



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y DEL

COMPORTAMIENTO HUMANO

**Trabajo de fin de carrera titulado:**

**“EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN EL PERSONAL DE UNA EMPRESA EN LA CIUDAD DE IBARRA”**

**Realizado por:**

JUAN KEVIN VITERI LÓPEZ

**Director del proyecto:**

DRA. YOLIS CAMPOS, MD, MSC, PHD

**Como requisito a la Obtención del Título:**

INGENIERO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

**Quito, 18 de agosto del 2022**

## DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, Juan Kevin Viteri López, portadora del número de cédula No 100323619-5, declaro bajo juramento que la presente investigación es propia de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que ha consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Mediante la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondiente a esta investigación a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, de acuerdo con lo establecido a la Ley de Propiedad Intelectual, a su reglamento y a la normativa institucional vigente.



Juan Kevin Viteri López

CC. 100323619-5

## **DECLARATORIA DEL DIRECTOR**

### **DECLARATORIA**

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.

El presente trabajo de investigación titulado:

**“EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN EL PERSONAL DE UNA EMPRESA EN LA CIUDAD DE IBARRA”**

**Realizado por:**

JUAN KEVIN VITERI LÓPEZ

**Como requisito para la obtención del título de:**

INGENIERO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

**Ha sido dirigido por la profesora**

DRA. YOLIS CAMPOS, MD, MSC, PHD

**Quien considera que constituye un trabajo original de su-autor**



---

DRA. YOLIS CAMPOS, MD, MSC, PHD

DIRECTOR

## 1. DECLARATORIA PROFESORES INFORMANTES

### LOS PROFESORES INFORMANTES

Los profesores informantes:

MSC. RODRÍGUEZ ALFONSINA

ING. CLAUDIA VARELA, MSC.

Luego de analizar el presente trabajo de investigación,  
lo han calificado como apto para su defensa oral ante  
el tribunal examinador



MSC. RODRÍGUEZ ALFONSINA



ING. CLAUDIA VARELA, MSC.

**Quito, agosto del 2022**

**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.



Juan Kevin Viteri López

CC. 100323619-5

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de titulación está dedicado especialmente a mis padres Adriana López y Juan Viteri los cuales me brindaron su apoyo incondicional y todo su amor a lo largo de toda mi vida, quiero llenarlos de orgullo y felicidad cumpliendo uno más de mis sueños al culminar mi carrera con éxito, agradezco a mi primo Byron por encaminarme a esta universidad, a mis hermanas y a mi enamorada por todo el apoyo que me dieron todo este tiempo.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad SEK y a mis profesores que me han orientado en el área de Seguridad y Salud Ocupacional durante mi camino universitario.

Agradezco de corazón a todos mis compañeros y amigos con los cuales compartí todo el trayecto de estudio, con motivo personal a Carlos, Jean Pierre y Patricio.

También agradezco a la empresa Norllantas quienes colaboraron para la realización de mi presente trabajo y facilitaron toda información necesaria para culminar dicho estudio.

## TABLA DE CONTENIDO

### Contenido

1. DECLARATORIA PROFESORES INFORMANTES .....	4
1. CAPITULO I. INTRODUCCIÓN.....	15
1.1. Problema de Investigación .....	15
1.1.1. Planteamiento del Problema.....	16
1.1.2. Objetivo general.....	18
1.1.3. Objetivos específicos.....	18
1.1.4. Justificación.....	18
1.2. Marco Teórico .....	20
1.2.1. Antecedentes de la investigación.....	20
1.2.2. Factores psicosociales.....	21
1.2.3. Factores de riesgo psicosociales.....	21
1.2.4. Riesgos psicosociales.....	26
1.2.4 Factores de éxito en la gestión de los riesgos psicosociales.....	30
2.1. Tipo de estudio .....	32
2.2. Modalidad de Investigación .....	32
2.3. Método .....	33
2.4. Población y muestra.....	33
2.5. Instrumentos de Evaluación .....	34
2.5.1. Consentimiento informado:.....	34
3.1. Resultados .....	35
3.2. Presentación y análisis de resultados.....	35
3.2.1. Dimensión sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo.....	35
3.2.6. Análisis de resultados.....	55
3.3. Plan de Intervención .....	57

4. CAPITULO IV. DISCUSIÓN.....	61
4.1. Conclusiones .....	61
4.2. Recomendaciones .....	62
5. Referencias Bibliográficas: .....	63

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Gráfico 1: Espina de pescado.....	17
Gráfico 2: Factores psicosociales en el trabajo .....	22
Gráfico 3: Riesgos psicosociales .....	27
Gráfico 4: Estrés laboral.....	29
Gráfico 5: exigencias y contenido del trabajo .....	36
Gráfico 6: exigencias y contenido del trabajo .....	37
Gráfico 7: exigencias y contenido del trabajo .....	37
Gráfico 8: exigencias y contenido del trabajo .....	38
Gráfico 9: exigencias y contenido del trabajo .....	38
Gráfico 10: exigencias y contenido del trabajo .....	39
Gráfico 11: exigencias y contenido del trabajo .....	40
Gráfico 12: exigencias y contenido del trabajo .....	40
Gráfico 13: Contenidos del trabajo.....	41
Gráfico 14: Contenidos del trabajo.....	41
Gráfico 15: Contenidos del trabajo.....	42
Gráfico 16: Contenidos del trabajo.....	43
Gráfico 17: Contenidos del trabajo.....	43
Gráfico 18: Contenidos del trabajo.....	44

Gráfico 19: Grado de definición de tareas .....	44
Gráfico 20: Grado de definición de tareas .....	45
Gráfico 21: Grado de definición de tareas .....	46
Gráfico 22: Grado de definición de tareas .....	46
Gráfico 23: Grado de definición de tareas .....	47
Gráfico 24: Grado de definición de tareas .....	47
Gráfico 25: Preocupaciones sobre posibles cambios en condiciones de trabajo.....	48
Gráfico 26: Preocupaciones sobre posibles cambios en condiciones de trabajo .....	49
Gráfico 27: Preocupaciones sobre posibles cambios en condiciones de trabajo.....	50
Gráfico 28: Preocupaciones sobre posibles cambios en condiciones de trabajo.....	50
Gráfico 29: Reconocimiento, la confianza y la justicia en el lugar de trabajo.....	51
Gráfico 30: Reconocimiento, la confianza y la justicia en el lugar de trabajo.....	52
Gráfico 31: Reconocimiento, la confianza y la justicia en el lugar de trabajo.....	52
Gráfico 32: Reconocimiento, la confianza y la justicia en el lugar de trabajo.....	53
Gráfico 33: Reconocimiento, la confianza y la justicia en el lugar de trabajo.....	53
Gráfico 34: Reconocimiento, la confianza y la justicia en el lugar de trabajo.....	54
Gráfico 35: Análisis de resultado .....	55

## INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: Factores Laborales, Sociales y Organizacional	34
FIGURA 2: Consecuencias y efectos.	38

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: exigencias y contenido del trabajo .....	36
Tabla 2: Exigencias y contenido del trabajo .....	36
Tabla 3: Exigencias y contenido del trabajo .....	37
Tabla 4:Exigencias y contenido del trabajo .....	38
Tabla 5:Exigencias y contenido del trabajo .....	38
Tabla 6: Exigencias y contenido del trabajo .....	39
Tabla 7: Exigencias y contenido del trabajo .....	39
Tabla 8: Exigencias y contenido del trabajo .....	40
Tabla 9: Contenidos del trabajo .....	41
Tabla 10: Contenidos del trabajo .....	41
Tabla 11: Contenidos del trabajo .....	42
Tabla 12: Contenidos del trabajo .....	42
Tabla 13: Contenidos del trabajo .....	43
Tabla 14: Contenidos del trabajo .....	44
Tabla 15: Grado de definición de tareas .....	44
Tabla 16: Grado de definición de tareas .....	45
Tabla 17: Grado de definición de tareas .....	45
Tabla 18: Grado de definición de tareas .....	46
Tabla 19: Grado de definición de tareas .....	47
Tabla 20: Grado de definición de tareas .....	47
Tabla 21: Preocupaciones sobre posibles cambios en condiciones de trabajo .....	48
Tabla 22: Preocupaciones sobre posibles cambios en condiciones de trabajo .....	49

Tabla 23: Preocupaciones sobre posibles cambios en condiciones de trabajo .....	49
Tabla 24: Preocupaciones sobre posibles cambios en condiciones de trabajo .....	50
Tabla 25: Reconocimiento, la confianza y la justicia en el lugar de trabajo .....	51
Tabla 26: Reconocimiento, la confianza y la justicia en el lugar de trabajo .....	51
Tabla 27: Reconocimiento, la confianza y la justicia en el lugar de trabajo .....	52
Tabla 28: Reconocimiento, la confianza y la justicia en el lugar de trabajo .....	53
Tabla 29: Reconocimiento, la confianza y la justicia en el lugar de trabajo .....	53
Tabla 30: Reconocimiento, la confianza y la justicia en el lugar de trabajo .....	54
Tabla 31: Plan de Intervención .....	58
Tabla 32: Plan de Intervención .....	59
Tabla 33: Plan de Intervención .....	60

## RESUMEN

La investigación realizada en la empresa de la ciudad de Ibarra tuvo como objetivo determinar los factores de riesgos psicosociales que se presentan en los trabajadores dentro de su campo laboral, de acuerdo a su rol de desempeño, tanto administrativos, como ejecutivos de venta, contadoras, y técnicos de taller, con una población de 24 empleados. Para la investigación se aplicó la metodología internacional COPSOQ-istas 21 para menos de 25 trabajadores, con el propósito de identificar los factores de riesgos psicosociales, dando como resultado las dimensiones de: Ritmo de trabajo en 75% de negatividad; Previsibilidad en 62.5%; calidad de liderazgo en 62.5%, denotándose la falta de liderazgo en la empresa; Justicia en 54.2%, determinándose la inequidad o injusticia en los trabajadores, y por último se presenta la dimensión de Influencia con un 50% encontrándose en un rango medio. Luego de identificar los riesgos psicosociales en los trabajadores de la empresa, se plantea un plan de intervención, el mismo que va a mitigar esta negatividad sea a corto, mediano o largo plazo, con la colaboración del Gerente y todos sus empleados que vieron con gran agrado la socialización de nuestro proyecto que esta enrumado a mejorar todos las dimensiones de factores de riesgos psicosociales y que a futuro mejorará la calidad de vida de todo el personal involucrado en dicha empresa. La pandemia con la propagación del Virus Covid 19 ha puesto en crisis, a nivel de los trabajadores, en empresas, en salud, en educación, etc., virus que afectó en toda la sociedad mundial; siendo este, un causante para que se presentes factores de riesgos psicosociales a nivel de todos los trabajadores. Al pasar el tiempo lograremos, mediante nuestra capacitación, tomar nuevos caminos de progreso, superación y buen desarrollo de las actividades en cada uno de los puestos de trabajo de la empresa investigada.

Palabras Claves:

Factores de riesgo

Riesgo

Empresa

Pandemia

## ABSTRACT

The research carried out in the company of the city of Ibarra aimed to determine the psychosocial risk factors that occur in workers within their field of work, according to their performance role, both administrative, sales executives, accountants, and workshop technicians, with a population of 24 employees. For the investigation, the international methodology COPSOQ-istas 21 was applied to less than 25 workers, with the purpose of identifying psychosocial risk factors, resulting in the dimensions of: Work rhythm in 75% negativity; Predictability at 62.5%; leadership quality in 62.5%, denoting the lack of leadership in the company; Justice in 54.2%, determining the inequity or injustice in the workers, and finally the Influence dimension is presented with 50% being in a medium range. After identifying the psychosocial risks in the company's workers, an intervention plan is proposed, the same one that will mitigate this negativity in the short, medium or long term, with the collaboration of the Manager and all his employees who saw with great I liked the socialization of our project that is aimed at improving all the dimensions of psychosocial risk factors and that in the future will improve the quality of life of all the personnel involved in said company. The pandemic with the spread of the Covid 19 Virus has put in crisis, at the level of workers, in companies, in health, in education, etc., a virus that affected the entire world society; this being a cause for psychosocial risk factors to be present at the level of all workers. As time goes by, through our training, we will be able to take new paths of progress, improvement and good development of the activities in each of the jobs of the company investigated.

Keywords:

Risk factor's

Risk

Business

N5662515

45Pandemic

## 1. CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Problema de Investigación

La empresa de la ciudad de Ibarra tiene una trayectoria de 15 años al servicio de la Provincia de Imbabura y el norte del país; su alcance está dado a la venta al por mayor y menor de partes y piezas de vehículos automotores como: neumáticos para todo tipo de vehículos, baterías y lubricantes, mantenimiento de vehículos automotores con enllantaje alineación balanceo

La empresa cuenta con 24 empleados distribuidos en: 1 gerente, 5 Administrativos: 1 contadora ,1 asistente contable, 2 analistas de crédito y cobranza, y 1 bodeguero, 8 empleados en talleres, 6 empleados dentro del área comercial que son los vendedores internos y cajeras, y vendedores externos.

La empresa viene laborando con normalidad hasta el mes de marzo del año 2020, tiempo en el que se reporta a nivel mundial, por la Organización Mundial de la Salud, el brote de coronavirus, declarando así una pandemia.

La enfermedad se extendió en todos los países del mundo, afectando a millones de personas, causando gran cantidad de fallecidos por este virus; la desesperación del contagio llegó a establecerse el confinamiento de todas las personas, el cierre de empresas, la implementación de nuevas alternativas de trabajo, entre estas se encuentra el teletrabajo en el área administrativa, lo que conlleva a la implantación de una crisis económica y de gran desesperación para los trabajadores.

Al presentarse este problema en la empresa, se hace necesario realizar una evaluación de factores de riesgo psicosocial en el personal de la empresa en la ciudad de Ibarra en tiempos de pandemia.

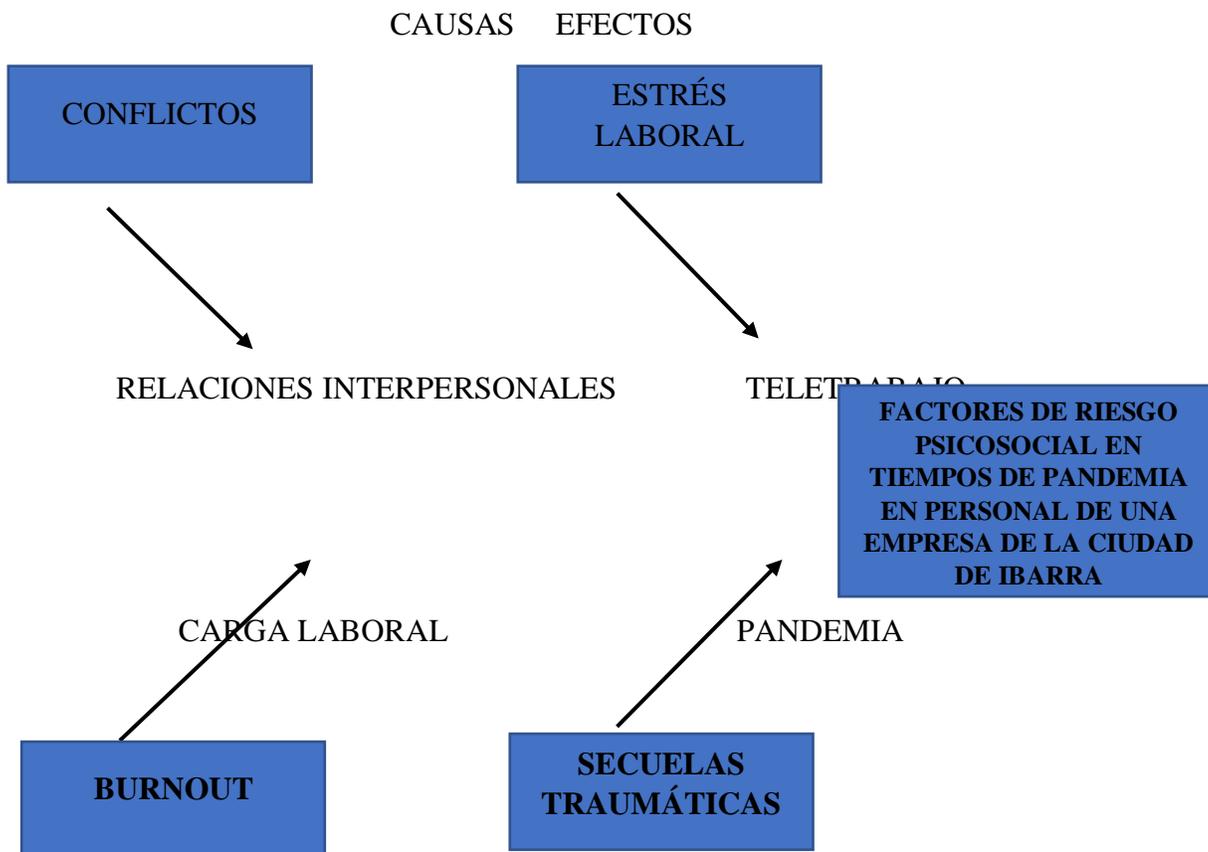
#### 1.1.1. Planteamiento del Problema

##### 1.1.1.1. Diagnóstico

En la empresa en estudio, se van a determinar los factores de riesgo psicosocial en tiempos de pandemia en su población trabajadora dada la existencia de diferentes situaciones a nivel laboral, como una afectación de las relaciones interpersonales, la adaptación de una nueva carga laboral, horarios rotativos, y el desarrollo de las labores en puestos de trabajo improvisados.

Lo anteriormente expuesto ha generado conflictos en el personal, lo cual pudiera desencadenar afecciones en la salud física y mental de la población trabajadora, ausentismo laboral, discapacidad temporal o permanente y reducción de la productividad dentro de la empresa, por lo cual se hace necesario realizar una evaluación de los factores de riesgo psicosocial y de acuerdo a los resultados, emitir las recomendaciones que corresponden.

Gráfico 1. Gráfico 1: Espina de pescado



#### 1.1.1.2. Pronóstico

2. Los factores de riesgo psicosocial pueden presentarse por diferentes situaciones, inter laborales o extra laborales, ocasionando algún tipo de afectación psicosocial como el estrés laboral, fatiga, burnout, conflicto familia – trabajo. De igual forma los factores de riesgo psicosocial en los lugares de trabajo de no ser evaluados o corregidos predisponen al desarrollo de accidentes de trabajo o enfermedades profesionales.

#### 2.1.1.1. Control del pronóstico

3. Con la determinación de los factores de riesgo psicosocial se hace necesario la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial para la implementación de planes de prevención primaria, secundaria o terciaria a nivel individual, grupal y organizacional para establecer un conjunto de actividades que permitan tener organizaciones más saludables y lograr mayores niveles de eficiencia, eficacia y efectividad en la población trabajadora, lo cual repercutirá positivamente en la productividad de la empresa.

### Objetivos

#### 1.1.2. Objetivo general

Evaluar los factores de riesgo Psicosocial en tiempos de pandemia en el personal de una Empresa de la ciudad de Ibarra, mediante la aplicación del método CoPsoQ-istas21, para el establecimiento de las recomendaciones correspondientes.

#### 1.1.3. Objetivos específicos

- Identificar los factores de riesgo psicosocial de una empresa de la ciudad de Ibarra
- Aplicar el método CoPsoQ-istas21, en la población trabajadora de una empresa de la ciudad de Ibarra.
- Proponer un conjunto de recomendaciones según el nivel de riesgo encontrado en la población trabajadora en la empresa en estudio.

#### 1.1.4. Justificación

La epidemia del COVID-19 fue declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS). Una emergencia de salud pública de preocupación internacional a partir del 30 de enero del año 2020; ésta pandemia se extendió en todos los países del mundo afectando a la mayoría de la población incluso con la pérdida de miles de vidas humanas; nunca se había visto una pandemia de tal magnitud que no se logró controlar de forma inmediata, lo que ha provocado a nivel mundial la afectación en la salud, en la economía, en lo social, laboral, etc.

Dentro de las medidas de protección contra la pandemia provocada por el coronavirus los gobiernos de todos los países declararon una alerta para proteger la salud de sus habitantes de igual manera hicieron refuerzo en el sistema de salud pública para evitar el contagio en toda la población; otra medida fue el confinamiento, dentro de estas circunstancias se pudo evidenciar el cierre de muchas empresas y por ende se produce un despido intempestivo de trabajadores y quienes continuaban en sus labores lo realizaron a través del teletrabajo lo que produce una recarga laboral y a la vez el estrés; todos estos aspectos dan origen a la afectación de las relaciones interpersonales.

Las causas presentadas en los factores de riesgo psicosociales en tiempos de pandemia en el personal de la empresa de la ciudad de Ibarra tienen sus defectos como son: por la pandemia, las secuelas traumáticas en cada uno de los trabajadores; en el teletrabajo se presenta el estrés laboral, en la carga laboral, se presenta el burnout y en las relaciones interpersonales se establecen los conflictos laborales

El presente trabajo de investigación es factible porque se desarrollará en el lugar de los hechos y nos va a permitir adquirir conocimientos para su aplicación, así estamos brindando un trabajo de gran relevancia porque vamos a detectar la problemática planteada y buscar

soluciones para mitigar en los trabajadores de la empresa de la ciudad de Ibarra mediante la aplicación de método y técnicas de investigación

## 1.2.Marco Teórico

### 1.2.1. Antecedentes de la investigación

Según la revista de ingeniería Industrial:

“En la evolución de la Seguridad y Salud Ocupacional se menciona desde los simples programas de entrenamiento, pasando por auditorías, realización de análisis de riesgos, hacia técnicas avanzadas como HAZOP que es la metodología de análisis funcional de operatividad, es una técnica de análisis de riesgo de procesos (PHA) basada en la premisa de que todos los riesgos, los accidentes y los problemas de operatividad se produce como consecuencia de una desviación de las variables de proceso con respecto de los parámetros normales de operación; y, FMEA Estas siglas en español significa análisis modal de fallos y efectos (AMFE), entendiendo el concepto “fallo” como una pérdida de funcionalidad y “modal” como la forma en que se produce el fallo. Es una de las herramientas más comunes de análisis de la causa raíz; Los Sistemas de Gestión como OHSAS 18000, Sistemas Integrados y desarrollos en Seguridad Basada en Comportamiento.” (Lecca Eduardo Raffo y otros, 2020)

Se presentan dos términos importantes: la Seguridad y la Salud Ocupacional, cada uno con sus efectos; describiendo a la seguridad que se ocupa de los efectos agudos de los riesgos en el trabajo, es decir, de los accidentes; en cambio la salud ocupacional trata los efectos cotidianos de los riesgos, es decir, de las enfermedades ocupacionales.

#### 1.2.1.1Que es el estudio psicosocial

“En el ámbito de la prevención de riesgos laborales, los *estudios psicosociales* se refieren a la valoración de los niveles de riesgo asociados a factores psicosociales

presentes en la empresa, según metodología acordada con ésta.” (Estudios psicosociales, 2022)

El estudio psicosocial es una actividad en caminata al estudio, análisis de causas y consecuencias que el trabajador posee dentro de su ámbito laboral; este estudio se realiza mediante la aplicación directa de test, encuestas, aplicación de fichas de observación, etc. Que determine el grado de riesgo que posee en el trabajo; una vez detectado, la empresa, debe realizar y aplicar los mecanismos necesarios para evitar mayores riesgos y tener a sus trabajadores a salvo de cualquier circunstancia negativa que se presente o pueda presentarse a futuro.

#### 1.2.2. Factores psicosociales

Según José María Cortéz Díaz define a los factores psicosociales como:

“ El conjunto de interacciones que tienen lugar en la empresa entre, por una parte el contenido del trabajo y el entorno en el que se desarrolla, y por otra la persona, en sus características individuales y su entorno extra-laboral, que puede incidir negativamente sobre la seguridad, la salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajador” (2007, pág. 590)

Según el autor, los factores psicosociales son aquellas condiciones presentes en el lugar de trabajo, se encuentran directamente relacionados con el contenido, la organización y la ejecución del trabajo.

#### 1.2.3. Factores de riesgo psicosociales

Los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamamos estrés. En términos de prevención de riesgos laborales, los factores psicosociales representan

la exposición (o los factores de riesgo), la organización del trabajo el origen de ésta, y el estrés el precursor del efecto (enfermedad o trastorno de salud que pueda producirse y que debemos prevenir). (NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21), 2022)

El trabajo es una actividad normal del ser humano que permite satisfacer las necesidades a través de sus ingresos y de esta manera garantizar un nivel de calidad de vida de las personas. La búsqueda de empleo debe estar acorde a su capacidad física e intelectual poniendo al servicio de la colectividad; cada una de sus tareas encomendadas en su actividad laboral genera riesgo de trabajo, por lo que es fundamental prevenir ya sea lesiones o enfermedades que sean producto de su trabajo. En cada país se implementa la normativa legal para evitar enfermedades o lesiones derivadas de la actividad laboral en todos los trabajadores.

Según la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, los factores de riesgo psicosocial son:

“aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada laboral y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador.” (2018, pág. 035)

*Gráfico 2: Factores psicosociales en el trabajo*

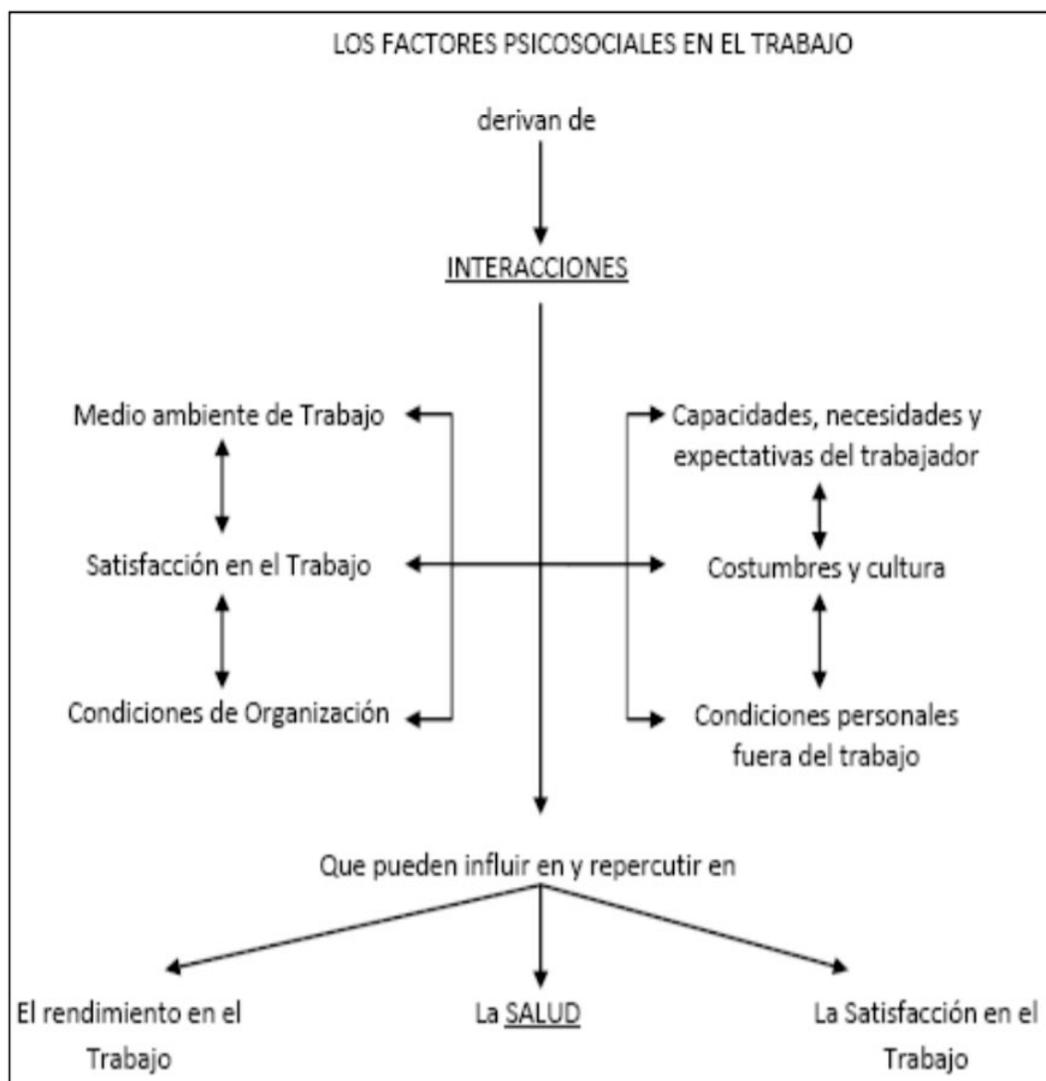


Figura Factores Psicosociales (FPS-OIT-OMS, 2010)

Los factores psicosociales en el trabajo derivan de interacciones, entre el medio ambiente y las condiciones de la organización del trabajo y, por otro lado, se podrían describir las interacciones externas. Las interacciones internas y externas influyen en el rendimiento del trabajador, así como en su salud.

El concepto teórico de factores psicosociales fue definido por el comité mixto OIT/OMS en 1984 1 como “aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles

de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo.” (Factores psicosociales: Metodología de evaluación, 2022)

#### 1.2.2.1 Pandemia

“Es una enfermedad que se extiende a muchos países y continentes, traspasa gran número de fronteras, supera el número de casos esperados y persiste en el tiempo; además, ataca a casi todos los individuos de una localidad o región”. (Hospital Angeles Health System, 2022)

Según la Organización Mundial de la Salud “propagación mundial de una enfermedad generada por un microorganismo que se transmite de forma eficaz y es capaz de producir casos por transmisión comunitaria en múltiples lugares” (Biomédica Revista del Instituto Nacional de Salud, 2020)

La Covid-19 es una enfermedad infecciosa causada por el virus SARS-CoV-2 la misma que fue detectada en el año 2019; La organización mundial de la salud lo ha declarado oficialmente como pandemia desde el 11 de marzo del 2020, éste virus se origina en la ciudad de Wuhan ubicada en el continente asiático en el país de china que viene a extenderse por todo el mundo atacando a la mayoría de la humanidad.

#### 1.2.2.2 Teletrabajo

Según la Organización Internacional de Trabajo (OIT) establece como teletrabajo:

“Aquel efectuado en un lugar distante de la oficina central o del centro de producción e implica una nueva tecnología que permite la separación y facilita la comunicación”. (Gaeta, L., pág. 36)

Esta nueva forma de trabajo dentro de una organización implica la ejecución del mismo en gran parte a distancia, mediante el uso de la tecnología y comunicación; la cual, tiene sus ventajas y desventajas, dentro de las cuales se pueden mencionar como ventaja el ahorro en el pago de arriendo de locales, servicios básicos, servicios de limpieza; en cambio como desventaja se observa la falta de relaciones interpersonales, la sobrecarga y la falta de desconexión.

En tal sentido, en nuestro país se expide el ACUERDO MINISTERIAL Nro. MDT-2020-181 en donde se estipulan las directrices para la aplicación del teletrabajo en el Código del trabajo, conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada de la COVID-19.

#### 1.2.2.3 Relaciones interpersonales

“Las relaciones humanas o interpersonales, son aquellas que se establecen y sostienen con otras personas en procura de satisfacer las necesidades; intercambiar sentimientos, conocimientos y experiencias entre los individuos en un momento particular; contando con pilares tan fundamentales como la motivación a la interacción, la comunicación efectiva y, por supuesto, el respeto como “piedra angular” de toda interacción humana”. (Vásquez de la Hoz, Francisco J., 2016)

Las relaciones interpersonales son aquellas que se mantienen dentro de la sociedad, y, pueden enmarcarse dentro de la amistad, relaciones dentro del núcleo familiar, dentro de un ambiente de trabajo, es decir, se mantiene dentro del conglomerado humano en cualquier circunstancia que se presente.

#### 1.2.2.4 Conflictos laborales

En la actualidad, los conflictos laborales, son de gran inquietud para muchas empresas por cuanto existe discrepancia entre trabajadores y empleador, debido a la agudización de la discriminación, despidos, y reducción de la producción en cada una de las empresas.

Según Osorio (2002 pag. 215)

“El conflicto laboral se refiere a los antagonismos, enfrentamientos, discrepancias y pugnas laborales que constantemente se promueven entre patrones y trabajadores”

Los conflictos laborales siempre han existido dentro de las organizaciones, como consecuencia de la discrepancia entre empleadores y trabajadores, sea por intereses económicos o profesionales.

#### 1.2.2.5 Secuelas Traumáticas por pandemia

El trastorno por estrés postraumático (también conocido como TEPT) es un trastorno que algunas personas presentan después de haber vivido o presenciado un acontecimiento impactante, terrorífico o peligroso. Los problemas habitualmente debutan en los tres primeros meses después del incidente traumático, en relación a los síntomas para poder diagnosticarlo sabemos que deben durar más de un mes y ser lo suficientemente graves como para interferir con las relaciones personales o el trabajo.

(Estrés Post Traumático después del COVID-19. un acercamiento, 2022)

#### 1.2.4 Riesgos psicosociales

Son aquellas condiciones que se originan por la organización del trabajo y, que generan respuesta de tipo:

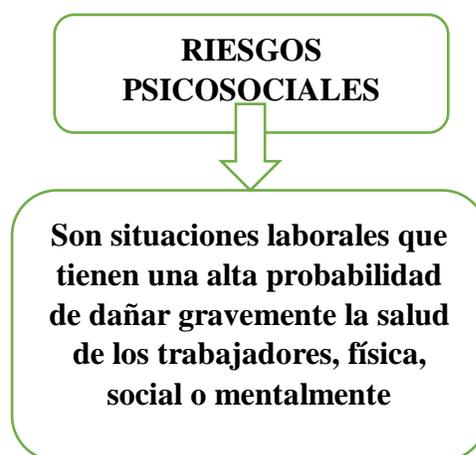
Fisiológica (reacciones neuroendocrinas)

Emocional (ansiedad, depresión, apatía,)

Cognitivo (alteración de la percepción, concentración, la creatividad o la toma de decisiones)

Conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia)

Gráfico 3: Riesgos psicosociales



(Ministerio de Relaciones Laborales, 2013)

Gloria Villalobos (1999) define como factores psicosociales a la

“Condición o condiciones del individuo, del medio extra laboral o intralaboral, que bajo situaciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos”, que producen los llamados riesgos psicosociales y, citando un ejemplo, está el estrés laboral, el cual tiene efectos a nivel emocional, cognitivos y conductual a nivel social, laboral y fisiológico. Son considerados factores psicosociales laborales, la cultura organizacional, condiciones de trabajo, factores interpersonales, condiciones ergonómicas, condiciones salariales, condiciones personales o individuales.

“La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1986) ha definido los riesgos psicosociales como las interacciones entre el contenido, la gestión y la organización del trabajo y otras condiciones ambientales y organizativas, por un lado, y, las competencias y necesidades de los trabajadores, por otro. En ese sentido, se refiere a las interacciones que se ha demostrado ejercen una influencia negativa en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencias. (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., M.P., 2018)

Los riesgos psicosociales son las condiciones en las que el trabajador desarrolla su actividad, cuando éstas son negativas, malas o deficientes producto de una inadecuada organización laboral de las empresas, se producen impactos que desmedran negativamente sobre su seguridad, salud y bienestar convirtiéndose en una fuente de riesgo en el trabajador.

#### 1.2.3.1 Daños a la salud de origen psicosocial

Los trabajadores ante la presencia de los riesgos psicosociales pueden desarrollar efectos negativos, los mismos que vienen a afectar poco a poco su vida cotidiana, su salud física, psíquica, las relaciones en el entorno social y familiar, así como a nivel profesional.

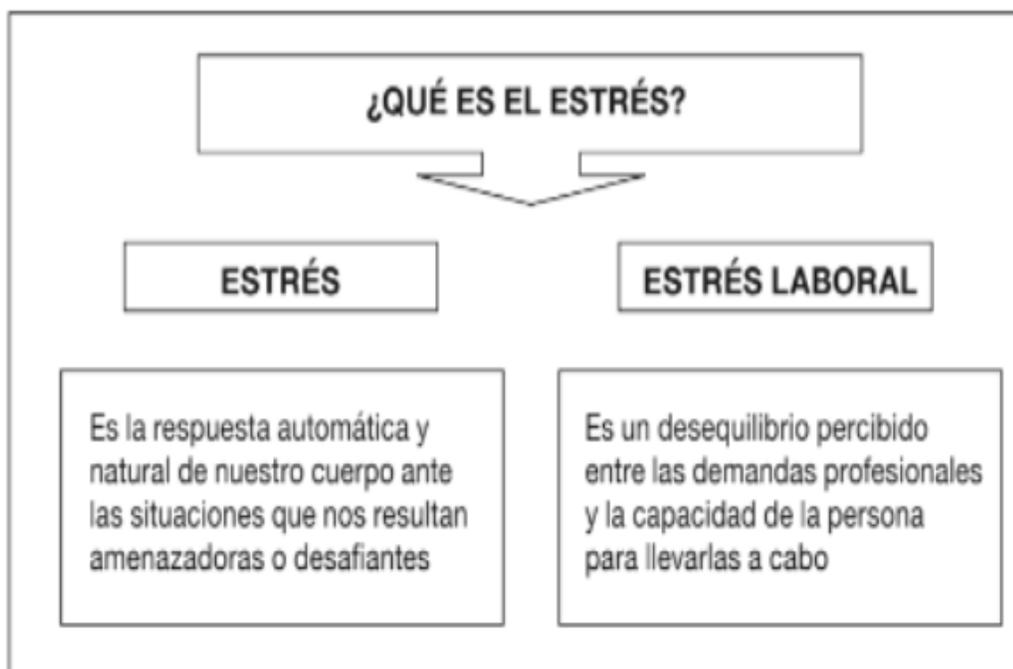
Dentro de las consecuencias pudieran presentarse enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, afecciones cutáneas; en su salud mental: alteraciones de la conducta, de las capacidades cognitivas, emocionales, entre otros. De igual manera, se presenta inadaptación a la relación del entorno, mayor susceptibilidad, hipersensibilidad a la crítica, desconfianza, aislamiento y evitación social, además puede presentarse una posible agresividad, hostilidad, cinismo o pesimismo. A nivel de las empresas ocurre un descenso del rendimiento laboral, un clima laboral negativo, aumento de siniestralidad laboral y ausentismo laboral, entre otros. (Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales, 2020)

### 1.2.3.2 Carga laboral

Se definen como el conjunto de elementos presentes en el área laboral, los cuales interactúan dinámicamente entre sí, generando procesos de desgaste físico y mental. (FUNDAMENTOS EN SALUD OCUPACIONAL, 2004)

### 1.2.3.3 Estrés laboral

Gráfico 4: Estrés laboral



(VIDAL LACOSTA, VICTOR, 2019)

El estrés se lo define como una respuesta natural que presenta nuestro cuerpo ante cualquier situación que resulte amenazadora o desafiante, en cambio el estrés laboral hace referencia al desequilibrio percibido entre la forma de trabajo y la capacidad para solventar las actividades laborales.

#### 1.2.3.4 Burnout

El burnout es consecuencia de la exposición a estresores laborales. Esta interacción del trabajador con unas determinadas condiciones laborales de riesgo puede provocar este síndrome, siendo, por tanto, una consecuencia sobre la salud de la persona que deriva del trabajo. (NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o burnout, 2022)

Este síndrome es una respuesta del trabajador por exposición al estrés laboral, es conocido también como el síndrome del trabajador quemado, que se presenta por situaciones de trabajo poco definidas y organizadas dentro de la organización en donde el trabajador se encuentra bajo presión. La Organización Mundial de Salud estableció la presencia de este mal por el incremento en el agotamiento o debilidad, el aumento del aislamiento en el trabajo y un estado de tristeza y negatividad que conlleva al trabajador a ansiedad y bajo rendimiento laboral.

#### 1.2.4 Factores de éxito en la gestión de los riesgos psicosociales

La sobre evaluación de intervenciones psicosociales y el análisis de casos y buenas prácticas, mediante la investigación, ha permitido identificar cada uno de los elementos que se presentan en cada uno de los programas exitosos; a estos se les denominan factores de éxito, y es un buen referente para poder diseñar, implementar y evaluar una intervención.

La Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo presenta algunas propuestas encaminadas a establecer mecanismos, a corto y largo plazo, de acciones para evaluar la gestión

de trabajo y enmendar errores que pueden perjudicar a los trabajadores dentro de su campo laboral, reduciendo el ausentismo laboral, los accidentes de trabajo, consiguiendo mejorar la productividad y la calidad de los servicios en cada una de sus empresas.

## CAPITULO II. MÉTODO

Se realizó un estudio de tipo prospectivo, transversal y descriptivo. La población de estudio estuvo conformada por el universo de los trabajadores de una empresa en la ciudad de Ibarra (N=24).

Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario para la evaluación de los Riesgos Psicosociales en el trabajo. Versión corta para empresas de menos de 25 trabajadores y trabajadoras. Adaptación del cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ) para su uso en el estado español Versión 2,2014.

El cuestionario para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el trabajo contiene 30 preguntas con 15 dimensiones que son: exigencia cuantitativa, doble presencia, exigencias emocionales, ritmo de trabajo, influencia, posibilidades de desarrollo, sentido del trabajo, claridad de rol, conflicto de rol, previsibilidad, inseguridad sobre las condiciones de trabajo, inseguridad sobre el empleo, confianza vertical, justicia, y calidad de liderazgo.

### 2.1. Tipo de estudio

El presente trabajo de investigación es un estudio de tipo no experimental, descriptivo y de cohorte transversal realizado durante los meses de abril a julio 2022.

### 2.2. Modalidad de Investigación

Es una investigación descriptiva y de campo

Suelen llevarse a cabo cuando la organización carece de información experta sobre una determinada temática de interés para ella, en este caso la evaluación de factores de riesgos psicosociales. Se caracteriza por tener una menor rigidez tanto en los objetivos

planteados, que se podrán modificar a lo largo del desarrollo de la investigación, como en los procedimientos e instrumentos. (2020, pág. 89)

### Investigación de campo.

Según Santa y Martins, la investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente laboral.

El investigador no manipula variables debidos a que esto hace perder el ambiente de la naturaleza en el cual se manifiesta. (2010, pág. 88)

La modalidad de esta investigación será el estudio de campo porque la investigación se hará en el lugar de los hechos, es decir, en el lugar donde se desempeña cada trabajador de la empresa en la ciudad de Ibarra.

### 2.3.Método

#### Método Deductivo-Inductivo

El método deductivo que es un procedimiento, mediante el cual se pasa de un conocimiento general a uno específico, para llegar a un conocimiento real de lo que acontece la empresa de la ciudad de Ibarra.

### 2.4. Población y muestra

#### Población

En la presente investigación se cuenta con la colaboración del universo de trabajadores de la empresa (N=24), con la siguiente descripción: 1 gerente, 1 contador, 2 asistentes de crédito

y cobranzas, 6 asesores comerciales, 8 técnicos de taller, 4 cajeras, 1 asistente contable, 1 bodeguero.

## 2.5. Instrumentos de Evaluación

Se aplicó el cuestionario para la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo istas21, versión corta para empresas de menos de 25 trabajadores y trabajadoras. Adaptación del cuestionario psicosocial de COPENHAGUE (COPSOQ), para su uso en el estado español, versión 2, 2014. El cual nos permite identificar y medir todas aquellas condiciones laborales relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud.

Este cuestionario está constituido de 5 secciones:

- a) - Exigencias y contenido del trabajo.
- b) - Contenidos del trabajo.
- c) - Grado de definición de las tareas.
- d) - Preocupaciones sobre posibles cambios de las condiciones de trabajo.
- e) - Reconocimiento, confianza y la justicia en el lugar de trabajo.

### 2.5.1. Consentimiento informado:

Este cuestionario se aplicó de manera personalizada informando verbalmente al trabajador sobre los objetivos planteados, siendo la participación de carácter voluntaria y anónima; en ningún informe de resultados podrá ser identificada ninguna persona de forma individualizada.

Análisis estadístico:

Para el análisis de los datos se aplicó la estadística descriptiva, calculando la frecuencia absoluta y la frecuencia relativa de los datos utilizando para ello el programa Excel.

### **CAPITULO III. RESULTADOS**

#### **3.1. Resultados**

Con la aplicación del método adaptado al cuestionario psicosocial de COPSOQ-istas21 versión 2,2014 para empresas con menos de 25 trabajadores, Luego de contestar cada una de las preguntas, se plasma un informe mediante tabulaciones con resultados que afectan a los riesgos de salud, las anomalías de la empresa, el trabajo, las preocupaciones sobre posibles cambios de trabajo, reconocimiento, la confianza, y la justicia en su lugar de trabajo. Con los resultados obtenidos se va a elaborar un plan de actuación frente a los riesgos planteados en los trabajadores.

#### **3.2. Presentación y análisis de resultados**

Para la aplicación del cuestionario en mención, se realizó una reunión con el gerente y sus colaboradores en donde se expuso el motivo de la investigación con la finalidad de mejorar las condiciones en donde se desarrolla en trabajo; se explicó sobre la aplicación del cuestionario que es anónima, según los resultados.

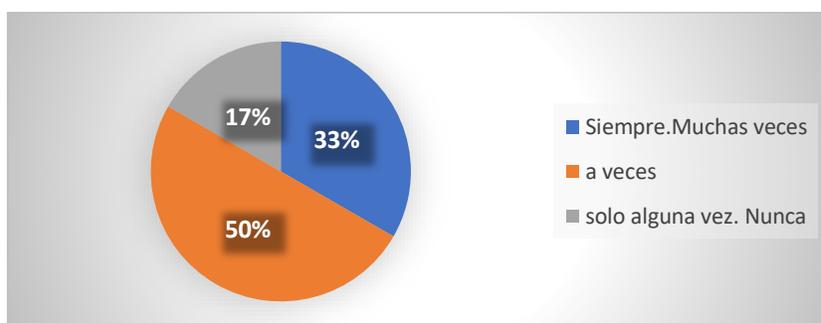
De la investigación realizada con la aplicación del cuestionario psicosocial de COPSOQ-istas21 para su uso en el estado español Versión 2,2014 se desprende los siguientes resultados.

##### **3.2.1. Dimensión sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo**

Tabla 1: exigencias y contenido del trabajo

Siempre Muchas veces	A veces	Solo alguna vez y nunca	%
8	12	4	100%

Gráfico 5: exigencias y contenido del trabajo



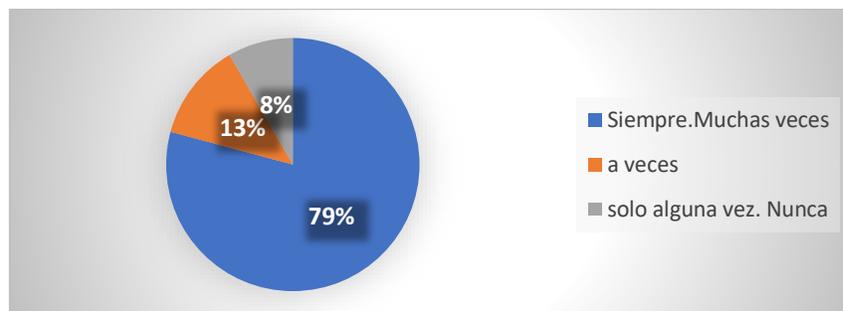
Elaborado por el autor

De la encuesta aplicada se desprende que el 50% de trabajadores manifiesta que la distribución de tareas es irregular y provoca que se acumule el trabajo con el indicador de a veces, por lo que es necesario planificar el trabajo semanalmente con la participación de todos los involucrados

Tabla 2: Exigencias y contenido del trabajo

Siempre Muchas veces	A veces	Solo alguna vez y nunca	%
19	3	2	100%

Gráfico 6: exigencias y contenido del trabajo



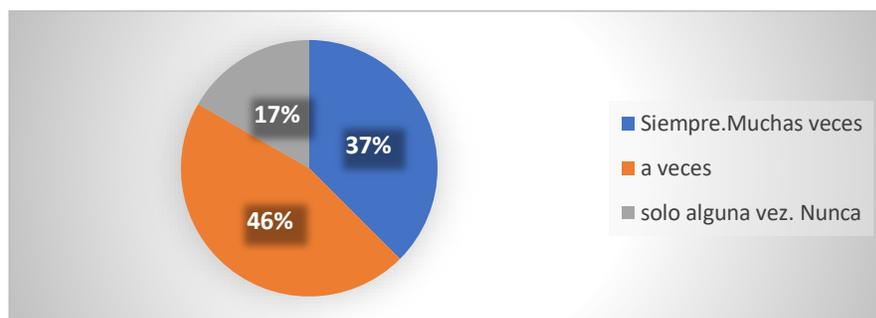
Elaborado por el autor

Sobre la pregunta del tiempo si es suficiente para hacer su trabajo, podemos observar que el 79% de los encuestados indican que siempre y muchas veces por lo que no es necesario en este sentido realizar una tarea de recomendación.

Tabla 3: Exigencias y contenido del trabajo

Siempre Muchas veces	A veces	Solo alguna vez y nunca	%
9	11	4	100%

Gráfico 7: exigencias y contenido del trabajo



Elaborado por el autor

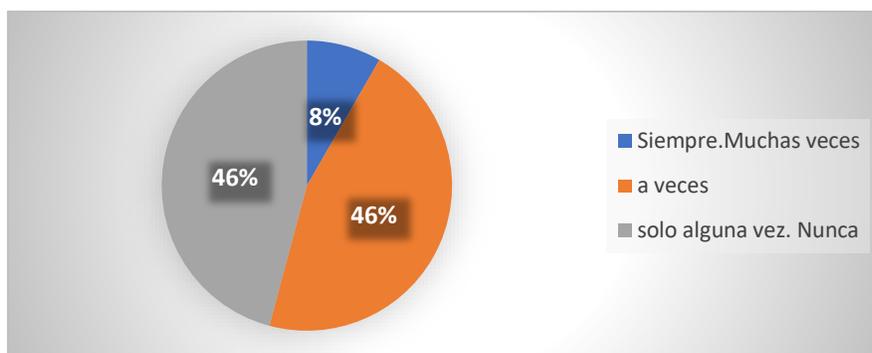
Referente a la necesidad de situarse en la empresa y en el hogar al mismo tiempo refleja un porcentaje de 46% en la opción de “a veces”, con lo que se evidencia que dentro del

trabajo no existe un buen empoderamiento y se hace necesario planificar para que los trabajadores sientan amor a su trabajo.

Tabla 4: Exigencias y contenido del trabajo

Siempre Muchas veces	A veces	Solo alguna vez y nunca	%
2	11	11	100%

Gráfico 8: exigencias y contenido del trabajo



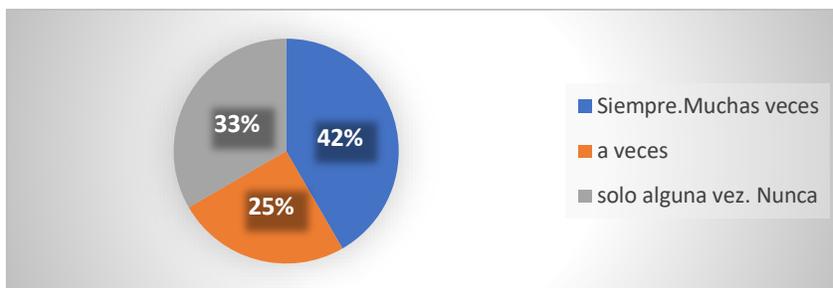
Elaborado por el autor

En la presente pregunta los encuestados manifiestan el 46% entre la frecuencia a veces y solo alguna vez o nunca que sienten que su trabajo le ocupa tanto tiempo que perjudica a las tareas domésticas familiares, por lo que se demuestra que están centrados en su desarrollo de actividades laborales.

Tabla 5: Exigencias y contenido del trabajo

Siempre Muchas veces	A veces	Solo alguna vez y nunca	%
10	6	8	100%

Gráfico 9: exigencias y contenido del trabajo



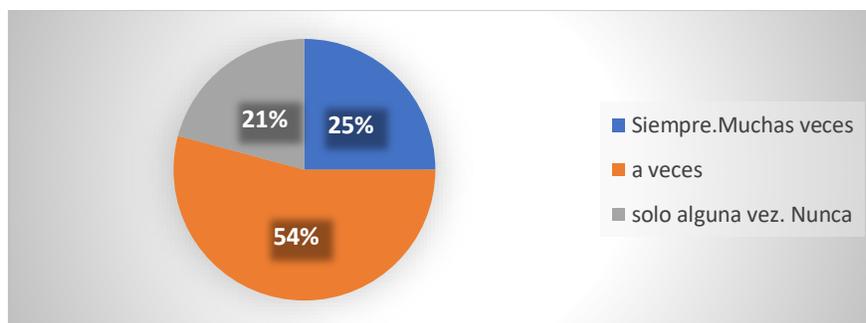
Elaborado por el autor

De la pregunta que se plantea, con qué frecuencia en el trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas. Su respuesta es del 42% que siempre y muchas veces, por lo que es necesario propender a que se empoderen en sus actividades laborales.

Tabla 6: Exigencias y contenido del trabajo

Siempre Muchas veces	A veces	Solo alguna vez y nunca	%
6	13	5	100%

Gráfico 10: exigencias y contenido del trabajo



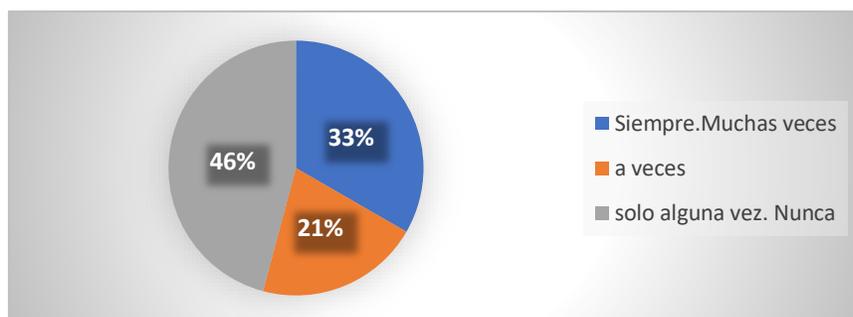
Elaborado por el autor

En la presente pregunta se demuestra que el 54% manifiestan que a veces tienen que trabajar muy rápido, por lo que es necesario realizar una buena planificación para evitar el acelerado trabajo que pueden producir accidentes laborales.

Tabla 7: Exigencias y contenido del trabajo

Siempre Muchas veces	A veces	Solo alguna vez y nunca	%
8	5	11	100%

Gráfico 11: exigencias y contenido del trabajo



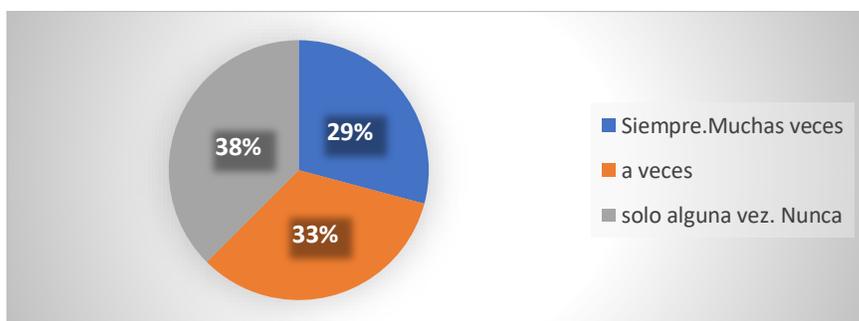
Elaborado por el autor

Con la respuesta de la pregunta que determinación qué frecuencia tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo. El 46% manifiestan solo alguna vez o nunca, por lo que se demuestra que existe en cierta medida dicha influencia sobre las decisiones que pueden afectar dentro del campo laboral, es necesario realizar capacitaciones con personal experto en la materia

Tabla 8: Exigencias y contenido del trabajo

Siempre Muchas veces	A veces	Solo alguna vez y nunca	%
7	8	9	100%

Gráfico 12: exigencias y contenido del trabajo



Elaborado por el autor

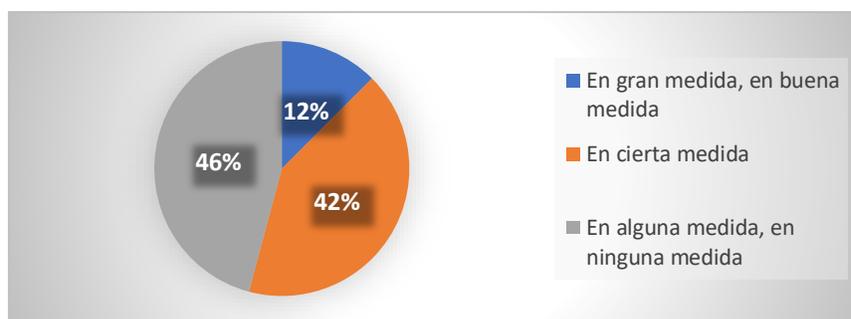
Con la respuesta a esta pregunta se deduce que el 38% de los encuestados manifiestan que solo una vez o nunca tienen influencia sobre cómo realizar su trabajo, es necesario realizar capacitaciones por parte de expertos en la materia.

### 3.2.2. Contenidos de tu trabajo

Tabla 9: Contenidos del trabajo

En gran medida En buena medida	En cierta medida	En alguna medida En ninguna medida	%
3	10	11	100%

Gráfico 13: Contenidos del trabajo



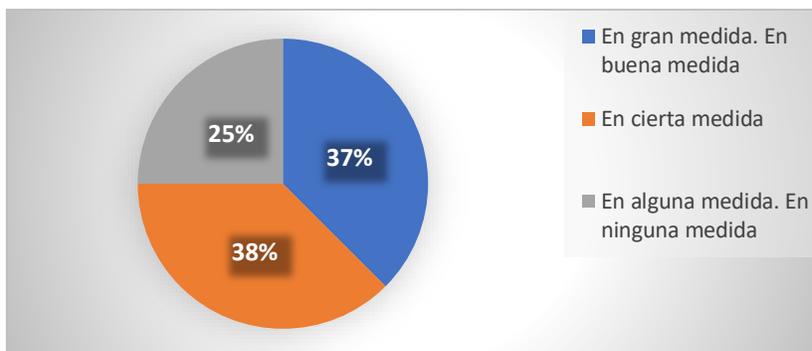
Elaborado por el autor

La respuesta a la pregunta se desprende que el 46% contestan en alguna media y en ninguna medida, demostrándose que no existe desgaste emocional “burnout”.

Tabla 10: Contenidos del trabajo

En gran medida En buena medida	En cierta medida	En alguna medida En ninguna medida	%
9	9	6	100%

Gráfico 14: Contenidos del trabajo



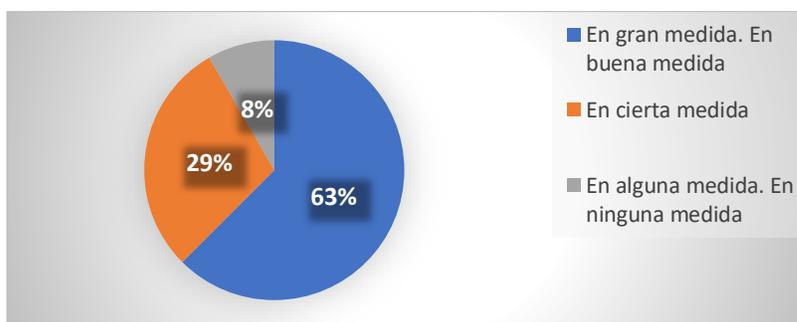
Elaborado por el autor

De la preguntada planteada, los encuestados en un 38%, manifiestan que el ritmo de trabajo es alto durante la jornada, en cierta medida, por lo que es necesario planificar el trabajo para lograr un equilibrio entre las actividades y el tiempo.

Tabla 11: Contenidos del trabajo

En gran medida En buena medida	En cierta medida	En alguna medida En ninguna medida	%
15	7	2	100%

Gráfico 15: Contenidos del trabajo



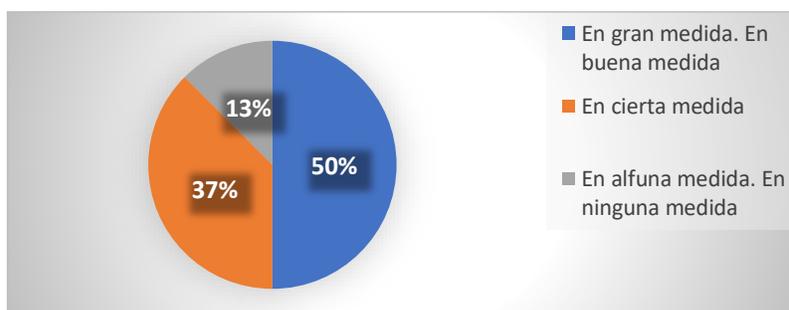
Elaborado por el autor

En relación a la pregunta se desprende que el 63% de los encuestados manifiestan en gran medida y buena medida el trabajo le permite conocer cosas nuevas, en vista de que la tecnología avanza y nacen nuevos conocimientos.

Tabla 12: Contenidos del trabajo

En gran medida En buena medida	En cierta medida	En alguna medida En ninguna medida	%
12	9	3	100%

Gráfico 16: Contenidos del trabajo



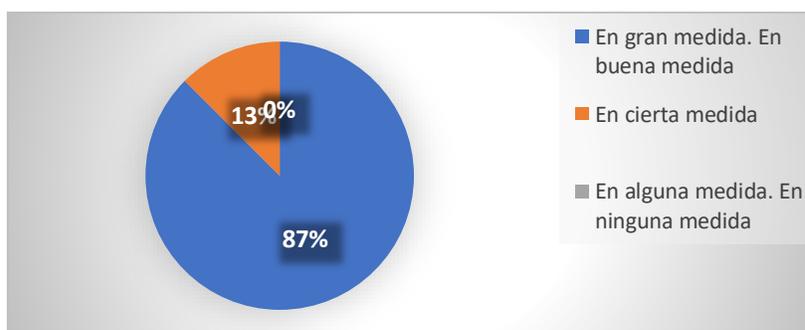
Elaborado por el autor

De la preguntada planteada podemos observar que el 50% manifiestan que dentro del trabajo le permite aplicar sus habilidades y conocimientos en gran medida y buena medida, por lo que se desprende que cada trabajador se ocupa de su actividad específica encomendado.

Tabla 13: Contenidos del trabajo

En gran medida En buena medida	En cierta medida	En alguna medida En ninguna medida	%
21	3	0	100%

Gráfico 17: Contenidos del trabajo



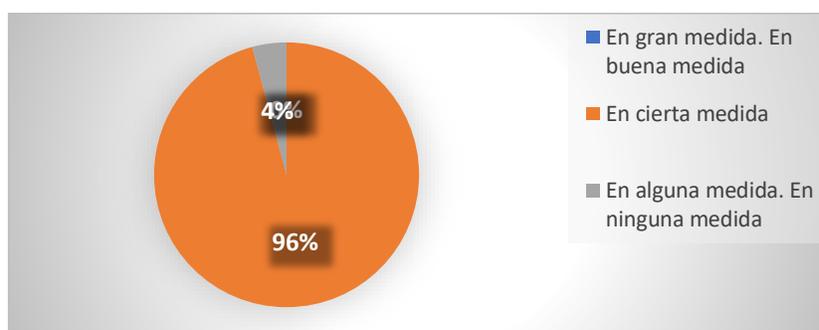
Elaborado por el autor

De la pregunta sobre las tareas que desarrollan en el trabajo tienen sentido el 87% manifiestan en gran medida y en buena medida, por lo que se ve que cada trabajador desarrolla sus actividades de acuerdo a su rol de responsabilidad.

Tabla 14: Contenidos del trabajo

En gran medida En buena medida	En cierta medida	En alguna medida En ninguna medida	%
0	23	1	100%

Gráfico 18: Contenidos del trabajo



Elaborado por el autor

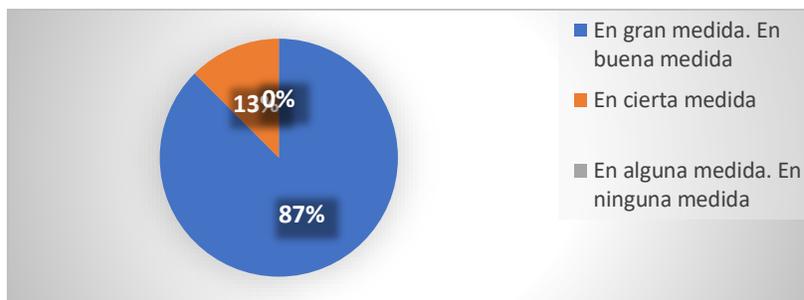
De la respuesta a la pregunta sobre las tareas que desarrolla le parece importante manifiestan el 96% es decir casi en su totalidad que son en cierta medida, esto demuestra que cada trabajador se desempeña en su trabajo de acuerdo a su capacidad de conocimiento.

### 3.2.3. Grado de definición de tareas

Tabla 15: Grado de definición de tareas

En gran medida En buena medida	En cierta medida	En alguna medida En ningún caso	%
21	3	0	100%

Gráfico 19: Grado de definición de tareas



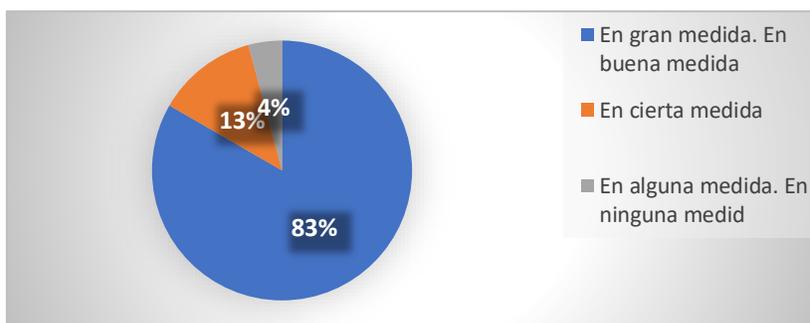
Elaborado por el autor

En lo que respecta a que si el trabajo que desempeñan cada uno tiene objetivos claros, el 87% indican en gran medida y buena medida, lo que significa que están desempeñando sus actividades de acuerdo a su rol.

Tabla 16: Grado de definición de tareas

En gran medida En buena medida	En cierta medida	En alguna medida En ningún caso	%
20	3	1	100%

Gráfico 20: Grado de definición de tareas



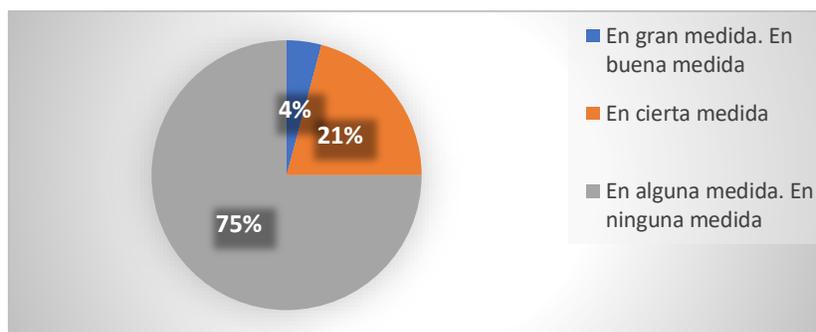
Elaborado por el autor

De la respuesta a la pregunta de que si sé exactamente que se espera de mi en el trabajo podemos observar que el 83% contestan en gran medida y buena medida, todos los trabajadores conocen cada una de sus actividades y que lo demuestran en el diario laboral.

Tabla 17: Grado de definición de tareas

En gran medida En buena medida	En cierta medida	En alguna medida En ningún caso	%
1	5	18	100%

Gráfico 21: Grado de definición de tareas



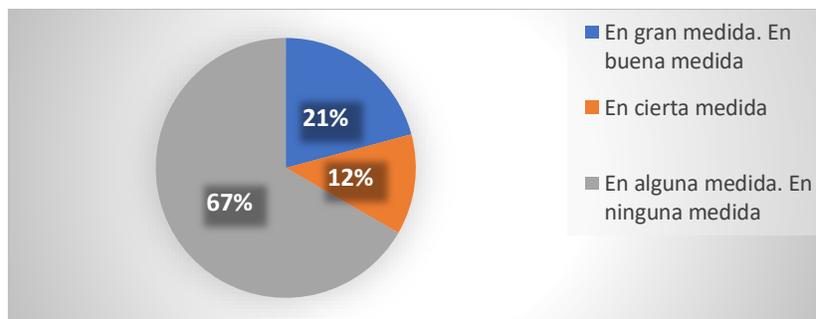
Elaborado por el autor

Respecto de las exigencias de cosas contradictorias al trabajo, el 75% manifiestan en alguna medida y ninguna medida por lo que se observa que no existe un abuso del jefe inmediato superior en solicitar actividades que no sean de su rol.

Tabla 18: Grado de definición de tareas

En gran medida En buena medida	En cierta medida	En alguna medida En ningún caso	%
5	3	16	100%

Gráfico 22: Grado de definición de tareas



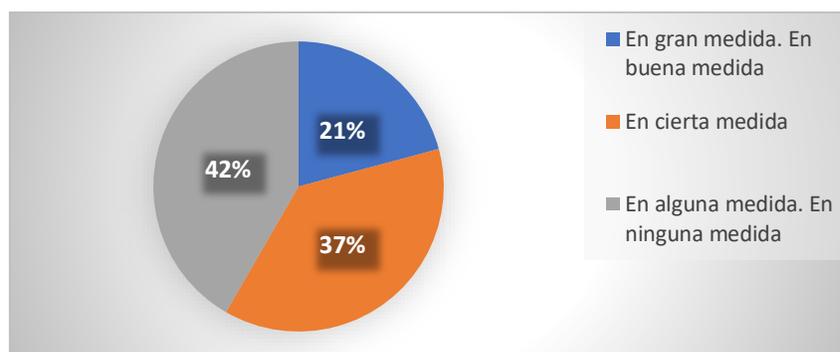
Elaborado por el autor

Sobre la pregunta relacionada en qué medida tienes que hacer tareas que tú crees deberías hacerse de otra manera, los encuestados manifiestan en alguna medida o en ninguna medida se aplica esta pregunta.

Tabla 19: Grado de definición de tareas

En gran medida En buena medida	En cierta medida	En alguna medida En ningún caso	%
5	9	10	100%

Gráfico 23: Grado de definición de tareas



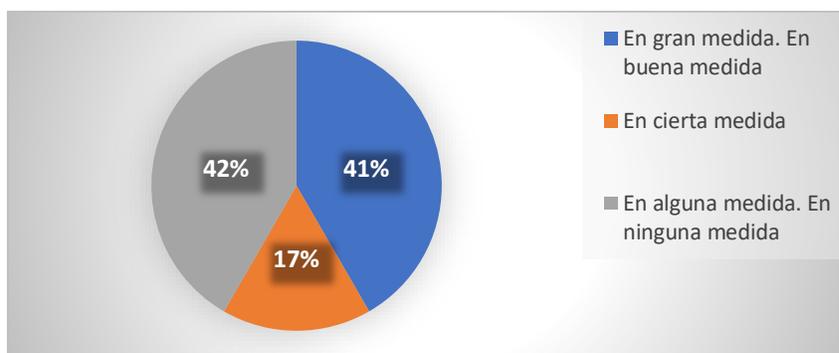
Elaborado por el autor

Los encuestado manifiestan en esta pregunta el 42% en alguna medida o ninguna medida la empresa informa con antelación decisiones importantes , cambios y proyectos de futuro, por lo que se hace necesario realizar un plan operativo de trabajo sea en forma semestral o anual.

Tabla 20: Grado de definición de tareas

En gran medida En buena medida	En cierta medida	En alguna medida En ningún caso	%
10	4	10	100%

Gráfico 24: Grado de definición de tareas



Elaborado por el autor

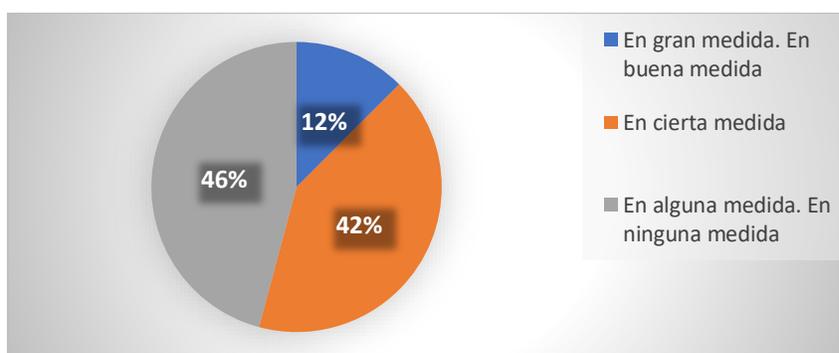
La información para realizar bien los trabajos en cada uno de los empleados el 42% manifiestan en alguna medida y ninguna medida reciben dicha información, es necesario establecer un planes de capacitación.

### 3.2.4. Preocupaciones sobre posibles cambios en tus condiciones de trabajo

Tabla 21: Preocupaciones sobre posibles cambios en condiciones de trabajo

En gran medida En buena medida	En cierta medida	En alguna medida En ningún caso	%
3	10	11	100%

Gráfico 25: Preocupaciones sobre posibles cambios en condiciones de trabajo



Elaborado por el autor

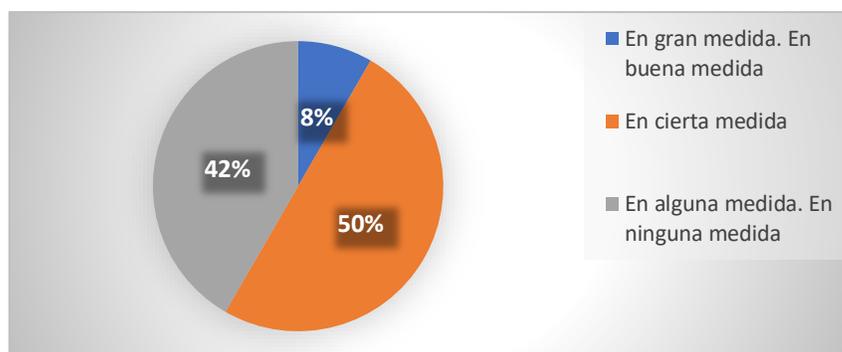
Referente a la pregunta, en estos momentos estas preocupado a preocupada si te cambian el horario contra tu voluntad, los encuestados manifiestan en un 46% en gran medida y buena medida y el 42% en cierta medida, por lo que se evidencia la tensión

psicológica que demuestran los trabajadores en caso de presentarse esta circunstancia, por lo que es necesario que se planifique de mejor manera las actividades de los trabajadores.

Tabla 22: Preocupaciones sobre posibles cambios en condiciones de trabajo

En gran medida En buena medida	En cierta medida	En alguna medida En ningún caso	%
2	12	10	100%

Gráfico 26: Preocupaciones sobre posibles cambios en condiciones de trabajo



Elaborado por el autor

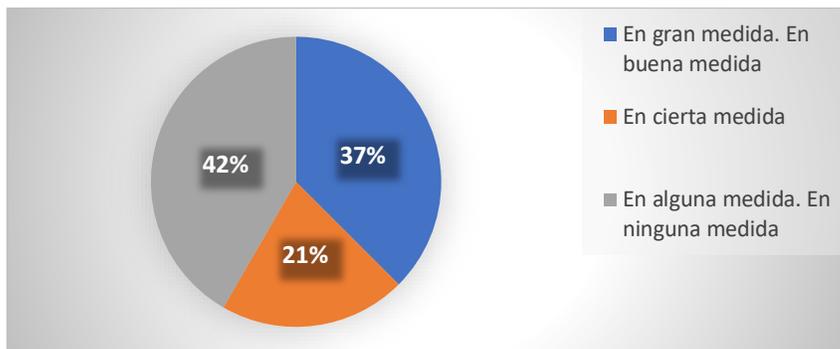
Referente a la pregunta en estos momentos estas preocupado o preocupada por si te varían el salario, el 50% de los encuestados manifiestan en cierta medida, por lo que se evidencia una preocupación de parte de los trabajadores lo que produce el estrés laboral al no conocer cual será su futuro relacionado a su pago mensual, es necesario, que el empleador asegure a sus trabajadores con la decisión de pagar de acuerdo a lo que establece la ley más beneficios laborales.

Tabla 23: Preocupaciones sobre posibles cambios en condiciones de trabajo

En gran medida	En cierta medida	En alguna medida	%

En buena medida		En ningún caso	
9	5	10	100%

Gráfico 27: Preocupaciones sobre posibles cambios en condiciones de trabajo



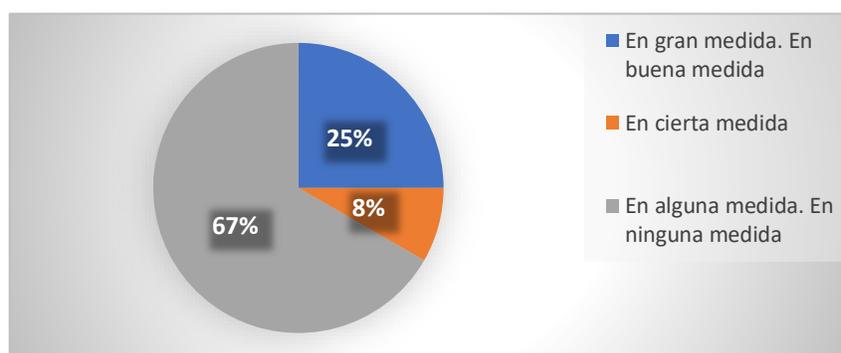
Elaborado por el autor

Relacionado con la pregunta, en estos momentos estas preocupado o preocupada por si te despiden o no te renuevan el contrato, el 42% manifiestan en alguna media o en ninguna media porque tienen capacidad suficiente para buscar nuevas fuentes de trabajo; en cambio, el 37% si se preocupan en gran medida y buena medida sobre la renovación de su trabajo.

Tabla 24: Preocupaciones sobre posibles cambios en condiciones de trabajo

En gran medida En buena medida	En cierta medida	En alguna medida En ningún caso	%
6	2	16	100%

Gráfico 28: Preocupaciones sobre posibles cambios en condiciones de trabajo



Elaborado por el autor

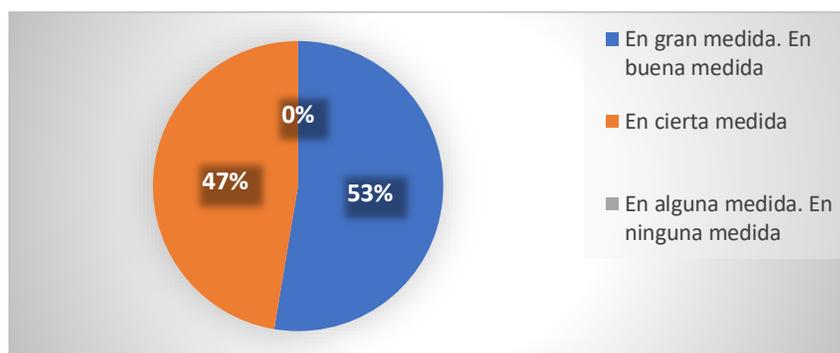
En la pregunta, en estos momentos estas preocupado o preocupada por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en caso de que te quedaras en paro, el 67% manifiestan en gran medida y buena medida la preocupación de quedarse sin trabajo por la crisis económica que vive nuestro país.

### 3.2.5. Referencia al reconocimiento, la confianza y la justicia en tu lugar de trabajo

Tabla 25: Reconocimiento, la confianza y la justicia en el lugar de trabajo

En gran medida En buena medida	En cierta medida	En alguna medida En ningún caso	%
10	9	0	100%

Gráfico 29: Reconocimiento, la confianza y la justicia en el lugar de trabajo



Elaborado por el autor

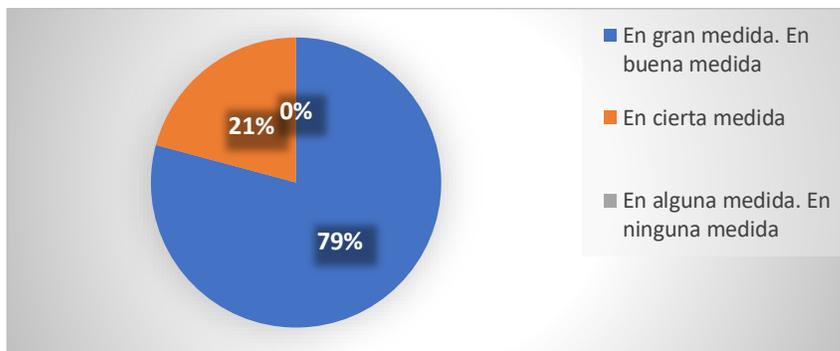
La respuesta a la pregunta el 79% de los trabajadores manifiestan que la Dirección confía en que los trabajadores hagan un buen trabajo, lo demuestran en sus actividades laborales cada uno de ellos desempeñando de mejor manera su rol de profesional.

Tabla 26: Reconocimiento, la confianza y la justicia en el lugar de trabajo

En gran medida En buena medida	En cierta medida	En alguna medida En ningún caso	%

19	5	0	100%
----	---	---	------

Gráfico 30: Reconocimiento, la confianza y la justicia en el lugar de trabajo



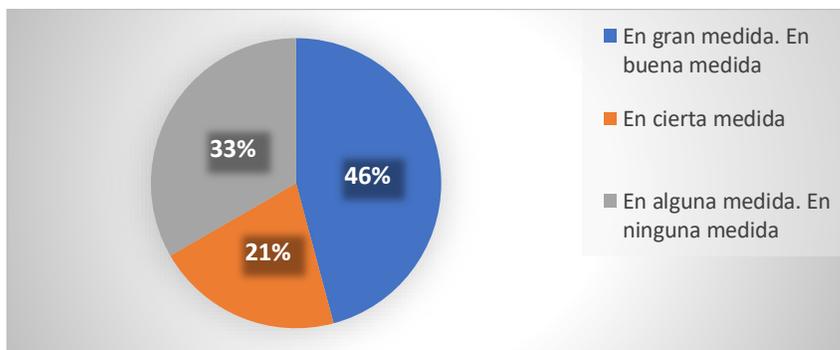
Elaborado por el autor

De la información procedente de la Dirección el 79% de los encuestados confían en gran medida y buena medida; el 21% en cierta medida confían de la información de la Dirección.

Tabla 27: Reconocimiento, la confianza y la justicia en el lugar de trabajo

En gran medida En buena medida	En cierta medida	En alguna medida En ningún caso	%
11	5	8	100%

Gráfico 31: Reconocimiento, la confianza y la justicia en el lugar de trabajo



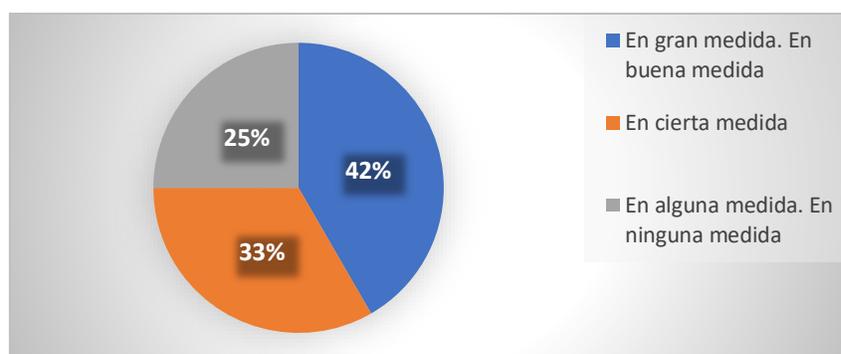
Elaborado por el autor

En la respuesta a la pregunta en qué medida se soluciona los conflictos de una manera justa se evidencia que el 46% manifiestan en gran medida y buena medida, demostrando que existe parcialidad en los conflictos y su solución no están todos de acuerdo a lo que se espera por lo que es necesario realizar un plan de trabajo con actividades de relaciones humanas dentro de la empresa.

Tabla 28: Reconocimiento, la confianza y la justicia en el lugar de trabajo

En gran medida En buena medida	En cierta medida	En alguna medida En ningún caso	%
10	8	6	100%

Gráfico 32: Reconocimiento, la confianza y la justicia en el lugar de trabajo



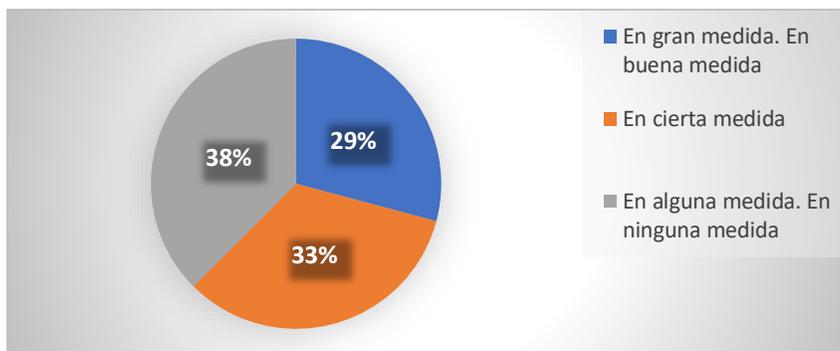
Elaborado por el autor

En referencia a la pregunta el 42% manifiestan que las tareas se distribuyen en forma justa en gran medida y buena medida; en cambio el 33% indican en cierta medida; las tareas en la empresa deben establecerse de acuerdo a la capacidad que tiene cada trabajador

Tabla 29: Reconocimiento, la confianza y la justicia en el lugar de trabajo

En gran medida En buena medida	En cierta medida	En alguna medida En ningún caso	%
7	8	9	

Gráfico 33: Reconocimiento, la confianza y la justicia en el lugar de trabajo



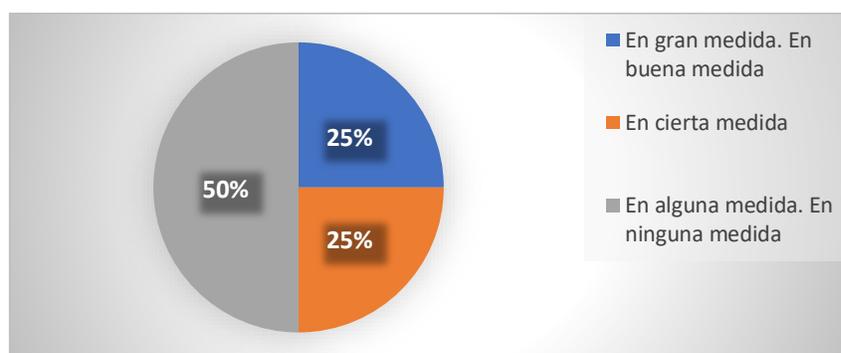
Elaborado por el autor

Sobre la planificación del jefe inmediato el 38% de los encuestados manifiestan en alguna o ninguna medida por lo que es necesario realizar una buena planificación para lograr que los trabajadores se desempeñen bien en sus funciones.

Tabla 30: Reconocimiento, la confianza y la justicia en el lugar de trabajo

En gran medida En buena medida	En cierta medida	En alguna medida En ningún caso	%
9	6	9	100%

Gráfico 34: Reconocimiento, la confianza y la justicia en el lugar de trabajo



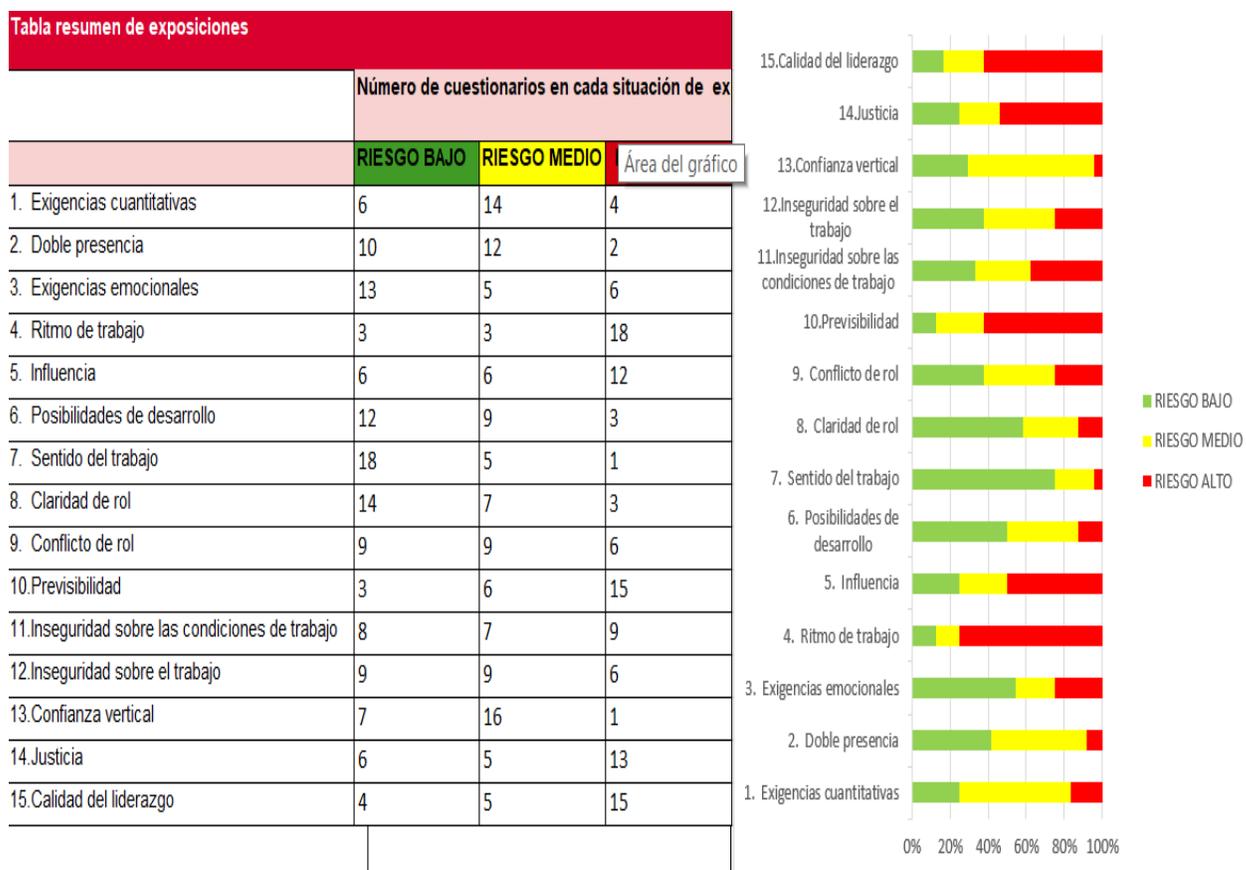
Elaborado por el autor

En la resolución de los conflictos de parte del jefe inmediato superior se observa que el 50% de los encuestados manifiestan en alguna o ninguna medida existe resolución de conflictos

por parte del jefe inmediato superior, demostrando que no existe compañerismo ni solidaridad entre trabajadores.

### 3.2.6. Análisis de resultados

Gráfico 35: Análisis de resultado



En la tabla y el gráfico 35 podemos observar un predominio del nivel de riesgo alto en 8 de las 15 dimensiones estudiadas, seguido del nivel de riesgo bajo con 6 dimensiones y por último el nivel de riesgo medio con 5 dimensiones.

Dentro de las tres dimensiones que reportaron un nivel de riesgo psicosocial alto se encuentran: ritmo de trabajo (n=18), previsibilidad (n=15), calidad de liderazgo (n=15). Se puede observar que el 75% de los encuestados presentan un riesgo alto para la dimensión “Ritmo de trabajo”, que tiene que ver con el tiempo o plazos de ejecución de una actividad dentro de la empresa, es decir, no existe el tiempo suficiente para la realización del trabajo asignado.

El segunda dimensión “Previsibilidad” establece que el 62.5% de los encuestados no recibió información y formación suficiente sobre las actividades a realizar en el puesto de trabajo, decisiones importantes, cambios y los diferentes proyectos a futuro. Así mismo la dimensión “Calidad de Liderazgo” obtuvo un 62.5% observándose bajo liderazgo en el tema de planificación y resolución de conflictos de la empresa.

Un estudio realizado en el 2019 por Martínez y colaboradores quienes también aplicaron el CoPsoQ-istas 21, reportaron niveles de riesgo alto en las dimensiones ritmo de trabajo y previsibilidad coincidiendo con los resultados obtenidos en la presente investigación. **(2019).**

Otra relación establecida es con la tesis de (Padilla, R. Natalie, Carolina, SEK, 2018), en donde los resultados obtenidos en el área productiva de la empresa Flexiplast de la ciudad

de Quito, reflejó como riesgos psicosociales semejante reportada a nuestro estudio la dimensión ritmo de trabajo.

### 3.3. Plan de Intervención

Los planes de intervención con las dimensiones psicosociales más relevantes, en el trabajo de investigación son las siguientes:

Riesgo psicosocial	Acciones por realizar	Porcentaje	Objetivo	Actividades	Temporalidad de intervención y aplicación	Recursos	Responsables	Medios de verificación
RITMO DE TRABAJO	Reuniones de trabajo para socializar el tema con todos los trabajadores de la empresa y sus supervisores	75%	Establecer las medidas de control para el riesgo psicosocial.	Planificar actividades acordes al tiempo real para su ejecución, previniendo accidentes laborales o enfermedades ocupacionales	Inicio: Agosto del 2022 Evaluación: Febrero del 2023	Humanos Tiempo	Investigador	Aplicación de la encuestas CopSoQ-istas21 aplicadas a los trabajadores con cuestionario para la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo
				Considerar las ideas y sugerencia de los trabajadores para la planificación del trabajo para lograr un equilibrio entre actividades y tiempo	Inicio: Agosto del 2022 Evaluación: Febrero del 2023	Humanos Tiempo	Investigador	Aplicación de la encuestas CopSoQ-istas21 aplicadas a los trabajadores con cuestionario para la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo

Tabla 31: Plan de Intervención

Riesgo psicosocial	Acciones por realizar	Porcentaje	Objetivo	Actividades	Temporalidad de intervención y aplicación	Recursos	Responsables	Medios de verificación
PREVISIBILIDAD	Reuniones de trabajo para socializar el tema con todos los trabajadores de la empresa	62.5	Determinar la importancia que tiene la aplicación de la información dentro de la empresa	Establecer un plan de inducción para información del puesto de trabajo	Inicio: Agosto del 2022 Evaluación: Febrero del 2023	Humanos Tiempo	Investigador	Aplicación de la encuestas CopSoQ-istas21 aplicadas a los trabajadores con cuestionario para la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo
				Considerar las ideas y sugerencia de los trabajadores para la planificación del trabajo mediante charlas, exposiciones y adiestramiento en las actividades de la empresa	Inicio: Agosto del 2022 Evaluación: Febrero del 2023	Humanos Tiempo	Investigador	Aplicación de la encuestas CopSoQ-istas21 aplicadas a los trabajadores con cuestionario para la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo

Tabla 32: Plan de Intervención

Factores de riesgo	Acciones por realizar	Porcentaje	Objetivo	Actividades	Temporalidad de intervención y aplicación	Recursos	Responsables	Medios de verificación
CALIDAD DE LIDERAZGO	Reuniones de trabajo para socializar el tema con todos los trabajadores de la empresa	62.5	Establecer la importancia del liderazgo dentro de una empresa	Crear un plan de Inducción para información del rol de liderazgo	Inicio: Agosto del 2022 Evaluación: Febrero del 2023	Humanos Tiempo	Investigador	Aplicación de la encuestas CopSoQ-istas21 aplicadas a los trabajadores con cuestionario para la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo
				Establecer planes de capacitaciones mediante charlas, exposiciones, y adiestramiento en el liderazgo de la empresa	Inicio: Agosto del 2022 Evaluación: Febrero del 2023	Humanos Tiempo	Investigador	Aplicación de la encuestas CopSoQ-istas21 aplicadas a los trabajadores con cuestionario para la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo

Tabla 33: Plan de Intervención

## 4. CAPITULO IV. DISCUSIÓN

### 4.1. Conclusiones

En la empresa en donde se realizó la investigación, se detectó un predominio alto de los niveles de riesgo psicosocial, los cuales pueden afectar la salud física y mental de los trabajadores, pudiendo presentarse accidentes de trabajo o enfermedades profesionales al encontrarse expuestos a un mal ritmo de trabajo y un deficiente liderazgo y previsibilidad.

Con la aplicación de la metodología se observó:

Primero, que la dimensión que afecta a la salud de los trabajadores es el ritmo de trabajo en el 75% de la población encuestada.

La segunda dimensión compartida, previsibilidad y calidad de liderazgo con un 62.5% cada una, refleja la falta de comunicación y planificación previa para la ejecución de las tareas de los trabajadores.

La propuesta del plan de intervención sugerida en la presente investigación pudiere ayudar a mejorar el liderazgo, la comunicación y la planificación de actividades en la población estudiada, logrando de esta manera una posible reducción de los riesgos psicosociales obtenidos.

Se establecerá un buen liderazgo, a través de capacitaciones, logrando habilidades que influyan en los demás, para conseguir el máximo potencial de los trabajadores y mejorar la producción de la empresa.

Una vez terminado el trabajo de investigación, se pondrá en conocimiento a las autoridades de la empresa sobre los resultados obtenidos y la propuesta de mejora para reducir los riesgos psicosociales.

#### 4.2. Recomendaciones

Luego de identificar los riesgos psicosociales que presentan los trabajadores de la empresa basadas en un adecuado análisis, la empresa está en obligación de tomar acciones para resguardar la salud de los trabajadores afectados, tomando medidas para disminuir o eliminar las causas que provocan las inconformidades.

Se debe realizar un enfoque global y sistemático con actuaciones que involucren la cooperación de las autoridades y sus trabajadores, sensibilizando sobre la necesidad de mejorar las condiciones laborales de la empresa, diseñando estrategias sostenibles en el tiempo y priorizando la mejora de los riesgos encontrados.

Establecer la participación activa y visible en todas las fases del proceso de los trabajadores y/o representantes de la empresa.

Evaluar los riesgos psicosociales posterior a la aplicación de propuesta de mejora.

## 5. Referencias Bibliográficas:

Biomédica Revista del Instituto Nacional de Salud. (11 de Noviembre de 2020).

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7676831/>. Obtenido de

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7676831/>: <https://>

Cortéz Días, José María. (2007). *Técnicas de prevención de riesgos laborales, seguridad e higiene del trabajo*. Madrid: Tébar S.L.

Estres Post Traumático después del COVID-19. un acercamiento. (junio de 2022).

[www.copmadrid.org/wp/estres-post-traumatico-despues-del-covid-19-un-acercamiento/#:~:text=%E2%80%93%20Volver%20a%20vivir%20emocionalmente%20el,catastr%C3%B3fica%2C%20una%20sensaci%C3%B3n%20de%20miedo.](http://www.copmadrid.org/wp/estres-post-traumatico-despues-del-covid-19-un-acercamiento/#:~:text=%E2%80%93%20Volver%20a%20vivir%20emocionalmente%20el,catastr%C3%B3fica%2C%20una%20sensaci%C3%B3n%20de%20miedo.)

Obtenido de [www.copmadrid.org/wp/estres-post-traumatico-despues-del-covid-19-un-acercamiento/#:~:text=%E2%80%93%20Volver%20a%20vivir%20emocionalmente%20el,catastr%C3%B3fica%2C%20una%20sensaci%C3%B3n%20de%20miedo.](http://www.copmadrid.org/wp/estres-post-traumatico-despues-del-covid-19-un-acercamiento/#:~:text=%E2%80%93%20Volver%20a%20vivir%20emocionalmente%20el,catastr%C3%B3fica%2C%20una%20sensaci%C3%B3n%20de%20miedo.)

Obtenido de [www.copmadrid.org/wp/estres-post-traumatico-despues-del-covid-19-un-acercamiento/#:~:text=%E2%80%93%20Volver%20a%20vivir%20emocionalmente%20el,catastr%C3%B3fica%2C%20una%20sensaci%C3%B3n%20de%20miedo.](http://www.copmadrid.org/wp/estres-post-traumatico-despues-del-covid-19-un-acercamiento/#:~:text=%E2%80%93%20Volver%20a%20vivir%20emocionalmente%20el,catastr%C3%B3fica%2C%20una%20sensaci%C3%B3n%20de%20miedo.)

<https://>

Estudios psicosociales. (2022).

[guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEA](https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEA)

[MtMSbF1jTAAASNjc0NDtbLUouLM\\_DxbIwMDS0NDA1OQQGZapUt-](https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEA)

[ckhlQaptWmJOcSoAh4BVgzUAAAA=WKE](https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEA). Obtenido de

[guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEA](https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEA)

[AMtMSbF1jTAAASNjc0NDtbLUouLM\\_DxbIwMDS0NDA1OQQGZapUt-](https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEA)

[ckhlQaptWmJOcSoAh4BVgzUAAAA=WKE](https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEA): <https://>

Factores psicosociales: Metodología de evaluación. (2022).

[www.insst.es/documents/94886/326879/926w.pdf/cdecbd91-70e8-4cac-b353-](http://www.insst.es/documents/94886/326879/926w.pdf/cdecbd91-70e8-4cac-b353-9ea39340e699)

[9ea39340e699](http://www.insst.es/documents/94886/326879/926w.pdf/cdecbd91-70e8-4cac-b353-9ea39340e699). Obtenido de

[www.insst.es/documents/94886/326879/926w.pdf/cdecbd91-70e8-4cac-b353-](http://www.insst.es/documents/94886/326879/926w.pdf/cdecbd91-70e8-4cac-b353-9ea39340e699)

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

FPS-OIT-OMS. (2010). [www.factorrespicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-](http://www.factorrespicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf)

[OIT-OMS.pdf](http://www.factorrespicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf). Obtenido de [www.factorrespicosociales.com/wp-](http://www.factorrespicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf)

[content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf](http://www.factorrespicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf): <http://>

FUNDAMENTOS EN SALUD OCUPACIONAL. (2004). FUNDAMENTOS EN SALUD

OCUPACIONAL. En M. A. Blandón, *FUNDAMENTOS EN SALUD OCUPACIONAL*

(pág. 129). Universidad de Caldas, 2004.

Gaeta, L. (1990). *Teletrabajo y Derecho*. Italia: ACARL.

Hospital Angeles Healt System. (13 de junio de 2022). [hospitalesangeles.com/covid-](https://hospitalesangeles.com/covid-19/articulos/que-es-una-pandemia.php)

[19/articulos/que-es-una-pandemia.php](https://hospitalesangeles.com/covid-19/articulos/que-es-una-pandemia.php). Obtenido de [hospitalesangeles.com/covid-](https://hospitalesangeles.com/covid-19/articulos/que-es-una-pandemia.php)

[19/articulos/que-es-una-pandemia.php](https://hospitalesangeles.com/covid-19/articulos/que-es-una-pandemia.php): <https://>

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., M.P. (noviembre de

2018).

[.insst.es/documents/94886/538970/El+efecto+sobre+la+salud+de+los+riesgos+psico](https://www.insst.es/documents/94886/538970/El+efecto+sobre+la+salud+de+los+riesgos+psico)

[o](https://www.insst.es/documents/94886/538970/El+efecto+sobre+la+salud+de+los+riesgos+psico). Obtenido de

[.insst.es/documents/94886/538970/El+efecto+sobre+la+salud+de+los+riesgos+psico:](https://www.insst.es/documents/94886/538970/El+efecto+sobre+la+salud+de+los+riesgos+psico)

[https://](https://www.insst.es/documents/94886/538970/El+efecto+sobre+la+salud+de+los+riesgos+psico)

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo. (28 de enero de 2022).

*.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/intervencion*. Obtenido de  
*.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/intervencion*: <https://>

Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales. (11 de noviembre de 2020).

*www.osalan.euskadi.eus/informacion/psikopreben-consecuencia*. Obtenido de  
*www.osalan.euskadi.eus/informacion/psikopreben-consecuencia*: <https://>

Lecca Eduardo Raffo y otros. (2020). Riesgos psicosociales. *Revista de la facultad de  
 Ingeniería Industrial*, 70.

Martínez, M. Bryan Esteven Universidad Politécnica Saleciana de Guayaquil. (febrero de

2019). *dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/17154/1/UPS-  
 GT002544.pdf?fbclid=IwAR3NjNXveGHX\_va3N06OCz\_10ayU3\_9Kg\_\_R1pNSIzt3jjP  
 fg36ha3dzJ8Y*. Obtenido de *dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/17154/1/UPS-  
 GT002544.pdf?fbclid=IwAR3NjNXveGHX\_va3N06OCz\_10ayU3\_9Kg\_\_R1pNSIzt3  
 jjPfg36ha3dzJ8Y*: [https](https://)

Martínez, V. José Fulgencio. (2020). *Investigación Comercial*. España: Nobel.

Ministerio de Relaciones Laborales. (27 de septiembre de 2013). *Factores-y-Riesgos-*

*Psicosociales: nuevos riesgos laborales emergentes e introducción a la evaluación*.

Obtenido de *www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-  
 Riesgos-P*: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y->

Riesgos-P

NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21). (lunes de mayo de 2022).

[www.insst.es/documents/94886/327446/ntp\\_703.pdf/2c8e594e-6330-429e-ae3d-](http://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_703.pdf/2c8e594e-6330-429e-ae3d-f03d590ae087)

[f03d590ae087](http://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_703.pdf/2c8e594e-6330-429e-ae3d-f03d590ae087). Obtenido de

[www.insst.es/documents/94886/327446/ntp\\_703.pdf/2c8e594e-6330-429e-ae3d-](http://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_703.pdf/2c8e594e-6330-429e-ae3d-f03d590ae087)

[f03d590ae087](http://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_703.pdf/2c8e594e-6330-429e-ae3d-f03d590ae087): https

NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o burnout. (09 de 06 de 2022).

[www.insst.es/documents/94886/326775/ntp\\_704.pdf](http://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_704.pdf). Obtenido de

[www.insst.es/documents/94886/326775/ntp\\_704.pdf](http://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_704.pdf): https://

Padilla, R. Natalie, Carolina, SEK. (enero de 2018).

[repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2772/4/TESIS%20COMPLETA%20ENE](http://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2772/4/TESIS%20COMPLETA%20ENERO%202018%20NATALIE%20PADILLA1.pdf)

[RO%202018%20NATALIE%20PADILLA1.pdf](http://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2772/4/TESIS%20COMPLETA%20ENERO%202018%20NATALIE%20PADILLA1.pdf). Obtenido de

[repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2772/4/TESIS%20COMPLETA%20EN](http://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2772/4/TESIS%20COMPLETA%20ENERO%202018%20NATALIE%20PADILLA1.pdf)

[ERO%202018%20NATALIE%20PADILLA1.pdf](http://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2772/4/TESIS%20COMPLETA%20ENERO%202018%20NATALIE%20PADILLA1.pdf): https://

Santa,H. y Martins,G. (2010). *Estudios de campo. Una nueva perspectiva*. Ruiz Colonboa.

Secretaría del Trabajo y Prevención Social. (2018). *Norma Oficial Mexicana*.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, .

(mayo de 2020).

[www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018). Obtenido de

[www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018): https://

Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2008). *Manual de trabajos de grado de*

*especialización y Maestría y tesis doctorales*. Caracas.

Vásquez de la Hoz, Francisco J. (15 de febrero de 2016). *las-relaciones-humanas-de-calidad-y-la-inteligencia-emocional-como-catalizador.aspx*. Obtenido de [www.ucc.edu.co/prensa/2016/Paginas/las-relaciones-humanas-de-calidad-y-la-inteligencia-emocional-como-catalizador.aspx](http://www.ucc.edu.co/prensa/2016/Paginas/las-relaciones-humanas-de-calidad-y-la-inteligencia-emocional-como-catalizador.aspx): <https://>

VIDAL LACOSTA, VICTOR. (2019). *ANALISIS Y PREVENCION*. ZARAGOZA: Prensas de la Universidad de Zaragoza.