajo en el mundo y en el Ecuador, así como las necesidades crecientes de regulaciones y análisis de factores que puedan incidir negativa o positivamente en la salud de los trabajadores; se busca diseñar e implementar en la empresa objeto de este estudio un plan de prevención de riesgos psicosociales asociados a esta modalidad de trabajo, para así, lograr continuar con el desarrollo productivo y económico del país, bajo en la normativa legal vigente, que busca la mejora de las condiciones de trabajo y garantizar la seguridad de los trabajadores.

#### **1.1.4.1 Obligatoriedad jurídica.**

**Constitución de la República del Ecuador:** Indica en el Art. 326.- *El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios: Literal 5: “Toda persona tendrá derecho*



*a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.” (Constitución, 2008, pág. 101)*

**Decisión 584 - Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo:** Capítulo III - Art. 11, Literal b, se manifiesta que *“es necesario identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos”*. (IESS S. G., 2004, pág. 8).

**Decreto Ejecutivo 2393 - “Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores”**, señala que, *“Art. 11.- Obligaciones de los empleadores. Son obligaciones generales de los personeros de las entidades y empresas públicas y privadas, las siguientes: Numeral 2, Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad”*. (D.E.2393, 1986).

**Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2017-0082, del Ministerio del Trabajo**, señala en su *“Art. 9.- Del Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales.- En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral.”* (MDT-2017-0082, 2017, pág. 6).

**Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-076, Ministerio de trabajo**, señala que: *“Los empleadores podrán implementar el sistema de teletrabajo emergente, el cual consiste en la prestación de servicios fuera de las instalaciones en las que habitualmente se desarrollan las actividades laborales. También dispone que el empleador está en la obligación de realizar el registro de teletrabajo emergente en la plataforma del Ministerio de Trabajo SUT, editando el registro vigente de cada trabajador”*. (MDT-2020-076, 2020).

**Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-181, Ministerio de Trabajo**, señala en su “*Art. 3.- De las directrices para la aplicación del teletrabajo en el código de trabajo, conforme a lo establecido en la ley orgánica de apoyo humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del covid-19.- El teletrabajo no afecta ni altera las condiciones esenciales de la relación laboral. La aplicación de esta modalidad no puede vulnerar derechos de las partes de la relación laboral y no constituye por si misma causal de terminación de la relación de trabajo.*” (MDT, Acuerdo Ministerial No. MDT-2020-181, 2020, pág. 3).

**Resolución C.D. 513 - El Reglamento referente al Seguro General de Riesgos del Trabajo del IESS**, en el Art. 9 señala: “*Factores de Riesgo de las Enfermedades Profesionales u Ocupacionales. - Se consideran factores de riesgos específicos que entrañan el riesgo de enfermedad profesional u ocupacional, y que ocasionan efectos a los asegurados, los siguientes: químico, físico, biológico, ergonómico y psicosocial.*” (IESS, 2016, pág. 11).

**Resolución C.D. 513 - El Reglamento referente al Seguro General de Riesgos del Trabajo (IESS).**, en sus definiciones señala: “*Riesgos Psicosociales. - Los que tienen relación con la forma de organización y control del proceso de trabajo. Pueden acompañar a la automatización, monotonía, repetitividad, parcelación del trabajo, inestabilidad laboral, extensión de la jornada, 35 turnos rotativos y trabajo nocturno, nivel de remuneraciones, tipo de remuneraciones y relaciones interpersonales.*” (IESS, 2016, pág. 138).

## **1.2. Marco Teórico.**

### **1.2.1. Estado actual del conocimiento sobre el tema.**

Inicialmente, para definir el teletrabajo se debe tener en cuenta el conjunto de aspectos que incluye este concepto, porque la definición de los mismos determina la conformación de un concepto integrador y de gran funcionalidad.

El teletrabajo se define como el conjunto de funciones relacionadas con un puesto de trabajo las cuales desempeña un trabajador en un espacio determinado, haciendo uso de las tecnologías de la información estando este sitio alejado del centro físico principal a donde pertenece el obrero, lo que posibilita la distancia física entre este último, su jefe, y el resto de los colegas con quien comparte relaciones laborales, afectivas y sociales (Sánchez R. M., 2012).

Por otra parte, el teletrabajador es definido como aquel asalariado que, utilizando las tecnologías de información, realiza las funciones inherentes a su cargo fuera del establecimiento principal, con una frecuencia de al menos una vez.

El anterior concepto excluye otras acepciones donde el trabajo se realiza por desplazamientos, en lugares diversos puesto que es una necesidad del esquema de trabajo pertinente, también son excluidos aquellos modos en que se traslada el servicio al domicilio del cliente, no aquellas obras en que es imprescindible el concurso de más de un trabajador en el terreno.

Como modalidad de trabajo, el teletrabajo tuvo sus inicios en el año 1973, a consecuencia de otra crisis (Joric, 2020).

En aquellos momentos esta modalidad permitió resolver los problemas relacionados con la insuficiencia en los espacios para incorporar un mayor número de trabajadores a las labores productivas.

Autores como (Benjumea, Villa y Valencia, 2016), expresan que esta forma de trabajo surgió en el siglo pasado, específicamente en Latinoamérica como una respuesta a la necesidad de reducir los gastos en transporte, vestimenta, limpieza y restauración de los puestos de trabajo, para disminuir los costos por el suministro de alimentos a los obreros, entre otros factores. Así, aprovechando las mejoras de la tecnología de la información se implementó esta forma de trabajo para así tratar de mejorar la productividad y generar mayor rentabilidad para las empresas.

Otros investigadores como, (Guzmán Duque y Abreo Villamizar, 2015) describen que el tele-empleo es una práctica que se utilizaba anteriormente con el objetivo de evitar

el desplazamiento de los trabajadores a sus sitios de trabajo en respuesta a la crisis petrolera que se presentó en los años 70, sin embargo, en la actualidad se realiza la práctica de ella aprovechando los novedosos avances tecnológicos de la información.

(Castellano, Caridad, Virviescas y Martínez, 2017), han descrito el teletrabajo de la siguiente manera: “es el trabajo a distancia (incluido el trabajo a domicilio) efectuado con auxilio de medios de telecomunicación y/o de una computadora”. En este caso el autor hace referencia al trabajo a domicilio no excluyéndolo como forma de realizar el trabajo a distancia, lo cual difiere de otras definiciones realizadas por autores internacionales.

(Ardila, 2015) en sus investigaciones, realizó un análisis del impacto del teletrabajo una organización financiera en la ciudad de Bogotá, concluyendo con sus exploraciones que la implementación del trabajo a distancia genera un resultado positivo en los indicadores de gestión de las empresas, puesto que permite el ahorro de recursos, propicia una productividad elevada, disminuye el índice de ausentismo y permite el desarrollo de habilidades en el manejo de la tecnología de la información.

Un estudio elaborado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE (2016)– *Automation and Independent Work in a Digital Economy* –, enfatiza que “*cada diez nuevos empleos, ocho son para trabajadores del conocimiento, lo cual es una característica propia del teletrabajo*”. Estos elementos pueden variar de un país a otro en todo, en tal sentido, los países más desarrollados en donde las personas se encuentran preparados y capacitadas para asumir esta modalidad de trabajo.

Es entonces, cuando la implementación del teletrabajo impacta de manera positiva y otorga mayores beneficios a la administración de las empresas sobre aquellas que mantienen sistemas de trabajo convencionales, en tal virtud las empresas que utilizan el modelo de teletrabajo se caracterizan por transmitir una imagen vanguardista, moderna y se tienen por visionarias, ya que brindan la opción a sus trabajadores de desempeñarse desde su casa u otro lugar de trabajo, lo que rompe los esquemas tradicionales y genera en el teletrabajador mayor confianza en la organización y sentido de pertenencia, lo que persigue y consecuentemente espera una mayor productividad y eficiencia en los procesos administrativos (ITA-LAC, 2017).

Finalmente, resulta valioso referir el argumento expresado en el año 2017 por el Capítulo “América Latina y el Caribe”, en referencia al estado del teletrabajo en América Latina y el Caribe. En este, se valora el impacto del uso de las tecnologías de la información en el ámbito laboral cualesquiera que sean los tipos de trabajo o las ramas de la producción a desarrollar, es decir, se realiza un análisis de las nuevas formas de trabajo como opciones válidas y eficientes de generar la producción de bienes y servicios, con el uso mínimo de recursos y garantizando un aumento de la productividad y una elevación del conocimiento científico técnico de las fuerzas productivas involucradas en ello como resultado de tipos de formas novedosas de trabajar como el teletrabajo.

En el Ecuador, desde hace algunas décadas se ha implementado el teletrabajo como forma de optimizar los resultados de las actividades laborales cualquiera que sea su forma de expresarse.

Por ejemplo, según (Gómez, 2017), el teletrabajo se da como una modalidad de prestación de servicios de manera no presencial de trabajo, en las que el personal a cargo del mismo realiza sus actividades laborales fuera de las instalaciones usadas por él o los empleadores, lo anterior siempre y cuando las características de las labores que realiza permiten obtener resultados satisfactorios con el mismo tanto para gestionar trabajo como para realizarlo.

Otros autores, como (Villafrade & Palacios , 2013) refieren que *“el teletrabajo es una actividad laboral con muchos beneficios relacionados a la eficiencia, productividad y sostenibilidad laboral, sin embargo, no es una forma de trabajo generalizada debido a diversas percepciones al respecto, ya que esta modalidad plantea cambios y barreras a las que se enfrentan las organizaciones y los empleados al momento de incorporar el teletrabajo”*.

Wolters Kluwer (2018) destaca en sus estudios que el teletrabajo puede acarrear desventajas en las organizaciones donde se desempeña dicha modalidad de trabajo, entre los que se expresan la falta de suficiente tiempo para realizar las tareas orientadas.

Autores como Gómez (2017), manifiestan que *“se perderá el clima laboral y es muy probable que los profesionales tengan una percepción menos global del trabajo desarrollado por la compañía”*.

Ushakova (2015), expresa que *“el trabajo a distancia, como producto de la liberalización económica, tiende a escaparse de la reglamentación normativa”*; este trabajo plasma que independientemente de la manera de realizar el teletrabajo y las desventajas o ventajas que implique, el mismo constituye una manera novedosa de lograr vínculos laborales entre los individuos y aquellos que los contratan, estableciendo nuevas formas de relación de producción ya sea de bienes o conocimientos.

Sánchez (2015) por otro lado, argumenta que el impacto laboral del teletrabajo ha trascendido como una novedosa manifestación de relaciones productivas eficientes y prácticas que ponen en función inclusive las habilidades de comunicación entre los trabajadores y los que los dirigen.

### **1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica.**

Teniendo en cuenta los estudios relacionados con los riesgos asociados al teletrabajo, podemos tener una visión objetiva de los aspectos a desarrollar en el presente trabajo donde se tomarán como referencia las investigaciones desarrolladas por autores como Sánchez (2015) y Ushakova (2015), teniendo en cuenta que estos autores, en dichos estudios, expresan claramente las consecuencias psicosociales perjudiciales que pueden desencadenarse de implementar el teletrabajo de una manera inadecuada o con elementos insuficientes en el momento de no generar condiciones de trabajo óptimas para el desarrollo de las actividades laborales.

### **1.2.3. Hipótesis.**

El cambio de la modalidad laboral presencial a la modalidad de teletrabajo genera un incremento a la exposición a factores de riesgo psicosociales, dando como consecuencia la aparición de patologías que afectaran la salud de los trabajadores.

#### **1.2.4. Identificación y características de las variables**

Variable dependiente: Teletrabajo

Variable independiente: Riesgos psicosociales

## **CAPÍTULO II. METODO**

### **2.1. Tipo de estudio.**

Para la realización de este estudio se consideró la metodología cualitativa, puesto que se aplicarán encuestas a los trabajadores que están vinculados a la modalidad del teletrabajo en la empresa EKS Grupo Inmobiliario.

Los estudios cualitativos son aquellos que traen como resultado el desarrollo de hipótesis o preguntas, lo anterior puede ocurrir durante o después de la recolección de la información y la obtención de datos. Los estudios cualitativos ayudaran al investigador desarrollar y comprender las creencias, conductas de las personas sometidas a la investigación (Santana, 2020).

Este tipo de estudios también logra el surgimiento de nuevas preguntas de información durante el procedimiento de obtención y procesamiento de los datos.

Esta investigación tiene como modalidad la de ser un estudio de carácter descriptivo y transversal. Teniendo en cuenta los pensamientos y vivencias de los individuos que participan en el estudio, con el uso de esta metodología se puede permitir y percibir los aspectos esenciales de los principales elementos que están influyendo en el desarrollo de los eventos fundamentales asociados al problema de la investigación (Heidegger, 2006).

## **2.2. Modalidad de investigación.**

En este acápite, se utilizará la modalidad de campo. Los datos serán tomados directamente al personal del área administrativa de la empresa EKS Grupo Inmobiliario.

## **2.3. Método.**

La realización de una investigación cualitativa tiene como fundamento un método inductivo-deductivo. Este método permite la exploración y descripción, generar perspectivas teóricas, lo cual se logra mediante la realización de instrumentos como las encuestas que permitan determinar y explorar los factores psicosociales, así como las características de cada uno de ellos en los trabajadores sometidos al teletrabajo (Molina, 2008), para posteriormente emitir conclusiones y recomendaciones.

## **2.4. Población y muestra**

Luego de definido el problema de investigación, es necesario determinar cuáles son los individuos que van a participar en la presente investigación. La empresa EKS Grupo Inmobiliario está conformado por una población de 90 personas entre obreros y administrativos. Sin embargo, la muestra estará tomada a los 30 trabajadores administrativos que cumplirán los siguientes criterios de inclusión y exclusión.

### **2.4.1. Criterios de Inclusión.**

- Ser personal administrativo de la empresa EKS Grupo Inmobiliario.
- Estar desarrollando la modalidad de teletrabajo como forma de vínculo laboral con los empleadores de dicha institución.
- Contar con las tecnologías de la información y comunicación (computadora e internet).



#### **2.4.2. Criterios de Exclusión.**

No ser trabajador administrativo de la empresa EKS Grupo Inmobiliario.

#### **2.4.3. Criterios de Eliminación.**

Ser un trabajador que se niegue a participar en el estudio objeto de esta investigación.

#### **2.5. Selección de instrumentos de Investigación.**

Los instrumentos aplicados serán:

Entrevista: para el desarrollo de esta investigación se estableció un encuentro previo (virtual) con los trabajadores para explicarles en qué consistiría la investigación.

Cuestionario: Consiste en la aplicación del “*Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales bajo la metodología F-PSICO 4.0*”, (INSST, 2018) a los trabajadores de la empresa EKS Grupo Inmobiliario, la cual está compuesta por preguntas e indicaciones con el objetivo de recabar información de los trabajadores de manera anónima y confiable. (Anexo 1).

Este cuestionario F-PSICO 4.0 contiene 44 preguntas dirigidas a los trabajadores, se dividen en nueve dimensiones de análisis y cuentan con opciones de respuesta que fluctúan entre 4 y 5 (desde siempre o casi siempre a nunca o casi nunca). Adicional a esto, en ciertas dimensiones tienen el rango de respuesta de entre 4 y 5 opciones aplicadas en diferentes ámbitos. Estas respuestas son ingresadas al software F-PSICO 4.0, el cual procesa los datos y genera un informe sobre los riesgos presentes o no presentes en el caso de estudio.

El cuestionario mencionado anteriormente, analizará por cada factor de riesgo las siguientes preguntas:

### 2.5.1. Tiempo de trabajo.

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social. (INSST, 2018).

La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

- “- ¿Trabajas los sábados? (Ítem 1)*
  - ¿Trabajas los domingos y festivos? (Ítem 2)*
  - ¿Dispones de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)? (Ítem 5)*
  - ¿Tu horario laboral te permite compaginar tú tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos? (Ítem 6)”.*
- (INSST, 2018).

### 2.5.2. Autonomía.

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques. (INSST, 2018).

**Autonomía temporal:** Se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, su capacidad para distribuir descansos durante la jornada y de disfrutar de tiempo libre para atender a cuestiones personales. (INSST, 2018).

Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

*“- ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal? (Ítem 3)*

*- ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)? (Ítem 7)*

*- ¿Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias?*

*- ¿Puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas? (Ítem 8)*

*- ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral (Ítem 9)?” (INSST, 2018).*

**Autonomía decisional:** La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc. El método aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla, a su vez, siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional. (INSST, 2018).

*“- ¿Puedes tomar decisiones relativas a: lo que debes hacer 8 actividades y tareas a realizar)? (Ítem 10 a)*

*- ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de tareas a lo largo de tu jornada? (Ítem 10 b)*

*- ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (¿espacio, mobiliario, objetos personales...)? (Ítem 10 c).*

35

*- ¿Puedes tomar decisiones relativas a: cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)? (Ítem 10 d).*

*- ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la cantidad de trabajo que tienes que realizar? (Ítem 10 e).*

*- ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la calidad del trabajo que realizas (Ítem 10 f)?*

*- ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo (Ítem 10 g)?*

- *¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de los turnos rotativos? (ítem 10h)*". (INSST, 2018).

### 2.5.3. Carga de trabajo.

Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo). Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones. (INSST, 2018).

**Presiones de tiempos:** La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

*“- ¿El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado? (Ítem 23)*

*- ¿La ejecución de tu tarea te impone trabajar con rapidez? (Ítem 24)*

*- ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo? (Ítem 25)*".

(INSST, 2018).

**Esfuerzo de atención:** Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención, Esta atención viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requeridos para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas. (INSST, 2018).

Los ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes:

*“- A lo largo de la jornada, ¿cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo (de forma que te impida hablar, desplazarte o, simplemente, pensar en cosas ajenas a tu tarea (Ítem 21) Sólo a título descriptivo.*

*- En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo? (Ítem 22) Sólo a título descriptivo.*

*- ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo? (Ítem 27).*

*En tu trabajo, ¿tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista (Ítem 30).*

*- En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo? (Ítem 31)*

*- ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible? (Ítem 32)”. (INSST, 2018).*

**Cantidad y dificultad de la tarea:** La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas. (INSST, 2018).

El método valora estos aspectos en los ítems siguientes:

*“- ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa (Ítem 4)?*

*- En general, la cantidad de trabajo que tienes es: (Ítem 26)*

*- El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil? (Ítem 28)*

*- En tú trabajo, ¿tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda? (Ítem 29)”. (INSST, 2018).*

#### **2.5.4. Demandas psicológicas.**

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.

Las exigencias cognitivas vienen definidas por el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). De esta forma el sistema cognitivo se ve comprometido en mayor o menor medida en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc. (INSST, 2018).

La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de los siguientes ítems:

- “- En qué medida tu trabajo requiere: aprender cosas o métodos nuevos (Ítem 33 a).*
- En qué medida tu trabajo requiere: adaptarse a nuevas situaciones (Ítem 33 b).*
- En qué medida tu trabajo requiere: tomar decisiones (Ítem 33 c).*
- En qué medida tu trabajo requiere: tener buena memoria (Ítem 33 d).*
- En qué medida tu trabajo requiere: ser creativo (Ítem 33 e).” (INSST, 2018)*

*“Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo, en el caso de trato con pacientes, clientes, etc.*

*El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinados.*

*Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación, compromiso o involucración en las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios sociales, etc....).*

*Otra fuente de exigencia emocional es la exposición a situaciones de alto impacto emocional, aun cuando no necesariamente exista contacto con clientes”. (INSST, 2018)*

La evaluación de las exigencias emocionales se hace a partir de los siguientes ítems:

*“- En qué medida tu trabajo requiere: tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes... (Ítem 33 f)*

*- En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus superiores jerárquicos (Ítem 34 a)*

*- En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus subordinados (Ítem 34 b)*

*- En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus compañeros de trabajo (Ítem 34 c).*

*- En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...) (Ítem 34 d).*

*- Por el tipo de trabajo que tienes. ¿estás expuesto/a a situaciones que te afectan emocionalmente (Ítem 35).*

*- Por el tipo de trabajo que tienes. ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.) (Ítem 36).” (INSST, 2018).*

#### **2.5.5. Variedad / Contenido del trabajo.**

*“Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.*

*Este factor es medido mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador”. (INSST, 2018).*

Los ítems que comprendes este factor son:

*“- El trabajo que realizas, ¿te resultad rutinario? (Ítem 37)*

- *En general, ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido? (Ítem 38)*
- *¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización? (Ítem 39)*
- *En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus superiores (Ítem 40 a)*
- *En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus compañeros de trabajo (Ítem 40 b)*
- *En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes... (si los hay) (Ítem 40 c)*
- *En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tú familia y tusa (Ítem 40 d)”. (INSST, 2018).*

#### **2.5.6. Participación / supervisión.**

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

Así, la “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.

La “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización. (INSST, 2018).

Los ítems que comprendes este factor son:

- *Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en los equipos y materiales (Ítem 11 a)*
- *Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en la manera de trabajar (Ítem 11 b)*
- *Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios (Ítem 11 c)*



- *Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: 41 reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo (Ítem 11 d)*
- *Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: cambios en la dirección o entre tus superiores (Ítem 11 e)*
- *Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: contratación o incorporación de nuevos empleados (Ítem 11 f).*
- *Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: -- Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)*
- *¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El método para realizar el trabajo (Ítem 12 a)*
- *¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La planificación del trabajo (Ítem 12 b)*
- *¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El ritmo de trabajo (Ítem 12 c)*
- *¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La calidad del trabajo realizado (Ítem 12 d)”. (INSST, 2018).*

### **2.5.7. Interés por el trabajador / compensación.**

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones, así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene. (INSST, 2018).

Los ítems que comprende este factor son:

*“- ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Las posibilidades de formación (Ítem 13 a)*

- *¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)*
- *¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Los requisitos para ocupar plazas de promoción (Ítem 13 c)*
- *¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? La situación de la empresa en el mercado (Ítem 13 d)*
- *¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera, etc.)? (Ítem 41)*
- *¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa (Ítem 42)*
- *En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es: (Ítem 43)*
- *Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo, ¿estás satisfecho/a con el salario que recibes? (Ítem 44)”. (INSST, 2018).*

#### **2.5.8. Desempeño de rol.**

*“Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos fundamentales:*

*La claridad de rol: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).*

*El conflicto de rol; hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o 43 contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador”. (INSST, 2018).*

El método aborda este factor a partir de los siguientes ítems:

- *Para realizar tu trabajo, ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones) (Ítem 14 a)*

- Para realizar tu trabajo, ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo) (Ítem 14 b)
  - Para realizar tu trabajo, ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La cantidad de trabajo que se espera que hagas (Ítem 14 c)
  - Para realizar tu trabajo, ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La calidad de trabajo que se espera que hagas (Ítem 14 d)
  - Para realizar tu trabajo, ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? El tiempo asignado para realizar el trabajo (Ítem 14 e)
  - Para realizar tu trabajo, ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no) (Ítem 14f)
  - Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se le asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales (Ítem 15 a)
  - Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos (Ítem 15 b)
  - Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque 44 te suponen un conflicto moral, legal, emocional... (Ítem 15 c)
  - Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra) (Ítem 15 d)
  - Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores (Ítem 15 e)".
- (INSST, 2018).

### 2.5.9. Relaciones y apoyo social.

El factor Relaciones Interpersonales se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo.

Recoge este factor el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreto estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros,) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y por la calidad de tales relaciones.

Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distintas frecuencias e intensidades, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales, ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación. (INSST, 2018).

Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

*“-Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)*

*\*16 a Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus superiores.*

*\*16 b Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus compañeros.*

*\*16 c Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus subordinados.*

*\*16 d Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: otras personas que trabajan en la empresa.*

*- ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar? (Ítem 17)*

- *¿Con qué frecuencia se producen en tú trabajo: los conflictos interpersonales? (Ítem 18 a)*
- *¿Con qué frecuencia se producen en tú trabajo: las situaciones de violencia física? (Ítem 18 b)*
- *¿Con qué frecuencia se producen en tú trabajo: las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, ¿descalificaciones personales...)? (Ítem 18 c)*
- *¿Con qué frecuencia se producen en tú trabajo: las situaciones de acoso sexual? (Ítem 18 d)*
- *¿Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores? (Ítem 19) Sólo a título descriptivo*
- *¿En tú entorno laboral, te sientes discriminado/a (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría...)? (Ítem 20). (INSST, 2018).*

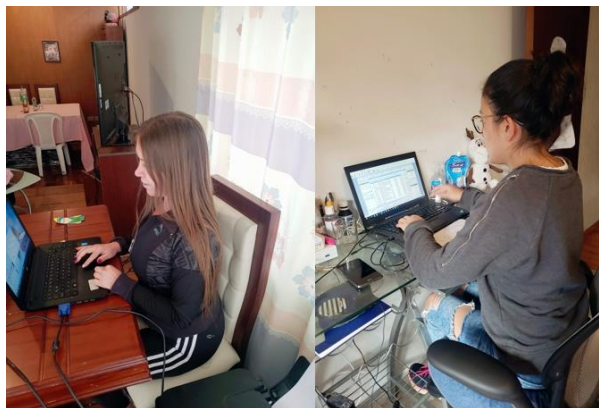
### **CAPÍTULO III. RESULTADOS.**

#### **Levantamiento de datos / información**

La recolección de la información (cuestionario de evaluación), así como la evaluación de riesgo psicosocial, se realizó a través de la aplicación de la metodología FSICO 4.0. (Anexo 1).

Dicha actividad se puede evidenciar en las siguientes fotografías:

**Figura 2:** Aplicación de Cuestionario.



Elaborado por: (Autor, 2021)

### 3.1. Presentación y análisis de los resultados.

La recolección de información de la presente investigación se basó también en la determinación de las características sociodemográficas y laborales de los trabajadores de la empresa EKS Grupo Inmobiliario, se obtuvieron los resultados siguientes:

#### Información sociodemográfica e información.

Del análisis de los resultados alcanzados de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa EKS Grupo Inmobiliario, es decir la población evaluada, se puede observar que el 100% de los trabajadores, es decir 30, realizaron el cuestionario.

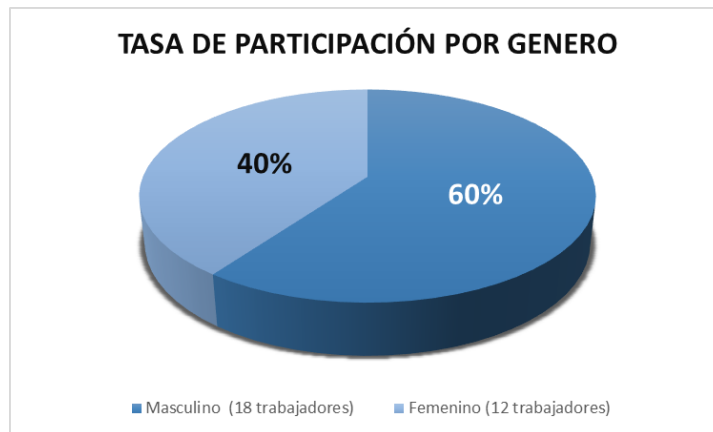
**Figura 3:** Tasa de participación.



Elaborado por: (Autor, 2021)

Al realizar el análisis de los resultados obtenidos de la población encuestada de la empresa EKS Grupo Inmobiliario, se puede deducir que existe un mayor porcentaje de trabajadores de género masculino con un 60%; es decir, 18 colaboradores, versus el 40% de género femenino correspondiente a 12 colaboradoras.

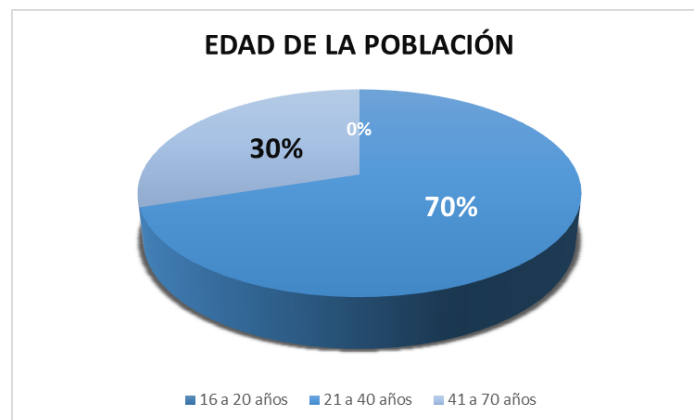
**Figura 4:** Tasa de participación por género.



Elaborado por: (Autor, 2021)

Al realizar el análisis de los resultados obtenidos a la población encuestada de la empresa EKS Grupo Inmobiliario se puede determinar que la distribución poblacional por edad se concentra en un rango de edad de 21 a 40 años; es decir, el 70% equivalente a 21 trabajadores. Finalmente, el rango de edad de 41 a 70 años, es decir el 30%, corresponde a 9 trabajadores.

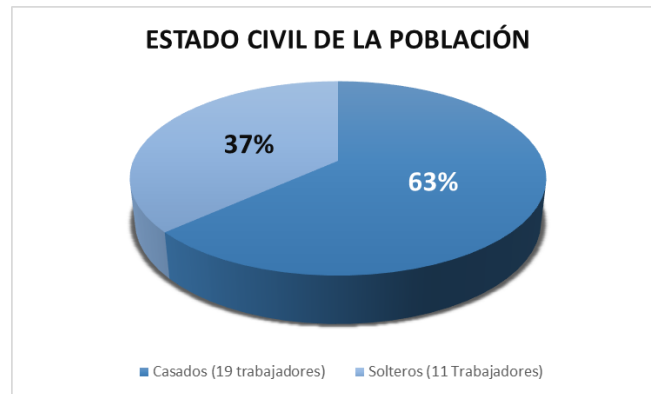
**Figura 5:** Edad de la Población.



Elaborado por: (Autor, 2021)

Al realizar el análisis de los resultados obtenidos a la población encuestada de la empresa EKS Grupo Inmobiliario se puede establecer que la distribución poblacional por estado civil, muestra que el 63%, correspondiente a 19 trabajadores, son casados y el 37% son solteros/as (11 trabajadores).

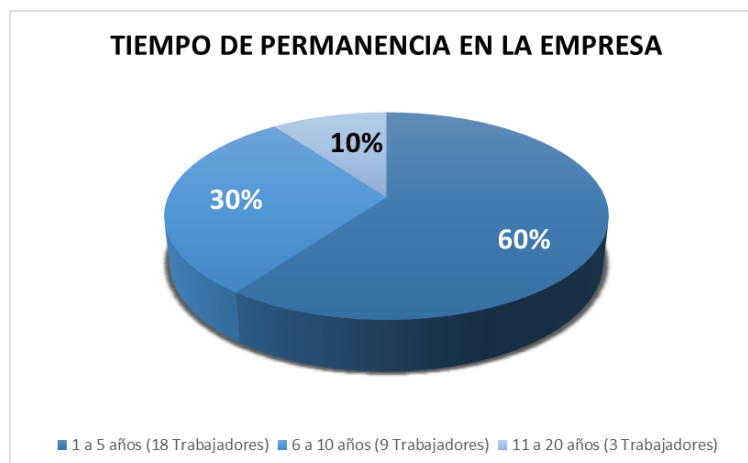
**Figura 6:** Estado Civil de la Población.



Elaborado por: (Autor, 2021)

Al realizar el análisis de los resultados obtenidos a la población encuestada de la empresa EKS Grupo Inmobiliario se puede determinar que la distribución poblacional por tiempo de permanencia en la empresa, concentra un mayor porcentaje de trabajadores con un rango de permanencia de servicio de 1 a 5 años con el 60%; es decir, 18 trabajadores. Le sigue el rango de 6 a 10 años con el 30% (9 trabajadores) y finalmente el rango de 11 a 20 años con el 10%, es decir, 3 trabajadores.

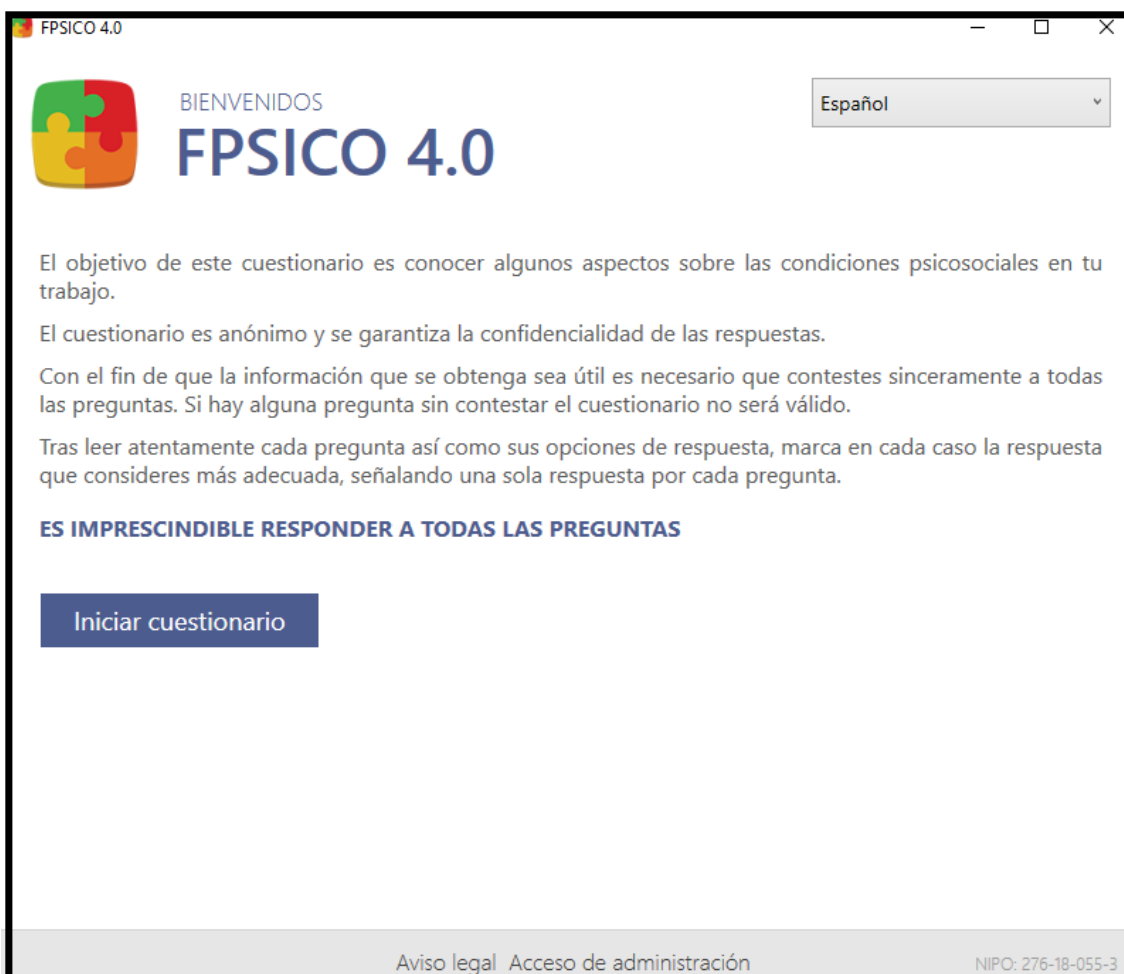
**Figura 7:** Tiempo de Permanencia en la Empresa.



Elaborado por: (Autor, 2021)



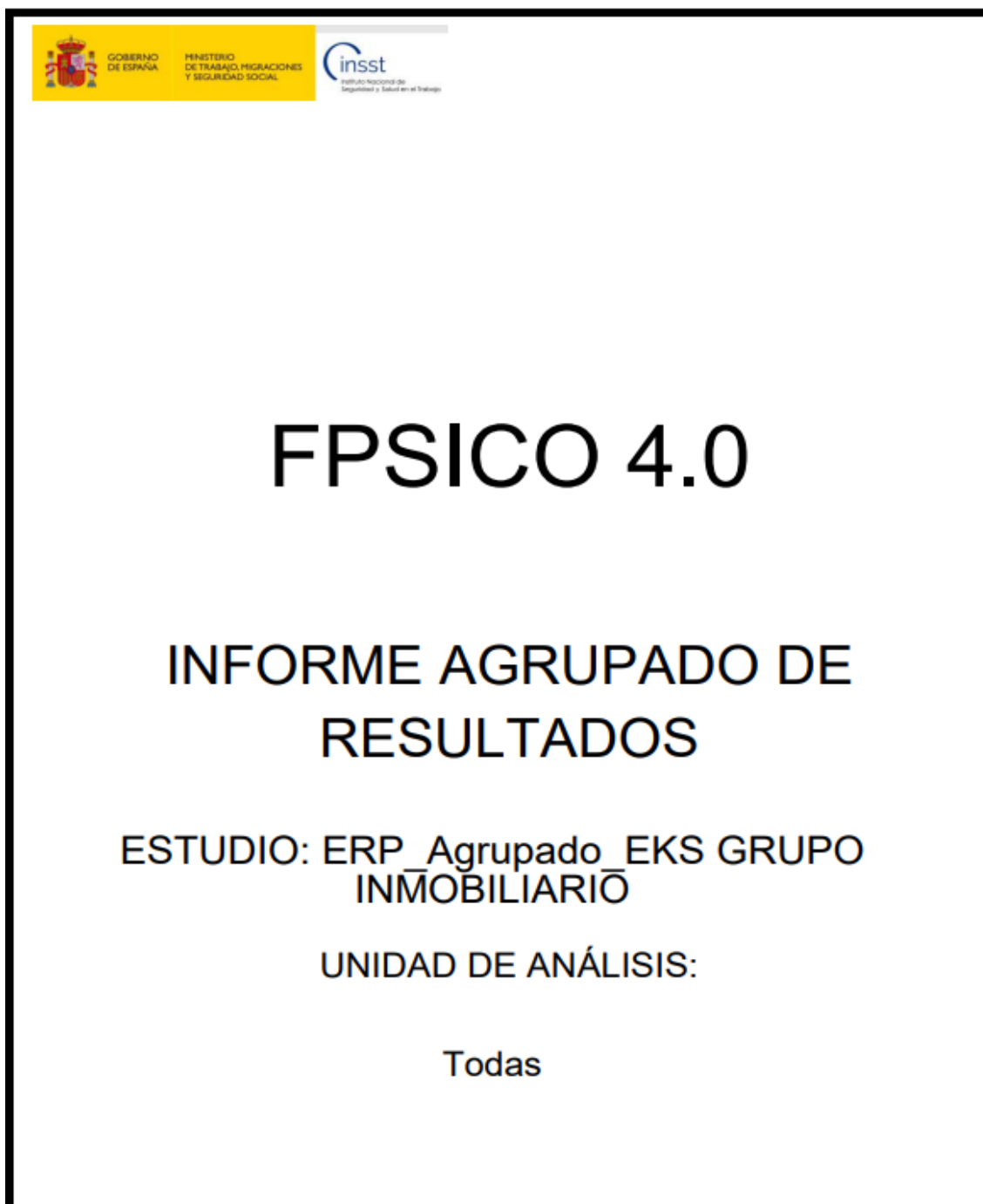
**Figura 8:** Ingreso de Información a la plataforma FPSICO 4.0.



Elaborado por: (Autor, 2021)

Se procede al registro de información, de la cual se obtiene los siguientes resultados (Anexo 2).

**Figura 9:** Informe FPSICO 4.0 (portada).



Elaborado por: (Autor, 2021)

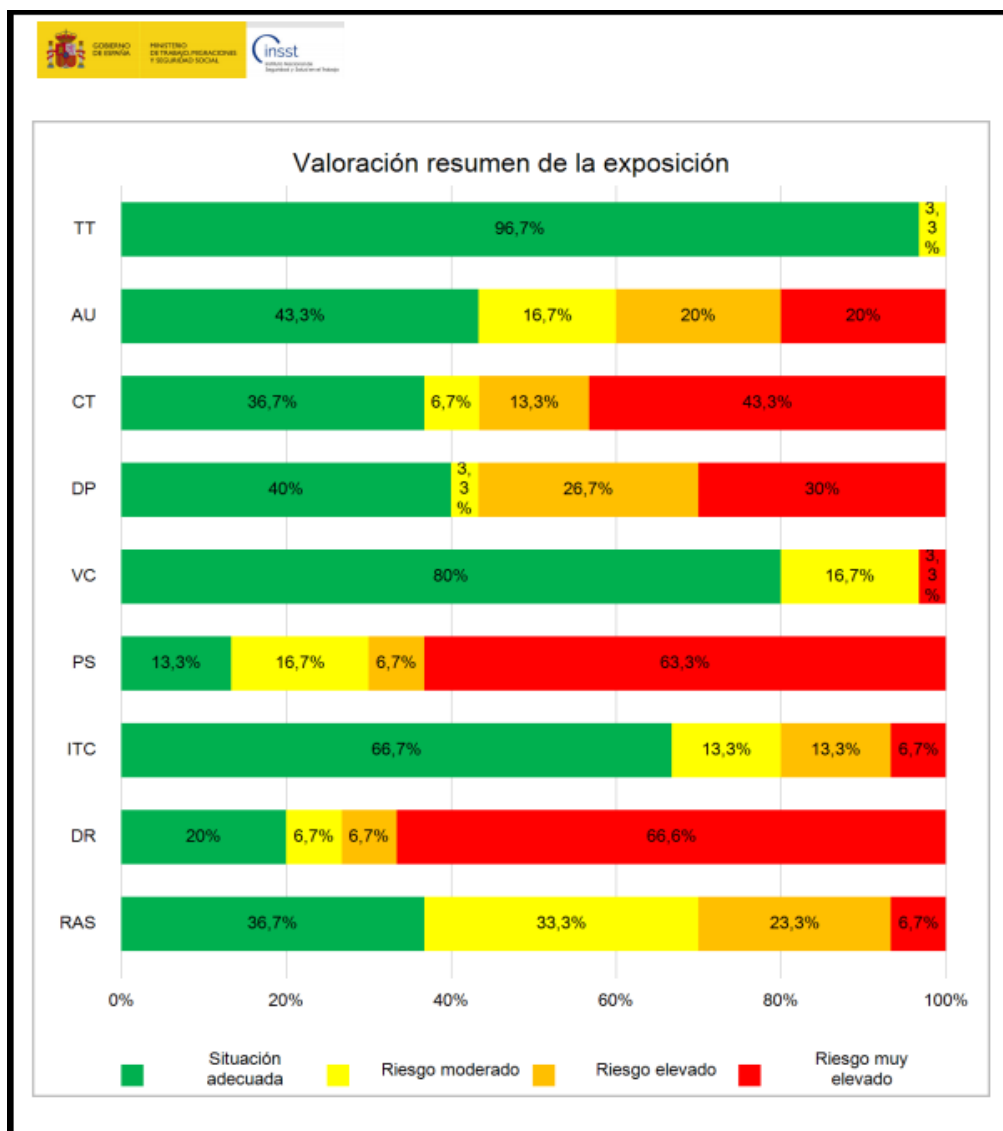
**Tabla 1:** Índice de contenido FPSICO 4.0.



1. INTRODUCCIÓN. BASES TEÓRICAS
2. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES (ERP)
3. INSTRUMENTO FPSICO 4.0
  - 3.1. Instrucciones básicas para la correcta utilización del método
  - 3.2. Requisitos de aplicación
  - 3.3. Justificación psicométrica
  - 3.4. Descripción de los factores de riesgo
    - 3.4.1. Tiempo de trabajo (TT)
    - 3.4.2. Autonomía (AU)
    - 3.4.3. Carga de trabajo (CT)
    - 3.4.4. Demandas psicológicas (DP)
    - 3.4.5. Variedad/contenido (VC)
    - 3.4.6. Participación/Supervisión (PS)
    - 3.4.7. Interés por el trabajador/Compensación (ITC)
    - 3.4.8. Desempeño de rol (DR)
    - 3.4.9. Relaciones y apoyo social (RAS)
  - 3.5. Interpretación de resultados
4. RESULTADOS
  - 4.1. Identificación del colectivo
  - 4.2. Datos sociodemográficos de la población
  - 4.3. Valoración de la exposición a los factores de riesgo psicosocial
    - 4.3.1. Tiempo de trabajo
    - 4.3.2. Autonomía
    - 4.3.3. Carga de trabajo
    - 4.3.4. Demandas psicológicas
    - 4.3.5. Variedad / contenido
    - 4.3.6. Participación / supervisión
    - 4.3.7. Interés por el trabajador / compensación
    - 4.3.8. Desempeño del rol
    - 4.3.9. Relaciones y apoyo social

Elaborado por: (Autor, 2021)

**Figura 10:** Valoración resumen de la exposición.



Elaborado por: (Autor, 2021)

*“TT: Tiempo de trabajo.*

*AU: Autonomía*

*CT: Carga de Trabajo.*

*DP: Demandas Psicológicas*

*VC: Variedad/ Contenido*

*PS: Participación/ Supervisión*

*ITC: Interés por el trabajador/ Compensación (ITC).*

*DR: Desempeño de rol (DR).*

*RAS: Relaciones y apoyo social (RAS)”. (INSST, 2018).*

### 3.1.1. Análisis de resultados.

En la figura 10. “Valoración de resumen de exposición”, se puede observar los factores de riesgo priorizados, para lo cual se procede a detallar según el nivel de riesgo.

#### 3.1.1.1. Riesgo muy elevado.

En la tabla 2 podemos evidenciar los resultados obtenidos de la evaluación, los cuales se encuentran en un nivel de riesgo muy elevado.

**Tabla 2:** Priorización del Riesgo.

FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL	NIVEL DE RIESGO RIESGO MUY ELEVADO
DR: Desempeño de rol	66,60%
PS: Participación / Supervisión	63,30%
CT: Carga de Trabajo	43,30%
DP: Demandas Psicológicas	30,00%
AU: Autonomía	20,00%
RAS: Relaciones y apoyo social	6,70%
ITC: Interés por el trabajador / Compensación	6,70%
VC: Variedad / Contenido	3,30%
TT: Tiempo de trabajo	0,00%

Elaborado por: (Autor, 2021)

Como se pudo observar, según el resumen de los resultados obtenidos en la evaluación de riesgo, de las nueve dimensiones evaluadas, cuatro de ellas presentaron una diferencia importante en sus resultados, nivel de riesgo muy elevado **DR** (66.6%); **PS** (63.3%); **CT** (43.3%); **DP** (30.0%). De las cuales se procedió a detallar y analizar los hallazgos encontrados de cada una de ellas.

Cabe mencionar que, si bien las otras dimensiones analizadas como: **AU** (20.0%); **RAS** (6.7%); **ITC** (6.7%); **VC** (3.3%), también presentan niveles de riesgos muy elevados. No se pudo realizar un análisis de sus hallazgos a profundidad, ya que, en su mayoría responden a métodos y procedimientos organizacionales, los mismos que no podrán ser modificados bajo ningún parámetro.

Como, por ejemplo:

**Autonomía (AU)** tiene un riesgo muy elevado de 20%, pero los ítems que generan este porcentaje de riesgo hacen referencia a:

*“10a- ¿Puedes tomar decisiones relativas a: lo que debes hacer (actividad y tareas a realizar)?”* (INSST, 2018). **A veces 36.7% y Nunca o casi nunca 33.3%.**

**No podrá ser modificado ya que cada área de trabajo tiene establecido las actividades a realizar.**

*“10b- ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de tareas a lo largo de tu jornada?”* (INSST, 2018). **A veces 46.7% y Nunca o casi nunca 26.6%.**

**No podrá ser modificado ya que cada área de trabajo tiene establecido un cronograma de tareas.**

*“10c- ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo? (espacio, mobiliario, objetos personales)”* (INSST, 2018). **Nunca o casi nunca 80%.**

**No podrá ser modificado ya que esto es decidido por parte de la Gerencia General conjuntamente con el área de SSO.**

*“10d- ¿Puedes tomar decisiones relativas a: como tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo)?”* (INSST, 2018). **A veces 33.3% y Nunca o casi nunca 46.7%.**

*“10e- ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la cantidad de trabajo que tienes que realizar?”* (INSST, 2018). **Nunca o casi nunca 69.9%.**

De igual manera, como los ítems anteriores, no se podrá modificar las condiciones de trabajo ya que los métodos y procedimientos de trabajo están establecidos para el cumplimiento de normativas referentes al giro del negocio.

Las otras dimensiones analizadas se encuentran bajo las mismas circunstancias organizacionales, y no será posible su cambio, pero de igual manera se presentará propuestas de medidas correctivas, para que sean analizadas por la Gerencia General de la Empresa EKS Grupo Inmobiliario.

Análisis de resultados según su nivel de riesgo en función de la Tabla 2 (priorización de riesgos):

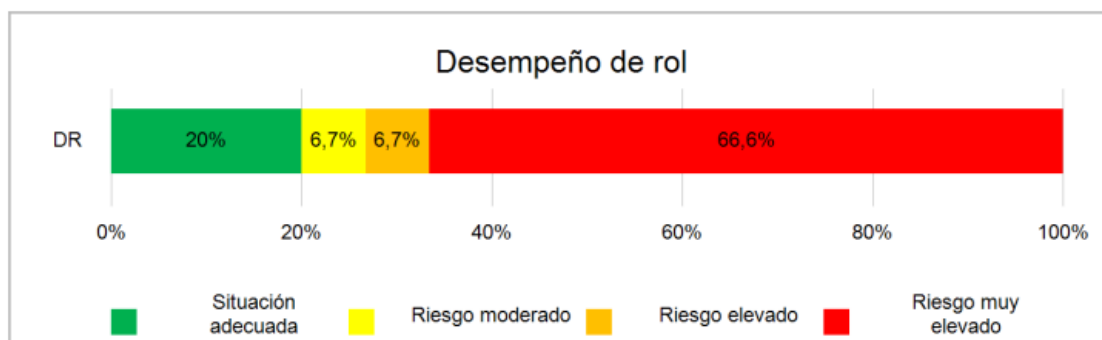
#### **3.1.1.1.1. Desempeño del rol.**

Dentro de una organización el Desempeño del rol es un factor a considerar, ya que, de él pueden derivarse diferentes repercusiones como son:

*“-La ambigüedad de rol: que tiene que ver con la falta de una definición las funciones y las responsabilidades (qué debe hacerse, como, cantidad de trabajo esperado, calidad de trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto de trabajo).*

*-El conflicto de rol: hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.”. (INSST, 2018)*

**Figura 11:** Valoración de exposición en DR



Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
6	2	2	20

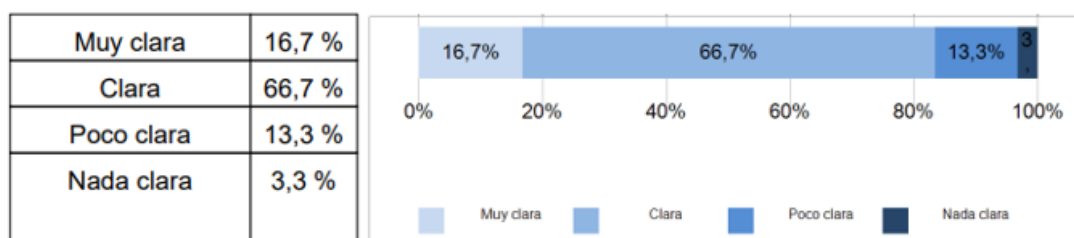
Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	51,70	23,24	59,50

Elaborado por: (Autor, 2021)

Para evaluar la exposición en Desempeño de Rol se analizó las respuestas del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa EKS Grupo Inmobiliario, en base a los siguientes ítems:

**Figura 12. Ítem 14a.**

Para realizar tu trabajo, ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones).

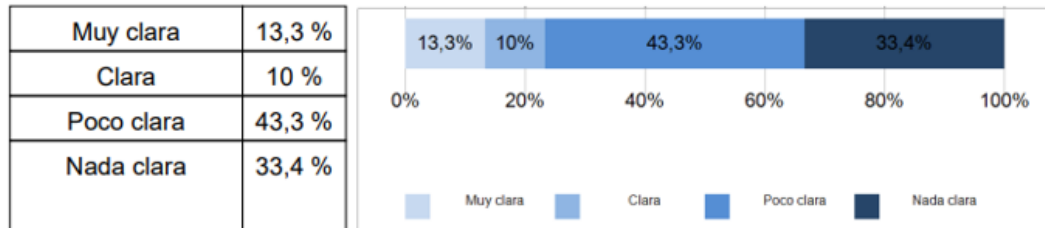


Elaborado por: (Autor, 2021)



**Figura 13. Ítem 14b.**

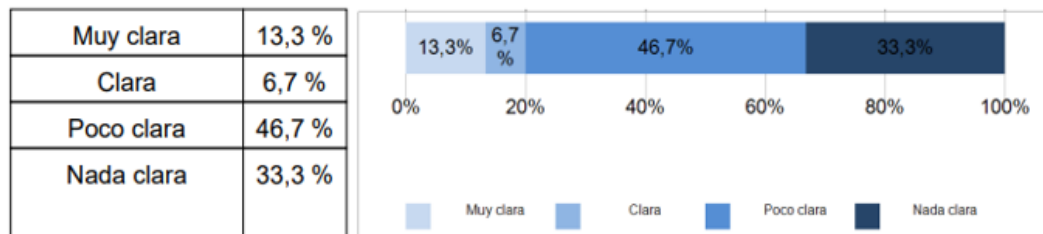
Para realizar tu trabajo, ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Como debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo).



Elaborado por: (Autor, 2021)

**Figura 14. Ítem 14c.**

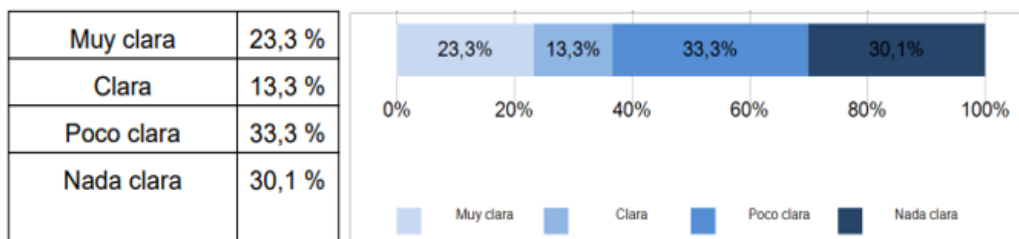
Para realizar tu trabajo, ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La cantidad de trabajos que se espera que hagas.



Elaborado por: (Autor, 2021)

**Figura 15. Ítem 14d.**

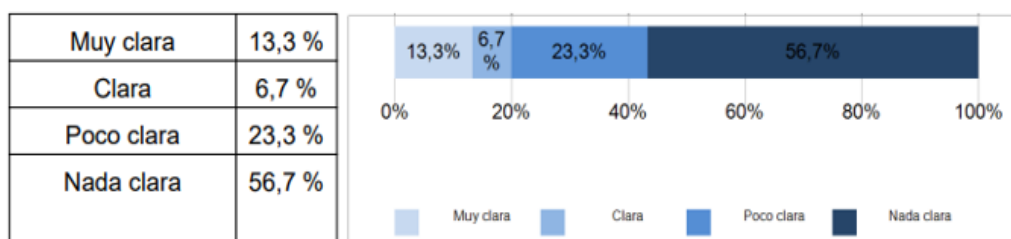
Para realizar tu trabajo, ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La calidad de trabajos que se espera que hagas.



Elaborado por: (Autor, 2021)

**Figura 16. Ítem 14e.**

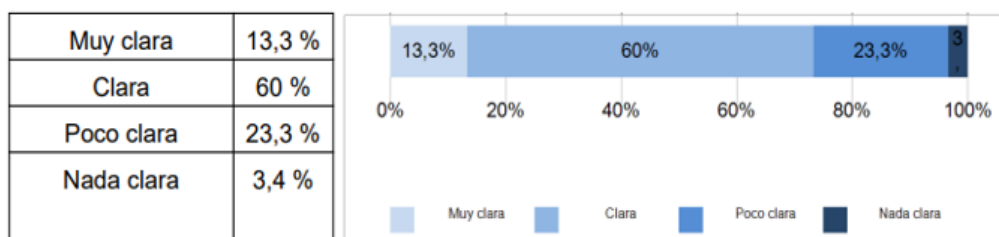
Para realizar tu trabajo, ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? El tiempo asignado para realizar el trabajo.



Elaborado por: (Autor, 2021)

**Figura 17. Ítem 14f.**

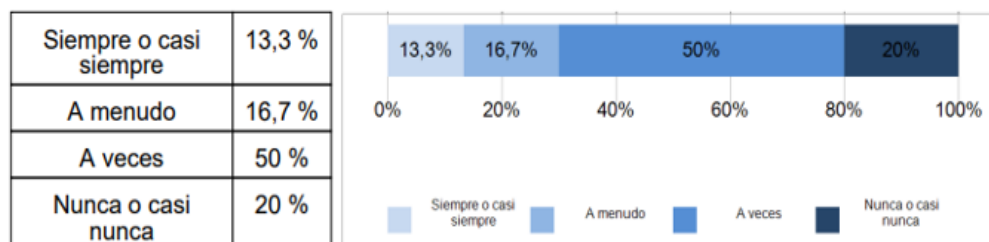
Para realizar tu trabajo, ¿Cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuales no).



Elaborado por: (Autor, 2021)

**Figura 18. Ítem 15a.**

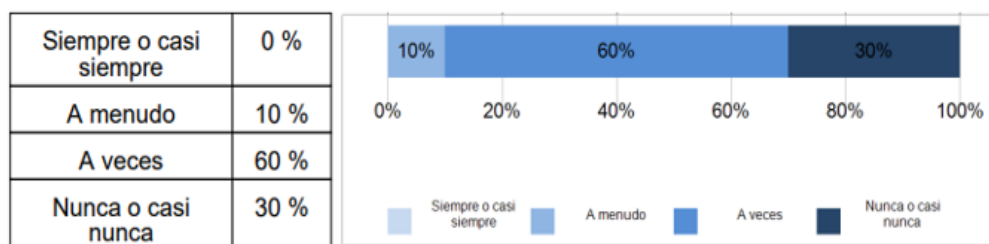
Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te asigna tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales.



Elaborado por: (Autor, 2021)

**Figura 19. Ítem 15b.**

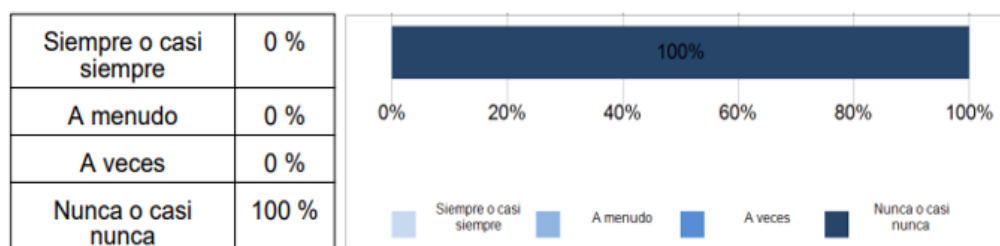
Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos.



Elaborado por: (Autor, 2021)

**Figura 20. Ítem 15c.**

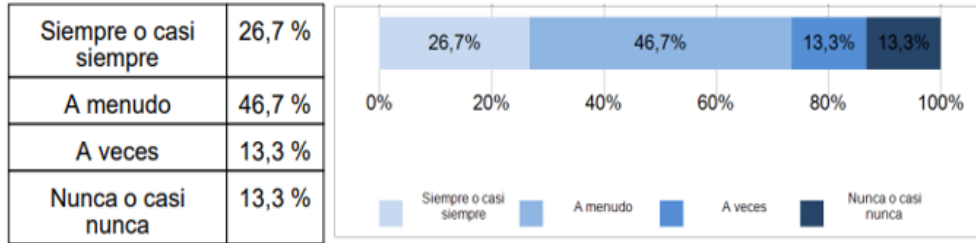
Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te supone un conflicto moral, legal, emocional.



Elaborado por: (Autor, 2021)

**Figura 21. Ítem 15d.**

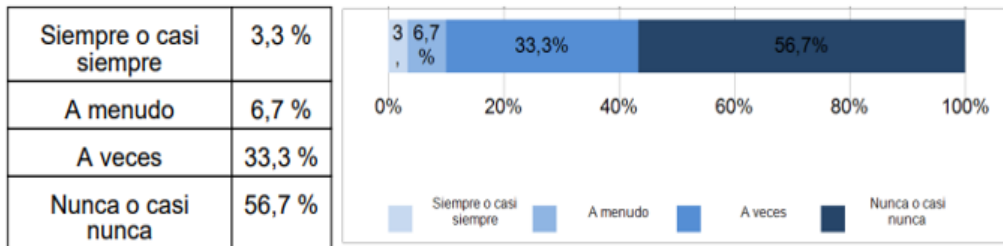
Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: recibes instrucciones contradictorias entre si (unos te mandan una cosa y otros otra).



Elaborado por: (Autor, 2021)

**Figura 22. Ítem 15e.**

Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exigen responsabilidades, cometidas o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores.

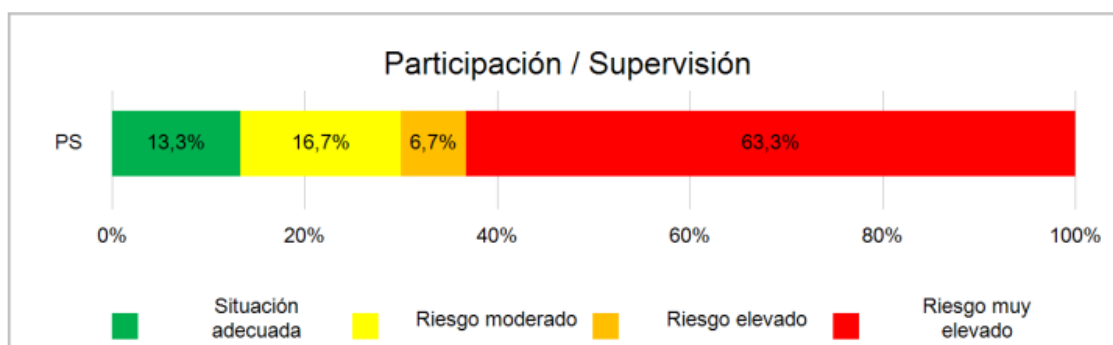


Elaborado por: (Autor, 2021)

### 3.1.1.1.2 Participación / Supervisión.

Dentro de una organización la Participación / Supervisión juegan un papel importante, ya que de esta dimensión se puede tener una perspectiva clara de cómo se considera un trabajador dentro de la organización, ya que este factor abarca dos formas factibles de dimensiones del control en el trabajador.

**Figura 23:** Valoración de exposición en PS.



Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
4	5	2	19

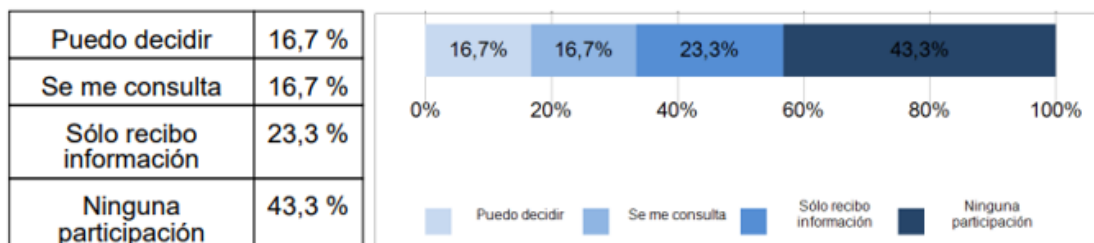
Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	46,63	22,32	54,50

Elaborado por: (Autor, 2021)

La evaluación de exposición en Participación / Supervisión se hace a partir de la evaluación de las respuestas de los ítems siguientes, mediante el cual se calcula el porcentaje de respuestas y la gráfica de los resultados:

**Figura 24. Ítem 11a.**

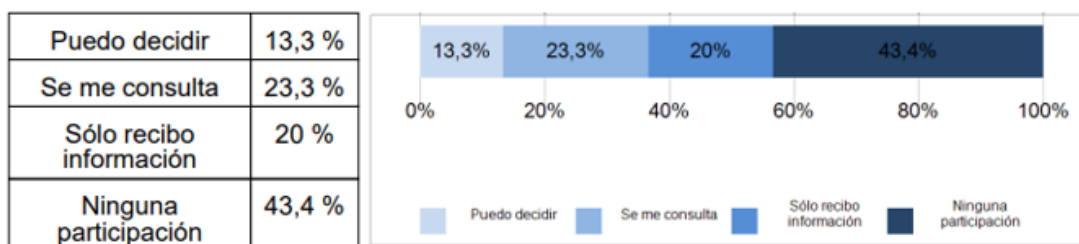
Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en los equipos y materiales.



Elaborado por: (Autor, 2021)

**Figura 25. Ítem 11b.**

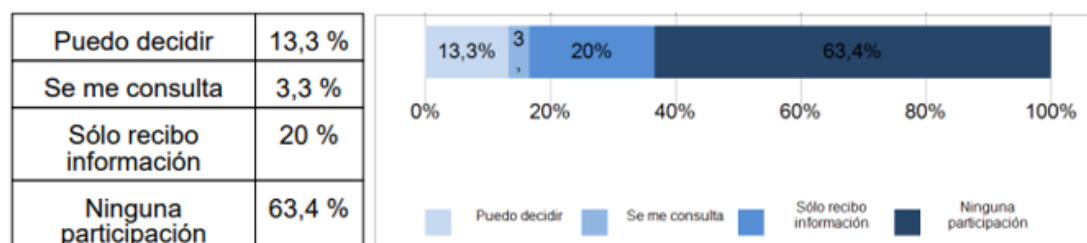
Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en la manera de trabajar.



Elaborado por: (Autor, 2021)

**Figura 26. Ítem 11c.**

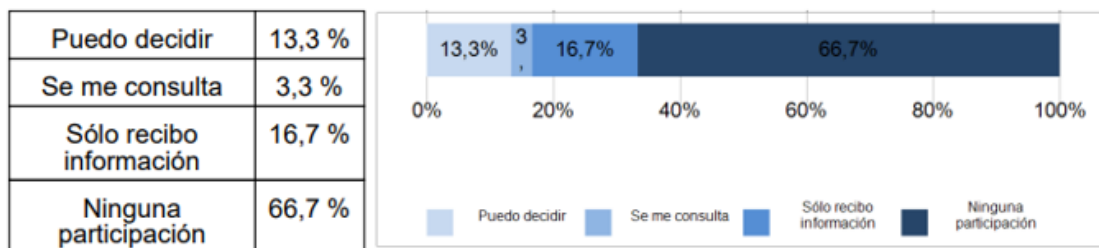
Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios.



Elaborado por: (Autor, 2021)

**Figura 27. Ítem 11d.**

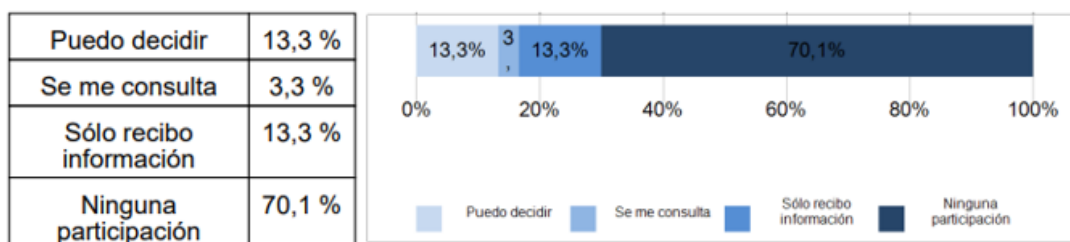
Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo.



Elaborado por: (Autor, 2021)

**Figura 28. Ítem 11e.**

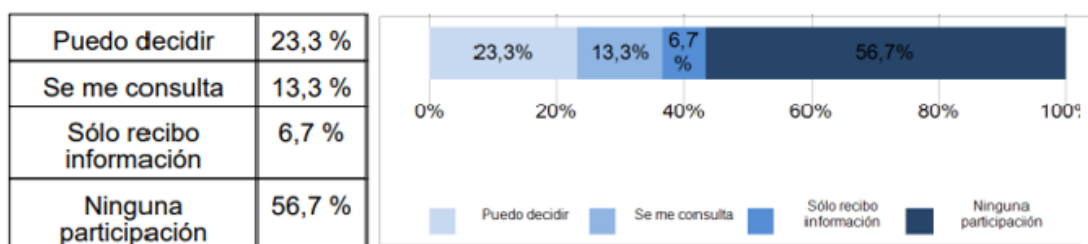
Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: cambios en la dirección o entre tus superiores.



Elaborado por: (Autor, 2021)

**Figura 29. Ítem 11f.**

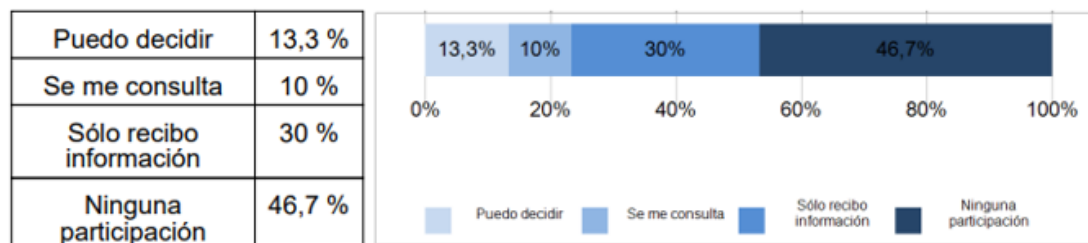
Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: contratación o incorporación de nuevos empleados.



Elaborado por: (Autor, 2021)

**Figura 30. Ítem 11g.**

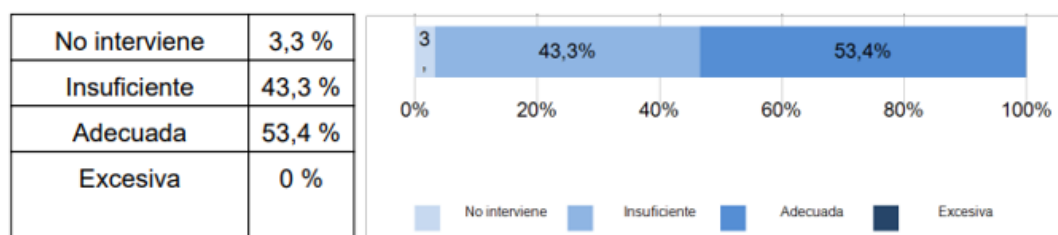
¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: elaboración de las normas de trabajo.



Elaborado por: (Autor, 2021)

**Figura 31. Ítem 12a.**

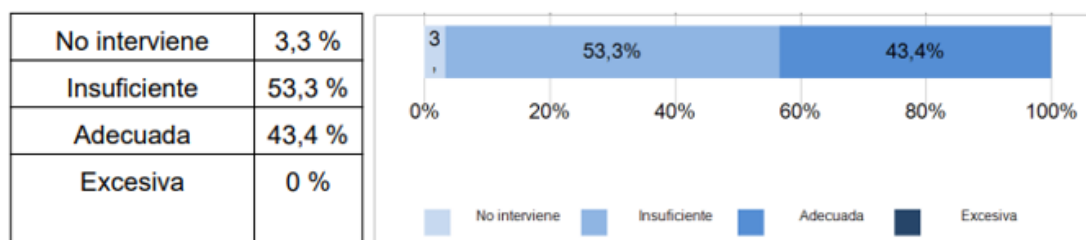
¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El método para realizar el trabajo.



Elaborado por: (Autor, 2021)

**Figura 32. Ítem 12b.**

¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La planificación del trabajo.

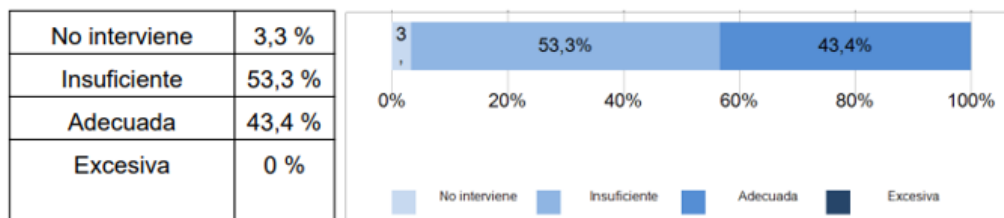


Elaborado por: (Autor, 2021)



**Figura 33. Ítem 12c.**

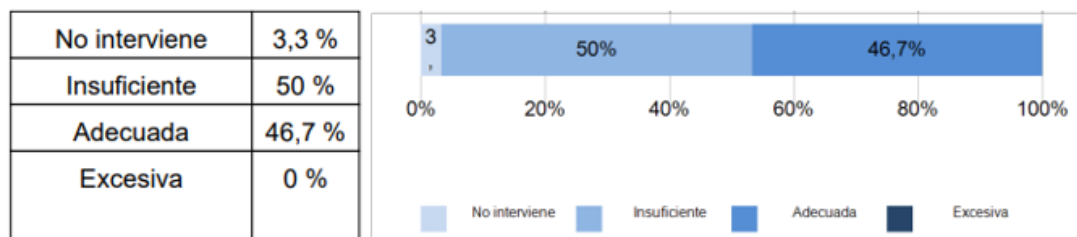
¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El ritmo de trabajo.



Elaborado por: (Autor, 2021)

**Figura 34. Ítem 12d.**

¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La calidad del trabajo realizado.



Elaborado por: (Autor, 2021)

### 3.1.1.1.3 Carga de trabajo.

Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo). Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

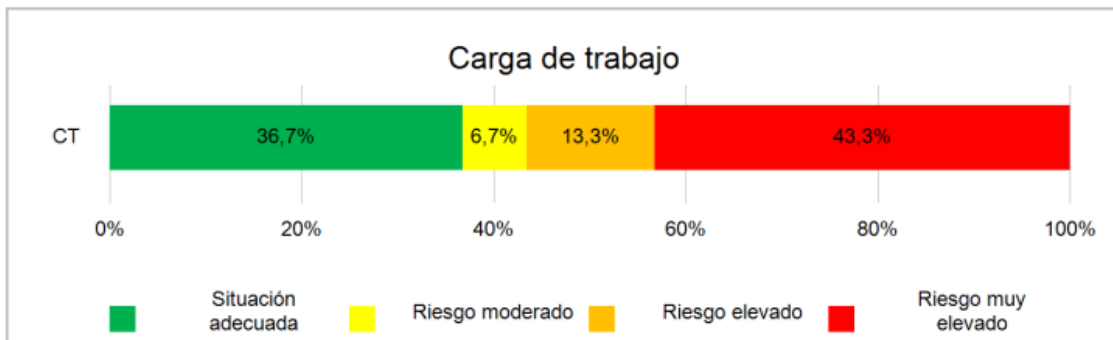
**Presiones de tiempos:** La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales.

**Esfuerzo de atención:** Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención, Esta atención viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requeridos para procesar las

informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas.

**Cantidad y dificultad de la tarea:** La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas. (INSST, 2018).

**Figura 35:** Valoración de exposición en CT.



Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
11	2	4	13

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	53,87	20,65	55,50

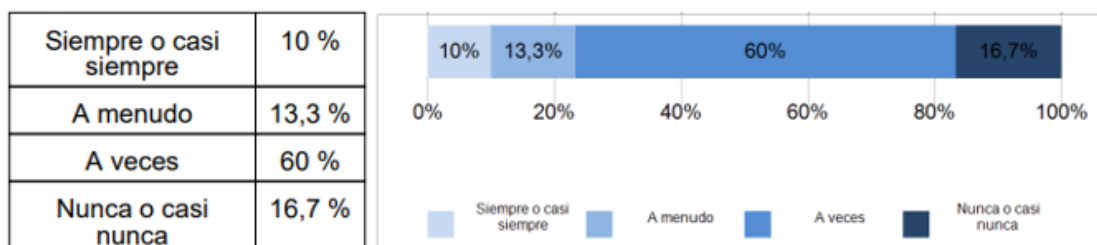
Elaborado por: (Autor, 2021)

La evaluación de exposición en Carga de trabajo se elabora a partir de los tres aspectos importantes, partir de los siguientes 13 ítems se detalla el porcentaje de respuestas dadas, de acuerdo a la frecuencia y la gráfica de los resultados:

## Presiones de tiempos.

**Figura 36. Ítem 23.**

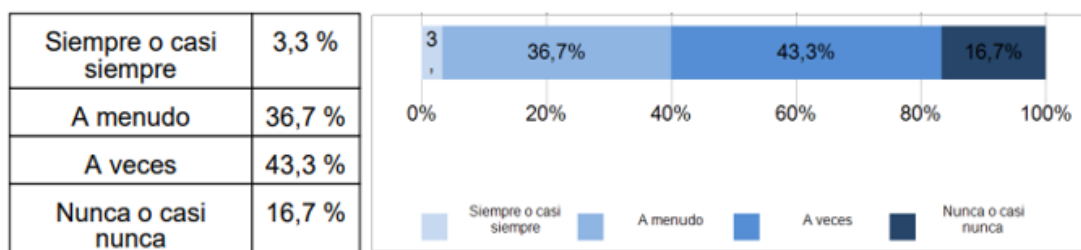
¿El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado?



Elaborado por: (Autor, 2021)

**Figura 37. Ítem 24.**

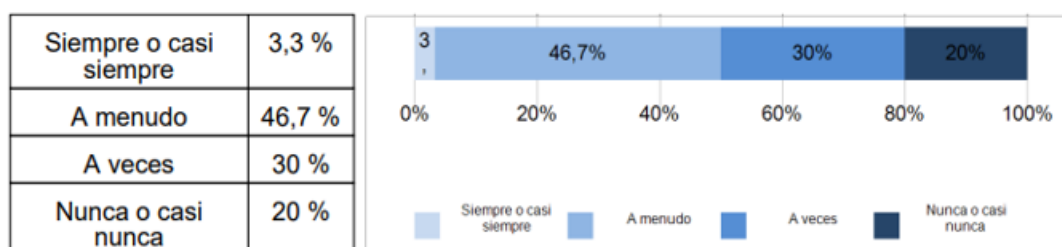
¿La ejecución de tu tarea te impone trabajar con rapidez?



Elaborado por: (Autor, 2021)

**Figura 38. Ítem 25.**

¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?

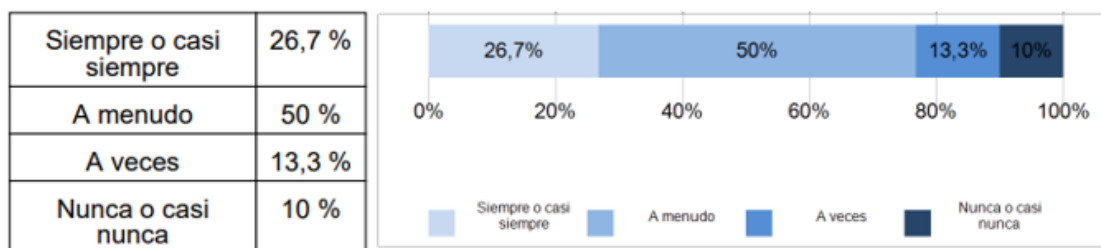


Elaborado por: (Autor, 2021)

## Esfuerzo de atención.

**Figura 39. Ítem 21.**

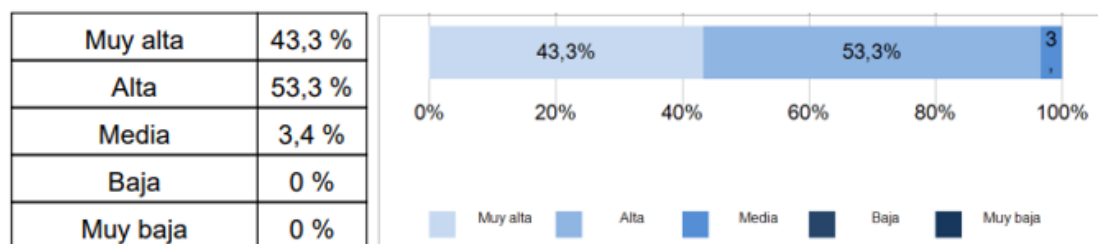
A lo largo de la jornada, ¿Cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo (de forma que te impida hablar, desplazarte o, simplemente, pensar en cosas ajenas a tu tarea)? (solo a título descriptivo).



Elaborado por: (Autor, 2021)

**Figura 40. Ítem 22.**

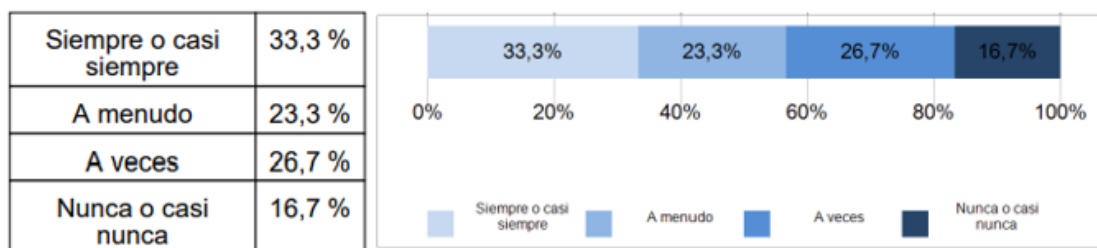
En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo? (solo a título descriptivo).



Elaborado por: (Autor, 2021)

**Figura 41. Ítem 27.**

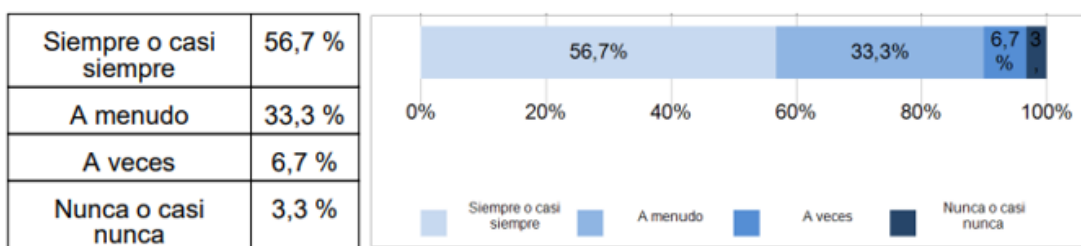
¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?



Elaborado por: (Autor, 2021)

**Figura 42. Ítem 30.**

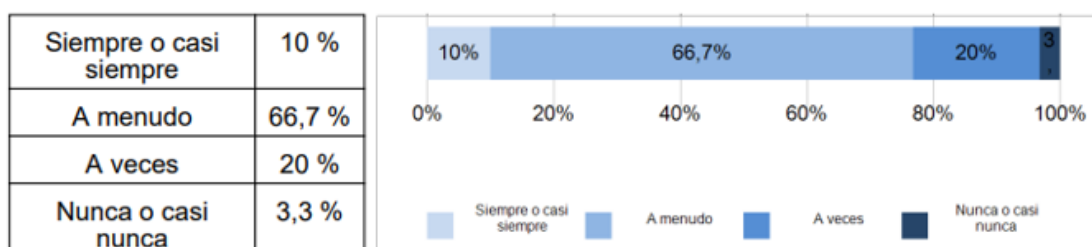
En tu trabajo, ¿Tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista?



Elaborado por: (Autor, 2021)

**Figura 43. Ítem 31.**

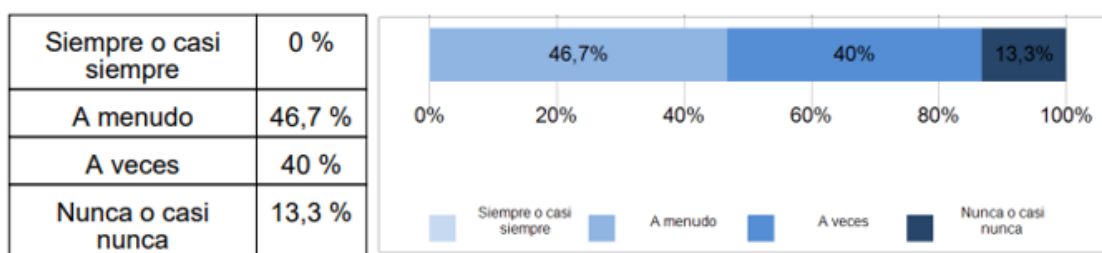
En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?



Elaborado por: (Autor, 2021)

**Figura 44. Ítem 32.**

¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

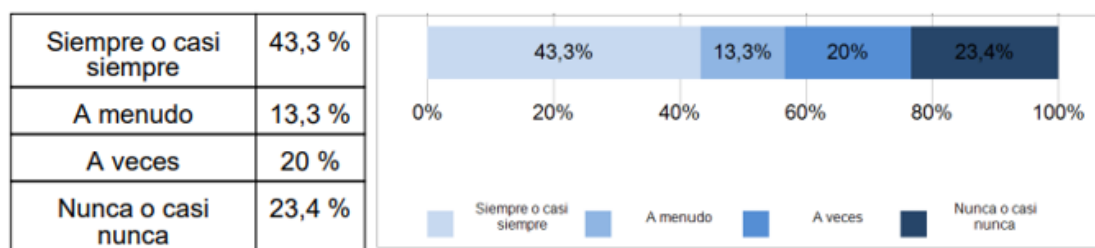


Elaborado por: (Autor, 2021)

**Cantidad y dificultad de la tarea.**

**Figura 45. Ítem 4.**

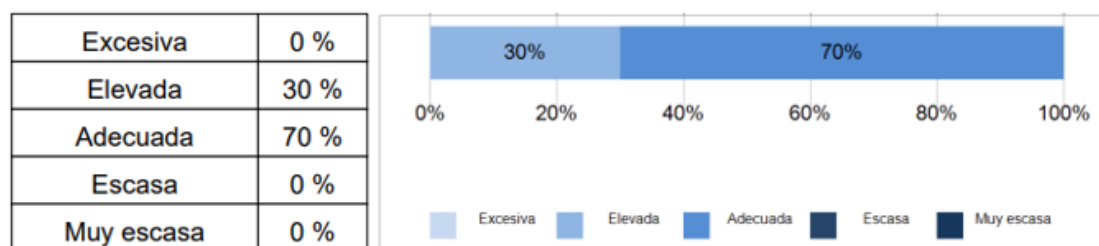
¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevar trabajo a casa?



Elaborado por: (Autor, 2021)

**Figura 46. Ítem 26.**

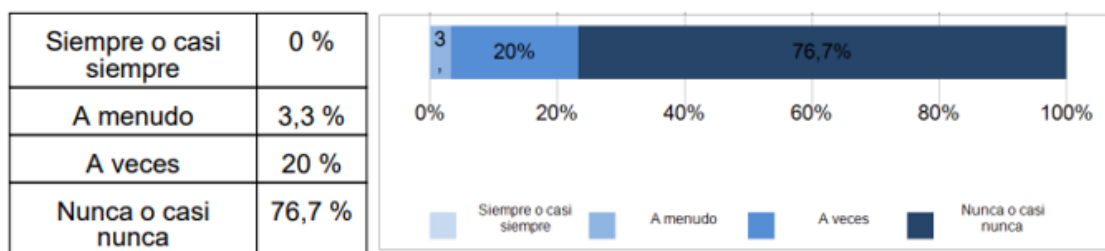
En general, la cantidad de trabajo que tienes es:



Elaborado por: (Autor, 2021)

**Figura 47. Ítem 28.**

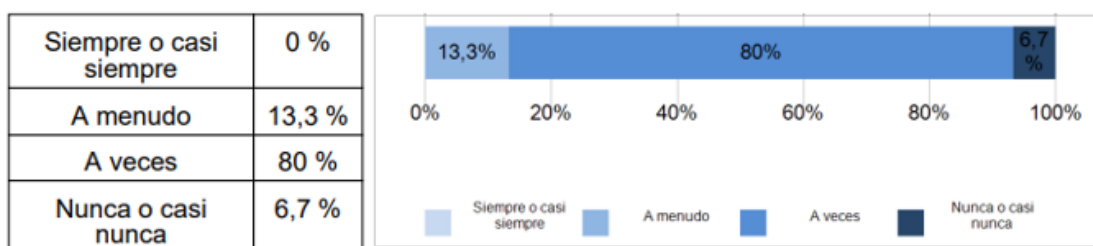
El trabajo que realizas, ¿Te resulta complicado o difícil?



Elaborado por: (Autor, 2021)

**Figura 48. Ítem 29.**

En tu trabajo, ¿tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?



Elaborado por: (Autor, 2021)

#### 3.1.1.1.4 Demanda psicológicas

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.

Las exigencias cognitivas vienen definidas por el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). De esta forma el sistema cognitivo se ve comprometido en mayor o menor medida en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc.

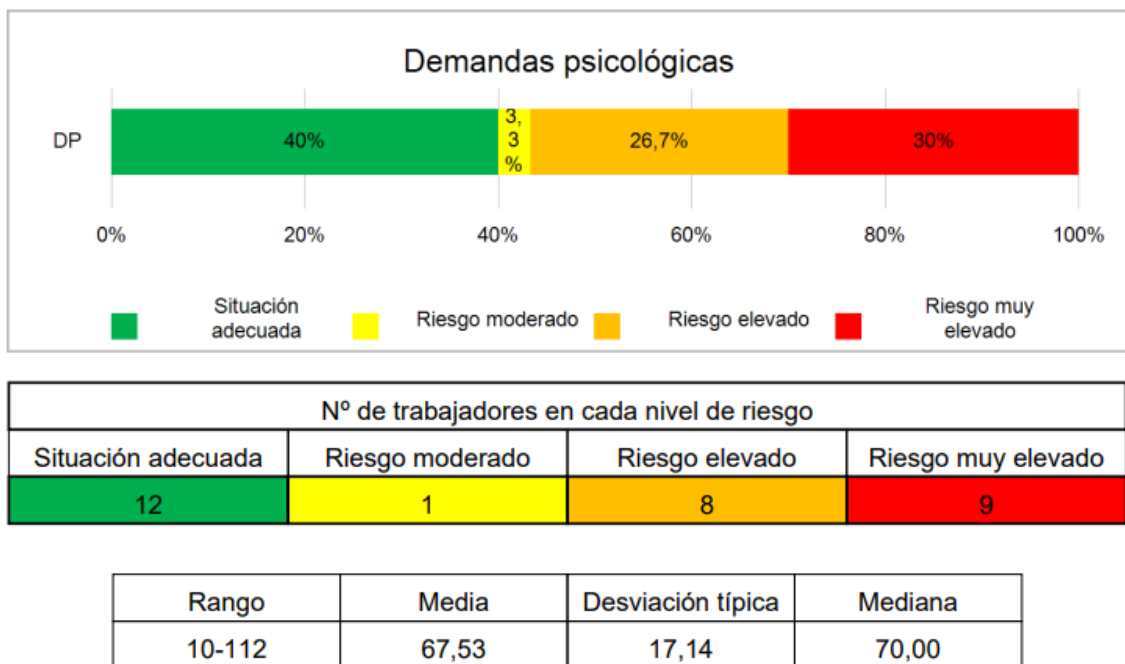
Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo, en el caso de trato con pacientes, clientes, etc.

El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinados.

Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación, compromiso o involucración en las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios sociales, etc....)

Otra fuente de exigencia emocional es la exposición a situaciones de alto impacto emocional, aun cuando no necesariamente exista contacto con clientes. (INSST, 2018).

**Figura 49:** Valoración de exposición en DP.



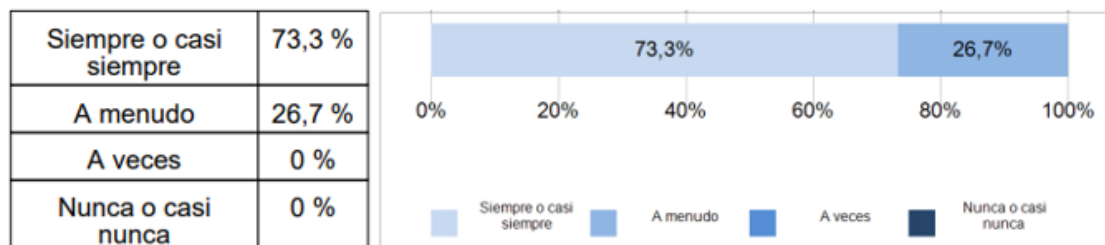
La evaluación de exposición en demanda psicológica, se evidencia a partir de los siguientes 9 ítems en las que se calcula el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y grafica de resultados:



## Exigencias cognitivas.

**Figura 50. Ítem 33a.**

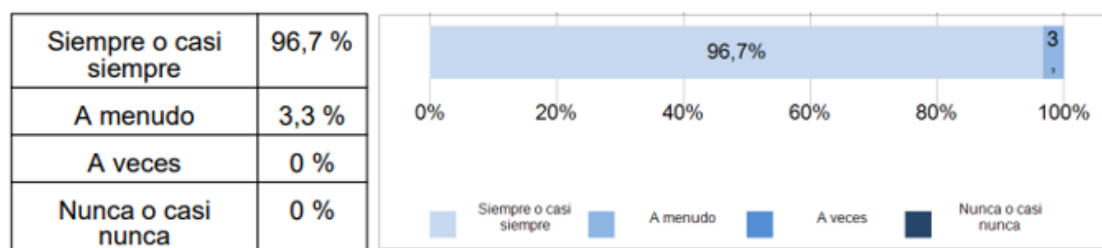
En qué medida tu trabajo requiere: aprender cosas o métodos nuevos.



Elaborado por: (Autor, 2021)

**Figura 51. Ítem 33b.**

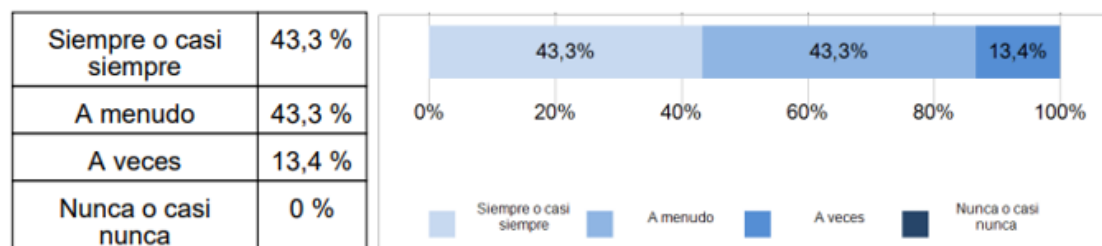
En qué medida tu trabajo requiere: adaptarse a nuevas situaciones.



Elaborado por: (Autor, 2021)

**Figura 52. Ítem 33c.**

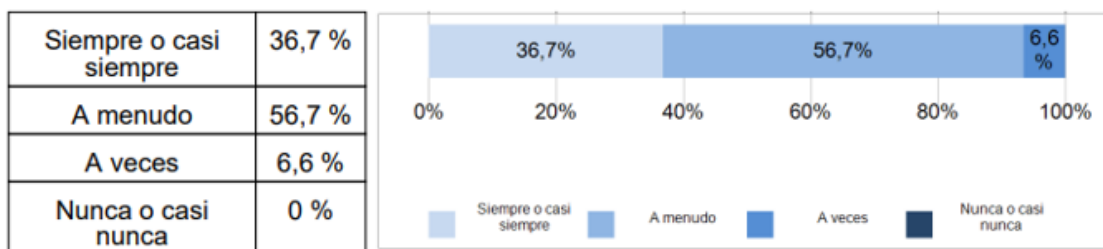
En qué medida tu trabajo requiere: tomar iniciativas.



Elaborado por: (Autor, 2021)

**Figura 53. Ítem 33d.**

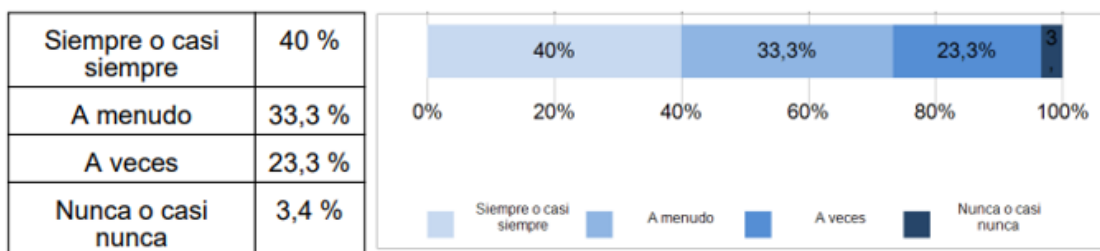
En qué medida tu trabajo requiere: tener buena memoria.



Elaborado por: (Autor, 2021)

**Figura 54. Ítem 33e.**

En qué medida tu trabajo requiere: ser creativo.

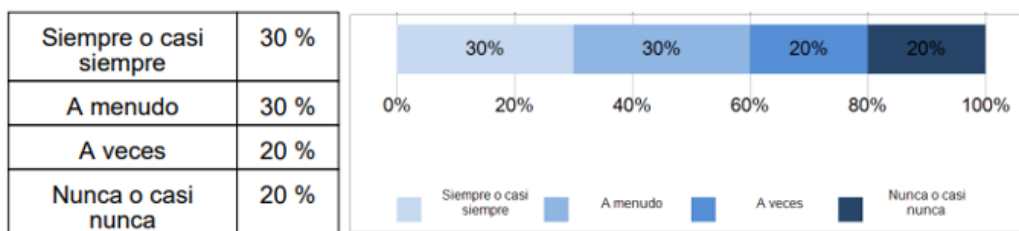


Elaborado por: (Autor, 2021)

**Exigencias emocionales.**

**Figura 55. Ítem 33f.**

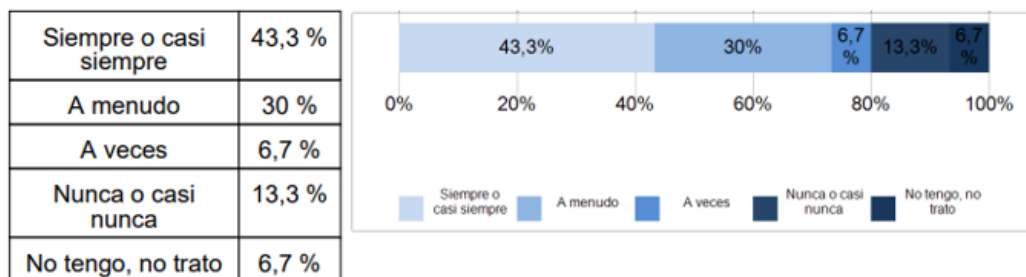
En qué medida tu trabajo requiere: tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes).



Elaborado por: (Autor, 2021)

**Figura 56. Ítem 34a.**

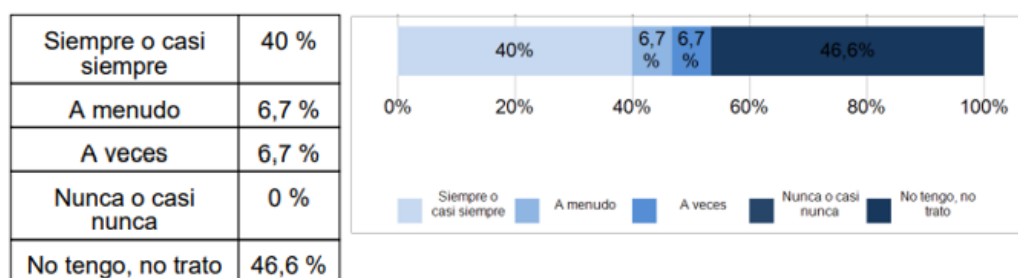
En tu trabajo, ¿con que frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante? Tus superiores jerárquicos.



Elaborado por: (Autor, 2021)

**Figura 57. Ítem 34b.**

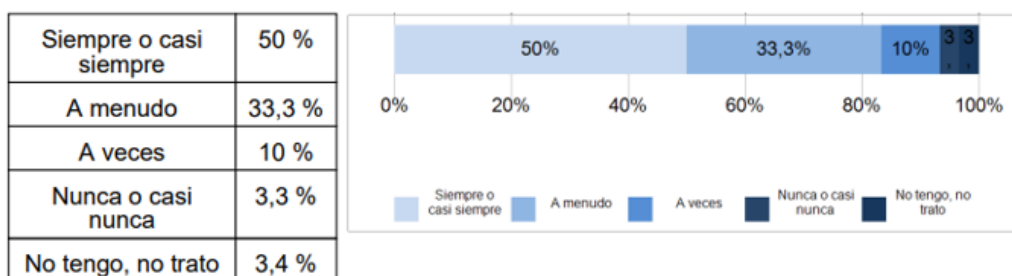
En tu trabajo, ¿con que frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante? Tus subordinados.



Elaborado por: (Autor, 2021)

**Figura 58. Ítem 34c.**

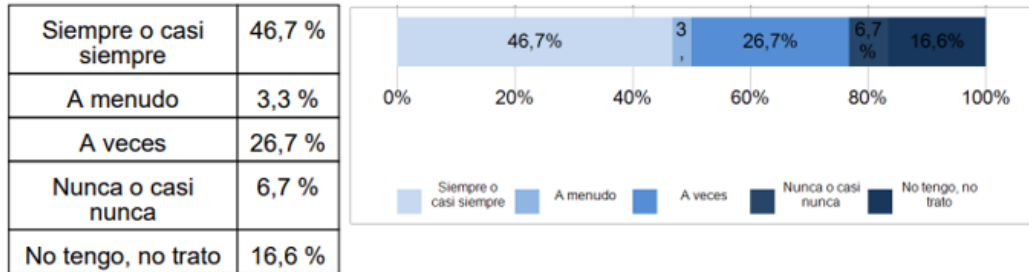
En tu trabajo, ¿con que frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante? Tus compañeros de trabajo.



Elaborado por: (Autor, 2021)

**Figura 59. Ítem 34d.**

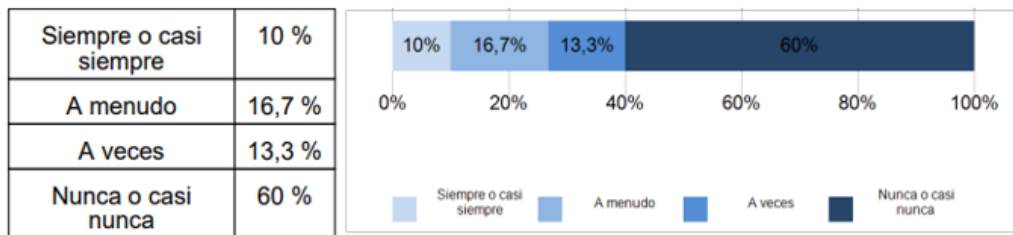
En tu trabajo, ¿con que frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante? Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes).



Elaborado por: (Autor, 2021)

**Figura 60. Ítem 35.**

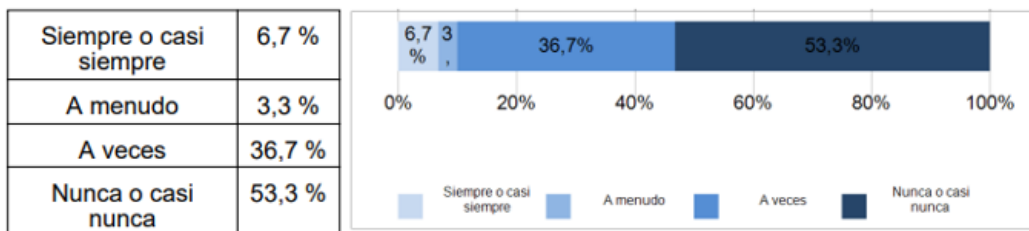
Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estas expuesto/a situaciones que te afecten emocionalmente?



Elaborado por: (Autor, 2021)

**Figura 61. Ítem 36.**

Por el tipo de trabajo que tienes, ¿Con que frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales que tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)



Elaborado por: (Autor, 2021)

### 3.1.1.2. Riesgo elevado.

En la tabla 3 se muestra los resultados de la evaluación de riesgo psicosocial en nivel elevado:

**Tabla 3:** Priorización del Riesgo Elevado.

FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL	NIVEL DE RIESGO RIESGO ELEVADO
DP: Demandas Psicológicas	26,70%
RAS: Relaciones y apoyo social	23,30%
AU: Autonomía	20,00%
CT: Carga de Trabajo	13,30%
ITC: Interés por el trabajador / Compensación	13,30%
PS: Participación / Supervisión	6,70%
DR: Desempeño de rol	6,70%
VC: Variedad / Contenido	0,00%
TT: Tiempo de trabajo	0,00%

Elaborado por: (Autor, 2021)

### 3.1.1.3. Riesgo moderado.

En la tabla 4 se muestra los resultados de la evaluación de riesgo psicosocial en nivel de riesgo moderado:

**Tabla 4:** Priorización del Riesgo Moderado.

FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL	NIVEL DE RIESGO RIESGO MODERADO
RAS: Relaciones y apoyo social	33,30%
VC: Variedad / Contenido	16,70%
AU: Autonomía	16,70%
PS: Participación / Supervisión	16,70%
ITC: Interés por el trabajador / Compensación	13,30%
DR: Desempeño de rol	6,70%
CT: Carga de Trabajo	6,70%
DP: Demandas Psicológicas	3,30%
TT: Tiempo de trabajo	3,30%

Elaborado por: (Autor, 2021)

De acuerdo a las tablas de priorización de los diferentes tipos de niveles de riesgo, su intervención se realizará bajo la matriz de propuestas de medidas de control (tabla 6). Las misma que será presentada a la Gerencia General de la empresa EKS Grupo Inmobiliario.

#### 3.1.1.4. Riesgo en situación adecuada.

En la tabla 5 muestra los resultados de la evaluación de riesgo psicosocial en situación adecuada:

**Tabla 5:** Priorización del Riesgo en Situación Adecuada.

FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL	NIVEL DE RIESGO SITUACIÓN ADECUADA
TT: Tiempo de trabajo	96,70%
VC: Variedad / Contenido	80,00%
ITC: Interés por el trabajador / Compensación	66,70%
AU: Autonomía	43,30%
DP: Demandas Psicológicas	40,00%
RAS: Relaciones y apoyo social	36,70%
CT: Carga de Trabajo	36,70%
DR: Desempeño de rol	20,00%
PS: Participación / Supervisión	13,30%

Elaborado por: (Autor, 2021)

No requiere intervención.

#### 3.1.2. Propuesta de medidas de control.

Consecuentemente, de los resultados obtenidos en la evaluación de riesgos psicosociales, se propone las medidas control, las mismas que serían analizadas por la Gerencia General de la Empresa EKS Grupo Inmobiliario, para su factibilidad y aplicación.

**Tabla 6: Propuesta de medidas de control**

PROPUESTA DE MEDIDAS DE CONTROL										
No.	DIMENSIÓN DE ANÁLISIS	DESCRIPCIÓN	NIVEL DE RIESGO	%	CAUSA DEL RIESGOS PSICOSOCIAL	PRIORIDAD DE INTERVENCIÓN	PROPUESTA DE MEDIDA DE CONTROL Y MEJORA	RESPONSABLE	RECURSOS	PRESUPUESTO
1	DR: Desempeño de rol	Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos fundamentales la claridad del rol y el conflicto de rol.	<b>RIESGO MUY ELEVADO</b>	66.60%	El cambio de modalidad de trabajo a teletrabajo, generó en el colaborador un estado de incertidumbre de rol, es decir, no tiene configurado con claridad cuál es su rol en la empresa. En definitiva, dispone de una información inadecuada, incompleta o insuficiente para el correcto desempeño de su actividad laboral.	Inmediata	<ul style="list-style-type: none"> <li>La implementación de un sistema informático de comunicación interna, que haga explícitos los objetivos y la política general de la empresa.</li> <li>Elaborar un procedimiento de inducción al trabajador, la idea fundamental es que la persona que está en la organización conozca su rol y, por tanto, sepa qué se espera de ella, cuál es su función, qué objetivos debe asumir, qué debe y qué no debe hacer, qué procedimientos debe seguir y para qué actividades, así como hasta dónde llega su responsabilidad.</li> <li>Socialización del procedimiento a todas las partes interesadas de la organización por medios electrónicos, según los niveles tecnológicos incluidos en el sistema informático de comunicaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerente general.</li> <li>Jefe de Talento Humano.</li> <li>Responsable de Seguridad.</li> <li>Jefes de Área</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal interno</li> <li>Computadora</li> <li>Internet</li> <li>Asignación de recursos económicos</li> </ul>	\$200
2	PS: Participación / Supervisión	Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.	<b>RIESGO MUY ELEVADO</b>	63.30%	El cambio de modalidad de trabajo a teletrabajo, generó que, los mandos superiores sean los únicos en tomar decisiones referentes a la organización del trabajo, esto afectó en gran medida la participación de los trabajadores, es decir el trabajador se limitó solo a recibir información de los cambios presentados abruptamente a consecuencia de la pandemia por la COVID 19.	Inmediata	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar un programa de reuniones mensuales a cargo de los jefes de cada área con el personal a su cargo, para desarrollar propuestas de cambio en los procesos de trabajo, áreas de trabajo, mejoras en equipos y herramientas. Dentro de estas reuniones participativas se incorporará también las propuestas o ideas de nuevos productos y servicios.</li> <li>Implementar un programa de incentivos para los colaboradores con mayor participación en las reuniones, las cuales puedan generar ideas para el desarrollo de propuestas en cualquiera de los ámbitos del trabajo, procedimientos, productos o servicios las cuales puedan generar ahorro de recursos o rentabilidad para la organización.</li> <li>Elaborar un manual de procedimiento de incentivo y participación de los trabajadores, en cual se especifique el alcance de cada propuesta, el tipo de incentivo a ser otorgado y el responsable a cargo del desarrollo de las propuestas para ser presentadas a los directivos de la organización.</li> <li>Socializar el manual de procedimientos de Incentivos y Participación de los Trabajadores a todas las partes interesadas de la organización por medios electrónicos, posterior a eso se mantendrá reuniones con los colaboradores por medios de comunicación al alcance de la organización, para solventar cualquier inquietud que se pueda presentar a lo largo de la propuesta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerente General.</li> <li>Jefe de Talento Humano.</li> <li>Responsable de SSO.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal interno</li> <li>Computadora</li> <li>Internet</li> <li>Asignación de recursos económicos</li> </ul>	El presupuesto será asignado en función de la propuesta a desarrollar y se otorgará según le especifique el manual de procedimiento.
3	CT: Carga de Trabajo	Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional).	<b>RIESGO MUY ELEVADO</b>	43.30%	El cambio de modalidad de trabajo a teletrabajo, dejó en evidencia, una falta de planificación, referente al tiempo, atención y calidad de trabajo.	Inmediata	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar una evaluación de riesgo de carga mental a todo el personal Administrativo utilizando la (NTP 179: La carga mental del trabajo: definición y evaluación)</li> <li>Socializar a todas las partes interesadas de la organización, los hallazgos encontrados de la evaluación de riesgo de carga mental, para la implementación de nuevas medidas de control de ser necesarias.</li> <li>Implementar un programa de organización de tareas, el cual pueda ser medible en función de las actividades realizadas versus tiempo de trabajo y con ellos atacar las falencias en la planificación del trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerente General.</li> <li>Jefe de Talento Humano.</li> <li>Jefes de Área.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal interno</li> <li>Computadora</li> <li>Internet</li> <li>Asignación de recursos económicos</li> </ul>	\$100

Elaborado por: (Autor, 2021)

No.	DIMENSIÓN DE ANÁLISIS	DESCRIPCIÓN	NIVEL DE RIESGO	%	CAUSA DEL RIESGOS PSICOSOCIAL	PRIORIDAD DE INTERVENCIÓN	PROPUESTA DE MEDIDA DE CONTROL Y MEJORA	RESPONSABLE	RECURSOS	PRESUPUESTO
4	DP: Demandas Psicológicas	Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.	<b>RIESGO MUY ELEVADO</b>	30.00%	El cambio de modalidad de trabajo a teletrabajo, genero conflictos de adaptabilidad ya que el trabajador tuvo que aprender nuevos métodos de trabajo, adaptarse a nuevas situaciones, lo cual genero también aislamiento de su entorno laboral, los mismos pueden desencadenar otro tipo de factores de riesgos psicológicos.	Inmediata	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar un programa de capacitación, el cual se fundamente en las nuevas formas de trabajo, adaptabilidad y liderazgo.</li> <li>• Desarrollar un programa de reuniones participativas no laborales, que involucre a todas las esferas de la organización, y así desarrollar una mayor confianza fomentando lazos entre los colaboradores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente General.</li> <li>• Jefe de Talento Humano.</li> <li>• Jefes de Área.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal interno</li> <li>• Facilitador (personal externo)</li> <li>• Computadora</li> <li>• Internet</li> <li>• Asignación de recursos económicos</li> </ul>	• \$400
5	AU: Autonomía	Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo.	<b>RIESGO MUY ELEVADO</b>	20.00%	El cambio de modalidad de trabajo a teletrabajo, género que las condiciones de trabajo relacionadas a los tiempos u horarios de trabajo se vean alterados significativamente ya que el compaginar las actividades hogareñas, estudiantiles y laborales alteren el normal desenvolvimiento del trabajador y confunda responsabilidades.	Inmediata	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elabora un manual de procedimiento amparado en el Acuerdo Ministerial (MDT-2020-181) el cual dicta las directrices para la aplicación del teletrabajo en el código del trabajo, conforme lo establecido en la ley orgánica de apoyo humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del covid-19.</li> <li>• Socialización del manual de procedimiento relacionado a las directrices para la aplicación del teletrabajo, a todas las partes interesadas de la organización buscando, así mejorar las condiciones de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente General.</li> <li>• Jefe de Talento Humano.</li> <li>• Responsable de SSO.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal interno</li> <li>• Computadora</li> <li>• Internet</li> <li>• Asignación de recursos económicos</li> </ul>	El presupuesto será asignado en función de la propuesta a desarrollar y se otorgará según le especifique el manual de procedimiento.
6	RAS: Relaciones y apoyo social	El factor Relaciones Interpersonales se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo.	<b>RIESGO MUY ELEVADO</b>	6.70%	El cambio de modalidad de trabajo a teletrabajo, género que las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo “apoyo social” se vea disminuido en gran medida a consecuencia del aislamiento requerido por la pandemia de la COVID 19.	Inmediata	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar un programa de reuniones participativas y talleres de liderazgo, que involucre a los trabajadores y sus jefes de área en la cual se aborden los temas relacionados al puesto de trabajo y objetivos a cumplir a corto plazo, los cuales fomenten el trabajo en equipo. Dichas reuniones deben practicarse por lo menos una vez al mes durante el tiempo que dure el teletrabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente General.</li> <li>• Jefe de Talento Humano.</li> <li>• Jefes de Área.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal interno</li> <li>• Facilitador (personal externo)</li> <li>• Computadora</li> <li>• Internet</li> <li>• Asignación de recursos económicos</li> </ul>	• \$200
7	ITC: Interés por el trabajador / Compensación	El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador.	<b>RIESGO MUY ELEVADO</b>	6.70%	El cambio de modalidad de trabajo a teletrabajo, género que las condiciones de trabajo relacionada al interés por el trabajador / compensación, se vena alteradas por la falta de comunicación interna.	Inmediata	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La implementación de un sistema informático de comunicación interna, que haga explícitos los objetivos y la política general de la empresa en el cual en trabajado se mantenga informado de promociones y capacitaciones.</li> <li>• Desarrollar un programa de capacitación para las diferentes áreas de la organización, en el cual se pueda firmar convenios con diferentes empresas que brindan el servicio de manera remota, y sea de beneficio para los trabajadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente General.</li> <li>• Jefe de Talento Humano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal interno</li> <li>• Facilitador (personal externo)</li> <li>• Computadora</li> <li>• Internet</li> <li>• Asignación de recursos económicos</li> </ul>	El presupuesto será asignado en función de la propuesta a desarrollar.
8	VC: Variedad / Contenido	Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.	<b>RIESGO MUY ELEVADO</b>	3.30%	El cambio de modalidad de trabajo a teletrabajo, género que las condiciones de trabajo relacionada a la variedad / contenido, se vena alteradas por el proceso de algunas actividades propias de la organización.	Inmediata	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar un programa de compensaciones para las diferentes áreas de la organización, la que reconozca públicamente al trabajador del mes en función de su desempeño y propuesto por sus diferentes compañeros de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente General.</li> <li>• Jefe de Talento Humano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal interno</li> </ul>	• \$50

Elaborado por: (Autor, 2021)



### **3.2. Aplicación Práctica.**

Con el análisis de los resultados del estudio de evaluación de riesgos psicosociales a consecuencia del cambio de modalidad de trabajo a teletrabajo, se considera que el plan de propuestas de medidas de control de riesgos psicosociales con relación al teletrabajo planteado es viable a corto plazo, ya que no se requiere una gran asignación de recursos por parte de la dirección de la empresa, en virtud de que las propuestas de medidas de control involucran en su gran mayoría al personal propio de la empresa con el apoyo de los mandos medios. Solamente en casos puntuales se necesitará del apoyo de facilitadores o personal externo, por ejemplo, en los talleres de liderazgo.

Adicional a esto, la Gerencia General de la Empresa EKS Grupo Inmobiliario, comprometida con la salud y seguridad de sus colaboradores, ha visto factible la aplicación y ejecución de las propuestas de medidas de control, dando así cumplimiento a lo determinado en su Política de Seguridad y Salud Ocupacional aprobada por el Ministerio de Trabajo.

En resumen, podemos mencionar las siguientes propuestas control:

- La implementación de un sistema informático de comunicaciones.
- Elaborar un procedimiento de inducción al trabajador.
- Implementación un programa de reuniones mensuales a cargo de los jefes de cada área.
- Implementar un programa de incentivos para los colaboradores con mayor participación en las reuniones, las cuales puedan generar ideas para el desarrollo de propuestas en cualquiera de los ámbitos del trabajo, procedimientos, productos o servicios las cuales puedan generar ahorro de recursos o rentabilidad para la organización.
- Elaborar un manual de procedimiento de incentivo y participación de los trabajadores.

- Realizar una evaluación de riesgo de carga mental a todo el personal Administrativo utilizando la (NTP 179: La carga mental del trabajo: definición y evaluación)
- Implementar un programa de organización de tareas, el cual pueda ser medible en función de las actividades realizadas versus tiempo de trabajo y con ellos atacar las falencias en la planificación del trabajo
- Implementar un programa de capacitación el cual se fundamente en las nuevas formas de trabajo, adaptabilidad y liderazgo.
- Elabora un manual de procedimiento amparado en el Acuerdo Ministerial (MDT-2020-181) el cual dicta *“las directrices para la aplicación del teletrabajo en el código del trabajo, conforme lo establecido en la ley orgánica de apoyo humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del covid-19”*.
- Socialización de procedimientos, a todas las partes interesadas de la organización, por medios electrónicos según los niveles tecnológicos incluidos en el sistema informático de comunicaciones.

## CAPITULO IV. DISCUSIÓN

### 4.1. Conclusiones.

1. Una vez finalizado el estudio se puede concluir que el diagnóstico situacional de la Empresa EKS Grupo Inmobiliario, en concordancia a los riesgos psicosociales a consecuencia del cambio de modalidad de trabajo a teletrabajo y utilizando la metodología de evaluación FPSICO 4.0; se pudo identificar que, de las nueve dimensiones analizadas, cuatro presentaron un porcentaje de riesgo muy elevado, como es el caso de DR: Desempeño del rol; PS: Participación / Supervisión; CT: Carga de trabajo% y DP: Demandas psicológicas, las cuales requerirán de atención prioritaria.
2. **Desempeño del rol (DR):** El 66.6% de los trabajadores de la empresa EKS Grupo Inmobiliario, se encuentran en condición de riesgo muy elevado, este factor analiza las condiciones derivadas de las actividades laborales de cada puesto de trabajo, de lo que se concluye lo siguiente:
  - a. **Ambigüedad de rol:** Los trabajadores de la empresa, mencionan que la información que reciben sobre los métodos, protocolos, procedimiento de trabajo, cantidad, calidad y tiempo de trabajo es poco clara, ya que, por razones de no estar trabajando de manera presencial, es más difícil comprender las disposiciones o prioridades de las necesidades de la organización.
  - b. **Conflicto de rol:** Los trabajadores de la empresa, mencionan que ocasiones reciben disposiciones contradictorias entre los diferentes jefes de área, debido a que algunas actividades tienen un nivel de prioridad relevante, la cual no suele ser comunicada de manera directa a las áreas operacionales por estar en teletrabajo.
3. **Participación / Supervisión (PS):** El 63.3% de los trabajadores de la empresa EKS Grupo Inmobiliario están en condición de riesgo muy elevado, este factor analiza dos dimensiones del control sobre el trabajador y el que ejerce la empresa en el trabajador a través de la supervisión, de lo cual se concluye lo siguiente:

- a. **La participación:** Los trabajadores de la empresa, manifiestan que ellos no tienen ninguna participación dentro de las decisiones en la introducción de cambios en los equipos, materiales, manera de trabajar, lanzamiento nuevos o mejores productos o servicios, reorganización de departamentos o áreas de trabajo, cambios en la dirección, contratación o incorporación de nuevos empleados y demás normas de trabajo, ya que por la estructura organizativa de la empresa de carácter familiar, estas decisiones son tomadas dentro de esa esfera y no es posible modificarla ni corregirlas con medidas de control.
  - b. **La supervisión:** En este aspecto los trabajadores manifiestan que la supervisión realizada sobre el método, planificación, ritmo y calidad del trabajo realizado es insuficiente, ya que manifiestan igualmente que el hecho de realizar teletrabajo refleja esa falta de supervisión a la que estaban acostumbrados al realizar trabajo presencial.
4. **Carga de trabajo (CT):** El 43.3% de los trabajadores de la empresa EKS Grupo Inmobiliario están en condición de riesgo muy elevado, luego de realizar la evaluación se concluye lo siguiente:
- a. **Presiones en los tiempos:** Bajo este aspecto los trabajadores manifiestan que, el tiempo para realizar su trabajo es insuficiente a veces, la rapidez tiene que ser alterada algunas veces y de igual manera el ritmo que disponen para realizar el trabajo debe ser aumentado a menudo, se debe a que, no solo deben realizar su actividad laboral sino también suman las demás actividades del hogar.
  - b. **Esfuerzo de atención:** De igual manera bajo este aspecto los trabajadores manifiestan que el realizar su trabajo bajo la modalidad de teletrabajo, las demandas de atención son más altas ya que no solo tienen que prestar atención de las actividades laborales, sino también deben estar pendiente de las actividades educativas de sus hijos menores de edad en algunos casos y en otros las diferentes actividades solicitadas.

c. **Cantidad y dificultad de la tarea:** Bajo es aspecto los trabajadores manifiestan que deben extender su horario de trabajo, ya que en ocasiones en el transcurso del día se suelen mesclan las actividades hogareñas, las cuales también necesitan la atención de los trabajadores, en otro aspecto también es importante mencionar que ocasiones por el hecho de la modalidad de teletrabajo se dificulta el pedir ayuda o consejo a compañeros de trabajo.

5. **Demandas psicológicas (DP):** El 30% de los trabajadores de la empresa EKS Grupo Inmobiliario están en condición de riesgo muy elevado, según la metodología de evaluación *“las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional”*. (INSST, 2018).

a. **Exigencias cognitivas:** Bajo este aspecto los trabajadores manifiestos, que, a consecuencia de la pandemia, las actividades laborales sufrieron cambios en sus métodos y tuvieron que aprender y adaptarse trabajar bajo esta circunstancia.

b. **Exigencias emocionales:** En este aspecto los trabajadores manifiestan que el mantenerse aislado del entorno laboral, las emociones y sentimientos son ocultados con mayor frecuencia, al contrario de cuando se realizaba las actividades laborales en el centro de trabajo ya que podían relacionar con sus jefes de área, compañeros de trabajo o clientes de ser el caso.

6. Es importante señalar que, si bien es cierto, las otras dimensiones que presentaron porcentajes importantes al momento de finalizar el estudio, no pueden dejarse de lado, ya que estamos hablando también de factores de riesgos que pueden incidir negativamente en la salud de los trabajadores, pero las mismas, responden a métodos y procedimientos organizacionales, los cuales que no podrán ser modificados bajo ningún parámetro o circunstancia.

7. Considerando también las variables sociodemográficas de los trabajadores que participaron de la encuesta, concluimos que:
- a. La tasa de participación fue del 100% de los trabajadores.
  - b. Respecto al género, se evidencia que existe un número superior de hombres laborando en el área administrativa al igual que en área operativa, esto demuestra que en el área de la Construcción sigue siendo el género masculino el que abarca mayores plazas laborales sin que esto constituya un tipo de discriminación al género femenino.
  - c. La edad media de los grupos de estudio es de alrededor de 21 a 40 años, siendo una población relativamente joven, lo cual es beneficioso ante los posibles riesgos psicosociales ya que permitirá una mayor tasa de recuperación.
  - d. Con respecto al estado civil de la población estudiada, se evidencia que existe una mayor tasa de personas en estado civil casado/a, lo cual demuestra que los resultados obtenidos en la dimensión Carga de Trabajo son reales, ya que los trabajadores manifestaron que no solo deben realizar su actividad laboral sino también las demás actividades del hogar.
  - e. Referente al tiempo de permanencia en la empresa se encuentra en un promedio de 1 a 5 años lo cual demuestra que la empresa garantiza estabilidad laboral a diferencia de las otras empresas de la misma área, que manejan un tiempo máximo de 18 meses.
8. Finalmente, una vez aprobadas e implementadas las propuestas de medidas de control, podríamos deducir que los riesgos que se encuentran en niveles muy elevados, podrán reducir sus niveles a situaciones adecuadas, y de esta manera prevenir las posibles afectaciones a la salud psicología de los trabajadores de la empresa EKS Grupo Inmobiliario.

## **4.2. Recomendaciones.**

- Como recomendación, es importante señalar que los hallazgos encontrados en las evaluaciones realizadas, al personal de la empresa objeto del estudio, sean socializados, para que, de esta manera los trabajadores tengan pleno conocimiento de cuáles son sus factores de riesgos psicosociales asociados a sus puestos de trabajo y sus medidas de control.
- Una vez aplicadas las medidas de control propuestas, se recomienda en un periodo no mayor a 6 meses, realizar una nueva evaluación de Riesgo Psicosocial, utilizando la misma metodología FPSICO 4.0, la cual permita obtener nuevos resultados y verificar si las medidas de control propuesta en el estudio realizado anteriormente, fueron acogidas y cumplieron su objetivo.
- Para finalizar, se recomienda implementar un programa de auditoría interna, el cual evaluara el cumplimiento y aplicación de las medidas de control, el mismo permitirá evidenciar el porcentaje de cumplimiento de las medidas propuestas, de tal forma que se pueda emitir un informe, para ser analizado por la Gerencia General de la Empresa EKS Grupo Inmobiliario, y sirva de punto de partida para la toma de nuevas decisiones enmarcados en el ciclo de Deming (PHVA).

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, V. S. (1 de mayo de 2020). *elcomercio.com*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/coronavirus-teletrabajo-confinamiento-emergencia.html>
- Ardila, C. O. (2015). *Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. Estudio de un caso en un área de una organización financiera en Bogotá*. Bogotá DC: Universidad Militar Nueva Granada, Facultad de Ciencias Económicas. Recuperado el 15 de Febrero de 2020, de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14011/TESIS%20TELETRABAJO%202015-2015.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Benjumea, M., Villa, E., & Valencia, J. (2016). Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano. Resultados desde una revisión de literatura. *Revista CEA*, 2(4), 59-73. doi:doi:10.22430/24223182.172.
- Castellano, M. I., Caridad, M., & Virviescas, J. &. (2017). El teletrabajo como estrategia laboral competitiva en las PYME colombianas. *Revista Espacios*, 38(31), 1-14. Recuperado el 16 de Enero de 2020, de <https://redivep.com/sitio/wp-content/uploads/2017/07/TELETRABAJO-COMO-ESTRATEGIA-LABORAL-EN-LAS-PYME-COPERALTA LOMBIANAS.pdf>.
- Comunidad Andina de Naciones. (2005).
- Constitución de la República del Ecuador*. (20 de octubre de 2008). Quito: Registro Oficial No. 449.
- Echaves, E. (2018). "Análisis de la realidad familiar en España mediante la evolución y características de los hogares jóvenes". España: Revista del Centro Reina Sofía sobre Adolescencia y Juventud, No 9, diciembre, 130-153.
- Ferrer, R., Guilera, G., & Però, M. (2011). *Propiedades psico métricas del instrumento de valoración de riesgos psico sociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (FPsico)*. Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NOVEDADES%20EDITORIALES/FPsico/Informe%20justificación.pdf>
- Finkelstein, R. (2018). *Riesgos laborales: una visión cultural*. Santiago de Chile: Editorial Universitaria.
- Gollac, M. (2012). *Seminario Internacional "El desafío de los riesgos psicosociales del trabajo (RPST)", material pedagógico*. La Plata.
- Gómez, S. (2017). *El Teletrabajo en El Ecuador*. Cuenca: Universidad de Cuenca. Recuperado el 17 de enero de 2020, de



[https://www.researchgate.net/publication/320002916\\_EL\\_TELETRABAJO\\_EN\\_ECUADOR](https://www.researchgate.net/publication/320002916_EL_TELETRABAJO_EN_ECUADOR)

Guzmán Duque, A. P., & Abreo Villamizar, C. A. (2015). *El teletrabajo: mecanismo de competitividad en la organización*. Universidad Autónoma de Bucaramanga, XX Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática. México D.F.: Universidad Autónoma de Bucaramanga. Recuperado el 30 de Enero de 2020, de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xx/docs/2.05.pdf>

Heidegger, M. (2006). *Introducción a la Fenomenología de la Religión*. México: Siruela Fondo de Cultura Económica.

INEC. (2020). *Boletín Técnico No. 01-2020 ENEMDU*. QUITO.

INSST. (2018). F-PSICO. Factores Psicosociales. Método de evaluación. Versión 4.0. *AIP.29.1.18 - F-PSICO. Factores Psicosociales. Método de evaluación*.

INSST. (2018). *F-PSICO. Factores Psicosociales. Método de evaluación. Versión 4.0*. Obtenido de <https://www.insst.es/documentacion/catalogo-de-publicaciones/aip.29.1.18-f-psico.-factores-psicosociales.-metodo-de-evaluacion.-version-4.0.-ano-2018>

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2017). *Utilización de bienes y servicios TIC (celular, computadora y/o internet) según sexo y grupos de edad. Total 31 aglomerados urbanos. Cuarto trimestre de 2017*. Obtenido de [https://www.indec.gov.ar/nivel4\\_default.asp?id\\_tema\\_1=4&id\\_tema\\_2=26&id\\_tema\\_3=71](https://www.indec.gov.ar/nivel4_default.asp?id_tema_1=4&id_tema_2=26&id_tema_3=71)

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo-INSST. (1984).

International Labour Office. Employment Intensive Investment Programme. (mayo 2020). *COVID-19 – Job creation through employment-intensive public works programmes*. Ginebra: International Labour Organization (ILO).

ITA-LAC. (2017). *Documentos Internacionales: Centro Internacional para el Desarrollo del Teletrabajo*. Recuperado el 18 de enero de 2020, de <https://cidtt.org/wp-content/uploads/2018/03/Estado-del-Teletrabajo-en-Am%C3%A9rica-Latina.pdf>

Joric, C. (21 de 05 de 2020). *LA VANGUARDIA*. Obtenido de El teletrabajo nació de otra crisis: <https://www.lavanguardia.com/historiayvida/historia-contemporanea/20200521/481297391719/teletrabajo-covid19-crisis-petroleo-sociedad-consumo.html>

*Ley 1221 de 2008*. (16 de julio de 2008). Bogotá: Diario Oficial No. 47.052 .

Ministerio de Trabajo del Ecuador . (12 de marzo del 2020). *Acuerdo 076-2020* . Quito: Ministerio de Trabajo .

- Ministerio de Trabajo No. MDT-2016-190. ((2016). *Acuerdo Ministerial*. Quito-Ecuador.
- Ministerio del Trabajo. (29 agosto, 2016). *El Ministerio del Trabajo expide las normas que regulan el teletrabajo*. Quito: Ministerio del Trabajo.
- OIT. (2020). *Observatorio de la OIT: El COVID 19 y el mundo del trabajo. Cuarta edición*. Recuperado el 10 de Julio de 2020, de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/briefingnote/wcms\\_749470.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/briefingnote/wcms_749470.pdf)
- OMS. (26 de marzo de 2020). *Primicias.ec "La Organización Mundial de la Salud (OMS) alerta que el impacto psicologico del COVID-19 en la sociedad no debe ser ignorado"*. Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/sociedad/oms-impacto-psicologico-covid-19-sociedad-ser-ignorado/>
- OMS. (27 de febrero 2020). *Prepare su lugar de trabajo para la COVID-19*. Ginebra. Obtenido de [https://www.paho.org/es/file/60722/download?token=yLyZm\\_D\\_](https://www.paho.org/es/file/60722/download?token=yLyZm_D_).
- Organización Internacional del Trabajo - OIT. (2016).
- Organización Internacional del Trabajo-OIT. ( 2019 ). *Informe sobre teletrabajo y trabajo no presencial*. OIT.
- Puebla-Martínez, B., & Montero, J. F. (2018). Gestión de la comunicación interna a través de las aplicaciones para móviles. *Revista Prisma Social N° 22, revista de ciencias sociales y tecnología*. ISSN: 1989 – 3469, 113-126. Obtenido de <http://revistaprismasocial.es/article/view/2590>.
- Rubbini, N. I. (5 AL 7 de 12 de 2012). *Los riesgos psicosociales en el teletrabajo. VII jornadas de Sociología de la UNLP la plata Argentina*. Obtenido de Memoria Academica: [http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.2237/ev.2237.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.2237/ev.2237.pdf)
- Sánchez, A. (2015). Teletrabajo: nueva tendencia mundial de interacción social. Una resignificación en los conceptos de tiempo, espacio y relaciones sociales o personales implícitas dentro de la modalidad laboral. *Revista Reflexiones y saberes*, 3(4), 88-9. Recuperado el 17 de enero de 2020, de <https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaRyS/article/view/735/1262>
- Sánchez, R. M. (julio-diciembre de 2012). *"El teletrabajo como tendencia del mercado laboral."*. Obtenido de <https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/5970/El%20Teletrabajo%20como%20tendencia%20del%20Mercado%20Laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Santana, I. (2020). *Una Introduccion a los Métodos Cualitativos de Investigación* . Obtenido de

[https://www.researchgate.net/publication/339786451\\_Una\\_Introduccion\\_a\\_los\\_Metodos\\_Cualitativos\\_de\\_Investigacion](https://www.researchgate.net/publication/339786451_Una_Introduccion_a_los_Metodos_Cualitativos_de_Investigacion)

*Sistema Integrado Previsional Argentino - Reporte del trabajo registrado.* (2019).

Obtenido de

[http://www.trabajo.gob.ar/downloads/estadisticas/Reporte\\_Laboral\\_Enero\\_2019.pdf](http://www.trabajo.gob.ar/downloads/estadisticas/Reporte_Laboral_Enero_2019.pdf)

Ushakova, T. (Diciembre de 2015). El Derecho de la OIT para el trabajo a distancia:

¿una regulación superada o todavía aplicable? *Revista Internacional y Comparada de RELACIONES LABORALES Y DERECHO DEL EMPLEO*, 3(4), 2-19. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones laborales y derecho del empleo*, 3(4), 2-19. Recuperado el 17 de enero de 2020, de [http://ejcls.adapt.it/index.php/rlde\\_adapt/article/viewFile/332/428](http://ejcls.adapt.it/index.php/rlde_adapt/article/viewFile/332/428).

Villafrade, A., & Palacios, J. (24 de 12 de 2013). *Propuesta de Implementación de un Modelo de Teletrabajo*. Obtenido de

<http://www.scielo.mec.pt/pdf/rist/n12/n12a03.pdf>

Wolters, K. (19 de noviembre de 2018). *Laboral RRHH: Wolters Kluwer*. Recuperado el 17 de enero de 2020, de <https://a3.wolterskluwer.es/blog/pros-y-contras-de-aplicar-el-teletrabajo-en-la-empresa>

## ANEXOS.

### Anexo 1.



El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo.

El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas.

Con el fin de que la información que se obtenga sea útil es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas. Si hay alguna pregunta sin contestar el cuestionario no será válido.

Tras leer atentamente cada pregunta así como sus opciones de respuesta, marca en cada caso la respuesta que consideres más adecuada, señalando una sola respuesta por cada pregunta.

**ES IMPRESCINDIBLE RESPONDER A TODAS LAS PREGUNTAS**

**Anexo 2.**



# FPSICO 4.0

## INFORME AGRUPADO DE RESULTADOS

ESTUDIO: ERP\_Agrupado\_EKS GRUPO  
INMOBILIARIO

UNIDAD DE ANÁLISIS:

Todas