



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE INGENIERÍA EN SISTEMAS, ELECTRÓNICA E
INDUSTRIAL
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Tema:

**RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL DE LA COMPAÑÍA
ENCOMECA, ENLACE COMERCIAL ECUATORIANO CÍA. LTDA.**

Trabajo de Integración Curricular Modalidad: Proyecto de Investigación, presentado
previo a la obtención del título de Ingeniera Industrial

ÁREA: Seguridad, calidad y ambiente

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Diseño, materiales y producción

AUTOR: Katherine Lisbeth Vizcaíno Albán

TUTOR: Ing. Luis Alberto Morales Perrazo, Mg.

Ambato - Ecuador

marzo – 2023

APROBACIÓN DEL TUTOR

En calidad de tutor del Trabajo de Integración Curricular con el tema: RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL DE LA COMPAÑÍA ENCOMECA, ENLACE COMERCIAL ECUATORIANO CÍA. LTDA., desarrollado bajo la modalidad Proyecto de Investigación por la señorita Katherine Lisbeth Vizcaíno Albán, estudiante de la Carrera de Ingeniería Industrial, de la Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial, de la Universidad Técnica de Ambato, me permito indicar que la estudiante ha sido tutorada durante todo el desarrollo del trabajo hasta su conclusión, de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 17 de las segundas reformas al Reglamento para la ejecución de la Unidad de Integración Curricular y la obtención del título de tercer nivel, de grado en la Universidad Técnica de Ambato y sus reformas y el numeral 7.4 del respectivo instructivo del reglamento.

Ambato, marzo 2023.

Ing. Luis Alberto Morales Perrazo Mg.

TUTOR

AUTORÍA

El presente trabajo de Integración Curricular titulado: RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL DE LA COMPAÑÍA ENCOMECA, ENLACE COMERCIAL ECUATORIANO CÍA. LTDA., es absolutamente original, auténtico y personal. En tal virtud, el contenido, efectos legales y académicos que se desprenden del mismo son de exclusiva responsabilidad del autor.

Ambato, marzo 2023.



Katherine Lisbeth Vizcaíno Albán

C.C. 0504086927

AUTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga uso de este Trabajo de Integración Curricular como un documento disponible para la lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos de mi Trabajo de Integración Curricular en favor de la Universidad Técnica de Ambato, con fines de difusión pública. Además, autorizo su reproducción total o parcial dentro de las regulaciones de la institución.

Ambato, marzo 2023.



Katherine Lisbeth Vizcaíno Albán

C.C. 0504086927

AUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de par calificador del Informe Final del Trabajo de Integración Curricular presentado por la señorita Katherine Lisbeth Vizcaíno Albán, estudiante de la Carrera de Ingeniería Industrial, de la Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial, bajo la Modalidad presencial, titulado RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL DE LA COMPAÑÍA ENCOMECA, ENLACE COMERCIAL ECUATORIANO CÍA. LTDA., nos permitimos informar que el trabajo ha sido revisado y calificado de acuerdo al Artículo 19 de las segundas reformas al Reglamento para la ejecución de la Unidad de Integración Curricular y la obtención del título de tercer nivel, de grado en la Universidad Técnica de Ambato y sus reformas y al numeral 7.6 del respectivo instructivo del reglamento. Para cuya constancia suscribimos, conjuntamente con la señora Presidente del Tribunal.

Ambato, marzo 2023.

Ing. Pilar Urrutia, Mg.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Ing. Fernando Urrutia Urrutia, Mg.
PROFESOR CALIFICADOR

Ing. Franklin Geovanny Tigre Ortega, Mg.
PROFESOR CALIFICADOR

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se lo dedico primeramente al ser más grande, maravilloso y supremo de todo el mundo mi querido Dios quien me ha llenado de fuerza y sabiduría en cada momento de mi vida.

A mi querida madre, Nancy quien ha sido mi ejemplo de vida, mi fuerza y mi pilar fundamental para superarme y salir adelante.

A mis abuelitos Luis (+) y Eddith, quienes siempre me han brindado todo su amor, comprensión y ternura en cada logro y meta de mi vida.

A mi tío Jhon, por siempre brindarme su apoyo, ayudarme con consejos, y especialmente por tratarme como a una hija.

A Stalin, por ser una persona muy especial para mí, por todo su cariño, amor y paciencia.

A mi tía Patty y mis primos Kamila y Martín por siempre estar para mí.

Katherine Lisbeth

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por la fortaleza y sabiduría brindada para culminar la carrera.

A la Universidad Técnica de Ambato por abrirme las puertas y acogerme en su increíble legado.

A los docentes de la FISEI, por compartirme sus conocimientos en el transcurso de estos años.

A todos los amigos que hice en la facultad que siempre estuvieron brindándome apoyo para no desmayar y seguir adelante.

A Encomeca, por abrirme las puertas de su instalación y permitirme realizar la respectiva investigación.

A mi tutor, Ing. Luis Morales por ser mi guía en este trabajo de investigación y brindarme su tiempo, dedicación y consejos.

A todos aquellos que me brindaron una ayuda cuando la necesite.

Gracias infinitas.....

Katherine Lisbeth

ÍNDICE

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA.....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
RESUMEN EJECUTIVO	xvi
ABSTRACT.....	xvii
CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO	1
1.1. Tema de investigación.....	1
1.2. Planteamiento del problema	1
1.3. Antecedentes investigativos	4
1.4. Fundamentación teórica.....	9
1.4.1. Normativa legal vigente en seguridad y salud en el trabajo.....	9
1.4.2. Trabajo y empleo.....	13
1.4.3. Salud en el trabajo.....	13
1.4.4. Seguridad en el trabajo.....	14
1.4.5. Condiciones de trabajo.....	14
1.4.6. Peligro	14
1.4.7. Riesgo.....	15
1.4.8. Jerarquía de control de riesgos	15
1.4.9. Carga mental	16

1.4.10.	Factores de riesgo psicosocial	16
1.4.10.1.	Efectos de los riesgos psicosociales	17
1.4.10.2.	Gestión de riesgos psicosociales	20
1.5.	Objetivos.....	32
1.5.1.	Objetivo general.....	32
1.5.2.	Objetivos específicos	32
CAPÍTULO II.- METODOLOGÍA		33
2.1.	Materiales	33
2.2.	Métodos	33
2.3.	Modalidad de la investigación.....	34
2.3.1.	Investigación bibliográfica.....	34
2.3.2.	Investigación aplicada.....	37
2.3.3.	Investigación de campo.....	37
2.4.	Población y muestra	37
2.5.	Recolección de información	38
2.5.1.	Técnicas de investigación	38
2.6.	Procesamiento y análisis de datos	46
CAPÍTULO III.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN		48
3.1.	Análisis y discusión de los resultados	48
3.1.1.	Información organizacional de la compañía	48
3.1.2.	Caracterización de la población	50
3.1.3.	Determinación de las unidades de análisis para la identificación de factores de riesgo psicosocial.....	51
3.1.4.	Contexto situacional inicial.....	51
3.1.5.	Identificación de factores de riesgo psicosocial.....	53
3.1.5.1.	Evaluación de factores psicosociales.....	55
3.1.5.2.	Análisis de los factores psicosociales evaluados	58

3.2.	Evaluación de factores de riesgo psicosocial	70
3.2.1.	Prevalencia de la exposición por dimensión	72
3.2.2.	Localización de la exposición	73
3.2.3.	Exposición dimensión a dimensión.....	75
3.2.3.1.	Ritmo de trabajo.....	75
3.2.3.2.	Conflicto de rol	76
3.2.3.3.	Exigencias emocionales.....	78
3.2.3.4.	Inseguridad sobre el empleo	80
3.2.3.5.	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	81
3.2.3.6.	Exigencias cuantitativas.....	83
3.2.3.7.	Exigencias de esconder emociones.....	84
3.2.3.8.	Doble presencia.....	86
3.2.3.9.	Influencia	88
3.2.3.10.	Apoyo social de compañeros.....	89
3.2.3.11.	Calidad de liderazgo	91
3.2.3.12.	Claridad de rol	92
3.2.3.13.	Previsibilidad.....	94
3.2.3.14.	Sentimiento de grupo.....	95
3.2.3.15.	Apoyo social de superiores.....	96
3.2.4.	Discusión de resultados.....	98
3.2.5.	Propuesta de plan de intervención.....	101
3.2.5.1.	Determinación de medidas preventivas	103
3.2.5.2.	Seguimiento y control de las medidas preventivas.....	105
3.2.5.3.	Responsables de planificación, socialización e implementación de las medidas preventivas.....	108
3.2.5.4.	Propuesta de plan de intervención para los riesgos psicosociales 2023.....	109

CAPÍTULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	133
4.1. Conclusiones.....	133
4.2. Recomendaciones	134
MATERIAL DE REFERENCIA	136
Referencias.....	136
Anexos.....	148

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Dimensiones psicosociales de acuerdo a la INSST	17
Tabla 2. Efectos frecuentes de los factores de riesgo psicosocial.....	19
Tabla 3. Factores psicosociales según el método para la evaluación y gestión de factores psicosociales en pequeñas empresas	23
Tabla 4. Actividades para la gestión de los riesgos psicosociales	25
Tabla 5. Dimensiones psicosociales según CoPsoQ-Istas 21	29
Tabla 6. Etapas del método CoPsoQ-Istas 21	30
Tabla 7. Materiales.....	33
Tabla 8. Preguntas de investigación.....	35
Tabla 9. Criterios de inclusión y exclusión para las fuentes bibliográficas.....	35
Tabla 10. Características de la población.....	37
Tabla 11. Procedimiento de evaluación de riesgos psicosociales	43
Tabla 12. Información organizacional	48
Tabla 13. Caracterización de los puestos de trabajo	50
Tabla 14. Resumen de identificación de factores psicosociales específicos.....	53
Tabla 15. Resumen de evaluación de factores psicosociales y causas identificadas por observación	56
Tabla 16. Definición de las unidades de análisis para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.....	71
Tabla 17. Tasa de respuesta	72
Tabla 18. Prevalencia de la exposición.....	73
Tabla 19. Exposición por unidad de análisis.....	74
Tabla 20. Priorización de dimensiones psicosociales por unidad de análisis	74
Tabla 21. Distribución de frecuencias de respuesta para la dimensión de ritmo de trabajo.....	76
Tabla 22 Distribución de frecuencias de respuesta para la dimensión de conflicto de rol	77
Tabla 23. Distribución de frecuencias de respuesta para la dimensión de exigencias emocionales.....	79
Tabla 24. Distribución de frecuencias de respuesta para la dimensión de inseguridad sobre el empleo	81

Tabla 25. Distribución de frecuencias de respuesta para la dimensión de inseguridad sobre las condiciones de trabajo.....	82
Tabla 26. Distribución de frecuencias de respuesta para la dimensión de exigencias cuantitativas.....	84
Tabla 27. Distribución de frecuencias de respuesta para la dimensión de exigencias de esconder emociones	85
Tabla 28. Distribución de frecuencias de respuesta para la dimensión de doble presencia.....	87
Tabla 29. Distribución de frecuencias de respuesta para la dimensión de influencia	89
Tabla 30. Distribución de frecuencias de respuesta para la dimensión de apoyo social entre compañeros	90
Tabla 31. Distribución de frecuencias de respuesta para la dimensión de calidad de liderazgo.....	91
Tabla 32 Distribución de frecuencias de respuesta para la dimensión de claridad de rol	93
Tabla 33 Distribución de frecuencias de respuesta para la dimensión de previsibilidad	95
Tabla 34. Distribución de frecuencias de respuesta para la dimensión de sentimiento de grupo.....	96
Tabla 35. Distribución de frecuencias de respuesta para la dimensión de apoyo social de superiores.....	97
Tabla 36. Medidas preventivas de riesgo psicosocial	103
Tabla 37. Ficha de seguimiento y control de las medidas preventivas	105
Tabla 38. Ficha de seguimiento y control de las medidas preventivas	108
Tabla 39. Ficha de control de cambios.....	109
Tabla 40. Etapas del proyecto	111
Tabla 41. Exposición por unidad de análisis.....	114
Tabla 42. Priorización de dimensiones psicosociales por unidad de análisis	115

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Salud	14
Figura 2. Jerarquía de controles de riesgo. Ejemplos.....	15
Figura 3. Ciclo de prevención	21
Figura 4. Etapas de evaluación de riesgos psicosociales	24
Figura 5. Ficha de evaluación tipo	27
Figura 6. Aplicación de la metodología PRISMA para revisiones sistemáticas.....	36
Figura 7. Organigrama estructural	49
Figura 8. Contenido de trabajo.....	58
Figura 9. Carga de trabajo.....	60
Figura 10. Tiempo de trabajo	63
Figura 11. Definición del rol.....	64
Figura 12. Trato con personas.....	65
Figura 13. Definición del rol.....	67
Figura 14. Ritmo de trabajo	69
Figura 15. Prevalencia de exposición de ritmo de trabajo por puesto de trabajo.....	75
Figura 16. Prevalencia de exposición de conflicto de rol por puesto de trabajo.....	76
Figura 17. Prevalencia de exposición de exigencias emocionales por puesto de trabajo	78
Figura 18. Prevalencia de exposición de inseguridad sobre el empleo por puesto de trabajo.....	80
Figura 19. Prevalencia de exposición de inseguridad sobre las condiciones de trabajo por puesto de trabajo	81
Figura 20. Prevalencia de exposición de exigencias cuantitativas por puesto de trabajo	83
Figura 21. Prevalencia de exposición de exigencias de esconder emociones por puesto de trabajo.....	84
Figura 22. Prevalencia de exposición de doble presencia por puesto de trabajo	86
Figura 23. Prevalencia de exposición de influencia por puesto de trabajo	88
Figura 24. Prevalencia de exposición de apoyo social de compañeros por puesto de trabajo.....	89
Figura 25. Prevalencia de exposición de calidad de liderazgo por puesto de trabajo	91

Figura 26. Prevalencia de exposición de claridad de rol por puesto de trabajo	92
Figura 27. Prevalencia de exposición de previsibilidad por puesto de trabajo	94
Figura 28. Prevalencia de exposición de sentimiento de grupo por puesto de trabajo	95
Figura 29. Prevalencia de exposición de apoyo social de superiores por puesto de trabajo.....	96
Figura 30. Diagrama de Pareto de prevalencia de la exposición a las dimensiones psicosociales.....	99
Figura 31. Magnitud de la prevalencia de exposición a factores de riesgo psicosocial	110
Figura 32. Principales efectos de los riesgos psicosociales	112
Figura 33. Relación entre los factores de riesgo psicosocial evaluados	113

RESUMEN EJECUTIVO

La exposición a factores de riesgo psicosocial genera efectos fisiológicos, emocionales y conductuales en los trabajadores, generados por las deficiencias del diseño y organización del trabajo. Por lo cual el objetivo de la investigación fue evaluar el riesgo psicosocial en el personal de Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltda.

La identificación inicial de factores de riesgo psicosocial se realizó mediante la aplicación del método para la evaluación y gestión de factores psicosociales en pequeñas empresas, posteriormente se aplicó el método CoPsoQ-ISTAS 21 a toda la plantilla (5 mujeres y 26 hombres) para valorar el riesgo existente en la compañía.

Los niveles de riesgo más alto encontrados correspondieron a las dimensiones de: ritmo de trabajo (100%), conflicto de rol (58,1%), exigencias emocionales (38,7%), inseguridad sobre el empleo (38,7%), inseguridad sobre las condiciones de trabajo (38,7%) y exigencias cuantitativas (35,5%).

Se concluye que en general los 31 colaboradores de la compañía están expuestos a riesgo psicosocial, que les genera estrés laboral y que se manifiesta en dolencias psicosomáticas como: fatiga, dolor de cabeza, espalda; derivadas de la cantidad de trabajo, deficiencias en la planificación, polifuncionalidad de puestos y relaciones interpersonales. Finalmente, se planteó una propuesta de intervención que mejore las condiciones de trabajo existentes y disminuya los niveles de riesgo.

Palabras clave: Riesgo psicosocial, estrés laboral, dolencias psicosomáticas, CoPsoQ-Istas 21, riesgo laboral

ABSTRACT

Exposure to psychosocial risk factors generates physiological, emotional and behavioural effects on workers, generated by deficiencies in work design and organization. Therefore, the objective of the research was to evaluate the psychosocial risk in the staff of Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltd.

The initial identification of psychosocial risk factors was carried out by applying the method for the evaluation and management of psychosocial factors in small companies, later the CoPsoQ-Istas 21 method was applied to the entire workforce (5 women and 26 men) to assess the existing risk in the company.

The highest risk levels found corresponded to the dimensions of: work pace (100%), role conflict (58.1%), emotional demands (38.7%), job insecurity (38.7%), insecurity regarding working conditions (38.7%) and quantitative demands (35.5%).

It is concluded that in general the 31 employees of the company are exposed to psychosocial risk, which generates job stress and manifests itself in psychosomatic ailments such as: fatigue, headache, back pain; Derived from the amount of work, deficiencies in planning, polyfunctionality of positions and interpersonal relationships. Finally, an intervention proposal was proposed to improve existing working conditions and reduce risk levels.

Keywords: Psychosocial risk, work stress, psychosomatic ailments, CoPsoQ-Istas 21, occupational risk

CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO

1.1.Tema de investigación

Riesgos psicosociales en el personal de la Compañía Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltda.

1.2. Planteamiento del problema

Toda actividad laboral implica la exposición a riesgos asociados a la tarea que tienen efectos dañinos para la salud y el desempeño de los trabajadores[1]. Entre los riesgos a los cuales pueden estar expuestos los trabajadores se encuentran los riesgos psicosociales. Estos se originan por la presencia de factores psicosociales que son las condiciones de trabajo presentes en el ambiente laboral, relacionadas a la organización, cantidad y contenido de la tarea[2].

El desequilibrio originado por las deficiencias del diseño, organización y gestión del trabajo, así como la percepción del trabajador sobre las exigencias de la tarea genera síntomas adversos, ya sean físicos, sociales o psicológicos[3]; manifestándose como estrés[4], depresión, insatisfacción laboral[5], agotamiento y desmotivación; estos efectos, aunque puedan parecer sutiles o insignificantes[6], tienen un efecto dañino sobre el bienestar, la seguridad y salud en el trabajo, significando en muchas ocasiones un costo humano y económico preocupante[7].

La OIT menciona que, los riesgos psicosociales son un reto por la dificultad que implica tratar de entenderlos, ya que estos dependen de las percepciones y experiencias del trabajador[8].

En este sentido, los factores psicosociales pueden favorecer o perjudicar la ejecución de la actividad laboral y la calidad de vida de las personas[9]. Por un lado, potencian el desarrollo personal de los trabajadores, sin embargo, cuando estas condiciones están

mal diseñadas, causan daños a la salud, convirtiéndose en factores de riesgo psicosocial[10].

La magnitud de los efectos negativos del estrés relacionado con el trabajo y las consecuencias para la salud de los trabajadores ha sido demostrada con mayor volumen en las últimas décadas, por lo que se considera un problema mundial que afecta a todos los países tanto desarrollados como en vías de desarrollo[11].

Por otro lado, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la salud no solamente es la ausencia de enfermedad, si no también es el completo estado de bienestar físico, mental y social[12].

Sobre esto, es preciso mencionar que el trabajo es una fuente de salud, tanto por la remuneración que permite adquirir bienes, así como también, por la oportunidad que le da al trabajador de sentirse útil y satisfecho por los resultados que obtiene al realizar una actividad física y mental, y de establecer relaciones sociales con sus semejantes[13]. Es por esto por lo que la prevención y promoción de la salud laboral debe enfocarse en las consecuencias de la realización propia del trabajo, de manera paralela en el ámbito físico, mental y social[8].

Con una importancia semejante, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) menciona que los accidentes graves y en ocasiones mortales, representan un foco crítico para el seguimiento sanitario, puesto que se calcula que, en todo el mundo más de 2,78 millones de trabajadores/as mueren al año como consecuencia de accidentes de trabajo o enfermedades profesionales y que alrededor de 374 millones de lesiones profesionales no mortales se producen en el mismo periodo de tiempo[14].

En el caso particular de los riesgos psicosociales las estadísticas establecidas por la OIT, más del 40% de los ecuatorianos tenía problemas de salud mental asociados a sus condiciones laborales antes de la pandemia, este índice se incrementó al 55% en el último año por factores como el miedo a perder su trabajo, riesgo de contagio y merma de los ingresos económicos. En términos financieros, la disminución de la productividad, gastos médicos entre otros rubros rodea, según estimaciones de la OIT,

el 0.6% del PIB en el país, es decir más de 1,6 millones de dólares al día o \$600 millones anuales[15].

La situación post pandemia ha causado que las empresas modifiquen permanentemente las condiciones de trabajo, aumentando o reduciendo la carga de trabajo, modificando horarios, puestos de trabajo y métodos de trabajo; esta problemática conlleva desafíos psicosociales para la salud y bienestar de los trabajadores en sus diferentes actividades laborales y la generación de inseguridad laboral[16].

Algunos estudios determinan que la rentabilidad de las empresas también se ve afectada por el control deficiente de los riesgos psicosociales lo cual genera altos índices de absentismo[17], insatisfacción laboral[18], disminución de la productividad[19], reducción de ingresos y costos asociados a los servicios sanitarios por aparición de enfermedades gastrointestinales, cardiovasculares e inmunológicas[20].

Según información reportada por el IESS en el 2018, el mayor porcentaje de causas indirectas de enfermedades ocupacionales fueron asociadas al estrés (22,5%), además se determinó que la mayor carga de morbilidad laboral se debe a desórdenes músculo-esqueléticos (87,0%)[13].

En el ámbito legal del Ecuador, existe el A. M. 082 Normativa Erradicación de la discriminación en el ámbito laboral, en la cual se establece que toda empresa con más de 10 trabajadores debe aplicar el Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales, en beneficio de la vigilancia sanitaria y la promoción de una cultura de no discriminación e igualdad de oportunidades en lo laboral[21].

No obstante, tanto la cultura como la educación ecuatoriana representan un obstáculo para la concientización de los trabajadores y empleadores sobre los efectos perjudiciales de los factores de riesgo psicosocial; la falta de profesionales expertos y de normativa específica en SST en el país, no son suficientes para fortalecer y promover la formación y el ejercicio de la seguridad y salud ocupacional[22].

La participación de los trabajadores, empleadores y el estado, son pilares fundamentales en la promoción de la prevención de riesgos psicosociales, así como la investigación y fomento de una cultura basada en la concientización de la población trabajadora sobre los riesgos a los que están expuestos y la forma de prevenirlos, con el objetivo de reducir los efectos nocivos a la salud[23].

Es por ello que en esta investigación se estudia la problemática que genera la deficiente gestión de efectos derivados de los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores de la compañía Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltda.

Las actividades que llevan a cabo los colaboradores de Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltda., incluyen normalmente relaciones interpersonales con compañeros, jefes, supervisores, proveedores y clientes; además, se requieren niveles diferentes de concentración, educación, habilidades y conocimientos específicos de acuerdo a las características de cada puesto de trabajo, por lo que las características demográficas y socioeconómicas de la población dentro de la compañía son diversas.

El trato con personas genera situaciones de conflicto que, de no ser gestionadas correctamente causan estrés, desmotivación y fatiga mental, lo cual perjudica tanto a la salud y el desempeño laboral de los trabajadores, así como a la imagen de la compañía ocasionando pérdidas económicas por costos asociados a la pérdida de clientes.

Puesto que se evidencian niveles de estrés auto percibido, insatisfacción laboral, sobrecarga de trabajo, entre otros; lo cual da lugar a una alta rotación del personal y falta de motivación para la realización de la tarea, se identifica como principal problema deficiente atención al riesgo psicosocial presente en Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltda.

1.3. Antecedentes investigativos

Las empresas de comercio al por mayor tienen la capacidad de adaptarse a las condiciones del mercado que sufren constantes cambios a lo largo del tiempo, por las condiciones económicas y sociales actuales[24]. La introducción de la automatización, nuevas tecnologías, mejoramiento del servicio y competitividad de las actividades de

las empresas mayoristas influye directamente en la evolución de las condiciones y en la organización del trabajo[25].

Estas condiciones laborales suponen una amenaza para la salud de los trabajadores puesto que tienen el potencial de afectar tanto el bienestar y la salud de los trabajadores, así como el desempeño en la tarea. La OIT recomienda que el estrés debe plantearse como un problema de las organizaciones, no como un defecto del personal para evitar a mal interpretación o estigma[26].

Varios estudios efectuados a nivel mundial demuestran que los riesgos psicosociales se traducen en rendimiento global deficiente de la empresa, aumento de absentismo, presentismo e incidencia mayor de accidentes y lesiones[27], [28]. De la misma forma las bajas médicas de estas causas son más elevadas, y el estrés relacionado con el trabajo conlleva a una jubilación anticipada. Por otra parte, el beneficio para las empresas de la gestión de los riesgos psicosociales supera la inversión de las medidas de prevención y gestión[2].

Es preciso mencionar una investigación realizada en Cartagena de Indias en el país de Colombia donde, empleando la herramienta metodológica “batería de riesgo psicosocial” de aplicación obligatoria en dicho país. Los resultados más relevantes fueron asociados a la generación de estrés debido a la relación con los clientes y otras partes interesadas, las exigencias contradictorias, jornadas extendidas y límites poco claros. Además, los autores señalan la importancia de un liderazgo fuerte y la aplicación de estilos de mando saludables para contrarrestar los factores psicosociales hallados[29].

Los efectos físicos en las personas que están documentados que se han originado por la exposición a este tipo de riesgo, van desde malestar, dolores o tensión en el cuello, hombros y espalda[30], trastornos músculo - esqueléticos (TME), dolores de cabeza, fatiga, reacciones dermatológicas, enfermedades cardiovasculares, entre otras[31].

Asimismo, las reacciones psicológicas principalmente se pueden presentar como: estado de ánimo bajo, poca motivación, agotamiento, ansiedad, depresión, pensamientos suicidas[32], cambios de comportamiento y, aumento de consumo de alcohol y otras sustancias psicotrópicas; todos estos factores son generadores de un

gran porcentaje de ausentismo laboral[33] y desembocan en enfermedades crónicas fisiológicas y mentales de consecuencias irreversibles[34].

En cuanto a los factores de riesgo psicosocial, la organización del trabajo y el control de la alta dirección muestran ser factores determinantes para la no aparición de los riesgos psicosociales, por lo que el compromiso de los altos mandos con la prevención eficaz y la intervención oportuna en situaciones de acoso, discriminación o violencia en los espacios laborales resulta de carácter urgente y necesario[35].

En este sentido, las medidas administrativas sobre la organización y enriquecimiento de las tareas, rotación de puestos y actividades, así como la promoción de espacios de participación, son más efectivas que las medidas particulares puesto que los riesgos en este caso se deberían eliminar o gestionar la fuente de riesgo[36].

Los riesgos psicosociales son una problemática de magnitud importante puesto que afectan a trabajadores que realizan actividades de diversos tipos[37]; en el Ecuador en los últimos años se ha incrementado el interés en abordar los efectos y causas de dichos riesgos y establecer las pautas que permitirán aplicar medidas de prevención para las consecuencias derivadas de la exposición del trabajador a los peligros propios de su medio ambiente de trabajo desde la perspectiva psicosocial[38].

Para ello, las empresas aplican el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en espacios laborales[21] proporcionado por el Ministerio de Trabajo, el mismo que se encuentra adaptado a la realidad del país. Este cuestionario considera varias dimensiones como: carga y ritmo de trabajo, desarrollo de competencias, liderazgo, margen de acción y control, organización del trabajo, recuperación, soporte y apoyo[39]. Alrededor del mundo existen metodologías validadas por organizaciones internacionales que también han sido empleadas en la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial, las más conocidas son: F-PSICO y CoPsoQ-Istas 21[40].

En un estudio realizado en la ciudad de Quito sobre la presencia de factores de riesgo psicosocial de un operador logístico; se aplicó la metodología F-PSICO 4.0 a 237 individuos. Los resultados obtenidos evidencian que los trabajadores del área operativa presentan mayor porcentaje de riesgo (57%) que los trabajadores del área

administrativa (43%), las dimensiones con valores más altos de riesgo fueron tiempo de trabajo, carga laboral y participación/supervisión[41].

En los últimos años en la provincia de Tungurahua, se han realizado investigaciones sobre los riesgos psicosociales laborales, obteniendo que los riesgos que con más frecuencia se presentan son los de participación/supervisión y carga de trabajo.

Un artículo titulado “Caracterización de los riesgos psicosociales laborales en Tungurahua (Ecuador)”, menciona que los riesgos psicosociales más comunes en la provincia se relacionan con la supervisión/participación, calidad de liderazgo, carga de trabajo y exigencias psicológicas. Además, se evidencia una diferencia notable entre las empresas de servicios y las de producción, por otro lado, los autores relacionan la presencia de los riesgos psicosociales con el desempeño, el absentismo, las enfermedades y la satisfacción laboral. De ello se puede establecer que, a mayor riesgo psicosocial, mayor absentismo, mayor prevalencia de enfermedades profesionales, y menor desempeño y satisfacción laboral[42].

En la ciudad de Ambato, se ejecutó un estudio en una empresa de confitería con el objetivo de establecer una relación entre los factores de riesgo psicosocial sobre la satisfacción laboral de los trabajadores del área comercial de esta empresa. Se empleó la metodología propuesta por el Ministerio de Trabajo, “Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en espacios laborales” obteniendo entre los principales resultados que existe un riesgo crítico o alto en carga y ritmo de trabajo, doble presencia (laboral-familiar) y salud auto percibida; por otro lado, se estableció una correlación positiva media entre la satisfacción laboral y el riesgo psicosocial, además, las dimensiones que mayor satisfacción laboral causaron en los participantes fueron: ambiente físico, prestaciones y participación[43].

En otro estudio similar denominado “Factores de riesgo psicosocial como predictores del bienestar laboral” realizado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato, se evidenció que la percepción de la exposición se relaciona directamente con el bienestar laboral; es así que cuando el trabajador percibe un menor grado de riesgo psicosocial, la sensación de malestar laboral se minimiza, aumentando los niveles de satisfacción y motivación en el trabajo[44].

También se tiene un estudio donde se aplicó el test de evaluación psicosocial del Ministerio de Trabajo paralelamente al test CI-SCP, para evaluar el clima laboral en una empresa metalmeccánica en la ciudad de Ambato. Como principales resultados se tiene que las dimensiones con mayor riesgo fueron: doble presencia, acoso sexual, condiciones de trabajo y salud auto percibida. Además, se estableció una correlación entre el desempeño satisfactorio de los trabajadores y el bajo nivel de riesgo[45].

Con respecto a lo citado en párrafos anteriores, el liderazgo de la organización y la prevención primaria se relaciona con otras variables como la habilidad de gestión, supervisión constructiva, retroalimentación, justicia organizacional, bienestar y el desarrollo de la motivación[46]. Se ha demostrado que la correcta gestión del trabajo puede tener un impacto notable en la productividad del trabajador en cuanto a la calidad del trabajo que realiza[47].

Por el contrario, la acumulación de estrés y fatiga puede disminuir la precisión en el trabajo y aumenta la probabilidad de cometer errores junto con el riesgo de producirse lesiones o accidentes. Esto se relaciona directamente con los costes de paros de procesos, ausentismo laboral, reprocesos y otros gastos indirectos derivados[48].

La realidad de los trabajadores de las empresas de comercio al por mayor, sobre su salud y calidad de vida representa una oportunidad para la creación de políticas que permitan asegurar la ejecución de sus tareas en un medio ambiente seguro y saludable mejorando la calidad de vida en el trabajo y la satisfacción con el mismo[49].

Entre las condiciones de trabajo que favorecen la exposición a factores de riesgo psicosocial en las empresas de comercio al por mayor se encuentran, la polivalencia de funciones y actividades por la escases de plantilla y recursos para contratación, ritmos elevados de trabajo, presencia de mayor carga física y mental comparada con otros rubros, la modificación de horarios o turnos y trabajo en días festivos, requerimiento de conocimiento de recursos tecnológicos empleados para la gestión. Todas estas situaciones aumentan el estrés emocional y físico de los colaboradores lo cual tiene efectos adversos en la salud y seguridad del trabajador, y en la productividad de la empresa[50].

1.4.Fundamentación teórica

Esta investigación se basa en el estudio de los riesgos psicosociales y su relación con las condiciones de trabajo existentes en una compañía de distribución de productos de consumo, licores y confitería. Es por ello por lo que resulta necesario analizar temas relacionados a la seguridad y salud en el trabajo, condiciones de trabajo, particularidades de la actividad laboral, enfermedades generadas por factores de riesgo psicosocial.

Debido a esto es vital enmarcar el presente estudio en el cumplimiento legal de normas vigentes aplicables a los temas anteriormente mencionados, por lo cual se revisa a continuación la siguiente normativa:

1.4.1. Normativa legal vigente en seguridad y salud en el trabajo

Para abordar el estudio de los riesgos psicosociales en el ámbito laboral, es necesario establecer el marco legal de la responsabilidad del patrono en cuanto a la prevención de los riesgos, a través de los estatutos legales que se presentan a continuación:

- Constitución de la República del Ecuador

Artículo 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado[51].

Artículo 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar[51].

- Decisión 584: Instrumento andino de seguridad y salud en el trabajo

Artículo 11.- En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en

directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial.

Para tal fin, las empresas elaborarán planes integrales de prevención de riesgos que comprenderán al menos las siguientes acciones:

- b) Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos;
- c) Combatir y controlar los riesgos en su origen, en el medio de transmisión y en el trabajador, privilegiando el control colectivo al individual. En caso de que las medidas de prevención colectivas resulten insuficientes, el empleador deberá proporcionar, sin costo alguno para el trabajador, las ropas y los equipos de protección individual adecuados;
- e) Diseñar una estrategia para la elaboración y puesta en marcha de medidas de prevención, incluidas las relacionadas con los métodos de trabajo y de producción, que garanticen un mayor nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores;
- h) Informar a los trabajadores por escrito y por cualquier otro medio sobre los riesgos laborales a los que están expuestos y capacitarlos a fin de prevenirlos, minimizarlos y eliminarlos. Los horarios y el lugar en donde se llevará a cabo la referida capacitación se establecerán previo acuerdo de las partes interesadas;
- k) Fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo.

El plan integral de prevención de riesgos deberá ser revisado y actualizado periódicamente con la participación de empleadores y trabajadores y, en todo caso, siempre que las condiciones laborales se modifiquen[52].

- Resolución 957: Reglamento al instrumento andino de seguridad y salud en el trabajo

Artículo 1.- Según lo dispuesto por el artículo 9 de la Decisión 584, los Países Miembros desarrollarán los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, para lo cual se podrán tener en cuenta los siguientes aspectos:

b) Gestión técnica:

1. Identificación de factores de riesgo
2. Evaluación de factores de riesgo
3. Control de factores de riesgo
4. Seguimiento de medidas de control

- Código del trabajo

Artículo 38.- Riesgos provenientes del trabajo. - Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social[53].

Artículo 410.- Obligaciones respecto de la prevención de riesgos. - Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida.

Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo[53].

- Decreto Ejecutivo 2393: Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo.

Artículo 11.- Obligaciones de los empleadores. - Son obligaciones generales de los personeros de las entidades y empresas públicas y privadas, las siguientes:

2. Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.

6. Efectuar reconocimientos médicos periódicos de los trabajadores en actividades peligrosas; y, especialmente, cuando sufran dolencias o defectos físicos o se encuentren en estados o situaciones que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos puestos de trabajo.

9. Instruir sobre los riesgos de los diferentes puestos de trabajo y la forma y métodos para prevenirlos, al personal que ingresa a laborar en la empresa.

10. Dar formación en materia de prevención de riesgos, al personal de la empresa, con especial atención a los directivos técnicos y mandos medios, a través de cursos regulares y periódicos.

- Resolución C.D. 513: Reglamento del seguro general de riesgos del trabajo

Artículo 53.- Principios de la Acción Preventiva. - En materia de riesgos del trabajo la acción preventiva se fundamenta en los siguientes principios:

- a. Control de riesgos en su origen, en el medio o finalmente en el receptor;
- b. Planificación para la prevención, integrando a ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales;
- c. Identificación de peligros, medición, evaluación y control de los riesgos en los ambientes laborales;
- d. Adopción de medidas de control, que prioricen la protección colectiva a la individual;
- e. Información, formación, capacitación y adiestramiento a los trabajadores en el desarrollo seguro de sus actividades;
- f. Asignación de las tareas en función de las capacidades de los trabajadores;

- g. Detección de las enfermedades profesionales u ocupacionales; y,
- h. Vigilancia de la salud de los trabajadores en relación a los factores de riesgo identificados.

Artículo 55.- Mecanismos de la prevención de riesgos del trabajo: Las empresas deberán implementar mecanismos de prevención de riesgos del trabajo, como medio de cumplimiento obligatorio de las normas legales o reglamentarias, haciendo énfasis en lo referente a la acción técnica que incluye:

Acción técnica:

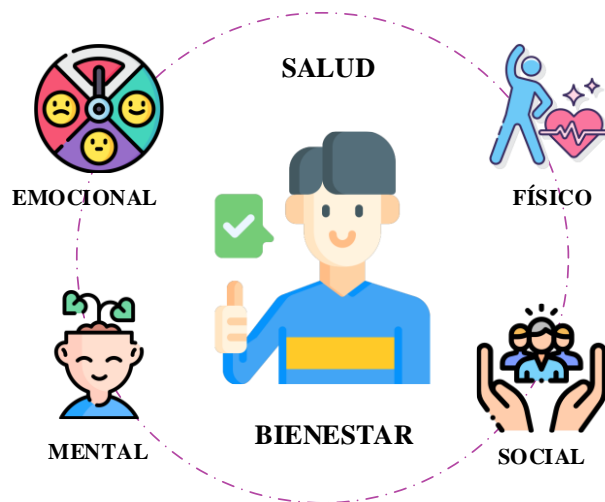
- Identificación de peligros y factores de riesgo
- Medición de factores de riesgo
- Evaluación de factores de riesgo
- Control operativo integral
- Vigilancia ambiental laboral y de la salud
- Evaluaciones periódicas

1.4.2. Trabajo y empleo

Según la OIT, el trabajo es el conjunto de actividades humanas, que pueden o no ser remuneradas, y que producen bienes o servicios satisfaciendo una necesidad. En cambio, el empleo se define como trabajo a cambio de pago (remuneración, sueldo, comisiones, propinas, etc.)[54].

1.4.3. Salud en el trabajo

Según la OMS, es el completo estado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores que desarrollan una actividad con dignidad en condiciones de trabajo justas y cuya participación permite la mejora de las condiciones de salud y seguridad.



Esta imagen se ha diseñado con recursos de Flaticon.com

Figura 1. Salud

La salud en el trabajo o salud ocupacional es el conjunto de técnicas médicas orientadas a proteger, promover y mantener el estado de bienestar físico, social y mental de los trabajadores a través de la vigilancia sanitaria, control de riesgos y adaptación del trabajo a las personas[55].

1.4.4. Seguridad en el trabajo

Se define como el conjunto de técnicas y medidas de control aplicadas a los factores de riesgo asociados a la actividad laboral con el objetivo de prevenir los accidentes laborales[56].

1.4.5. Condiciones de trabajo

Son los aspectos de trabajo que podrían causar, en algún grado, efectos positivos o negativos en la salud de los trabajadores; incluso los aspectos ambientales, tecnológicos, sociales y de organización del trabajo[57].

1.4.6. Peligro

Es cualquier situación que potencialmente puede ocasionar un daño por sí misma, por ejemplo: una sustancia química venenosa, trabajo con maquinaria, etc.[58].

1.4.7. Riesgo

Es la combinación entre el peligro y la probabilidad de que este pueda causar un daño a la salud del trabajador[58].

1.4.8. Jerarquía de control de riesgos

De acuerdo a la norma OHSAS 18001:2007, existen 5 niveles de control de riesgos ilustrados en la Figura 2, existe un orden de prioridades a la hora de implementar las acciones correctivas a los riesgos laborales existentes.

1. Eliminación: cambio en el diseño del trabajo con el objetivo de eliminar la causa raíz del peligro
2. Sustitución: cambiar la fuente del peligro por una que represente un peligro menor o reducir la cantidad o tiempo de exposición



Esta imagen se ha diseñado con recursos de Flaticon.com

Figura 2. Jerarquía de controles de riesgo. Ejemplos.

3. Controles de ingeniería: Adecuar las instalaciones para disminuir el riesgo en el medio, como: ventilación, elementos de protección de máquinas, aislamiento
4. Señales y controles administrativos: incluye señalización visual y auditiva, inspecciones de seguridad, procedimientos de trabajo seguro, entre otros

5. Equipos de protección personal: se implementan directamente en el trabajador de acuerdo al tipo de riesgo al que está expuesto dotando de protectores auditivos, visuales, arneses, guantes, botas, entre otros.

La efectividad de las medidas de control disminuye conforme se avanza en el orden de las mismas por lo que, de ser posible, se deben aplicar medidas tendientes a la eliminación del riesgo.

Sin embargo, por motivos principalmente económicos en ocasiones no es posible adoptar dichas medidas por lo que se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Considerar la necesidad de combinar varias jerarquías de control
- Priorizar la protección colectiva frente a la individual
- Garantizar la adopción de las medidas de seguridad por los trabajadores
- Incorporar planes de mantenimiento para equipos y herramientas.

Una vez se definan los controles a aplicar, se establecen los recursos necesarios (humanos, materiales, temporales, logísticos) para llevar a cabo las acciones que permitan disminuir los riesgos y mejorar el medio ambiente laboral[59].

1.4.9. Carga mental

Es el nivel de esfuerzo mental o intelectual necesario para realizar la actividad laboral, es decir, es el conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se somete el trabajador durante la jornada[60].

1.4.10. Factores de riesgo psicosocial

Son aquellos que se presentan por condiciones de trabajo desfavorables relacionadas con una deficiente organización, contenido y la ejecución del trabajo; que originan estrés en el trabajador facilitando la aparición a largo plazo de enfermedades cardiovasculares, respiratorias, gastrointestinales, musculoesqueléticas, mentales, entre otras[61].

Los factores de riesgo psicosocial se relacionan con situaciones como: cuanto trabajo se debe realizar, en qué periodo de tiempo, qué tan rápido, qué habilidades o






conocimiento se necesita para realizarlo, si se puede tener ayuda de jefes o compañeros, así como las relaciones interpersonales que conllevan dicha interacción y, por último, en qué medida, se puede decidir y actuar sobre la tarea[57].

La agrupación de los factores de riesgo psicosocial depende de los autores, modelo de evaluación empleado y de las características específicas del objeto de estudio, por lo que se abordarán diferentes visiones a lo largo del marco teórico con el fin de establecer relaciones que permitan comprender de mejor manera la situación de las condiciones de trabajo en el caso de estudio.

Independientemente del tamaño, rubro o sector de las organizaciones, es un hecho que los factores de riesgo psicosocial están presentes en el medio ambiente laboral; por lo tanto, es necesario identificarlos y evaluarlos con el fin de eliminarlos, disminuirlos o implementar medidas de control para impedir el impacto negativo en la seguridad y salud de los trabajadores.

En la Tabla 1. se puede observar un cuadro resumen de los factores de riesgo psicosocial mencionados en este apartado, considerados por la INSST y de los aspectos que se evalúan en cada una de las dimensiones.

Tabla 1. Dimensiones psicosociales de acuerdo a la INSST[62]

CONTENIDO DEL TRABAJO	CARGA Y RITMO DE TRABAJO	TIEMPO DE TRABAJO	RELACIONES INTERPERSONALES
Diseño de la tarea Exigencias de la actividad Trabajo repetitivo Grado de dificultad 	Desempeño del trabajo Cantidad de trabajo Ritmo de trabajo Nivel de dificultad Grado de atención requerida 	Cantidad de tiempo trabajado Descansos y pausas Horarios típicos o atípicos Trabajo nocturno 	Interacción con compañeros, clientes, jefes, etc. 
PARTICIPACIÓN/ CONTROL	DESEMPEÑO DE ROL	DESARROLLO PROFESIONAL	EQUIPOS DE TRABAJO Y EXPOSICIÓN A OTROS RIESGOS
Capacidad de participar en las decisiones sobre la organización del trabajo. Autonomía 	Definición de funciones Objetivos del puesto Interacción con otros puestos 	Crecimiento personal Motivación Reconocimiento Seguridad contractual 	Percepción del trabajador sobre las condiciones físicas de su puesto de trabajo. 

1.4.10.1. Efectos de los riesgos psicosociales

La presencia de factores de riesgo psicosociales genera respuestas de tipo fisiológico, emocional, cognitivo y conductual conocidas como estrés; esta respuesta origina o agrava algunas enfermedades cuando la intensidad, frecuencia y duración de las condiciones son desfavorables[63].

La actividad laboral permite u obstaculiza el desarrollo del autoestima y autoeficacia de las personas, por lo que la satisfacción de sus necesidades de bienestar está conectada con la capacidad de los trabajadores de ejercer sus habilidades, relacionarse con sus semejantes y tener el control de la realización de su tarea[64].

Algunos de los efectos de los que hay evidencia que conecta su aparición con la presencia de factores de riesgo psicosocial son los presentados a continuación:

1. Físico y fisiológico

- a) Reacciones neuroendocrinas (dermatitis, alopecia, sudoración excesiva)
- b) Enfermedades cardiovasculares
- c) Trastornos hormonales y endócrinos, diabetes, obesidad
- d) Enfermedades gastrointestinales
- e) Aparición de enfermedades respiratorias como: asma, alergias
- f) Trastornos musculoesqueléticos (TME): son lesiones en tendones, músculos, ligamentos, nervios, contracturas, tensión muscular, etc., que causan dolor al trabajador
- g) Patologías no traumáticas (PNT): son enfermedades de comienzo súbito o agravado que ocasionan incapacidad parcial o total, como: accidentes cardiovasculares (infartos), cerebrovasculares (derrames), entre otros
- h) Disminución de la capacidad inmunitaria del cuerpo, predisposición a adquirir infecciones o enfermedades contagiosas

2. Emocional

- a) Ansiedad
- b) Depresión
- c) Alienación

- d) Apatía
- e) Irritabilidad
- f) Síndrome del quemado (Burnout): se caracteriza por presentar agotamiento emocional, despersonalización, y baja realización personal en el trabajo

3. Conductual

- a) Abuso de alcohol, tabaco u otras sustancias
- b) Violencia
- c) Autolesión, asunción de riesgos innecesarios

4. Ámbito cognitivo

- a) Disminución de la concentración
- b) Déficit de atención
- c) Pensamientos recurrentes u obsesivos
- d) Disminución de la creatividad

Se ha obtenido una lista, no exhaustiva de los factores de riesgo psicosocial que se observan con mayor frecuencia y probabilidad, y los efectos que se presentan en el trabajador (Ver Tabla 2)[65].

Tabla 2. Efectos frecuentes de los factores de riesgo psicosocial

Factor de riesgo psicosocial	Efecto
Contenido del trabajo	Estrés laboral. Aburrimiento, ansiedad, depresión (Síndrome de estar quemado en el trabajo-Burnout) Trastornos musculoesqueléticos y posturales. Tendencia a consumir tabaco y alcohol.
Carga de trabajo	Estrés, fatiga, accidentes, problemas de conciliación, trastornos musculoesqueléticos (TME), patologías no traumáticas (PNT).
Tiempo de trabajo	Estrés, fatiga, accidentes, trastornos musculoesqueléticos (TME), patologías no traumáticas (PNT), problemas de conciliación.
Autonomía	Estrés, conflictos, violencia.
Definición del rol	Estrés, conflictos, violencia.

Relaciones interpersonales	Estrés, violencia, acoso, discriminación.
Trabajo turnos/nocturno ^a	Alteración del ciclo circadiano, fatiga, trastornos del sueño, problemas de conciliación, envejecimiento prematuro, alteraciones físicas (digestivas, hormonales, etc.), accidentes
Trato con personas (violencia externa)	Actos violentos; atracos, robos, agresiones, etc. Estrés.
Demandas emocionales	Burnout, fatiga emocional, estrés.
Ritmo de trabajo	Estrés, fatiga, trastornos musculoesqueléticos (TME), accidentes.

De los expuestos en la Tabla 2, el estrés es el efecto más probable y frecuente generado por la presencia de los factores de riesgo psicosocial. Los accidentes laborales, de tránsito o in-itínere también son efectos importantes y de relevancia alta, que deben ser tomados en cuenta a la hora de proponer las acciones correctivas y preventivas de mitigación de riesgos psicosociales, puesto que suponen un alto costo humano y económico tanto para las organizaciones, el estado y las familias de los trabajadores[62].

1.4.10.2. Gestión de riesgos psicosociales

El proceso de gestión de los factores de riesgo psicosocial es similar al de otros riesgos por lo cual sigue el ciclo habitual de la prevención. Como se observa en la Figura 3, se diferencian 4 etapas en la gestión del riesgo:

1. Identificación de los factores presentes en una determinada actividad o puesto de trabajo
2. Evitar o eliminar los riesgos identificados
3. Evaluar el riesgo no eliminado
4. Controlar el riesgo

En este caso particular, los factores de riesgo psicosocial son los que se identifican y miden en la evaluación de riesgo, la organización del trabajo es sobre lo que hay que actuar, reducir o controlar y el estrés es el antecesor a los efectos anteriormente mencionados, es decir lo que se pretende evitar[66].



Figura 3. Ciclo de prevención[62]

• Métodos de evaluación de riesgos psicosociales

La elección de la metodología a aplicar en una evaluación de riesgos psicosociales depende de los objetivos que se buscan conseguir, de las características de la población y de los profesionales que lo aplican. Dicha elección debe ser puesta a consideración de los representantes de la parte empleadora y de la parte trabajadora, para asegurar la confianza sobre su resultado[67].

Resulta frecuente que se apliquen varias técnicas o instrumentos para la evaluación de riesgos psicosociales. Se pueden aplicar herramientas cualitativas, como grupos de discusión o entrevistas en profundidad, lo cual permitirá definir el contexto sobre las dimensiones de riesgo psicosocial presentes en el problema a evaluar. Para esto, se tienen los siguientes tipos de herramientas aplicables a la evaluación de este tipo de riesgos:

- Métodos globales de evaluación de condiciones de trabajo (LEST, Perfil de puesto, ANACT)
- Métodos globales de evaluación de los factores psicosociales (NTP 443-NTP703, Método para la evaluación y gestión de factores psicosociales en pequeñas empresas)

- Métodos específicos de evaluación de factores psicosociales (Escala de conflicto, CoPsoQ-Istas21, FPSICO, ambigüedad de rol, LIPT)
- Cuestionarios de Salud percibida (NTP 421, NHP)

• **Descripción de los métodos a utilizar**

○ **Método para la evaluación y gestión de factores psicosociales en pequeñas empresas**

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España, propone esta herramienta de uso libre y gratuito diseñado para ejecutar la evaluación y gestión de los riesgos psicosociales. Está dirigido a microempresas y pequeñas empresas, especialmente en aquellas en las que el patrono es quien asume las actividades de prevención personalmente.

El proceso de evaluación se centra en los factores de riesgo más genéricos y permite definir las medidas de modificación de condiciones de trabajo, desde una perspectiva simple y práctica.

Con la aplicación de esta herramienta se pretende:

- Aprender sobre los factores psicosociales, cuales son y como inciden en la salud de los trabajadores de la organización
- Identificar los factores de riesgo psicosocial
- Conocer quiénes son los afectados y de qué forma
- Evaluar los principales factores de riesgo psicosocial existentes
- Explorar los aspectos específicos que determinan algunas condiciones de trabajo potencialmente nocivas
- Establecer medidas preventivas y de corrección de las condiciones de trabajo

- Planificar la puesta en marcha de las medidas preventivas
- Formar e informar a la plantilla sobre los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos

Este método considera los modelos de gestión de los factores psicosociales en Europa (PRIMA-EF “Marco europeo para la gestión del riesgo psicosocial”), y se acoge a sus orientaciones principales.

Tabla 3. Factores psicosociales según el método para la evaluación y gestión de factores psicosociales en pequeñas empresas[2]

Factores comunes	Contenido de trabajo: significado, utilidad y variedad de la tarea.
	Carga de trabajo: cantidad y dificultad de la tarea.
	Tiempo de trabajo: horarios, horas de trabajo, descansos, entre otros.
	Autonomía: gestión de la libertad de decisión laboral.
	Definición de rol: definición de objetivos, funciones, procedimientos e interrelaciones entre puestos de trabajo.
	Relaciones interpersonales: entre compañeros, jefaturas y mandos.
Factores específicos	Trabajo a turnos/Nocturno: trabajo a turnos fijos o rotativos, trabajo por la noche.
	Trato con personas (Violencia externa): posibilidad de que el trabajador sufra violencia por usuarios, clientes, terceras personas sin relación con la tarea.
	Demandas emocionales: afectación a las emociones del trabajador.
	Ritmo de trabajo: organización del trabajo en determinado tiempo.

Los factores de riesgo psicosocial considerados son los contemplados en las principales clasificaciones de riesgo psicosocial, además tiene un enfoque participativo que aporta información útil y precisa para la evaluación de los puestos; estos factores se clasifican en comunes y específicos como se muestra en la Tabla 3, los factores comunes se evalúan siempre en cualquier tipo de trabajo y los específicos dependen de las características propias de la tarea a evaluar. La presencia de estos últimos debe ser comprobada mediante el cuestionario de identificación de factores de riesgo psicosocial específicos (Anexo 6).

Este método es bastante fácil y sencillo de usar, por lo que lo puede aplicar el empresario, un trabajador designado o el técnico de prevención, es importante mencionar que este método no requiere que los trabajadores sean quienes llenen los cuestionarios.

El proceso de gestión de los riesgos psicosociales no difiere en gran medida del de otros riesgos. Existen ciertas etapas, que se siguen con el fin de proponer medidas de eliminación, disminución o control de los riesgos, entre las cuales tenemos: identificación, evaluación, definición de medidas preventivas, planificación de la actividad, seguimiento o control y actualización de la información sobre las condiciones de trabajo.

El esquema presentado en la Figura 4., corresponde a la tendencia de mejora continua en la cual existe un seguimiento continuo y permite a las empresas vigilar las condiciones de trabajo e identificar oportunidades de mejora que beneficien al clima laboral, a la productividad de la organización, al rendimiento y al bienestar integral de los trabajadores.

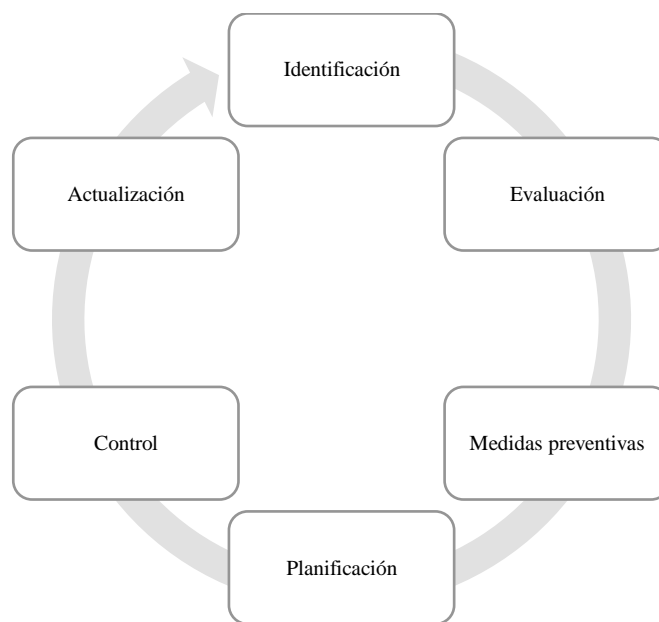


Figura 4. Etapas de evaluación de riesgos psicosociales[2]

Se diferencian dos fases en las cuales se realizan actividades de identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial: Previo a la evaluación y en el proceso de gestión. Para ello se ha preparado una Tabla resumen de las actividades que propone el método, como se observa a continuación:

Tabla 4. Actividades para la gestión de los riesgos psicosociales[2]

FASE	ETAPA	ACTIVIDADES	MEDIO DE VERIFICACIÓN
PREVIO A LA EVALUACIÓN	Hacer partícipe al personal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crear un grupo de trabajo. 2. Dar a conocer qué, cómo y por qué se va a evaluar. 3. Informar a la plantilla los beneficios que tiene el proceso para todos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de creación del grupo de trabajo. • Registro de información a los trabajadores sobre la evaluación de riesgos psicosociales.
	Definir los puestos de trabajo y/o las unidades de análisis.	<ol style="list-style-type: none"> 4. Recolectar información organizacional de la empresa a fin de conocer la actividad, organización y gestión del trabajo. 5. Definir en que tareas, puestos de trabajo o áreas organizativas se realizará la evaluación. 6. Definir las características demográficas de la población de las unidades de análisis. 	<ul style="list-style-type: none"> • Información organizacional de la empresa. • Caracterización de los puestos de trabajo. • Caracterización de las unidades de análisis.
DURANTE EL PROCESO DE GESTIÓN	Identificar los factores de riesgo psicosocial.	<ol style="list-style-type: none"> 7. Determinar la presencia de los factores de riesgo psicosocial específicos de acuerdo con las características de la actividad. 8. Determinar los posibles efectos adversos que genera la presencia de factores de riesgo psicosocial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario de identificación de factores de riesgo psicosocial específicos.
	Preparar la herramienta de evaluación.	<ol style="list-style-type: none"> 9. Preparar las fichas de evaluación para factores de riesgo psicosocial comunes y específicos identificados en la etapa anterior. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fichas de evaluación de factores comunes. • Fichas de evaluación de factores específicos identificados.
	Proceder a la evaluación.	<ol style="list-style-type: none"> 10. Anotar la información en las plantillas para la evaluación. 11. Nota: cada factor presenta una serie de enunciados a los cuales se les asocia un color en función de su importancia: Rojo: mayor importancia Naranja: importancia media Amarillo: menor importancia. 12. Anotar explicaciones aclaratorias u observaciones en caso de haberlas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fichas de evaluación completas. • Cuestionario de evaluación de factores de riesgo psicosocial.
	Decidir las medidas preventivas	<ol style="list-style-type: none"> 13. Plantear medidas preventivas de acuerdo con las recomendaciones existentes en las fichas de evaluación junto con la participación del grupo de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha de planificación de medidas preventivas.

	Planificar cómo ejecutar las medidas preventivas	14. Determinar los plazos de implementación de las medidas preventivas. 15. Definir los recursos económicos, materiales y humanos necesarios para la implementación de las medidas preventivas. 16. Asignar la responsabilidad de la implementación de las medidas preventivas para su posterior seguimiento y control.	
	Controlar la eficacia de las medidas preventivas	17. Realizar un seguimiento a los plazos previstos y a la implementación y resultados de la aplicación de medidas preventivas. 18. Actualizar la información sobre las condiciones de trabajo.	
	Resumir la información básica	19. Elaborar una ficha de resumen para cada puesto de trabajo y/o unidad de análisis sobre los factores de riesgo psicosocial presentes, la prioridad de las medidas preventivas y el avance del plan.	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha resumen puesto de trabajo/unidad de análisis.
	Revisar y actualizar la información.	20. Vigilar cambios en las condiciones de trabajo de forma periódica o cuando se hayan detectado cambios en la salud de las personas, métodos de trabajo, tecnología, nuevos equipos o cualquier otra condición que pueda suponer daños al bienestar de los trabajadores.	

Estructura de las fichas

A cada factor psicosocial le corresponde una ficha en la cual se consigna la información obtenida de la observación realizada por el investigador en busca de la situación que se considera ideal para cada uno de los factores de riesgo psicosocial.

Como se muestra en la Figura 5, el método plantea situaciones ideales que tienen relación con el factor estudiado. En caso de identificar cualquiera de las situaciones mencionadas, se considera que el factor está presente en el puesto o unidad de análisis. El investigador debe marcar las opciones encontradas en la plantilla de acuerdo a lo siguiente:

- Si: la situación más favorable se cumple en el puesto o unidad de análisis, por lo tanto, la situación es correcta.
- No: la situación con respecto al factor no se cumple o se cumple parcialmente, en este caso el investigador debe colocar una nota de la razón por la cual no se cumple el enunciado.

- NP (No procede): la situación no está presente en la ejecución de la actividad laboral. En este caso, si todos los enunciados de las fichas de identificación de factores psicosociales específicos se marcan como no procede, se asume que el factor no está presente.


	PLANTILLA PARA LA EVALUACIÓN			N°004	
Área:	Comercial			Fecha:	
Puesto de trabajo:	Jefe de ventas			25/11/2022	
Evaluador:	Katherine Vizcaino				
Factor:	Trato con personas (violencia externa)				
Consecuencias:	Actos violentos; atracos, robos, agresiones, etc. Estrés				
	Cumplimiento			¿Por qué no se cumple?	Observaciones
	Sí	No	NP		
Se estudian las condiciones (desplazamiento, accesibilidad, entorno físico, etc.) en que se va a prestar el servicio y el tipo de cliente para determinar los riesgos y adoptar las medidas preventivas que correspondan	X				
El entorno de acogida, recepción, espera y prestación del servicio es adecuado y confortable			X		No se puede controlar el entorno de acogida por ser externo.

Figura 5. Ficha de evaluación tipo

Adicionalmente, cada enunciado está coloreado de acuerdo con la prioridad con la que debería ser corregido en caso de no cumplirse (rojo: mayor importancia; naranja: importancia intermedia; amarillo: menor importancia).

Adicionalmente este método proporciona información de apoyo sobre cada uno de los factores a identificar, lo cual permite al investigador tener una visión mucho más clara sobre las condiciones de trabajo que se evidencian en presencia de los factores de riesgo psicosocial. Algunos de los puntos que se presentan son:

- **Objetivo preventivo:** señala la situación ideal que minimiza o elimina el factor de riesgo psicosocial, las medidas preventivas se orientan hacia ese objetivo.
- **Información sobre qué es cada factor:** se muestra una definición de a qué se refiere y los aspectos principales, variaciones o formas de presentarse del factor u otra información que permite comprender el factor evaluado.

- **Por qué el factor es importante para la prevención y la salud:** refiere algunas consecuencias de la presencia de los factores psicosociales en la salud de los trabajadores y en la organización, además de los beneficios de planificar una adecuada actividad preventiva.
 - **Plantilla de evaluación:** se presentan una serie de enunciados que deberían cumplirse en la situación ideal. Los enunciados tienen un color diferente de acuerdo a la relevancia preventiva, de manera que los enunciados marcados en rojo tienen prioridad inmediata.
 - **Aspectos a considerar en el análisis para llevar a cabo la evaluación:** son situaciones relacionadas con el factor que permiten hacer un adecuado diagnóstico y una propuesta preventiva más adecuada y específica a la situación concreta.
 - **Plantilla de planificación y seguimiento:** permite recoger información sobre la eficacia de las medidas preventivas y problemas que podrían surgir durante su ejecución.
 - **Medidas preventivas genéricas:** se presenta un listado de medidas preventivas que ayudan a tomar decisiones en cuanto a la actividad preventiva.
- **Método CoPsoQ-Istas 21 la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales**

El CoPsoQ-istas21 es una herramienta para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales diseñado para cualquier tipo de trabajo. Es la adaptación al Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). Además, consta de una versión para empresas de menos de 25 trabajadores y de más de 25 trabajadores. Entre otro de los beneficios que presenta esta metodología se puede mencionar que ofrece garantías para la protección de la confidencialidad de la información.

La versión media del método CoPsoQ-istas21, bajo las siguientes condiciones:

1. Finalidad preventiva
2. Participación

3. Anonimato y confidencialidad

4. No modificación

El método CoPsoQ (ISTAS21, PsQCat21) está basado en la Teoría General del Estrés, integrando las dimensiones de los modelos demanda-control-apoyo social de Karasek y Therorell y esfuerzo-recompensa (ERI) de Siegrist[68], y también asume la teoría de la doble presencia.

Este método evalúa 20 dimensiones psicosociales agrupadas en 6 constructos psicosociales, como se puede observar en la Tabla 5; con un total de 73 preguntas, que cubren el mayor espectro posible de la diversidad de exposiciones psicosociales que se puedan dar en el mundo del empleo actual.

Tabla 5. Dimensiones psicosociales según CoPsoQ-Istas 21[64]

Grupo	Dimensión
Exigencias psicológicas en el trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Exigencias cuantitativas: la cantidad de trabajo es considerablemente mayor al tiempo disponible para realizarlo. 2. Ritmo de trabajo: intensidad del trabajo agravada por falta de personal, presión de clientes, averías en las máquinas, entre otros. 3. Exigencias emocionales: necesidad de mantener una apariencia neutral a pesar de las emociones de terceros, especialmente en la atención al cliente. 4. Exigencia de esconder emociones: en actividades que incluyen transferencia de emociones y contacto con personas.
Conflicto trabajo-familia	<ol style="list-style-type: none"> 5. Doble presencia: dificultad en la conciliación de la vida familiar y laboral.
Control sobre el trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 6. Influencia: grado de participación en los métodos de trabajo. 7. Posibilidades de desarrollo: aprendizaje y mejora de las habilidades del trabajador a través de la ejecución de la actividad laboral. 8. Sentido del trabajo: grado de utilidad, importancia social y aprendizaje derivado de la actividad laboral.
Apoyo social y calidad de liderazgo	<ol style="list-style-type: none"> 9. Apoyo social de los compañeros: nivel de cooperación, colaboración y trabajo en equipo. 10. Apoyo social de superiores: calidad de la ayuda y directrices que reciben los subordinados de su jefe superior. 11. Calidad de liderazgo: tiempo, principio y procedimientos de gestión del personal. 12. Sentimiento de grupo: sentido de pertenencia y calidad de las relaciones en el trabajo. 13. Previsibilidad: disponibilidad de la información, comunicación efectiva y adaptación a los cambios. 14. Claridad de rol: definición y conocimiento de los objetivos, responsabilidades, funciones y autonomía de los puestos de trabajo. 15. Conflicto de rol: exigencias contradictorias del trabajo que suponen conflictos éticos y profesionales.

Compensaciones del trabajo	<p>16. Reconocimiento: grado de valoración, respeto y trato justo al trabajador.</p> <p>17. Inseguridad sobre el empleo: preocupación con relación a la pérdida del trabajo actual.</p> <p>18. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo: preocupación sobre cambios en la organización del trabajo (horarios, salarios, tareas).</p>
Capital social	<p>19. Justicia: grado de equidad en el trato a los trabajadores.</p> <p>20. Confianza vertical: percepción de los trabajadores de la competencia de la cadena de mando y la fiabilidad de la información recibida.</p>

De la evaluación se deriva la prevalencia de exposición para cada dimensión por lo que los resultados harán posible la localización del problema y facilitará la elección y el diseño de la solución adecuada.

Este método consta de 2 etapas: la evaluación de riesgos y la planificación de la actividad preventiva cuyas actividades se describen en la Tabla 6.

Tabla 6. Etapas del método CoPsoQ-Istas 21[64]

ETAPA	ACTIVIDADES
Evaluación de riesgos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acordar la utilización del método <ul style="list-style-type: none"> • Presentación del método CoPsoQ-istas21. • Firmar el acuerdo para su implementación. • Construir el grupo de trabajo. 2. Preparar y realizar el trabajo de campo <ul style="list-style-type: none"> • Adaptar el cuestionario. • Diseñar la distribución, respuesta y recogida del cuestionario y la sensibilización de la plantilla. • Poner en marcha el trabajo de campo. 3. Interpretar los resultados y acordar medidas preventivas <ul style="list-style-type: none"> • Informatizar los datos y generar el informe preliminar. • Concretar la exposición, su origen y las medidas preventivas. 4. Informar a la plantilla.
Planificación de la actividad preventiva	<ol style="list-style-type: none"> 5. Implementar las medidas preventivas <ul style="list-style-type: none"> • Planificar las medidas preventivas. • Seguir su implementación. • Evaluar las medidas preventivas. • Informar a la plantilla.

- Evaluación de riesgos

En la primera etapa se requieren ciertos aspectos de carácter documental, que incluye la información a la dirección y el establecimiento del acuerdo para la implementación del método. Además, es necesario conformar un grupo de trabajo con un representante del empleador, uno de los trabajadores y el apoyo del servicio de prevención de la empresa.

Posteriormente a la conformación del grupo de trabajo se adapta el cuestionario y se establecen los criterios de distribución, respuesta y manejo de los cuestionarios y de la información a los trabajadores, los cuales deberán estar informados a lo largo del proceso de evaluación.

Una vez que se aplica el instrumento a los trabajadores, se genera un informe preliminar y se realiza un análisis para identificar las causas de la exposición a los riesgos psicosociales identificados y se proponen medidas preventivas.

- Planificación de la actividad preventiva

Una vez que se ha informado de los resultados a la plantilla de trabajadores, se establece un plan de acción consolidado, en este caso con las medidas que se hayan derivado de la evaluación inicial de las condiciones de trabajo. Para ello, se establecen plazos de ejecución y se evalúa la viabilidad de implementación de las actividades preventivas, es decir, se decide si son realizables, si se cuenta con los recursos necesarios y en qué tiempo deberían realizarse. Finalmente se informa a la plantilla sobre las medidas a implementar y se realiza un seguimiento periódico a la implementación de las mismas.

• **Plan de intervención de riesgos psicosociales**

Es una herramienta mediante la cual se integra la gestión preventiva de la empresa en el sistema general de gestión y se define una política de prevención de riesgos laborales. La información necesaria para construir un plan de prevención se detalla a continuación:

- Información organizacional de la empresa: Características de la población, naturaleza de la actividad productiva, riesgos genéricos, siniestralidad del sector y de la empresa.
- Política y objetivos preventivos documentados de la empresa.

- Estructura organizativa de la actividad preventiva (Funciones, responsabilidades, recursos, mecanismos de consulta, Comité de SST, entre otros)
- Evaluación de riesgos (Identificación y metodologías de medición)
- Planificación de la actividad preventiva: priorización y programación de las medidas preventivas.
- Vigilancia de la salud.

Toda la documentación de los planes de prevención debe ser documentada, evidenciada y estar disponible para su revisión a través de auditorías al sistema de gestión[69].

1.5.Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Evaluar el riesgo psicosocial en el personal de la Compañía Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltda.

1.5.2. Objetivos específicos







- Identificar las condiciones de trabajo generadoras de factores de riesgo psicosocial en el personal de la Compañía Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltda.
- Valorar el riesgo psicosocial que afectan al desempeño de los trabajadores de la Compañía Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltda.
- Proponer un plan de intervención para la disminución de los riesgos psicosociales a los que está expuesto el personal de la Compañía Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltda.

CAPÍTULO II.- METODOLOGÍA

2.1. Materiales

Para la realización de la presente investigación se han utilizado varios recursos entre los cuales tenemos:

Tabla 7. Materiales

Material	Detalle	Figura
Computadora	Dispositivo de procesamiento de datos para el desarrollo de la investigación.	
Smartphone	Dispositivo tecnológico utilizado para la adquisición de evidencias para soportar la investigación como: fotografías, audios, videos.	
Paquete Office	Software de procesamiento y análisis de datos.	
Software CoPsoQ Iistas21	Software de recolección de datos pertinentes al cuestionario de evaluación y análisis de riesgos psicosociales CoPsoQ Iistas21.	
Flaticon	Plataforma de contenido gratuito de diseño como: ilustraciones, imágenes, entre otros.	
Bases de datos de artículos científicos	Repositorios de artículos científicos relacionados con la temática como: Scopus, Scielo, Redalyc, Google Academic.	

2.2. Métodos

La investigación se diseñó por el planteamiento metodológico cualitativo, debido a que es el que mejor se ajusta a las características y necesidades del objeto de estudio.

El enfoque cualitativo emplea la recolección de datos sin medición numérica con el objetivo de definir preguntas de investigación en el proceso de interpretación; es decir, se recolectó información en profundidad para comprender el comportamiento humano y las razones que determinan este comportamiento[70].

Del enfoque cualitativo se utilizaron técnicas de recolección de datos como la observación no estructurada, para describir la percepción del riesgo psicosocial presente en Encomeca, Cía. Ltda., por parte de los empleados; así como una entrevista a profundidad que permitió conocer los efectos de dichos factores de riesgo en la seguridad y salud de los colaboradores.

Para la segunda fase de la investigación se empleó un enfoque cuantitativo con la aplicación del cuestionario de evaluación de factores de riesgo psicosocial del método CoPsoQ-Istas 21, lo cual permitió establecer estadísticas que describieron la situación de exposición frente a los riesgos psicosociales de la población de estudio.

2.3.Modalidad de la investigación

2.3.1. Investigación bibliográfica

Esta modalidad se aplicó en el desarrollo de la investigación puesto que se emplearon fuentes bibliográficas como: artículos científicos, libros y fuentes secundarias como: revistas científicas, normativas legales y publicaciones de entes regulatorios, lo cual permitió asegurar la calidad de la fundamentación teórica y metodología a utilizar.

Se eligió un análisis documental para la realización del presente trabajo basado en las directrices de la declaración PRISMA, la cual se llevó a cabo mediante la revisión sistemática de fuentes bibliográficas con el objetivo de establecer el contexto de la temática investigada.

Esta metodología permite recolectar información relevante para la investigación de forma ordenada y sistemática, de manera que se pueda evaluar la fiabilidad de los métodos y por tanto de los resultados.

Durante la investigación se tomaron en cuenta las siguientes etapas: planificación, búsqueda sistemática, resultados y conclusiones. Para la investigación documental se tomó en cuenta la información de bases de datos como: ProQuest, ScienceDirect y Google Académico.

Para la primera etapa, se plantearon algunas preguntas de investigación sobre los riesgos psicosociales:

Tabla 8. Preguntas de investigación

PREGUNTA	MOTIVACIÓN
1.- ¿Cuáles son los riesgos psicosociales dentro del ámbito laboral?	Identificar cuáles son los factores que se presentan en el ámbito laboral respecto a los riesgos psicosociales.
2.- ¿Cuáles son los efectos de los riesgos psicosociales en el desenvolvimiento o desempeño del trabajador?	Establecer relaciones causales entre los efectos de los riesgos psicosociales y la percepción del trabajador sobre su actividad laboral en el ejercicio de sus tareas.
3.- ¿Cuáles son los beneficios de conocer los riesgos psicosociales?	Brindar conocimientos de los diferentes riesgos psicosociales dentro de un ambiente laboral.

Una vez establecida la motivación para la presente investigación, se procedió a buscar información en las diferentes bases de datos disponibles. Posteriormente se establecieron criterios de inclusión y exclusión para los artículos encontrados sobre la temática de estudio. Entre estos criterios se encuentran:

Tabla 9. Criterios de inclusión y exclusión para las fuentes bibliográficas

INCLUSIONES	EXCLUSIONES
Se consideraron artículos hasta de cinco años atrás, respecto al año que se esté cursando.	No se consideraron artículos que se encuentren publicados en varias bases de datos a la vez.
Artículos relacionados a los riesgos psicosociales.	Se descartaron artículos que estén en otro idioma, que no sea inglés o español.
Artículos que mencionen los factores de los riesgos psicosociales.	
Artículos en los que se propongan medidas de control de riesgos psicosociales.	

A continuación, se construyó un diagrama de flujo que se puede observar en la Figura 6, que permitió sintetizar más ordenada y rápidamente los artículos científicos de mayor relevancia para la investigación al tratarse sobre el estudio de los riesgos psicosociales y temas asociados, y al mismo tiempo separar aquellos artículos que no cumplieran con los criterios establecidos anteriormente.

Finalmente, en el Anexo 2, se tiene el cuadro resumen de los artículos incluidos en la investigación bibliográfica planteada. Cabe mencionar que también se han utilizado otras fuentes complementarias de información como: libros, periódicos, informes estadísticos de instituciones rectoras en materia de seguridad y salud a nivel mundial y nacional; las mismas se encuentran añadidas en el último nivel del diagrama de flujo presentado.

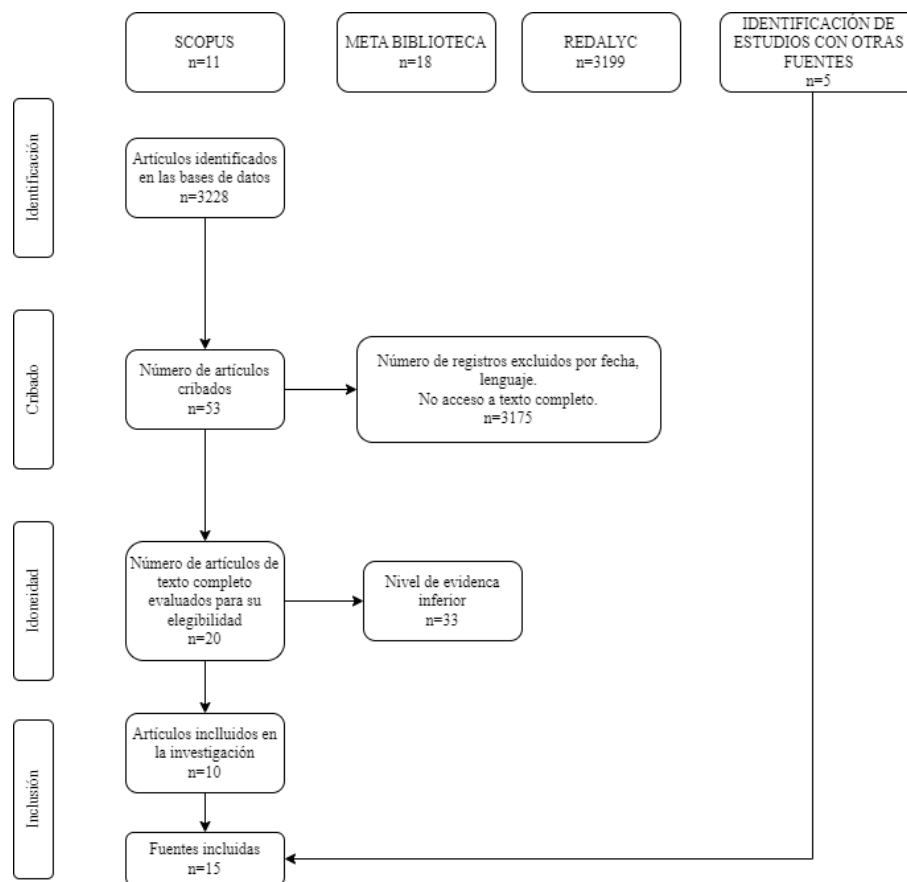


Figura 6. Aplicación de la metodología PRISMA para revisiones sistemáticas

2.3.2. Investigación aplicada

En la presente investigación se aplicaron los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, más específicamente sobre la identificación de factores de riesgo en el medio ambiente de trabajo, evaluación de riesgos mediante la aplicación de métodos definidos por instituciones reconocidas a nivel mundial, así como la implementación de controles administrativos, de ingeniería y operativos, que propendan a la disminución y de ser posible eliminación de riesgos.

2.3.3. Investigación de campo

El contacto con el objetivo de estudio resultó imprescindible en este tipo de investigación pues se recolectó información esencial y necesaria, directamente de la fuente, para cumplir con los objetivos de la investigación.

2.4. Población y muestra

Para el caso de estudio, se tomó en cuenta la población total finita de la Compañía Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltda., la cual consta de 31 colaboradores.

Tabla 10. Características de la población

Proceso	Hombres	Mujeres	Embarazadas	Discapacitados	Enfermedades catastróficas	Total
Administración	1	6	0	0	0	7
Logística	13	0	0	1	0	13
Comercial	11	0	0	0	0	11
TOTAL	25	6	0	1	0	31

2.5.Recolección de información

2.5.1. Técnicas de investigación

Para la recolección de información sobre los riesgos psicosociales a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores de la Compañía Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltda.; se emplearon las siguientes técnicas de investigación:

- **Observación no participante:** esta técnica se consigue mediante la percepción del sentido de la vista, para obtener la información; es decir, consiste en captar lo que ocurre en el mundo real de la manera más objetiva posible para posteriormente analizarlo, describirlo o explicarlo desde una perspectiva científica. La observación llevada a cabo fue de tipo no participante, debido a que el investigador se mantuvo ajeno a la situación observada de manera que no interfiriera en el flujo normal de las actividades.

Por medio de esta técnica se identificaron las condiciones de trabajo actuales, en las que se realizan las actividades de los trabajadores de la Compañía Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltda., para determinar la presencia de factores psicosociales específicos que pudieran perjudicar a la seguridad y salud de los colaboradores (Anexo 6).

- **Entrevista no estructurada:** es la comunicación interpersonal entre el investigador y el sujeto de estudio. En este caso, permitió recolectar de manera ordenada, la información sobre el tema de estudio, directamente de los individuos involucrados en la problemática como: gerente, responsable de seguridad y tres representantes de los trabajadores (Anexo 3,4 y 5).

La entrevista aplicada fue no estructurada puesto que si bien, se cuenta con un guion de preguntas que se busca responder, el contenido y la dinámica de la misma fue llevada de forma libre. Además, las preguntas que se

establecieron fueron abiertas, dando la oportunidad al entrevistado de expresar su percepción de forma flexible y natural.

Conforme se establecía la familiaridad de cada persona con el tema en cuestión se profundizó en aspectos como: información sobre cómo la empresa lleva la gestión de los riesgos laborales, si existieron evaluaciones de riesgos anteriores, el conocimiento de los trabajadores sobre los riesgos psicosociales a los que están expuestos y si han presentado sintomatología relacionada al estrés. Previo a la aplicación de las entrevistas, los guiones fueron validados por el tutor de la investigación.

- **Encuesta:** se recolectaron datos a través del uso de dos cuestionarios especializados en la identificación y evaluación de factores de riesgo psicosocial. A continuación, se explica a detalle el procedimiento llevado con cada uno de los cuestionarios:

- **Método para la evaluación y gestión de factores de riesgo psicosocial en pequeñas empresas:** La aplicación de esta herramienta ayudó a la identificación de factores de riesgo psicosocial por puesto de trabajo, mediante el Cuestionario de factores de riesgo psicosocial (Anexo 7) el cual fue completado por el investigador de acuerdo a la información obtenida con la aplicación de las técnicas mencionadas anteriormente.

La información se recolectó en fichas guía, proporcionadas por el método, lo cual constituye un esquema sistemático de evaluación de las condiciones de trabajo que potencialmente podrían generar riesgo psicosocial. Los resultados se han consolidado en una Tabla resumen (Anexo 8 y 9).

Conforme el investigador observaba el funcionamiento de las actividades laborales de cada puesto de trabajo, se marcaban las situaciones que coincidían con las dispuestas en el cuestionario y a

su vez se anotaban las razones por las cuales estas se cumplían o no, tal como indica el método en cuestión.

- **Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales (CoPSoQ-Istas21):** Este cuestionario es aplicable a empresas de cualquier actividad económica y cuenta con dos versiones, en este caso, se empleó la versión media del cuestionario para más de 25 trabajadores. La aplicación de este instrumento permitió determinar la magnitud de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de la Compañía Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltda., mediante un proceso de intervención participativo formalizado y convenido paso a paso, fundamentado en la lógica preventiva, la investigación y la legislación vigente en prevención de riesgos laborales.

El cuestionario se aplicó a los 31 trabajadores de forma presencial en 5 fechas diferentes puesto que varios de los colaboradores realizan sus actividades en el exterior de la empresa, esto se logró con la ayuda del responsable de talento humano. El informe preliminar de resultados de la evaluación se puede ver en el Anexo 10.

- **Grupo de discusión:** se realizaron reuniones informales con los miembros del Comité Paritario de Seguridad e Higiene de la compañía para discutir los resultados de la investigación y discutir sobre la viabilidad de las medidas preventivas, designación de responsables y planificación de la actividad preventiva contenida en la propuesta de plan de intervención de los riesgos psicosociales.

Los acuerdos realizados sobre estos aspectos se encuentran plasmados en el apartado 3.2.2. Determinación de las medidas preventivas del presente documento. La participación de la dirección, trabajadores y del servicio de

prevención de riesgos de la empresa permitió proponer medidas preventivas efectivas, específicas y realizables, contra los factores identificados.

Para la recolección de información necesaria para la ejecución de la investigación se siguió un orden cronológico. A continuación, se describen las etapas de recolección de datos:

- **Recopilación de información organizacional e identificación de condiciones de trabajo**

Mediante la técnica de la entrevista se obtuvo información relevante relacionada a la actividad de la empresa y las condiciones de trabajo actuales en la compañía mediante (Anexo 3, 4 y 5.). Por otro lado, el periodo de observación duró dos semanas durante las cuales, como se mencionó anteriormente, el investigador identificó aspectos importantes para el estudio en este caso, además de advertir la presencia de ciertos riesgos físicos como el manejo de herramientas y trabajos en altura, se consideró la percepción del trabajador sobre su situación frente a los riesgos, con el objetivo de entender la relación entre la organización del trabajo y la carga mental a la que están expuestos, así como la existencia de sintomatología relacionada con el estrés.

- **Selección del instrumento de evaluación de riesgos psicosociales**

Se realizó una comparación entre dos de los métodos de evaluación de riesgos psicosociales: FPSICO y CoPsoQ-Istas-21. Para lo cual, se consideraron aspectos como: documentación, dimensiones cubiertas, adaptabilidad a la realidad de la empresa, dificultad de utilización, participación y software de gestión y análisis de datos.

Por un lado, la documentación disponible sobre el método CoPsoQ-Istas-21 resultó más relevante puesto que ofrece una guía completa de cómo llevar las diferentes etapas de la actividad preventiva (conformación del equipo de trabajo, información a los trabajadores, fundamentación teórica del método, ejemplos de medidas preventivas y planificación)[64]; en cambio la documentación sobre el método

FPSICO es más resumida y se basa netamente en la etapa de evaluación de los factores de riesgo psicosocial[71].

El análisis por dimensión es más específico en el método CoPsoQ-Istas 21 puesto que este provee un informe preliminar detallado en cada una de las 20 dimensiones mencionadas en el apartado de la fundamentación teórica de esta investigación, lo que facilita la aplicación de medidas preventivas más efectivas por unidad de análisis y por puesto de trabajo, además cuenta con preguntas adaptables a la realidad de la empresa. Con respecto al método FPSICO, se estudian 9 dimensiones: tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, exigencias psicológicas, variedad/contenido, participación/supervisión, interés por el trabajador, desempeño de rol, relaciones y apoyo social, por otra parte, no permite la adaptación de las preguntas a la realidad de la empresa, sin embargo, se pueden agregar otras de acuerdo al criterio del investigador[72].


Los softwares de los dos métodos resultan bastante amigables con el usuario, con la diferencia de que en el método FPSICO se cuenta con una aplicación para que el trabajador ingrese directamente sus respuestas, lo cual no sucede con el software del método CoPsoQ-Istas 21 dado que se deben ingresar los datos de los cuestionarios impresos para realizar el análisis[73].

Por último, debido en gran medida a la documentación disponible, adaptabilidad de las preguntas y análisis de los datos disponible en el informe preliminar, además, debido al interés de la compañía en participar de todo el proceso de gestión del riesgo psicosocial se decidió utilizar el método CoPsoQ-Istas 21.

- **Procedimiento para la evaluación de riesgos psicosociales en Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltda.**

Se ha llevado a cabo el procedimiento mostrado en la Tabla 9, para la evaluación de los riesgos psicosociales presentes en la compañía, según las estrategias seleccionadas anteriormente:

Tabla 11. Procedimiento de evaluación de riesgos psicosociales

	Procedimiento para la identificación y evaluación de factores de riesgo psicosocial	Código: Versión:	SST-PR-06 2022-01
Razón social:	Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltda.	Representante Legal:	Ing. Cecilia Cabrera
Investigador:	Katherine Vizcaíno	Fecha:	2022-October
Revisado por:	Ing. Luis Morales, Mg.	Aprobado por:	Ing. José Luis Lima
Objetivo:			
Definir el procedimiento y técnicas propicias para identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial presentes en la empresa por puesto de trabajo.			
Alcance:			
Este procedimiento aplica a todos los puestos de trabajo de Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltda.			
Términos y definiciones:			
<ul style="list-style-type: none"> • Riesgo Psicosocial: son los riesgos derivados de las deficiencias en el diseño, organización y gestión del trabajo, así como de un contexto social no favorable en el trabajo; que produce en el trabajador resultados psicológicos, físicos y sociales negativos tales como el estrés laboral, agotamiento y depresión. • Organización del trabajo: es la causa de la presencia de los factores de riesgo psicosocial y tiene que ver con la forma de asignación de tareas, el tiempo y las herramientas que tiene el trabajador para realizar una tarea asignada. <p>Dimensiones psicosociales según CoPsoQ-Istas 21</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exigencias psicológicas en el trabajo: se refiere, por un lado, al volumen de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo, y por otro lado al tipo de tarea, considerando si se trabaja o no con personas habrá una mayor exigencia de tipo emocional. 			

- Conflicto trabajo- familia: Se refiere a la afectación negativa que tiene el responder a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar; puesto que aumenta las demandas y horas de trabajo totales. Además, la necesidad de compaginar ambos trabajos también produce un conflicto de tiempos.
- Control sobre el trabajo: se refiere a la autonomía y al desarrollo de habilidades, un alto nivel de control en el trabajo constituye la base objetiva para un trabajo activo y le permite aprender al trabajador, por lo cual también resulta importante el sentido del trabajo.
- Apoyo social y calidad de liderazgo: el sentimiento de grupo representa el componente emocional de las relaciones y el apoyo social tiene que ver con el aspecto funcional de las mismas. Igualmente, la existencia de jerarquías, compañeros de trabajo y superiores, añade otros aspectos de complejidad a las relaciones en el trabajo.
- Compensaciones del trabajo: la interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de compensaciones a largo plazo representa un riesgo para la salud; sin contar el salario, la estabilidad laboral y el reconocimiento son las dos compensaciones más importantes para la salud del trabajador.

FASE	Actividad	Técnica	Herramienta	Responsable	Medio de Verificación
PREPARACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recolectar información organizacional de la empresa a fin de conocer la actividad laboral, organización y gestión del trabajo. <ul style="list-style-type: none"> • Definir en que tareas, puestos de trabajo o áreas organizativas se realizará la evaluación. • Definir las características demográficas de la población de las unidades de análisis. 2. Informar a la plantilla los beneficios que tiene el proceso para todos. <ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer qué, cómo y por qué se va a evaluar. 	Observación Entrevista	Cuestionario identificación de factores específicos de riesgo psicosocial	Investigadora Comité de Seguridad y Salud	<ul style="list-style-type: none"> • Información organizacional • Caracterización de la población • Determinación de unidades de análisis • Acta de consentimiento informado
IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	<ol style="list-style-type: none"> 3. Determinar la presencia de los factores de riesgo psicosocial específicos de acuerdo con las características de las unidades de análisis. 	Observación Encuesta			<ul style="list-style-type: none"> • Ficha de identificación de factores de riesgo psicosocial específicos
EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL IDENTIFICADOS	<ol style="list-style-type: none"> 4. Preparar las fichas de evaluación para factores de riesgo psicosocial comunes y específicos. 5. Anotar la información en las plantillas para la evaluación. <ul style="list-style-type: none"> • Anotar explicaciones aclaratorias u observaciones en caso de haberlas. 6. Determinar los posibles efectos adversos que genera la presencia de factores de riesgo psicosocial. 	Encuesta	Método de evaluación y gestión de riesgos psicosociales para pequeñas empresas	Investigadora	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario de evaluación de factores de riesgo psicosocial • Fichas resumen de evaluación de factores comunes y específicas • Análisis de factores de riesgo psicosocial identificados

DETERMINACIÓN DE LA MAGNITUD DEL RIESGO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Preparar y realizar el trabajo de campo <ul style="list-style-type: none"> • Adaptar el cuestionario. • Diseñar la distribución, respuesta y recogida del cuestionario y la sensibilización de la plantilla. 2. Aplicar el cuestionario a la totalidad de los trabajadores 3. Analizar e interpretar los resultados obtenidos 	Encuesta	CoPsoQ-Istas 21	Investigadora Comité de Seguridad y Salud	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario adaptado a la realidad de la empresa (Anexo 10) • Informe preliminar de resultados de la evaluación de riesgos psicosociales (CoPsoQ-Istas 21) • Análisis de exposición por dimensión
PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA	<ol style="list-style-type: none"> 4. Definir y planificar las medidas preventivas a implementar 	Grupo de discusión	Plantilla de planificación de la actividad preventiva	Investigadora	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de intervención de riesgos psicosociales
<ol style="list-style-type: none"> 5. Seguir su implementación. 6. Evaluar las medidas preventivas. 7. Informar a la plantilla. 	Comité Paritario de Seguridad y Salud			<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta de plan de intervención de riesgos psicosociales 	
Periodicidad:					
<p>De acuerdo con el A.M. 082 Normativa para la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral Art.- 9, se estipula que el patrono tiene la obligación de reportar el cumplimiento del Programa de prevención de riesgos psicosociales, el cual incluye la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial presentes en la empresa.</p> <p>Además, se considera necesario realizar evaluaciones extraordinarias cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se evidencien cambios en las condiciones de trabajo relacionadas directamente con la generación de factores de riesgo psicosocial, tales como: carga y ritmo de trabajo, organización del trabajo, tiempo de trabajo, participación, control y apoyo, relaciones interpersonales. • Se creen puestos de trabajo. • Se evidencien daños en la salud de los trabajadores. • Se reciba una petición formal por parte de los trabajadores al Comité de Seguridad e Higiene o al Servicio de prevención de riesgos. 					

2.6. Procesamiento y análisis de datos

La información y datos recolectados han sido procesados de acuerdo con lo siguiente:

- Revisar que la información recolectada, mediante observación y entrevista, se encuentre completa y corresponda a la requerida.
- Informar a los trabajadores sobre el proceso de evaluación de riesgos psicosociales y conformar el equipo de trabajo con los representantes del Comité de Seguridad y Salud, así como el Servicio de Asesoría en SST de la compañía (Anexo 1).
- Tabular y graficar los datos de la evaluación del riesgo psicosocial mediante el uso del software Microsoft Excel y la aplicación de la metodología ISTAS-21.
- Determinar los factores de riesgo psicosocial que representan un mayor riesgo para los trabajadores.
- Interpretar los resultados obtenidos mediante el software CoPsoQ-Istas21, relacionados a los factores de riesgo más representativos.
- Definir las acciones preventivas a aplicar para disminuir la magnitud de la exposición.

Para determinar las condiciones de trabajo de los trabajadores de la Compañía Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltda.; se ha recurrido a la observación de la actividad de la compañía por un periodo de 2 semanas y se ha registrado la información recolectada mediante los cuestionarios y las fichas correspondiente al Método de evaluación y gestión de los riesgos psicosociales en pequeñas empresa, con lo cual se ha podido identificar la presencia de factores de riesgo psicosocial en la compañía.

Para la fase de evaluación de factores de riesgo psicosocial, se ejecutó una primera evaluación de tipo cualitativa mediante el Cuestionario de evaluación de factores

de riesgo psicosocial del Método para la evaluación y gestión de factores psicosociales en pequeñas empresas (Anexo 7).

Posteriormente, con el fin de determinar la magnitud de la exposición a los factores de riesgo identificados, se acordó con el Comité de Seguridad y Salud en el trabajo de la compañía y el representante legal, la utilización del método CoPsoQ-Istas 21 (Anexo 11).

Los cuestionarios fueron aplicados en un periodo de un mes, durante 5 ocasiones hasta completar la información de toda la plantilla. Las fechas fueron programadas por la compañía para evitar interferencias con la actividad laboral y asegurar la calidad de la información destinando un tiempo prudente para la correcta recolección de los cuestionarios.


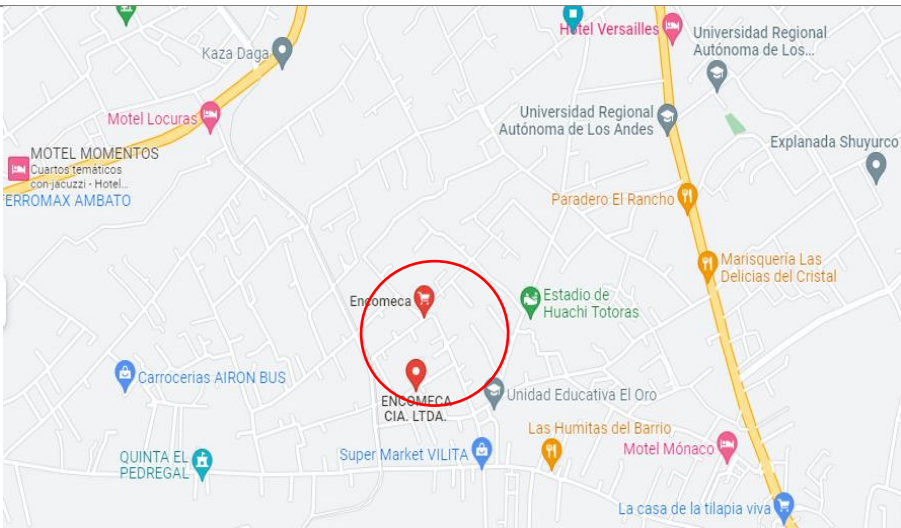
CAPÍTULO III.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis y discusión de los resultados

3.1.1. Información organizacional de la compañía

En este apartado se presenta la Tabla 12, en la cual se encuentra la información organizacional obtenida en la compañía:

Tabla 12. Información organizacional

	Razón Social: Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltda.
RUC:	1891721613001
Nº Establecimientos:	01 Uno
Dirección Principal:	Totoras 4S y La Unión. Huachi Totoras. Ambato – Tungurahua.
CIU:	G463092
Actividad Económica:	Venta al por mayor de productos de consumo
Representante Legal:	Ing. Cecilia Cabrera
Ubicación	
	

Reseña histórica

En el año 2007 se crea Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltda. como el sueño de un grupo de jóvenes emprendedores cuyo objetivo fue enlazar a los negocios del Ecuador. Actualmente, la compañía distribuye a más de 20 ciudades de la Zona Centro del país volviéndose líder en la distribución de productos de consumo.

Misión

Distribuir productos de consumo y licores de reconocidas marcas nacionales e internacionales, brindando honestidad y un excelente servicio a nuestros clientes; en la zona centro y la Amazonía del país.

Visión

En nuestra visión 2025 seremos: Un referente para la comercialización de productos de consumo en la zona centro y la Amazonía. Ser una empresa innovadora con visión futurista y bajo normas internacionales. Una empresa sólidamente financiera. Un lugar extraordinario para trabajar.

Organigrama estructural

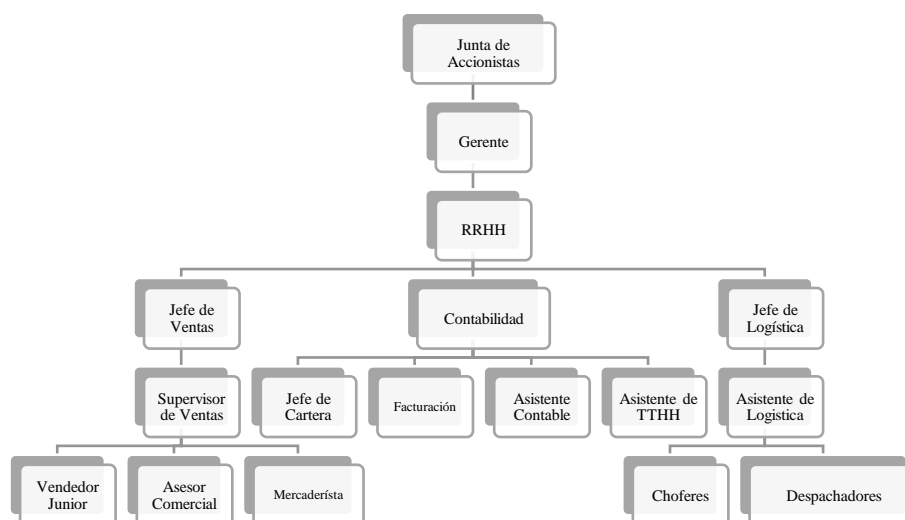


Figura 7. Organigrama estructural

3.1.2. Caracterización de la población

La empresa está conformada por tres departamentos o áreas: administrativa, comercial y logística, cada una de ellas cumple funciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. En total se tienen 13 puestos de trabajo, cuya descripción general se puede observar en la Tabla 13.

Tabla 13. Caracterización de los puestos de trabajo

ÁREA	PUESTO DE TRABAJO	FUNCIÓN	N° trabajadores
Administrativo	Gerencia-Compras	Representación de la compañía. Negociación con proveedores, adquisición de bienes.	1
	Contabilidad	Elaborar informes y estados financieros.	1
	Caja	Recepción de efectivo, ingreso de recibos, cheques, pago de facturas.	1
	Facturación	Facturación de productos, emisión de guías de ruta.	1
	Comercio exterior	Gestión de negocios exteriores.	1
	Cartera	Manejo de información financiera de clientes, recuperación de cartera, créditos.	1
	Asistente administrativa	Apoyo administrativo en áreas diversas.	1
Comercial	Jefe de ventas	Planificación y organización del trabajo del departamento comercial.	1
	Supervisor de Ventas	Apoyo y supervisión a las actividades comerciales de los asesores.	1
	Asesor comercial	Venta y atención al cliente de acuerdo con la ruta asignada.	9
Logístico	Jefe de Bodega	Planificación y control de las actividades logísticas de distribución de pedidos y recepción de mercancía. Manejo de inventarios.	1
	Ayudante de Bodega	Apoyo a las actividades de recepción y envío de mercadería.	1
	Ayudante de camión	Apoyo a las actividades de entrega de productos en ruta.	6
	Chofer	Conducción del camión asignado.	5
Total			31

3.1.3. Determinación de las unidades de análisis para la identificación de factores de riesgo psicosocial

Una vez que se han identificado los puestos de trabajo y su función principal, se decidió con la participación de los representantes de la dirección de la empresa y de los trabajadores, considerar inicialmente los puestos de trabajo como unidades de análisis predeterminadas.

Luego de ello, se procedió a determinar si en alguno de estos puestos de trabajo existen factores específicos de riesgo psicosocial, mediante observación y entrevistas informales con los trabajadores de acuerdo con las preguntas contenidas en las fichas de evaluación de cada factor psicosocial del Método para la evaluación y gestión de factores psicosociales en pequeñas empresas.

3.1.4. Contexto situacional inicial

De acuerdo con las entrevistas efectuadas a la gerente de la compañía y al responsable de seguridad (Anexo 3-5), Encomeca lleva gestionando los riesgos laborales desde el 2019, por lo que según manifiesta el responsable de seguridad y salud en el trabajo, se han observado cambios favorables en las condiciones de trabajo de los colaboradores en cuanto a los riesgos a los que están expuestos en sus respectivos puestos de trabajo.

Con respecto a los riesgos psicosociales, el responsable de seguridad menciona que cada año se realiza una evaluación empleando el Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en espacios laborales, dando cumplimiento legal al Programa de prevención de riesgos psicosociales. Según los resultados del Informe de evaluación de riesgos psicosociales del último periodo, se obtuvo un porcentaje de 17% de riesgo alto en las dimensiones de recuperación, acoso laboral y salud auto percibida, lo cual fue motivo de preocupación para la compañía.

Esto se pudo evidenciar más adelante puesto que el 75% de la población trabajadora entrevistada refirió que ha sentido estrés mientras realiza su actividad laboral, y que han sentido síntomas físicos como dolores de cabeza y cansancio (Anexo 3).

Se ha demostrado que el descuido de los aspectos generadores de riesgo psicosocial es detonante de efectos nocivos en la salud del trabajador, además, algunas investigaciones indican que la felicidad organizacional es afectada negativamente por la mala calidad del liderazgo, poca claridad del rol y las exigencias psicológicas[74].

Si bien es cierto, la compañía ha implementado medidas preventivas a los riesgos psicosociales y ejecuta campañas comunicacionales frecuentes sobre la prevención de riesgos psicosociales, estas parecen no tener el efecto esperado. Al preguntar sobre las causas de la ineficacia de las medidas preventivas, la gerente mencionó que la evaluación que se realiza es muy general y no se ha profundizado en las necesidades específicas de los puestos de trabajo por lo que sería necesario realizar una valoración enfocada en cada puesto de trabajo y las condiciones de trabajo actuales.

La rotación del personal es otro problema que está presente en la compañía, según la información proporcionada por la gerente, al menos el 50% de la plantilla ha cambiado desde enero del 2022. Las causas de las bajas son variadas y generalmente tienen que ver con la violación a los reglamentos de la empresa, acciones temerarias que ponen en peligro la seguridad de los trabajadores y conflictos no resueltos.

En cuanto al conocimiento referente a los riesgos psicosociales, el 100% de las personas encuestadas han recibido información sobre lo que son y cómo la compañía los previene; además el 100% de trabajadores desean seguir trabajando en la compañía, tienen expectativas sobre los cambios venideros y consideran que, en general, el clima laboral es agradable.


Por lo mencionado anteriormente, se evidencia la necesidad de efectuar una identificación de la presencia de factores de riesgo psicosocial específica para los puestos de trabajo, mediante la cual se definan medidas preventivas efectivas para el control, disminución y eliminación de estos factores.

3.1.5. Identificación de factores de riesgo psicosocial

Para esta etapa se utilizó el cuestionario de identificación de factores específicos de riesgo psicosocial del Método para la evaluación y gestión de factores psicosociales en pequeñas empresas (Anexo 6), el cual fue completado por la investigadora. Como se mencionó anteriormente la información en esta etapa fue recogida por observación directa y cuestionamiento a los trabajadores sobre las condiciones de trabajo de acuerdo a las directrices del método.

Una vez realizada la identificación de factores psicosociales específicos (Anexo 7) se considera que, si uno de los factores se marca en Sí, el factor está presente en la actividad, por lo que la presencia de los factores en los diferentes puestos de trabajo se resume en la Tabla 14.

Tabla 14. Resumen de identificación de factores psicosociales específicos

		RESUMEN DE IDENTIFICACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES ESPECÍFICOS		
Evaluador:		Katherine Vizcaíno		Fecha:
				25/11/2022
Puesto de trabajo	Trabajo a turnos/trabajo nocturno	Trato con personas (violencia externa)	Demandas emocionales	Ritmo de trabajo
Gerencia-Compras		X	X	
Contabilidad		X	X	
Caja		X		X
Facturación		X		X
Cartera				
Comercio Exterior				
Asistente administrativa				
Jefe de ventas		X	X	
Supervisor de Ventas		X	X	
Asesor comercial		X	X	
Jefe de Bodega		X	X	X
Ayudante de Bodega		X		X
Chofer		X	X	X
Ayudante de camión		X	X	X
Frecuencia	0	11	8	6
Porcentaje	0%	79%	57%	43%

Análisis e interpretación:

Según los datos obtenidos, el trato con personas es el factor específico predominante en las actividades de la compañía, esto se debe a que la mayor parte

de puestos de trabajo tienen contacto directo con clientes, proveedores y público en general; esto resulta bastante común en empresas de comercio al por mayor[50].

La interacción con otras personas puede generar violencia como agresiones físicas, intimidación, violencia verbal, acoso o conductas abusivas. Este factor está presente en el 79% de las unidades de análisis. Los puestos de trabajo del área comercial y logística: jefe de ventas, supervisor de ventas, asesor comercial, ayudante de están expuestos constantemente a este factor puesto que su actividad la realizan en el exterior de la empresa y llevan objetos de valor o mercancías que los convierte en objetivos de la delincuencia.

En otro aspecto, los líderes de proceso también están expuestos a este factor debido a la interacción con subordinados en situaciones difíciles como llamados de atención, despidos o retroalimentación que origina en el trabajador emociones como ira o tristeza, lo cual genera conflictos y en algunos casos violencia. Esta situación también agrega una demanda emocional en los líderes de proceso puesto que en todo momento deben mantener una actitud calmada y empática aun cuando no se sienten así.

De la misma manera, al ser una compañía que maneja mercancías y dinero, el personal se expone a ser víctima de la delincuencia mientras realiza su actividad ya sea por un atentado en las instalaciones de la organización o en el exterior de esta.

Por otro lado, la interacción con clientes también genera demandas emocionales puesto que los trabajadores deben mantener siempre una imagen de buen humor y una actitud amable cuando se dirigen a estos[75]. Este factor en cambio, se encuentra presente en el 57% de los puestos de trabajo. Considerando que los clientes son un factor que no es posible eliminar, las medidas preventivas deben orientarse a la utilización de herramientas para resolución de conflictos interpersonales. Sin embargo, para determinar el nivel de riesgo actual en la compañía se deberá evaluar estos factores de forma individual.

El ritmo de trabajo también es un factor presente en el 43% de las unidades de análisis, debido a que, en los puestos de facturación, caja, jefe de bodega, ayudante

de bodega, ayudante de camión y chofer, se identificaron ciclos de trabajo que se repiten periódicamente, los cuales se analizarán en el siguiente apartado.

Cabe mencionar que ninguno de los puestos de trabajo realiza actividades en turnos u horario nocturno, por lo que este factor específico no se presenta.

3.1.5.1. Evaluación de factores psicosociales

Con el fin de evaluar las condiciones actuales de trabajo actuales, tanto para los factores psicosociales comunes como específicos, se utilizaron las preguntas del Cuestionario de evaluación de factores psicosociales (Anexo 7) del Método para la evaluación y gestión de factores psicosociales para pequeñas empresas. Las respuestas fueron recolectadas por la investigadora y se encuentran en el Anexo 8.

Al ser muy extensa la información, se ha preparado un resumen de las observaciones identificadas durante el periodo de observación de 2 semanas, que resultan más relevantes a la investigación y están dispuestas en la Tabla 15:

Tabla 15. Resumen de evaluación de factores psicosociales y causas identificadas por observación

Factor psicosocial	Enunciados con respuesta NO en la evaluación	N° expuestos	¿Por qué no se cumple?
Contenido de trabajo	Se evitan las tareas cortas, repetitivas o con escaso contenido.	2	En los puestos de caja y facturación, se evidenciaron tareas repetitivas con ciclos muy cortos de no más de 3 min.
Carga de trabajo	Habitualmente se dispone de tiempo suficiente para realizar el trabajo sin presiones.	3	Se observó que el tiempo de carga de los camiones en la mañana no resulta suficiente para completar la tarea satisfactoriamente. Los trabajadores no toman en cuenta las normas de seguridad como parte del proceso.
	El/la trabajador/a dispone de los conocimientos, habilidades, recursos, equipos, materiales... necesarios para desempeñar de forma adecuada el trabajo		Los trabajadores nuevos no cuentan con los conocimientos necesarios para realizar su actividad, por lo que toman decisiones basados en la experiencia y no en conocimientos técnicos.
Tiempo de trabajo	La duración de la jornada se ajusta al horario reglado de la empresa, evitándose prolongaciones de jornada (presencial o a través de conexión a móviles u ordenadores) y favoreciendo la desconexión digital	6	Se observa que en ocasiones se alarga la jornada laboral al menos media hora.
Definición del rol	El trabajo está bien definido, los objetivos y los procedimientos están claros y la persona conoce lo que se espera de ella.	31	Los procedimientos no están formalmente definidos en un manual de funciones o no han sido socializados, por lo que existe cierta ambigüedad en cuanto a los objetivos que se esperan alcanzar con la actividad.
	Las tareas que desempeña el/la trabajador/a se corresponden con las funciones propias de los cometidos del puesto de trabajo.	1	Se ejecutan tareas adicionales que no son propias del puesto de trabajo como manejo del recurso humano.
Trato con personas (Violencia externa)	El/la trabajador/a tiene acceso fácil a zonas seguras, inaccesibles para quien agrede, y puede dar en seguida la señal de alarma	11	Los trabajadores que realizan sus actividades en el exterior de la compañía están expuestos a violencia de terceros. No existen zonas seguras destinadas para el efecto en la compañía.
	Se estudian las condiciones (desplazamiento, accesibilidad, entorno físico, etc.) en que se va a prestar el servicio y el tipo de cliente para determinar los riesgos y adoptar las medidas preventivas que correspondan	5	Las condiciones en que se brinda el servicio son externas por lo que no se controlan, sin embargo, se brinda capacitación en servicio al cliente.

	El entorno de acogida, recepción, espera y prestación del servicio es adecuado y confortable	2	No existe un lugar destinado a la espera de servicio para la recepción de mercadería en la compañía.
	Se dispone de mecanismos de seguridad y protección frente a atracos (cámaras, personal de seguridad, avisadores, etc.) que funcionan adecuadamente	5	No se disponen actualmente de mecanismos de seguridad para los colaboradores que realizan su actividad fuera de la compañía.
Trato con clientes (exigencias emocionales)	El/la trabajador/a ha recibido formación en el manejo de la relación emocional con el usuario	5	No existe evidencia documental de haber recibido información sobre el manejo de la relación emocional con el usuario.
	El/la trabajador/a ha recibido formación en el manejo de sus vivencias emocionales	8	No existe evidencia documental de haber recibido información sobre el manejo de vivencias emocionales.
	Están implantadas estrategias grupales de apoyo social para la adecuada gestión del impacto emocional del trabajo	8	No existe evidencia documental de la implementación de estrategias grupales de este tipo.
Ritmo de trabajo	El tiempo para cada tarea permite hacerla sin generar daños a la salud ni comprometer la seguridad	3	Se observa un alto ritmo de trabajo en las primeras horas de la mañana junto con la inobservancia de las normas de seguridad de manejo manual de cargas, ayudas mecánicas y trabajos en alturas.
	Se analizan los procesos de trabajo y se adaptan para atenuar el trabajo monótono y repetitivo	5	No se evidencian registros de estudios de tiempos para las tareas asignadas.
	El diseño de los puestos de trabajo minimiza las exigencias posturales y ergonómicas, no siendo una fuente de fatiga adicional	2	Se identificó que la altura de las PVD (pantallas de visualización de datos) no es la adecuada, dado que se encuentra por debajo de la altura de los ojos de los colaboradores...
	Se han ajustado las pausas y descansos para atenuar el trabajo monótono y repetitivo	6	Los colaboradores cuentan con un software de aviso para hacer pausas activas y se les ha instruido para ello; sin embargo, no realizan las pausas activas cuando reciben la notificación.

El análisis correspondiente de la información contenida en la Tabla 15, se encuentra en el apartado de Análisis de los factores psicosociales identificados.

3.1.5.2. Análisis de los factores psicosociales evaluados

• Contenido de trabajo

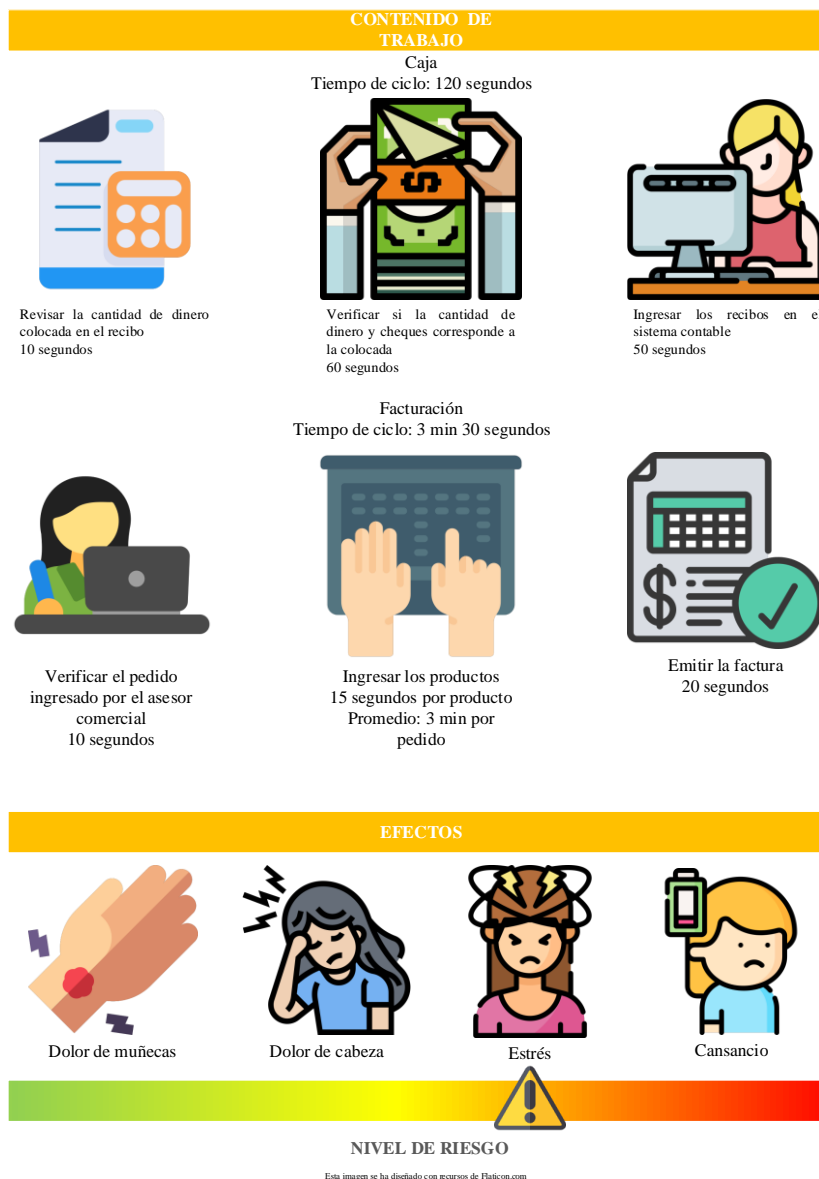


Figura 8. Contenido de trabajo

Los puestos de trabajo de caja y facturación presentan mayor incidencia de este factor, debido a que la mayoría de las tareas que cumplen son repetitivas y tienen

cortos ciclos de realización. Para el puesto de trabajo de caja y facturación, se tiene el flujo de actividad representado en la Figura 8.

La actividad de estos dos puestos de trabajo consiste en el ingreso de información al sistema contable para su procesamiento, por lo cual, el tiempo de ciclo es pequeño; incluyendo la verificación de los datos ingresados no supera los 3 minutos.

Como se puede observar, las actividades de caja son monótonas, por lo que prácticamente el 60% de la jornada laboral se dedica a ingresar recibos de cobro en el sistema contable. Mediante la entrevista realizada se identificó sintomatología como dolores de cabeza y de muñeca ocasionales en el personal, lo cual genera cierto nivel de estrés y cansancio al final de la jornada.

Existe evidencia de que las actividades que requieren altos niveles de concentración como las que se realizan en este puesto de trabajo, se reflejan en síntomas como dolor de cuello, espalda y tensión muscular, trastornos del sueño, dificultad para concentrarse y cansancio[76]. Estos síntomas se relacionan con las características específicas de la tarea, además se debe tener en cuenta que la responsabilidad que genera el manejo de efectivo es un estresante adicional a la actividad analizada[77].

Una situación similar ocurre en el puesto de trabajo de facturación, puesto que su función principal es emitir las facturas correspondientes a los pedidos ingresados por los asesores comerciales en ruta. En este sentido, el nivel de concentración requerido es igual de alto, por lo que ocurren errores en asignación de promociones, precio de los productos y asignación de las guías de ruta que posteriormente pasan al área de logística para ser cargados. El tiempo de ciclo de esta actividad es de aproximadamente 3 minutos y 30 segundos, y la actividad es sostenida por las 8 horas de trabajo.

Las tareas repetitivas o de ciclos cortos suelen percibirse como trabajos con escasa variedad, poco sentido, y dificultad para desarrollar las habilidades y creatividad de los trabajadores. Según investigaciones consultadas, esto puede causar en el trabajador sentimientos de ansiedad, depresión y baja motivación[75].

Debido a que estas actividades no pueden ser eliminadas, se sugiere un programa riguroso de pausas activas que puedan distraer la mente del estado continuado de concentración mantenida a lo largo de la jornada laboral[2]. Otra medida preventiva que se puede ejecutar es la alternación de tareas del puesto durante la jornada laboral. Si bien es cierto, las funciones principales de estos puestos ya están definidas, si realizan otras actividades que pudieran servir como oxigenación de la mente y descanso para el trabajador durante su actividad laboral[62].

• **Carga de trabajo**

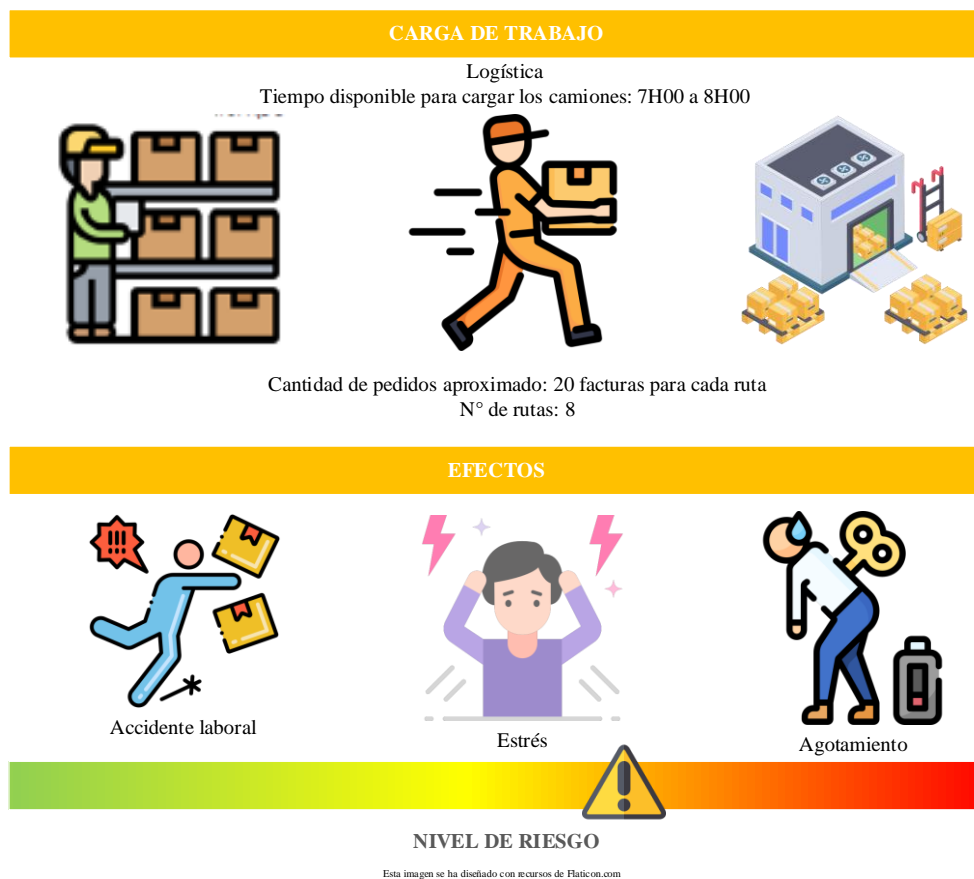


Figura 9. Carga de trabajo

Mediante la observación realizada durante la jornada de trabajo, la cual se representa en la Figura 9, se identificó que, a partir de las 7h00 a 8h00 aproximadamente se preparan los pedidos para cargar los camiones que se dirigen

a entregar los productos a los clientes. Existen 7 rutas a los cantones de varias provincias del país, como: Tungurahua, Chimborazo, Cotopaxi, Bolívar, Los Ríos, Santo Domingo, Napo, Morona Santiago, Orellana y Pichincha. Para cada ruta que comprende de 3 a 4 cantones, se tiene que entregar aproximadamente 20-40 facturas, para lo cual, el jefe de bodega manifiesta que los camiones salen casi siempre a su capacidad máxima.

Entre los productos que se distribuyen se encuentran bultos, sacos, cajas, pallets y unidades; que se utilizan carritos y montacargas manuales para llevar los productos más pesados desde su almacenamiento a la zona de picking. Varios de los trabajadores no usan los EPIs proporcionados por la empresa por descuido o por la idea de que no realizan la actividad con la rapidez deseada (Anexo 9).

A pesar de que los equipos de protección personal y las ayudas mecánicas para el manejo de cargas son medidas eficientes de prevención de accidentes y enfermedades profesionales asociadas a estas actividades, resulta común que los trabajadores no sigan las normas de seguridad; esto se da por poca o ninguna supervisión, falta de procedimientos, percepción disminuida del riesgo de parte del trabajador o errores humanos[78].

El tiempo disponible para esta actividad, no es suficiente para ejecutar las tareas de manera satisfactoria, por lo que a menudo se reportan errores en la entrega de pedidos asociados a problemas como: errores humanos al seleccionar los productos del área de almacenaje, producto no concuerda con la descripción en la factura, e incluso alcances de facturas que no llegan a tiempo para ser despachados.

Las situaciones de carga de trabajo mantenidas en el tiempo resultan problemáticas pues superan las capacidades del trabajador, debido a su nivel de estudios inconcluso en la mayoría de los casos y la deficiencia de capacitación técnica en temas que les permitan ejecutar sus actividades laborales satisfactoriamente[74].

Asimismo, la dificultad de la tarea y el exceso de trabajo pueden afectar negativamente a las personas, esto coincide con lo observado en un estudio realizado en empresas de comercio al por mayor en España, señala que el 50% de

los trabajadores encuestados no disponen del tiempo adecuado para realizar el trabajo, además el 54% de los trabajadores señalan que sus actividades requieren trabajar con rapidez. En otros resultados, el 100% de los encuestados indicaron que existe una tendencia que acelera el ritmo de trabajo en este tipo de actividades[25].

• **Tiempo de trabajo**

Para este factor se tiene muy en cuenta la dependencia de las actividades de cada puesto de trabajo con respecto a los otros, puesto que si se requiere información, materiales o algún otro recurso de un proceso anterior y este no llega a la brevedad solicitada u ocurren errores que pueden atrasar el flujo de los procesos, se produce un alargamiento de la jornada laboral[75].

Se pudo evidenciar que el jefe de bodega y su ayudante, solicitaban documentos al área de facturación, los cuales se emitían con retraso por lo cual se requería que dichos puestos de trabajo alarguen su jornada para poder cumplir las actividades planificadas en el día (Ver Figura 10).

Por otro lado, se evidenció en el puesto de trabajo de caja y contabilidad que, en las semanas cercanas a presentar las declaraciones tributarias, se alargaba la jornada debido a que existían algunos problemas con la documentación necesaria para diligenciar estas tareas. Frecuentemente, se encuentran problemas con pagos de clientes, devolución de productos, anulación de facturas o emisión de notas de créditos.

Estas situaciones no permiten contar con una información financiera oportuna para realizar las declaraciones pertinentes al organismo rector, es por ello por lo que estos dos puestos de trabajo suelen alargar la jornada al menos 1 día a la semana en periodo de actividad bajo y con más frecuencia a fin de mes.

Las situaciones mencionadas anteriormente generan problemas tanto a la prestación de servicios de parte de la empresa, como al bienestar de los trabajadores. Investigaciones señalan que, si bien es cierto, la presión en el trabajo genera un

aspecto positivo para el desarrollo profesional de los trabajadores, el poco tiempo para el desarrollo de la actividad puede ocasionar estrés, cansancio, insomnio, falta de motivación, sensación de agobio e insatisfacción laboral[25], [42].

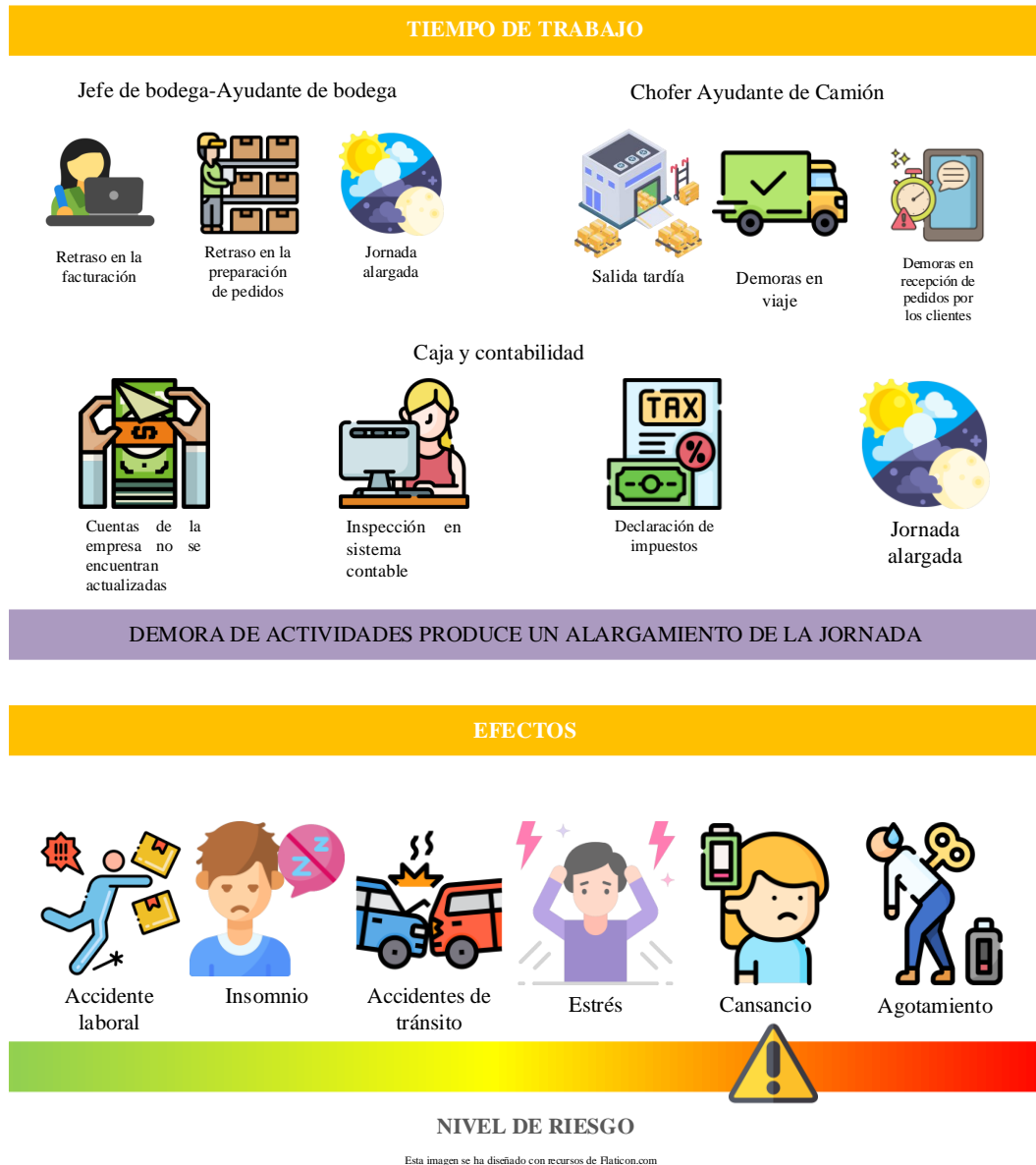


Figura 10. Tiempo de trabajo

Igualmente, existe evidencia de que el cansancio puede ocasionar accidentes laborales y de tránsito, considerando que los viajes se realizan a lo largo de la jornada, esto puede causar tensión mantenida en los choferes, ocasionando

cansancio, desconcentración e irritabilidad; en consecuencia, la probabilidad de ocasionar un accidente de tránsito es mayor[13].

• **Definición del rol**

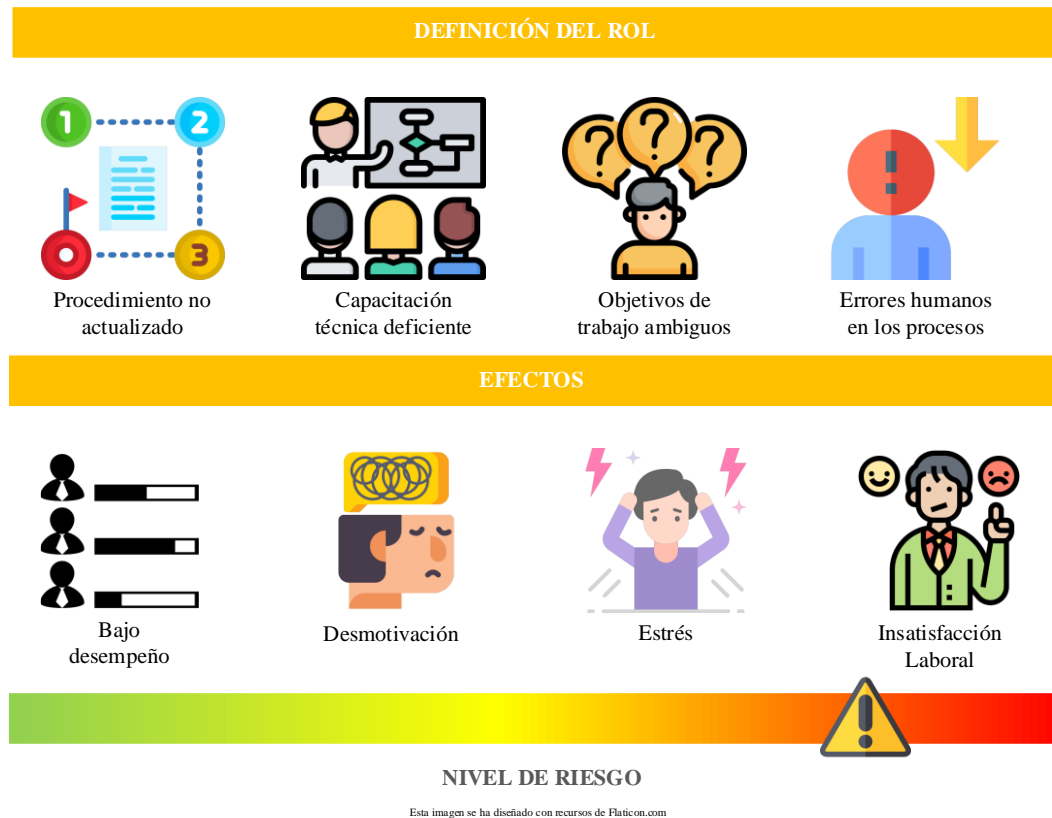


Figura 11. Definición del rol

Mediante las entrevistas efectuadas a los trabajadores, con base al cuestionario de evaluación de factores psicosociales (Anexo 7) se pudo evidenciar que el factor está presente en todos los puestos de trabajo, puesto que la capacitación técnica que reciben sobre las actividades de su puesto es limitada, además la inducción que se realiza actualmente en la compañía no incluye la socialización de los manuales de procedimientos al que puedan acudir si presentaran dudas sobre los métodos de trabajo, asimismo, se comprobó que dichos manuales no se han actualizado periódicamente. Es por esto que frecuentemente se perciben con ambigüedad los

objetivos de la tarea, es decir, los trabajadores no saben con claridad qué hacer, cómo hacerlo y qué resultados se esperan de su trabajo (Ver Figura 11).

Según investigaciones, esto puede causar en el trabajador estrés elevado, el cual se relaciona con efectos nocivos a la salud mental, sintomatología emocional y cognitiva, ansiedad y desmotivación. En consecuencia, los trabajadores presentan baja implicación personal y organizacional, así como un bajo desempeño en las tareas y bajo autoestima.

• **Trato con personas (violencia externa)**

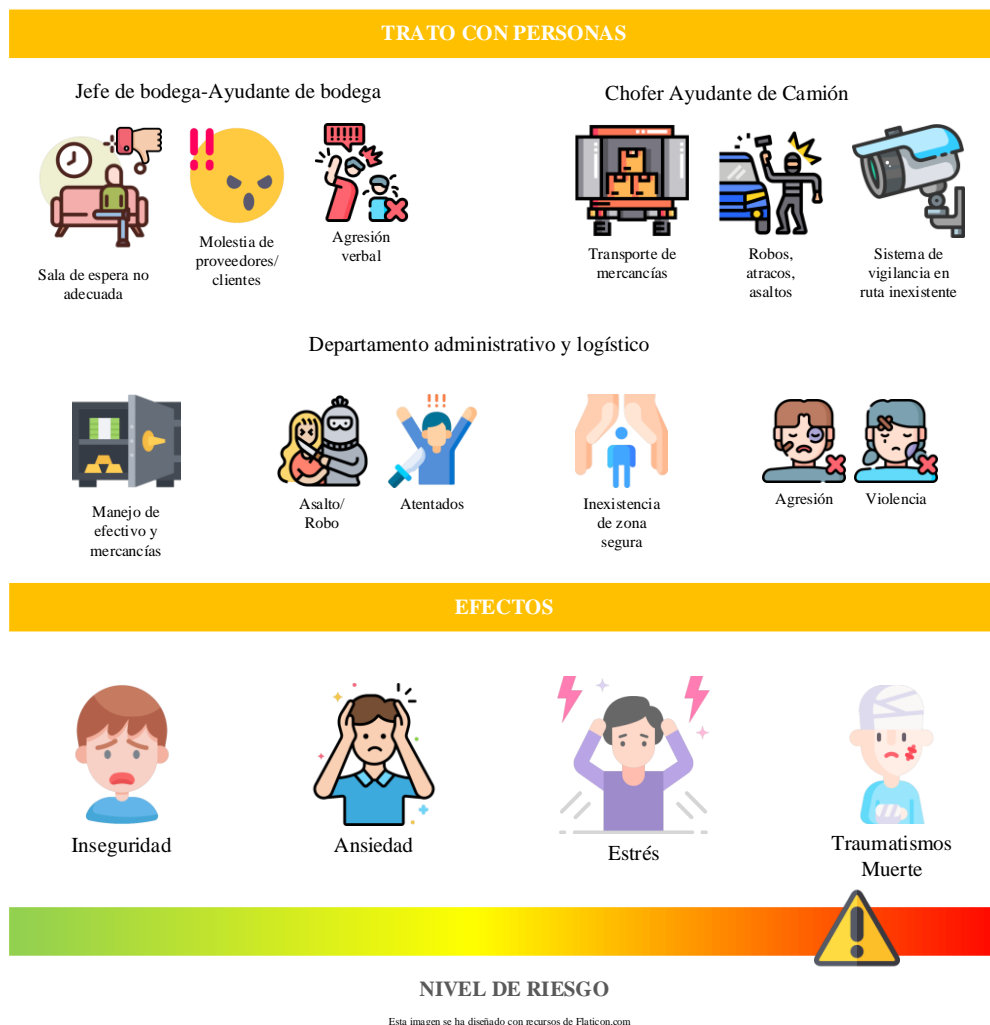


Figura 12. Trato con personas

Por el tipo de actividad de la compañía, la mayoría de los puestos de trabajo manejan mercancías objetos de valor y recursos económicos; razón por la cual, los trabajadores podrían estar expuestos a riesgos antrópicos como: robos, asaltos, atentados. En este sentido, durante el periodo de observación de las condiciones de trabajo se pudieron evidenciar dos situaciones diferenciadas para el personal, la primera aplica para los trabajadores que realizan sus actividades en los predios de la compañía y que se encuentran expuestos a una situación vulnerable por acción de antisociales que podrían ingresar a la compañía con el fin de sustraer bienes o dinero, para lo cual no se ha destinado un lugar seguro en el que los trabajadores puedan aislarse y protegerse mientras ocurren situaciones como las mencionadas. Por otro lado, se identificó la situación de los trabajadores que realizan sus actividades en el exterior de la empresa, los cuales pueden sufrir agresiones, robos y asaltos, en este caso se observó evidencia de formación sobre las acciones a tomar para evitar ser víctima de la delincuencia, impartidos por el responsable de seguridad. Sin embargo, no se cuenta con vigilancia en tiempo real de la mercancía que se lleva en los camiones ni tampoco se han instalado botones de pánico que permitan notificar una emergencia de esta índole (Ver Figura 12).

Cabe destacar que la siniestralidad puede tener efectos de estrés, hipertensión arterial, irritabilidad y miedo a los trabajadores mientras realizan su actividad laboral. Igualmente, la falta de protocolos formales de seguridad y la falta de vigilancia genera tensión y sentimiento de vulnerabilidad, causando síntomas somáticos en los trabajadores que, en consecuencia, causan un deterioro a su salud[28].

• **Exigencias emocionales**

Durante el periodo de observación se identificó la presencia de este factor por la interacción con personas (Ver Figura 13), diferenciándose dos casos: el primero en el cual las unidades de análisis: asesor comercial, ayudante de camión y chofer; quienes son los que tienen contacto directo con el cliente y por otro lado las unidades de análisis que corresponden a puestos de jefes o supervisores, en su

relación con sus subordinados. En el primer caso, por la actividad de la compañía es imprescindible tratar con el cliente al prestar un servicio por lo cual los trabajadores se ven obligados a mantener siempre una imagen de buen humor y manejar situaciones de conflicto con las cuales deberán siempre ponerse en el lugar del cliente. Estas situaciones son muy difíciles de gestionar y controlar especialmente cuando el tiempo de exposición es largo[75].

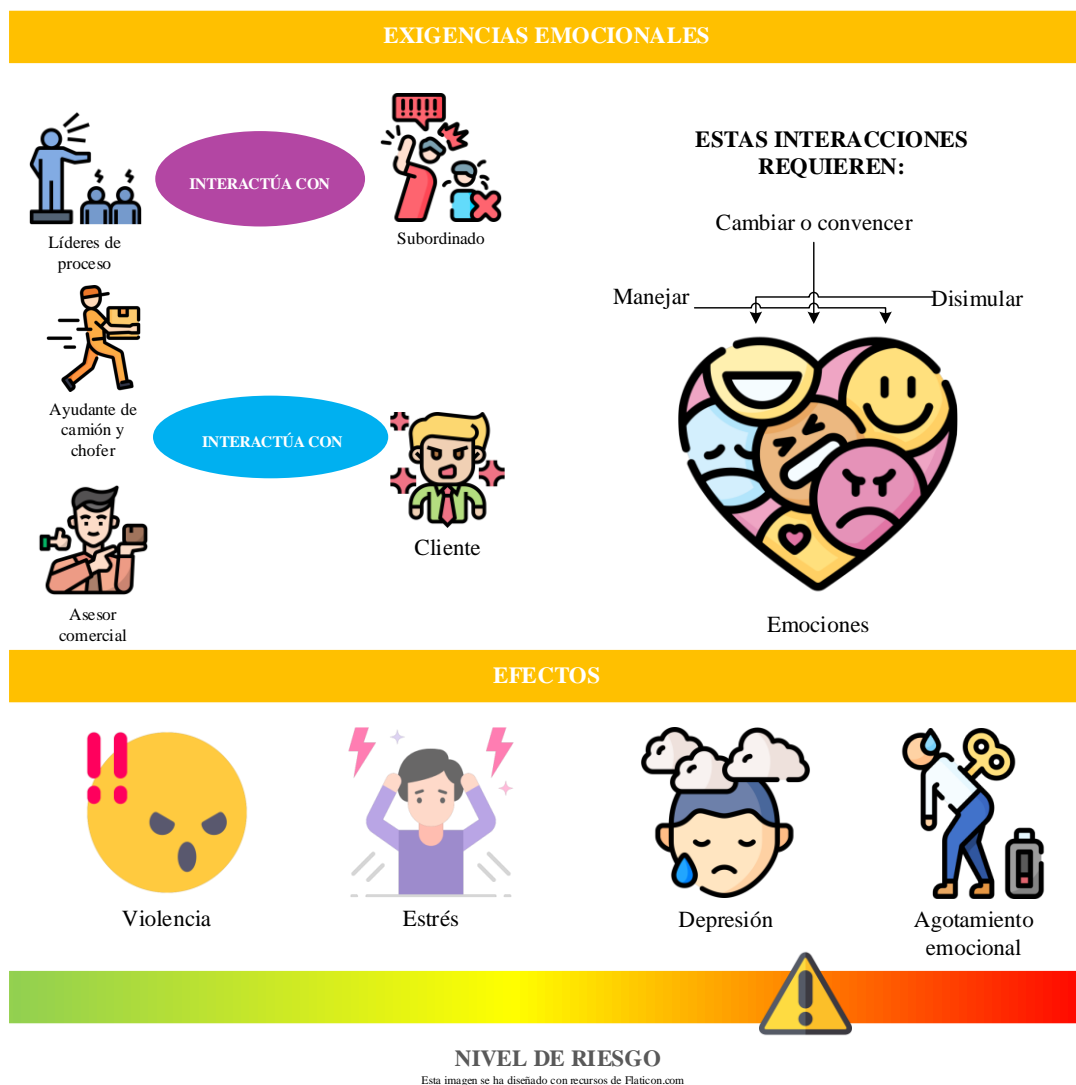


Figura 13. Definición del rol

Por la otra parte, se tiene la situación de los jefes/supervisores que deben lidiar con sus subordinados y tomar decisiones difíciles por las cuales reciben respuestas negativas. Por poner un ejemplo, el hecho de despedir a alguien o dar un llamado

de atención es una situación que genera emociones en la otra parte, las cuales de no ser gestionadas correctamente tienen repercusiones graves como la violencia en cualquiera de sus formas de expresión. En cualquier caso, el jefe/supervisor debe siempre mantener una actitud neutral incluso cuando la situación le supone un conflicto emocional[79].

El autocontrol permanente de las propias emociones tiene efectos graves en la salud del trabajador como: ansiedad, estrés, depresión, fatiga emocional, entre otros. Estos síntomas se asocian a la aparición del síndrome del quemado en el trabajo, el cual se caracteriza por una sensación de desmotivación, fracaso y agotamiento por exigencias emocionales relacionadas con la actividad laboral. Así como el trabajador, la compañía se ve afectada por un deterioro de la calidad del servicio, quejas y pérdidas de clientes, aumento del absentismo, entre otros[80].

• **Ritmo de trabajo**

Con respecto a este factor psicosocial, se identificó que los trabajadores del área de logística y comercial mantienen posturas forzadas mientras realizan las tareas asignadas. Por un lado, los trabajadores correspondientes al departamento comercial pasan la mayor parte de la jornada de pie conforme visitan los locales de los clientes en los diferentes cantones, lo cual les produce en ocasiones molestias y cansancio; por otro lado, las tareas de los trabajadores del departamento de bodega incluyen el manejo del manual de cargas tanto al interior de la compañía, así como en la distribución y entrega de productos a los clientes.

En este caso se pudo observar que la distribución actual de la bodega no permite el paso de las ayudas mecánicas en ciertas zonas, por lo que los trabajadores cargan bultos en su espalda ocasionando molestias en la espalda baja, cansancio y fatiga. Actualmente la compañía no realiza análisis técnicos de la tarea que permitan establecer un tiempo razonable en el cual los trabajadores puedan realizar las actividades de forma segura y eficiente.

Paralelamente, se identificó en los puestos de trabajo del área administrativa que se cuenta con un software instalado en las computadoras que utilizan, el cual programa pausas activas cada cierto tiempo; sin embargo, los colaboradores indican que frecuentemente desactivan la aplicación y no realizan las pausas programadas (Ver Figura 14).

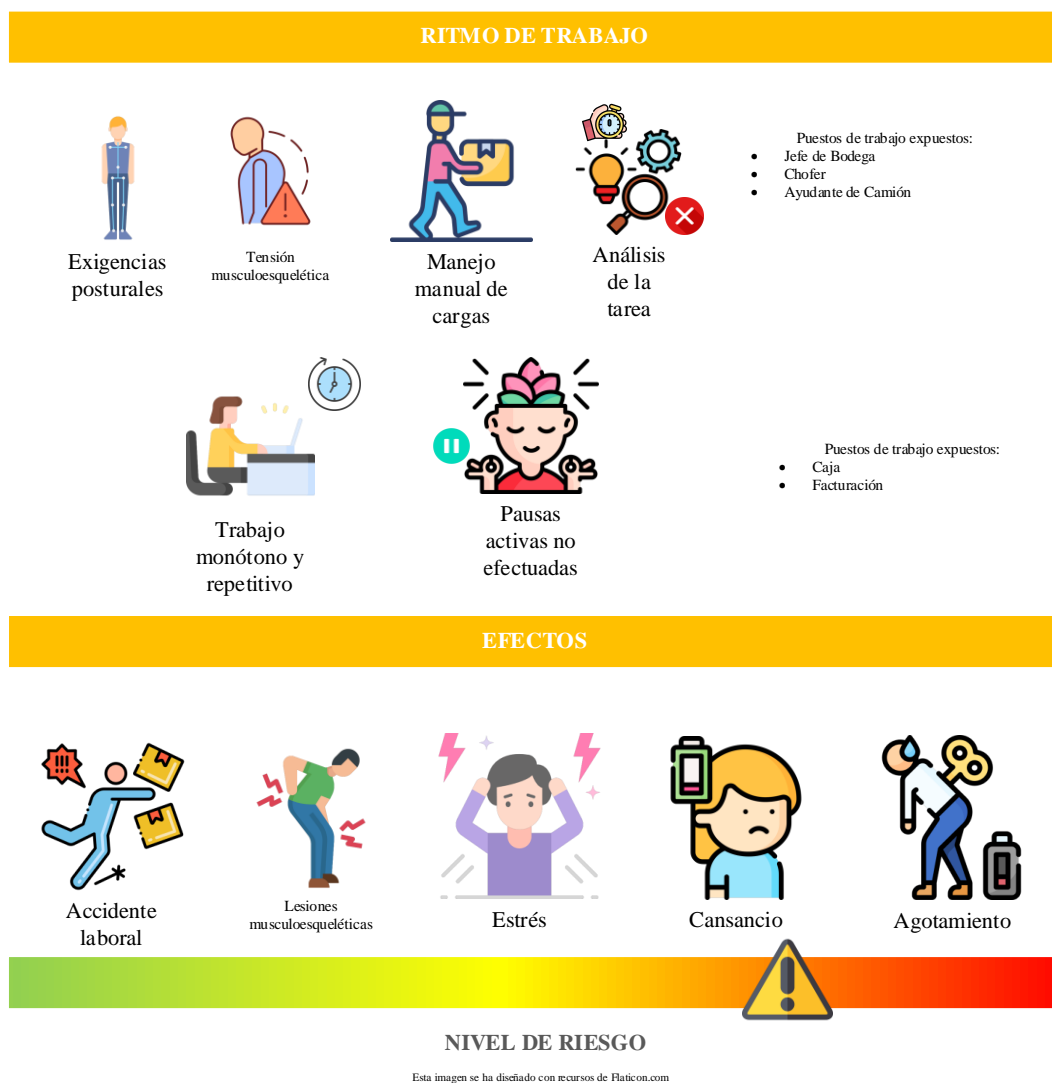


Figura 14. Ritmo de trabajo

El diseño del puesto de trabajo, de la actividad y el establecimiento de métodos y plazos para la realización de las tareas, son factores importantes que determinan el ritmo del trabajo[81].

El manejo deficiente de estos factores se asocia al incremento de la accidentabilidad, aparición de molestias y lesiones musculoesqueléticas, generación de fatiga física y mental, estrés y reducción de los niveles de atención y concentración. Para esto se debe tener en cuenta que tanto la actividad como el diseño físico del puesto de trabajo, se debe adaptar a la persona considerando los tiempos de descanso durante la jornada de trabajo[82].

Finalmente, luego de efectuar este primer análisis situacional relativo a los riesgos psicosociales, se ha identificado que los factores: contenido de trabajo, carga de trabajo, tiempo de trabajo, trato con personas (violencia externa), trato con clientes (demandas emocionales) y ritmo de trabajo están presentes en la actividad laboral de los colaboradores.

Se debe tener en cuenta que el análisis cualitativo realizado solamente ha considerado la observación del evaluador y las entrevistas efectuadas a trabajadores durante el periodo de observación de acuerdo a las directrices del Método para la evaluación y gestión de factores psicosociales en pequeñas empresas, junto con la colaboración de los representantes de los trabajadores y del empleador, por lo cual se desconoce la percepción del riesgo de los trabajadores que no han sido entrevistados y cuya participación es relevante para determinar la magnitud de la exposición a los factores psicosociales identificados[64].

Por lo mencionado anteriormente, se aplicará el método de evaluación de riesgos psicosociales CoPsoQ-Istas 21 en la totalidad de los trabajadores de la compañía, con el objetivo de corroborar la información obtenida y determinar los niveles de riesgo presentes en los puestos de trabajo.

3.2. Evaluación de factores de riesgo psicosocial

Se aplicó el Cuestionario CoPsoQ-istas21, a toda la población trabajadora (31 personas). Para aplicar el método mencionado se conformó un grupo de trabajo con representantes de los trabajadores, dirección y del servicio de prevención de seguridad y salud en el trabajo de la compañía.

Con el objetivo de agrupar los puestos con características similares observadas en la fase de identificación, se acuerda la utilización de las siguientes unidades de análisis:

Tabla 16. Definición de las unidades de análisis para la evaluación de factores de riesgo psicosocial

Unidad de análisis	Hombres	Mujeres	Personas con discapacidad	Total
Líderes de proceso (jefes, supervisores)	3	2	0	5
Administración (telefonista, secretario/a, contabilidad)	1	4	0	5
Logística (ayudante de bodega, ayudante de camión chofer)	12	0	1	12
Comercial (vendedor junior/asesor comercial)	9	0	0	9
Total	25	6	1	31

En el Anexo 11, se puede observar el cuestionario tipo que fue adecuado a la realidad de la empresa, junto con el informe preliminar de evaluación de riesgos psicosociales.

Al iniciar la recogida de cuestionarios se socializó el proceso de evaluación con los trabajadores, haciendo énfasis en la finalidad preventiva y la garantía de confidencialidad de los resultados, luego de lo cual los trabajadores pudieron ser partícipes activos del proceso completando los cuestionarios (Anexo 1).

Dichos cuestionarios fueron tomados presencialmente en un espacio que le permitiera al trabajador contestar con sinceridad el cuestionario, sin ser posible la modificación de las respuestas por presión social u otras situaciones que podrían incidir en la veracidad de los datos recabados.

La totalidad de 31 trabajadores respondieron a los cuestionarios satisfactoriamente, lo cual se puede evidenciar con el índice de tasa de respuesta obtenido:

Tabla 17. Tasa de respuesta


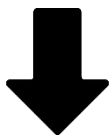
Unidad de análisis	Tasa de respuesta para cada categoría
Puesto de trabajo	Responsable de establecimiento, gerente, jefe/a 0,0% [N=0] (*)
	Líder de proceso (jefe, supervisor) 100,0% [N=5]
	Comercial (vendedor junior/asesor comercial) 100,0% [N=9]
	Logística (ayudante de bodega, ayudante de camión chofer) 100,0% [N=12]
	Administrativo/a, telefonista, secretario/a, contabilidad 100,0% [N=5]
Sexo	Mujer 100,0% [N=6]
	Hombre 100,0% [N=25]
Departamento o sección	Administrativo 100,0% [N=7]
	Comercial 100,0% [N=11]
	Logístico 100,0% [N=13]
(*) = "La tasa de respuesta no es suficiente para garantizar la validez de la información, que podría ser poco representativa para esta categoría de análisis"	

Como se puede observar, la única categoría que no se tomará en cuenta es la de responsable de establecimiento, gerente, jefe/a, puesto que al ser una sola persona la que figuraría en este puesto de trabajo, no sería posible establecer una tendencia de exposición, por lo cual todos los líderes de proceso han respondido en la segunda categoría. Las respuestas del resto de categorías pueden ser tomadas en cuenta satisfactoriamente en el análisis de prevalencia de la exposición.

3.2.1. Prevalencia de la exposición por dimensión

La Tabla 18, muestra la prevalencia de exposición de cada una de las dimensiones evaluadas mediante el cuestionario CoPsoQ-Istas 21, en los trabajadores de la compañía. Estos datos se distribuyen de mayor a menor de acuerdo con el porcentaje de situación más desfavorable para la salud del trabajador, por lo que las dimensiones que se encuentran en la parte superior resultan ser las más problemáticas en general para la población de estudio y, por otro lado, las dimensiones que se sitúan en la parte inferior son aquellas que presentan una situación más favorable para la salud de los trabajadores.

Tabla 18. Prevalencia de la exposición

	DIMENSIÓN	MÁS DESFAVORABLE	SITUACIÓN INTERMEDIA	MÁS FAVORABLE
 Más problemática	Ritmo de trabajo	100	0	0
	Conflicto de rol	58,1	29	12,9
	Exigencias emocionales	38,7	19,4	41,9
	Inseguridad sobre el empleo	38,7	19,4	41,9
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	38,7	22,6	38,7
	Exigencias cuantitativas	35,5	41,9	22,6
	Exigencias de esconder emociones	25,8	25,8	48,4
	Doble presencia	19,4	51,6	29
	Influencia	19,4	45,2	35,5
	Apoyo social de compañeros	19,4	16,1	64,5
 Menos problemática	Calidad de liderazgo	13,3	20	66,7
	Claridad de rol	9,7	25,8	64,5
	Previsibilidad	9,7	29	61,3
	Sentimiento de grupo	6,5	25,8	67,7
	Sentido del trabajo	3,2	6,5	90,3
	Apoyo social de superiores	3,2	12,9	83,9
	justicia	3,2	6,5	90,3
	Posibilidades de desarrollo	0	9,7	90,3
	Reconocimiento	0	3,2	96,8
	Confianza vertical	0	3,2	96,8

3.2.2. Localización de la exposición

A continuación, se presenta, en cambio la situación de exposición para cada puesto de trabajo, las barras en color rojo representan la situación más desfavorable para la salud del trabajador y las de color amarillo representan la situación intermedia. Estos datos se obtuvieron del informe preliminar de evaluación de riesgos psicosociales Anexo 11.

Es necesario analizar la posibilidad de considerar los porcentajes de la situación intermedia puesto que a pesar de que este porcentaje no es el más problemático, tampoco es una situación favorable por lo que puede volverse un problema a largo plazo considerando que los porcentajes alcanzan hasta el 60% en algunas dimensiones, como se puede ver en la Tabla 19.

Tabla 19. Exposición por unidad de análisis

DIMENSIÓN	LÍDER DE PROCESO		COMERCIAL		LOGÍSTICA		ADMINISTRATIVO	
Ritmo de trabajo	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
Conflicto de rol	80%	20%	67%	22%	58%	33%	20%	40%
Exigencias cuantitativas	60%	20%	22%	33%	33%	58%	40%	40%
Doble presencia	40%	40%	56%	0%	17%	50%	40%	60%
Influencia	20%	40%	11%	33%	25%	50%	20%	60%
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	60%	0%	44%	22%	17%	25%	60%	40%
Exigencias emocionales	60%	0%	44%	33%	42%	25%	0%	0%
Inseguridad sobre el empleo	60%	40%	22%	11%	42%	17%	40%	20%
Exigencias de esconder emociones	40%	40%	33%	22%	25%	33%	0%	0%
Apoyo social de compañeros	0%	0%	22%	33%	25%	8%	20%	20%
Calidad de liderazgo	20%	0%	11%	33%	27%	9%	0%	20%
Claridad de rol	0%	0%	22%	11%	1%	0%	0%	60%
Previsibilidad	0%	0%	0%	33%	17%	42%	20%	20%
Sentimiento de grupo	0%	20%	11%	44%	0%	8%	20%	40%
Sentido del trabajo	0%	0%	0%	11%	8%	8%	0%	0%
Apoyo social de superiores	0%	20%	0%	11%	8%	8%	0%	20%
Justicia	0%	0%	11%	0%	0%	17%	0%	0%
Posibilidades de desarrollo	0%	0%	0%	0%	0%	25%	0%	0%
Reconocimiento	0%	0%	0%	11%	0%	0%	0%	0%
Confianza vertical	0%	0%	0%	11%	0%	0%	0%	0%

Consecuentemente, se realizó un análisis de Pareto que permitió la priorización de dimensiones en cada unidad de análisis. Este análisis se encuentra en el Anexo 12, a partir del cual se ha elaborado una Tabla resumen que permite conocer las dimensiones más problemáticas en unidad de análisis:

Tabla 20. Priorización de dimensiones psicosociales por unidad de análisis

Unidad de Análisis	Dimensiones con prevalencia predominante
<p>Todas las unidades de análisis</p> 	<ul style="list-style-type: none"> Ritmo de trabajo Conflicto de rol Inseguridad sobre las condiciones de trabajo Inseguridad sobre el empleo Exigencias cuantitativas Doble presencia Influencia
<p>Unidad de Análisis</p> <p>Líderes de proceso</p> 	<ul style="list-style-type: none"> Dimensiones con prevalencia predominante (específica) Exigencias de esconder emociones
<p>Departamento comercial</p> 	<ul style="list-style-type: none"> Exigencias emocionales Exigencias de esconder emociones Apoyo social de compañeros Sentimiento de grupo Calidad de liderazgo
<p>Departamento de Logística</p> 	<ul style="list-style-type: none"> Exigencias emocionales Previsibilidad Exigencias de esconder emociones Calidad de liderazgo
<p>Departamento Administrativo</p> 	<ul style="list-style-type: none"> Sentimiento de grupo Claridad de rol

3.2.3. Exposición dimensión a dimensión

En esta sección se analizará la prevalencia de la exposición en cada dimensión psicosocial, en orden descendente, es decir, primero se tratarán las dimensiones que representan la situación más desfavorable para los trabajadores.

3.2.3.1. Ritmo de trabajo

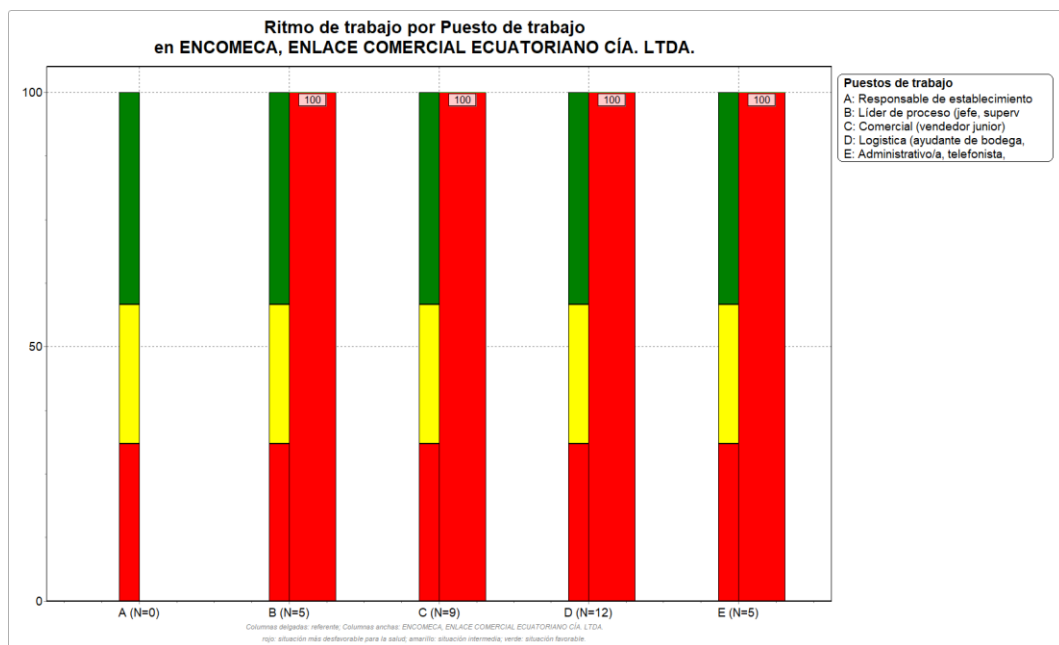


Figura 15. Prevalencia de exposición de ritmo de trabajo por puesto de trabajo

Análisis e Interpretación:

Como se puede observar en la Figura 15, el 100% de los trabajadores de Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltda. están expuestos a la situación más desfavorable. Como se observa en la Tabla 21, esto se debe a que los trabajadores de la compañía deben trabajar muy rápido durante toda la jornada, por la cantidad de trabajo que realizan y por el tiempo que se tiene disponible para cumplirlo; esto quiere decir que la magnitud del riesgo es la más alta posible en todas las unidades de análisis de la compañía y requiere controles inmediatos.

Esto se puede corroborar con los resultados de la identificación inicial que se realizó por observación, en donde también se evidencia un ritmo de trabajo elevado en algunos puestos de trabajo; por lo que es vital tomar acciones de control para mejorar la situación.

Tabla 21. Distribución de frecuencias de respuesta para la dimensión de ritmo de trabajo

	Siempre+ Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez+ Nunca	No contesta
¿Tienes que trabajar muy rápido?	71,0 % [N=22]	25,8 % [N=8]	3,2 % [N=1]	0 % [N=0]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
¿Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	90,3 % [N=28]	6,5 % [N=2]	3,2 % [N=1]	0 % [N=0]
¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	71,0 % [N=22]	25,8 % [N=8]	3,2 % [N=1]	0 % [N=0]

3.2.3.2. Conflicto de rol

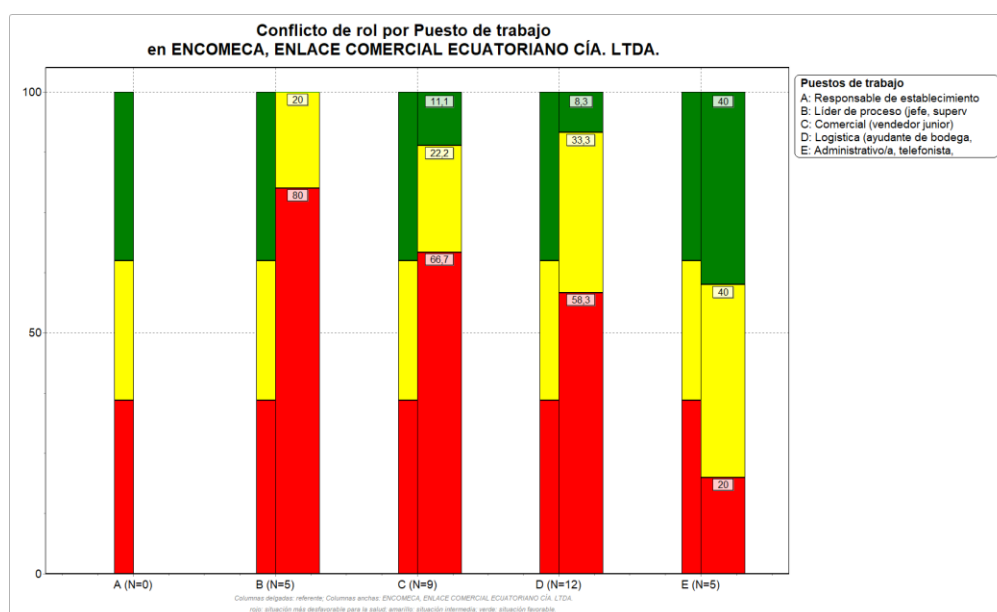


Figura 16. Prevalencia de exposición de conflicto de rol por puesto de trabajo

Análisis e interpretación:

Como se puede observar en la figura 16, el 58,1% de los trabajadores de Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltda. están expuestos a la situación más desfavorable, el 29% a una situación intermedia y un 12,9% a la más favorable para la salud en cuanto a conflicto de rol, es decir que, 18 trabajadores están expuestos al riesgo más alto en esta dimensión.

Los líderes de proceso presentan una prevalencia de exposición del 80%, seguida por los trabajadores del departamento comercial con un 66,7%, el departamento de logística con el 58,3% y finalmente los trabajadores del departamento administrativo con el 20%. Por lo tanto, la unidad de análisis más afectada en la dimensión de conflicto de rol es la de líderes de proceso.

Tabla 22 Distribución de frecuencias de respuesta para la dimensión de conflicto de rol

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
¿haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	61,3 % [N=19]	22,6 % [N=7]	16,1 % [N=5]	0 % [N=0]
¿se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	41,9% [N=13]	9,7 % [N=3]	48,4 % [N=15]	0 % [N=0]
¿tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	51,6 % [N=16]	16,1 % [N=5]	32,3 % [N=10]	0 % [N=0]
¿tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	29,0 % [N=9]	6,5 % [N=2]	64,5 % [N=20]	0 % [N=0]

En este caso, según la Tabla 22, la exposición se debe principalmente a que los trabajadores realizan actividades o toman decisiones que pueden suponer conflictos éticos, reciben órdenes contradictorias o consideran que las actividades podrían realizarse de manera diferente a como se lo está haciendo actualmente, por lo que se deben tomar medidas para identificar cuáles son las situaciones que suponen

conflictos para los trabajadores y aplicar controles preventivos para disminuir la exposición a esta dimensión.

3.2.3.3.Exigencias emocionales

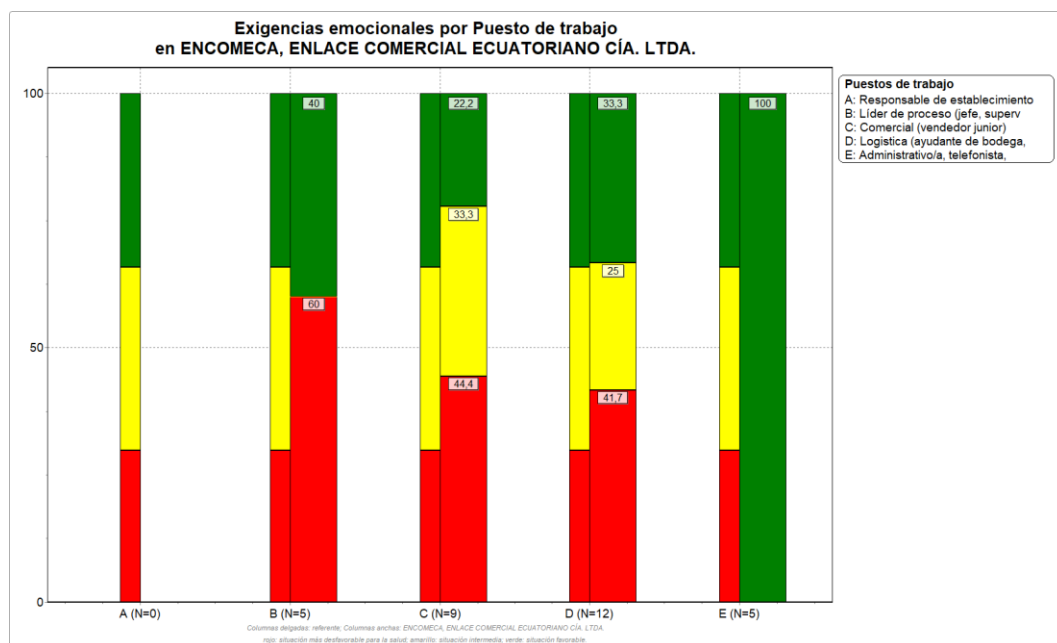


Figura 17. Prevalencia de exposición de exigencias emocionales por puesto de trabajo

Análisis:

Como se puede observar en la figura 17, el 38,7% de los trabajadores de Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltda. están expuestos a la situación más desfavorable, un 19,4% a una situación intermedia y un 41,9% a la más favorable para la salud del trabajador en cuanto a exigencias emocionales. En otras palabras, 12 trabajadores están expuestos a un valor de riesgo alto en esta dimensión.

En cuanto a la situación más desfavorable por puesto de trabajo el 60% de los líderes de proceso ocupa el primer lugar por la interacción que mantienen con sus subordinados, seguido por el departamento comercial con el 44,4% y finalmente el departamento de logística con el 41,7%, estos dos últimos debido a la interacción con clientes.

Como se evidencia en la Tabla 23, la percepción de los trabajadores indica que su actividad laboral origina situaciones desgastadoras emocionalmente. Los colaboradores de las unidades de análisis mencionadas tienen contacto directo con personas; por lo que suceden situaciones que causan fatiga emocional. Además, se debe mencionar que la situación en el departamento administrativo resulta ser la más favorable, esto se debe a que las actividades que se realizan en este departamento no incluyen mayormente la interacción con personas.

Esta situación concuerda con los resultados de la evaluación cualitativa efectuada anteriormente por lo que es necesario proponer acciones de control que permitan reducir el tiempo de exposición o aumentar el tiempo de reposo necesario para reponerse de la fatiga emocional.

Tabla 23. Distribución de frecuencias de respuesta para la dimensión de exigencias emocionales

	Siempre+ Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez+ Nunca	No contesta
¿en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	25,8 % [N=8]	32,3 % [N=10]	41,9 % [N=13]	0 % [N=0]
¿en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	9,7 % [N=3]	6,5 % [N=2]	83,9 % [N=26]	0 % [N=0]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
¿tu trabajo te afecta emocionalmente?	25,8 % [N=8]	9,7 % [N=3]	64,5 % [N=20]	0 % [N=0]
¿tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	29,0 % [N=9]	12,9 % [N=4]	58,1 % [N=18]	0 % [N=0]

3.2.3.4. Inseguridad sobre el empleo

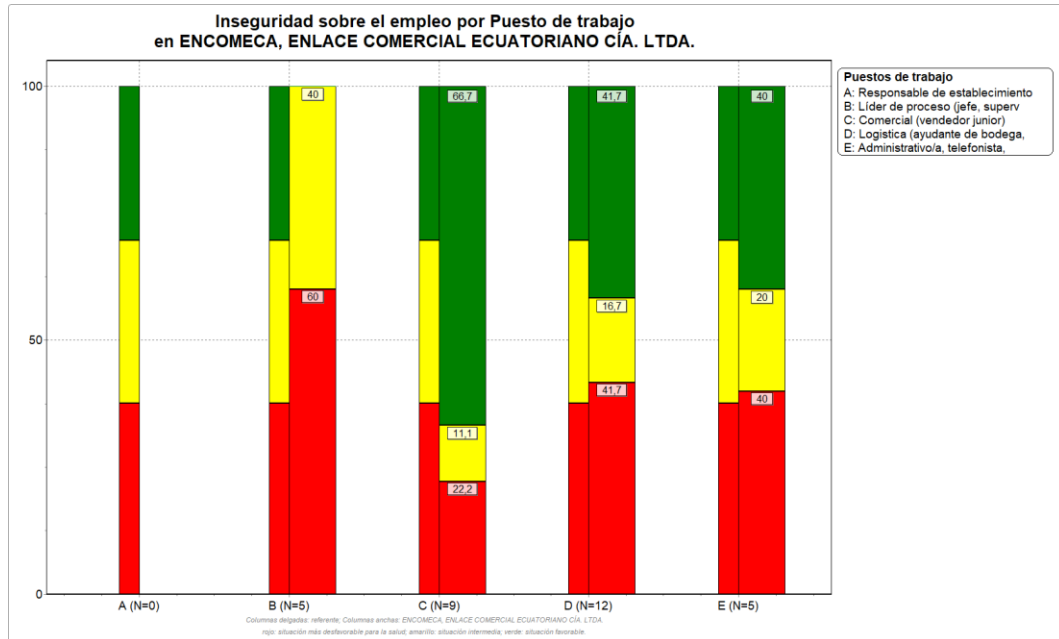


Figura 18. Prevalencia de exposición de inseguridad sobre el empleo por puesto de trabajo

Análisis e interpretación:

Como se puede observar en la figura 18, el 38,7% de los trabajadores de Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltda. están expuestos a la situación más desfavorable, un 19,4% a la situación intermedia y un 41,9% a la más favorable en cuanto a inseguridad sobre el empleo. Es decir, la percepción sobre la continuidad del empleo se está viendo afectada por las condiciones actuales de trabajo.

Si bien el porcentaje de riesgo alto es bajo, hay que tener en cuenta que en cambio el porcentaje de riesgo intermedio es alto y existe la posibilidad de que en caso de no aplicar medidas correctivas oportunas la magnitud del riesgo aumentará drásticamente.

Con respecto a la exposición por departamentos, la situación más desfavorable se concentra en los líderes de proceso con 60%, seguido por el departamento de logística con el 41,7%, el departamento de administración con el 40% y el

departamento comercial con el 22,2%. En la Tabla 24, se indica que la exposición se debe a que los trabajadores sienten preocupación por la dificultad de encontrar otro trabajo en caso de perder el actual por cualquier razón, esto ocasiona que los trabajadores acepten condiciones de trabajo que no van de acuerdo con sus necesidades[64], además existe preocupación por la estabilidad en la empresa; esto se relaciona con el alto índice de rotación que se mencionó en entrevistas anteriores.

Tabla 24. Distribución de frecuencias de respuesta para la dimensión de inseguridad sobre el empleo

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
¿si te despiden o no te renuevan el contrato?	38,7 % [N=12]	9,7 % [N=3]	51,6 % [N=16]	0 % [N=0]
¿lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	54,8 % [N=17]	12,9 % [N=4]	32,3 % [N=10]	0 % [N=0]

3.2.3.5. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

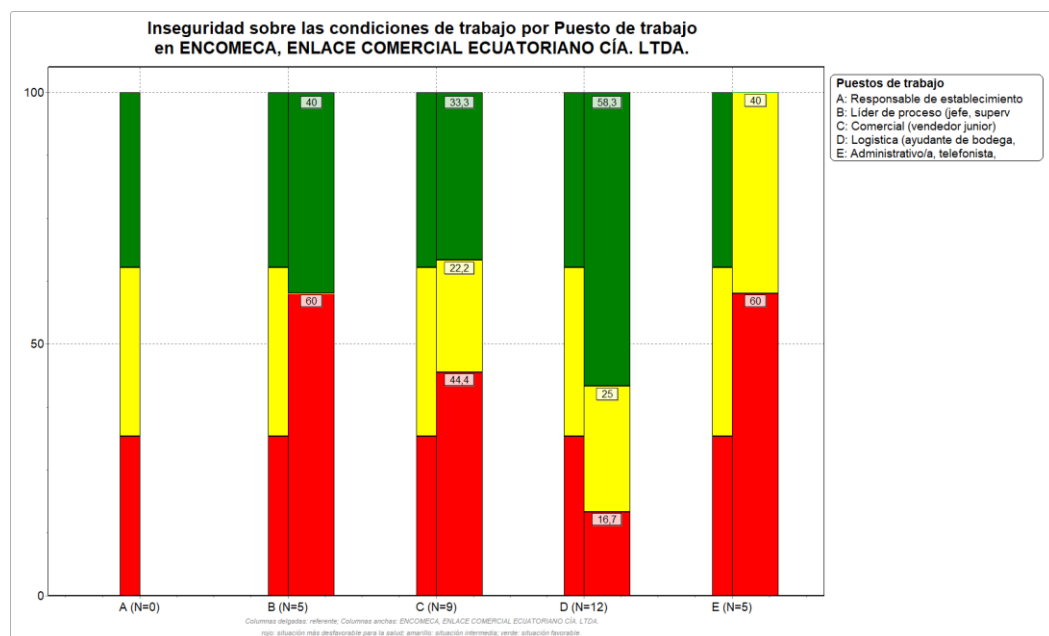


Figura 19. Prevalencia de exposición de inseguridad sobre las condiciones de trabajo por puesto de trabajo

Análisis e interpretación:

Como se puede observar en la figura 19, el 38,7% de los trabajadores de Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltda. están expuestos a la situación más desfavorable, un 22,6% a la situación intermedia y un 38,7% a la situación más favorable. Esto quiere decir que un porcentaje considerable de personas está preocupado por un cambio repentino de las condiciones fundamentales del empleo.

Por otro lado, los líderes de proceso presentan en un 60% la situación más desfavorable, al igual que el departamento administrativo, seguido se encuentra el departamento comercial con 44,4% y finalmente el departamento de logística con el 61,7%. Sobre esto en la Tabla 25, se evidencia que la exposición se debe principalmente a la preocupación en cuanto a la variación del salario, tareas, departamento u horario contra la voluntad del trabajador, esta preocupación puede generarse por cambios actuales o la posibilidad de cambio percibida por el trabajador.

Tabla 25. Distribución de frecuencias de respuesta para la dimensión de inseguridad sobre las condiciones de trabajo

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
¿si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	25,8 % [N=8]	3,2 % [N=1]	71,0 % [N=22]	0 % [N=0]
¿si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	25,8 % [N=8]	3,2 % [N=1]	71,0 % [N=22]	0 % [N=0]
¿si te cambian de tareas contra tu voluntad?	29,0 % [N=9]	16,1 % [N=5]	54,8 % [N=17]	0 % [N=0]
¿si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)?	45,2 % [N=14]	6,5 % [N=2]	48,4 % [N=15]	0 % [N=0]

3.2.3.6.Exigencias cuantitativas

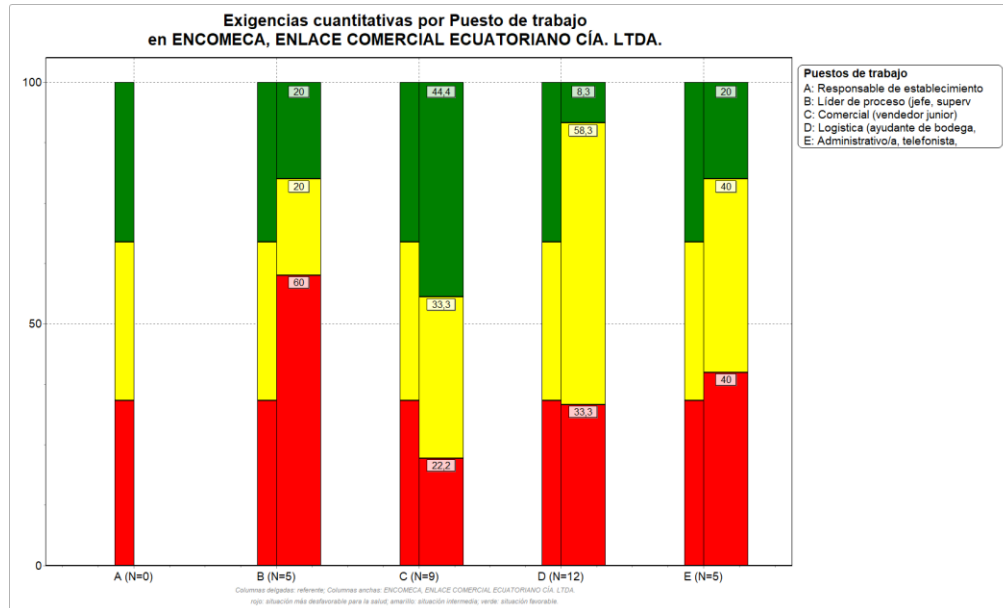


Figura 20. Prevalencia de exposición de exigencias cuantitativas por puesto de trabajo

Análisis e interpretación:

Como se puede observar en la figura 20, el 35,5% de los trabajadores de Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltda. están expuestos a la situación más desfavorable, un 41,9% a la intermedia y un 22,6% a la situación más favorable. Esta dimensión tiene relación con la de ritmo de trabajo, puesto que, si la carga de trabajo es alta, la rapidez con la que se debe realizar el trabajo tiende a subir por la necesidad de cumplir con más actividades en el mismo tiempo.

En cuanto a la exposición por puestos de trabajo, se evidencia que un 60% de los líderes de proceso se encuentran en la situación más desfavorable, seguido por un 40% del departamento administrativo, un 33,33% del departamento de logística y finalmente, un 22,2% para el departamento comercial. Esto es debido a que la mayoría de las personas considera que tiene tiempo suficiente para realizar su trabajo como se indica en la Tabla 26, sin embargo, también indican que la distribución de tareas provoca una acumulación de trabajo y retrasos en las entregas

del mismo. En este caso, se debe tener en cuenta también que la situación intermedia es bastante alta y podría convertirse en una situación desfavorable de no tomar medidas adecuadas para minimizar la exposición. Además, se debe tomar en cuenta que el 41,9% de trabajadores indicaron que realizan actividades de otros puestos de trabajo, esto ocasiona que se descuiden las actividades que, si son responsabilidad de estos colaboradores, en consecuencia, se acumula el trabajo pendiente[43].

Tabla 26. Distribución de frecuencias de respuesta para la dimensión de exigencias cuantitativas

	Siempre+ Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez+ Nunca	No contesta
¿la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	22,6% [N=7]	35,5% [N=11]	41,9% [N=13]	0 % [N=0]
¿te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	19,4% [N=6]	19,4% [N=6]	61,3% [N=19]	0 % [N=0]
¿te retrasas en la entrega de tu trabajo?	9,7% [N=3]	35,5% [N=11]	54,8% [N=17]	0 % [N=0]
¿tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	93,5% [N=29]	6,5% [N=2]	0 % [N=0]	0 % [N=0]

3.2.3.7.Exigencias de esconder emociones

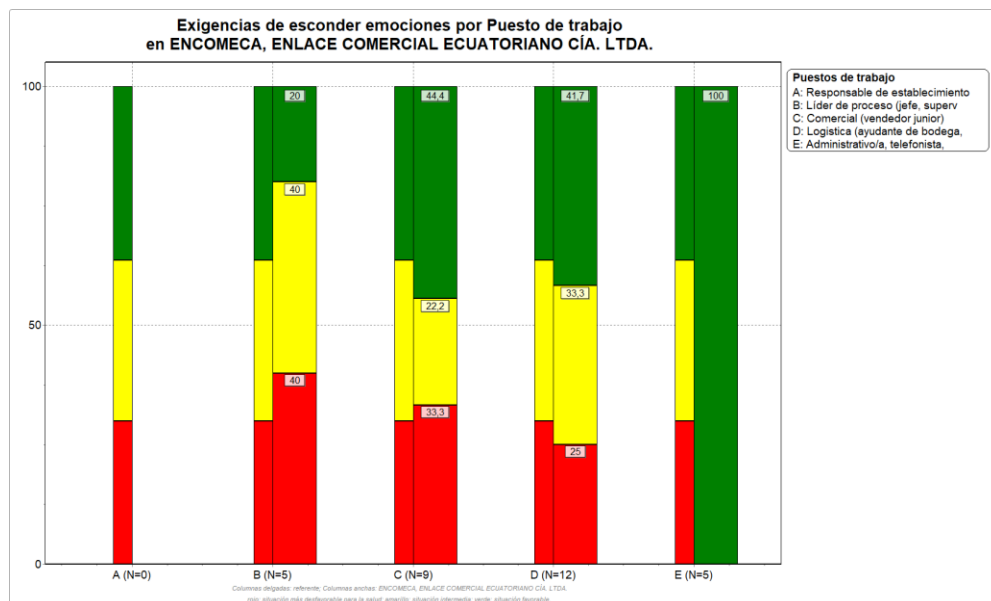


Figura 21. Prevalencia de exposición de exigencias de esconder emociones por puesto de trabajo

Análisis e interpretación:

Como se puede observar en la figura 21, el 25,8% de los trabajadores de Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltda. están expuestos a la situación más desfavorable, un 25,8% a la intermedia y un 48,4% a la más favorable para la salud, respecto a exigencias de esconder emociones. Esto quiere decir que algunos trabajadores se ven obligados a mantener una apariencia contraria a sus emociones, esto tiene que ver con la dimensión de exigencias emocionales analizada anteriormente.

En este caso, la situación más desfavorable se concentra en un 40% en los líderes de proceso, seguido por un 33,3% en el departamento comercial y un 25% en el departamento de logística. Esto concuerda con los niveles de exposición de la dimensión de exigencias emocionales por la interacción que tienen por un lado los líderes de proceso con sus compañeros subordinados y el departamento de logística y comercial con el cliente.

Tabla 27. Distribución de frecuencias de respuesta para la dimensión de exigencias de esconder emociones

	Siempre+ Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez+ Nunca	No contesta
¿tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual, aunque no tengas ganas?	61,3 % [N=19]	12,9 % [N=4]	25,8 % [N=8]	0 % [N=0]
¿tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	9,7 % [N=3]	6,5 % [N=2]	83,9 % [N=26]	0 % [N=0]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
¿te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	64,5 % [N=20]	9,7 % [N=3]	25,8 % [N=8]	0 % [N=0]
¿tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	25,8 % [N=8]	9,7 % [N=3]	64,5 % [N=20]	0 % [N=0]

Lo mencionado se evidencia en la Tabla 27, pues se indica que la exposición se debe a que los trabajadores deben tratar a las personas con amabilidad independientemente de la forma como los traten de regreso e incluso si no lo desean,

lo cual requiere mantener una apariencia neutral independiente del comportamiento de clientes, compañeros, superiores u otras personas.

3.2.3.8. Doble presencia

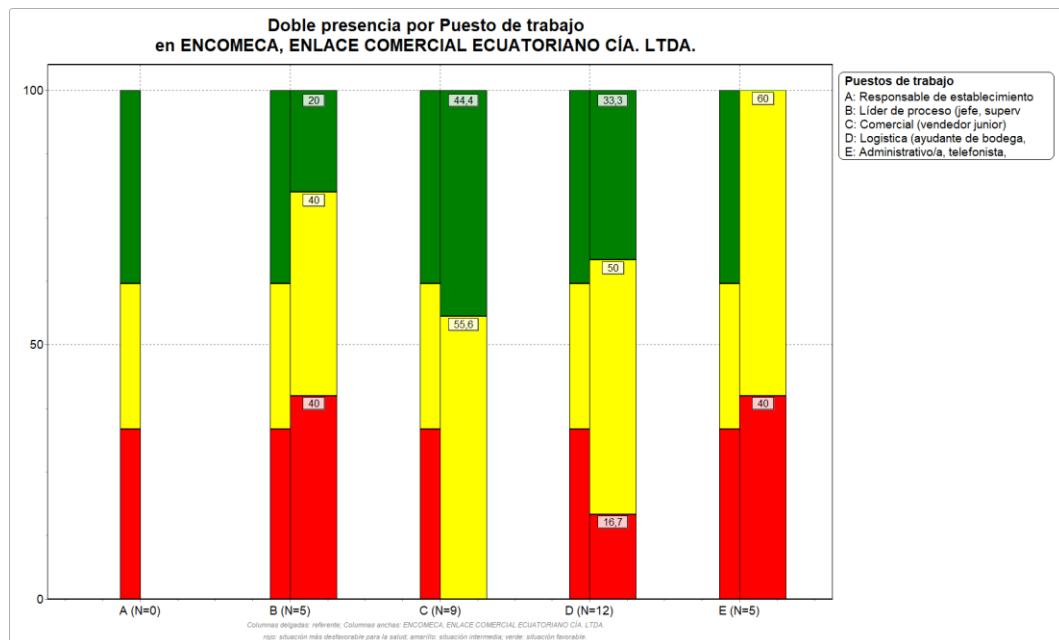


Figura 22. Prevalencia de exposición de doble presencia por puesto de trabajo

Análisis e interpretación:

Como se puede observar en la figura 22, el 19,4% de los trabajadores de Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltda. están expuestos a la situación más desfavorable, un 51,6% a la intermedia y un 29% a la más favorable respecto a doble presencia. En cuanto a los puestos de trabajo, por igual se encuentran los líderes de proceso y el departamento administrativo con el 40% de prevalencia en la situación más desfavorable, seguido del departamento de logística con un 16,7%.

Como dato adicional, el 41,9% de los trabajadores indicaron que trabajan más de 45 horas en la empresa, el 61,3% indicaron que podrían ausentarse por una hora debido a una emergencia familiar solamente alguna vez o nunca y el 41,9% de las personas indicaron que alargan su jornada al menos media hora una vez al mes; esta información resulta relevante debido a que los cambios de horario o la necesidad

de estar en dos lugares a la vez causa estrés en el trabajador por problemas en la conciliación de la vida familiar y laboral[83].

Se indica con respecto a ello en la Tabla 28, que los trabajadores sienten preocupación por las exigencias sincrónicas simultáneas del ámbito laboral y del ámbito doméstico laboral, esto puede deberse a la necesidad de cumplir con tareas domésticas aun cuando se sienten fatigados después de la jornada de trabajo. Cabe mencionar que la exposición en el departamento de administración incluye al mayor porcentaje de trabajadoras mujeres y se encuentra en primer lugar en la situación más desfavorable, por lo que se debe tomar acciones para disminuir la exposición a esta dimensión.

Tabla 28. Distribución de frecuencias de respuesta para la dimensión de doble presencia

	Siempre+ Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez+ Nunca	No contesta
¿piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	16,1 % [N=5]	25,8 % [N=8]	58,1% [N=18]	0 % [N=0]
¿hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	9,7 % [N=3]	19,4 % [N=6]	71,0% [N=22]	0 % [N=0]
¿sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	16,1 % [N=5]	25,8 % [N=8]	58,1% [N=18]	0 % [N=0]
¿sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	16,1 % [N=5]	16,1 % [N=5]	67,7% [N=21]	0 % [N=0]

3.2.3.9. Influencia

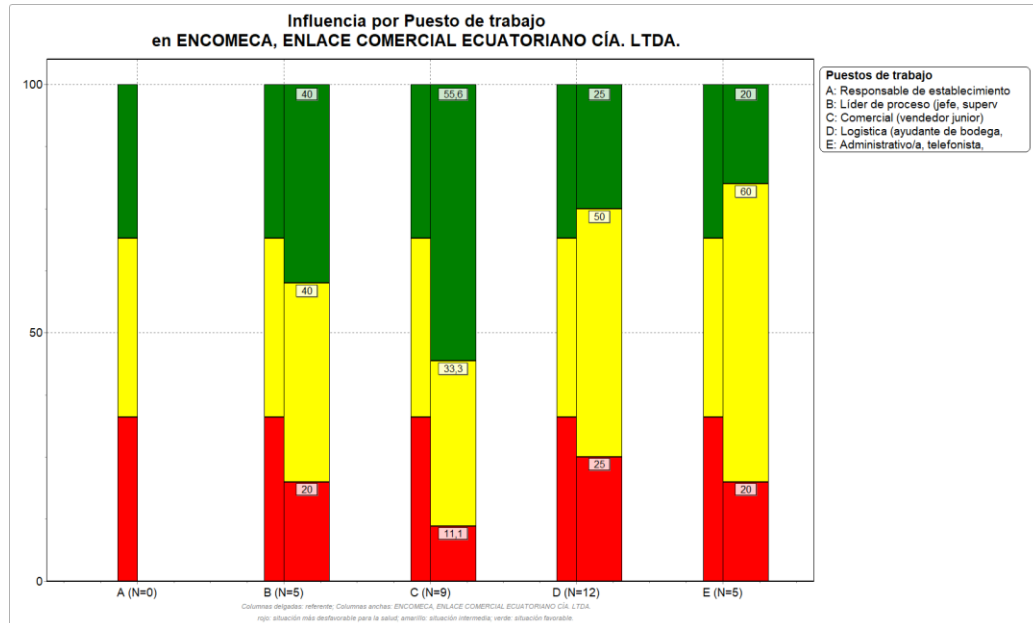


Figura 23. Prevalencia de exposición de influencia por puesto de trabajo

Análisis e interpretación:

Como se puede observar en la figura 23, el 19,4% de los trabajadores de Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltda. están expuestos a la situación más desfavorable, un 45,2% a la intermedia y un 35,5% a la más favorable. En este caso, es necesario vigilar bien la exposición al riesgo debido al porcentaje de situación intermedia, se debe buscar una mejora y evitar que se torne una situación negativa para la salud de los trabajadores y la compañía.

Por otro lado, en el departamento de logística se evidencia un 25% de prevalencia de exposición en la situación más desfavorable, seguido por un 20% en el departamento administrativo, paralelamente con los líderes de proceso y finalmente un 11,1% para el departamento comercial. Sobre ello en la Tabla 29, se puede evidenciar que la exposición se debe mayormente a la participación de los trabajadores sobre las decisiones que afectan directamente al trabajo, es decir, que tanta autonomía tienen para los aspectos fundamentales como los métodos de trabajo, las tareas y la manera como se realizan.

Tabla 29. Distribución de frecuencias de respuesta para la dimensión de influencia

	Siempre+ Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez+ Nunca	No contesta
¿tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	71,0 % [N=22]	16,1 % [N=5]	12,9 % [N=4]	0 % [N=0]
¿tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	29,0 % [N=9]	29,0 % [N=9]	41,9 % [N=13]	0 % [N=0]
¿tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	58,1 % [N=18]	19,4 % [N=6]	22,6 % [N=7]	0 % [N=0]
¿tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	61,3 % [N=19]	22,6 % [N=7]	16,1 % [N=5]	0 % [N=0]

3.2.3.10. Apoyo social de compañeros

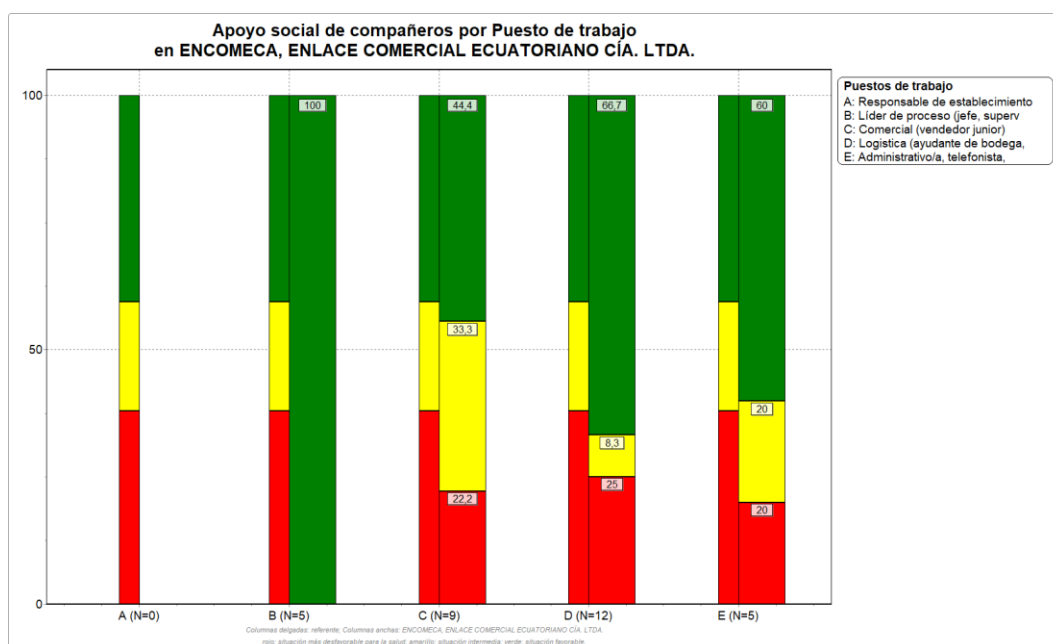


Figura 24. Prevalencia de exposición de apoyo social de compañeros por puesto de trabajo

Análisis e interpretación:

Como se puede observar en la figura 24, el 19,4% de los trabajadores de Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltda. están expuestos a la situación más desfavorable, un 16,1% a la intermedia y un 64,5% a la más favorable para la salud respecto al apoyo social de compañeros. En general la situación es mayormente favorable en esta dimensión, lo cual concuerda con las entrevistas realizadas en

donde los colaboradores manifestaron que les es posible solicitar ayuda de sus compañeros cuando la necesitan.

En cuanto a la exposición por puesto de trabajo, se tiene un 25% de situación desfavorable para el departamento de logística, seguida por un 22,2% para el departamento comercial y un 20% para el departamento administrativo. Se puede observar además en la Tabla 30, que la exposición se debe a que los equipos de trabajo no se han consolidado, esto tiene razón de ser por la rotación que existe en la compañía, puesto que no se cuenta con tiempo suficiente para que los compañeros se sientan identificados y en confianza para pedir ayuda en la realización de las tareas.

Tabla 30. Distribución de frecuencias de respuesta para la dimensión de apoyo social entre compañeros

	Siempre+ Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez+ Nunca	No contesta
¿recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	90,3 % [N=28]	6,5 % [N=2]	3,2 % [N=1]	0 % [N=0]
¿tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	67,7% [N=21]	16,1% [N=5]	16,1 % [N=5]	0 % [N=0]
¿tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	67,7 % [N=21]	19,4% [N=6]	12,9% [N=4]	0 % [N=0]

3.2.3.11. Calidad de liderazgo

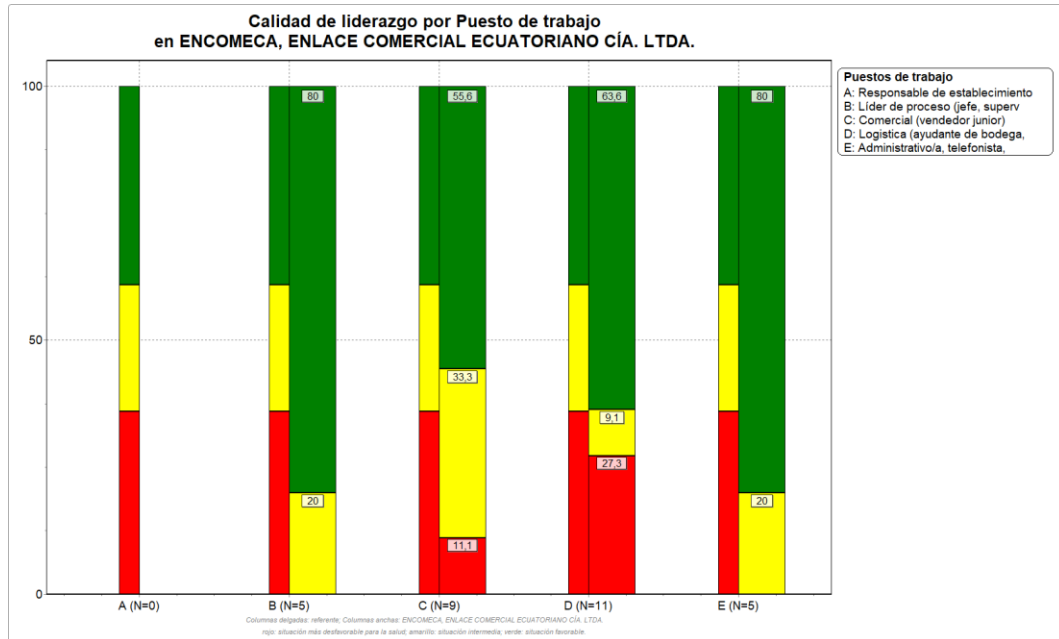


Figura 25. Prevalencia de exposición de calidad de liderazgo por puesto de trabajo

Análisis e interpretación:

Como se puede observar en la figura 25, el 13,3% de los trabajadores de Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltda. están expuestos a la situación más desfavorable, un 20% a la intermedia y un 66,7% a la más favorable para la salud respecto a calidad de liderazgo. En cuanto al análisis por puesto de trabajo, se evidencia la situación más desfavorable en el departamento de logística con un 27,3%, seguido por el departamento comercial con el 11,1%. Esto quiere decir que se requiere una mejora en las habilidades de manejo de grupos de los líderes de los dos departamentos mencionados. Es importante que el equipo de trabajo sea dirigido por una persona capaz de motivar, retroalimentar y dirigir al grupo hacia un objetivo común[27].

Tabla 31. Distribución de frecuencias de respuesta para la dimensión de calidad de liderazgo

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
¿tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	83,9 % [N=26]	3,2 % [N=1]	12,9 % [N=4]	0 % [N=0]
¿tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	83,3 % [N=26]	3,3 % [N=1]	13,3 % [N=4]	0 % [N=0]
¿tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	74,2 % [N=23]	16,1 % [N=5]	9,7 % [N=3]	0 % [N=0]
¿tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	83,3 % [N=26]	9,7% [N=3]	6,5 % [N=2]	0 % [N=0]

En la Tabla 31, se observa que la exposición se debe a la percepción de los trabajadores sobre la desigualdad de oportunidades de desarrollo personal, la planificación y distribución del trabajo y la capacidad para resolver conflictos. Para ello, resulta importante capacitar a los líderes de proceso para que mejore la gestión del personal disminuyendo la exposición a esta dimensión.

3.2.3.12. Claridad de rol

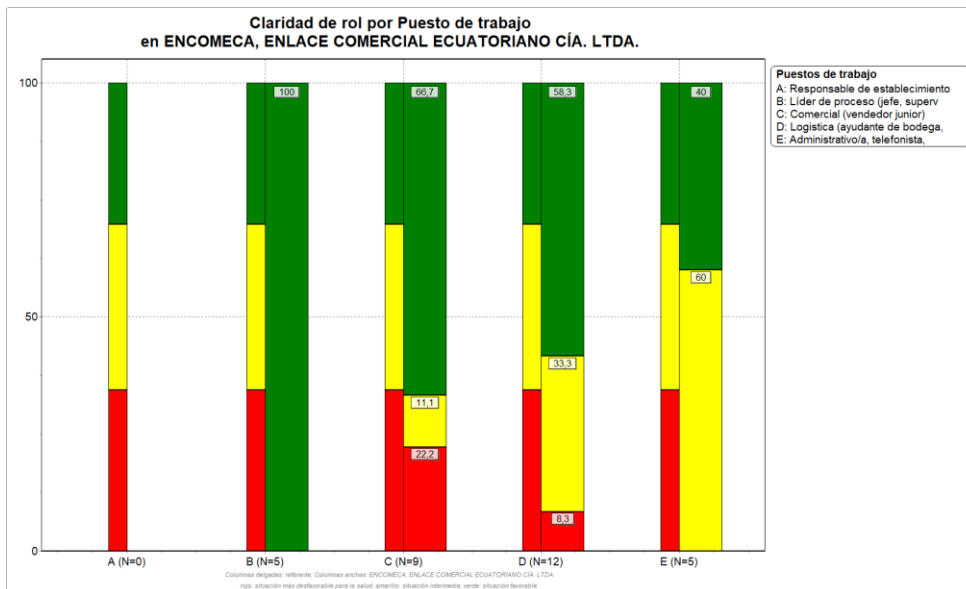


Figura 26. Prevalencia de exposición de claridad de rol por puesto de trabajo

Análisis e interpretación:

Como se puede observar en la figura 26, el 9,7% de los trabajadores de Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltda. están expuestos a la situación más desfavorable, un 25,8% a la intermedia y un 64,5% a la más favorable para la salud respecto a la claridad del rol. Además, se evidencia que, en el departamento comercial, la situación más desfavorable cuenta con un 22,2% y el departamento de logística con un 8,3%, cabe destacar también que el departamento administrativo cuenta con un 60% de situación intermedia, lo cual debe ser vigilado.

Es preciso recordar que el 49,1% de personas realizan actividades que no corresponden a su puesto de trabajo, lo cual genera malestar en los trabajadores. Además, en la Tabla 28, se puede observar que la exposición a esta dimensión se da porque los trabajadores no tienen claro qué es exactamente lo que se espera de ellos de acuerdo con su puesto de trabajo y cuál es la importancia del papel que cumple el trabajador dentro de la compañía.

Tabla 32 Distribución de frecuencias de respuesta para la dimensión de claridad de rol

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
¿tu trabajo tiene objetivos claros?	96,8 % [N=30]	3,2 % [N=1]	0 % [N=0]	0 % [N=0]
¿sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	96,8 % [N=30]	3,2 % [N=1]	0 % [N=0]	0 % [N=0]
¿sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	90,3 % [N=28]	3,2 % [N=1]	6,5 % [N=2]	0 % [N=0]
¿sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	93,5 % [N=29]	3,2 % [N=1]	3,2 % [N=1]	0 % [N=0]

3.2.3.13. Previsibilidad

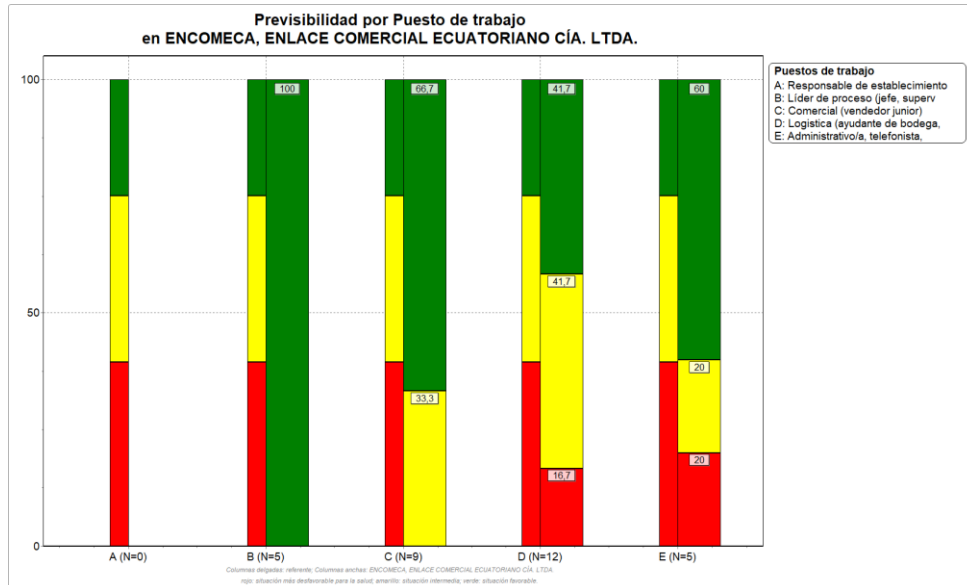


Figura 27. Prevalencia de exposición de previsibilidad por puesto de trabajo

Análisis e interpretación:

Como se puede observar en la figura 27, el 9,7% de los trabajadores de Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltda. están expuestos a la situación más desfavorable, un 29% a la intermedia y un 61,3% a la situación más favorable para la salud. Esta dimensión tiene que ver con la capacidad de los trabajadores de responder a situaciones desconocidas con la información que tienen disponible.

Con respecto a esta dimensión, el departamento administrativo cuenta con el 20% de la situación más desfavorable, seguido por el departamento de logística con el 16,7%. Es decir, la magnitud de la exposición se encuentra en un nivel bajo.

En la Tabla 29, se evidencia que la exposición se debe a la ausencia de información o falta de transparencia en cuanto a decisiones importantes, cambios y proyectos futuros que podrían afectar las condiciones de trabajo y a los cuales los trabajadores se deberán adaptar sin tiempo suficiente.

Tabla 33 Distribución de frecuencias de respuesta para la dimensión de previsibilidad

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
¿en tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	67,7 % [N=21]	19,4 % [N=6]	12,9 % [N=4]	0 % [N=0]
¿recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	100,0 % [N=31]	0 % [N=0]	0 % [N=0]	0 % [N=0]

3.2.3.14. Sentimiento de grupo

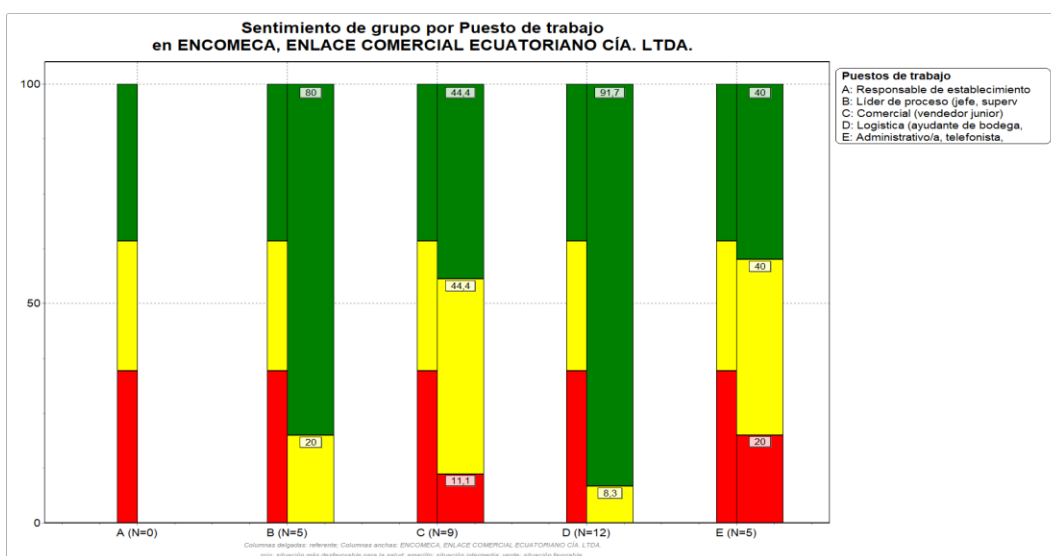


Figura 28. Prevalencia de exposición de sentimiento de grupo por puesto de trabajo

Análisis e interpretación:

Como se puede observar en la figura 28, el 6,5% de los trabajadores de Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltda. están expuestos a la situación más desfavorable, un 25,8% a la intermedia y un 67,7% a la situación más favorable para la salud respecto al sentimiento de grupo. Esta dimensión se relaciona con la de apoyo entre compañeros, la cual cuenta con un nivel de exposición similar.

También en la Tabla 34 se evidencia que algunos trabajadores tienen dificultades en el ambiente social entre compañeros, no se sienten parte del grupo de trabajo y/o no reciben la ayuda que desearían entre ellos. Esto puede deberse a que al menos el 30% de la plantilla tiene una antigüedad menor a los 8 meses en la compañía, lo cual dificulta las relaciones en el trabajo, la cooperación, promover el aislamiento y la competitividad interpersonal.

Tabla 34. Distribución de frecuencias de respuesta para la dimensión de sentimiento de grupo

	Siempre+ Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez+ Nunca	No contesta
¿tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	90,3 % [N=28]	9,7 % [N=3]	0 % [N=0]	0 % [N=0]
¿sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	83,9 % [N=26]	9,7 % [N=3]	6,5 % [N=2]	0 % [N=0]
¿os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?	90,3 % [N=28]	9,7 % [N=3]	0 % [N=0]	0 % [N=0]

3.2.3.15. Apoyo social de superiores

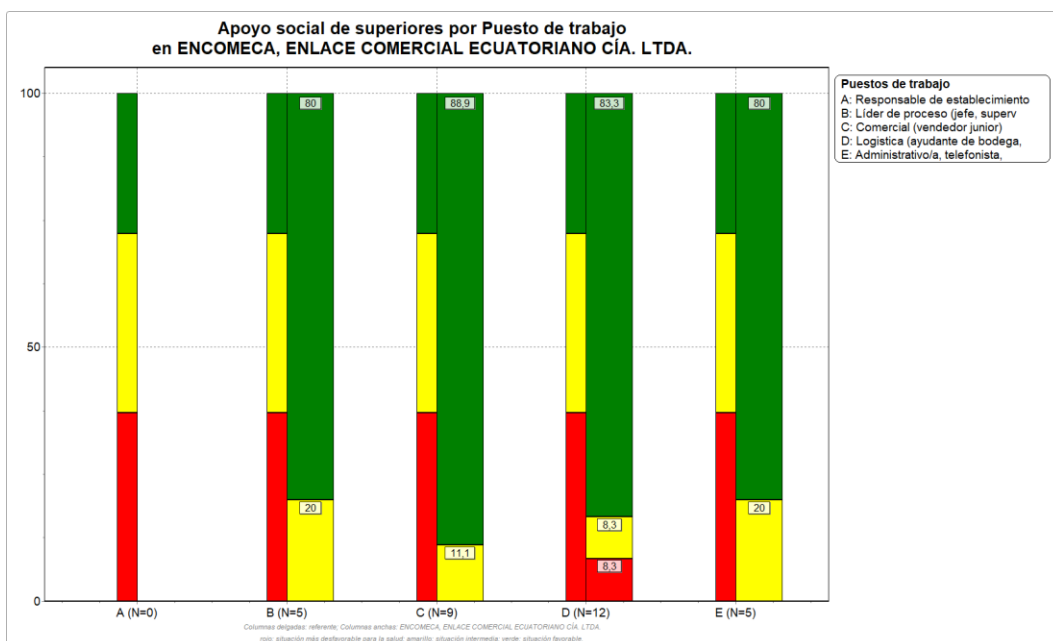


Figura 29. Prevalencia de exposición de apoyo social de superiores por puesto de trabajo

Análisis e interpretación:

Como se puede observar en la figura 29, el 3,2% de los trabajadores de Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltda. están expuestos a la situación más desfavorable, un 12,9% a la intermedia y un 83,9% a la situación más favorable respecto al sentido del trabajo. En este caso, el nivel de exposición es bastante bajo y se relaciona con la dimensión de calidad de liderazgo, por lo cual tendrá una mejoría conjunta si se promueve el fortalecimiento de las habilidades de los líderes de proceso.

La localización de la exposición en esta dimensión es el departamento de logística con un 8,3% de situación más desfavorable, esto permite la focalización de las acciones en liderazgo para las diferentes unidades de análisis. La evidencia en la Tabla 35, indica que la exposición se relaciona con la ayuda, apoyo en las actividades y retroalimentación.

Tabla 35. Distribución de frecuencias de respuesta para la dimensión de apoyo social de superiores

	Siempre+ Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez+ Nunca	No contesta
¿tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	96,8 % [N=30]	0 % [N=0]	3,2 % [N=1]	0 % [N=0]
¿recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	93,5 % [N=29]	6,5 % [N=2]	0 % [N=0]	0 % [N=0]
¿tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	90,3 % [N=28]	6,5 % [N=2]	3,2 % [N=1]	0 % [N=0]

Las dimensiones: sentido del trabajo, justicia, posibilidades de desarrollo, reconocimiento y confianza vertical presentan porcentajes de situación más desfavorable menores al 10% por lo que no representan un riesgo prioritario de actuación inmediata. Es por ello que no serán tomadas en cuenta al momento de establecer las medidas preventivas prioritarias en la presente investigación.

3.2.4. Discusión de resultados

Entre los resultados más relevantes, se tiene que en la primera etapa de la investigación en la cual se identificaron los factores de riesgo psicosocial por observación directa de la investigadora, los factores psicosociales a los cuales los colaboradores de la compañía están expuestos resultaron ser: contenido de trabajo, carga de trabajo, tiempo de trabajo, definición de rol, trato con personas (violencia externa), trato con clientes (demandas emocionales) y ritmo de trabajo.

Por otro lado, con el fin de proponer acciones de control, se han sumado los porcentajes de las dimensiones que significan para los colaboradores de Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltda. una situación muy desfavorable e intermedia para su salud; con lo cual es posible establecer prioridades en la intervención para la mitigación del riesgo valorado

Es por esto que se realizó un análisis de Pareto, presentado en la Figura 30, para determinar las dimensiones cuya exposición representa aproximadamente el 80%, entre las cuales se tienen: ritmo de trabajo, conflicto de rol, exigencias cuantitativas, doble presencia, influencia, inseguridad sobre las condiciones de trabajo, exigencias emocionales, inseguridad sobre el empleo, exigencias de esconder emociones y previsibilidad. Las dimensiones se encuentran ordenadas del valor más alto de la exposición que corresponde al color rojo, hasta el menor valor de exposición, correspondiente al color verde en donde la situación es más favorable para la salud del trabajador.

Por la actividad de la compañía, es un hecho que los colaboradores se ven en la necesidad de mantener un ritmo alto de trabajo durante toda la jornada, lo cual resulta difícil de controlar por la necesidad de cumplir con las demandas del cliente en forma y cantidad. Un ritmo de trabajo alto origina alargamientos de jornada laboral, para lo cual se tiene que el 42% de las personas prolonga su jornada como mínimo media hora al menos una vez al mes, por otro lado, el 51% de las personas considera que falta personal en su departamento para realizar las tareas de manera satisfactoria (Anexo 3).

Asimismo, existe un conflicto de rol originado por la ambigüedad en las funciones, y tareas de cada puesto de trabajo, esto genera confusión en el trabajador puesto que no conoce con seguridad cual es el papel que desempeña en la empresa y qué es lo que se espera de él, es decir, o no existen puntos de referencia a los cuales el colaborador pueda acudir o bien estos no son adecuados.

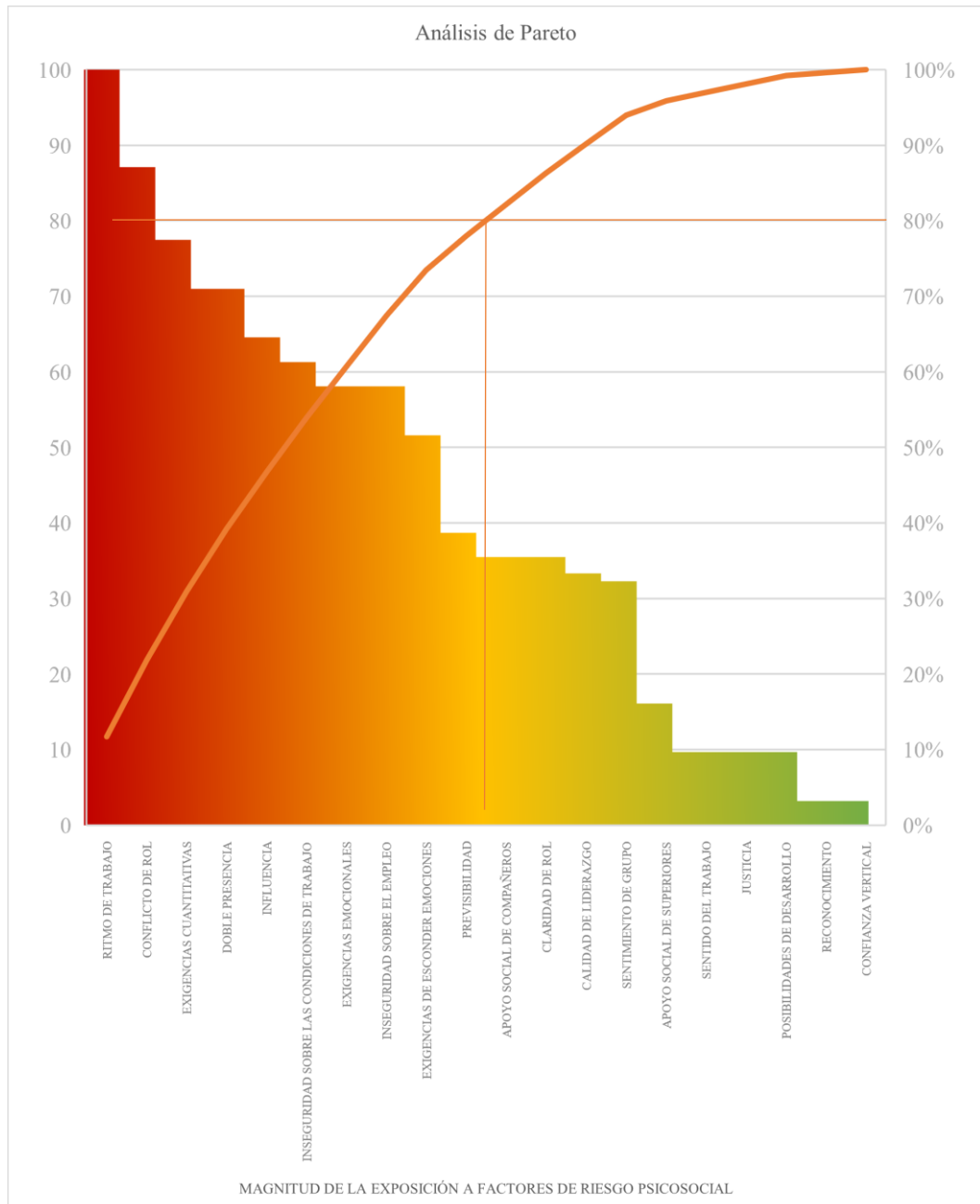


Figura 30. Diagrama de Pareto de prevalencia de la exposición a las dimensiones psicosociales

Debido a ello, la eficiencia y eficacia de los trabajadores se limita, puesto que hacen lo que se les dice en un momento determinado y no tienen una visión más completa de cómo su labor afecta a la productividad de la compañía en el día a día; sumado a ello, al no contar con una planificación de las actividades a realizar, el colaborador percibe su trabajo como “interminable” originando fatiga y estrés, esto se puede confirmar con el resultado obtenido en la dimensión de exigencias cuantitativas referente a la cantidad de trabajo que se tiene que realizar y el tiempo disponible. En el caso de las empresas logísticas resulta bastante común que las dimensiones de carga, ritmo y tiempo de trabajo sean las más problemáticas debido a la necesidad de cumplir con la demanda del cliente[29], [43], [84].

Es por ello por lo que, resulta imprescindible ofrecerle al trabajador información completa, fácil de comprender y con poca opción de interpretación personal, que incluya los objetivos de su trabajo, funciones, responsabilidades, autoridad y cómo se relaciona con otros puestos de trabajo[62]. Esto permite al trabajador desarrollar competencias y habilidades necesarias en la ejecución de su trabajo, lo cual resulta en un colaborador seguro de que realiza su trabajo satisfactoriamente y que tiene altas probabilidades de conservar su trabajo[2].

También se encontró que el 48,4% de la plantilla realiza al menos un cuarto de las tareas domésticas en su hogar, lo cual genera exposición a la dimensión de doble presencia, en este sentido, el alargamiento de la jornada laboral también puede interferir con las actividades extralaborales del colaborador ocasionando estrés por no poder compaginar la vida familiar y laboral.

Igualmente se encontró exposición a la dimensión de influencia en la cual los colaboradores perciben que tienen poca o nula autonomía sobre cómo hacer su trabajo y las posibilidades de desarrollo que ofrece su trabajo. La falta de autonomía disminuye la oportunidad de progreso laboral dentro de la empresa, por lo que el colaborador tiene la sensación de no poder aplicar sus habilidades o conocimientos con el fin de mejorar los métodos de trabajo y/o tomar decisiones sobre aspectos fundamentales del trabajo.

La inseguridad sobre las condiciones de trabajo también es una dimensión presente significativamente en los colaboradores de la compañía, esto se relaciona con la percepción de los trabajadores de cambios futuros que podrían afectar a la mayoría de las personas y sobre los cuales no se tiene participación o no se les consulta[64].

Otro punto por considerar es la interacción con los clientes, proveedores y en general personas a lo largo de la jornada laboral lo cual incide en las exigencias emocionales y exigencias de esconder emociones, tanto del departamento de logística, como el departamento comercial[75].

Existen situaciones en las que los colaboradores deben guardarse sus opiniones y emociones con el fin de evitar conflictos con los clientes y poder ofrecer un buen servicio, sin embargo, para ello es necesario ofrecerles herramientas para la gestión de emociones, solución de conflictos y entrenamiento en asertividad y atención al cliente; de esta forma los colaboradores estarán capacitados en el manejo de situaciones cotidianas que podrían desembocar en violencia proveniente de terceros[40].

En cuanto al contexto de los líderes de proceso, cuya relación subordinado-supervisor también incide en las exigencias emocionales por la toma de decisiones, supervisión y evaluación del trabajo del personal a su cargo, es importante adiestrarlos en estrategias de manejo del personal, liderazgo, manejo de conflictos y retroalimentación a subordinados. Esto les permitirá ser percibidos como líderes asertivos y confiables por sus colaboradores, aumentando el sentimiento de grupo y promoviendo el trabajo en equipo en búsqueda de metas comunes[27].

3.2.5. Propuesta de plan de intervención

Con el fin de disminuir la exposición a las dimensiones que presentan mayor prevalencia para los colaboradores de Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltda., se proponen varias estrategias de control que permitan mejorar la organización del trabajo y en consecuencia la situación actual de las condiciones de trabajo generadoras de riesgo psicosocial en la compañía.

Cabe mencionar que tomando en cuenta la jerarquización de controles de riesgo, las medidas más efectivas para la disminución del riesgo psicosocial son las que actúan sobre el diseño de la tarea y organización del trabajo, por lo cual se priorizan las acciones preventivas enfocadas a la eliminación del riesgo.

Las acciones de control han sido comunicadas a la alta dirección siguiendo el esquema de la Propuesta de Plan de Intervención para los riesgos psicosociales 2023 (pág. 116); en el cual se indican los resultados principales de la evaluación, las causas de la exposición a dimensiones psicosociales y las acciones de control propuestas.

3.2.5.1.Determinación de medidas preventivas

Tabla 36. Medidas preventivas de riesgo psicosocial

MEDIDAS PREVENTIVAS DE RIESGO PSICOSOCIAL			
Alcance	Colaboradores de Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltda.		
Objetivo	Definir propuestas de prevención de riesgo psicosocial que permitan disminuir la prevalencia de exposición a las dimensiones psicosociales evaluadas.		
Dimensión	Medida preventiva	Prioridad	Responsable de implementación
Ritmo de trabajo	Fomentar la realización de pausas activas a lo largo de la jornada a través del acondicionamiento de un área de esparcimiento en la compañía.	Media	Representante Legal
	Realizar planificaciones diarias o semanales de las actividades a realizar.	Alta	Líderes de proceso
	Taller sobre estrategias para el manejo de tiempo y priorización de actividades.	Alta	Responsable de Talento Humano
	Implementar sesiones de esparcimiento que incluyan: risoterapia, rumba terapia, gimnasia cerebral, entre otras.	Media	
Conflicto de rol	Actualización del manual de funciones, perfil de cargos y procedimientos.	Alta	
	Formación de los trabajadores sobre las tareas de su puesto de trabajo (Reinducción específica).	Media	
	Taller de comunicación de la política empresarial, misión, visión e importancia del papel que cumple el colaborador en la empresa.	Alta	
Exigencias cuantitativas	Formación en estrategias de distribución del tiempo, planificación y priorización de actividades.	Alta	
	Realización de un taller de identificación de tareas del puesto de trabajo y el tiempo necesario para realizarlas.	Alta	
Doble presencia	Charlas sobre conciliación de la vida laboral-familiar.	Alta	
	Implementar un programa de teletrabajo.	Media	
Influencia	Realizar reuniones participativas en cada departamento sobre las decisiones a tomar en la planificación y organización del trabajo.	Media	Líderes de proceso
	Implementar un buzón de sugerencias y comentarios sobre la organización del trabajo.	Media	Representante Legal
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	Implementar un programa de promoción y desarrollo profesional.	Media	Responsable de Talento Humano
	Informar a los colaboradores por escrito sobre los cambios que afecten a las condiciones de trabajo actuales o futuras, como: reestructuraciones, nuevas tareas, nuevas tecnologías, etc., con el fin de garantizar la transparencia y confianza vertical.	Media	
Exigencias emocionales	Brindar capacitación sobre gestión de emociones, empatía y asertividad.	Media	
	Brindar formación en atención al cliente y resolución de conflictos.	Media	
	Capacitar a los líderes de proceso en gestión de personal, asertividad, manejo de conflictos y descompresión emocional.	Alta	

	Brindar información sobre la atención psicológica a la que pueden acceder los colaboradores.	Alta	
Inseguridad sobre el empleo	Realizar retroalimentación al personal de forma individual sobre la calidad de su trabajo y lo que se espera de él.	Alta	Líderes de proceso
	Informar a las personas sobre la terminación de la relación laboral con suficiente tiempo de antelación.	Alta	
	Sensibilización sobre los beneficios de trabajar en la compañía para el proyecto de vida individual.	Media	
Exigencias de esconder emociones	Taller de desarrollo de habilidades sociales: empatía, proactividad e inteligencia emocional.	Media	Responsable de Talento Humano
	Promoción del uso adecuado del tiempo libre.	Media	
Previsibilidad	Proporcionar al colaborador información oportuna y adecuada necesaria para la realización de tareas y adaptación a los cambios mediante carteleros visibles en el área de trabajo.	Media	Líderes de proceso
<p>El tiempo de ejecución para las medidas preventivas está dada por la prioridad: Alta: Hasta 30 días. Media: Hasta 3 meses Baja: Hasta 6 meses *Se recomienda la conformación de un grupo de trabajo liderado por el responsable de implementación, enfocado en el seguimiento de la ejecución de las medidas preventivas y la evaluación de los resultados obtenidos.</p>			

3.2.5.2. Seguimiento y control de las medidas preventivas

Tabla 37. Ficha de seguimiento y control de las medidas preventivas

FICHA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS MEDIDAS PREVENTIVAS					
Alcance: Colaboradores de Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltda.					
Objetivo: Brindar seguimiento a las medidas preventivas propuestas a través del establecimiento de indicadores.					
Medida preventiva	Indicador			Tiempo de ejecución	Observaciones
Fomentar la realización de pausas activas de al menos 10 min a lo largo de la jornada a través del acondicionamiento de un área de esparcimiento en la compañía que incluya la disposición de snacks saludables, juegos de mesa y sillas cómodas.	Numerador	#Pausas activas ejecutadas	%	90 días	
	Denominador	# Pausas activas programadas			
Realizar planificaciones diarias o semanales de las actividades a realizar.	Numerador	#Planificaciones cumplidas	%	5 días	
	Denominador	# Planificaciones elaboradas			
Taller sobre estrategias para el manejo de tiempo y priorización de actividades.	Numerador	# Colaboradores que recibieron el taller	%	15 días	
	Denominador	# Colaboradores planificados			
Implementar sesiones de esparcimiento que incluyan: risoterapia, rumba terapia, gimnasia cerebral, entre otras.	Numerador	# Sesiones ejecutadas	%	90 días	
	Denominador	# Sesiones programadas			
Actualización del manual de funciones, perfil de cargos y procedimientos.	Numerador	# de manuales de funciones actualizados	%	15 días	
	Denominador	# total de manuales de funciones			

Formación de los trabajadores sobre las tareas de su puesto de trabajo (Reinducción específica).	Numerador	# de reinducciones ejecutadas	%	30 días	
	Denominador	# de reinducciones programadas			
Taller de comunicación de la política empresarial, misión, visión e importancia del papel que cumple el colaborador en la empresa.	Numerador	# colaboradores asistentes	%	15 días	
	Denominador	# colaboradores programados			
Formación en estrategias de distribución del tiempo, planificación y priorización de actividades.	Numerador	# colaboradores asistentes	%	30 días	
	Denominador	# colaboradores programados			
Realización de un taller de identificación de tareas del puesto de trabajo y el tiempo necesario para realizarlas.	Numerador	# colaboradores asistentes	%	90 días	
	Denominador	# colaboradores programados			
Charlas sobre conciliación de la vida laboral-familiar.	Numerador	# colaboradores asistentes	%	30 días	
	Denominador	# colaboradores programados			
Implementar un programa de teletrabajo.	Numerador	#Pausas activas ejecutadas	%	90 días	
	Denominador	# Pausas activas programadas			
Realizar reuniones participativas en cada departamento sobre las decisiones a tomar en la planificación y organización del trabajo.	Numerador	# decisiones puestas a votación	%	90 días	
	Denominador	# decisiones propuestas			
Implementar un buzón de sugerencias y comentarios sobre la organización del trabajo.	Numerador	# de mensajes repetidos	%	90 días	
	Denominador	# de mensajes recibidos			

Implementar un programa de promoción y desarrollo profesional.	Numerador	# colaboradores promovidos	%	90 días	
	Denominador	# total de colaboradores			
Informar a los colaboradores por escrito sobre los cambios que afecten a las condiciones de trabajo actuales o futuras, como: reestructuraciones, nuevas tareas, nuevas tecnologías, etc., con el fin de garantizar la transparencia y confianza vertical.	Numerador	# comunicaciones efectuadas	%	90 días	
	Denominador	# comunicaciones programadas			
Brindar capacitación sobre gestión de emociones, empatía y asertividad.	Numerador	# colaboradores asistentes	%	90 días	
	Denominador	# colaboradores programados			
Brindar formación en atención al cliente y resolución de conflictos.	Numerador	# colaboradores asistentes	%	90 días	
	Denominador	# colaboradores programados			
Capacitar a los líderes de proceso en gestión de personal, asertividad, manejo de conflictos y descompresión emocional.	Numerador	# colaboradores asistentes	%	15 días	
	Denominador	# colaboradores programados			
Brindar información sobre la atención psicológica a la que pueden acceder los colaboradores.	Numerador	# colaboradores asistentes	%	15 días	
	Denominador	# colaboradores programados			
Realizar retroalimentación al personal de forma individual sobre la calidad de su trabajo y lo que se espera de él.	Numerador	# de retroalimentaciones ejecutadas	%	30 días	
	Denominador	# de retroalimentaciones programadas			
Informar a las personas sobre la terminación de la relación laboral con suficiente tiempo de antelación.	Numerador	# de comunicaciones realizadas	%	5 días	

	Denominador	# terminaciones de relación laboral			
Sensibilización sobre los beneficios de trabajar en la compañía para el proyecto de vida individual.	Numerador	# colaboradores asistentes	%	90 días	
	Denominador	# colaboradores programados			
Taller de desarrollo de habilidades sociales: empatía, proactividad e inteligencia emocional.	Numerador	# colaboradores asistentes	%	90 días	
	Denominador	# colaboradores programados			
Brindar charlas de promoción del uso adecuado del tiempo libre.	Numerador	# colaboradores asistentes	%	90 días	
	Denominador	# colaboradores programados			
Proporcionar al colaborador información oportuna y adecuada necesaria para la realización de tareas y adaptación a los cambios mediante carteleras visibles en el área de trabajo.	Numerador	#Pausas activas ejecutadas	%	90 días	
	Denominador	# Pausas activas programadas			

3.2.5.3. Responsables de planificación, socialización e implementación de las medidas preventivas

Tabla 38. Ficha de seguimiento y control de las medidas preventivas

Fase	Planificación	Actuación	Verificación	Actualización
Responsable	Investigadora: Katherine Vizcaíno	Responsable de Talento Humano	Responsable de Seguridad	Responsable de seguridad



3.2.5.4. Propuesta de plan de intervención para los riesgos psicosociales 2023

• Alcance

La presente propuesta de control atiende a la necesidad de Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltda. de evaluar la exposición de los colaboradores a los riesgos psicosociales y determinar acciones preventivas para la mitigación del riesgo y la prevención de accidentes y enfermedades profesionales generadas por las deficiencias en el diseño y organización del trabajo.

Los beneficiarios son el total de 31 colaboradores que actualmente laboran para la compañía.

El tiempo de ejecución aproximado de las medidas preventivas es de un año, en razón de que la evaluación de riesgos psicosociales se realiza cada año por cumplimiento legal.

• Control de cambios

Tabla 39. Ficha de control de cambios

	NOMBRE	CARGO	FECHA
Elaborado por:	Katherine Vizcaíno	Investigadora	Enero 2023
Revisado por:	Luis Morales	Tutor	Enero 2023
Aprobado por:	Cecilia Cabrera	Gerente General	Enero 2023

MISIÓN

Distribuir productos de consumo y licores de reconocidas marcas nacionales e internacionales, brindando honestidad y un excelente servicio a nuestros clientes; en la zona centro y la Amazonía del país.

VISIÓN

En nuestra visión 2025 seremos: Un referente para la comercialización de productos de consumo en la zona centro y la Amazonía. Ser una empresa innovadora con visión futurista y bajo normas internacionales. Una empresa sólidamente financiera. Un lugar extraordinario para trabajar.

• Antecedentes

Mediante la aplicación de diferentes métodos de identificación y valoración de riesgo psicosocial se identificó que:

- La compañía realiza una gestión de los riesgos a través de un servicio de asesoría en SST.
- Se han implementado medidas correctivas para la gestión de los riesgos laborales.
- Los factores de riesgo psicosocial que más afectan actualmente a los trabajadores de acuerdo a la evaluación mediante el método CoPsoQ-Istas 21 (Anexo 11), son los presentados en la Figura 31:

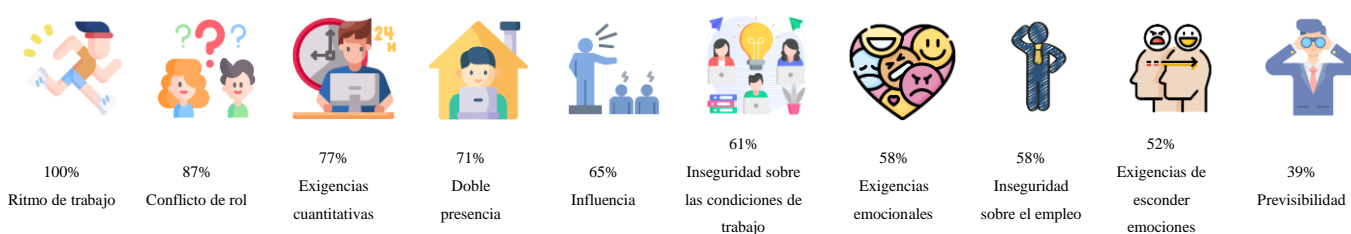


Figura 31. Magnitud de la prevalencia de exposición a factores de riesgo psicosocial

De acuerdo con la Jerarquía de controles de riesgo, se proponen medidas preventivas que permitirán la disminución de la exposición a los factores de riesgo psicosocial mencionados anteriormente actuando sobre la fuente, medio y receptor, estableciendo una prioridad de realización de acuerdo con la magnitud de la prevalencia en situación

más desfavorable para el trabajador y situación intermedia, como se muestra en la Figura 31.

• Etapas del proyecto

El proyecto de identificación, valoración y control del riesgo psicosocial en la compañía consta de 4 etapas:

Tabla 40. Etapas del proyecto

ETAPA 1	<ul style="list-style-type: none">• Recolección de información organizacional.• Observación de las condiciones de trabajo actuales.• Identificación de factores psicosociales presentes en el ambiente laboral mediante el Método para la evaluación y gestión de factores psicosociales en pequeñas empresas.
ETAPA 2	<ul style="list-style-type: none">• Aplicación del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales CoPsoQ-ISTAS-21.• Valoración del riesgo psicosocial.
ETAPA 3	<ul style="list-style-type: none">• Planteamiento de medidas preventivas para los riesgos identificados.
ETAPA 4	<ul style="list-style-type: none">• Implementación de las medidas preventivas Seguimiento y control de las medidas preventivas.

• Objetivo



A través de la implementación de medidas preventivas se busca:

- Disminuir los niveles de riesgo psicosocial más preocupantes encontrados en la evaluación.
- Mejorar el diseño y organización del trabajo en la compañía.
- Brindar herramientas protectoras contra el estrés a los trabajadores.

• ¿Qué son los factores psicosociales?

Es el conjunto de características del diseño y organización del trabajo que originan respuestas adversas en el trabajador. Las condiciones organizativas, que son la fuente de este tipo de riesgos tienen que ver con cuestiones como:

- Cuánto trabajo hay que ejecutar.

- En qué plazos (horarios, turnos).
- Qué nivel de conocimientos se requiere.
- Qué tanto se puede decidir sobre las tareas.
- Fuentes de apoyo.
- Qué tipo de relaciones interpersonales se requieren, entre otras.

Estas condiciones de trabajo se convierten en FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, cuando están diseñadas de manera inadecuada o deficiente, por lo que potencialmente pueden afectar negativamente a la salud de los trabajadores por la generación de estrés[62].

Los efectos adversos que se pueden presentar en el trabajador por la presencia de factores de riesgo psicosocial pueden ser fisiológicos, conductuales, emocionales y/o sociales. Algunos ejemplos son los presentados en la Figura 32.



Figura 32. Principales efectos de los riesgos psicosociales

• ¿Qué riesgos psicosociales están presentes en mi empresa y a qué se deben?

Normalmente, las causas de la exposición de riesgos psicosociales se relacionan entre sí. Por lo que es posible que, si se interviene de manera favorable en uno de los factores, se reduzca el porcentaje de exposición a los demás factores. Es por ello por lo que se ha elaborado un diagrama que permite conocer cómo se relacionan los factores de riesgo psicosocial identificados en la evaluación:

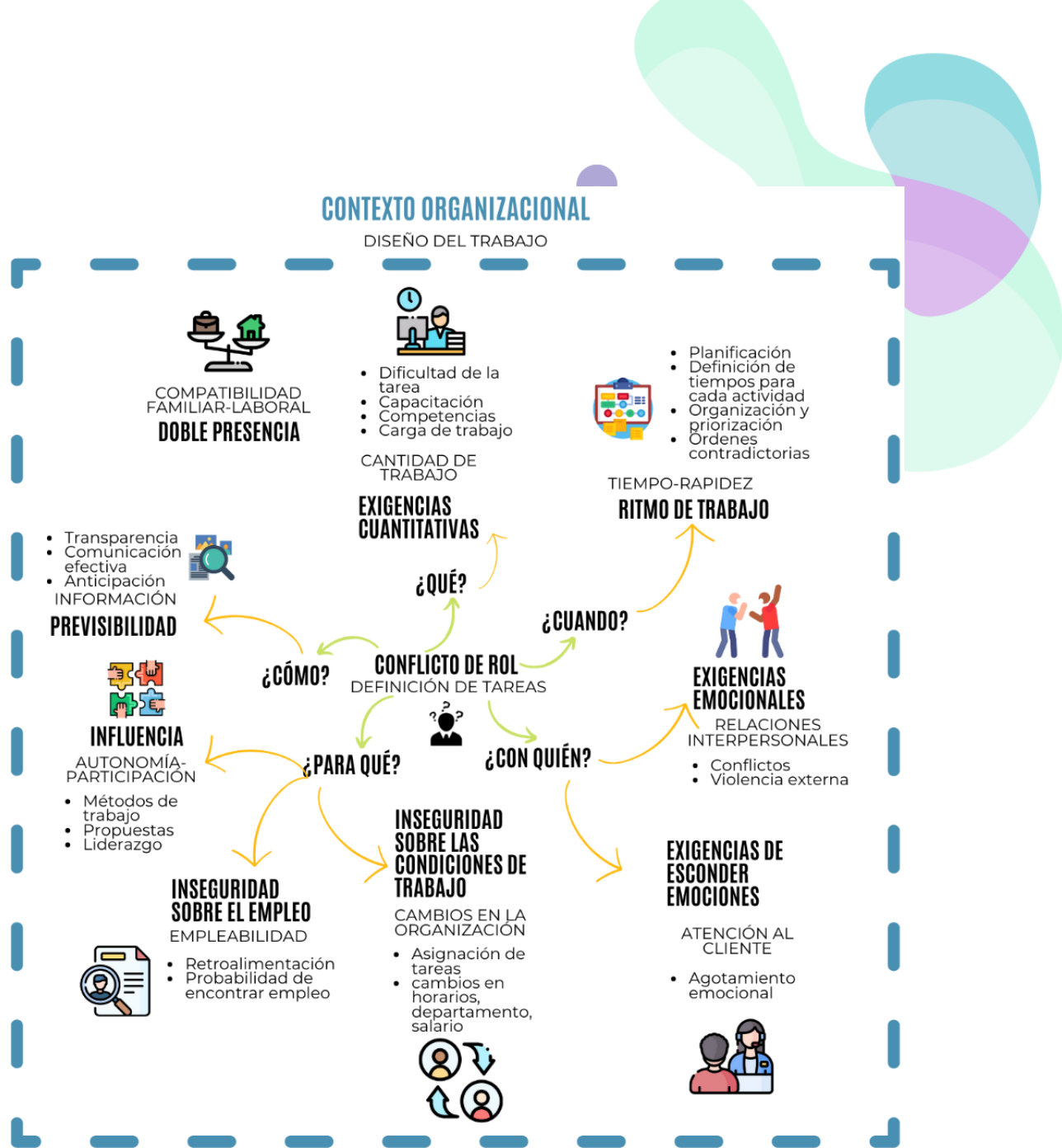


Figura 33. Relación entre los factores de riesgo psicosocial evaluados

Además de conocer la relación entre los factores psicosociales, es necesario tener en cuenta la localización de dichos factores. Debido a la naturaleza de las actividades, resulta indispensable conocer la exposición por puesto de trabajo a los factores de riesgo psicosocial que serán considerados para el Plan de intervención. De esta manera es posible establecer acciones de control específicas que se ajusten a la necesidad de cada unidad de análisis.

Tabla 41. Exposición por unidad de análisis

DIMENSIÓN	LÍDER DE PROCESO		COMERCIAL		LOGÍSTICA		ADMINISTRATIVO	
Ritmo de trabajo	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
Conflicto de rol	80%	20%	67%	22%	58%	33%	20%	40%
Exigencias cuantitativas	60%	20%	22%	33%	33%	58%	40%	40%
Doble presencia	40%	40%	56%	0%	17%	50%	40%	60%
Influencia	20%	40%	11%	33%	25%	50%	20%	60%
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	60%	0%	44%	22%	17%	25%	60%	40%
Exigencias emocionales	60%	0%	44%	33%	42%	25%	0%	0%
Inseguridad sobre el empleo	60%	40%	22%	11%	42%	17%	40%	20%
Exigencias de esconder emociones	40%	40%	33%	22%	25%	33%	0%	0%
Apoyo social de compañeros	0%	0%	22%	33%	25%	8%	20%	20%
Calidad de liderazgo	20%	0%	11%	33%	27%	9%	0%	20%
Claridad de rol	0%	0%	22%	11%	1%	0%	0%	60%
Previsibilidad	0%	0%	0%	33%	17%	42%	20%	20%
Sentimiento de grupo	0%	20%	11%	44%	0%	8%	20%	40%
Sentido del trabajo	0%	0%	0%	11%	8%	8%	0%	0%
Apoyo social de superiores	0%	20%	0%	11%	8%	8%	0%	20%
Justicia	0%	0%	11%	0%	0%	17%	0%	0%
Posibilidades de desarrollo	0%	0%	0%	0%	0%	25%	0%	0%
Reconocimiento	0%	0%	0%	11%	0%	0%	0%	0%
Confianza vertical	0%	0%	0%	11%	0%	0%	0%	0%

Como se puede observar en la Tabla 1., para toda la población trabajadora el ritmo de trabajo es la dimensión más problemática, seguida por el conflicto de rol; sin embargo, se denota una situación bastante favorable en la confianza vertical, reconocimiento y posibilidades de desarrollo.

De acuerdo con un estudio realizado por la Confederación Española de Comercio[50], las causas principales de la exposición a factores de riesgo psicosocial tienen que ver con los requisitos de la tarea, entre los cuales se tiene:



- Polivalencia de actividades y funciones por falta de personal o presupuesto para mano de obra
- Ritmos elevados de trabajo
- Mayor carga física y mental durante la jornada de trabajo
- Modificación de horarios
- Trabajo a turnos y en ocasiones festivos
- Requerimientos altos de conocimiento de recursos tecnológicos, entre otros

Estas situaciones aumentan el estrés emocional y físico en los trabajadores ocasionando perjuicios a su salud e imposibilitando la conciliación de la vida laboral-familiar.

Ahora bien, con el fin de determinar las necesidades colectivas y específicas de cada unidad de análisis se priorizan las dimensiones mediante un análisis de Pareto, del cual se han obtenido las dimensiones que cuentan con mayor prevalencia en cada una de las unidades de análisis.

Los factores de riesgo psicosocial se encuentran ordenados con respecto al porcentaje de prevalencia de exposición correspondiente:

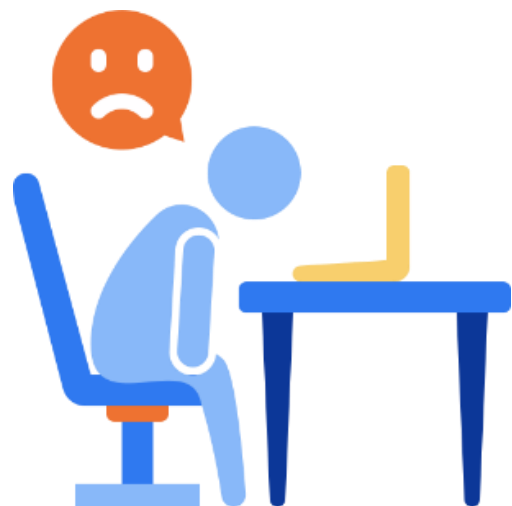
Tabla 42. Priorización de dimensiones psicosociales por unidad de análisis

Unidad de Análisis		Dimensiones con prevalencia predominante
Todas las unidades de análisis 		Ritmo de trabajo Conflicto de rol Inseguridad sobre las condiciones de trabajo Inseguridad sobre el empleo Exigencias cuantitativas Doble presencia Influencia
Unidad de Análisis 		Dimensiones con prevalencia predominante (específica)
	Líderes de proceso	Exigencias de esconder emociones
	 Departamento comercial	Exigencias emocionales Exigencias de esconder emociones Apoyo social de compañeros Sentimiento de grupo Calidad de liderazgo
	 Departamento de Logística	Exigencias emocionales Previsibilidad Exigencias de esconder emociones Calidad de liderazgo
	 Departamento Administrativo	Sentimiento de grupo Claridad de rol

- **¿Por qué gestionar los riesgos psicosociales?**

Luego de conocer los factores identificados en la evaluación, es necesario establecer medidas de control y prevención; sin embargo, se debe conocer los beneficios de gestionar correctamente los riesgos psicosociales, entre los cuales están:

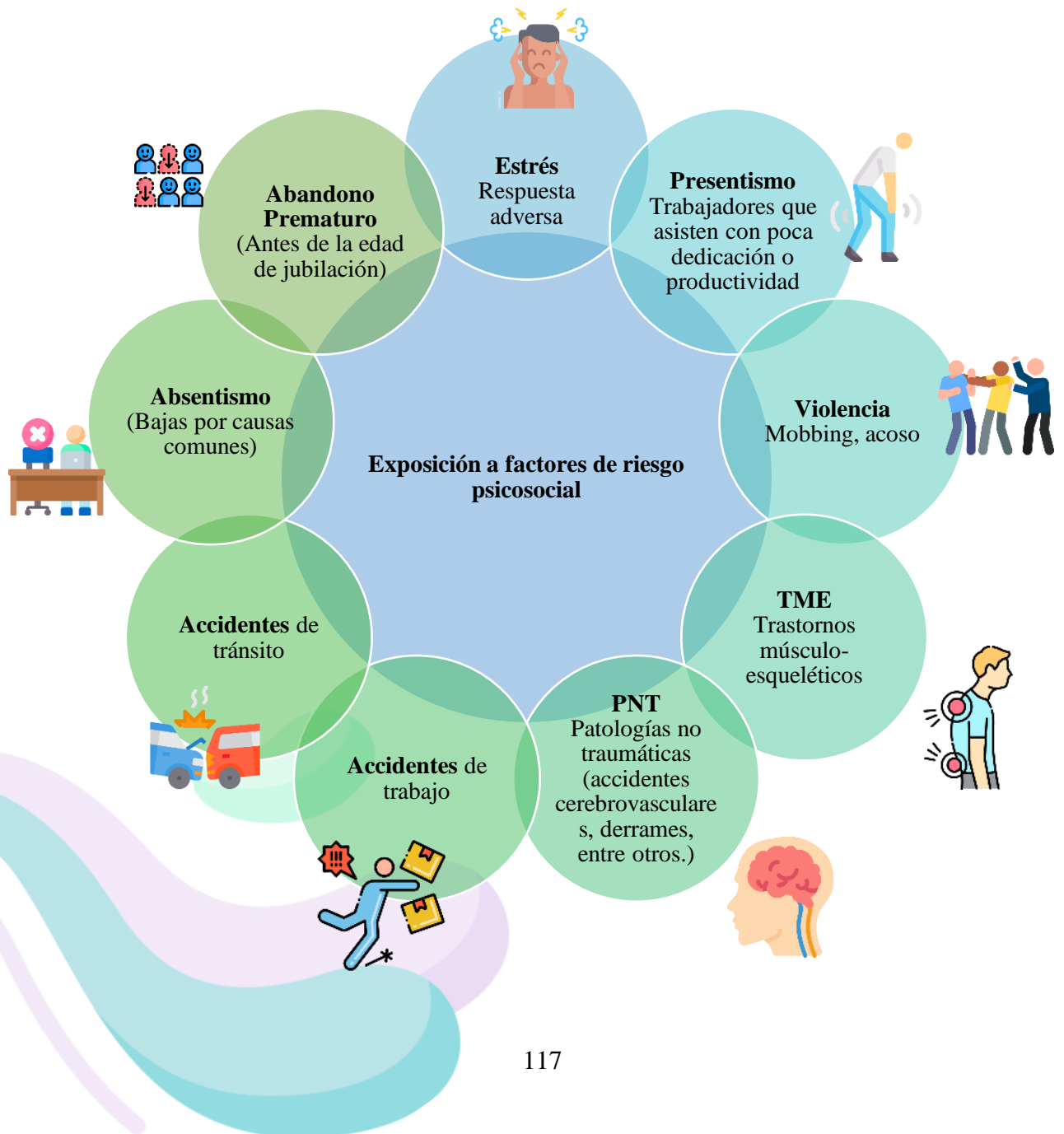
- Aumento de la calidad de vida del trabajador
- Reducción de costes asociados a jornadas perdidas, absentismo, rotación del personal, pérdida de oportunidades, competitividad y productividad
- Disminución de incidentes y accidentes laborales
- Mejora de la imagen corporativa
- Atracción y retención del talento humano
- Reducción de los índices de siniestralidad laboral



• Medidas preventivas y correctivas para los factores de riesgo psicosocial

Las medidas preventivas propuestas en el presente plan, obtenidas de diferentes investigaciones realizadas en empresas que se dedican al comercio al por mayor, con actividades logísticas[2], [17], [25], [29], [41]–[43], [62], [64], [76], [83]–[86].

La exposición a factores de riesgo psicosocial aumenta la probabilidad de que se generen situaciones de estrés, acoso o violencia en los espacios laborales, los cuales afectan tanto a la salud de los trabajadores, como a las organizaciones y la sociedad. Cabe recordar que es responsabilidad del empleador prevenir dicha exposición laboral y/o aliviar las consecuencias entre las cuales se tienen:



1.- ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES, PERFIL DE CARGOS Y PROCEDIMIENTOS.

PRIORIDAD: ALTA

OBJETIVO:

Determinar los aspectos relevantes de la organización y diseño del trabajo




RECOMENDACIONES:

- Promover la participación de los trabajadores en la determinación de los requisitos y competencias necesarias para la realización de las tareas
- Evaluar el tiempo que un colaborador capacitado necesita para ejecutar las tareas satisfactoriamente para definir un estándar
- Capacitar y entrenar al personal en las funciones correspondientes al puesto de trabajo (Reinducción específica)
- Establecer un periodo de entrenamiento para el personal nuevo. La selección del personal se deberá realizar de acuerdo con el perfil de cargo

DIFERENCIA ENTRE:

- Manual de funciones: es un consolidado de las responsabilidades y actividades que debe hacer cada persona en la organización
- Perfil de cargo: contiene las funciones de un puesto y objetivos de este, establece los requisitos que debe cumplir el profesional que ocupará el cargo y además establece la importancia del cargo, a quien reporta y quienes le reportarán
- Manual de procedimientos: establece los pasos a seguir para realizar las actividades de cada puesto de trabajo[29]

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE CONTAR CON ESTA INFORMACIÓN?

<p>1. La información es un recurso</p> 	<p>2. Clarificar la contribución del personal Motivación y satisfacción laboral</p> 	<p>3. Definición de objetivos SMART Específicos Medibles Alcanzables Relevantes A tiempo</p> 
--	--	--

2.- TALLER DE IDENTIFICACIÓN DE TAREAS DEL PUESTO DE TRABAJO Y EL TIEMPO NECESARIO PARA EJECUTARLAS

PRIORIDAD: MEDIA

¿POR QUÉ MEDIR EL TIEMPO?

Llevar un registro del tiempo que un trabajador capacitado se demora realizando cierta actividad permite planificar correctamente las actividades durante la jornada, reducir el tiempo de ocio y ser más productivo.


- Facilita la identificación de actividades que no agregan valor a la actividad
- Permite establecer indicadores fiables para la evaluación del rendimiento laboral
- Permite identificar desviaciones y oportunidades de mejora

RECOMENDACIONES

- La evaluación debe ser ejecutada por un experto en la tarea
- Las actividades deben ser clasificadas como rutinarias o no rutinarias, en caso de ser no rutinarias, establecer en observaciones la frecuencia de ejecución de la tarea
- Los aspectos propios de la tarea a evaluar deben ser congruentes con el perfil de cargo, manual de funciones u otros documentos disponibles

- La evaluación deberá tener en cuenta a colaboradores que cuenten con una experiencia mínima en la compañía con el fin de establecer un estándar

FORMATO DE FICHA DE EVALUACIÓN DE TAREAS

 ENCOMECA CIA.LTDA.		FICHA DE EVALUACIÓN DE TAREAS N°001							
Puesto de trabajo: Asesor Comercial		Evaluador: Supervisor de ventas				Fecha:		2023/01/25	
TAREAS	Rutinaria	COLABORADOR						PROMEDIO	OBS.
	Si/No	1	2	3	4	5	6		
Presentación con el cliente	Si	0:01:30	0:01:20	0:01:35	0:01:25	0:01:30	0:01:40		
Toma de pedido	Si	0:05:00	0:04:30	0:05:30	0:04:45	0:05:10	0:04:40		

3.- PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES SEMANALES

PRIORIDAD: ALTA


OBJETIVO:

Definir las actividades a realizar durante la semana laboral para cada puesto de trabajo.

CÓMO HACER UNA PLANIFICACIÓN:

- Establecer metas realizables durante el periodo designado
- Considerar limitaciones y facilidades
- Definir metas individuales
- Establecer plazos para las actividades
- Designar recursos
- Medir los resultados obtenidos

FORMATO DE PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES

 ENCOMECA CIA.LTDA.		FICHA DE PLANIFICACIÓN SEMANAL						
Puesto de trabajo: Asesor Comercial		Asignado a: Vendedor			Fecha:		23-01-2023 al 27-01-2023	
Día	Actividades	Recursos	Fecha de seguimiento	Estado	Pendientes para el próximo periodo	Observaciones		
Lunes	Visitar 20 clientes de la ciudad de Ambato.	Económicos: \$40	27-01-2023	En proceso En proceso	5 clientes por visitar	15/20 clientes visitados		

	Actualizar plan de recuperación de cartera. Solicitar retroalimentación al cliente (Cuestionario de satisfacción de servicio)	Temporales: 6 horas/día Logísticos: Transporte, gasolina		En proceso	Actualizar plan de recuperación de cartera Aplicar cuestionario a 10 clientes	Plan de recuperación actualizado 50% 10/20 clientes respondieron a la encuesta.
Martes...						
...Viernes						

NOTA:

- La planificación de cada puesto de trabajo debe ser dirigida por el líder de proceso
- Se realizará la planificación durante las reuniones semanales
- El líder de proceso evaluará el cumplimiento de las actividades para establecer indicadores de seguimiento

4.- FORMACIÓN EN MANEJO DE TIEMPO, ORGANIZACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ACTIVIDADES


PRIORIDAD: ALTA

OBJETIVO:

Brindar herramientas al colaborador que le permitan gestionar su tiempo eficientemente.

PLAN DE FORMACIÓN:

La compañía deberá impartir formación para los trabajadores que contenga como mínimo las siguientes temáticas:

 ENCOMECA CIA. LTDA.		PLAN DE FORMACIÓN EN MANEJO DE TIEMPO, ORGANIZACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ACTIVIDADES			
TEMA	SUBTEMAS	CAPACITADOR	TIEMPO DE EJECUCIÓN	UNIDAD DE ANÁLISIS	INDICADOR
Reinducción	Reinducción técnica específica de las actividades de cada puesto de trabajo	Líderes de proceso	15 días	Todas las unidades	# asistentes planificados / # asistentes registrados
Gestión del Tiempo	"Distribución de la jornada laboral Estrategias para no procrastinar Estrategias de concentración"	Operador Externo	15 días	Todas las unidades	# asistentes planificados / # asistentes registrados
Estrategias de planificación de actividades	"Cómo hacer una planificación realizable Estrategias para designar actividades"	Operador Externo	15 días	Líderes de proceso	# asistentes planificados / # asistentes registrados

	Métodos de evaluación del cumplimiento de planificaciones de trabajo"				
Priorización de actividades	"Cómo identificar actividades urgentes e importantes Actividades que se pueden delegar"	Operador Externo	30 días	Líderes de proceso	# asistentes planificados / # asistentes registrados
Definición de metas y objetivos	"Definición de objetivos SMART Construcción del Plan Operativo Anual Construcción del plan estratégico empresarial"	Operador Externo	30 días	Líderes de proceso	# asistentes planificados / # asistentes registrados

FORMATO DE REGISTRO DE ASISTENCIA A CAPACITACIÓN:

 ENCOMECA CIA.LTDA.	REGISTRO DE ASISTENCIA A CAPACITACIÓN			
TEMA:			Colaboradores planificados:	
DOCUMENTACIÓN RECIBIDA			Colaboradores asistentes:	
FECHA	NOMBRES COMPLETOS	CARGO	N° CÉDULA	FIRMA

NOMBRE CAPACITADOR
C.I.

5.- TALLERES COMUNICACIONALES PARA EL FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL


PRIORIDAD: ALTA

OBJETIVO:


Concientizar al colaborador sobre el papel que cumple en la empresa, qué se espera de él/ella y los beneficios que obtiene al trabajar para la organización.

PLAN DE FORMACIÓN:

La compañía deberá impartir formación para los trabajadores que contenga como mínimo las siguientes temáticas:

 PLAN DE FORMACIÓN DE TALLERES COMUNICACIONALES PARA EL FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL					
TEMA	SUBTEMAS	CAPACITADOR	TIEMPO DE EJECUCIÓN	UNIDAD DE ANÁLISIS	INDICADOR
Comunicación de la política empresarial	Política empresarial Misión-Visión del colaborador a la realización de los objetivos empresariales	Gerente General Líderes de proceso	15 días	Todas las unidades	# asistentes planificados / # asistentes registrados
Beneficios de trabajar en la empresa	Prestaciones médicas y psicológicas Beneficios individuales y plan de vida Prestaciones financieras Plan de promoción y desarrollo profesional	Gerente General Líderes de proceso	15 días	Todas las unidades	# asistentes planificados / # asistentes registrados

FORMATO DE REGISTRO DE ASISTENCIA A CAPACITACIÓN:

 REGISTRO DE ASISTENCIA A CAPACITACIÓN				
TEMA:				Colaboradores planificados:
DOCUMENTACIÓN RECIBIDA				Colaboradores asistentes:
FECHA	NOMBRES COMPLETOS	CARGO	N° CÉDULA	FIRMA

NOMBRE CAPACITADOR
C.I.

¿QUÉ LOGRARÉ CAPACITANDO AL PERSONAL EN LA POLÍTICA EMPRESARIAL?

- Informar al trabajador sobre la importancia de la tarea que realizan. Fortalecer la cultura empresarial y el grado de pertenencia de los colaboradores hacia la empresa.
- Aumentar niveles de motivación y desarrollo del talento humano.

6.- FORMACIÓN EN FACTORES PROTECTORES INDIVIDUALES Y COLECTIVOS


PRIORIDAD: ALTA

OBJETIVO:

Brindar al trabajador herramientas para manejar el estrés derivado de las actividades laborales.

PLAN DE FORMACIÓN:

La compañía deberá impartir formación para los trabajadores que contenga como mínimo las siguientes temáticas:

 PLAN DE FORMACIÓN EN FACTORES PROTECTORES INDIVIDUALES Y COLECTIVOS					
TEMA	SUBTEMAS	CAPACITADOR	TIEMPO DE EJECUCIÓN	UNIDAD DE ANÁLISIS	INDICADOR
Gestión de emociones	Gestión de emociones e inteligencia emocional La importancia de desarrollar Empatía. Desarrollo de habilidades de comunicación asertiva Conciliación de la vida laboral-familiar	Operador Externo	15 días	Todas las unidades	# personas planificadas/# personas asistentes
Taller de desarrollo de habilidades sociales	Cómo dirigirse efectivamente al cliente	Operador Externo	15 días	Comercial Logística	# personas planificadas/# personas asistentes
	Lenguaje positivo			Todas las unidades	
	Cómo motivar a mis subordinados			Líderes de proceso	
Manejo de crisis	Mediación de conflictos y descompresión emocional Técnicas de respiración	Operador Externo	30 días	Todas las unidades	# personas planificadas/# personas asistentes
Promoción del uso adecuado del tiempo libre	Actividades recreativas organizadas por la compañía	Representante Legal	15 días	Todas las unidades	# personas planificadas/# personas asistentes


7.- REUNIONES DE EQUIPO DE TRABAJO

PRIORIDAD: MEDIA


OBJETIVO:

Coordinar las actividades y objetivos del equipo de trabajo.

FICHA DE REUNIÓN DE TRABAJO:

 ENCOMECA CIA.LTDA.		FICHA DE REUNIÓN DE TRABAJO	
DEPARTAMENTO:	Comercial	Colaboradores planificados:	
FECHA:	23/01/2023	Colaboradores asistentes:	
AGENDA			
Planificación de actividades semanales 23/01/2023-28/01/2023 Revisión de planificaciones de la semana anterior. Retroalimentación individual			
CONCLUSIONES Y ACUERDOS			
Se realizó el cronograma de trabajo para la semana... Pepito llegó tarde a la reunión por... El promedio de cumplimiento de actividades de la semana anterior fue del 60%. Se evidencia la necesidad de brindar capacitación sobre servicio al cliente.			
PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES			
Reunión con proveedores el día 25/01/2023 para los asesores comerciales que cubren las zonas de:...			

FORMATO DE REGISTRO DE ASISTENCIA A LA REUNIÓN DE TRABAJO:

 ENCOMECA CIA.LTDA.		REGISTRO DE ASISTENCIA A LA REUNIÓN DE TRABAJO	
FECHA:		Colaboradores planificados:	
PRESIDE LA REUNIÓN:	Líder de proceso	Colaboradores asistentes:	
NOMBRES COMPLETOS	CARGO	Nº CÉDULA	FIRMA

LÍDER DE PROCESO
C.I.

8.- PROGRAMA DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

PRIORIDAD: MEDIA

OBJETIVO:

Establecer una guía para el desarrollo evolutivo del trabajador en la empresa mediante la potenciación de habilidades y competencias adquiridas en el ámbito laboral.

IMPORTANCIA DEL DESARROLLO PROFESIONAL:

La implementación de un plan de desarrollo profesional permite:

- Gestión eficiente del talento humano, atrayendo personal calificado y manteniéndolo.
- Fomenta la motivación, satisfacción laboral y sentido de pertenencia de los colaboradores.
- La organización permite realizar una evaluación justa de los puestos de trabajo.
- Aumenta la productividad con colaboradores mejor formados, más capaces y satisfechos con sus tareas.
- Permite reconocer fortalezas y debilidades del talento humano.

ETAPAS DEL PLAN DE DESARROLLO PROFESIONAL:

ETAPA	ASPECTOS PRINCIPALES
AUTOEVALUACIÓN	Reconocimiento de intereses, valores y habilidades del colaborador, a través de pruebas psicométricas en la fase de selección del personal. Detección de necesidades de capacitación para el puesto.
PROYECCIÓN DE CARRERA	Establecimiento de metas y objetivos individuales. Evaluación de desempeño laboral y retroalimentación. Heteroevaluación (jefes, compañeros y subordinados). Plan de promoción interna (ligada a la evaluación de desempeño laboral).

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE PROMOVER EL DESARROLLO PROFESIONAL EN MIS COLABORADORES?

- Motivación y satisfacción laboral.
- Fortalecimiento del sentimiento de grupo y pertenencia a la organización.
- Formación del talento humano de acuerdo con las necesidades de la empresa.
- Aumento de los niveles de productividad, creatividad y solución de problemas por la adquisición de nuevas habilidades de los colaboradores.

*La **retroalimentación** correctamente ejecutada promueve el desarrollo profesional basado en la motivación, apoyo de superiores y sentimiento de grupo. Esta debe ser ejecutada por **el líder de proceso**.*

9.- INFORMACIÓN A LOS TRABAJADORES Y DE LOS COLABORADORES

PRIORIDAD: MEDIA

OBJETIVO:

Establecer una guía para la comunicación de cuestiones importantes que puedan afectar a los trabajadores.

RECOMENDACIONES:

Utilizar los canales de comunicación de forma que se promueva la participación de los colaboradores en las actividades de la empresa.

¿QUÉ COMUNICAR?

- Reestructuraciones empresariales.
- Cambios en horarios, turnos (trabajo en feriados).
- Reuniones de trabajo o capacitaciones.
- Cambios de puesto, actividades.
- Nuevas tareas, tecnologías.
- Promociones o reconocimientos.

¿POR QUÉ COMUNICAR?

- Aumenta la previsibilidad con la que el trabajador responde de forma favorable a los problemas que se presenten.
- Favorece la confianza vertical y la percepción de justicia en los cambios.
- Reduce los niveles de ansiedad por cambios repentinos en la población trabajadora.

¿CÓMO COMUNICAR?



Circulares



Carteleras en los espacios de trabajo



Redes Sociales



Mensajería electrónica

¿CÓMO SE COMUNICA EL COLABORADOR CON LA ORGANIZACIÓN?

Se recomienda implementar un buzón de sugerencias y comentarios en el que los trabajadores puedan expresar sus ideas, comentarios y opiniones sin la presión de compañeros o jefes.

10.- FOMENTAR LA REALIZACIÓN DE PAUSAS ACTIVAS DURANTE LA JORNADA LABORAL

PRIORIDAD: MEDIA

OBJETIVO:

Ofrecer minutos de oxigenación y relajación a los colaboradores.

ASPECTOS POR CONSIDERAR:

- Las pausas se realizarán en un espacio destinado para el efecto.
- Disponer snacks saludables, bebidas no alcohólicas, juegos de mesa, sillas cómodas u otros elementos que promuevan la relajación y dispersión del trabajador.

EJEMPLOS



RECOMENDACIONES:

- Contar con un registro de la sala de pausas activas para establecer una estadística.
- Programar un cronograma de uso por departamento de la sala de pausas activas.
- Brindar formación sobre el objetivo de la implementación de una sala de pausas activas y la importancia de utilizarla correctamente.

DURACIÓN DE LAS PAUSAS ACTIVAS

La duración de las pausas activas debe ser determinada de acuerdo a la siguiente tabla correspondiente a la NTP 916 El descanso en el trabajo (I): pausas; de acuerdo a la posición mantenida del trabajador durante la jornada laboral.

Porcentaje de descanso diario (Base 8 horas laborables)	Categoría
2% (9,6 min)	Sentado o combinación sentado-parado y caminando donde los cambios de posición se dan cada menos de 5 minutos; los brazos y cabeza están en posiciones normales.
3% (14,4 min)	Parado o combinación de parado-caminando donde sólo se tiene que sentar durante los periodos de descanso; también para situaciones donde los brazos y cabeza estén fuera del rango de posición normal por periodos menores a 1 minuto.
5% (24 min)	El puesto de trabajo requiere de estar constantemente de pie; también para trabajos que requieran extensión de las piernas o brazos.
7% (33,6 min)	El cuerpo está en una postura incomoda por largos periodos; también en puestos donde el trabajo demande que el trabajador permanezca en una misma posición.

CRONOGRAMA PROPUESTO DE USO DE LA SALA DE RECREACIÓN:

DÍA	HORARIO DISPONIBLE	DEPARTAMENTO	RESPONSABLE
LUN-VIE	10:00 A 10:10	Administrativo	Líder de proceso
	16:00 A 16:10		
	10:10 A 10:20	Logística	Líder de proceso
	16:10 A 16:20		
	8:00 a 8:10	Comercial	Líder de proceso
	17:00 A 17:10		

FORMATO DE REGISTRO DE USO DE LA SALA DE RECREACIÓN:

 ENCOMECA CIA. LTDA.		REGISTRO DE USO DE LA SALA DE RECREACIÓN			
DEPARTAMENTO:					
RESPONSABLE:					
FECHA	HORA	NOMBRES COMPLETOS	CARGO	Nº CÉDULA	FIRMA

NOMBRE RESPONSABLE
C.I.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

En este apartado se proponen acciones que podrían agregar valor a los procesos de la empresa, así como mejorar el diseño y organización del trabajo, entre ellas están:

- Desde la dirección exhortar a los clientes y asesores comerciales a considerar la posibilidad de realizar los pagos por transferencias o canales electrónicos para eliminar el manejo de dinero por el personal (Eliminación del riesgo)
- Disponer un lugar en el establecimiento destinado a la protección durante asaltos o atentados externos
- Automatizar los procesos mediante softwares de ser posible gratuitos que ayuden a la organización de actividades como: preparación de pedidos, almacenamiento en bodega, seguimiento de la mercancía en ruta, entre otros.
- Realizar seguimiento a las pérdidas económicas que generan la desmotivación e insatisfacción laboral, absentismo

CAPÍTULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- Se identificaron los factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores de Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltda. por observación de acuerdo a las directrices del Método para la evaluación y gestión de los factores de riesgo psicosocial para pequeñas empresas en donde se identificó la presencia de las dimensiones: contenido de trabajo, carga de trabajo, tiempo de trabajo, definición de rol, trato con personas y ritmo de trabajo, que son las dimensiones como generadoras de estrés en el trabajador.
- La evaluación determinó valores altos de riesgo en las dimensiones de: ritmo de trabajo (100%), conflicto de rol (58,1%), exigencias emocionales (38,7%), inseguridad sobre el empleo (38,7%), inseguridad sobre las condiciones de trabajo (38,7%) y exigencias cuantitativas (35,5%) para lo cual se planteó un plan de intervención para riesgos psicosociales.
- La actividad de la compañía está sujeta a las demandas de los clientes por lo que el ritmo y carga de trabajo es generalmente alto, dado que no existe una adecuada determinación y planificación de las tareas por puesto de trabajo evidenciada por la falta de estandarización de actividades y un procedimiento adecuado de retroalimentación al trabajador; lo cual dificulta el establecimiento de objetivos realizables y una evaluación de desempeño que permita al trabajador mejorar sus habilidades y competencias en las tareas de su puesto de trabajo.
- El trato con personas es el factor que mayor presencia tiene en los puestos de trabajo de la compañía (71%-10 puestos de trabajo), por lo que es uno de los puntos prioritarios a tratar a través de formación a los trabajadores en manejo de conflictos, gestión de emociones y otras herramientas que disminuyan el riesgo de sufrir violencia de terceras personas durante la jornada.

- La unidad de análisis más afectada por la prevalencia de la exposición a dimensiones psicosociales es la de líderes de proceso, dado que las actividades de este puesto de trabajo tienden a sobrecargarse por no conocer como priorizar o delegar actividades, y por las decisiones que deben tomar en cuanto a sus subordinados, las relaciones interpersonales también generan conflictos que afectan la salud de estos colaboradores.
- El plan de intervención propuesto incluye acciones de control que se enfocan en el rediseño de la tarea, mejoramiento de los métodos de trabajo, formación e información a los trabajadores en técnicas de organización de actividades, establecimiento de objetivos, habilidades sociales, gestión de emociones y manejo de crisis.
- Para disminuir los efectos de la exposición a factores de riesgo psicosocial se debe brindar herramientas de protección a los trabajadores como formación en comunicación asertiva, gestión de emociones (inteligencia emocional), manejo de conflictos y técnicas de relajación y recuperación.

4.2.Recomendaciones

- La participación de los trabajadores es parte fundamental para obtener resultados satisfactorios en la implementación de medidas preventivas tendientes a minimizar la magnitud de los riesgos laborales, es por ello por lo que se debe motivar al colaborador a ser partícipe activo en la evaluación del riesgo, mediante incentivos o reconocimientos por cumplir las normas de seguridad, sensibilización de la importancia de mantenerse seguro y los beneficios de mantenerse saludable.
- Conformar un equipo de trabajo para la implementación y seguimiento de la eficacia de las medidas preventivas que incluya de forma conjunta a: el Responsable de Seguridad, Responsable de Talento Humano, Gerencia y un Representante de los trabajadores, esto permite la convergencia de diferentes puntos de vista y aumenta la eficacia de la implementación de las acciones correctivas.

- Implementar las medidas preventivas en el tiempo sugerido, para mejorar el ambiente laboral y las condiciones de trabajo evidenciadas actualmente, de no aplicarse las medidas preventivas pertinentes la situación se agravará ocasionando accidentes y enfermedades ocupacionales a los trabajadores, acompañadas de costos y disminución de la productividad para la compañía.
- Hacer énfasis en la formación de los líderes de proceso en cuanto a comunicación asertiva, liderazgo y gestión objetiva del personal puesto que ellos serán en gran medida los responsables de implementar varias medidas preventivas.

Investigaciones futuras

Se recomienda incursionar en estudios que traten temáticas derivadas de este estudio como:

- ✓ Incidencia de la exposición a factores de riesgo psicosocial en la productividad del trabajador.
- ✓ Costos asociados a la exposición de riesgos psicosociales para las empresas.
- ✓ Incidencia de la exposición a factores de riesgo psicosocial en la probabilidad de ocurrencia de accidentes laborales, especialmente en trabajadores que conducen a la dificultad para concentrarse, fatiga y baja motivación.
- ✓ Comparación del nivel de riesgo psicosocial en empresas con una gestión tradicional frente a empresas que emplean la gestión por procesos.

MATERIAL DE REFERENCIA

Referencias

- [1] Organización Internacional del Trabajo (OIT), “Observatorio de la OIT sobre el mundo del trabajo”, *Observatorio de la OIT sobre el mundo del trabajo*, 2022, [En línea]. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/briefingnote/wcms_859264.pdf
- [2] Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, “MÉTODO PARA LA EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES EN PEQUEÑAS EMPRESAS”, Madrid, 2020.
- [3] Organización Internacional del Trabajo (OIT), “Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo”, 2016.
- [4] J. Patlán-Pérez, “Efecto de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral y los trastornos psicósomáticos en trabajadores del sector público”, *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, vol. 8, núm. 21, p. 20, abr. 2019, doi: 10.36677/recai.v8i21.11591.

- [5] E. Espinoza-Guerra, J. Quimí-Espinosa, K. Escobar-Segovia, y I. Camacho-Polo, “Riesgos psicosociales y satisfacción laboral en empresas que prestan servicios de salud ocupacional: un estudio en la ciudad de Guayaquil”, *PSICOLOGÍA UNEMI*, vol. 4, núm. 7, pp. 21–39, jul. 2020, doi: 10.29076/issn.2602-8379vol4iss7.2020pp21-39p.
- [6] D. Muñoz, N. Orellano, H. Hernández, D. Muñoz, N. Orellano, y H. Hernández, “Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales”, *Psicogente*, vol. 21, núm. 40, pp. 532–544, jun. 2018, doi: 10.17081/PSICO.21.40.3090.
- [7] Organización Internacional del Trabajo (OIT), “Seguridad y salud en el trabajo - ILOSTAT”, *Estadísticas sobre seguridad y salud en el trabajo*, el 24 de agosto de 2020. <https://ilostat.ilo.org/es/topics/safety-and-health-at-work/> (consultado el 18 de mayo de 2022).
- [8] Organización Internacional del Trabajo (OIT), “WORKPLACE STRESS: A collective challenge”, 2016.
- [9] R. Soliz, “El impacto de los factores de riesgo psicosocial en trabajadores del sector industrial”, *TRASCENDER, CONTABILIDAD Y GESTIÓN*, vol. 8, núm. 20, pp. 71–81, ago. 2022, doi: 10.36791/tcg.v8i20.162.
- [10] S. R. Salamanca Velandia, J. M. Pérez Torres, A. F. Infante Alvarado, y Y. Y. Olarte Ardila, “Análisis de los factores de riesgo psicosocial a nivel nacional e internacional”, *Revista Temas: Departamento de Humanidades Universidad Santo Tomás Bucaramanga*, ISSN 1692-6226, ISSN-e 2422-4073, N°. 13, 2019, págs. 39-45, núm. 13, pp. 39–45, 2019, doi: 10.15332/rt.v0i13.2332.
- [11] B. Moreno, “Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socio - económico”, *ORP journal*, vol. 1, 2014.
- [12] Organización Mundial de la Salud (OMS), “Preguntas más frecuentes”, 1948. <https://www.who.int/es/about/frequently-asked-questions> (consultado el 29 de mayo de 2022).

- [13] Organización Panamericana de la Salud y Ministerio de Salud Pública, “PANORAMA NACIONAL DE SALUD DE LOS TRABAJADORES. ENCUESTA SOBRE CONDICIONES DE TRABAJO Y SALUD 2021-2022”, 2021. Consultado: el 9 de diciembre de 2022. [En línea]. Disponible en: <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2022/05/Panorama-Nacional-de-Salud-de-los-Trabajadores-Encuesta-de-Condiciones-de-Trabajo-y-Salud-2021-2022.pdf>
- [14] Organización Internacional del Trabajo, “Salud y seguridad en trabajo en América Latina y el Caribe (América Latina y el Caribe)”, 2021. <https://www.ilo.org/americas/temas/salud-y-seguridad-en-trabajo/lang-es/index.htm> (consultado el 9 de diciembre de 2022).
- [15] Diario La Hora, “Estrés laboral deja pérdidas de \$1,6 millones al día en Ecuador – Diario La Hora”, *Diario La Hora*, Quito, el 7 de enero de 2022. Consultado: el 18 de junio de 2022. [En línea]. Disponible en: <https://www.lahora.com.ec/pais/salud-mental-agotamiento-estres-laboral-costo-economia/>
- [16] Organización Internacional del Trabajo (OIT), “Gestión de los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo durante la pandemia de COVID-19”, vol. 1, 2020.
- [17] E. G. P. Guerrero, L. J. L. Carrillo, y L. K. J. Ruiz, “Work psychosocial conditions influencing on absenteeism: Evaluation of an explicative model”, *Interdisciplinaria*, vol. 38, núm. 1, pp. 149–162, 2021, doi: 10.16888/INTERD.2021.38.1.10.
- [18] E. Espinoza-Guerra, J. Quimí-Espinosa, K. Escobar-Segovia, y I. Camacho-Polo, “Riesgos psicosociales y satisfacción laboral en empresas que prestan servicios de salud ocupacional: un estudio en la ciudad de Guayaquil”, *PSICOLOGÍA UNEMI*, vol. 4, núm. 7, pp. 21–39, jul. 2020, doi: 10.29076/issn.2602-8379vol4iss7.2020pp21-39p.

- [19] A. A. Lara Satán, N. Lara Satán, R. S. Velastegui Hernández, y P. S. Pullas Tapia, “Organización y gestión en la prevención de riesgos psicosociales laborales en el transporte público urbano”, *Revista Universidad y Sociedad*, vol. 12, núm. 4, pp. 355–362, 2020, Consultado: el 8 de marzo de 2023. [En línea]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400355&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- [20] R. Abello Llanos, G. Vieco Gómez, y D. Caraballo Gracia, “Factores de riesgo psicosocial de origen ocupacional, estrés y enfermedad coronaria”, *Psicología desde el Caribe*, vol. 35, núm. 1, pp. 49–59, 2018, Consultado: el 8 de marzo de 2023. [En línea]. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2018000100049&lng=en&nrm=iso&tlng=es
- [21] Ministerio de Trabajo, *A.M. 082 Normativa erradicación de la discriminación en el ámbito laboral*. Ecuador, 2017.
- [22] A. Gómez, “Seguridad y salud en el trabajo en Ecuador”, *Arch Prev Riesgos Labor*, vol. 24, núm. 3, pp. 232–239, jul. 2021, doi: 10.12961/APRL.2021.24.03.01.
- [23] C. Yolis, B. Vinicio, V. Aimee, y R. Marcelo, “Perfil de riesgo psicosocial y variables socio laborales del personal judicial en instituciones públicas ecuatorianas”, *Rev Cienc Soc*, vol. 27, núm. SpecialIssue 4, pp. 560–570, 2021, doi: 10.31876/rcs.v27i.37029.
- [24] C. Vargas, G. Bernáldez, y U. Gómez, “Factores de riesgo psicosocial y salud mental en trabajadores de una empresa textil”, *Horizonte sanitario*, vol. 20, 2021, doi: <https://doi.org/10.19136/hs.a20n1.3972>.
- [25] Confederación Española de Comercio, “Análisis de los riesgos psicosociales en el sector del comercio al por mayor”, 2015. Consultado: el 9 de diciembre de 2022. [En línea]. Disponible en: <https://cec-comercio.org/iii-analisis-de-los-riesgos-psicosociales-en-el-sector-del-comercio-al-por-mayor/>

- [26] B. Astorquiza, M. Castillo, y A. Gómez, “Estrés laboral en el mercado laboral: una aplicación de metodologías de medición difusa para el caso colombiano”, *Lecturas de Economía*, vol. 93, 2020, doi: <https://doi.org/10.17533/udea.le.n93a339564>.
- [27] C. Saldaña, J. Polo, y O. Gutierrez, “Liderazgo, factores de riesgo psicosocial y estrés en la Dirección de Tránsito y Movilidad en Zapotlán el Grande (Jalisco)”, *Salud Uninorte*, vol. 35, 2019.
- [28] R. Muñoz y S. Rangel, “Estudio evaluativo de riesgo psicosocial en el desempeño de labores de seguridad privada”, *Científica*, vol. 25, 2021, doi: <https://doi.org/10.46842/ipn.cien.v25n1a03>.
- [29] J. Jaraba y M. Otero, “Diseño del programa de intervención en riesgos psicosociales intralaborales para una empresa de la industria logística en la ciudad de Cartagena de Indias”, Corporación universitaria Unitec, Cartagena de Indias, 2021. Consultado: el 21 de enero de 2023. [En línea]. Disponible en: <https://repositorio.unitec.edu.co/handle/20.500.12962/2018>
- [30] L. Morales, J. Reyes, D. Aldás, T. Altamirano, y S. Collantes, “Incidencia de riesgos psicosociales en sintomatología músculo esquelética en trabajadores de la industria carrocera: Estudio preliminar”, *2018 Congreso Internacional de Innovación y Tendencias en Ingeniería, CONIITI 2018*, 2018.
- [31] B. Moreno, “Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socio - económico”, *ORP jorunal*, vol. 1, 2014.
- [32] L. Martinez, “RIESGOS PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL EN TIEMPOS DE COVID-19: INSTRUMENTOS PARA SU EVALUACIÓN”, *Revista de Comunicación y Salud*, vol. 10, 2020, doi: [https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10\(2\).301-321](https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10(2).301-321).
- [33] E. Pulido, L. Lora, y L. Jiménez, “Factores psicosociales que influyen en el ausentismo: Evaluación de un modelo explicativo”, *Interdisciplinaria*, vol. 38, núm. 1, pp. 149–162, 2021, doi: 10.16888/INTERD.2021.38.1.10.

- [34] K. Danniela, M. Murillo, O. Guzmán, y J. Moreno, “Work-related psychosocial risk factor intervention strategies: an occupational therapy view”, vol. 7, núm. 2, pp. 436–451, 2019, doi: 10.4322/2526-8910.ctoAO1934.
- [35] Organización Internacional del Trabajo (OIT), “Gestión de los riesgos psicosociales para prevenir el estrés laboral”, *Gestión de los riesgos psicosociales para prevenir el estrés laboral*, el 27 de abril de 2016. https://www.ilo.org/lima/recursos/video/WCMS_475249/lang--es/index.htm (consultado el 19 de mayo de 2022).
- [36] A. Marcela y M. Torres, “Acoso Laboral (Mobbing): Riesgo Psicosocial Emergente Invisible Labor Harassment (Mobbing): Invisible Emerging Psychosocial Risk Análisis Académico”, *Rev. Interam. de Psicol. Ocup*, vol. 38, núm. 2, pp. 2539–5238, 2019, doi: 10.21772/ripo.v38n2a03.
- [37] Organización Internacional del Trabajo (OIT), “Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo”, 2016.
- [38] D. Muñoz, N. Orellano, H. Hernández, D. Muñoz, N. Orellano, y H. Hernández, “Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales”, *Psicogente*, vol. 21, núm. 40, pp. 532–544, jun. 2018, doi: 10.17081/PSICO.21.40.3090.
- [39] L. T. Moreno Alestedt *et al.*, “Diseño y Validación de un Cuestionario para el Diagnóstico de Riesgos Psicosociales en Empresas Ecuatorianas”, *Ciencia & trabajo*, vol. 20, núm. 63, pp. 160–168, dic. 2018, doi: 10.4067/S0718-24492018000300160.
- [40] Organización Internacional del Trabajo (OIT), “Gestión de los riesgos psicosociales para prevenir el estrés laboral”, *Gestión de los riesgos psicosociales para prevenir el estrés laboral*, el 27 de abril de 2016. https://www.ilo.org/lima/recursos/video/WCMS_475249/lang--es/index.htm (consultado el 18 de mayo de 2022).
- [41] D. Maldonado, “EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN TRABAJADORES DE UN OPERADOR LOGÍSTICO”, Universidad Internacional SEK, 2022. [En línea]. Disponible en:

[https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4716/1/Maldonado
Elizalde Darwin Alexis.pdf](https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4716/1/Maldonado%20Elizalde%20Darwin%20Alexis.pdf)

- [42] C. L. Moya Núñez, A. Larzabal Fernandez, C. N. Shugulí Zambrano, M. I. Ramos Noboa, y A. E. Hong Hong, “CARACTERIZACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES LABORALES EN TUNGURAHUA (ECUADOR): UNA REVISIÓN”, *ECOS DE LA ACADEMIA*, vol. 7, núm. 14, p. 12, may 2022, doi: 10.53358/ecosacademia.v7i14.606.
- [43] M. A. Chiriboga Vinueza, “Riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en una empresa de confitería”, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, 2022. Consultado: el 21 de enero de 2023. [En línea]. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/36951>
- [44] J. F. Guadalupe Lanás y M. B. Santamaría Escobar, “Factores de riesgo psicosocial como predictores del bienestar laboral”, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, 2022.
- [45] C. A. Velástegui Jaramillo y C. G. Portero Pérez, “Factores de riesgo psicosocial y clima laboral en la industria metalmeccánica”, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, 2021.
- [46] P. R. Gil-Monte, “Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional”, *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, vol. 29, núm. 2, pp. 237–241, 2012, Consultado: el 29 de agosto de 2022. [En línea]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000200012&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- [47] D. R. Tacca Huamán y A. L. Tacca Huamán, “Factores de riesgos psicosociales y estrés percibido en docentes universitarios”, *Propósitos y Representaciones*, vol. 7, núm. 3, p. 323, sep. 2019, doi: 10.20511/PYR2019.V7N3.304.
- [48] J. Elizabeth Salvador Moreno Universidad San Gregorio de Portoviejo Manabí Ecuador, “Compromiso Organizacional y Riesgos Psicosociales Organizational Commitment and Psychosocial Risks Autora”, 2019, Consultado: el 29 de

- agosto de 2022. [En línea]. Disponible en: <http://orcid.org/0000-0003-4252-9271>
- [49] E. Sepúlveda, S. Valenzuela, y V. Rodríguez, “Condiciones laborales, salud y calidad de vida en conductores”, *Revista Cuidarte*, vol. 11, núm. 2, may 2020, doi: 10.15649/CUIDARTE.1083.
- [50] Confederación Española de Comercio, “ANÁLISIS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL SECTOR DEL COMERCIO AL POR MAYOR. PROPUESTAS DE MEJORA”, 2015.
- [51] Asamblea Nacional del Ecuador, *Constitución de la República del Ecuador*. Ecuador, 2008.
- [52] CONSEJO ANDINO DE MINISTROS DE RELACIONES EXTERIORES, *DECISIÓN 584 INSTRUMENTO ANDINO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO*. Ecuador, 2004.
- [53] H. CONGRESO NACIONAL, *Código del Trabajo*. Ecuador, 2017.
- [54] Tesouro de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), “¿Qué es el trabajo decente?”, 2004. https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang--es/index.htm (consultado el 8 de marzo de 2023).
- [55] Organización Mundial de la Salud, “OPS/OMS | Salud de los Trabajadores: Recursos - Preguntas Frecuentes”, 2009. https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1527:workers-health-resources&Itemid=1349&limitstart=2&lang=es#gsc.tab=0 (consultado el 8 de marzo de 2023).
- [56] Consejo directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, *REGLAMENTO DEL SEGURO GENERAL DE RIESGOS DEL TRABAJO*. Ecuador, 2016.

- [57] M. P. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., “Directrices básicas para la gestión de los riesgos psicosociales.”, Madrid, 2022.
- [58] Organización Internacional del Trabajo (OIT), “Salud y seguridad en el trabajo”, Argentina, 2014. Consultado: el 8 de marzo de 2023. [En línea]. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_248685.pdf
- [59] OHSAS Project Group, *OHSAS 18001:2007 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo - Requisitos*. 2007.
- [60] Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, “La carga mental de trabajo”, Madrid, 2004.
- [61] Organización Internacional del Trabajo (OIT), “Gestión de los riesgos psicosociales para prevenir el estrés laboral”, *Gestión de los riesgos psicosociales para prevenir el estrés laboral*, el 27 de abril de 2016. https://www.ilo.org/lima/recursos/video/WCMS_475249/lang--es/index.htm (consultado el 18 de mayo de 2022).
- [62] M. P. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., “Directrices básicas para la gestión de los riesgos psicosociales.”, Madrid, 2022.
- [63] O. A. , M. P. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), “El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo: una visión general”, Madrid, nov. 2018.
- [64] S. Moncada, C. Llorens, R. Andrés, N. Moreno, y E. Molinero, “Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras”. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS)- CCOO, Barcelona, 2014.
- [65] W. L. Arias Gallegos, J. C. Huamani Cahua, y K. D. Ceballos Canaza, “Síndrome de Burnout en profesores de escuela y universidad: un análisis psicométrico y comparativo en la ciudad de Arequipa”, *Propósitos y*

Representaciones, vol. 7, núm. 3, p. 72, sep. 2019, doi: 10.20511/PYR2019.V7N3.390.

- [66] M. Fidalgo, C. Nogareda, S. Nogareda, y M. Oncins, *Psicosociología del trabajo*, INSST. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2006.
- [67] Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, *NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales*. España, 2000. [En línea]. Disponible en: https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_702.pdf/1b193134-8856-4dc9-b48c-d39ecbe80b49
- [68] Ministerio de trabajo y asuntos sociales, “NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales”, 2014.
- [69] Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, “NTP 558: Sistema de gestión preventiva: declaración de principios de política preventiva”, 2000. [En línea]. Disponible en: https://www.insst.es/documents/94886/327064/ntp_558.pdf/cda844c0-719b-4536-abc1-c6e4918d4397
- [70] K. Trejo Sanchez, *Fundamentos de metodología para la realización de trabajos de investigación*. Editorial Parmenia, Universidad La Salle Mexico, 2021. [En línea]. Disponible en: <https://elibro.net/es/lc/uta/titulos/183470>
- [71] Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, “NTP 926 Factores psicosociales: metodología de evaluación”, 2012. [En línea]. Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/326879/926w.pdf/cdecbd91-70e8-4cac-b353-9ea39340e699>
- [72] Escuela Europea de Excelencia, “Mejores métodos para la evaluación de los Riesgos Psicosociales”, 2021. <https://www.nueva-iso-45001.com/2021/06/mejores-metodos-para-la-evaluacion-de-los-riesgos-psicosociales/> (consultado el 8 de marzo de 2023).

- [73] S. Moncada i Lluís, C. Llorens Serrano, S. Salas Nicás, D. Moriña, y A. LastNameLastNameNavarro Giné, “La tercera versión de COPSOQ-ISTAS21. Un instrumento internacional actualizado para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo”, 2021, Consultado: el 8 de marzo de 2023. [En línea]. Disponible en: <https://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/180433>
- [74] F. Díaz y M. Carrasco, “Effects of organizational climate and psychosocial risks on happiness at work”, *Contaduria y Administracion*, vol. 63, núm. 4, 2018, doi: 10.22201/FCA.24488410E.2018.1142.
- [75] M. Sáenz y J. Ugalde, “Riesgo psicosocial en los operadores en un Call Center”, *Universidad y Sociedad*, 2019, Consultado: el 9 de diciembre de 2022. [En línea]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400193
- [76] D. R. N. Salcedo, V. A. Q. Vallejo, y V. V. Falcón, “Estrés Laboral y Salud General en Trabajadores Administrativos del área Bancaria”, *Revista Cientific*, vol. 6, núm. 21, pp. 81–100, ago. 2021, doi: 10.29394/SCIENTIFIC.ISSN.2542-2987.2021.6.21.4.81-100.
- [77] M. Pando, S. Gascón, W. Varillas, y C. Aranda, “Exposición a factores psicosociales laborales y sintomatología de estrés en trabajadores peruanos”, *Revista Ciencia Unemi*, 2019, doi: <http://dx.doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol12iss29.2019pp01-08p>.
- [78] E. Luna, A. Anaya, y E. Ramírez, “Diagnóstico de las percepciones de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo del personal de una industria manufacturera”, *Estud Psicol*, vol. 36, 2019, doi: 10.1590/1982-0275201936e180148.
- [79] R. Parra, M. Flor, A. Vera, M. Auxiliadora, y G. Bejarano, “La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico”, *INNOVA Research Journal*, vol. 3, núm. 8, pp. 140–146, ago. 2018, doi: 10.33890/INNOVA.V3.N8.2018.879.

- [80] E. Treviño, R. Treviño, S. Segovia, F. Reyna, y B. Vallejo, “Burnout en las Pymes: Una aproximación desde el nivel gerencial”, *AD-minister*, núm. 35, pp. 137–163, dic. 2019, doi: 10.17230/AD-MINISTER.35.6.
- [81] L. Luceño-Moreno, B. Talavera-Velasco, J. Martín-García, y S. E. Martín, “Psychosocial risk factors as predictors of occupational well-being: A SEM analysis”, *Ansiedad y Estrés*, vol. 23, núm. 2–3, pp. 66–70, jul. 2017, doi: 10.1016/J.ANYES.2017.09.001.
- [82] L. F. Becerra-Ostos, D. Quintanilla, X. A. Vásquez, y H. F. Restrepo-Guerrero, “Psychosocial determinants associated to work stress pathologies in administrative staff in an eps of Bogotá”, *Revista de Salud Publica*, vol. 20, núm. 5, pp. 574–578, oct. 2018, doi: 10.15446/RSAP.V20N5.69094.
- [83] G. Córdova, J. Ruiz, y J. López, “FACTORES RELACIONADOS AL ESTRÉS LABORAL PRESENTES EN ASESORES DE VENTAS CON OBJETIVOS DEFINIDOS”, *Revista Inclusiones*, vol. 7, 2020.
- [84] Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, “Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial”, Madrid, 2015.
- [85] C. Rolin, “SISTEMA DE INCENTIVO AL CONOCIMIENTO: UNA HERRAMIENTA CLAVE PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO LABORAL”, *Innova Sciences Business REVISTA DE CIENCIAS EMPRESARIALES*, vol. 1, 2020, [En línea]. Disponible en: <https://orcid.org/0000-0003-0284-0866>
- [86] P. Torres, “Plan de Intervención de Riesgos Psicosociales en Personal Operativo en una Empresa del Sector Eléctrico en la Provincia de Pichincha.”, Universidad Internacional SEK, 2022. [En línea]. Disponible en: [https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4727/1/Torres Severino Paola Yadira.pdf](https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4727/1/Torres%20Severino%20Paola%20Yadira.pdf)

Anexos

Anexo 1. Acta de consentimiento informado

ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

INVESTIGACIÓN: “RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL DE ENCOMECA, ENLACE COMERCIAL ECUATORIANO CÍA. LTDA.”

INSTITUCIÓN EJECUTORA:

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO – FACULTAD DE INGENIERÍA EN SISTEMAS ELECTRÓNICA E INDUSTRIAL – CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

INSTITUCION PATROCINADORA: ENCOMECA, ENLACE COMERCIAL ECUATORIANO CÍA. LTDA.

INVESTIGADOR: Katherine Lisbeth Vizcaíno Albán

INFORMACIÓN SOBRE LA INVESTIGACIÓN

1. INTRODUCCIÓN

Yo, Katherine Lisbeth Vizcaíno Albán, estudiante de la Carrera de Ingeniería Industrial de la Universidad Técnica de Ambato, me dirijo a usted con el fin de informarle acerca de los puntos principales sobre la investigación que me propongo hacer en su compañía. Previo a aceptar su participación es recomendable contactarse con un profesional de su confianza o a su vez con el docente tutor y/o investigadora, para solventar cualquier duda o requerimiento que pudiera surgir a lo largo del proceso. Los datos pertinentes se encuentran en el apartado 13 del presente documento.

2. PROPÓSITO

El objetivo de la investigación es meramente preventivo, además, la información que se recoge es totalmente confidencial y anónima, también será manejada con el cuidado pertinente y custodiada por el personal responsable de seguridad y salud de la

compañía, por lo que no debe sentir miedo o incomodidad al realizar el cuestionario sobre los factores de riesgo psicosocial.

Los factores de riesgo psicosocial son más comúnmente conocidos como las deficiencias en el diseño y organización del trabajo, los cuales generan estrés como una respuesta adversa en el trabajador. Los efectos de los riesgos psicosociales pueden variar desde fisiológicos, conductuales, emocionales y sociales; por lo que resulta relevante estudiarlos y prevenirlos.

Por otro lado, la vigilancia de los niveles de riesgo psicosocial es un deber legal del empleador, por lo que con esta investigación también se está dando cumplimiento legal en materia de seguridad y salud en el trabajo.

3. TIPO DE INTERVENCIÓN DE INVESTIGACIÓN

La investigación requiere el contacto con los trabajadores para conocer las condiciones de trabajo que pueden ser generadoras de riesgo psicosocial. La recolección de información se ejecuta en dos etapas: la primera de observación y la segunda correspondiente a la aplicación de un instrumento de evaluación de factores de riesgo psicosocial (CoPsoQ-Istas-21).

4. SELECCIÓN DE PARTICIPANTES

Se exhorta a todos los trabajadores de Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltda. a participar en la investigación sobre los factores de riesgo psicosocial en la compañía.

5. PROCEDIMIENTO Y PROTOCOLO

El estudio se enfoca en los siguientes aspectos puntuales:

- Recolección de información organizacional sobre la compañía y caracterización de la población.
- Observación de condiciones de trabajo actuales para identificar la existencia de factores de riesgo psicosocial.

- Aplicación del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales CoPsoQ-Istas 21, para valorar la magnitud del riesgo presente en la compañía.

6. DURACIÓN

La recolección de los cuestionarios dura aproximadamente 1 hora incluyendo el tiempo de socialización de la investigación.

7. RIESGOS

Se tomarán medidas de bioseguridad para la toma de los cuestionarios y se asegurará el distanciamiento social tanto como sea posible con la disposición de alcohol y ventilación de la zona en la que se recojan los datos.

8. BENEFICIOS

Al concluir el estudio será posible establecer un control pertinente de modo que se pueda reducir los riesgos ergonómicos que podrían afectar a la salud de los docentes.

9. CONFIDENCIALIDAD

Los cuestionarios aplicados no requieren su información personal, por lo que el proceso será anónimo. Su honesta respuesta es vital para la efectividad de la investigación.

10. COMPARTIENDO RESULTADOS

La información resultante de la investigación será socializada previo su publicación en el repositorio de la Universidad Técnica de Ambato, no se publicarán datos personales o información confidencial en la investigación.

11. DERECHO A NEGARSE O RETIRARSE

En caso de no desear participar en la investigación usted puede retirarse en cualquier momento durante el proceso.

12. A QUIEN CONTACTAR

Para resolver cualquier duda o inquietud que pudiera surgir sobre la investigación usted puede contactarse con las siguientes personas:

Investigadora	Tutor de investigación
Nombre: Katherine Lisbeth Vizcaíno Albán Teléfono: 0992966569 Correo electrónico: kvizcaino6927@uta.edu.ec	Nombre: Luis Alberto Morales Perrazo Teléfono: 0988356353 Correo electrónico: luisamorales@uta.edu.ec

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Manifiesto que he leído y entendido la hoja de información que se me ha entregado, que he hecho las preguntas que me surgieron sobre el proyecto y que he recibido información suficiente sobre el mismo.

Comprendo que mi participación es totalmente voluntaria, que puedo retirarme del estudio cuando quiera sin tener que dar explicaciones y sin que esto repercuta en mi actividad laboral. He sido también informado que mis datos e información personal serán protegidos y mis respuestas anónimas.

Presto libremente mi conformidad para participar en el Proyecto de Investigación titulado “RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL DE ENCOMECA, ENLACE COMERCIAL ECUATORIANO CÍA. LTDA.”.

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO para cubrir los objetivos especificados en el proyecto.

Anexo 2. Fuentes bibliográficas incluidas según la metodología PRISMA

N°	TÍTULO	BASE DE DATOS	AÑO	AUTORES	OBJETIVO
P1	Componentes de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital de Cajamarca, Perú	Scopus	2022	Aliaga-Zamora, G.J., Delgado-Céspedes, V.H., Romero-Cueva, Y.J., Cholán-Valdez, O.R., Rondon-Jara, E.	Establecer el grado de relación entre los componentes del riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Regional de Cajamarca
P2	Perfil de riesgo psicosocial y variables socio laborales del personal judicial en instituciones públicas ecuatorianas	Scopus	2021	Yolis, C., Vinicio, B., Aimee, V., Marcelo, R.	Identificar el nivel de riesgo psicosocial y el perfil sociolaboral del personal judicial de las instituciones públicas ecuatorianas [85]
P3	Factores psicosociales que influyen en el ausentismo: Evaluación de un modelo explicativo.	Scopus	2021	Guerrero, E.G.P., Carrillo, L.J.L., Ruiz, L.K.J.	Evaluar un modelo explicativo del ausentismo laboral, basado en la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la mediación de la percepción de las relaciones sociales y el estrés laboral[85].
P4	La fatiga y la carga mental en los teletrabajadores: a	Scopus	2020	Venegas Tresierra, C.E., Leyva Pozo, A.C.	Describir, por medio de una revisión bibliográfica, la fatiga y carga mental del teletrabajador, resultando de interés para la salud

	propósito del distanciamiento social				ocupacional, la salud pública, la investigación clínica, la psicología y otras áreas del conocimiento[86].
P5	Factores de riesgo psicosocial, conflicto organizacional y satisfacción laboral en profesionales de la Salud: Un modelo de ecuaciones estructurales	Scopus	2019	Sureda, E., Mancho, J., Sesé, A.	Probar un modelo de interdependencia sobre el efecto que los factores de riesgo psicosocial generan sobre el conflicto organizacional y la satisfacción laboral en profesionales de la Salud[87].
P6	Factores determinantes psicosociales asociados a patologías de stress laboral en funcionarios administrativos en una eps de Bogotá	Scopus	2018	Becerra-Ostos, L.F., Quintanilla, D., Vásquez, X.A., Restrepo-Guerrero, H.F.	Identificar y determinar los factores que inciden en la aparición de trastornos mentales no transmisibles en el área de salud pública y/o laboral en personas que laboran en una empresa prestadora de servicios de salud (EPS) en la ciudad de Bogotá D.C Colombia[79].
P7	Factores de riesgo psicosocial como predictores del bienestar laboral: Un análisis SEM	Scopus	2017	Luceño-Moreno, L., Talavera-Velasco, B., Martín-García, J., Martín, S.E.	Validar un modelo de bienestar laboral mediante la evaluación de factores de riesgo psicosocial percibidos en una muestra de 865 trabajadores de diferentes empresas del sector servicios mediante el cuestionario DECORE[80].

P8	Factores de riesgos psicosociales y estrés percibido en docentes universitarios	Meta biblioteca	2019	Tacca Huamán, Daniel Rubén, Tacca Huamán, Ana Luisa	Conocer la relación entre los factores de riesgos psicosociales y el estrés percibido por los docentes universitarios[47]
P9	Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo	Meta biblioteca	2018	Diaz Pincheira, Francisco Javier; "Universidad de Concepción"., Carrasco Garces, Moises Esteban; Universidad de Concepción	Explorar los factores de clima laboral y riesgos psicosociales y la manera como estos afectan a la felicidad organizacional[88].
P10	Síndrome de Burnout en profesores de escuela y universidad: un análisis psicométrico y comparativo en la ciudad de Arequipa	Meta biblioteca	2019	Arias Gallegos, Walter L., Huamani Cahua, Julio Cesar, Ceballos Canaza, Karla D.	Analizar comparativamente las manifestaciones del síndrome de burnout en profesores de escuela y de universidad, radicados en la ciudad de Arequipa[89].
P11	Exposición a factores psicosociales laborales y sintomatología de estrés en trabajadores peruanos	Redalyc	2018	Pando, Manuel Gascón, Santiago Varillas, Walter	Determinar el grado de riesgo de diversos factores psicosociales para cada tipo de síntomas de estrés. Se realizó un estudio transversal, descriptivo, con una muestra de Población Económicamente Activa de 542 trabajadores peruanos, todos

					pertenecientes a la economía formal con diversos tipos de puestos de trabajo[90].
P12	Factores de riesgo psicosocial y salud mental en trabajadores de una empresa textil	Redalyc	2020	Vargas, Claudia Bernáldez Germán Gómez, Ulises	Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial, la exposición a eventos traumáticos y la salud mental en empleados de una empresa textil, a partir de los requerimientos de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 titulada “Factores de riesgo psicosocial en el trabajo, Identificación, Análisis y Prevención”, y de los instrumentos destinados a tal fin[91].
P13	Estudio evaluativo de riesgo psicosocial en el desempeño de labores de seguridad privada	Redalyc	2020	Muñoz, Raquel Rangel, Saul	Identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo e incrementar la Productividad en el desempeño del personal de seguridad[92].
P14	Diagnóstico de las percepciones de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo del personal de una industria manufacturera	Redalyc	2018	Luna, Estibalis Anaya, Ana Ramírez, Ezequiel	Evaluar la percepción del personal sobre los factores psicosociales, mediante la Batería Condiciones de Trabajo de Carácter Psicosocial[93].
P15	Prevención de Riesgos Laborales en el cultivo de Pitahaya, Manabí, Ecuador	Redalyc	2019	Litardo, Carlos Real, Grether Cedeño, Liliana	Evaluar los riesgos laborales que afectan a los trabajadores que cultivan la Pitahaya y proponer un plan de prevención que garantice la seguridad y salud de los trabajadores[94].

P16	Liderazgo, factores de riesgo psicosocial y estrés en la Dirección de Tránsito y Movilidad en Zapotlán el Grande (Jalisco)	Redalyc	2019	Saldaña, Claudia Polo, Jean Gutiérrez, Oscar	El presente trabajo se centra en evaluar algunos factores de riesgo psicosocial como son, organización del tiempo de trabajo, liderazgo y relación, ambiente de trabajo y factores propios de la actividad, así como el estrés y el liderazgo en trabajadores de la Dirección de Tránsito y Movilidad de Zapotlán el Grande[95].
P17	Prevalencia de hipertensión arterial y correlación con los factores de riesgo psicosociales en el personal administrativo de una institución de Machala-Ecuador	Redalyc	2020	Álvarez, María Álvarez, Andrei Carrión, Lisseth	Evaluar la prevalencia de la hipertensión y su relación con los factores de riesgo psicosocial en trabajadores administrativos de una institución de Machala, Ecuador[96].
P18	El clima laboral en el contexto organizacional	Redalyc	2020	Bermejo, Marianela Suárez, Isis Salazar, Maylen	Proponer un procedimiento metodológico del clima laboral sustentado en herramientas con un rigor científico que permitan el tratamiento del clima laboral deseado en la Unidad Empresarial de Base de la Empresa de Producciones Varias de Santiago de Cuba[97].
P19	Estrés laboral en el mercado laboral: una aplicación de metodologías de medición	Redalyc	2020	Astorquiza, Bilver Castillo, Maribel Gómez, Alina	Identificar los niveles de estrés que enfrenta la población empleada y sus posibles determinantes, estimamos un índice de estrés laboral (JSI) utilizando el método de medición de conjuntos difusos[98]

	difusa para el caso colombiano				
P20	Factores psicosociales que influyen en el ausentismo: Evaluación de un modelo explicativo	Redalyc	2020	Pulido, Edgar Lora, Lesby Jiménez, Luz	Evaluar un modelo explicativo del ausentismo laboral, con base en la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la mediación de la percepción de relaciones sociales y del estrés laboral[33]

Anexo 3. Protocolo de entrevista no estructurada

Protocolo de aplicación de entrevista	
¿Qué?	Aplicar la entrevista
¿A quién?	<ul style="list-style-type: none">- Gerente- Responsable de seguridad y salud en el trabajo 1 colaborador por unidad de análisis: <ul style="list-style-type: none">- Departamento administrativo- Departamento comercial- Departamento de logística
¿Para qué?	Conocer la opinión y percepción de los colaboradores sobre las condiciones de trabajo y clima laboral.
¿Cuándo?	Horario 8H00 a 13H00. 28 de Octubre 2022
¿Cómo?	Se recolectará la información presencialmente en los predios de la compañía, de forma anónima y de ser posible previo consentimiento del entrevistado se grabará la conversación con fines de análisis.
Validado por:	Ing. Mg. Luis Morales, Mg.

Guía de Entrevista no Estructurada

Buenos días/tardes. Mi nombre es Katherine Vizcaíno y estoy realizando un proyecto de investigación sobre la Evaluación de Riesgos Psicosociales en Encomeca, Enlace Comercial Ecuatoriano Cía. Ltda.

El objetivo de esta entrevista es poder conocer las diferentes opiniones para colaborar con el desarrollo e implementación de medidas de control para los riesgos psicosociales a los cuales están expuestos los colaboradores de la compañía.

En este sentido, siéntase libre de comentar sus ideas en este espacio. No existen respuestas correctas o incorrectas, lo que realmente se desea conocer es su opinión sincera.

Cabe mencionar que, en esta entrevista, la información es confidencial y su recolección tiene fines meramente investigativos. Sus respuestas serán unidas a otras de forma anónima y en ningún momento se identificará qué dijo cada participante.

Para llevar de mejor manera la toma de información, es de gran ayuda grabar la conversación. Tomar notas a mano podría dificultar el procesamiento e información importante. ¿Existe algún inconveniente en que grabemos la conversación? El uso de la grabación corresponde solamente a fines de análisis.

Le agradezco por su tiempo, es muy valioso.

Datos personales:

- Antigüedad en la compañía
- ¿El cargo que actualmente ocupa es el único que ha ocupado desde que ingresó a la compañía?

Riesgos Psicosociales

- ¿Conoce usted qué son los riesgos psicosociales?

Nota: En caso de que el entrevistado no tenga nociones de los riesgos psicosociales se procede a explicarlo para continuar con la entrevista.

- ¿Considera usted que los requerimientos de su puesto de trabajo son coherentes con su nivel de estudios, habilidades, condiciones y experiencia?
- ¿Recibe algún tipo de capacitación sobre cómo realizar las actividades de su puesto de trabajo?
- ¿Considera que obtiene la ayuda que necesita (de jefes, compañeros, subordinados) para completar sus tareas satisfactoriamente?
- ¿Ha sentido estrés en su ambiente de trabajo?
- ¿Considera usted que su actividad laboral no le causa ningún tipo de perjuicio a su salud física y mental?
- Para usted ¿Cuál es la importancia que tiene la prevención de riesgos laborales y en concreto los psicosociales?
- ¿Sabe usted si la compañía ejecuta actividades de prevención de accidentes laborales y enfermedades profesionales originados por riesgos psicosociales?
- En general, ¿Cómo describiría el ambiente laboral en la compañía? ¿Se siente a gusto mientras realiza su actividad? ¿Siente que alguna situación no le permite realizar sus tareas a su ritmo o a su manera?
- Prevención de riesgos psicosociales
- ¿Sabe usted si existen leyes que garantizan el bienestar y la prevención de los riesgos psicosociales en el ámbito laboral? Enumere algunas.

- ¿Considera usted necesario tomar alguna acción para prevenir situaciones de estrés relacionados con su actividad laboral? ¿En qué situaciones?
- ¿Puede relacionar algún efecto físico o psicológico de estar expuesto a algún tipo de riesgo psicosocial en el ámbito laboral?

Cierre

- Bien, para finalizar con la entrevista ¿Cómo se imagina usted en 5 años en el ámbito laboral? ¿Considera que seguiría trabajando aquí? ¿Por qué?
- ¿Y cómo se imagina que será su actividad laboral? ¿Cree que habrá mejoras? ¿Y a sus compañeros?
- ¿Qué haría usted si fuera gerente para prevenir los efectos de los riesgos psicosociales en la compañía?
- Por último, ¿Tiene algún comentario que quiera acotar?

La información recolectada será contrastada a través de un cuadro comparativo entre los aspectos principales de las respuestas dadas y su relación con los factores de riesgo psicosocial. Posteriormente se analizarán puntos clave que sean mencionados mayoritariamente por los entrevistados con el fin de incluirlos en las medidas de control de los riesgos psicosociales.

Anexo 4. Tabulación de respuestas de entrevista no estructurada

ETAPA DE LA ENTREVISTA	PREGUNTA	RESPUESTAS			
		PROPIETARIA	COLABORADOR 1	COLABORADOR 2	COLABORADOR 3
DATOS PERSONALES	Antigüedad en la compañía	17 años	4 años	8 meses	3 años
	¿El cargo que actualmente ocupa es el único que ha ocupado desde que ingresó a la compañía?	No, inicialmente fue Gerente de Ventas	No	No	Si
RIESGOS PSICOSOCIALES	¿Conoce usted qué son los riesgos psicosociales?	Si	No	No	Si
	¿Considera usted que los requerimientos de su puesto de trabajo son coherentes con su nivel de estudios, habilidades, condiciones y experiencia?	Si	Si, pero deberíamos capacitarnos día a día para poder ser un buen líder	Si	Si
	¿Recibe algún tipo de capacitación sobre cómo realizar las actividades de su puesto de trabajo?	No, autodidacta	Si, pero de manera general no para el puesto que ocupamos	Si	Si
	¿Considera que obtiene la ayuda que necesita (de jefes, compañeros, subordinados) para completar sus tareas satisfactoriamente?	Si	Si, al 100% de los jefes y compañeros	Si	Si
	¿Ha sentido estrés en su ambiente de trabajo?	No mucho	Si	Si, algunas veces	Si
	¿Considera usted que su actividad laboral no le causa ningún tipo de perjuicio a su salud física y mental?	Física	Mentalmente si, físicamente no	No	No
	Para usted ¿Cuál es la importancia que tiene la prevención de riesgos laborales y en concreto los psicosociales?	Del bienestar depende la salud	Es importante porque debemos cuidar nuestra salud y bienestar	Es importante porque hay que tratarlos a tiempo antes de que sea demasiado tarde	Es importante porque hay que tener conocimiento sobre esa información

¿Sabe usted si la compañía ejecuta actividades de prevención de accidentes laborales y enfermedades profesionales originados por riesgos psicosociales?	Si	Si, existe un buen control	Si	Si
En general, ¿Cómo describiría el ambiente laboral en la compañía?	Muy bueno, se siente bien	Buen ambiente laboral	Muy bueno, excelente	Bueno
¿Se siente a gusto mientras realiza su actividad?	Se siente a gusto	Si me siento a gusto	Si me siento a gusto	Si
¿Siente que alguna situación no le permite realizar sus tareas a su ritmo o a su manera?	No	A veces	No, todo está en óptimas condiciones	No
¿Conoce acerca de la prevención de riesgos psicosociales?	Si	No	Si	Si
¿Sabe usted si existen leyes que garantizan el bienestar y la prevención de los riesgos psicosociales en el ámbito laboral? Enumere algunas.	Si, es necesario comunicar, informar y buscar ayuda	Si, pero no recuerdo exactamente las leyes	Si, en el código de trabajo debería existir No recuerdo exactamente las leyes	Si, pero no las recuerdo
¿Considera usted necesario tomar alguna acción para prevenir situaciones de estrés relacionados con su actividad laboral?	En lo personal no	Si	No	Si
¿En qué situaciones?	Ninguna	Cuando se está en la misma rutina	No	Cuando existe una mala organización del tiempo, al momento de realizar cualquier actividad
¿Puede relacionar algún efecto físico o psicológico de estar expuesto a algún tipo de riesgo psicosocial en el ámbito laboral?	No	Si, dolor de cabeza, perdida del sueño por estar pensando en el trabajo	Si, dolor de cabeza, en ciertas ocasiones	Si, falta de sueño, dolor de espalda

CIERRE	Bien, para finalizar con la entrevista ¿Cómo se imagina usted en 5 años en el ámbito laboral?	Ganando experiencia y brindando un servicio de alta calidad	Pues ganando mayor experiencia	Pues me imagino teniendo más experiencia y adquiriendo más habilidades	Pues me imagino con cambios y adquiriendo conocimientos nuevos
	¿Considera que seguiría trabajando aquí? ¿Por qué?	Si	Si, por que me voy capacitando y poniendo más dedicación	Tal vez, por la experiencia adquirida	Si, por la experiencia
	¿Y cómo se imagina que será su actividad laboral? ¿Cree que habrá mejoras? ¿Y a sus compañeros?	Damos la oportunidad a las personas para que puedan ir mejorando y que puedan tener la aptitud correcta para la actividad que van a desarrollar	Pues será de mejor manera y se tendrá un mayor liderazgo y mayor comunicación con las personas	Buena, pues en todo sentido cada día se va adquiriendo experiencia para aplicarlo en el futuro	Buena, si habrá mejoras y mayor comunicación entre compañeros
	¿Qué haría usted si fuera gerente para prevenir los efectos de los riesgos psicosociales en la compañía?	Capacitar, informar y dar charlas	Capacitar y brindar más conocimiento a todos los empleados	Buscaría una persona externa, que sea un profesional competente y que nos pueda ayudar y capacitar	Ver una persona capacitada, más inducción al personal
	Por último, ¿Tiene algún comentario que quiera acotar?	No, simplemente hay que tener en consideración el ambiente laboral ya que la mayor parte del tiempo pasamos en el trabajo y si este no es el adecuado no se podrán desenvolver correctamente.	No	Se debe tener en cuenta todo tipo de riesgos ya que al futuro pueden ocasionar daños muy severos	La empresa debería seguir creciendo y deberíamos cumplir con todos los requerimientos para ser cada día mejores

RESPUESTAS

Pregunta:	Si	No
¿El cargo que actualmente ocupa es el único que ha ocupado desde que ingresó a la compañía?	75%	25%
¿Conoce usted qué son los riesgos psicosociales?	50%	50%
¿Considera usted que los requerimientos de su puesto de trabajo son coherentes con su nivel de estudios, habilidades, condiciones y experiencia?	100%	0%
¿Recibe algún tipo de capacitación sobre cómo realizar las actividades de su puesto de trabajo?	75%	25%
¿Considera que obtiene la ayuda que necesita (de jefes, compañeros, subordinados) para completar sus tareas satisfactoriamente?	100%	0%
¿Ha sentido estrés en su ambiente de trabajo?	75%	25%
¿Considera usted que su actividad laboral no le causa ningún tipo de perjuicio a su salud física y mental?	50%	50%
¿Los trabajadores consideran importante la prevención de riesgos psicosociales?	100%	0%
¿Sabe usted si la compañía ejecuta actividades de prevención de accidentes laborales y enfermedades profesionales originados por riesgos psicosociales?	100%	0%
¿Los trabajadores consideran que existe un buen clima laboral?	100%	0%
¿Se siente a gusto mientras realiza su actividad?	100%	0%
¿Siente que alguna situación no le permite realizar sus tareas a su ritmo o a su manera?	25%	75%
¿Conoce acerca de la prevención de riesgos psicosociales?	75%	25%

¿Sabe usted si existen leyes que garantizan el bienestar y la prevención de los riesgos psicosociales en el ámbito laboral? Enumere algunas.	100%	0%
¿Considera usted necesario tomar alguna acción para prevenir situaciones de estrés relacionados con su actividad laboral?	50%	50%
¿Puede relacionar algún efecto físico o psicológico de estar expuesto a algún tipo de riesgo psicosocial en el ámbito laboral?	75%	25%
¿Los trabajadores desean seguir trabajando en la compañía?	100%	0%
¿Los trabajadores consideran que en un periodo de tiempo corto observarán mejoras en la gestión de la actividad laboral?	100%	0%

Análisis:

Según los resultados resumidos en la Tabla 4, sobre la percepción del riesgo psicosocial de los trabajadores entrevistados; entre los aspectos positivos se tiene que el 100% de trabajadores consideran que los requerimientos de su puesto tienen coherencia con su nivel de estudios, habilidades, condiciones y experiencia, obtienen el soporte necesario por parte de jefes, compañeros y subordinados, reciben capacitación general sobre cómo realizar su tarea, consideran que su entorno organizacional es favorable y se sienten a gusto mientras realizan sus tareas, conocen la legislación vigente o al menos saben en qué estamento legal se encuentran, desean seguir trabajando en la compañía y, finalmente, tienen expectativas positivas sobre la mejora de las condiciones de trabajo. En el otro lado, se tienen los aspectos negativos como: el 75% de los trabajadores ha sentido estrés mientras realiza su actividad laboral y además relacionan síntomas físicos con ello, por ejemplo dolores de cabeza, dolor de espalda y falta de sueño; además, se encuentra una opinión dividida con respecto a conocer la definición de los riesgos psicosociales y poderla relacionar con su situación laboral, la mitad de los trabajadores piensan que, su actividad le causa algún tipo de perjuicio a su salud física y mental, en ocasiones alguna situación no les permite realizar sus tareas satisfactoriamente y consideran necesario tomar acciones para prevenir situaciones de estrés en su actividad laboral.

Discusión:

La información obtenida sugiere que la actividad que realizan los trabajadores en la compañía les está produciendo estrés y agentes estresores que, desde la percepción de los entrevistados son generados por su actividad laboral. Según los trabajadores, el clima laboral resulta favorable para la ejecución de sus tareas, no obstante refieren falencias en cuanto a la organización del trabajo y el ritmo de trabajo, puesto

que, sienten que requieren mayor tiempo para la realización de sus actividades o mayor énfasis en la formación específica para la ejecución de las mismas; en otras palabras, si bien actualmente llevan a cabo la tarea, lo hacen de forma empírica por conocimiento adquirido en la práctica, no conocen formas de realizar su trabajo de mejor manera o no cuentan con el tiempo necesario para efectuar cambios en el proceso que permitan aumentar su productividad, por lo que el margen de control en su tarea es limitado generando tensión en el trabajador. Estos resultados coinciden con la investigación realizada en un operador logístico en donde se encontró que las manifestaciones psicológicas más altas se relacionan con el tiempo de trabajo, carga laboral y participación/supervisión[41].

Anexo 5. Guía de entrevista no estructurada para el responsable de seguridad

Guía de Entrevista no Estructurada

Buenos días/tardes. Mi nombre es Katherine Vizcaíno y estoy realizando un proyecto de investigación sobre la Evaluación de Riesgos Psicosociales en Encomeca Cía. Ltda.

El objetivo de esta entrevista es poder conocer las diferentes opiniones para colaborar con el desarrollo e implementación de medidas de control para los riesgos psicosociales a los cuales están expuestos los colaboradores de la compañía.

En este sentido, siéntase libre de comentar sus ideas en este espacio. No existen respuestas correctas o incorrectas, lo que realmente se desea conocer es su opinión sincera.

Cabe mencionar que, en esta entrevista, la información es confidencial y su recolección tiene fines meramente investigativos. Sus respuestas serán unidas a otras de forma anónima y en ningún momento se identificará qué dijo cada participante.

Para llevar de mejor manera la toma de información, es de gran ayuda grabar la conversación. Tomar notas a mano podría dificultar el procesamiento e información importante. ¿Existe algún inconveniente en que grabemos la conversación? El uso de la grabación corresponde solamente a fines de análisis.

Le agradezco por su tiempo, es muy valioso.

Datos personales:

- Cargo
- Experiencia en el campo
- ¿Cuáles son sus responsabilidades en la compañía?

Gestión de Riesgos Psicosociales

- ¿Cómo se gestionan los riesgos psicosociales en la empresa?
- ¿Puede mencionar algunos resultados relevantes en cuanto a la evaluación efectuada sobre los riesgos psicosociales?

- ¿Qué medidas preventivas para los riesgos psicosociales se han efectuado en la compañía?
- ¿Considera que estas medidas han sido efectivas?
- Bajo su criterio, ¿Qué se necesitaría para gestionar de mejor manera los riesgos psicosociales?
- En general, ¿Cómo describiría el compromiso de la compañía con la vigilancia de los factores de riesgo psicosocial?

Cierre

- Bien, para finalizar con la entrevista ¿Cómo considera usted que se puede mejorar la prevención de los riesgos psicosociales en la compañía?
- Por último, ¿Tiene algún comentario que quiera acotar?

RESPUESTAS

Datos personales:

- Cargo: Responsable de seguridad.
- Experiencia en el campo: más de 10 años en el campo, tiene una empresa de asesoría y acompañamiento empresarial en SST.
- ¿Cuáles son sus responsabilidades en la compañía?

Sus tres principales funciones incluyen:

- ✓ Identificar, evaluar y controlar los riesgos laborales.
- ✓ Brindar acompañamiento, capacitación y formación en SST.
- ✓ Promover la cultura de prevención de riesgos en la compañía.

Gestión de Riesgos Psicosociales

- ¿Cómo se gestionan los riesgos psicosociales en la empresa?

Cada año se evalúan los riesgos psicosociales mediante el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales proporcionado por el Ministerio de Trabajo.

- ¿Puede mencionar algunos resultados relevantes en cuanto a la evaluación efectuada sobre los riesgos psicosociales?

En el informe de evaluación de riesgos psicosociales se obtuvieron porcentajes de riesgo psicosocial alto en Recuperación (17%) y Acoso Laboral (17%), por lo que la compañía requiere empezar un proceso de identificación de las condiciones de trabajo no favorables que están generando malestar en la salud de los trabajadores.

- ¿Qué medidas preventivas para los riesgos psicosociales se han efectuado en la compañía?

Actualmente se llevan a cabo campañas comunicacionales sobre la prevención de factores psicosociales a través de carteleras, charlas, talleres y envío de material audiovisual por redes sociales.

- ¿Considera que estas medidas han sido efectivas?

En gran medida han sido efectivas, esto se puede evidenciar por la reducción del porcentaje de riesgo alto de años anteriores a la evaluación mencionada; sin embargo, la compañía está interesada en

eliminar el riesgo psicosocial alto. Además, el índice de rotación es bastante alto. En promedio mensualmente hemos realizado 2 inducciones en seguridad y salud ocupacional para personal nuevo, sin embargo, el número de trabajadores generalmente se mantiene en 30 personas aproximadamente.

- Bajo su criterio, ¿Qué se necesitaría para gestionar de mejor manera los riesgos psicosociales?

Definir con exactitud cuales son las condiciones de trabajo que están generando el riesgo psicosocial a través del estudio con la participación activa de los trabajadores y aplicar controles administrativos relacionados con la organización del trabajo.

Cierre

- Bien para finalizar, ¿Cómo describiría el compromiso de la compañía con la vigilancia de los factores de riesgo psicosocial?

El compromiso de la compañía con la prevención de los riesgos psicosociales es bastante fuerte puesto que hemos visto el interés en mejorar las condiciones de trabajo de los colaboradores en las diferentes dimensiones, considero que somos escuchados cuando observamos alguna deficiencia y se aplica la mayoría de las medidas correctivas recomendadas.

- Por último, ¿Tiene algún comentario que quiera acotar?

No.

Anexo 6. Cuestionario de identificación de factores psicosociales específicos

Factor	Preguntas de identificación	Gerencia-Compras	Contabilidad	Caja	Facturación	Cartera	Comercio exterior	Asistente administrativa	Jefe de ventas	Supervisor de Ventas	Asesor comercial	Jefe de Bodega	Ayudante de Bodega	Ayudante de camión	Chofer
Trabajos a turnos/ nocturno	¿Se trabaja a turnos o en periodo nocturno?	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No
Trato con personas (Violencia externa)	¿El personal de la empresa está expuesto a riesgo de violencia en cualquiera de sus formas (insultos, amenazas, agresiones físicas...)?	No	No	No	No	No	No	No	Si	Si	Si	No	No	Si	Si
	¿Se trabaja solo/a sin presencia de otras personas de la empresa?	No	No	No	No	No	No	No	Si	Si	Si	No	No	Si	Si
	¿Se trabaja con personas enfadadas/ insatisfechas/ afectadas emocionalmente/ frustradas?	Si	Si	No	No	No	No	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si
	¿Se trabaja con productos valiosos y/o susceptibles de ser robados?	Si	Si	Si	Si	No	No	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Demandas emocionales	¿El trabajo es emocionalmente exigente?	No	No	No	No	No	No	No	Si	Si	Si	No	No	Si	Si
	¿El trabajo requiere disimular o esconder las emociones propias?	No	No	No	No	No	No	No	Si	Si	Si	No	No	Si	Si
	El trabajo ¿requiere manejar las emociones de los clientes/usuarios?	No	No	No	No	No	No	No	Si	Si	Si	No	No	No	No
	¿Se trabaja con personas que están en situación de crisis, enfadadas, insatisfechas o en dificultades?	Si	Si	No	No	No	No	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si
Ritmo de trabajo	¿Está organizado el trabajo según un ritmo determinado?	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No
	¿Se realiza trabajo en cadena, línea de montaje?	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No
	¿Es posible identificar un ciclo de trabajo que se repite periódicamente?	No	No	Si	Si	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No

Anexo 7. Cuestionario de evaluación de factores psicosociales comunes y específicos

EVALUACIÓN DE FACTORES COMUNES			
1. CONTENIDO DE TRABAJO			
Se evitan las tareas cortas, repetitivas o con escaso contenido.	Sí	No	NP
El trabajo permite aplicar las capacidades y habilidades de quien lo realiza.	Sí	No	NP
El/la trabajador/a conoce la aportación de su trabajo al resultado final.	Sí	No	NP
2. CARGA DE TRABAJO			
Habitualmente se dispone de tiempo suficiente para realizar el trabajo sin presiones.	Sí	No	NP
La cantidad y/o complejidad del trabajo está ajustada y dimensionada al número y capacidad de quien lo realiza.	Sí	No	NP
El/la trabajador/a dispone de los conocimientos, habilidades, recursos, equipos, materiales... necesarios para desempeñar de forma adecuada el trabajo.	Sí	No	NP
3. TIEMPO DE TRABAJO			
La duración de la jornada se ajusta al horario reglado de la empresa, evitándose prolongaciones de jornada (presencial o a través de conexión a móviles u ordenadores) y favoreciendo la desconexión digital.	Sí	No	NP
El horario de trabajo (horas de entrada/salida, trabajo en fines de semana, etc.) permite compatibilizar la vida profesional con la personal.	Sí	No	NP
La distribución de pausas, descansos, tiempo entre jornadas de trabajo, días libres, etc., permite una adecuada recuperación de la fatiga.	Sí	No	NP
El/la trabajador/a conoce con anticipación suficiente los horarios de trabajo y sus modificaciones.	Sí	No	NP
4. AUTONOMÍA			
El/la trabajador/a dispone de autonomía para decidir aspectos de la ejecución del trabajo como el orden, el modo de realizar las tareas, la resolución de incidencias, etc.	Sí	No	NP
	Sí	No	NP
	Sí	No	NP
El/la trabajador/a dispone de autonomía para administrar sus pausas y regular la velocidad de ejecución del trabajo.	Sí	No	NP
El/la trabajador/a tiene la posibilidad de tomar horas y días libres para atender asuntos personales.	Sí	No	NP
5. DEFINICIÓN DE ROL			
El trabajo está bien definido, los objetivos y los procedimientos están claros y la persona conoce lo que se espera de ella.	Sí	No	NP
Los recursos asignados a las tareas son adecuados y las instrucciones recibidas no son contradictorias.	Sí	No	NP
Las tareas que desempeña el/la trabajador/a se corresponden con las funciones propias de los cometidos del puesto de trabajo.	Sí	No	NP
6. RELACIONES INTERPERSONALES			
Se puede obtener fácilmente ayuda y apoyo de las/los compañeras/os.	Sí	No	NP
Se puede obtener fácilmente ayuda y apoyo de las/los jefas/es.	Sí	No	NP
Las relaciones interpersonales son de respeto mutuo con ausencia de conductas inadecuadas (discriminatorias, abusivas, hirientes, violentas...).	Sí	No	NP
La empresa tiene un procedimiento (formal o informal) de gestión frente a conductas hostiles y/o violentas y los trabajadores saben cómo proceder y a quién recurrir.	Sí	No	NP
EVALUACIÓN DE FACTORES ESPECÍFICOS			
7. TRABAJO A TURNOS/NOCTURNO			
Se respeta el ciclo vigilia/sueño, con cambios de turno alrededor de las 7h, 15 h y 23h.	Sí	No	NP
Se minimiza el número de noches trabajadas de forma consecutiva.	Sí	No	NP
Se fomenta que no se trabaje en el turno de noche más de dos semanas consecutivas.	Sí	No	NP
Se reduce la carga de trabajo durante el turno de noche.	Sí	No	NP

El/la trabajador/a conoce los calendarios de asignación de turnos con tiempo suficiente para organizar su vida personal.	Sí	No	NP
Se facilita la ingestión de comida caliente y equilibrada.	Sí	No	NP
8. TRATO CON PERSONAS (VIOLENCIA EXTERNA)			
Se estudian las condiciones (desplazamiento, accesibilidad, entorno físico, etc.) en que se va a prestar el servicio y el tipo de cliente para determinar los riesgos y adoptar las medidas preventivas que correspondan.	Sí	No	NP
El entorno de acogida, recepción, espera y prestación del servicio es adecuado y confortable.	Sí	No	NP
El/la trabajador/a tiene acceso fácil a zonas seguras, inaccesibles para quien agrede, y puede dar en seguida la señal de alarma.	Sí	No	NP
El/la trabajador/a está instruido en el manejo de situaciones conflictivas con clientes.	Sí	No	NP
Se dispone de mecanismos de seguridad y protección frente a atracos (cámaras, personal de seguridad, avisadores, etc.) que funcionan adecuadamente.	Sí	No	NP
Se evita que el/la trabajador/a se quede solo/a (especialmente con clientes difíciles, en los momentos de cierre, etc.).	Sí	No	NP
9. DEMANDAS EMOCIONALES			
El lugar de trabajo dispone del espacio y medios adecuados para atender a los clientes.	Sí	No	NP
Es adecuada la dotación de personal a la cantidad de usuarios/as y sus características.	Sí	No	NP
El/la trabajador/a está instruido/a sobre la correcta atención al público.	Sí	No	NP
El/la trabajador/a ha recibido formación en el manejo de la relación emocional con el usuario.	Sí	No	NP
El/la trabajador/a ha recibido formación en el manejo de sus vivencias emocionales.	Sí	No	NP
Están implantadas estrategias grupales de apoyo social para la adecuada gestión del impacto emocional del trabajo.	Sí	No	NP
10. RITMO DE TRABAJO			
Se analizan los procesos de trabajo y se adaptan para atenuar el trabajo monótono y repetitivo.	Sí	No	NP
La velocidad de trabajo no es ni demasiado alta ni demasiado baja.	Sí	No	NP
El tiempo para cada tarea permite hacerla sin generar daños a la salud ni comprometer la seguridad.	Sí	No	NP
El diseño de los puestos de trabajo minimiza las exigencias posturales y ergonómicas, no siendo una fuente de fatiga adicional.	Sí	No	NP
Se han ajustado las pausas y descansos para atenuar el trabajo monótono y repetitivo.	Sí	No	NP

Anexo 8. Resumen de evaluación de factores psicosociales específicos

FACTORES	PUESTOS DE TRABAJO														¿Por qué no se cumple?	Observaciones
	Gerencia-Compras	Contabilidad	Caja	Facturación	Cartera	Comercio exterior	Asistente administrativa	Jefe de ventas	Supervisor de Ventas	Asesor comercial	Jefe de Bodega	Ayudante de Bodega	Ayudante de camión	Chofer		
Trato con personas (violencia externa)																
Se estudian las condiciones (desplazamiento, accesibilidad, entorno físico, etc.) en que se va a prestar el servicio y el tipo de cliente para determinar los riesgos y adoptar las medidas preventivas que correspondan	Si	Si	Si	Si	NP	NP	NP	No	No	No	Si	Si	No	No	Las condiciones en que se brinda el servicio son externas por lo que no se controlan, sin embargo, se brinda capacitación en servicio al cliente.	
El entorno de acogida, recepción, espera y prestación del servicio es adecuado y confortable	Si	Si	Si	Si	NP	NP	NP	Si	NP	NP	No	No	NP	NP	El entorno en el que los vendedores, ayudantes de camión y choferes brindan el servicio es externo por lo que no se puede controlar.	
El/la trabajador/a tiene acceso fácil a zonas seguras, inaccesibles para quien agrede, y puede dar en seguida la señal de alarma	No	No	No	No	NP	NP	NP	No	No	No	No	No	No	No	Para los trabajadores que realizan su actividad fuera de la empresa no se puede asegurar una zona segura puesto que las condiciones son externas. En las instalaciones no existe una zona destinada para este efecto.	
El/la trabajador/a está instruido/a en el manejo de situaciones conflictivas con clientes	Si	Si	Si	Si	NP	NP	NP	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si		Constantemente se brindan capacitaciones sobre atención al cliente y

																	manejo de conflictos para todo el personal.
Se dispone de mecanismos de seguridad y protección frente a atracos (cámaras, personal de seguridad, avisadores, etc.) que funcionan adecuadamente	Si	Si	Si	Si	NP	NP	NP	No	No	No	Si	Si	No	No			No se disponen actualmente de mecanismos de seguridad para los colaboradores que realizan su actividad fuera de la compañía. Se dispone de videovigilancia en las instalaciones de la compañía.
Se evita que el/la trabajador/a se quede solo/a (especialmente con clientes difíciles, en los momentos de cierre, etc.)	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	Si	Si	Si	NP	NP	Si	Si			Los asesores comerciales casi siempre están acompañados de personal adicional. El ayudante de camión y el chofer se dirigen juntos a realizar las entregas a los clientes por lo que nunca están solos.
Trato con clientes (exigencias emocionales)																	
El lugar de trabajo dispone del espacio y medios adecuados para atender a los clientes	Si	Si	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	Si	NP	NP	NP		
Es adecuada la dotación de personal a la cantidad de usuarios/as y sus características	Si	Si	NP	NP	NP	NP	NP	NP	Si	Si	Si	Si	NP	Si	Si		
El/la trabajador/a está instruido/a sobre la correcta atención al público	Si	Si	NP	NP	NP	NP	NP	NP	Si	Si	Si	Si	NP	Si	Si		
El/la trabajador/a ha recibido formación en el manejo de la relación emocional con el usuario	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	No	No	No	NP	NP	No	No		No existe evidencia documental de haber recibido información sobre el manejo de la relación emocional con el usuario.
El/la trabajador/a ha recibido formación en el manejo de sus vivencias emocionales	No	No	NP	NP	NP	NP	NP	NP	No	No	No	No	NP	No	No		No existe evidencia documental de haber recibido información sobre el manejo de vivencias emocionales.
Están implantadas estrategias grupales de apoyo social para la adecuada gestión del impacto emocional del trabajo	No	No	NP	NP	NP	NP	NP	NP	No	No	No	No	NP	No	No		No existe evidencia documental de la implementación de estrategias grupales de este tipo.
Ritmo de trabajo																	
Se analizan los procesos de trabajo y se adaptan para atenuar el trabajo monótono y repetitivo	NP	NP	No	No	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	No	No	No		No se evidencia el análisis o estandarización de los procesos de trabajo.
La velocidad de trabajo no es ni demasiado alta ni demasiado baja	NP	NP	Si	Si	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	Si	Si	Si	Si		
El tiempo para cada tarea permite hacerla sin generar daños a la salud ni comprometer la seguridad	NP	NP	Si	Si	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	Si	No	No	No		Se observa un alto ritmo de trabajo en las primeras horas de la mañana junto con la

Anexo 9. Resumen de evaluación de factores psicosociales comunes


FACTORES	PUESTO DE TRABAJO														¿Por qué no se cumple?	Observaciones	
	Gerencia-Compras	Contabilidad	Caja	Facturación	Cartera	Comercio exterior	Asistente administrativa	Jefe de ventas	Supervisor de Ventas	Asesor comercial	Jefe de Bodega	Ayudante de Bodega	Ayudante de camión	Chofer			
Contenido de trabajo																	
Se evitan las tareas cortas, repetitivas o con escaso contenido.	Si	Si	No	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Tareas repetitivas con ciclos muy cortos.	
El trabajo permite aplicar las capacidades y habilidades de quien lo realiza.	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si		
El/la trabajador/a conoce la aportación de su trabajo al resultado final.	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si		
Carga de trabajo																	
Habitualmente se dispone de tiempo suficiente para realizar el trabajo sin presiones.	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	No	Si	El tiempo de carga de camiones en la mañana no es suficiente. Los trabajadores no toman en cuenta las normas de seguridad como parte del proceso.		
La cantidad y/o complejidad del trabajo está ajustada y dimensionada al número y capacidad de quien lo realiza.	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si			

El/la trabajador/a dispone de los conocimientos, habilidades, recursos, equipos, materiales... necesarios para desempeñar de forma adecuada el trabajo.	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	No	Si	Los trabajadores nuevos no cuentan con los conocimientos necesarios para realizar su actividad.	
Tiempo de trabajo																	
La duración de la jornada se ajusta al horario reglado de la empresa, evitándose prolongaciones de jornada (presencial o a través de conexión a móviles u ordenadores) y favoreciendo la desconexión digital	Si	No	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	No	No	Se observa que en ocasiones se alarga la jornada laboral al menos media hora.	
El horario de trabajo (horas de entrada/ salida, trabajo en fines de semana, etc.) permite compatibilizar la vida profesional con la personal	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si		El horario de los colaboradores va de 8H00 a 13h00 y de 15h00 a 18h00.
La distribución de pausas, descansos, tiempo entre jornadas de trabajo, días libres, etc., permite una adecuada recuperación de la fatiga	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si		Los trabajadores laboran solamente de lunes a viernes. Muy rara vez laboran los sábados.
El/la trabajador/a conoce con anticipación suficiente los horarios de trabajo y sus modificaciones	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si		La distribución de rutas o viajes se realiza una vez a la semana por lo que los trabajadores pueden planificar sus actividades.
Autonomía																	
El/la trabajador/a dispone de autonomía para decidir aspectos de la ejecución del trabajo como el orden, el modo de realizar las tareas, la resolución de incidencias, etc.	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si		

El/la trabajador/a dispone de autonomía para administrar sus pausas y regular la velocidad de ejecución del trabajo	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si		En general se observa que las personas realizan pausas según consideran oportuno.	
El/la trabajador/a tiene la posibilidad de tomar horas y días libres para atender asuntos personales	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si		Se observa que cuando un trabajador tiene una calamidad se le permite no asistir con el respectivo justificante.	
Definición del rol																	
El trabajo está bien definido, los objetivos y los procedimientos están claros y la persona conoce lo que se espera de ella.	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Los trabajadores no reciben una inducción técnica formal de las funciones de su puesto de trabajo que incluya documentación sobre los objetivos, procedimientos y aspectos que se esperan de sus tareas.	
Los recursos asignados a las tareas son adecuados y las instrucciones recibidas no son contradictorias.	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si		
Las tareas que desempeña el/la trabajador/a se corresponden con las funciones propias de los cometidos del puesto de trabajo.	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Se ejecutan tareas adicionales que no son propias del puesto de trabajo como manejo del recurso humano.	
Relaciones interpersonales																	
Se puede obtener fácilmente ayuda y apoyo de las/los compañeras/os.	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si		En general los trabajadores refieren que reciben la ayuda necesaria de compañeros y jefes, y califican el ambiente laboral como bueno.
Se puede obtener fácilmente ayuda y apoyo de las/los jefas/es.	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si		
Las relaciones interpersonales son de respeto mutuo con ausencia de conductas inadecuadas	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si		

(discriminatorias, abusivas, hirientes, violentas...).																	Además se cuenta con un protocolo interno de prevención y atención a casos de violencia y discriminación laboral.
La empresa tiene un procedimiento (formal o informal) de gestión frente a conductas hostiles y/o violentas y los trabajadores saben cómo proceder y a quién recurrir.	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	

Anexo 10. Registro Fotográfico de condiciones de trabajo


	Registro	Condiciones de trabajo del área de bodega	FECHA: 2022/10/21
	fotográfico:		
	Compañía:	Encomeca, Cía. Ltda.	

Descripción del registro:

Condiciones de trabajo



CHECKLIST CONDICIONES DE TRABAJO 21/10/2022

 ENCOMECA CIA. LTDA.	Registro	Condiciones de trabajo del área de bodega	FECHA:
	fotográfico:		2022/10/21
	Compañía:	Encomeca, Cía. Ltda.	

Descripción del registro:

Condiciones de trabajo



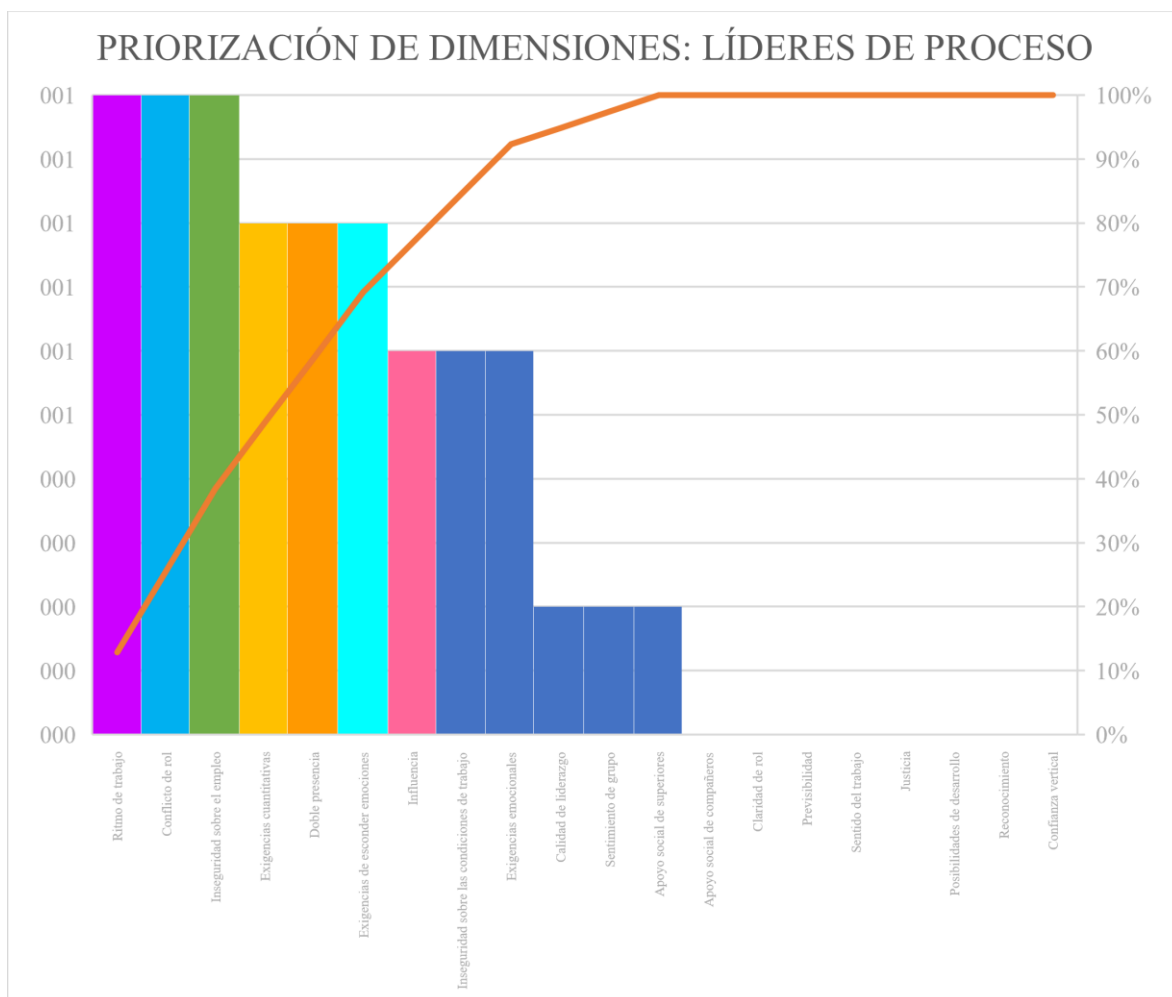
CHECKLIST CONDICIONES DE TRABAJO 21/10/2022

Anexo 11. Informe preliminar de resultados de evaluación de riesgos psicosociales
(CoPsoQ-Istas-21)

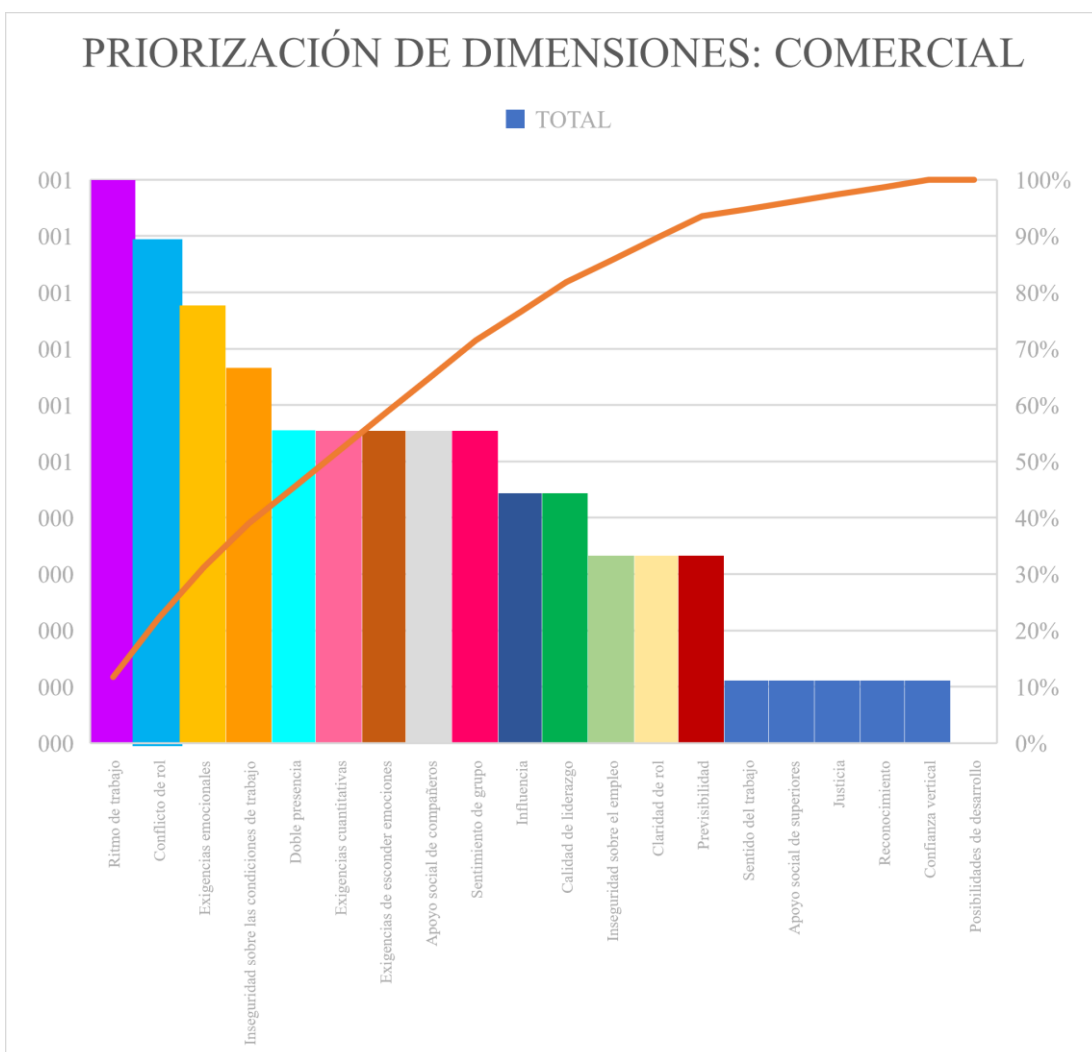
<https://drive.google.com/drive/folders/124rjWhKr0JVOvTaYeVa57jaVKSmHR0Qm?usp=sharing>

Anexo 12. Análisis de Pareto para unidades de análisis

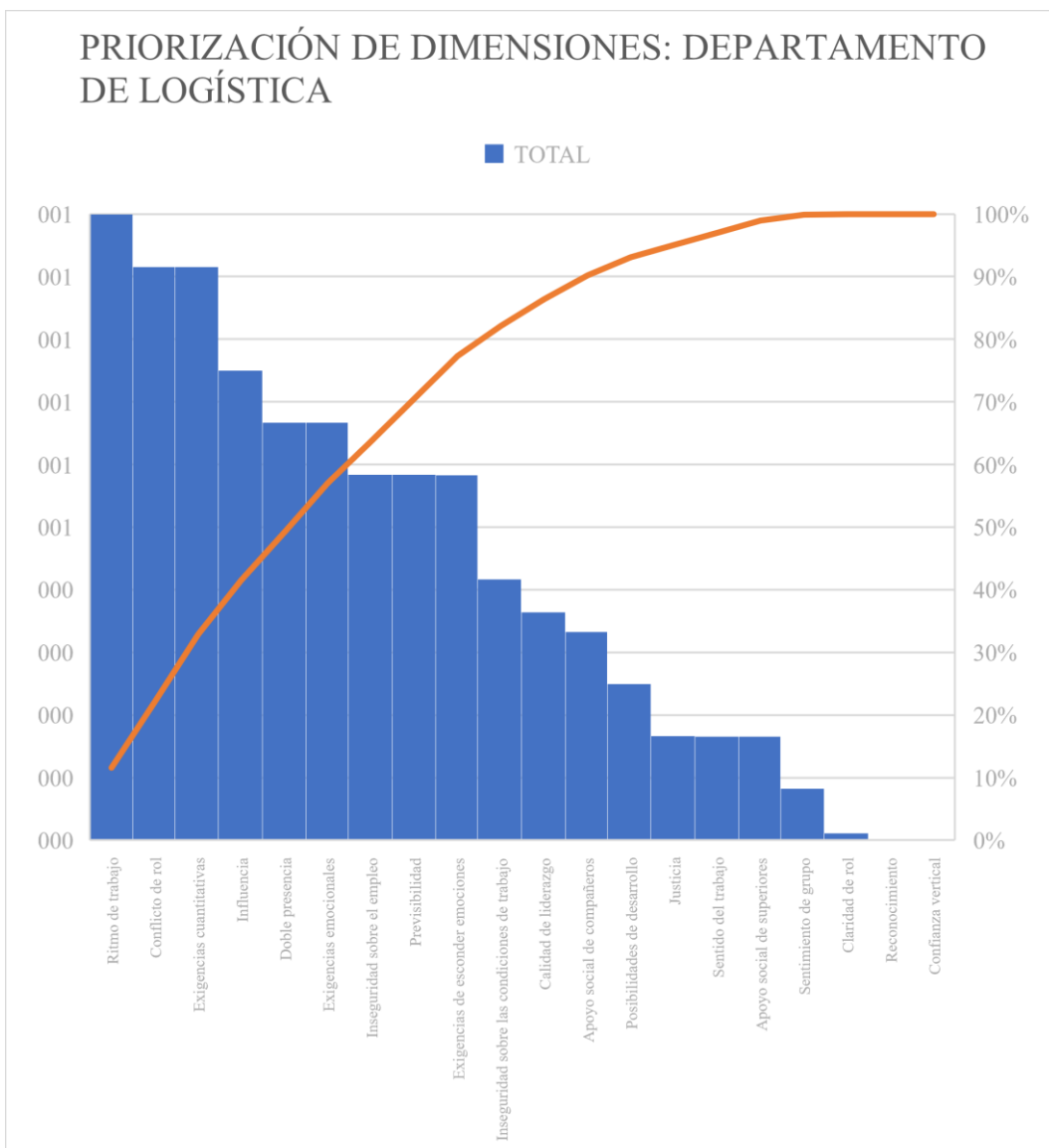
DIMENSIÓN	LÍDER DE PROCESO	TOTAL	% Acumulad
Ritmo de trabajo	100%	0%	13%
Conflicto de rol	80%	20%	26%
Inseguridad sobre el empleo	60%	40%	38%
Exigencias cuantitativas	60%	20%	49%
Doble presencia	40%	40%	59%
Exigencias de esconder emociones	40%	40%	69%
Influencia	20%	40%	77%
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	60%	0%	85%
Exigencias emocionales	60%	0%	92%
Calidad de liderazgo	20%	0%	95%
Sentimiento de grupo	0%	20%	97%
Apoyo social de superiores	0%	20%	100%
Apoyo social de compañeros	0%	0%	100%
Claridad de rol	0%	0%	100%
Previsibilidad	0%	0%	100%
Sentido del trabajo	0%	0%	100%
Justicia	0%	0%	100%
Posibilidades de desarrollo	0%	0%	100%
Reconocimiento	0%	0%	100%
Confianza vertical	0%	0%	100%



DIMENSIÓN	COMERCIAL		TOTAL		% Acumulad
Ritmo de trabajo	100%	0%	1,00	12%	12%
Conflicto de rol	67%	22%	0,89	10%	22%
Exigencias emocionales	44%	33%	0,78	9%	31%
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	44%	22%	0,67	8%	39%
Doble presencia	56%	0%	0,56	7%	45%
Exigencias cuantitativas	22%	33%	0,56	6%	52%
Exigencias de esconder emociones	33%	22%	0,56	6%	58%
Apoyo social de compañeros	22%	33%	0,56	6%	65%
Sentimiento de grupo	11%	44%	0,56	6%	71%
Influencia	11%	33%	0,44	5%	77%
Calidad de liderazgo	11%	33%	0,44	5%	82%
Inseguridad sobre el empleo	22%	11%	0,33	4%	86%
Claridad de rol	22%	11%	0,33	4%	90%
Previsibilidad	0%	33%	0,33	4%	94%
Sentido del trabajo	0%	11%	0,11	1%	95%
Apoyo social de superiores	0%	11%	0,11	1%	96%
Justicia	11%	0%	0,11	1%	97%
Reconocimiento	0%	11%	0,11	1%	99%
Confianza vertical	0%	11%	0,11	1%	100%
Posibilidades de desarrollo	0%	0%	0,00	0%	100%



DIMENSIÓN	LOGÍSTICA		TOTAL		% Acumulad
Ritmo de trabajo	100%	0%	1,00	12%	12%
Conflicto de rol	58%	33%	0,92	11%	22%
Exigencias cuantitativas	33%	58%	0,92	11%	33%
Influencia	25%	50%	0,75	9%	42%
Doble presencia	17%	50%	0,67	8%	49%
Exigencias emocionales	42%	25%	0,67	8%	57%
Inseguridad sobre el empleo	42%	17%	0,58	7%	64%
Previsibilidad	17%	42%	0,58	7%	71%
Exigencias de esconder emociones	25%	33%	0,58	7%	77%
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	17%	25%	0,42	5%	82%
Calidad de liderazgo	27%	9%	0,36	4%	86%
Apoyo social de compañeros	25%	8%	0,33	4%	90%
Posibilidades de desarrollo	0%	25%	0,25	3%	93%
Justicia	0%	17%	0,17	2%	95%
Sentido del trabajo	8%	8%	0,17	2%	97%
Apoyo social de superiores	8%	8%	0,17	2%	99%
Sentimiento de grupo	0%	8%	0,08	1%	100%
Claridad de rol	1%	0%	0,01	0%	100%
Reconocimiento	0%	0%	0,00	0%	100%
Confianza vertical	0%	0%	0,00	0%	100%



DIMENSIÓN	ADMINISTRATIVO	TOTAL		% Acumulad	
Ritmo de trabajo	100%	0%	1,00	12%	12%
Doble presencia	40%	60%	1,00	12%	24%
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	60%	40%	1,00	12%	37%
Exigencias cuantitativas	40%	40%	0,80	10%	46%
Influencia	20%	60%	0,80	10%	56%
Conflicto de rol	20%	40%	0,60	7%	63%
Inseguridad sobre el empleo	40%	20%	0,60	7%	71%
Sentimiento de grupo	20%	40%	0,60	7%	78%
Claridad de rol	0%	60%	0,60	7%	85%
Apoyo social de compañeros	20%	20%	0,40	5%	90%
Previsibilidad	20%	20%	0,40	5%	95%
Calidad de liderazgo	0%	20%	0,20	2%	98%
Apoyo social de superiores	0%	20%	0,20	2%	100%
Exigencias emocionales	0%	0%	0,00	0%	100%
Exigencias de esconder emociones	0%	0%	0,00	0%	100%
Sentido del trabajo	0%	0%	0,00	0%	100%
Justicia	0%	0%	0,00	0%	100%
Posibilidades de desarrollo	0%	0%	0,00	0%	100%
Reconocimiento	0%	0%	0,00	0%	100%
Confianza vertical	0%	0%	0,00	0%	100%

