



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

Trabajo de fin de carrera titulado:

**“EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL AL PERSONAL DE UNA EMPRESA
PANIFICADORA DE LA CIUDAD DE AMBATO - ECUADOR 2020”**

Realizado por:

ROSA ALEXANDRA VARGAS JIMENEZ

Director del proyecto:

MSC. Claudia Varela

Como requisito para la obtención del título de:

INGENIERA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Quito, 24 de agosto del 2021

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, Rosa Alexandra Vargas Jiménez, ecuatoriana, con Cédula de ciudadanía N° 050395114-7, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional, y se basa en las referencias bibliográficas descritas en este documento.

A través de esta declaración, cedo los derechos de propiedad intelectual a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido en la Ley de Propiedad Intelectual, reglamento y normativa institucional vigente.

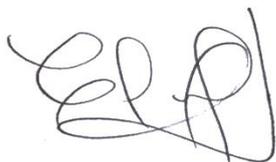


Alexandra Vargas

C.I.: 050395114-7

DECLARACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con el estudiante, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación.

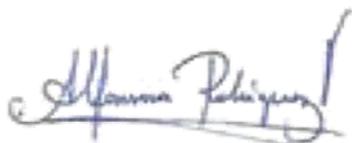


MSC. Claudia Varela

Director

LOS PROFESORES INFORMANTES:**Ing. Alfonsina Rodríguez****Ing. Marcelo Russo**

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



Ing. Alfonsina Rodríguez

Ing. Marcelo Russo

Quito, 24 de agosto de 2021

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.



Alexandra Vargas

C.I.: 050395114-7

DEDICATORIA

Este proyecto está dedicado a las personas más importantes en mi vida, a mis padres que han sido mi motor principal para seguir adelante con mis estudios para alcanzar mis metas, a mis hermanos que confiaron en mí, sobre todo a mi hermana Liliana por su apoyo incondicional. Agradezco a mi familia que ha contribuido en este logro muy importante en mi vida.

Pero sobre todo agradezco a Dios por ser mi guía, por darme fuerzas, sabiduría, y brindarme oportunidades lograr vencer los retos que ponen a prueba mi voluntad y fuerza con el objetivo firme de cumplir todas mis metas.

AGRADECIMIENTO

Primero, agradecer a Dios, por darme una familia tan unida y amorosa, gracias a su apoyo incondicional me han impulsado a dar siempre lo mejor de mí.

De igual manera mi agradecimiento a la empresa panificadora de Ambato - Ecuador, por brindarme su apoyo, facilidades y confianza para la realización de este proyecto de investigación.

A mi amiga incondicional Lisseth que siempre me apoyado y me ha dado ánimos a lo largo de mi vida universitaria.

Un agradecimiento a los Ingenieros Alfonsina Rodríguez y Marcelo Russo por su tiempo y conocimientos brindados en la elaboración de mi proyecto de investigación.

De manera especial, agradezco a mi director del proyecto Ing. Claudia Varela, quien me ha sabido dar su tiempo para orientarme y guiarme eficazmente en el desarrollo del trabajo de investigación, así como del profesionalismo que es ejemplo a seguir.

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo evaluar los factores de riesgos psicosociales de una empresa panificadora de Ambato - Ecuador, bajo la aplicación del Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial del Ministerio del Trabajo de Ecuador, herramienta especializada para detectar y evaluar la exposición a ocho dimensiones de factores de riesgo para la salud psicosocial en el trabajo, a través de una investigación descriptiva, deductiva, inductiva y cuantitativa.

Los resultados obtenidos en la evaluación de riesgos psicosociales concluyen que no existe riesgos psicosociales significativos o altos en ninguna dimensión estudiada dentro del área del personal administrativo, se evidencio riesgo medio en las dimensiones de liderazgo, margen de acción y control, recuperación, condiciones de trabajo, con calificación superior al 40% y el resto de dimensiones se ubicación en riesgo bajo.

Por otro lado, los resultados obtenidos en el personal operativo, demostraron que no existen riesgos significativos o altos en ninguna de las dimensiones, evidencia riesgo medio significativo en la mayoría de las dimensiones con calificación superior al 50% y el resto de dimensiones se encuentran en riesgo bajo.

El plan de intervención propuesto fue reducir las dimensiones que, obtuvieron un nivel de riesgo alto en el 5% de trabajadores, por lo que es recomendable intervenir en las dimensiones de riesgo medio más significativas o con calificación superior al 40%, cubriendo

así, de manera satisfactoria cada una de las condiciones desfavorables que están afectando al trabajador y a su desenvolvimiento dentro de la empresa.

A partir del cual se generó un plan de intervención con base a factores encontrados, a pesar de no contar con porcentajes alarmantes de atención, es adecuado sugerir a la alta dirección una participación más activa en el proyecto de intervención sobre los riesgos psicosociales, mediante un programa que tenga los recursos económicos, técnicos y de personal apropiados para asegurar la disminución del riesgo presente.

PALABRAS CLAVES: Riesgo Psicosocial, Cuestionario de Evaluación Psicosocial Ecuador, Panificadora.

ABSTRACT

The present work aims to evaluate the psychosocial risk factors of the company a bakery in Ambato 'Ecuador, under the application of a Questionnaire for the Evaluation of Psychosocial Risk of the Ministry of Labor of Ecuador, a tool that has been designed to identify and measure exposure to eight dimensions of risk factors for health of a psychosocial nature at work (work load and pace, development of competencies , leadership, margin of action and control, work organization, recovery, support and support and other important points), through an investigation descriptive, deductive, inductive and quantitative.

The results obtained in the evaluation of psychosocial risks through the questionnaire of the Ministry of Labor of Ecuador, it is concluded that there are no significant or high psychosocial risks in any dimension studied within the area of administrative personnel, medium risk was evidenced in the following dimensions, leadership, margin of action and control, recovery, working conditions, with a rating higher than 40% and the rest of the dimensions are located at low risk.

On the other hand, the results obtained in the operating personnel, it was shown that there are no significant or high risks in any of the dimensions, evidence of significant medium risk in the following dimensions, development of skills, work organization, support and support, workplace harassment, addiction to work, working conditions, job and emotional stability, self-perceived health with a score higher than 50% and the rest of the dimensions are at low risk.

The intervention plan proposed in this research is to reduce the dimensions that, through the proposed questionnaire, were identified as having a high-risk level are: 5% of workers, so it is recommended that the bakery company in the city of Ambato intervene in the most significant medium risk dimensions or with a rating higher than 40%, thus satisfactorily

covering each of the unfavorable conditions that are affecting the worker and their performance within the company.

From which an intervention plan was generated based on the factors found, based on Despite not having alarming percentages of attention, it is appropriate to suggest to senior management a more active participation in the intervention project on psychosocial risks, through a program that has the appropriate financial, technical and personnel resources to ensure the reduction of the present risk.

INDICE DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN JURAMENTADA	II
DECLARACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS.....	III
LOS PROFESORES INFORMANTES:.....	IV
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE.....	V
DEDICATORIA.....	VI
AGRADECIMIENTO	VII
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT	X
INDICE DE CONTENIDOS.....	XII
INDICE DE TABLAS.....	XIV
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XVI
CAPÍTULO I . INTRODUCCCION.....	1
1.1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1.1. Planteamiento del Problema.....	3
1.1.2. Pronóstico	3
1.1.3. Control del Pronóstico	5
1.2. OBJETIVOS	5
1.2.1. Objetivo General.....	5
1.2.2. Objetivos específicos	6
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	6
CAPÍTULO II . MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. ESTADO ACTUAL DEL CONOCIMIENTO SOBRE EL TEMA	9
2.2. ADOPCIÓN DE UNA PERSPECTIVA TEÓRICA	12
CAPÍTULO III . MARCO METODOLÓGICO.....	22
3.1. NIVEL DE ESTUDIO.....	22
3.2. MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN.....	22
3.3. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN	22
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	23
3.5. SELECCIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	23
CAPÍTULO IV RESULTADOS	26
4.1. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	27
4.2. APLICACIÓN PRÁCTICA	30
4.2.1. Datos sociodemográficos personal administrativo	30
4.2.2. Resultados obtenidos	36

CAPÍTULO V . DISCUSIÓN	69
5.1. CONCLUSIONES	69
5.1.1. Personal administrativo.....	69
5.1.2. Resultados por dimensión de riesgo psicosocial valores significativos.....	72
5.1.3. Resultados Personal Operativo	73
5.2. RECOMENDACIONES	76
5.3. PLAN DE ACCIÓN	81
BIBLIOGRAFÍA.....	82

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Dimensiones del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial.....	26
Tabla 2. Opciones de respuesta.....	27
Tabla 3. Nivel de riesgo por dimensión.....	28
Tabla 4. Nivel de riesgo general.....	29
Tabla 5. Personas por Área de Trabajo.....	30
Tabla 6. Nivel de Instrucción.....	31
Tabla 7. Antigüedad, años de experiencia en la empresa.....	32
Tabla 8. Edad del Trabajador.....	33
Tabla 9. Auto-identificación étnica.....	34
Tabla 10. Género del trabajador.....	35
Tabla 11. Carga y Ritmo de Trabajo (Personal Administrativo).....	37
Tabla 12. Carga y Ritmo de Trabajo (Personal Operativo).....	38
Tabla 13. Desarrollo de Competencias (Personal Administrativo).....	39
Tabla 14. Desarrollo de Competencias (Personal Operativo).....	39
Tabla 15. Liderazgo (Personal Administrativo).....	41
Tabla 16. Liderazgo (Personal Operativo).....	42
Tabla 17. Margen de Acción y Control (Personal Administrativo).....	43
Tabla 18 Margen de Acción y Control (Personal Operativo).....	44
Tabla 19 Organización del Trabajo (Personal Administrativo).....	45
Tabla 20 Organización del Trabajo (Personal Operativo).....	46
Tabla 21. Recuperación (Personal Administrativo).....	47
Tabla 22. Recuperación (Personal Operativo).....	48
Tabla 23. Soporte y Apoyo (Personal Administrativo).....	49
Tabla 24. Soporte y Apoyo (Personal Operativo).....	50
Tabla 25. Otros Puntos Importantes (Personal Administrativo).....	51
Tabla 26 Otros Puntos Importantes (Personal Operativo).....	52
Tabla 27 Otros Puntos Importantes Acoso Discriminatorio (Personal Administrativo).....	53
Tabla 28 Otros Puntos Importantes Acoso Discriminatorio (Personal Operativo).....	54
Tabla 29 Otros Puntos Importantes Acoso Laboral (Personal Administrativo).....	55
Tabla 30 Otros Puntos Importantes Acoso Laboral (Personal Operativo).....	56
Tabla 31 Otros Puntos Importantes Acoso Sexual (Personal Administrativo).....	57
Tabla 32 Otros Puntos Importantes Acoso Sexual (Personal Operativo).....	58

Tabla 33 Adicción al Trabajo (Personal Administrativo).....	59
Tabla 34 Adicción al Trabajo (Personal Operativo).....	60
Tabla 35 Condiciones del Trabajo (Personal Administrativo)	61
Tabla 36 Condiciones del Trabajo (Personal Operativo).....	62
Tabla 37 Doble Presencia (Personal Administrativo).....	63
Tabla 38 Doble Presencia (Personal Operativo).....	64
Tabla 39 Estabilidad Laboral y Emocional (Personal Administrativo).....	65
Tabla 40. Estabilidad Laboral y Emocional (Personal Operativo)	66
Tabla 41 Salud Auto Percibida (Personal Administrativo).....	67
Tabla 42 Salud Auto Percibida (Personal Operativo).....	68
Tabla 43 Resultados por dimensión de riesgo psicosocial personal administrativo	69
Tabla 44 Resultados por dimensión de riesgo psicosocial personal administrativo	70
Tabla 45 Resultados global evaluación riesgo psicosocial personal administrativo	71
Tabla 46 Resultados dimensión riesgo psicosocial valores significativos Administración.....	72
Tabla 47 Resultados por dimensión de riesgo psicosocial personal operativo	73
Tabla 49 Resultados global de la evaluación de riesgo psicosocial personal administrativo ..	75
Tabla 50. Resultados dimensión riesgo psicosocial valores significativos operativo	76

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Ilustración 1. Personas por área de trabajo	30
Ilustración 2. Nivel de instrucción	31
Ilustración 3. Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa	32
Ilustración 4. Edad del trabajador	33
Ilustración 5. Auto - identificación étnica.....	34
Ilustración 6. Género del trabajador.....	35
Ilustración 7. Carga y Ritmo de Trabajo (Personal Administrativo)	37
Ilustración 8. Carga y ritmo de trabajo (Operativo).....	38
Ilustración 9. Desarrollo de competencias (Administrativo)	39
Ilustración 10. Desarrollo de competencias (Operativo)	40
Ilustración 11. Liderazgo (Administrativo)	41
Ilustración 12. Liderazgo (Operativo).....	42
Ilustración 13. Margen de acción y control (Administrativo).....	43
Ilustración 14. Margen de acción y control (Operativo).....	44
Ilustración 15. Organización del trabajo (Administrativo)	45
Ilustración 16. Organización del trabajo (Operativo)	46
Ilustración 17. Recuperación (Administrativo).....	47
Ilustración 18. Recuperación (Operativo).....	48
Ilustración 19. Soporte y apoyo (Administrativo)	49
Ilustración 20. Soporte y apoyo (Operativo).....	50
Ilustración 21. Otros puntos importantes (Administrativo)	51
Ilustración 22. Otros puntos importantes (Operativo)	52
Ilustración 23. Otros puntos importantes acoso discriminatorio (Administrativo).....	53
Ilustración 24. Otros puntos importantes acoso discriminatorio (Operativo).....	54
Ilustración 25. Otros puntos importantes acoso laboral (Administrativo).....	55
Ilustración 26. Otros puntos importantes acoso laboral (Operativo)	56
Ilustración 27, Otros puntos importantes acoso sexual (Administrativo).....	57
Ilustración 28. Otros puntos importantes acoso sexual (Operativo)	58
Ilustración 29. Adicción al trabajo (Administrativo).....	59
Ilustración 30. Adicción al trabajo (Operativo)	60
Ilustración 31. Condiciones del trabajo (Administrativo).....	61
Ilustración 32. Condiciones del trabajo (Operativo).....	62

Ilustración 33. Doble presencia (Administrativo).....	63
Ilustración 34. Doble presencia (Operativo).....	64
Ilustración 35. Estabilidad laboral y emocional (Administrativo).....	65
Ilustración 36. Estabilidad laboral y emocional (Operativo).....	66
Ilustración 37. Salud auto percibida (Administrativo).....	67
Ilustración 38. Salud auto percibida (Operativo).....	68
Ilustración 39. Resultado global evaluación riesgo psicosocial Administrativo	71
Ilustración 40. Resultado dimensión evaluación riesgo psicosocial Operativo	74
Ilustración 41. Resultado global evaluación riesgo psicosocial personal Operativo	75

CAPÍTULO I . INTRODUCCION

La panificadora objeto de estudio, es una empresa del área alimenticia que se dedica a la fabricación y comercialización de pan, tortas, bocaditos, etc., se fundó en agosto del 2004, en la ciudad de Ambato, mediante la inversión de un grupo de tres hermanos. La empresa surgió cuando hicieron la apertura de un local donde dos personas realizaban el pan mientras la otra persona lo vendía. Entre 2006 y 2007 se suma un socio y comienzan con la apertura de otra panificadora.

El inicio de actividades comenzó en la ciudad de Píllaro con el desarrollo de una pequeña planta de producción ubicada en el mercado central; años más tarde, se amplía la capacidad de producción y se reubica la planta de producción al cantón Tungurahua, donde se fabrican más de cuatro quintales de harina. Actualmente la empresa panificadora tiene su oficina Matriz en la ciudad de Ambato y cuenta con sucursales en la ciudad de Píllaro, Santa Rosa, Pilahuín y Centro Ambato.

La empresa panificadora en la ciudad de Ambato , actualmente no cuenta con un estudio previo de riesgo psicosocial, sin embargo los trabajadores de esta empresa a través de testimonios evidencian la existencia de éstos riesgos dentro de su ámbito laboral, difícilmente se podría evidenciar la causa, el origen y mucho menos ejecutar un plan de control para este tipo de factores de riesgo, por lo que este estudio realizará la recolección de información mediante la aplicación de un instrumento actual, confiable y veraz; información que será recolectada en el respectivo puesto de trabajo.

Los riesgos psicosociales son “situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente. Los riesgos psicosociales laborales son situaciones que afectan habitualmente de forma importante y grave

la salud” (Moreno, 2011). “Mientras que los factores de riesgo psicosocial son habitualmente factores con diferentes niveles de probabilidad de ocasionar daños de todo tipo, los riesgos psicosociales tienen una alta probabilidad de generar consecuencias graves”. (Moreno, 2011)

Las consecuencias negativas para la salud en los trabajadores por el factor de riesgo psicosocial pueden llegar a ser graves y pueden causar daños a la persona, principalmente si no está totalmente a gusto dentro de su ambiente laboral, por ello es importante que el trabajador se encuentre a gusto en el desarrollo de las actividades que realiza.

En concordancia y conforme lo estipula (Paspuel, 2014), “la identificación de factores de riesgo psicosocial, es un tema primordial de la salud de los trabajadores; al ser el trabajo el lugar donde más permanencia tiene la persona, es necesario mantener un ambiente sano y tranquilo para los trabajadores”.

“Es importante realizar una evaluación de riesgos psicosociales a través del análisis de datos, la información recolectada de los factores de riesgos de la empresa y de los trabajadores que están expuestos, también este análisis se basará en una herramienta útil que nos ayudara a identificar los riesgos latentes que existen y de esta manera realizar un plan de control para la prevención de los mismos.” (Paspuel, 2014)

Por otro lado, este proyecto va a “contribuir a contrarrestar los riesgos psicosociales que tiene la empresa, proponiendo medidas preventivas que garanticen la calidad de los procesos, pero con mayor razón, la salud y bienestar de los trabajadores, para de esta manera mejorar la producción en la organización.” (Paspuel, 2014)

1.1. El Problema De Investigación.

1.1.1. Planteamiento del Problema.

Los riesgos psicosociales se consideran como “las interacciones entre trabajo, su medio ambiente, la satisfacción y las condiciones del trabajo, por un lado. Y por otra, las capacidades, necesidades, cultura y la situación personal del trabajador, que influyen en la salud, el rendimiento y la satisfacción laboral” (Organización Internacional del Trabajo - OIT, 2016)

“La salud y los riesgos ocupacionales en el trabajo, además de cobrar importancia desde el punto de vista de macroeconomía y del bienestar de los trabajadores, adquiere importancia en el concierto de una economía globalizada” (Carranco & Pando, 2019), esto debido a que “se viene incorporando a los tratados comerciales internacionales cláusulas sociales y normas de calidad que incorporan la exigencia del cumplimiento de normas que protejan a los trabajadores contra los riesgos ocupacionales y las enfermedades profesionales” (Carranco & Pando, 2019).

“La evaluación de los factores de riesgo psicosocial, tanto a nivel nacional como en la ciudad de Ambato es un tema de estudio de gran interés, ya que la aplicación de la psicología es de reciente aplicación en Ecuador” (Bastida, 2013). Es por esta razón que, la mayoría de empresas focalizadas en la elaboración de productos, está caracterizada por “la introducción de normas ergonómicas basadas en el INSHT y una organización del trabajo basada en los turnos donde la jornada continua es la forma más habitual, con una duración de 8 horas” (Bastida, 2013).

1.1.2. Pronóstico

“Los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir

resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión”(Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, s.f.).

En un estudio enfocado en diseñar una propuesta de plan estratégico para prevención de factores de riesgos psicosociales en el ámbito laboral, los autores afirman que: “Según la percepción del personal, la dimensión de estima con un 25% y la dimensión de exigencias psicológicas con el 21% son las dimensiones que se manifiestan con un nivel desfavorable o alto de riesgo” (Chacón, Hernández, & Valenzuela, 2017); continuando con “las dimensiones de doble presencia y la compensación del trabajo, ambas se presentan con un 17%, y por último se presentan con un 14% apoyo social y calidad de liderazgo y con un 6% trabajo activo y posibilidad de desarrollo”. (Chacón, Hernández, & Valenzuela, 2017)

“A través de la aplicación del cuestionario para la evaluación del estrés, se identificó que, según el 74% del personal, manifiesta su presencia en un nivel promedio”. (Chacón, Hernández, & Valenzuela, 2017).

El estrés es uno de los riesgos más significativos encontrados en la panificadora y pueden causar un daño a los trabajadores por lo que es necesario adoptar medidas correctivas para evitar que el estrés repercuta en la salud mental de los trabajadores y por otro lado la productividad en la empresa.

“Cuando las condiciones de trabajo y los factores humanos están en equilibrio, el trabajo crea sentimientos de superioridad y confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo, la satisfacción en el trabajo y mejora la salud” (ISASTUR, 2010).

De igual manera, si por el contrario “se produce un desequilibrio los efectos pueden ser variados, partiendo de la insatisfacción en el trabajo, pueden surgir efectos psicológicos,

reacciones de comportamiento, consecuencias psicofisiológicas e, incluso, incidentes y accidentes de trabajo” (ISASTUR, 2010). Es justamente que, “el conjunto de los mencionados efectos psicológicos, alteraciones de comportamiento y consecuencias psicofisiológicas es lo que se denomina estado de estrés” (ISASTUR, 2010).

De realizarse el estudio, se lograría evitar los riesgos psicosociales presentes en la empresa como la carga mental, el estrés, el síndrome de burnout previniendo así accidentes laborales y de tal forma bajando el índice de accidentabilidad que actualmente existe.

1.1.3. Control del Pronóstico

En el presente estudio se busca minimizar el riesgo psicosocial que afecta directamente a la empresa panificadora por lo que para esto es necesario aplicar una metodología para evaluar el tipo y nivel de riesgo que existe, de esta manera proponer medidas correctivas, basándonos en recomendaciones para reducir los riesgos con niveles más altos.

Una vez realizada la evaluación de riesgos psicosociales es necesario dar un seguimiento para que las medidas propuestas se cumplan y de esta manera se disminuya o se eliminen los riesgos existentes, esto se podrá lograr a través del compromiso del gerente de la empresa y sobre todo de los colaboradores.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Evaluar los riesgos psicosociales de la empresa panificadora de la ciudad de Ambato, aplicando el cuestionario del ministerio de trabajo de Ecuador para generar una propuesta de medidas de control.

1.2.2. Objetivos específicos

- Identificar información sociodemográfica y laboral del personal de la empresa panificadora
- Determinar los factores de riesgo psicosocial en el personal de la empresa panificadora
- Elaborar una propuesta que contenga medidas de control planteando actividades para los factores de riesgo psicosocial que predominen.

1.3. Justificación

Es importante efectuar un estudio sobre la influencia de los factores psicosociales en la empresa a fin de identificar y excluir los riesgos latentes de la panificadora Ambato - Ecuador, y de esta manera conocer cómo va afectando a la salud de los trabajadores y su desempeño.

Esta investigación en la panificadora se enfoca principalmente en obtener un estudio completo de los riesgos psicosociales en el personal de la empresa, de esta manera proponer acciones correctivas y oportunas para mejorar el bienestar y la salud del personal de la panificadora.

De igual manera desde el punto de vista legal, conforme establece el Reglamento del Seguro General de Riesgos de Trabajo, se debe tomar en cuenta que, “en las evaluaciones del plan integral de prevención de riesgos, los factores que pueden incidir en las funciones de procreación de los trabajadores y trabajadoras, en particular por la exposición a los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, con el fin de adoptar las medidas preventivas necesarias.” (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2017)

Adicionalmente en el Acuerdo Ministerial 082, en su artículo 1 dispone que “establecer regulaciones que permitan el acceso a los procesos de selección de personal en igualdad de condiciones, así como garantizar la igualdad y no discriminación en el ámbito laboral, estableciendo mecanismos de prevención de riesgos psicosociales, este cumplimiento es obligatorio para las empresas públicas y privadas” (Ministerio del Trabajo, 2017). Por otra parte, en su Artículo 9 estipula lo siguiente: “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”. (Ministerio del Trabajo, 2017)

Por consiguiente, según lo establecido legalmente y por las condiciones laborales y las actividades que realiza el personal, es necesario efectuar una evaluación de factores psicosociales y el planteamiento de una propuesta de medidas de control para la panificadora.

La medición de riesgos detecta y elimina los riesgos presentes en el lugar de trabajo, a fin de contrarrestar los resultados que pueden provocar daños. Además, es una obligación empresarial y un implemento importante, para prevenir daños a la salud y seguridad de los colaboradores de la panificadora de Ambato - Ecuador

En un ambiente laboral existen distintas condiciones de trabajo ya sean positivas o negativas donde el trabajador está expuesto, por esta razón esta investigación tiene como finalidad garantizar las condiciones de trabajo, realizando un estudio sobre el efecto que provocan los factores psicosociales dentro de la empresa la panificadora Ambato - Ecuador, y como estos afectan en la salud y desempeño de los trabajadores de esta manera proponer medidas correctivas que ayuden al confort del personal de la empresa.

El beneficio de esta investigación para la panificadora es obtener un estudio con resultados verídicos sobre los riesgos psicosociales que están aquejando al personal, para posteriormente proponer medidas adecuadas previniendo daños al personal de la empresa.

CAPÍTULO II . MARCO TEÓRICO

2.1. Estado actual del conocimiento sobre el tema

“La salud laboral es tema de preocupación en las empresas y se ha desarrollado una mayor conciencia en torno a la prevención de riesgos en el trabajo a través de la reglamentación en salud ocupacional en la mayoría de países” (Charria, Sarsosa, & Arenas, 2011). “Desde comienzos del siglo XX en Centro y Suramérica, la legislación permite el reconocimiento de los accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y salud ocupacional como derechos protegidos por el Estado y obligaciones para los empleadores.” (Charria, Sarsosa, & Arenas, 2011)

La prevención de riesgos en el trabajo se basa en una reglamentación que establece cada país en algunos países está más formalizado el tema, mientras que en otros no tienen suficiente conocimiento, sin embargo, a medida que transcurre el tiempo se va incrementando más información sobre los accidentes y enfermedades laborales y como contrarrestarlos.

Se han realizado varias evaluaciones del factor de riesgos psicosocial a nivel mundial, en una encuesta realizada en Colombia nos indican los siguientes resultados, los cuales señalaron que “dos de cada tres trabajadores manifestaron estar expuestos a factores de riesgo psicosocial. Además se detectó que la atención al público y el trabajo monótono y repetitivo ocupan los dos primeros lugares de riesgo psicosocial, en más del 50% de los encuestados” (Ministerio de la Protección Social, 2007)

También reveló que “el 33% de los trabajadores no reciben una clara definición de responsabilidades y para el 18% no es claro lo que se espera de ellos. El acoso laboral lo percibieron entre un 3% y 6% de los trabajadores, con especial énfasis en dirección vertical, de superiores a subalternos” (Ministerio de la Protección Social, 2007). Así mismo, “Entre tanto

el 20% - 33% de los encuestados manifestaron sentir altos niveles de estrés”. (Ministerio de la Protección Social, 2007). “Estos datos evidencian la necesidad de intervenir dichos factores de riesgo en diversos sectores económicos debido a la magnitud de la problemática relacionada”. (Rodríguez, Sánchez-Gómez, Dorado, & Ramírez, 2014)

En esta encuesta “los resultados con índices más altos con un más del 50% las ocupaciones que es atención al público y el trabajo monótono y repetitivo con más de la mitad de la población encuestada se ve afectada con el estrés laboral” (Ministerio de la Protección Social, 2007)

Los riesgos psicosociales están presentes en todo ámbito laboral, en el Ecuador se han realizado algunas evaluaciones de riesgo que demuestran que los trabajadores se ven afectados, en un estudio realizado por (Morales, 2019) nos dice:

“Después del análisis de datos realizado, que la empresa SPARTAN DEL ECUADOR SUCURSAL QUITO – ECUADOR, no presenta riesgos psicosociales significativos o altos en ninguna de las dimensiones estudiadas en el personal administrativo, evidencia riesgo medio significativo en solo 4 dimensiones con calificación superior al 40% por parte de los trabajadores y el resto de dimensiones se ubican en riesgo bajo (rango protector) que no afecten a la salud de los trabajadores y no son generadores de estrés.”

“Podemos concluir después del análisis de datos realizado, que la empresa SPARTAN DEL ECUADOR SUCURSAL QUITO – ECUADOR, no presenta riesgos psicosociales significativos o altos en ninguna de las dimensiones estudiadas en el personal operativo, evidencia riesgo medio significativo en 8 dimensiones con calificación superior al 40% por parte de los colaboradores y el resto de dimensiones se ubican en riesgo bajo (rango protector) que no afecten a la salud de los trabajadores y no son generadores de estrés.”

Este estudio que fue realizado utilizando la herramienta del Ministerio de Trabajo donde se evidencio que el factor de riesgo psicosocial no está afectando al personal de la empresa, ya que tiene un nivel de porcentaje bajo, donde el estrés tiene el resultado más alto con una calificación del 40% que afecta tanto al personal administrativo como al operativo, los demás factores de riesgo tiene un rango bajo, sin embargo a pesar que el porcentaje no sea alto es necesario un control de riesgos para que los resultados disminuyan en cuanto al estrés.

De igual manera en otro estudio mencionado en páginas anteriores (Chacón, Hernández, & Valenzuela, 2017) se han encontrado los siguientes datos:

“En el presente grafico se reflejan las 6 dimensiones que mide el cuestionario CoPsoQ-istas21, en el cual se pueden observar cada una de ellas con sus respectivos porcentajes, siendo así, las dimensiones de estima con el 25% y las exigencias Psicológicas con el 21% las que indican un nivel de presencia más significativa en el personal de la panificadora la única, seguido por las dimensiones de Inseguridad (compensaciones del trabajo) y doble presencia cada una de ellas con un 17%, lo que indica su manifestación con un nivel promedio de afectación. Por lo tanto son estas 4 dimensiones las que ponen en riesgo el bienestar de los empleados causando consecuencias a nivel personal como organizacional. Por último y sin dejarlas de lado están las dimensiones de apoyo social y calidad de liderazgo con el 14% y la dimensión de trabajo activo y posibilidad de desarrollo con el 6% que se manifiestan en un nivel de exposición favorable, que de no sufrir cambios negativos o en todo caso de no atenderse de manera adecuada dentro de la organización, su probabilidad de afectación podría aumentar.”

En otro estudio enfocado en la evaluación de los factores de riesgo psicosocial en los conductores de una institución pública del Ecuador, (Flores & Cordero, 2019) indica que:

“A través del cuestionario se pudo determinar la existencia de los factores de riesgo Participación/Supervisión con un 93% y Relaciones/Apoyo Social con un 54%, en donde el factor de riesgo Participación/Supervisión referencian a las escasas actividades que tienen dentro de la institución, y que el desarrollo de estas se las realiza fuera de los predios institucionales dándose una exclusión involuntaria del trabajador; el factor de riesgo Relaciones/Apoyo Social indica que los conductores, al realizar sus actividades laborales individualmente tiene como resultado un escaso desarrollo de relaciones interpersonales que puedan ayudar en su momento mediar con las condiciones laborales/emocionales que puedan estar afectándolos”.

Estos resultados fueron obtenidos mediante el cuestionario F-Psico 3.1 donde nos indican que el riesgo psicosocial está presente en el ambiente laboral en conductores de una institución pública, donde la Participación/Supervisión tiene un resultado de riesgo alto con un 93% seguido de Relaciones/Apoyo Social con 54% de esta manera se puede determinar que los trabajadores están expuestos al riesgo psicosocial con un riesgo alto.

2.2. Adopción de una perspectiva teórica

Accidente Laboral

“Situación que se deriva o sucede durante el curso del trabajo, y que da lugar a una lesión, sea o no mortal, por ejemplo, una caída de una altura o el contacto con maquinaria móvil”. (Organización Internacional del Trabajo, 2015)

Es un suceso durante una jornada laboral donde puede ocurrir un acontecimiento negativo con repercusiones pueden ser leves o graves que afectan al trabajador o la infraestructura empresarial.

Enfermedad Laboral

“Se refiere a cualquier enfermedad contraída como resultado de haber estado expuesto a un peligro derivado de una actividad laboral, por ejemplo, asma como consecuencia de la exposición a polvo de madera o compuestos químicos”. (Organización Internacional del Trabajo, 2015)

“La enfermedad laboral es la repercusión de la salud como consecuencia de la exposición a factores negativos en el puesto de trabajo.” (Organización Internacional del Trabajo, 2015)

Peligro

“Cualquier cosa que pueda causar daño, como productos químicos, electricidad, trabajar sobre escaleras, máquinas sin protección, un cajón abierto, un trabajo difícil o estresante, etc”. (Organización Internacional del Trabajo, 2015)

“Es la probabilidad de que ocurra un daño con afectaciones negativas dentro de un ambiente laboral.” (Organización Internacional del Trabajo, 2015)

Riesgo

“Un riesgo es la probabilidad, alta o baja, de que alguien resulte herido como consecuencia de estos y otros peligros, junto con la indicación sobre la gravedad del daño que podría originar”. (Organización Internacional del Trabajo, 2015)

“Es la combinación de la probabilidad que se materialice un suceso o exposición peligrosa y la severidad del daño o afección a la salud” (Madurga, 2009).

Riesgo Psicosocial

“Los riesgos psicosociales perjudican la salud de los trabajadores y trabajadoras, causando estrés y a largo plazo enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculo esqueléticas y mentales. Son consecuencia de unas malas condiciones de trabajo, concretamente de una deficiente organización del trabajo”. (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud., s.f.)

El estrés es una de las enfermedades que más afectan a los trabajadores esto puede provocar daños a la salud graves, debido a un ambiente laboral no idóneo y no propicios para el trabajador.

Los riesgos psicosociales “es la relación entre el trabajador y su entorno del trabajo. Es decir, son aquellos riesgos que pueden afectar al individuo y cuyo origen está en el entorno social del trabajo: en la organización del trabajo y en el desempeño de la tarea”. (Gracia, 2019)

Factor de Riesgo Psicosocial

Se denominan factores psicosociales a la “condición o condiciones del individuo, del medio extra-laboral, del medio intra-laboral, que bajo condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos” (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013).

“Se refiere a las condiciones que están presentes en una situación laboral y están relacionadas con la organización del trabajo, contenido del trabajo, percepción y rol de tareas, afectando al bienestar como a la salud mental y física, incidiendo en el posible estrés al trabajador.” (Pérez & Nogareda, 2012)

“La clasificación de los factores de riesgos psicosociales puede ser muy diversa y de hecho cada método de evaluación de riesgos psicosociales adopta una diferente ya que existen diversos enfoques teóricos al respecto”. (OSALAN, s.f.).

“La organización del trabajo forma parte de las condiciones de trabajo que influyen en la salud y seguridad de los y las trabajadoras, a través de la exposición negativa de los riesgos psicosociales. Por esta razón, las características de la organización del trabajo deben ser evaluadas, controladas y modificadas si generan riesgos”. (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud., s.f.)

“A lo largo del tiempo se han desarrollado dos modelos teóricos de los factores de riesgo psicosocial con base en lo laboral, el estrés y los efectos sobre la salud” (Vieco & Abello, 2014). Es así que, “a nivel mundial se han propuestos algunos modelos con el fin de elaborar teorías más comprensivas, como desarrollar instrumentos de valoración más completos para la evaluación de los factores psicosociales en los distintos tipos de organizaciones” (Vieco & Abello, 2014). Sin embargo, “sólo el modelo conocido como Demanda-Control-Apoyo social, formulado por Robert Karasek y Johnson y el modelo Esfuerzo-Recompensa, expuesto por Siegrist, que han demostrado con estudios entre población trabajadora sana y enferma aquello que teorizan, proporcionando pruebas válidas” (Vieco & Abello, 2014).

Modelo Demanda-Control

“El Modelo demanda-control (Karasek, 1979; Karasek y Theorell, 1990; Johnson y Johansson, 1991), postula que las principales fuentes de estrés se encuentran en dos características básicas del trabajo: (1) las demandas laborales y (2) el control que se tiene sobre las mismas” (Luceño, Martín, Rubio, & Díaz, 2004).

“El control sobre la tarea determina la autonomía que tiene el trabajador a la hora de tomar decisiones, la posibilidad de elegir cómo hacer el trabajo y el nivel de influencia sobre éste; el control sobre las capacidades determina la posibilidad de nuevos aprendizajes, el desarrollo de habilidades, así como la creatividad en el trabajo”. (Luceño, Martín, Rubio, & Díaz, 2004).

“El modelo explica el estrés laboral en función del balance entre las demandas psicológicas del trabajo y el nivel de control del trabajador sobre éstas. El control sobre el trabajo incluye: las oportunidades de desarrollar habilidades propias, y la autonomía que el trabajo proporciona.” (Chiang , Gómez, & Sigoña, 2013)

“Las oportunidades de desarrollar habilidades propias tienen una doble vertiente, por un lado obtener y mejorar las capacidades suficientes para realizar las tareas. Y por otro, hacer un trabajo en el que se tiene la posibilidad de dedicarse a aquello que mejor se sabe hacer”. (Chiang , Gómez, & Sigoña, 2013)

“La autonomía se refiere a la capacidad de decisión sobre las propias tareas y sobre las del departamento. En este sentido es importante el control sobre las pausas y sobre el ritmo de trabajo”. (Chiang , Gómez, & Sigoña, 2013)

Modelo de desbalance-esfuerzo-recompensa

“El Modelo del desequilibrio esfuerzo-recompensa (Siegrist, 1996, 1998) investiga la relación entre factores psicosociales y salud, a través de los intercambios que se producen entre la empresa y el trabajador; y más concretamente en el desequilibrio entre los esfuerzos que el trabajador realiza (costes) y las recompensas que obtiene (ganancias)” (Luceño, Martín, Rubio, & Díaz, 2004).

“Al estudiar los efectos adversos del aumento de esfuerzo por parte del trabajador unido a bajas recompensas, cambia el foco de atención del factor psicosocial control, constructo clave en el modelo demanda-control, al factor recompensas”. (Luceño, Martín, Rubio, & Díaz, 2004)

Métodos de evaluación de Riesgo Psicosocial

Según (Meliá & otros, 2019), “la calidad de un método de evaluación de riesgos psicosociales depende de la fundamentación científica que lo sustenta. Kasl (1991) y basándose en él, Cox y Griffiths (1996), establecen que hacen falta cuatro componentes para disponer de una metodología de evaluación adecuada:”

- “Un diseño adecuado para la evaluación, generalmente bajo la forma de un diseño cuasi-experimental.
- Una conceptualización y operacionalización adecuada de la exposición a los factores de riesgo.
- Un análisis de datos adecuado que permita descartar explicaciones inadecuadas y contrastar un modelo teórico adecuado.
- Una formulación teórica adecuada de la dinámica causal de los procesos exposición al riesgo, efectos sobre la salud y efectos sobre la organización”. (Meliá & otros, 2019)

“Esta última propiedad hace referencia a la validez de la evaluación: las puntuaciones de una evaluación de riesgos psicosociales serán interpretables en la medida en que se disponga de las investigaciones sobre validez oportunas que expliquen cómo cada indicador está relacionado con que efectos, y con qué causas, facilitadores, coadyuvantes o inhibidores” (Meliá, y otros, 2019)

El factor de riesgo psicosocial se clasifica en algunos subtemas que se presentan a continuación:

Síndrome de burnout: “Comienza con la manera de afrontarlo, es decir, con la despersonalización y la disminución del logro personal, y finaliza con el agotamiento emocional. Bajo esta visión, el agotamiento emocional es considerado el factor más importante que contribuye al agotamiento profesional, seguido por el logro personal y la despersonalización” (Camacho & Arias, 2009). Es así que, “el burnout está dividido en tres tipos de manifestaciones: el agotamiento emocional, caracterizado por sentimientos de estar sobrecargado psicológicamente; la despersonalización, tratar deshumanizadamente a quienes se les proporciona un servicio; la falta de logro personal o sentimiento de que se están perdiendo el éxito y que no se está correctamente cualificado en el trabajo”. (Camacho & Arias, 2009).

Estrés laboral: “El estrés relacionado con el trabajo puede definirse como el conjunto de reacciones emocionales, fisiológicas, cognitivas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Caracterizándose por altos niveles de excitación y angustia, y con frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación”. (Acosta & Burguillos, 2014).

“El estrés es el segundo problema de salud relacionado con el trabajo más frecuentemente denunciado en Europa, y más de la mitad de los trabajadores considera que el estrés laboral es común en su lugar de trabajo” (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2003). Es así que, dentro de sus causas más comunes están “la reorganización del trabajo o la inseguridad laboral, las largas jornadas de trabajo o la excesiva carga de trabajo, y el acoso o la intimidación en el trabajo. Además, cuatro de cada diez trabajadores creen que el estrés no se aborda correctamente en sus lugares de trabajo”. (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2003)

Según (Vallés, 2019), “el estrés se puede manifestar de dos diferentes maneras:

Estrés Positivo: Se refiere a una respuesta efectiva que no perjudica a la salud integral del trabajador y su duración se adapta al estímulo estresor.

Estrés Negativo: Se refiere cuando este dura más de un mes, y su afectación se intensifica con el paso del tiempo y comienza afectar en la salud mental del trabajador, de esta manera aparecen problemas de ansiedad, depresión, taquicardia etc”.

Acoso Laboral: Se divide de la siguiente manera, considerando los sujetos que intervienen dentro de la relación de trabajo

“**Acoso horizontal.** es aquel que se presentan entre sujetos que se encuentran ubicados en la misma posición jerárquica dentro de un grupo de trabajo determinado. En esta clasificación, los sujetos no se encuentran subordinados entre sí, sino que obedecen a las órdenes impartidas por otros sujetos ubicados en un nivel superior al de ellos. Por otro lado, se observa que el acoso puede provenir tanto de un solo sujeto como de varios.” (Rojas, 2005)

“**Acoso vertical.** esta clasificación se caracteriza por que el acoso laboral se presenta entre sujetos que se encuentran en un plano jerárquico diferente. En este caso, el acoso puede provenir de un nivel superior a un nivel inferior o viceversa”. (Rojas, 2005)

“El acoso laboral es un comportamiento contra la dignidad del trabajador de manera repetitiva, sucede en el lugar de trabajo o en cualquier momento en contra de una de las partes de la relación laboral o entre trabajadores, y tiene como resultado para la persona afectada, maltrato, humillación, o bien que advierte o perjudique su situación laboral”. (Asamblea Nacional de la Republica del Ecuador, 2017)

Mobbing: “Es una conducta abusiva que atenta por su repetición contra la dignidad o integridad psicológica o física de una persona (o grupo de personas), poniendo en peligro su posición de trabajo o deteriorando el ambiente laboral”. (Romero-Pérez, 2006).

El Mobbing es una manifestación que ha existido a lo largo del tiempo, a pesar de ello, últimamente se han dado casos en el ámbito laboral. Este acoso ha llegado a incrementarse generando problemas de tal forma que se lo empezó a llamar como crimen psicológico.

Doble Presencia: “Se trata de aquella situación en la que recae sobre una misma persona la necesidad de responder al trabajo doméstico y al salariado. Cuando hay que asumir responsabilidades de las dos esferas de actividad, de forma simultánea, tanto durante el tiempo de trabajo como durante el tiempo privado” (Guilló, 2015). Es así que la doble presencia “está determinada por el aumento de las cargas de trabajo, así como por el aumento de las dificultades de responder a las demandas de trabajo asalariado y doméstico cuando aparecen de manera simultánea”. (Guilló, 2015)

“Las mujeres siguen responsabilizándose mayoritariamente de gran parte del trabajo doméstico y familiar. La doble presencia significa que, durante el tiempo de trabajo remunerado, la persona debe gestionar sus responsabilidades domésticas y, durante el tiempo privado, debe organizar o gestionar de alguna forma, sus responsabilidades profesionales.” (Ruiz-López, Pullas-Tapia, Parra-Parra, & Zamora-Sánchez, 2018)

Es por ello, que lo primero para contrarrestar este factor es adoptar buenas prácticas de ajuste trabajo–familia, por ejemplo, la realización de un horario en donde se pueda emplear un punto del día para observar si las actividades domésticas se están llevando a cabo de manera correcta, una vez cumplido con esto, el trabajador podrá volver a las obligaciones del trabajo, sintiéndose más cómoda y confiada.

Conflictos de rol: “Se ha demostrado que el conflicto de rol está relacionado con la insatisfacción, disminución de la implicación con el trabajo y deterioro del rendimiento. Entre los trabajadores industriales sometidos a algún conflicto de roles, se ha encontrado una mayor tensión a causa del trabajo, menor satisfacción con él y menor confianza en la organización”. (Del Prado, s.f.)

“También puede generarse un conflicto de rol cuando el trabajador nota que la función que debe desempeñar conlleva actividades que no quiere ejecutar, ya seas porque considere que no se adoptan a lo que estime que es su rol, también porque las considere improductivo y sin contenido, o bien porque vayan en contra de su sistema de creencias y valores.” (Del Prado, s.f.)

- Falta de Apoyo Social
- Alta sobrecarga cuantitativa
- Violencia laboral
- El tecnoestrés

CAPÍTULO III . MARCO METODOLÓGICO

3.1. Nivel de Estudio

El presente proyecto de investigación será tratado bajo la metodología descriptiva y transversal se enfoca en identificar y evaluar la presencia de riesgos psicosociales, dentro de la empresa panificadora de Ambato - Ecuador.

3.2. Modalidad De Investigación

Para el presente estudio se utilizará la modalidad de campo y de desarrollo, ya que se recolectarán los datos en el lugar de trabajo de los trabajadores, posteriormente la información será analizada y se generarán medidas de control basadas en los resultados.

3.3. Método de la Investigación

Método Inductivo – Deductivo: Iniciando de una hipótesis preliminar por lo tanto se realizara una verificación, donde los resultados tienen como finalidad obtener resultados verídicos para posteriormente obtener un plan de acciones que faciliten y puedan ser aplicadas a grupos de similares características.

“El método inductivo-deductivo está conformado por dos procedimientos inversos: inducción y deducción. La inducción es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales. Su base es la repetición de hechos y fenómenos de la realidad, encontrando los rasgos comunes en un grupo definido, para llegar a conclusiones de los aspectos que lo caracterizan. Las generalizaciones a que se arriban tienen una base empírica.”
(Rodríguez & Pérez, 2017)

3.4. Población Y Muestra

La población de la empresa panificadora de Ambato - Ecuador es de 15 trabajadores, el cuestionario será aplicado a todos sus colaboradores.

3.5. Selección de instrumentos de investigación

Se escogió el método de evaluación de factores psicosociales elaborado por el Ministerio de Trabajo del Ecuador, el cual es un instrumento para aplicación individual donde nos permite efectuar una valoración de la condición psicosocial de una entidad pública o privada, y para la entrega de resultados se realizarán de acuerdo al siguiente esquema:

Etapa 1

1. Analizar y elegir la herramienta apropiada a la empresa que se aplica.
2. Formulación y asesoramiento del instrumento para evaluación de riesgos psicosociales, a la empresa la cual será evaluada.
3. Organizar canales de información.
4. Avisos e información a trabajadores de las fechas y contenidos de la evaluación de riesgos psicosociales.

Etapa 2

1. Aplicación del cuestionario a todos los trabajadores de la ciudad de Ambato.
2. Recolección de datos
3. Tabulación de los datos
4. Ponderación de los datos
5. Preparación del informe
6. Elaboración de medidas correctivas, y el plan de acción

7. Presentación del proyecto.

Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

“Desarrollado en Ecuador como una propuesta para promover el cumplimiento del programa de prevención de riesgo psicosocial. Esta propuesta será enriquecida a medida que se aplique el cuestionario y se reciba retroalimentación por parte de empleadores, trabajadores y profesionales inmersos en el tema.” (Ministerio del Trabajo, 2018, pág. 7)

El cuestionario permite “evaluar factores de riesgo psicosocial, es decir situaciones que pueden producir daño a la salud del trabajador proporcionando un diagnóstico inicial desde el punto de vista psicosocial y constituye un punto de partida para evaluaciones más específicas en aquellas áreas que presenten deficiencias.” (Ministerio del Trabajo, 2018, pág. 8)

“El cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial está dirigido a personas naturales, jurídicas, empresas, instituciones e instancias públicas y privadas con más de 10 trabajadores.” (Ministerio del Trabajo, 2018, pág. 7)

Proceso para aplicar el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial.

De acuerdo al (Ministerio del Trabajo, 2018) el proceso “previo a la aplicación del cuestionario es necesario considerar los siguientes aspectos:

Antes:

- El personal encargado de la aplicación del cuestionario debe estar capacitado
- El espacio asignado para la aplicación debe ser confortable y libre de distracciones.
- Se debe contar con el material necesario para la aplicación de los cuestionarios.

- Leer detenidamente las instrucciones a los participantes.

Durante:

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

Después:

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

CAPÍTULO IV RESULTADOS

Posterior a la aplicación del mencionado cuestionario de evaluación que está constituido de 8 dimensiones donde se agrupan 58 ítems:

Tabla 1. Dimensiones del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

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

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

La aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial dentro del área laboral se mantuvo bajo la aceptación y conformidad de la dirección de la empresa y la colaboración de cada uno de los trabajadores. Bajo el compromiso de cumplir con las indicaciones pertinentes desarrolladas en la guía para la aplicación como son el anonimato y confidencialidad de los datos del encuestado. Para complementar la investigación se procedió a realizar una entrevista general al Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS) de la empresa como también una dirigida a cada uno de los empleados.

4.1. Presentación Y Análisis De Resultados

Se hizo un estudio dentro de un grupo de 15 personas dentro del cual habían: 11 del área administrativa y 4 del área operativa con la finalidad de encontrar esa relación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral encontrada.

Como parte de una investigación adecuada se da paso a la tabulación de resultados, permitiendo llegar al diseño de una propuesta que cumpla con las medidas de control adecuadas para un ambiente salubre y seguro tanto para trabajadores como para directivos de la empresa, en base a los factores de riesgo psicosocial con mayor nivel de riesgo.

“El cuestionario estaba compuesto por preguntas que manejaban un vocabulario legible y conciso; además que contaba con opciones de respuesta formuladas en una escala Likert que va desde completamente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, poco de acuerdo y en desacuerdo, asignándole a cada opción de respuesta una puntuación de 1 a 4:” (Ministerio del Trabajo, 2018)

Tabla 2. Opciones de respuesta

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

Fuente: Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial (Ministerio del Trabajo, 2018)

“El resultado global, resultado por dimensiones y análisis e interpretación de los resultados permiten conocer el nivel de riesgo Bajo, Medio y Alto al que los trabajadores están expuestos una vez aplicado el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial”. (Ministerio del Trabajo, 2018)

“En este contexto para determinar el nivel de riesgo por dimensión se realizará una sumatoria simple de la puntuación obtenida de los ítems que integran cada dimensión y el resultado se compara con los valores establecidos en la siguiente tabla” (Ministerio del Trabajo, 2018):

Tabla 3. Nivel de riesgo por dimensión

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

Fuente: Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial (Ministerio del Trabajo, 2018)

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

Tabla 4. Nivel de riesgo general

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

Fuente: Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial (Ministerio del Trabajo, 2018)

4.2. Aplicación Práctica

4.2.1. Datos sociodemográficos personal administrativo

Tabla 5. Personas por Área de Trabajo

PERSONAS POR ÁREA DE TRABAJO	No. DE PERSONAS	PORCENTAJE
Administrativo	11	73%
Operativo	4	27%
TOTAL	15	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Ilustración 1. Personas por área de trabajo



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

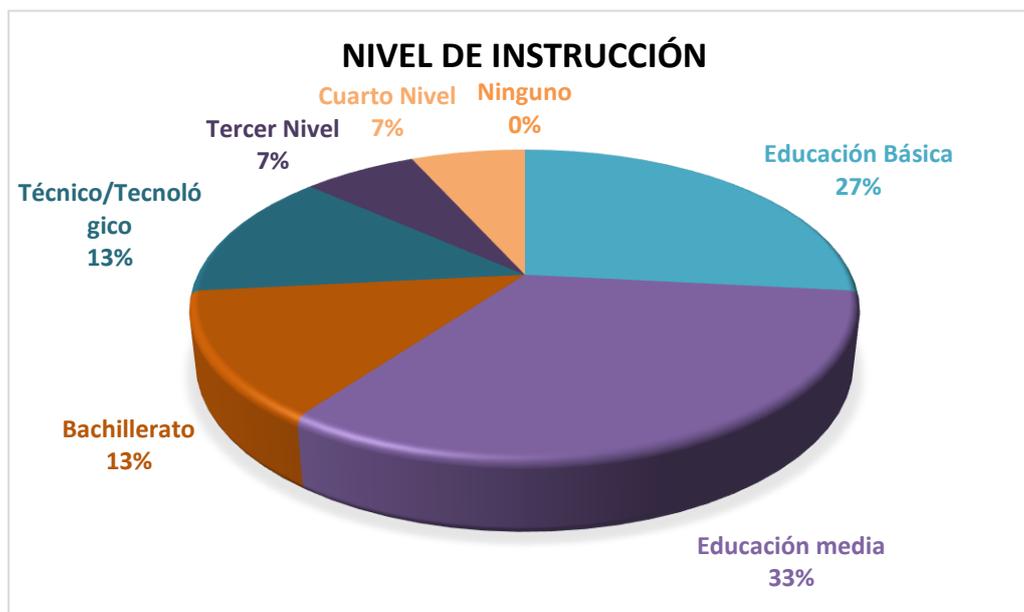
Tabla 6. Nivel de Instrucción

NIVEL DE INSTRUCCIÓN		
Nivel más alto de instrucción	Número de personas	Porcentaje
Ninguno	0	0%
Educación Básica	4	27%
Educación media	5	33%
Bachillerato	2	13%
Técnico/Tecnológico	2	13%
Tercer Nivel	1	7%
Cuarto Nivel	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Ilustración 2. Nivel de instrucción



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Tabla 7. Antigüedad, años de experiencia en la empresa

ANTIGÜEDAD, AÑOS DE EXPERIENCIA DENTRO DE LA EMPRESA		
Tiempo en la empresa	Número de personas	Porcentaje
De 0 a 2 años	7	47%
De 3 a 10 años	6	40%
De 11 a 20 años	2	13%
Igual o superior a 21 años	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Ilustración 3. Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

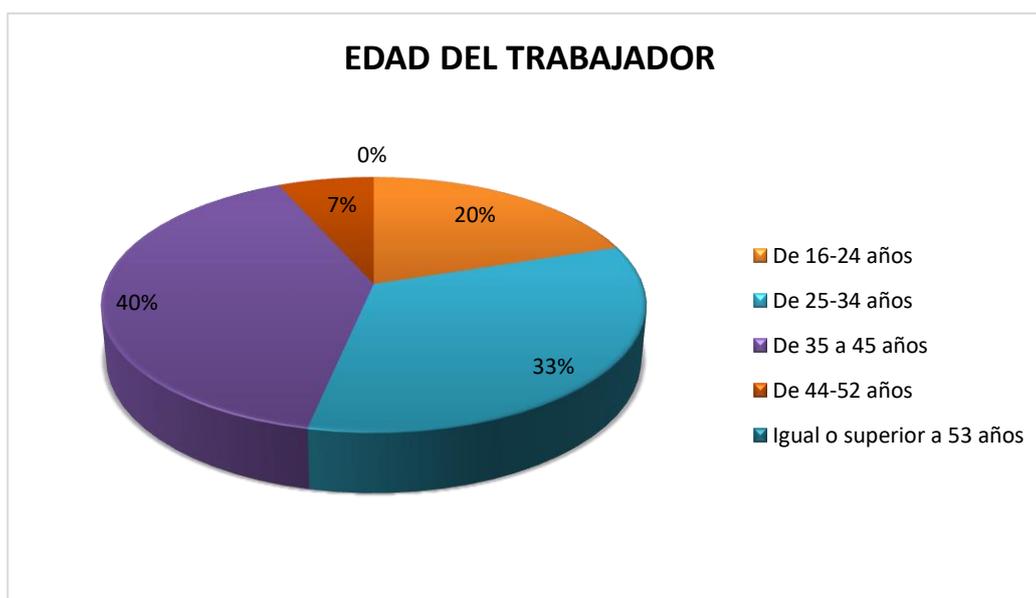
Tabla 8. Edad del Trabajador

EDAD DEL TRABAJADOR		
Edad	Número de personas	Porcentaje
De 16-24 años	3	20%
De 25-34 años	5	33%
De 35 a 45 años	6	40%
De 44-52 años	1	7%
Mayor de 52 años	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Ilustración 4. Edad del trabajador



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

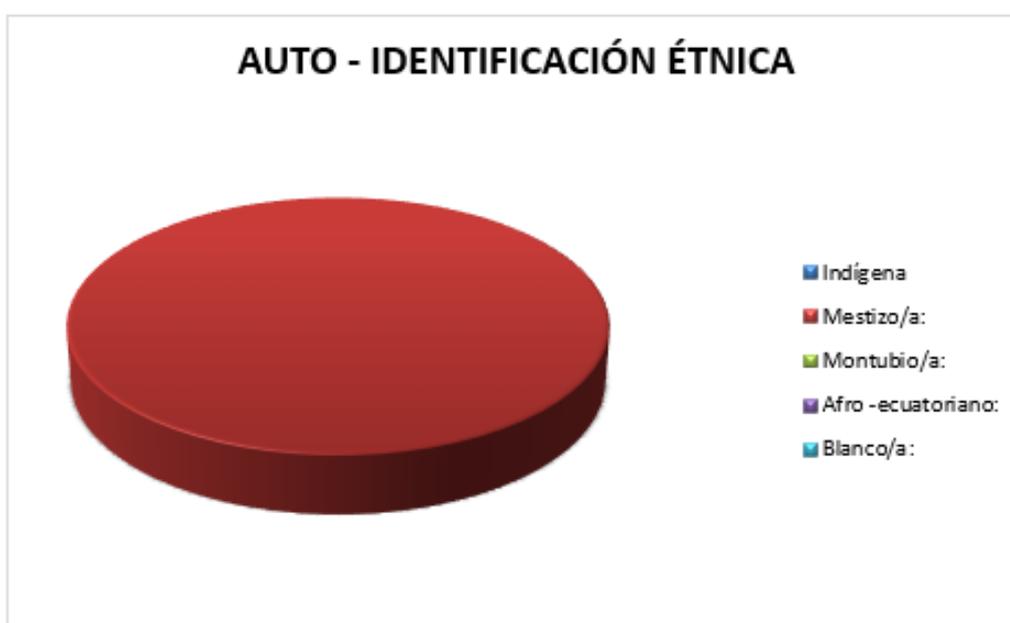
Tabla 9. Auto-identificación étnica

AUTO - IDENTIFICACIÓN ÉTNICA		
Tipo	Número de personas	Porcentaje
Indígena	0	0%
Mestizo/a:	15	100%
Montubio/a:	0	0%
Afro -ecuatoriano:	0	0%
Blanco/a:	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Ilustración 5. Auto - identificación étnica



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Tabla 10. Género del trabajador

GÉNERO	NÚMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
FEMENINO	8	53%
MASCULINO	7	47%
TOTAL	15	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Ilustración 6. Género del trabajador



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

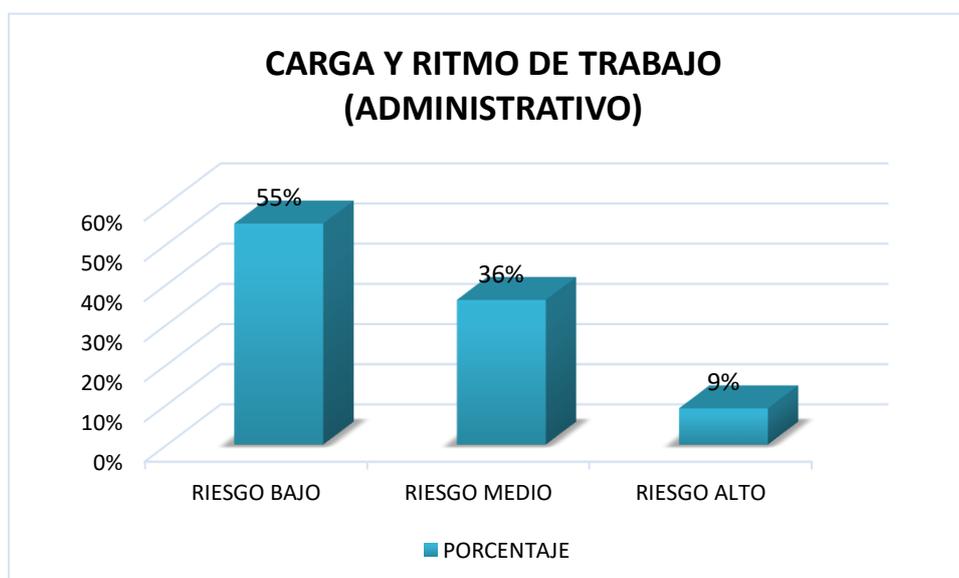
Tabla 11. Carga y Ritmo de Trabajo (Personal Administrativo)

CARGA Y RITMO DE TRABAJO (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	6	55%
RIESGO MEDIO	4	36%
RIESGO ALTO	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Ilustración 7. Carga y Ritmo de Trabajo (Personal Administrativo)



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal administrativo: La evaluación aplicada al personal determina que el 55% de los empleados se encuentra en riesgo bajo, el 36% tienen un riesgo medio y el 9% se encuentra en riesgo alto, lo que determina que en el área Carga y Ritmo de Trabajo, se encuentra en el sector protector o menos perjudicial para la salud.

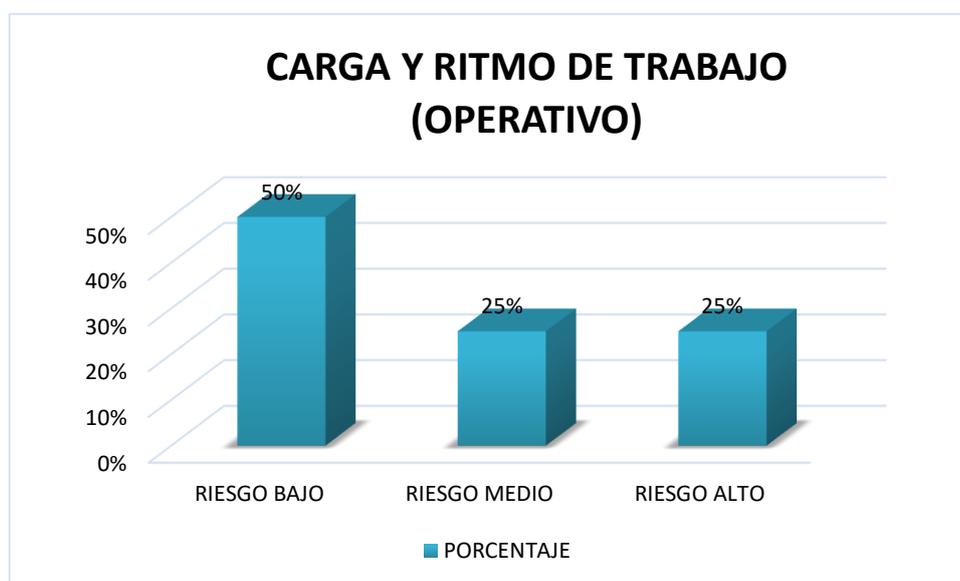
Tabla 12. Carga y Ritmo de Trabajo (Personal Operativo)

CARGA Y RITMO DE TRABAJO (OPERATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	2	50%
RIESGO MEDIO	1	25%
RIESGO ALTO	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Ilustración 8. Carga y ritmo de trabajo (Operativo)



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal operativo: El cuestionario aplicado dio como resultado que el 50% de los empleados evaluados se encuentra en riesgo bajo, el 25% tienen un riesgo medio y el 25% se ubica en riesgo alto, lo que establece que en el área Carga y Ritmo de Trabajo, se encuentra en el sector protector o menos perjudicial para la salud.

Desarrollo de competencias:

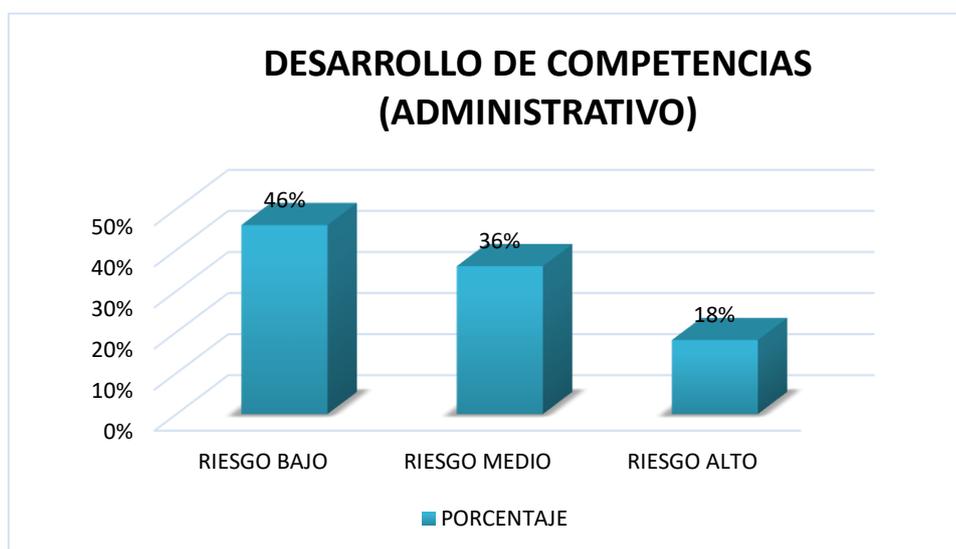
“Oportunidades de desarrollar competencias (destrezas, habilidades, conocimientos, actitudes de las personas) conforme a las demandas actuales del trabajo y aplicarlas en el ámbito laboral.” (Ministerio del Trabajo, 2018, pág. 18)

Tabla 13. Desarrollo de Competencias (Personal Administrativo)

DESARROLLO DE COMPETENCIAS (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	5	46%
RIESGO MEDIO	4	36%
RIESGO ALTO	2	18%
TOTAL	11	100%

Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Ilustración 9. Desarrollo de competencias (Administrativo)



Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal administrativo: La evaluación aplicada nos muestra que el 46% de los empleados se encuentra en riesgo bajo, el 36% tienen un riesgo medio y el 18% restante se encuentra en riesgo alto, lo que determina que en el área en el área Desarrollo de Competencias, se encuentra en el sector protector o más beneficioso para la salud.

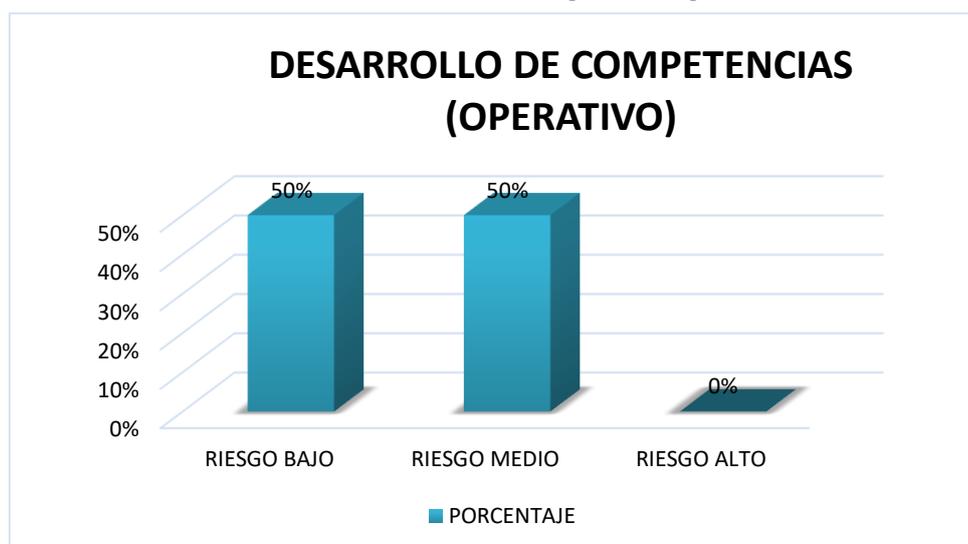
Tabla 14. Desarrollo de Competencias (Personal Operativo)

DESARROLLO DE COMPETENCIAS (OPERATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	2	50%
RIESGO MEDIO	2	50%
RIESGO ALTO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Ilustración 10. Desarrollo de competencias (Operativo)



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal operativo: El cuestionario aplicado evidencia que el 50% de la población estudiada se encuentra en riesgo bajo, el 50% tienen un riesgo medio y el 0% se ubica en riesgo alto, estableciendo que la población en el área de Desarrollo de Competencias se encuentra en el sector intermedio, dando un indicio de una posible aparición de problemas o dificultades futuros en el desempeño laboral, por lo que se recomienda prestar atención e intervenir en esta área.

Liderazgo:

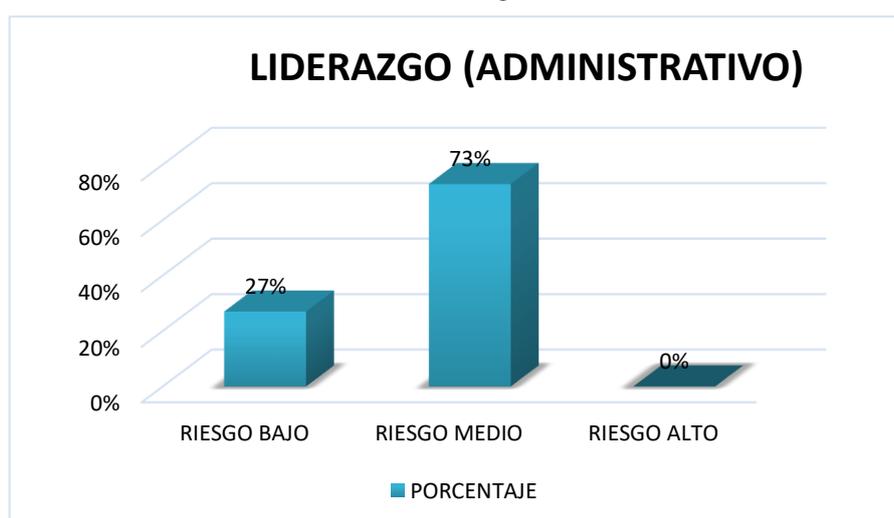
“Características personales y habilidades para dirigir, coordinar, retroalimentar, motivar, modificar conductas del equipo, influenciar a las personas en el logro de objetivos, compartir una visión, colaborar, proveer información, dialogar, reconocer logros, entre otras.” (Ministerio del Trabajo, 2018)

Tabla 15. Liderazgo (Personal Administrativo)

LIDERAZGO (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	3	27%
RIESGO MEDIO	8	73%
RIESGO ALTO	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Ilustración 11. Liderazgo (Administrativo)



Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal administrativo: La evaluación aplicada al personal determina que el 27% de los empleados, se encuentran en la barra de riesgo bajo, el 73% se

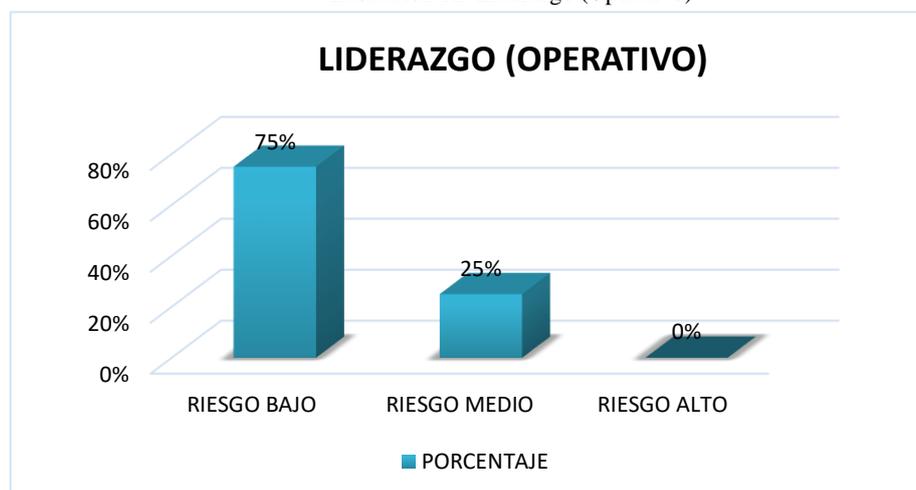
halla en riesgo medio y un 0% se encuentra en el sector de riesgo alto, lo que establece que la población en el área Liderazgo este ubicada en el sector intermedio, dando un indicio de una posible aparición de problemas o dificultades futuros en el desempeño laboral, por lo que se recomienda prestar atención e intervenir en esta área.

Tabla 16. Liderazgo (Personal Operativo)

LIDERAZGO (OPERATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	3	75%
RIESGO MEDIO	1	25%
RIESGO ALTO	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Ilustración 12. Liderazgo (Operativo)



Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal operativo: El cuestionario aplicado al personal operativo nos muestra como resultado que el 75% de los empleados se encuentra en riesgo bajo, mientras que el 25% tienen un riesgo medio y el 0% se ubica en riesgo alto, lo que evidencia que el área Liderazgo, se ubica dentro del sector protector o menos perjudicial para la salud.

Margen de acción y control:

“Medida en la que una persona participa en la toma de decisiones en relación con su rol en el trabajo (métodos y ritmo de trabajo, horarios, entorno, otros factores laborales).” (Ministerio del Trabajo, 2018)

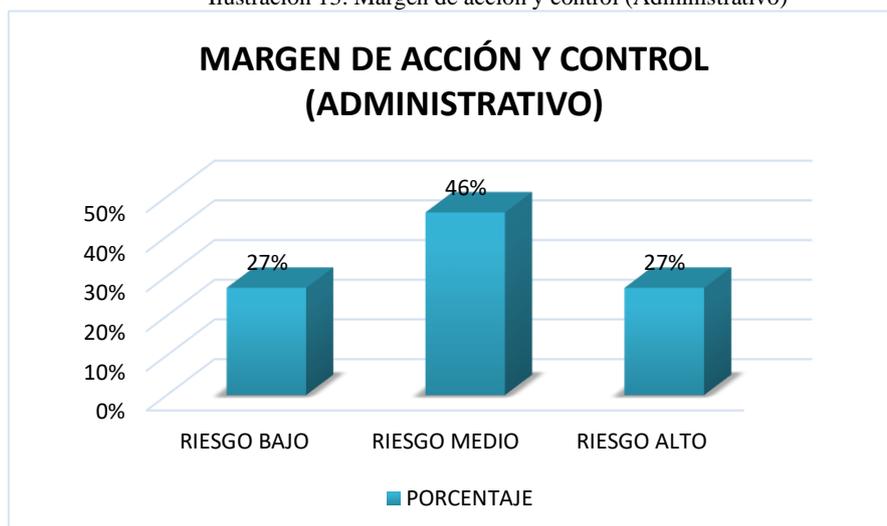
Tabla 17. Margen de Acción y Control (Personal Administrativo)

MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	3	27%
RIESGO MEDIO	5	46%
RIESGO ALTO	3	27%
Total	11	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Ilustración 13. Margen de acción y control (Administrativo)



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal administrativo: El estudio realizado dentro del personal administrativo establece que el 27% de los empleados, se encuentran en un riesgo bajo, el 46% se halla en un riesgo medio y el restante 27% se encuentra en el sector de riesgo alto, lo que

significa que la población en el área Margen de Acción y Control está ubicada en la zona de riesgo intermedio. Sin embargo, es importante intervenir dentro de esta área ya que puede representar una posible fuente de estrés, en el 46% de las personas que calificaron como riesgo medio.

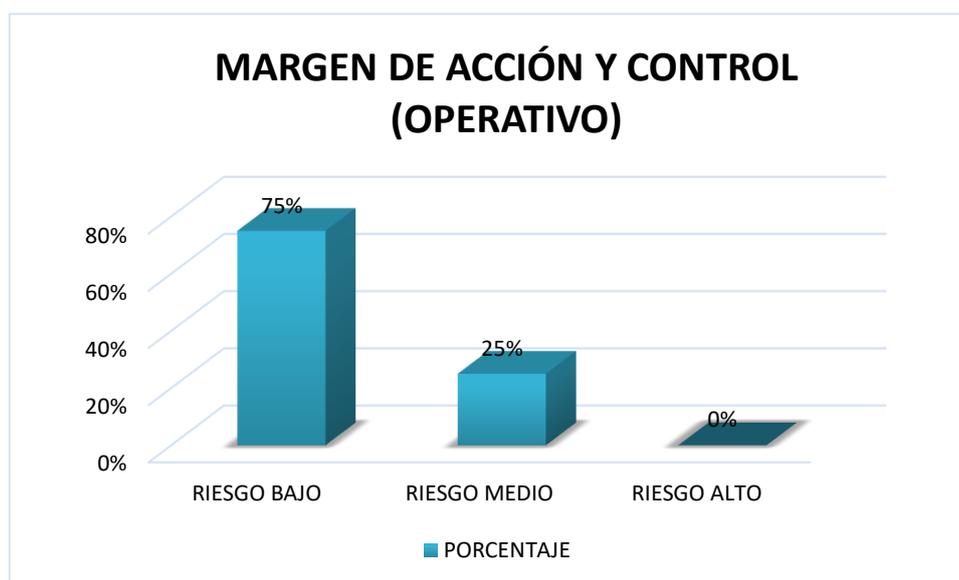
Tabla 18 Margen de Acción y Control (Personal Operativo)

MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL (OPERATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	3	75%
RIESGO MEDIO	1	25%
RIESGO ALTO	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Ilustración 14. Margen de acción y control (Operativo)



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal operativo: Las evaluaciones aplicadas al personal del área operativa da como resultado que el 75% de los empleados se encuentran en riesgo bajo, dentro del 25% tienen un riesgo medio y el 0% se encuentra en riesgo alto, lo que evidencia

que la población en el área Margen de Acción y Control, se encuentra en el sector protector o más beneficioso para la salud.

Organización del trabajo:

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

(Ministerio del Trabajo, 2018)

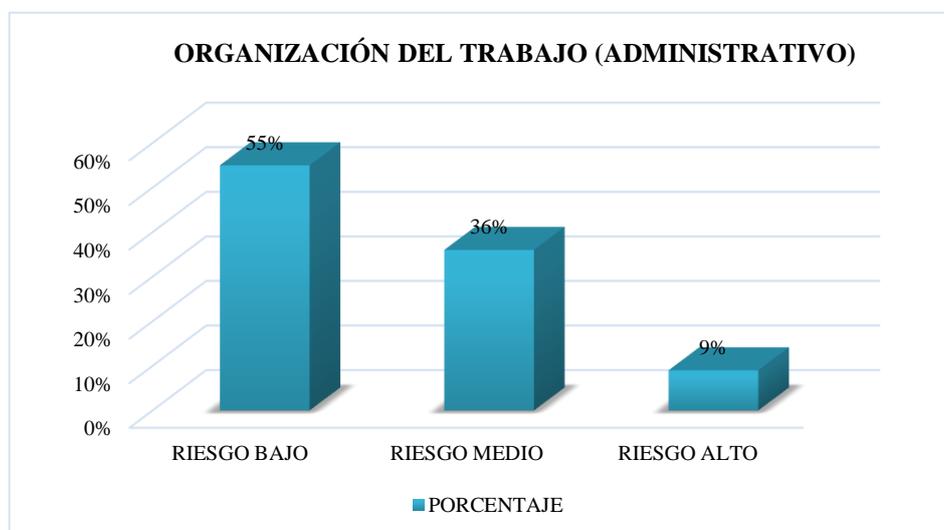
Tabla 19 Organización del Trabajo (Personal Administrativo)

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	6	55%
RIESGO MEDIO	4	36%
RIESGO ALTO	1	9%
Total	11	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Ilustración 15. Organización del trabajo (Administrativo)



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados (personal administrativo): El estudio realizado al personal del área administrativa nos da como resultado que el 55% de los empleados se encuentran en riesgo bajo, con un 36% dentro de un riesgo medio, y un 1% restante bajo un riesgo alto, lo que dictamina que la población en el área Organización del Trabajo, está ubicada en la zona protectora y con una interpretación equivalente a que el riesgo es bajo.

Tabla 20 Organización del Trabajo (Personal Operativo)

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO (OPERATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	2	50%
RIESGO MEDIO	2	50%
RIESGO ALTO	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Ilustración 16. Organización del trabajo (Operativo)



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal operativo: Respecto a los resultados obtenidos en la evaluación de esta dimensión se puede determinar que, el 50% del personal se encuentra en

riesgo bajo, el 50% en un riesgo medio y dándonos un 0% en riesgo alto, lo que indica que la parte del área Organización del Trabajo, se encuentra en el sector de riesgo intermedio. Por tanto, es necesario tomar atención e intervenir en esta zona para evitar que a futuro se origine una posible fuente de estrés entre cada uno de los colaboradores de la empresa por la falta de apoyo y soporte dentro del área laboral.

Recuperación:

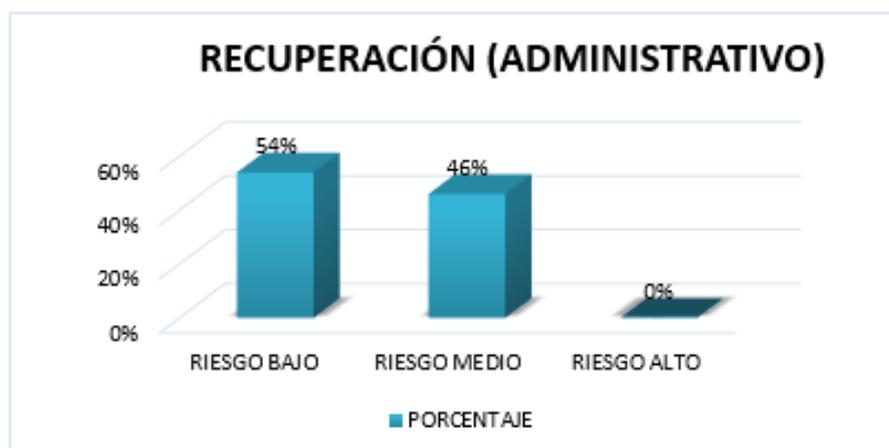
“Tiempo destinado para el descanso y recuperación de energía luego de realizar esfuerzo físico y/o mental relacionado al trabajo; así como tiempo destinado a la recreación, distracción, tiempo de vida familiar, y otras actividades sociales.” (Ministerio del Trabajo, 2018)

Tabla 21. Recuperación (Personal Administrativo)

RECUPERACIÓN (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	6	54%
RIESGO MEDIO	5	46%
RIESGO ALTO	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Ilustración 17. Recuperación (Administrativo)



Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

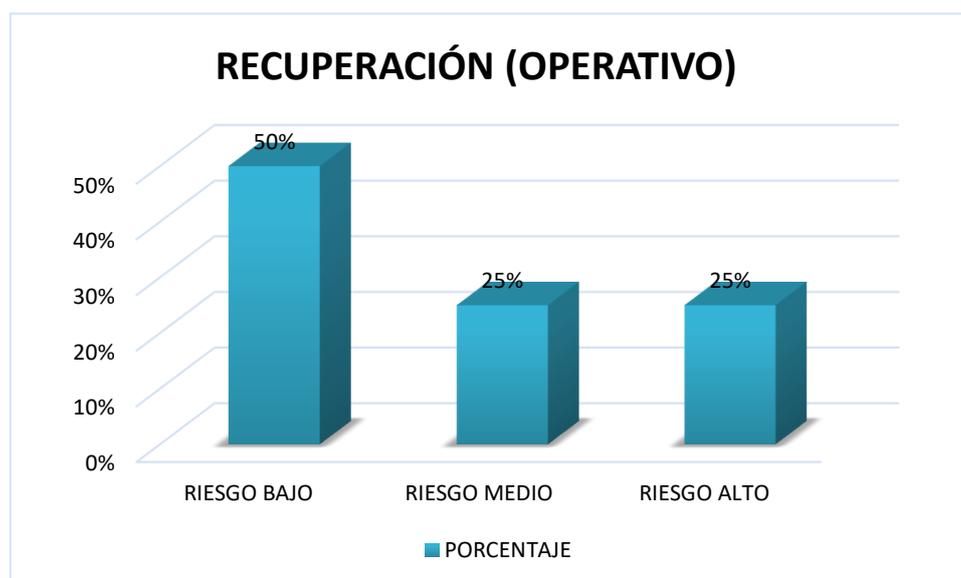
Análisis de resultados personal administrativo: Las evaluaciones aplicadas dentro del área administrativa da como resultado que el 54% de los empleados se encuentran en riesgo bajo, mientras que el 46% tienen un riesgo medio y finalmente dándonos un 0% dentro del riesgo alto, lo que evidencia que la población en el área de Recuperación, se encuentra en el sector protector o más beneficioso para la salud.

Tabla 22. Recuperación (Personal Operativo)

RECUPERACIÓN (OPERATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	2	50%
RIESGO MEDIO	1	25%
RIESGO ALTO	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Ilustración 18. Recuperación (Operativo)



Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal operativo: El cuestionario aplicado dio como resultado que el 50% de los empleados evaluados se encuentra en riesgo bajo, el 25% tienen un riesgo

medio y el 25% se ubica en riesgo alto, lo que establece que el área de Recuperación, se encuentra dentro del sector protector o menos perjudicial para la salud.

Soporte y Apoyo:

“Acciones y recursos formales e informales que aplican los mandos superiores y compañeras/os de trabajo para facilitar la solución de problemas planteados frente a temas laborales y extra laborales.” (Ministerio del Trabajo, 2018)

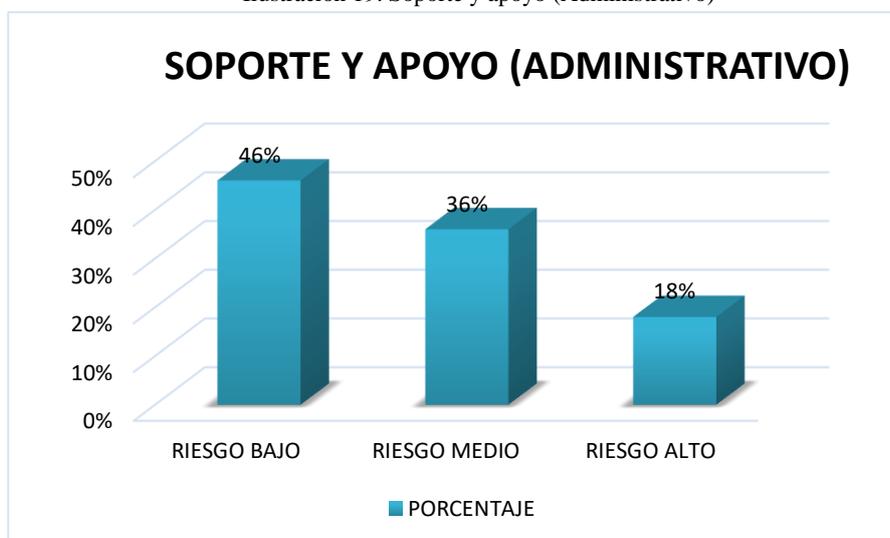
Tabla 23. Soporte y Apoyo (Personal Administrativo)

SOPORTE Y APOYO (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	5	46%
RIESGO MEDIO	4	36%
RIESGO ALTO	2	18%
TOTAL	11	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Ilustración 19. Soporte y apoyo (Administrativo)



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal administrativo: La evaluación aplicada dentro del área administrativa nos muestra que el 46% de los empleados se encuentra en riesgo bajo, el 36% tienen un riesgo medio y el 18% restante se encuentra en riesgo alto, lo que indica que el área de Soporte y Apoyo, se encuentra dentro del sector protector o más beneficioso para la salud.

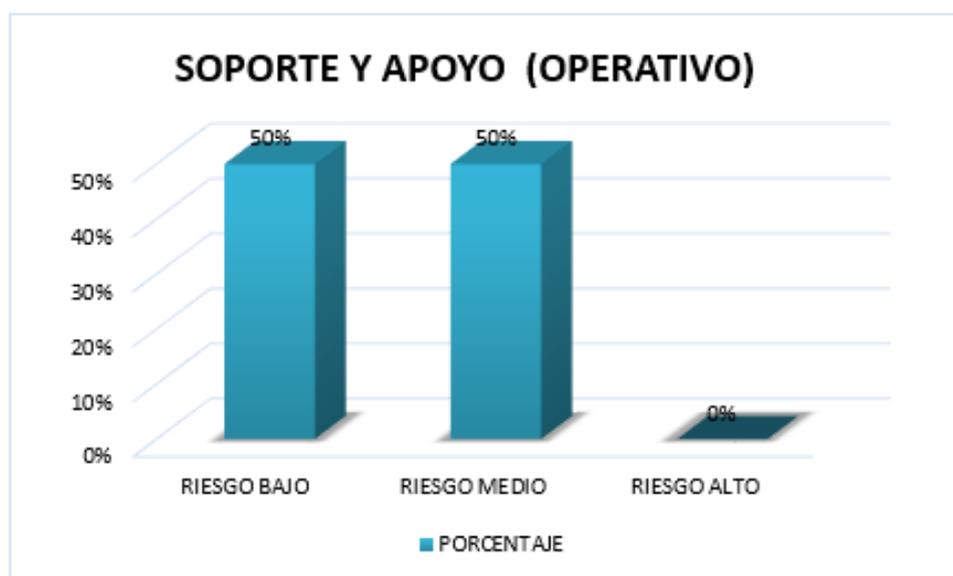
Tabla 24. Soporte y Apoyo (Personal Operativo)

SOPORTE Y APOYO (OPERATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	2	50%
RIESGO MEDIO	2	50%
RIESGO ALTO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Ilustración 20. Soporte y apoyo (Operativo)



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal operativo: El cuestionario aplicado evidencia que el 50% de la población estudiada se encuentra en riesgo bajo, el otro 50% tienen un riesgo medio y el 0% se ubica en riesgo alto, estableciendo que la población en el área de Soporte y Apoyo,

se encuentra en el sector de riesgo intermedio. Por tal motivo se puede ver la necesidad de intervenir en esta dimensión ya que a futuro puede originar una posible fuente de estrés en los trabajadores debido a la falta de apoyo y soporte dentro del ámbito laboral.

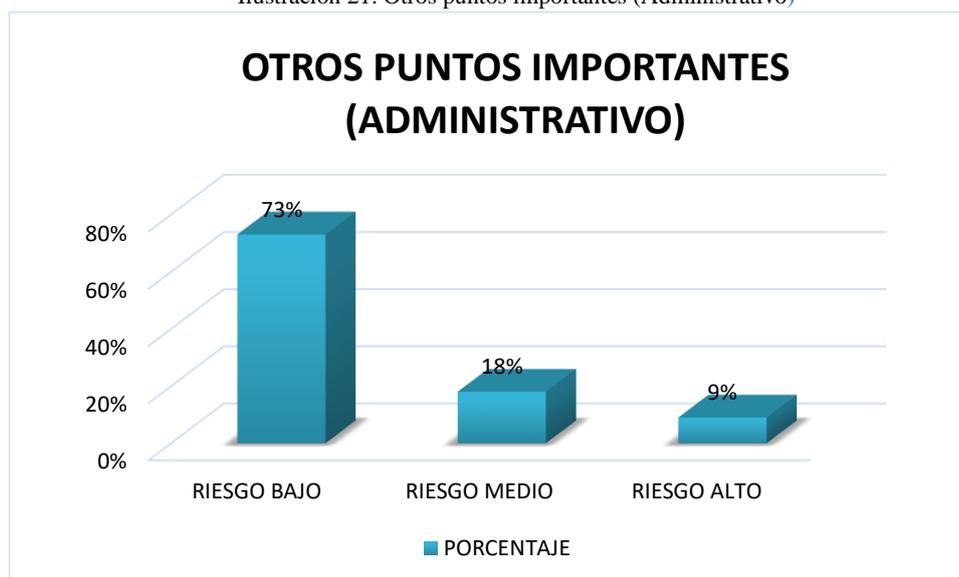
Otros Puntos Importantes

Tabla 25. Otros Puntos Importantes (Personal Administrativo)

OTROS PUNTOS IMPORTANTES (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	8	73%
RIESGO MEDIO	2	18%
RIESGO ALTO	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Ilustración 21. Otros puntos importantes (Administrativo)



Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal administrativo: Las evaluaciones aplicadas determina que el 73% de los empleados analizados se encuentra en riesgo bajo, el 18% tienen un riesgo

medio y el 9% se ubica en riesgo bajo, lo que establece que la población de esta área, se encuentre en el sector protector.

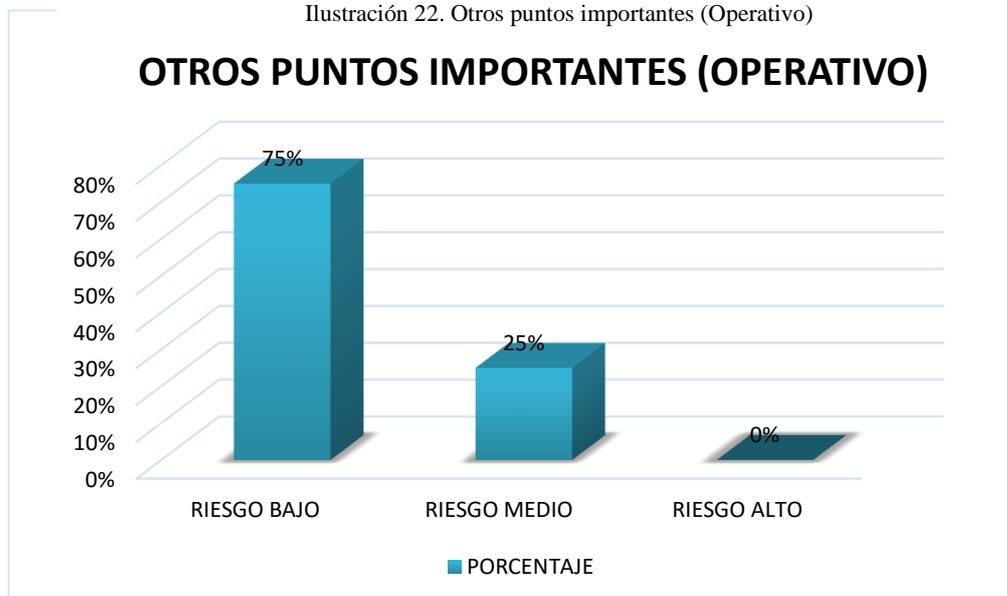
Tabla 26 Otros Puntos Importantes (Personal Operativo)

OTROS PUNTOS IMPORTANTES (OPERATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	3	75%
RIESGO MEDIO	1	25%
RIESGO ALTO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Ilustración 22. Otros puntos importantes (Operativo)



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal operativo: El cuestionario aplicado dio como resultado que el 75% de los encuestados se encuentran en riesgo bajo, el 25% tienen un riesgo medio y el 0% se ubica en riesgo bajo, lo que establece que la población en esta área, se encuentre en el sector protector.

Otros Puntos Importantes Acoso Discriminatorio:

“Trato desigual, exclusión o preferencia hacia una persona, basados en la identidad de género, orientación sexual, edad, discapacidad, estado de salud, enfermedad, etnia, idioma, religión, nacionalidad, etc., que tenga por efecto anular, alterar o impedir el pleno ejercicio de los derechos individuales o colectivos, en los procesos de selección y durante la existencia de la relación laboral.” (Ministerio del Trabajo, 2018)

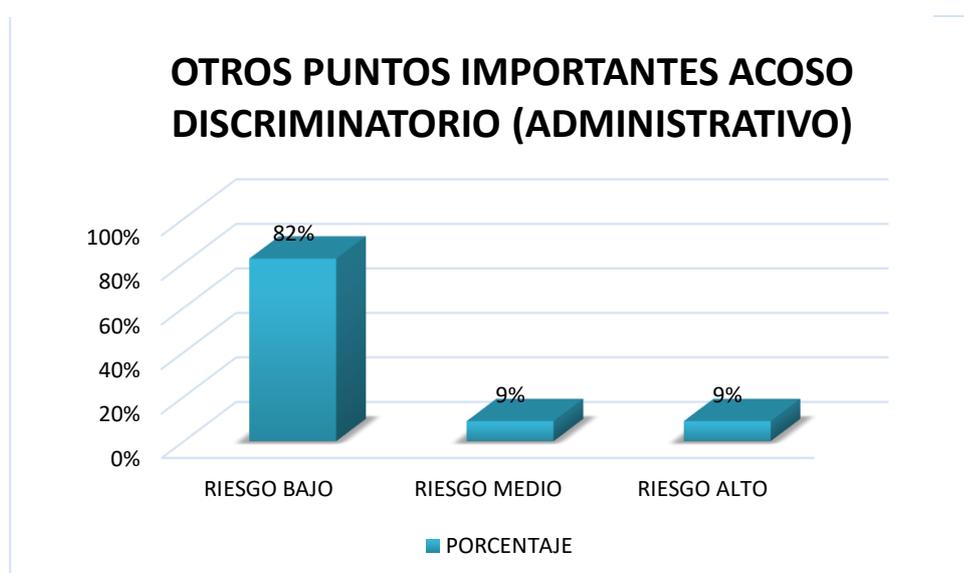
Tabla 27 Otros Puntos Importantes Acoso Discriminatorio (Personal Administrativo)

OTROS PUNTOS IMPORTANTES ACOSO DISCRIMINATORIO (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	9	82%
RIESGO MEDIO	1	9%
RIESGO ALTO	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Ilustración 23. Otros puntos importantes acoso discriminatorio (Administrativo)



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal administrativo: Las evaluaciones aplicadas al personal del área administrativa evidencia que el 82% de los empleados se encuentran en riesgo bajo, dentro del 9% tienen un riesgo medio y el restante 9% se encuentra en riesgo alto, lo que demuestra que la población en el área Acoso Discriminatorio, se encuentra en el sector protector o más beneficioso para la salud.

Tabla 28 Otros Puntos Importantes Acoso Discriminatorio (Personal Operativo)

OTROS PUNTOS IMPORTANTES ACOSO DISCRIMINATORIO (OPERATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	3	75%
RIESGO MEDIO	1	25%
RIESGO ALTO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Ilustración 24. Otros puntos importantes acoso discriminatorio (Operativo)



Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Otros Puntos Importantes Acoso Laboral:

“Forma de acoso psicológico que consiste en el hostigamiento intencional, repetitivo, focalizado a través de acciones vindicativas, crueles o maliciosas para humillar o desestabilizar a un individuo o a grupos de trabajadoras/es y/o servidores, de carácter instrumental o finalista.” (Ministerio del Trabajo, 2018)

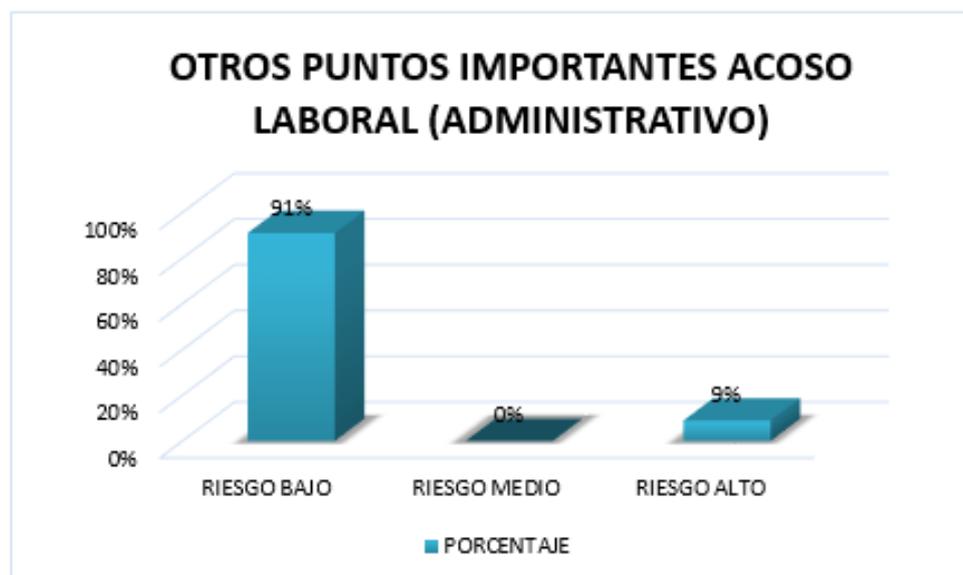
Tabla 29 Otros Puntos Importantes Acoso Laboral (Personal Administrativo)

OTROS PUNTOS IMPORTANTES ACOSO LABORAL (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	10	91%
RIESGO MEDIO	0	0%
RIESGO ALTO	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Ilustración 25. Otros puntos importantes acoso laboral (Administrativo)



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal administrativo: Potencialmente un 91% de la población evaluada, está dentro de un riesgo bajo, el 0% se halla en riesgo medio y el restante 9% se encuentra riesgo alto.

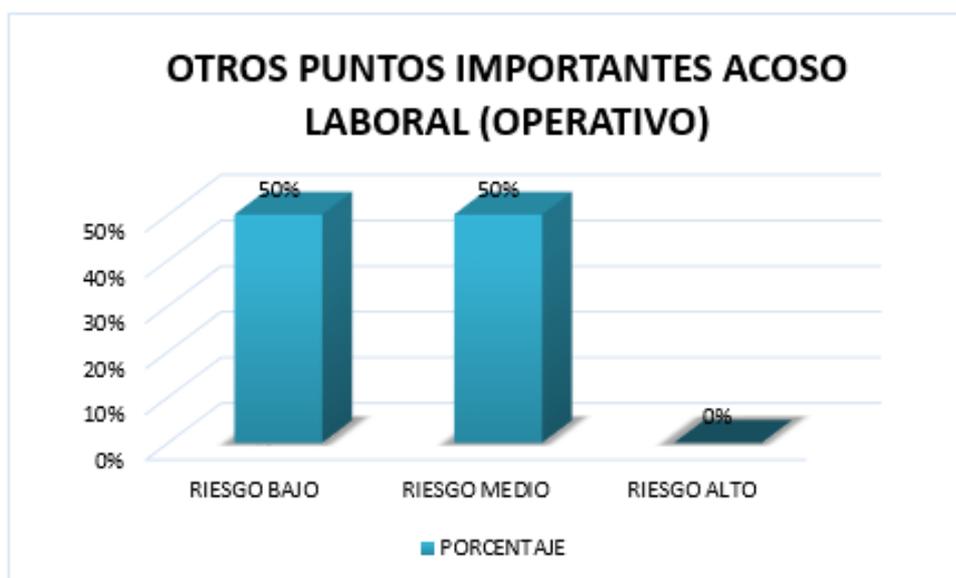
Tabla 30 Otros Puntos Importantes Acoso Laboral (Personal Operativo)

OTROS PUNTOS IMPORTANTES ACOSO LABORAL (OPERATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	2	50%
RIESGO MEDIO	2	50%
RIESGO ALTO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Ilustración 26. Otros puntos importantes acoso laboral (Operativo)



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal operativo: De acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación de esta dimensión se demuestra que, el 50% del personal se encuentra en riesgo bajo, el 50% en un riesgo medio y un 0% en riesgo alto, lo que indica que la parte del área de

Acoso Laboral, se encuentra en el sector de riesgo intermedio. Por tanto, es necesario tomar atención e intervenir en esta zona para evitar que a futuro se origine una posible fuente de estrés entre cada uno de los colaboradores de la empresa por la falta de apoyo y soporte dentro del área laboral.

Otros Puntos Importantes Acoso Sexual:

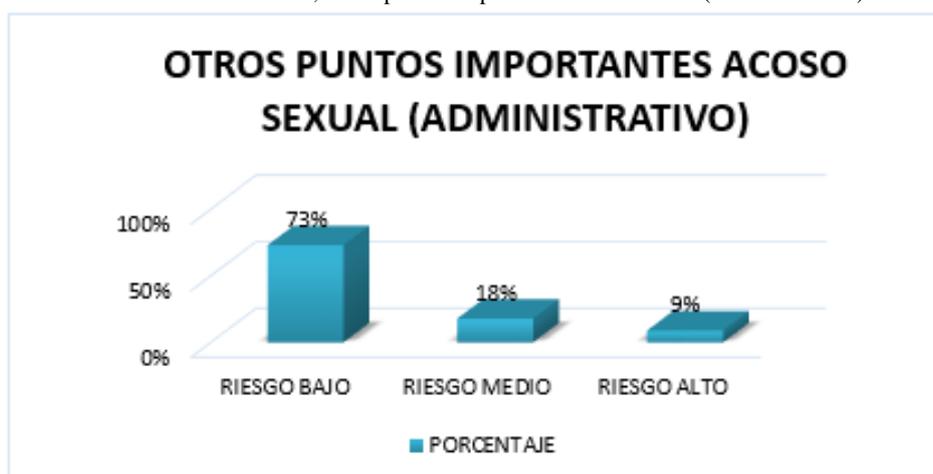
“Insinuaciones sexuales no deseadas que afectan la integridad física, psicológica y moral de las/os trabajadoras/es y/o servidor.” (Ministerio del Trabajo, 2018)

Tabla 31 Otros Puntos Importantes Acoso Sexual (Personal Administrativo)

OTROS PUNTOS IMPORTANTES ACOSO SEXUAL (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	8	73%
RIESGO MEDIO	2	18%
RIESGO ALTO	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Ilustración 27, Otros puntos importantes acoso sexual (Administrativo)



Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal administrativo: La metodología aplicada dentro del área administrativa saca como resolución que el 73% de la población estudiada se encuentra en riesgo bajo, el 18% queda en un riesgo medio y el restante 9% se ubican en riesgo alto, lo que determina claramente que la población de esta área, se encuentre en el sector protector o menos perjudicial para la salud.

Tabla 32 Otros Puntos Importantes Acoso Sexual (Personal Operativo)

OTROS PUNTOS IMPORTANTES ACOSO SEXUAL (OPERATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	4	100%
RIESGO MEDIO	0	0%
RIESGO ALTO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Ilustración 28. Otros puntos importantes acoso sexual (Operativo)



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal operativo: En esta evaluación se puede constatar que el 100% de los empleados estudiados se encuentran en riesgo bajo, lo que demuestra que ninguno

de los trabajadores de la empresa siente algún tipo de amenaza o molestia dentro del ámbito laboral.

Otros Puntos Importantes Adicción al Trabajo:

“Dificultad de la persona a desconectarse del trabajo, necesidad para asumir más y más tarea que puede dar lugar a un riesgo psicosocial es cuando el valor del trabajo es superior a la relación consigo mismo y a las relaciones con otros. Una particularidad de la adicción al trabajo que la diferencia de otras adicciones es que se alaba y recompensa a la gente por trabajar en exceso, esto casi nunca sucede con otras adicciones.” (Ministerio del Trabajo, 2018)

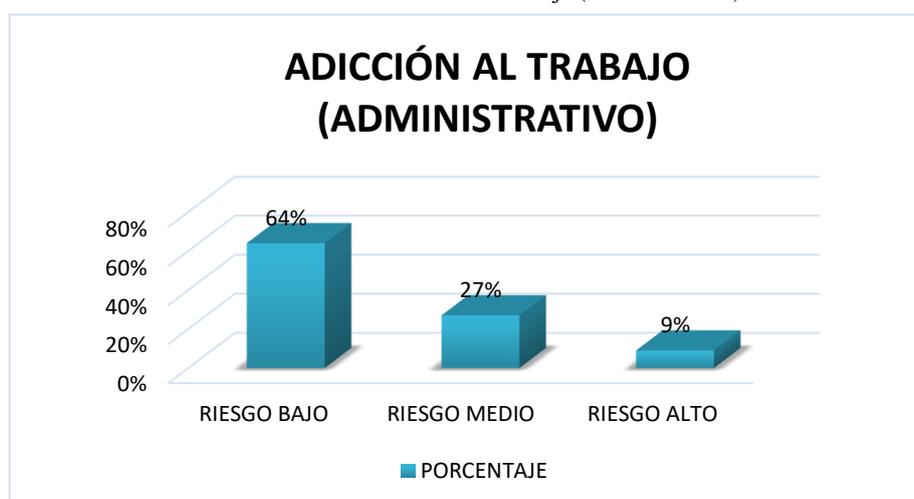
Tabla 33 Adicción al Trabajo (Personal Administrativo)

ADICCIÓN AL TRABAJO (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	7	64%
RIESGO MEDIO	3	27%
RIESGO ALTO	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Ilustración 29. Adicción al trabajo (Administrativo)



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal administrativo: El cuestionario aplicado dio como resultado que el 64% de los trabajadores se encuentra en riesgo bajo, el 27% tienen un riesgo medio y el 9% restante se ubica dentro de un riesgo alto, lo que determina su interpretación del riesgo como Bajo.

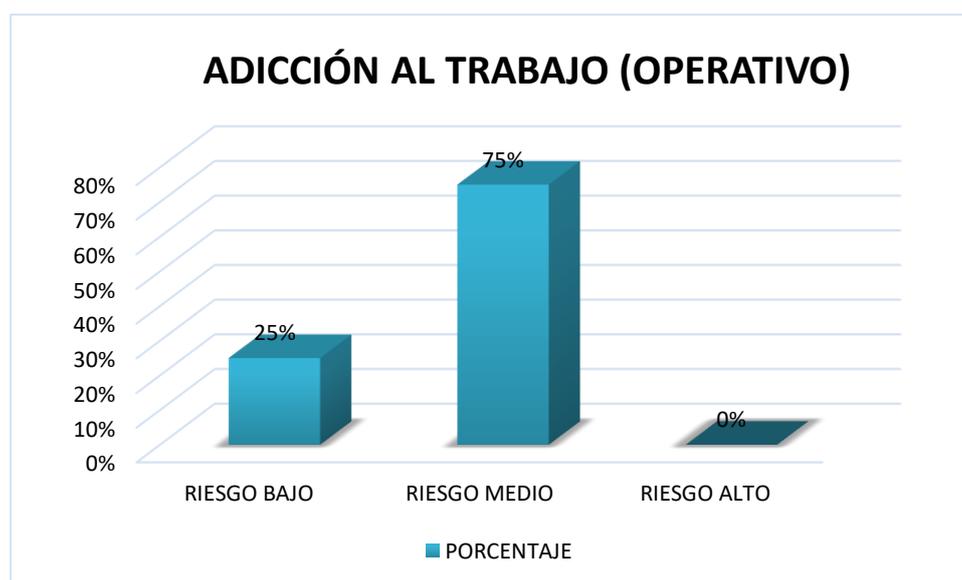
Tabla 34 Adicción al Trabajo (Personal Operativo)

ADICCIÓN AL TRABAJO (OPERATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	1	25%
RIESGO MEDIO	3	75%
RIESGO ALTO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Ilustración 30. Adicción al trabajo (Operativo)



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal operativo: Las evaluaciones realizadas determinan que un 25% están dentro de un riesgo bajo, mientras que el 75% de los empleados corresponden al rango del riesgo medio y un 0% tienen un riesgo alto, lo que establece interpretación es equivalente al riesgo es Bajo.

Otros Puntos Importantes Condiciones del Trabajo:

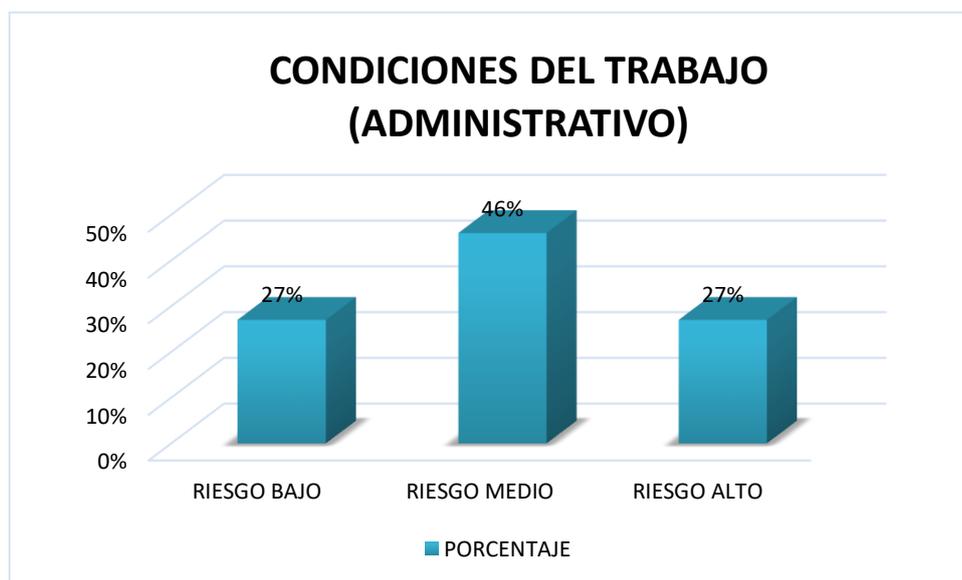
“Son los factores de riesgo (condiciones de seguridad, ergonómicas, higiénico, psicosocial) que puedan afectar negativamente a la salud de los trabajadores y servidores en su actividad laboral.” (Ministerio del Trabajo, 2018)

Tabla 35 Condiciones del Trabajo (Personal Administrativo)

CONDICIONES DEL TRABAJO (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	3	27%
RIESGO MEDIO	5	46%
RIESGO ALTO	3	27%
TOTAL	11	100%

*Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor*

Ilustración 31. Condiciones del trabajo (Administrativo)



*Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor*

Análisis de resultados personal administrativo: Al concluir las evaluaciones en el área administrativa se evidencia que el 27% de los empleados, se ubica en el rango de riesgo bajo, el 46% en riesgo medio y el restante 27% se encuentra en el sector de riesgo alto, lo que establece que la población en el área de Condiciones del Trabajo está ubicada dentro del sector

de riesgo intermedio. Por tanto, es necesario tomar medidas de precaución e intervenir en esta zona para evitar que a futuro se origine una posible fuente de estrés entre cada uno de los trabajadores de la empresa.

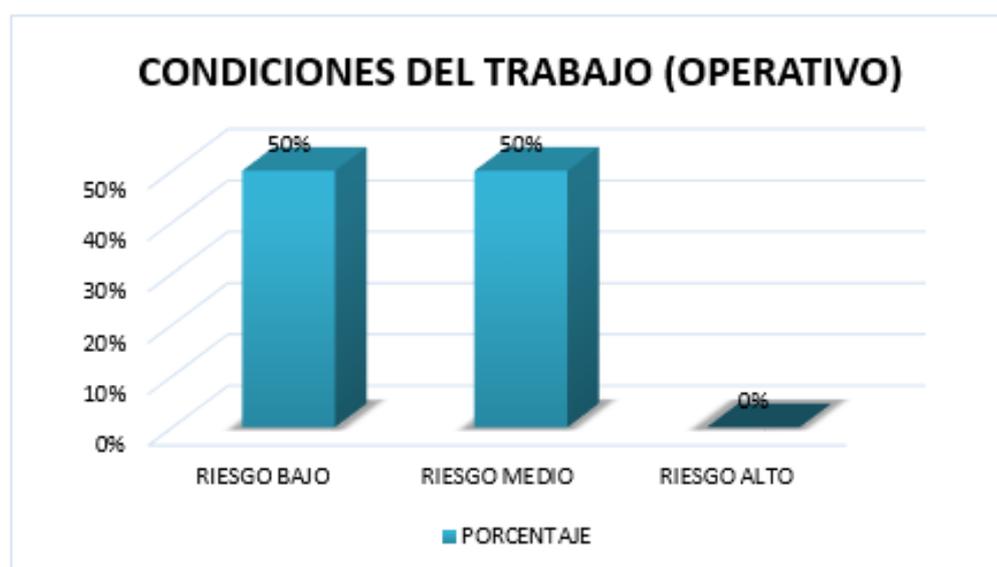
Tabla 36 Condiciones del Trabajo (Personal Operativo)

CONDICIONES DEL TRABAJO (OPERATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	2	50%
RIESGO MEDIO	2	50%
RIESGO ALTO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Ilustración 32. Condiciones del trabajo (Operativo)



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal operativo: El cuestionario aplicado evidencia que el 50% de la población estudiada se encuentra en riesgo bajo, el 50% tienen un riesgo medio y el 0% se ubica en riesgo alto, estableciendo que la población en el área de Condiciones del Trabajo está ubicada dentro del sector de riesgo intermedio. De modo que, es necesario tomar

ciertas medidas de precaución e intervenir en esta zona para evitar que a futuro se origine una posible fuente de estrés entre cada uno de los trabajadores de la empresa.

Otros Puntos Importantes Doble Presencia (laboral – familiar):

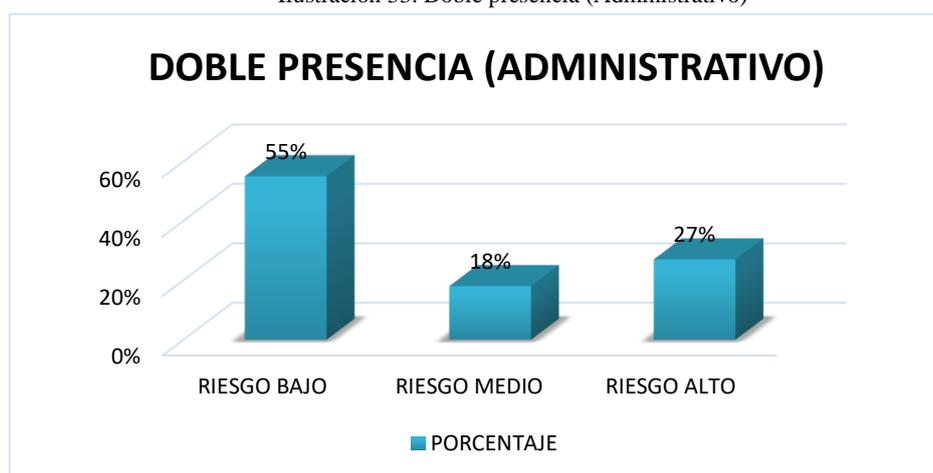
“Demandas conflictivas entre el trabajo y vida personal / familiar.” (Ministerio del Trabajo, 2018)

Tabla 37 Doble Presencia (Personal Administrativo)

DOBLE PRESENCIA (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	6	55%
RIESGO MEDIO	2	18%
RIESGO ALTO	3	27%
TOTAL	11	100%

Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Ilustración 33. Doble presencia (Administrativo)



Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal administrativo: conforme a los resultados, el 55% de los trabajadores se encuentran en riesgo bajo, el 18% lo hallamos dentro de un riesgo medio y

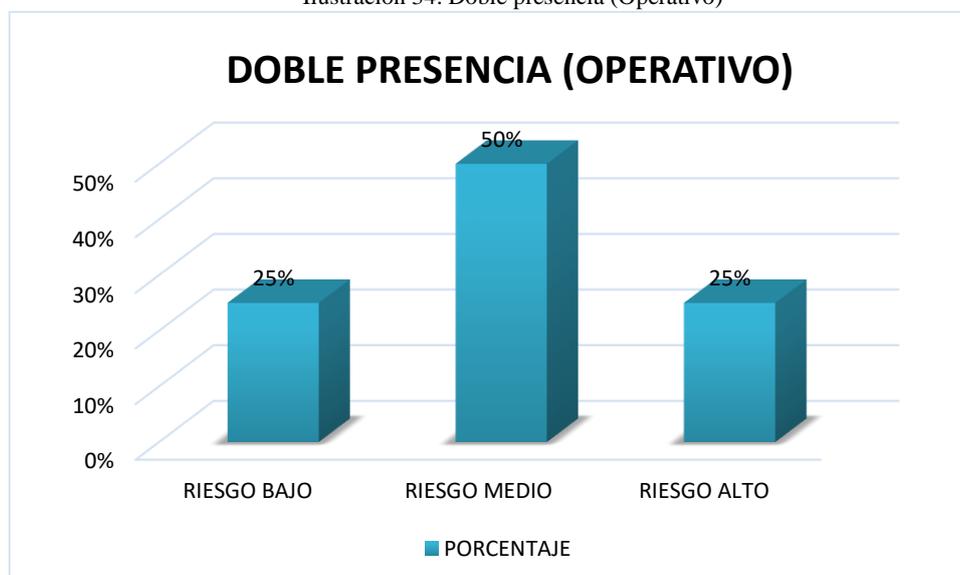
el 27% restante con un riesgo alto, lo que nos puede indicar que el trabajo de empresa no interfiere con el trabajo familiar o viceversa.

Tabla 38 Doble Presencia (Personal Operativo)

DOBLE PRESENCIA (OPERATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	1	25%
RIESGO MEDIO	2	50%
RIESGO ALTO	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Ilustración 34. Doble presencia (Operativo)



Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal operativo: Dentro del área operativa el resultado obtenido determina que el 25% de los trabajadores evaluados se encuentran en riesgo bajo, mientras que un 50% están bajo un riesgo medio y el 25% restante se ubica en las bandas de riesgo alto, demostrando que los trabajadores en el área de Doble Presencia están dentro del sector de riesgo intermedio. Por lo tanto, se requiere tomar ciertas medidas de precaución para

intervenir en esta zona para evitar que a futuro se origine una posible fuente de estrés entre cada uno de los trabajadores de la empresa.

Otros Puntos Importantes Estabilidad Laboral y Emocional:

“Precarización laboral, incertidumbre de futuro laboral, falta de motivación o descontento en el trabajo.” (Ministerio del Trabajo, 2018)

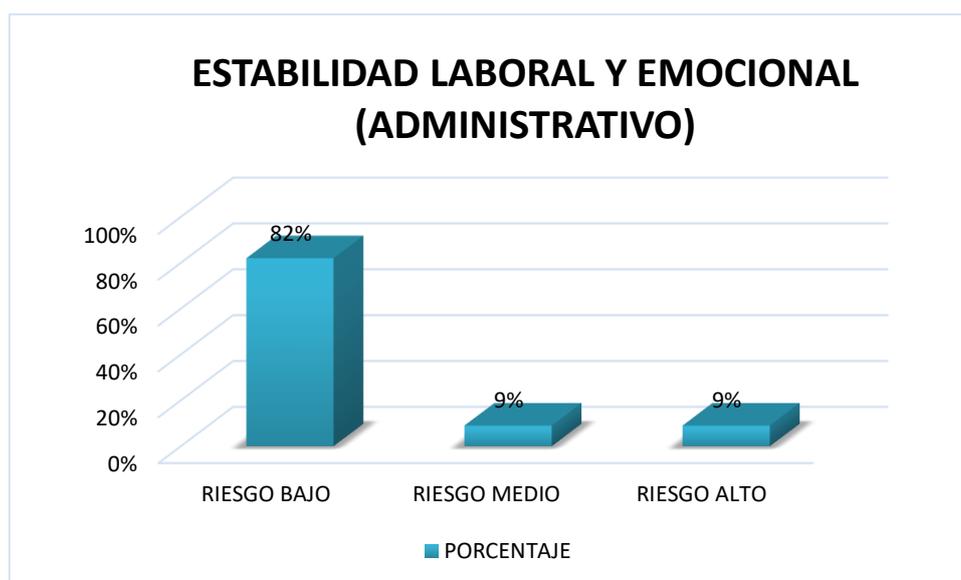
Tabla 39 Estabilidad Laboral y Emocional (Personal Administrativo)

ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	9	82%
RIESGO MEDIO	1	9%
RIESGO ALTO	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Ilustración 35. Estabilidad laboral y emocional (Administrativo)



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal administrativo: Los resultados demuestran que el 82% de los trabajadores se encuentran en riesgo bajo, el 9% se ubica en las bandas de riesgo medio y el 9% en riesgo alto.

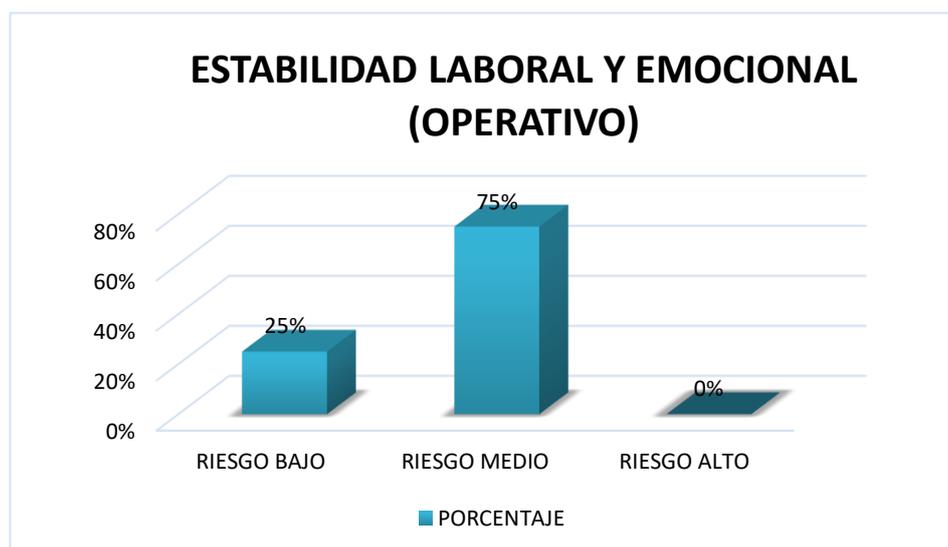
Tabla 40. Estabilidad Laboral y Emocional (Personal Operativo)

ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL (OPERATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	1	25%
RIESGO MEDIO	3	75%
RIESGO ALTO	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Ilustración 36. Estabilidad laboral y emocional (Operativo)



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal operativo: La evaluación aplicada al personal determina que el 25% de los empleados, se encuentran en la barra de riesgo bajo, el 75% se halla en riesgo medio y un 0% se encuentra en el sector de riesgo alto, lo que establece que los trabajadores del área Liderazgo está ubicada dentro del sector intermedio, dando un indicio de una posible

aparición de problemas o dificultades futuros en el desempeño laboral, por lo que se recomienda prestar atención e intervenir en esta área.

Otros Puntos Importantes Salud Auto Percibida:

“Percepción respecto a la salud física y mental de la persona en relación al trabajo que realiza.” (Ministerio del Trabajo, 2018)

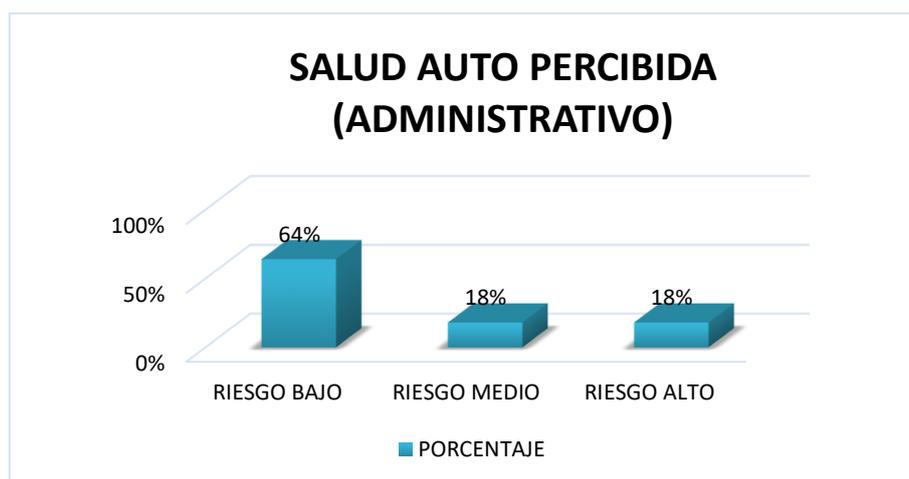
Tabla 41 Salud Auto Percibida (Personal Administrativo)

SALUD AUTO PERCIBIDA (ADMINISTRATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	7	64%
RIESGO MEDIO	2	18%
RIESGO ALTO	2	18%
TOTAL	11	100%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Ilustración 37. Salud auto percibida (Administrativo)



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal administrativo: El 64% de la población estudiada, se ubica en las bandas de riesgo bajo, el 18% está bajo un riesgo medio y el restante 18% se

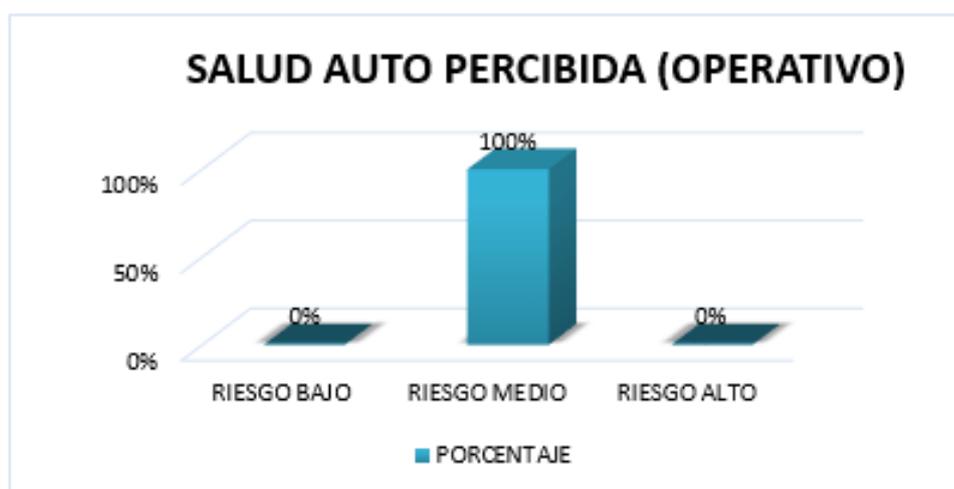
encuentra en riesgo alto. Por lo que podemos deducir que no existe en la organización amenaza de empeoramiento de las condiciones de trabajo que amenacen a la salud de los colaboradores.

Tabla 42 Salud Auto Percibida (Personal Operativo)

SALUD AUTO PERCIBIDA (OPERATIVO)		PORCENTAJE
RIESGO BAJO	0	0%
RIESGO MEDIO	4	100%
RIESGO ALTO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Ilustración 38. Salud auto percibida (Operativo)



Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor

Análisis de resultados personal operativo: La evaluación realizada dentro del área operativa dio como resultado una predominancia del 100% dentro del grupo de riesgo bajo determinando claramente. Por lo que podemos deducir que no existe en la organización amenaza de empeoramiento de las condiciones de trabajo que amenacen a la salud de los colaboradores.

CAPÍTULO V . DISCUSIÓN

5.1. Conclusiones

5.1.1. Personal administrativo.

Conforme al análisis realizado en la presente investigación se concluye que el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial del Ministerio del Trabajo es equiparable en escalas internacionales a cada uno de los factores de riesgo, facilitando la identificación de rangos y mediante estos rangos lograr identificar diagnósticos. Los mismos que se resumen en las siguientes tablas:

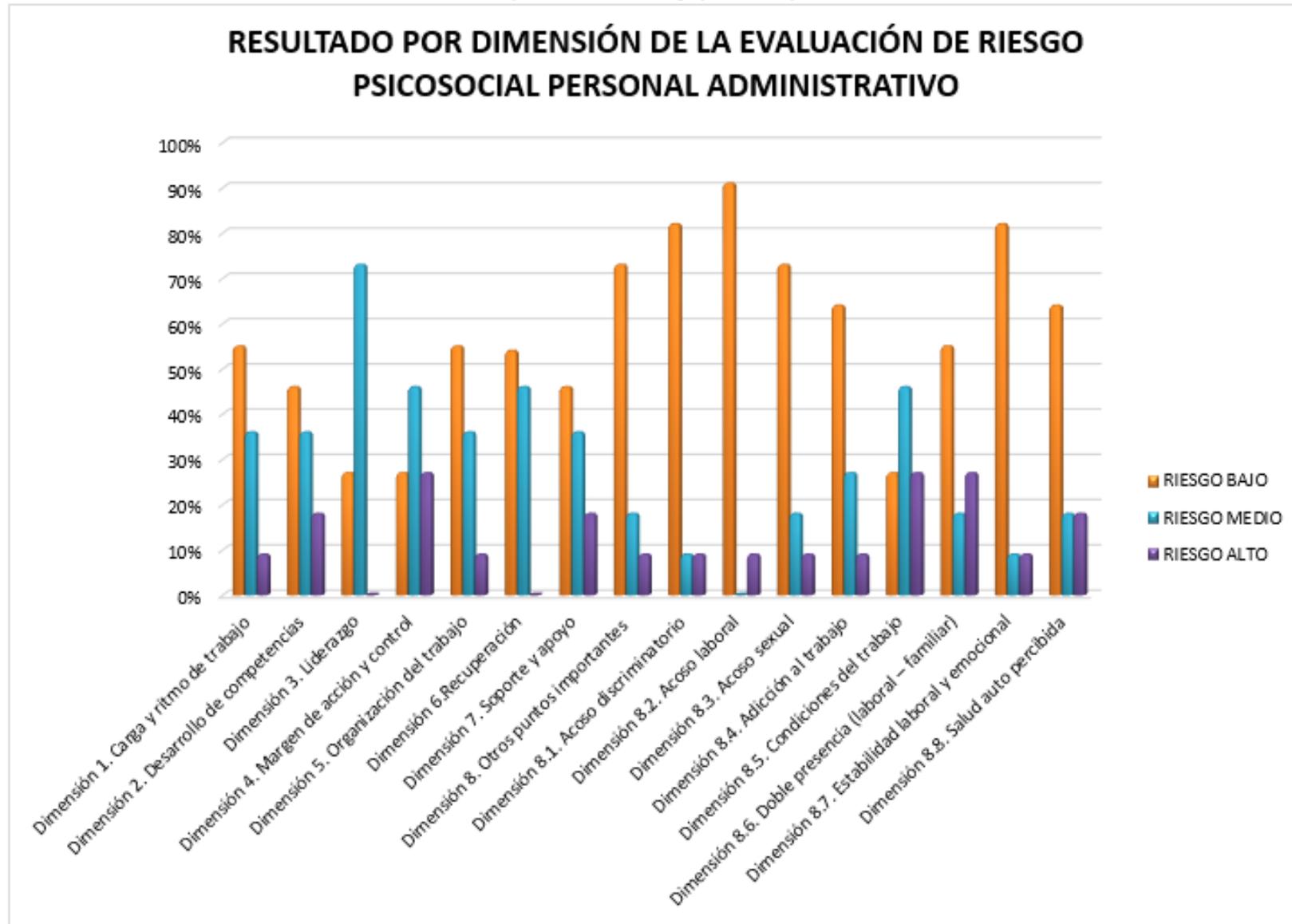
Tabla 43 Resultados por dimensión de riesgo psicosocial personal administrativo

RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL PERSONAL ADMINISTRATIVO			
DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
Dimensión 1. Carga y ritmo de trabajo	55%	36%	9%
Dimensión 2. Desarrollo de competencias	46%	36%	18%
Dimensión 3. Liderazgo	27%	73%	0%
Dimensión 4. Margen de acción y control	27%	46%	27%
Dimensión 5. Organización del trabajo	55%	36%	9%
Dimensión 6. Recuperación	54%	46%	0%
Dimensión 7. Soporte y apoyo	46%	36%	18%
Dimensión 8. Otros puntos importantes	73%	18%	9%
Dimensión 8.1. Acoso discriminatorio	82%	9%	9%
Dimensión 8.2. Acoso laboral	91%	0%	9%
Dimensión 8.3. Acoso sexual	73%	18%	9%
Dimensión 8.4. Adicción al trabajo	64%	27%	9%
Dimensión 8.5. Condiciones del trabajo	27%	46%	27%
Dimensión 8.6. Doble presencia (laboral – familiar)	55%	18%	27%
Dimensión 8.7. Estabilidad laboral y emocional	82%	9%	9%
Dimensión 8.8. Salud auto percibida	64%	18%	18%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Tabla 44 Resultados por dimensión de riesgo psicosocial personal administrativo



Al finalizar el análisis de los datos obtenidos, se llega a la conclusión que no presenta riesgos psicosociales representativos o altos en ninguna de las dimensiones analizadas dentro del área del personal administrativo, se evidencia riesgo medio significativo en solo 4 dimensiones con calificación superior al 40% por lo que el resto de dimensiones se ubican en riesgo bajo que no afecten a la salud de los trabajadores. Sin embargo, la dimensión liderazgo con 73% en riesgo medio, la dimensión margen de acción y control y condiciones del trabajo con el 27% en riesgo alto, son los resultados más representativos de la evaluación.

Tabla 45 Resultados global evaluación riesgo psicosocial personal administrativo

RESULTADO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL PERSONAL ADMINISTRATIVO		
RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
58%	30%	13%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

También se puede concluir que el 58% de los empleados se encuentran en riesgo bajo, el 30% cuenta con un riesgo medio y un 13% está dentro de un riesgo alto, por lo que se recomienda a la empresa intervenir en las dimensiones de riesgo medio más significativas o con resultados superior al 40%, mismo que se puede evidenciar a detalle en la tabla 45.

Ilustración 39. Resultado global evaluación riesgo psicosocial Administrativo



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

5.1.2. Resultados por dimensión de riesgo psicosocial valores significativos

Tabla 46 Resultados dimensión riesgo psicosocial valores significativos Administración

RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL CON VALORES SIGNIFICATIVOS PERSONAL ADMINISTRATIVO			
DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
Dimensión 3. Liderazgo	27%	73%	0%
Dimensión 4. Margen de acción y control	27%	46%	27%
Dimensión 6. Recuperación	54%	46%	0%
Dimensión 8.5. Condiciones del trabajo	27%	46%	27%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

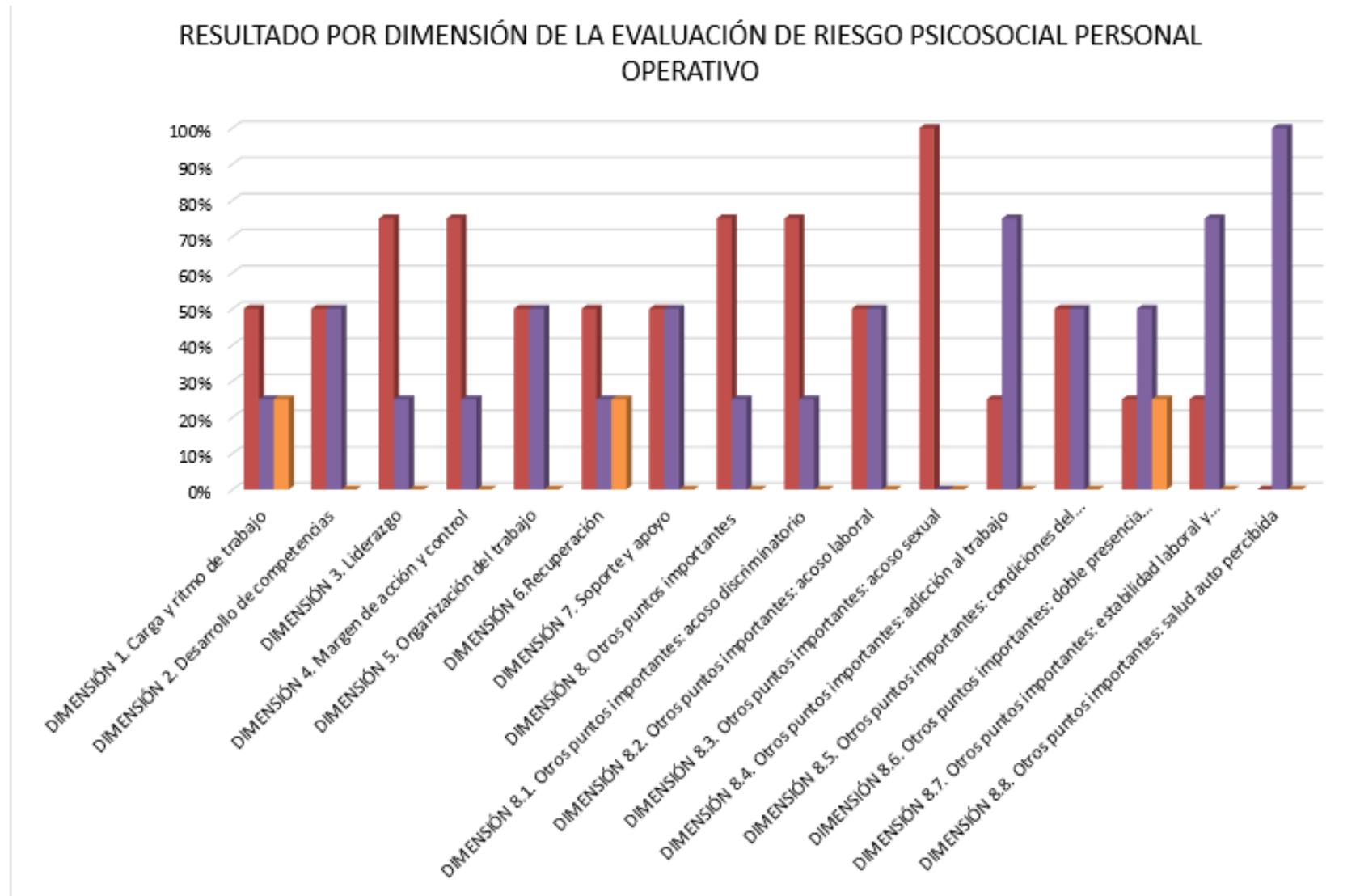
5.1.3. Resultados Personal Operativo

Tabla 47 Resultados por dimensión de riesgo psicosocial personal operativo

RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL PERSONAL OPERATIVO			
DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSION 1. Carga y ritmo de trabajo	50%	25%	25%
DIMENSION 2. Desarrollo de competencias	50%	50%	0%
DIMENSION 3. Liderazgo	75%	25%	0%
DIMENSION 4. Margen de acción y control	75%	25%	0%
DIMENSION 5. Organización del trabajo	50%	50%	0%
DIMENSION 6. Recuperación	50%	25%	25%
DIMENSION 7. Soporte y apoyo	50%	50%	0%
DIMENSION 8. Otros puntos importantes	75%	25%	0%
DIMENSION 8.1. Otros puntos importantes: acoso discriminatorio	75%	25%	0%
DIMENSION 8.2. Otros puntos importantes: acoso laboral	50%	50%	0%
DIMENSION 8.3. Otros puntos importantes: acoso sexual	100%	0%	0%
DIMENSION 8.4. Otros puntos importantes: adicción al trabajo	25%	75%	0%
DIMENSION 8.5. Otros puntos importantes: condiciones del trabajo	50%	50%	0%
DIMENSION 8.6. Otros puntos importantes: doble presencia (laboral – familiar)	25%	50%	25%
DIMENSION 8.7. Otros puntos importantes: estabilidad laboral y emocional	25%	75%	0%
DIMENSION 8.8. Otros puntos importantes: salud auto percibida	0%	100%	0%

*Fuente: Trabajo de campo
Elaborado por: El Autor*

Ilustración 40. Resultado dimensión evaluación riesgo psicosocial Operativo



Después del análisis de datos realizado, se demostró que no presenta riesgos psicosociales representativos o altos en ninguna de las dimensiones analizadas en el personal operativo, evidencia riesgo medio significativo en 9 dimensiones con calificación superior al 50% por parte de los colaboradores y el resto de dimensiones no son generadores de estrés. Sin embargo, la dimensión salud auto percibida con el 100% en riesgo alto, la dimensión adicción al trabajo y estabilidad laboral y emocional con el 75% en riesgo medio, son los resultados más representativos de la evaluación.

Podemos concluir que el 52% de los empleados analizados se encuentra en riesgo bajo, mientras que un 44% se encuentran en riesgo medio y el 5% restante se ubica en las bandas de riesgo alto, por lo que se recomienda a la empresa, intervenir en las dimensiones de riesgo medio más significativas o con calificación superior al 40%, se puede evidenciar el detalle en la tabla 49.

Tabla 48 Resultados global de la evaluación de riesgo psicosocial personal administrativo

RESULTADO GLOBAL DE LA EVALUACION DE RIESGO PSICOSOCIAL PERSONAL OPERATIVO		
RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
52%	44%	5%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

Ilustración 41. Resultado global evaluación riesgo psicosocial personal Operativo



Tabla 49. Resultados dimensión riesgo psicosocial valores significativos operativo

RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL PERSONAL OPERATIVO

DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSIÓN 2. Desarrollo de competencias	50%	50%	0%
DIMENSIÓN 5. Organización del trabajo	50%	50%	0%
DIMENSIÓN 7. Soporte y apoyo	50%	50%	0%
DIMENSIÓN 8.2. Otros puntos importantes: acoso laboral	50%	50%	0%
DIMENSIÓN 8.4. Otros puntos importantes: adicción al trabajo	25%	75%	0%
DIMENSIÓN 8.5. Otros puntos importantes: condiciones del trabajo	50%	50%	0%
DIMENSIÓN 8.7. Otros puntos importantes: estabilidad laboral y emocional	25%	75%	0%
DIMENSIÓN 8.8. Otros puntos importantes: salud auto percibida	0%	100%	0%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: El Autor

5.2. Recomendaciones

- Se logró visualizar la existencia de varios factores favorables en los que la empresa

se encuentra trabajando, sin embargo, aún hay un desgaste o agotamiento físico y mental (estrés) interno, por lo que se recomienda que, a través de la lectura y análisis del presente documento, la empresa revise y conozca sobre estos aspectos favorables se ajusten a cambios favorables y de esta manera se fortalezcan, influyendo directamente en el mejoramiento de la calidad laboral de la empresa.

- A pesar de no contar con porcentajes alarmantes de atención, es adecuado sugerir a la alta dirección una participación más activa en el proyecto de intervención sobre los riesgos psicosociales, mediante un programa que tenga los recursos económicos, técnicos y de personal apropiados para asegurar la disminución del riesgo presente

DIMENSIÓN 2. Desarrollo de competencias. - Recomendando:

- Implementar un Modelo por Competencias que permita a la empresa desenvolverse de forma estratégica con el fin de obtener mejores resultados al contratar talento, con valores dentro de la empresa como el rendimiento, productividad y resultados que van en aumento cuando las personas se gestionan por competencias, en base a unos objetivos previamente definidos, ya que éste tendrá mayores posibilidades de ser exitoso a la gran coincidencia con la Cultura organizacional, además de contar con un personal capaz y suficiente para lograr los resultados que se esperan en su gestión.
- Conformar un comité que se encargue de vigilar, actualizar y analizar el Modelo por Competencias propuesto y los procesos alineados a él, en cada una de las áreas laborales evitando que se modifique la Visión, Misión y Valores organizacionales.
- Establecer un sistema de evaluaciones periódicas por competencias a los

trabajadores, con el propósito de detectar ciertas inconsistencias que puedan ocasionar el déficit laboral en cuanto a conocimientos y habilidades en relación al cargo que ocupan.

- Determinar políticas claras de selección y reclutamiento laboral, basadas en los resultados de evaluación, para la selección del candidato adecuado para el puesto de trabajo; establecer planes de capacitación y desarrollo con las personas con base en los resultados individuales y/o grupales obtenidos.
- Motivar constantemente al personal a través de reconocimientos verbales y económicos y bajo la consideración de que los empleados que ocupen cargos multifuncionales obtendrán una remuneración proporcional a las responsabilidades a su cargo. Esto genera un sentimiento de valoración por parte de la empresa hacia el conocimiento y esfuerzo laboral.

DIMENSIÓN 5. Organización del trabajo. - Sugiero:

- Mejorar los canales de comunicación de forma asertiva, entre jefes, colaboradores y compañeros de trabajo relación a las necesidades laborales de la empresa.
- Implementar un plan estratégico utilizando medios tecnológicos actuales, por medio de la conexión de apps con el sistema interino para la reorganización y control del cumplimiento de las metas trazadas para el buen funcionamiento de procesos y la formación de un ambiente óptimo para el trabajador.
- Se recomienda efectuar una planificación anual bajo cronogramas de trabajo para área, detallando objetivos e indicadores de gestión o conseguir, y como consecuente, con revisiones y controles mensuales para su cumplimiento.

- Generar una política de comunicación que permita interactuar opiniones entre el trabajador y el área de dirección, logrando una exposición segura y libre sobre diversos puntos de vista.
- Realizar evaluaciones periódicas sobre la satisfacción laboral a través del departamento de Recursos Humanos, para conocer las percepciones del personal con respecto a las exposiciones y condiciones laborales en la que los trabajadores se encuentran. Presentar los resultados a la gerencia y a los trabajadores en general, para tomar las acciones oportunas y corregir falencias, además de darle el seguimiento oportuno al cumplimiento de las mismas.

DIMENSIÓN 7. Soporte y apoyo. - Propongo:

- Reestructuración de las tareas con el objetivo de mejorar en procesos haciéndolos más eficaces y optimizando procedimientos.
- Brindar apoyo social con una amplia apertura a cada uno de los subordinados por parte de sus jefes.
- Establecer políticas que promuevan un trabajo con dinamismo y en equipo, bajo actividades lúdicas extra laborales de los trabajadores.

DIMENSIÓN 8. Otros puntos importantes:

Acoso discriminatorio, acoso laboral, estabilidad laboral y emocional. Se recomienda lo siguiente:

- Implementar un programa de prevención de Riesgos Laborales, y conjuntamente con la Unidad de Salud y Seguridad Laboral, cumplir con las actividades del plan de acción, con la finalidad de minimizar y neutralizar los Riesgos existentes,

evidenciados en el presente trabajo de investigación.

- Sensibilizar al personal administrativo y obrero, de la gravedad existente bajo el acoso discriminatorio, acoso laboral, estabilidad laboral y emocional, mediante un plan de capacitación anual, acerca del daño integral a la salud y al rendimiento profesional, que pueden provocar situaciones de este ámbito, los mismos que se encuentra presentes en el entorno laboral, para posteriormente aprender a identificarlos, tratarlos y evitarlos.
- Comprometer a la alta Dirección con el cumplimiento del plan de acción sugerido para la prevención de riesgos bajo este ámbito, ya que es responsabilidad de la Institución emplear todos los esfuerzos y recursos posibles para el bienestar y motivación de los empleados.
- Definir políticas o delimitaciones claras dentro de la empresa que aseguren la igualdad y el trato justo a las personas, garantizando la equidad y la inclusión.
- Mantener un ambiente laboral, seguro, satisfactorio y cómodo para cumplir con las responsabilidades y objetivos propuestos, fomentando el desarrollo profesional, incrementando la participación y promoviendo la igualdad de trato logrará que la inseguridad laboral sea mínima o nula.
- Una de las áreas con mayor riesgo es atención y servicio al cliente, la que se debe priorizar para la capacitación personal y su monitoreo constante con respecto a su comportamiento conductual.

Condiciones del trabajo y salud auto percibida. Con el fin de prevenir problemas de salud debido a las condiciones del trabajo y salud auto percibida Para evitar serias

repercusiones dentro del ámbito laboral por el exceso de trabajo se sugiere seguir las siguientes recomendaciones:

Adicción al trabajo. Para evitar serias repercusiones dentro del ámbito laboral por el exceso de trabajo se sugiere seguir las siguientes recomendaciones:

- Rediseñar puestos de la organización, atendiendo a la adecuación de la carga de trabajo y de la presión temporal, garantizando la satisfacción y calidad de vida en el trabajo.
- Potenciar los trabajos más cooperativos, garantizando la creación de equipos auto dirigidos y con una mayor posibilidad de comunicación y participación en la toma de decisiones.
- Gestionar planes de ocio y distracción para los trabajadores enfocados en deportes y ejercicio físico.

5.3. Plan de acción

La empresa deberá estructurar y desarrollar acciones correctivas que sirvan de base para establecer las medidas de prevención e intervención adecuadas. Para lo cual los organismos de control y empresas similares mantienen documentos, herramientas, guías, etc., y, que se pueden considerar como orientación en la prevención de riesgos psicosociales. (Ver Anexo 1).

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, M., & Burguillos, A. I. (2014). Estrés y burnout en profesores de primaria y secundaria de Huelva: las estrategias de afrontamiento como factor de protección. *International Journal of Developmental and Educational Psychology. INFAD Revista de Psicología*, 4(1), 303-310. doi:<https://doi.org/10.17060/ijodaep.2014.n1.v4.616>
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2003). *Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas. Recuperado el 30 de julio de 2021, de <https://osha.europa.eu/es/publications/reports/309>
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (s.f.). *Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo*. Recuperado el 20 de julio de 2021, de Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo: <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Asamblea Nacional de la Republica del Ecuador. (09 de noviembre de 2017). *Ley Orgánica reformatoria a la Ley Orgánica del Servicio Público y al Código del Trabajo para prevenir el Acoso Laboral*. Recuperado el 31 de julio de 2021, de Biblioteca de la Defensoría del Pueblo: <https://biblioteca.defensoria.gob.ec/bitstream/37000/2010/1/33.%20Ley%20Org%C3%A1nica%20Reformatoria%20para%20prevenir%20el%20Acoso%20Laboral.pdf>
- Bastida, R. (septiembre de 2013). *Factores de riesgo psicosocial a través del método Fpsico en una empresa de automoción navarra*. Recuperado el 20 de julio de 2021, de Repositorio Institucional Universidad Pública de Navarra.: <https://academica-e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/8326/Rebeca%20Bastida.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Camacho, C., & Arias, F. (julio/septiembre de 2009). Análisis de la Salud y Burnout en Profesores Mexicanos. *Ciencia y Trabajo*, 11(31), 168-171. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/28322447_Analisis_de_la_Salud_y_Burnout_en_Profesores_Mexicanos
- Carranco, S., & Pando, M. (2019). Metanálisis de los artículos sobre estrés laboral docente en el período 2013 – 2017. *Recimundo: Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 3(1), 522-554. Recuperado el 20 de julio de 2021, de <http://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/384>
- Chacón, J., Hernández, J., & Valenzuela, G. (25 de 10 de 2017). *Diseño de una propuesta de plan estratégico de prevención de los factores de riesgos psicosociales en el ámbito laboral que afectan al personal de la Compañía Industrial Alimenticia S.A.* Recuperado el 20 de julio de 2021, de Repositorio Institucional Universidad de El Salvador: <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/15459/1/14103256.pdf>
- Charria, V., Sarsosa, K., & Arenas, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4), 380-391. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/120/12021522004.pdf>
- Chiang, M., Gómez, N., & Sigoña, M. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud de los Trabajadores*, 21(2), 111-128. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839307002.pdf>
- Del Prado, J. (s.f.). *Conflicto de rol*. Recuperado el 31 de julio de 2021, de IMF Business School: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/conflicto-de-rol/>
- Flores, J., & Cordero, D. (2019). *Evaluación de los factores de riesgo psicosocial en los conductores de una institución pública del Ecuador, 2018*. Obtenido de Repositorio Digital Universidad Internacional SEK:

<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3238/3/Diana%20Cordero%20Espinosa%20-%20Final.pdf>

Gracia, D. (2019). *¿Qué son los riesgos psicosociales?* Recuperado el 30 de julio de 2021, de Psicopreven: <https://www.psicopreven.com/noticias-de-la-prevencion/137-que-son-los-riesgos-psicosociales>

Guilló, S. (25 de julio de 2015). *Evaluación de Riesgo Psicosocial del personal de enfermería de una residencia geriátrica*. Recuperado el 31 de julio de 2021, de Repositorio Univerdidad Miguel Hernandez: <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/2135/1/TFM%20Guill%C3%B3%20Conesa%20C%20Sara.pdf>

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (01 de junio de 2017). *Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo*. Recuperado el 21 de julio de 2021, de Ministerio de Trabajo: <https://sut.trabajo.gob.ec/publico/Normativa%20Legal/Resoluciones/Resoluci%C3%B3n%20del%20IESS%20513.pdf>

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (s.f.). *Riesgos psicosociales*. Recuperado el 30 de julio de 2021, de ISTAS: <https://istas.net/salud-laboral/peligros-y-riesgos-laborales/riesgos-psicosociales>

ISASTUR. (2010). *Riesgos Psicosociales*. Recuperado el 21 de julio de 2021, de Isastur: https://www.isastur.com/external/seguridad/data/es/1/1_10_3.htm

Luceño, L., Martín, J., Rubio, S., & Díaz, E. (2004). Factores Psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. *EduPsykhé*, 3(1), 95-108. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1071126.pdf>

Madurga, O. (2009). *Términos y definiciones*. Recuperado el 30 de julio de 2021, de Ceoe Aragón:

<https://ceoearagon.es/prevencion/ohsas09/3.htm#:~:text=3.21%20Riesgo%3A%20Combinaci%C3%B3n%20de%20la,causar%20el%20suceso%20o%20exposici%C3%B3n.>

- Meliá, J. L., & otros. (2019). *Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales: Evaluación de Riesgos*. Barcelona: Foment del Treball Nacional. Obtenido de <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/Perspectivas-de-Intervenci%C3%B3n-en-Riesgos-Psicosociales-Evaluaci%C3%B3n-de-Riesgos.pdf>
- Meliá, J., Nogareda, C., Lahera, M., Duro, A., Peiro, J., Salanova, M., & Garcia, D. (2019). Principios comunes para la evaluación de riesgos en la empresa. En J. Melia, C. Nogareda, M. Lahera, A. Duro, J. Peiro, M. Salanova, & D. Garcia, *Perspectivas de intervencion en riesgos psicosociales* (págs. 13-36).
- Ministerio de la Protección Social. (diciembre de 2007). *Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales*. Recuperado el 21 de julio de 2021, de Ministerio de la Protección Social: https://www.minsalud.gov.co/riesgosProfesionales/Documents/ENCUESTA%20SALUD_RP.pdf
- Ministerio de Relaciones Laborales. (2013). *Factores y riesgos laborales psicosociales: nuevos riesgos laborales emergentes e introducción a la evaluación*. Recuperado el 30 de julio de 2021, de Ministerio de Relaciones Laborales: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>
- Ministerio del Trabajo. (16 de junio de 2017). *Normativa para la Erradicación de la discriminación en el ámbito laboral*. Recuperado el 21 de julio de 2021, de Ministerio de Trabajo: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/AM->

82.-NORMATIVA-ERRADICACION-DE-LA-DISCRIMINACION-EN-EL-
AMBITO-LABORAL.pdf?x42051

Ministerio del Trabajo. (octubre de 2018). *Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial*. Recuperado el 30 de julio de 2021, de Ministerio del Trabajo: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/GU%C3%8DA-PARA-LA-APLICACI%C3%93N-DEL-CUESTIONARIO-DE-EVALUACI%C3%93N-DE-RIESGO-PSICOSOCIAL.pdf?x42051>

Morales, M. V. (febrero de 2019). *Evaluación de Riesgo Psicosocial en la empresa Spartan del Ecuador sucursal Quito - Ecuador*. Recuperado el 21 de junio de 2021, de Repositorio Digital Universidad Internacional Sek: <http://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3237>

Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(Suplemento 1), 4-19. Recuperado el 20 de Julio de 2021, de <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>

Organización Internacional del Trabajo - OIT. (2016). *Estres en el Trabajo: Un Reto Colectivo*. Recuperado el 20 de julio de 2021, de Publicaciones OIT: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (2015). *Investigación de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales: Guía práctica para inspectores del trabajo*. Recuperado el 30 de julio de 2021, de Organización Internacional del Trabajo: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---lab_admin/documents/publication/wcms_346717.pdf

OSALAN. (s.f.). *Factores de riesgo psicosocial*. Recuperado el 30 de julio de 2021, de Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales:

<https://www.osalan.euskadi.eus/informacion/psikopreben-factores-de-riesgo-psicosocial/s94-contpsik/es/>

Paspuel, L. (2014). *Identificación de factores psicosociales para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas C.A.* Recuperado el 20 de julio de 2021, de Repositorio Universidad Central del Ecuador:

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3595/1/T-UCE-0007-140.pdf>

Pérez, J., & Nogareda, C. (2012). *NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Recuperado el 30 de julio de 2021, de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo:

<https://www.insst.es/documents/94886/326879/926w.pdf/cdecbd91-70e8-4cac-b353-9ea39340e699>

Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*(82), 179-200.

doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>

Rodríguez, E., Sánchez-Gómez, J., Dorado, H. A., & Ramírez, J. M. (junio de 2014).

Factores de riesgo psicosocial intralaboral y grado de estrés en docentes universitarios. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 4(2), 12-17. Obtenido de https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc_salud_ocupa/article/view/4908/4192

Rojas, A. (2005). El acoso o «mobbing» laboral. *Revista de Derecho*(24), 230-245.

Recuperado el 30 de julio de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/851/85102409.pdf>

Romero-Pérez, J. E. (sep-dic de 2006). *Revista de Ciencias Jurídicas. Mobbing laboral: acoso moral, psicológico*(111), 32. Obtenido de

<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/juridicas/article/view/9733/9179>

- Ruiz-López, P., Pullas-Tapia, P., Parra-Parra, C.-A., & Zamora-Sánchez, R. (2018). La doble presencia en las trabajadoras femeninas: equilibrio en el trabajo y la vida familiar. *Revista de Comunicación de la SEECI*(44), 33-51. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5235/523556567003/html/index.html>
- Vallés, A. (11 de noviembre de 2019). *El estrés laboral*. Recuperado el 30 de julio de 2021, de Blog OBS Business School: <https://www.obsbusiness.school/blog/el-estres-laboral>
- Vieco, G., & Abello, R. (mayo-agosto de 2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 31(2), 354-385. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/213/21331836004.pdf>

ANEXO 1 PLAN DE ACCIÓN PROGRAMA DE RIESGO PSICOSOCIAL

PLAN DE ACCION PROGRAMA DE RIESGO PSICOSOCIAL PANIFICADORA SUPER PAN DE AMBATO - ECUADOR											
QUÉ	PORQUÉ	CÓMO		DÓNDE	CUÁNDO	QUIÉN	CUÁNTO	INDICADOR DE GESTIÓN			
								N/C	C	S	
Dimensión evaluada	Objetivos a alcanzar	Actividades	Mecanismo de seguimiento	Ubicación	Fecha de implementación	Responsable	Presupuesto	< 90%	90%	>90%	
1.-LIDERAZGO MARGEN DE ACCION CONTROL	Y DE Y	Contar con un modelo de gestión del Talento Humano que ayude a prevenir y disminuir los niveles de riesgo en el ámbito laboral que consideran esta dimensión como fuente considerable del estrés existente por la falta de una planificación adecuada y el sobrecargo laboral.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Categorización de las fortalezas y debilidades que se requiere dentro de cada una de las áreas laborales. 2. Definición de criterios de desempeño necesarios para el puesto. 3. Evaluación de las condiciones que requiere la empresa de acuerdo a las exigencias del campo laboral. 4. Selección del personal para el muestreo sobre la que se determinarán los distintos niveles de cada competencia. 5. Proceso de recogida de datos mediante la aplicación de métodos de evaluación de rendimiento. 6. Análisis de los datos recogidos en las distintas muestras. 7. Asignación de cada trabajador bajo la definición de competencias óptimas por puesto de trabajo, para una satisfactoria aportación a la empresa. 8. Validación del modelo que servirá de base para implementar el sistema de gestión por competencias. 9. Implementación del sistema de gestión de competencias en base a un plan en el que deben 	Sistema de Gestión por competencias, evaluaciones de los trabajadores, perfiles de cargo, etc.	PANIFICADORA SUPER PAN DE AMBATO	del 02 de julio del 2020 al 08 de marzo del 2021	Responsable de SSO, Gerencia General, Gerencias, Jefaturas y Recursos Humanos	\$ 850.00			

		contemplarse, al menos: plan de formación y capacitación, canales de comunicación, plan de desarrollo de carrera y promoción, evaluación del desempeño y criterios aplicables a las valoraciones y condiciones de trabajo, salario e incentivos.								
2.- CONDICIONES DEL TRABAJO	Mejorar la modalidad de distribución y designación del trabajo, así como las demandas cualitativas y cuantitativas del trabajo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se recomienda elaborar en la planificación anual de la empresa cronogramas de trabajo para cada área, en los cuales se encuentren claramente detallados los objetivos e indicadores de gestión a alcanzar, y realizar una revisión trimestral para saber su cumplimiento, de esta forma los altos mandos pueden brindar apoyo en temas específicos y no dejar cabos sueltos o dar por sentado el conocimiento de los trabajadores. 2. Realizar mediciones periódicas a todo el personal de la satisfacción laboral a través del departamento de Recursos Humanos, para conocer las percepciones de las condiciones de trabajo y de las exposiciones laborales de los trabajadores. Dar traslado de los resultados a la gerencia y al colectivo de trabajadores en general, para tomar las medidas oportunas y corregir falencias y superar las mismas a través de capacitación y adiestramiento. 	Cronograma de reuniones, procedimiento de comunicación, planificación anual	PANIFICADORA SUPER PAN DE AMBATO	del 02 de julio del 2020 al 08 de marzo del 2021	Responsable de SSO, Gerencia General, Gerencias, Jefaturas y Recursos Humanos	\$ 350			
3. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.	Organizar de forma adecuada cada una de las áreas laborales de la empresa de acuerdo a las necesidades, tanto de los trabajadores como de la empresa, para que los	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar un organigrama con los puestos laborales de la compañía y las funciones que se van a llevar a cabo en cada uno de ellos. 2. Definir un cronograma para reuniones mensuales de los equipos de trabajo por departamentos para crear 	Políticas y procedimiento de trabajo en equipo	PANIFICADORA SUPER PAN DE AMBATO	del 02 de julio del 2020 al 08 de marzo del 2021	Responsable de SSO, Gerencia General, Gerencias, Jefaturas y	\$ 1000			

	colaboradores tengan un avance profesional y a la vez cumplan con sus objetivos laborales, previniendo de esta manera niveles de riesgo altos dentro de esta dimensión.	<p>feedback entre superiores y subordinados.</p> <ol style="list-style-type: none"> Mejorar los canales de comunicación asertiva, entre jefes, colaboradores y compañeros de trabajo en relación a las necesidades laborales de la empresa. Implementar un plan estratégico utilizando los medios tecnológicos actuales dentro del campo laboral, por medio la conexión de apps con el sistema interino para la reorganización, control y vigilancia del cumplimiento de las metas trazadas para el buen funcionamiento de procesos y la formación de un ambiente óptimo para el trabajador. Desarrollar evaluaciones de desempeño en el área laboral para medir el índice de eficacia de cada colaborador. 				Recursos Humanos				
3.- SOPORTE Y APOYO	Implantar procedimientos y políticas claras para direccionar a los altos mandos superiores y compañeras/os de trabajo para facilitar la solución de problemas planteados frente a temas laborales y extra laborales.	<ol style="list-style-type: none"> Proponer un cambio en la estructura organizativa de tareas con el objeto de trabajar en procesos y procedimientos desde una perspectiva transversal. Elaborar políticas para que se brinde apoyo social a los subordinados por parte de sus superiores (reconocimiento del trabajo, asistencia técnica y material, sensibilidad a problemas personales, etc.). Establecer políticas para promover el trabajo en equipo, actividades asociativas extra laborales de los trabajadores (deporte, recreación, cultura). Implementar redes de apoyo social a 	Políticas y procedimientos de trabajo en equipo	PANIFICADORA SUPERIOR PAN DE AMBATO	del 02 de julio del 2020 al 08 de marzo del 2021	Responsable de SSO, Gerencia General, Gerencias, Jefaturas y Recursos Humanos	\$ 150			

		<p>partir de la generación de grupos de apoyo para los empleados.</p> <ol style="list-style-type: none"> Implantar en la empresa un proceso de formación continua formalizado y conocido por todos. Implementar en toda la empresa antes del comienzo de cada jornada de trabajo, breves reuniones motivadoras para repartir instrucciones, intercambiar planes de trabajo del día. Implementar o reforzar la política de reconocimientos (monetarios y no monetarios) con campañas motivadoras para con los trabajadores, tomar en cuenta el esfuerzo individual y colectivo, así como se sanciona los incumplimientos, también apoyar el buen trabajo. Incluir dentro del cronograma anual de capacitaciones de la empresa temas de liderazgo a las jefaturas, para que los jefes manejen mejor los equipos de trabajo. Implementar en la empresa nuevas herramientas que mejoren el desarrollo individual y profesional de los trabajadores, como el coaching. 									
4.- ACOSO DISCRIMINATORIO, ACOSO LABORAL, ESTABILIDAD LABORAL Y ESTABILIDAD EMOCIONAL	Elaborar e implantar políticas y protocolos con medidas preventivas para erradicar conductas discriminatorias en el ámbito laboral, de tal manera de prevenir situaciones de estrés por estas dimensiones	<ol style="list-style-type: none"> Promocionar la autonomía de los trabajadores en la realización de tareas; potenciando la participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con los métodos de trabajo, el orden de las tareas, la asignación de tareas, el ritmo, la cantidad de trabajo. Implementar y definir en la planificación anual de la empresa 	Planificación anual, actas de reunión	PANIFICADORA SUPER PAN DE AMBATO	del 02 de julio del 2020 al 08 de marzo del 2021	Responsable de SSO, Gerencia General, Gerencias, Jefaturas y Recursos Humanos	\$ 650				

		lugares, horarios y momentos en que puedan encontrarse los trabajadores entre ellos y también con los superiores. 3. Incluir y generar dentro de la planificación anual de la empresa espacios de esparcimiento e integración entre los trabajadores, pues hace falta relaciones sociales entre trabajadores y directivos.								
5.-SALUD AUTO PERCIBIDA	Mejorar las formas de comunicación, la tecnología, y designación del trabajo para prevenir situaciones de estrés	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer en la planificación anual un cronograma de reuniones trimestrales de los equipos de trabajo por departamentos para crear feedback entre superiores y subordinados) 2. Implementar o mejorar los canales de comunicación efectiva, a través de procedimientos o políticas autorizadas por la empresa entre jefes, colaboradores y compañeros de trabajo en relación a las necesidades laborales de la empresa. 3. En el proceso de inducción del puesto de trabajo, enfatizar los objetivos a cumplirse, las funciones y su alcance con instrucciones claras y precisas, generar una política de comunicación para que el trabajador exponga con seguridad y libertad sus puntos de vista. 	Cronograma de reuniones, procedimiento de comunicación, planificación anual	PANIFICADORA SUPER PAN DE AMBATO	del 02 de julio del 2020 al 08 de marzo del 2021	Responsable de SSO, Gerencia General, Gerencias, Jefaturas y Recursos Humanos	\$ 350			
6.- ADICCIÓN AL TRABAJO.	Implementar a través de políticas y cronogramas horarios dentro de la jornada laboral para pausas activas y descansos de recuperación luego de realizar esfuerzo físico y/o mental en el trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Junto con el departamento Médico y el comité paritario capacitar al personal e implementar un procedimiento y cronograma de pausas activas por Áreas o departamentos, con horas y responsables, de tal forma de crear un hábito o insertar esta buena práctica 	Procedimiento y cronograma de pausas activas y descansos	PANIFICADORA SUPER PAN DE AMBATO	del 02 de julio del 2020 al 08 de marzo del 2021	Responsable de SSO, comité paritario, Médico ocupacional	\$ 50			

		<p>en la cultura de la empresa</p> <p>2. Se recomienda la generación de descansos programados y de apoyo conjunto entre los trabajadores, para su mejor desempeño y seguridad, otorgar tiempos o actividades especiales para la recuperación, y afrontar de mejor manera las actividades cotidianas.</p> <p>3. Adecuar el volumen de trabajo a realizar al tiempo necesario para su correcta ejecución. Planificar adecuadamente la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada.</p>									
TOTAL							\$ 3.400				