

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**  
**SEDE CUENCA**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA DEL TRABAJO**

*Trabajo de titulación previo a la obtención del  
título de Licenciado en Psicología del Trabajo  
y Licenciada en Psicología del Trabajo*

**PRÁCTICA DE INVESTIGACIÓN:**

**“IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES CASO EMPRESA  
DIPOR S.A./TONI CORP, ÁREA DE DISTRIBUCIÓN, EN EL PERÍODO  
ABRIL-SEPTIEMBRE 2021”**

**AUTORES:**

FRANKLIN RAÚL UZHCA CAGUANA  
NICOLE MISHELLE YUNGA ZHAÑAY

**TUTORA:**

LCDA. DIANA CAROLINA ZÚÑIGA ORTEGA, MGST

CUENCA - ECUADOR

2021

## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Nosotros, Franklin Raúl Uzhca Caguana con documento de identificación N° 0104410964 y Nicole Mishelle Yunga Zhañay con documento de identificación N° 0105739114, manifestamos nuestra voluntad y cedemos a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que somos autores del trabajo de titulación: **“IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES CASO EMPRESA DIPOR S.A./TONI CORP, ÁREA DE DISTRIBUCIÓN, EN EL PERÍODO ABRIL-SEPTIEMBRE 2021”**, mismo que sido desarrollado para optar por el título de: *Licenciado en Psicología del Trabajo y Licenciada en Psicología del Trabajo*, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En aplicación a lo determinado en la Ley de Propiedad Intelectual, en nuestra condición de autores nos reservamos los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia, suscribimos este documento en el momento que hacemos entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, septiembre de 2021.

Franklin Raúl Uzhca Caguana

C.I. 0104410964

Nicole Mishelle Yunga Zhañay

C.I. 0105739114

## CERTIFICACIÓN

Yo, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: “**IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES CASO EMPRESA DIPOR S.A./TONI CORP, ÁREA DE DISTRIBUCIÓN, EN EL PERÍODO ABRIL-SEPTIEMBRE 2021**”, realizado por Franklin Raúl Uzhca Caguana y Nicole Mishelle Yunga Zhañay, obteniendo la *Práctica de Investigación*, que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, septiembre de 2021.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a circle with a vertical line through it and the name 'Carolina' written inside.

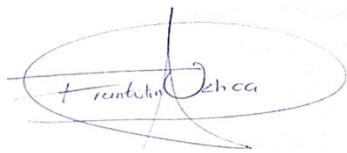
Msc. Carolina Zúñiga Ortega

C.I. 0301648515

## DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, Franklin Raúl Uzhca Caguana con documento de identificación N° 0104410964 y Nicole Mishelle Yunga Zhañay con documento de identificación N° 0105739114, autores del trabajo de titulación: “**IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES CASO EMPRESA DIPOR S.A./TONI CORP, ÁREA DE DISTRIBUCIÓN, EN EL PERÍODO ABRIL-SEPTIEMBRE 2021**”, certificamos que el total contenido de la *Práctica de Investigación*, es de nuestra exclusiva responsabilidad y autoría.

Cuenca, septiembre de 2021.



Franklin Raúl Uzhca Caguana

C.I. 0104410964



Nicole Mishelle Yunga Zhañay

C.I. 0105739114

## **DEDICATORIA**

Este trabajo dedico a mis padres, Gloria y Manuel, por ser el pilar fundamental en mi vida, los cuales me han sabido infundir todos los valores y me han brindado el apoyo en todos los ámbitos de mi vida, tanto académico como personal. Franklin Raúl.

Una dedicatoria especial a mi sobrinito Esteban Alejandro, el cual ha sido la inspiración de mi vida y mi impulso para conseguir mi profesión, la que a pesar de su corta edad ha sabido alegrar mis días. Franklin Raúl.

A mi hermana, Silvia Alexandra; que me ha brindado todo el apoyo para la culminación de mis estudios, con lo cual también he aprendido lo bella que es la vida llena de alegrías y aventuras junto a ella. Franklin Raúl.

Esta práctica de investigación quiero dedicar principalmente a mi mama; Cecilia, ya que gracias a ella y todo el apoyo que me ha brindado he logrado culminar una meta más en mi vida, y ha sido una pieza fundamental dentro de todo este gran paso que doy, también quiero dedicar a mi padrino, Ricardo, por su presente constancia, por los consejos que me ha brindado, a lo largo de esta trayectoria ya que sin su apoyo nada de esto pudo haber sido posible, a mi dos hermanos Johana y Jairo con quienes he compartido logros desde mi niñez, hasta la actualidad, por darme su comprensión y cariño siempre, y por último a mis sobrinas, ya que a su corta edad me han dado lecciones grandes en mi vida, me han llenado de amor, y me llenan de motivación día a día. Nicole Mishelle.

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, quiero agradecer a Dios por haberme brindado salud y vida, sabiduría, y determinación para poder finiquitar mi carrera universitaria.

Agradezco a todas las personas que me han acompañado en este camino de formación universitaria, a mis docentes por aquellos conocimientos transmitidos a lo largo de la carrera, especialmente a mi tutora por su paciencia y cariño demostrado durante todo este tiempo.

Franklin Raúl.

Principalmente, quiero agradecer a Dios por haberme dado la oportunidad de dar este paso gigantesco dentro de mi vida, ya que el camino que haya sido corto o largo, me dio fuerzas para ser constante día a día, también, quiero agradecer a un ser especial y muy importante que ha pasado conmigo momentos increíbles durante este trayecto, gracias mil, por tu amor y tu apoyo. Como no agradecer a mis docentes que impartieron conocimientos fructíferos dentro de mi ámbito profesional, y un agradecimiento especial a mi tutora que guió cada uno de nuestros pasos en este proyecto con dedicación y paciencia.

Nicole Mishelle

## **Resumen**

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo general identificar los riesgos psicosociales en el área de distribución, de la empresa DIPOR S.A. / TONI CORP, **siendo así una práctica investigativa** con el fin de realizar levantamiento de información sobre los riesgos un en el ámbito psicológico y social que afectan a la productividad del trabajador en actividades que realiza cotidianamente siendo así que la organización tenga un esquema previo para futuras decisiones o futuros planes de propuesta internamente. La investigación es descriptiva, de diseño no experimental y con un enfoque cuantitativo. Se utilizó el formulario de preguntas, la observación y se realizó la interpretación de los datos con estadística descriptiva por medio de Excel. Finalmente se presentan conclusiones y recomendaciones.

## **Abstract**

The present research project has the general objective of identifying the psychosocial risks in the distribution area of the company DIPOR SA / TONI CORP, **thus being an investigative practice** in order to collect information on the risks in the psychological and social field. To see the productivity of the worker in activities that are carried out on a daily basis, thus the organization has a prior scheme for future decisions or future proposal plans internally. The research is descriptive, of non-experimental design and with a quantitative approach. The question form was used, the observation and the interpretation of the data with descriptive statistics was carried out by means of Excel. Finally, conclusions and recommendations are presented.

## **PALABRAS CLAVES TEMÁTICAS**

FACTORES PSICOSOCIALES

DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES

CUESTIONARIO REDISEÑADO (52 ÍTEMS)

## Contenido

1.	Planteamiento del Problema .....	7
2.	Justificación .....	9
3.	Objetivos.....	10
3.1	Objetivo General.....	10
3.2	Objetivos Específicos.....	10
4.	Reseña Histórica: Empresa DIPOR S.A. / TONI CORP .....	10
5.	Introducción a la Administración de Recursos Humanos.....	11
5.1.1	Contextualización de la Administración de Recursos Humanos .....	12
5.1.2	Subsistemas de Recursos Humanos .....	13
5.1.3	El Reclutamiento.....	13
5.1.4	La Selección.....	14
5.1.5	La Contratación.....	14
5.1.6	Sueldos y Salarios .....	14
5.1.7	La Capacitación .....	14
5.1.8	Seguridad y Salud Ocupacional .....	14
5.2	Seguridad Social .....	14
5.3	Riesgos Organizacionales .....	15
5.4	Riesgo Laboral .....	16
5.5	Tipos de Riesgo Laboral .....	17
5.5.1	Tipos de Riesgo Laboral por Factores Técnicos y Humanos .....	17
5.5.2	Tipos de Riesgo Laboral según los agentes que lo ocasionan. ....	18
5.5.3	Factores de Riesgo Psicosocial .....	19



5.6	Tipos de Factores de Riesgo Psicosocial y agentes que influyen en ellos.....	19
5.6.1	Riesgo Psicosocial .....	21
5.7	Tipos de Riesgos Psicosociales.....	22
5.7.1	Estrés.....	22
5.7.2	Acoso Laboral (Mobbing).....	22
5.7.3	Acoso Sexual .....	23
5.7.4	Inseguridad Contractual .....	23
5.7.5	Interacciones entre vida Doméstica y Trabajo.....	23
5.7.6	Elevadas demandas Emocionales en el Trabajo .....	23
5.7.7	Síndrome del Trabajador Quemado (Burnout) .....	23
6.	Efectos de los Riesgos Psicosociales .....	24
7.	Normativa Legal .....	25
7.1	El Marco Jurídico y la práctica .....	25
7.2	Normas Internacionales del Trabajo .....	26
7.3	Normativa Legal (Legislación Nacional).....	27
8.	Definición de los Factores a aplicar.....	29
9.	Marco Metodológico.....	30
9.1	Enfoque de Estudio .....	30
9.1.1	Método Deductivo .....	30
9.1.2	Instrumento .....	31
9.1.3	Población y Muestra .....	32
9.1.4	Consideraciones Éticas .....	32
10.	Análisis e Interpretación de Datos .....	32

10.1	Procedimiento .....	32
10.1.1	Interpretación de Datos .....	33
11.	Conclusiones .....	40
12.	Recomendaciones .....	42
13.	Referencias.....	44
14.	Anexos .....	48

## Índice de Figuras

Figura 1	Seguridad Social.....	15
Figura 2	Bloque A. Factor características del puesto del trabajo.....	33
Figura 3	Bloque B. Factor características individuales.....	35
Figura 4	Bloque C. Organización del trabajo.....	37
Figura 5	Bloque D. Factores Extra laboral .....	38

## Índice de Tablas

Tabla 1	Tipos de riesgos laborales según los agentes que lo ocasionan.....	18
Tabla 2	Tipos de factores de riesgo psicosocial y agentes que influyen en ellos.....	19
Tabla 3	Tipos de factores de riesgo psicosocial y agentes que influyen en ellos.....	24
Tabla 4	Instrumentos jurídicos vinculantes para la prevención, protección y la de la salud mental de los trabajadores ante los riesgos psicosociales.....	25
Tabla 5	Instrumentos jurídicos no vinculantes para la prevención, protección y la de la salud mental de los trabajadores ante los riesgos psicosociales.....	26
Tabla 6	Normas Internacionales del Trabajo.....	26
Tabla 7	Temas con los cuales está relacionado la prevención, protección y salud mental de los trabajadores ante los riesgos psicosociales dentro de una organización.....	28
Tabla 8	Clasificación de los factores psicosociales.....	29
Tabla 9	Características del puesto de trabajo.....	33
Tabla 10	Características Individuales.....	35
Tabla 11	Organización del trabajo.....	37
Tabla 12	Factores Extra laborales.....	39

## 1. Planteamiento del Problema

El trabajador en su día a día se ve expuesto a diferentes situaciones laborales, tal es el caso que se presenta como problema en la empresa DIPOR S.A. / TONI CORP: los cambios que sufre la organización, afectando a su desempeño. Específicamente, en el *área de distribución esta problemática se evidencia en las* funciones del cargo, especialmente por el cambio de rutas, teniendo consecuencias como el retraso de entregas, no poder cubrir todas las rutas, poca organización laboral, sobrecarga de trabajo y el estrés generado por la incertidumbre.

El comité mixto OIT-OMS define los riesgos psicosociales como las interacciones entre trabajo, medio ambiente, satisfacción laboral y condiciones organizativas, por una parte, y las capacidades del trabajador, su cultura, necesidades y situación personal fuera del trabajo. Más específicamente, el INSHT, siguiendo a la OIT, los define como las condiciones presentes en una situación laboral, directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador. (Observatorio de Riesgos Psicosociales, 2019).

Según la Organización Mundial de la Salud, estos factores consisten en las interacciones que se generan entre el lugar de trabajo, el medioambiente y las condiciones de cada organización, eso ligado a las capacidades, necesidades, cultura y situación personal del trabajador.

Entendemos como «factores psicosociales» a aquellos elementos que afectan a los trabajadores y que se relacionan con el tipo de organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea. Estos pueden tener la capacidad de afectar de manera positiva o negativa, el bienestar y la salud (física o psíquica) del trabajador. «Es importante considerar que cuando un factor tiene la capacidad de afectar en forma negativa a un individuo, estaríamos hablando de un Riesgo

Psicosocial», aseguró Ingrid Riquelme, jefa de la Unidad de Prevención de Riesgos de la Casa de Estudios.

Es importante Porque nos permiten tener una visión respecto de las diversas condiciones implicadas en el trabajo, que pueden constituirse tanto en factores protectores o de riesgo para la salud de las personas, los equipos de trabajo y las organizaciones.

Del mismo modo, la medición nos permite generar orientaciones y abordajes de estos factores, como organización, a través de la adopción de medidas de mejora que permitan fortalecer aquellos aspectos que pudiesen fomentar el bienestar y la salud, así como desarrollar acciones para disminuir y controlar este tipo de riesgos. (Gutiérrez, 2019).

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (Factores Psicosociales en el Trabajo, p.12).

Los riesgos psicosociales son la causa de varios problemas en el ámbito laboral, se derivan de las deficiencias en la gestión del trabajo, escaso contexto social del ámbito laboral, produciendo resultados físicos y psicológicos negativos debido a cargas de trabajos excesivas, falta de claridad en las funciones del puesto, falta de participación en la toma de decisiones que afecta al trabajador, por lo tanto puede estar expuesto a múltiples factores tales como: el estrés desencadenado por la monotonía, extensas horas de trabajo, ambigüedad del rol, pocas horas de descanso entre otras lo que puede percutir negativamente sobre el desempeño laboral en sus trabajadores, afectando así la productividad de la organización, en el área intervenida.

## **2. Justificación**

En el entorno laboral el colaborador interactúa con distintas condiciones de trabajo que afectan positiva o negativamente en sus actividades diarias. Con el fin de garantizar la mejora continua de las condiciones laborales es necesario realizar un estudio, sobre la problemática que genera el cambio de ruta en el colaborador, estrés, carga de trabajo, factores extra laborales, autonomía y control, ritmo de trabajo, motivación, estilos de mando, jornada de trabajo y descanso son factores que ante este escenario afectan la productividad del colaborador en el área de Distribución, teniendo repercusiones al momento de culminar sus tareas cotidianas, así como la calidad de vida que mantiene el trabajador en su jornada extra laboral. Pudiendo desencadenar a partir de este estudio futuras propuestas de mejora. Las organizaciones han evolucionado con el transcurso del tiempo dejando de lado el paradigma tradicional de entender a los trabajadores como una máquina que no tiene necesidades ni exigencias.

En la actualidad el área de Talento Humano se encarga de mejorar la calidad de vida de sus trabajadores cuyos mecanismos varían de una empresa a otra.

Los colaboradores que cubren las rutas acusan distintos factores de estrés laboral, ya que al momento de implementar los cambios de ruta no tienen el proceso adecuado para que no sufran un cambio fuerte, como consecuencia tenemos el bajo desempeño laboral, y rutas que no puedan ser cubiertas en el horario y tiempo establecido.

Obteniendo así como primeros beneficiarios a los colaboradores, ya que tendrían un equilibrio principalmente ante su jornada laboral y vida personal, este problema afecta al desempeño laboral de su organización, por ende a los objetivos que debe alcanzar, mediante la obtención de futuros resultados estadísticos se puede observar el grado de riesgo psicosocial que existe en la empresa y afecta al área en estudio, la empresa proporciona facilidad de datos y se puede realizar encuestas a los trabajadores

directamente, los obstáculos puede ser, el margen de error que denominamos valor perdido, poca validez el momento de ejecutar las respuestas.

### **3. Objetivos**

#### **3.1 Objetivo General**

Identificar los riesgos psicosociales que está afectando en el área de distribución, de la empresa DIPOR S.A.

#### **3.2 Objetivos Específicos**

Establecer los factores de desempeño laboral que existen dentro de la organización.

Identificar los factores de riesgo psicosocial latentes en la empresa.

Analizar la situación actual de los factores psicosociales encontrados en la organización en el área de distribución

### **Marco Teórico**

#### **4. Reseña Histórica: Empresa DIPOR S.A. - TONI CORP**

Industrias Lácteas TONI S.A., nació en el año de 1978 bajo la dirección y tecnología de Toni Suiza. Fue la primera planta procesadora de Yogurt Industrial en el Ecuador. Hasta ese entonces, el yogurt se comercializaba de forma casera en los famosos puestos de yogurt y pan de yuca. Es así como en el año de 1980 sale la primera producción de yogurt; de ahí en adelante no ha dejado de investigar y desarrollar nuevos productos. Toni ha venido renovando y mejorando la calidad y presentación de sus productos a lo largo de los años, aplicando tecnología más avanzada (como la tecnología LGG, aplicada desde 1996) y ofreciendo más sabores y variedades de yogures, leches, cereales, quesos, etc. Sus procesos de elaboración y desarrollo se basan en una planificación adecuada y constante.



La empresa Toni no siempre fue una empresa láctea, ya que al inicio lanzó al mercado el queso crema, esta empresa de alimentos a lo largo de estos años ha diversificado su portafolio ya que este mercado es muy competitivo.

En el 2011, se crea el Holding Tonicorp formado por 4 empresas líderes: Industrias Lácteas Toni S.A., Plásticos Ecuatorianos S.A., Dipor S.A. y Heladosa S.A. El Holding Tonicorp es actualmente parte de Arca Continental y Coca Cola Company.

## **5. Introducción a la Administración de Recursos Humanos**

La Administración de Recursos Humanos consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también en el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo. Significa conquistar y mantener las personas en la organización, trabajando y dando el máximo de sí, con una actitud positiva y favorable. Representa todas aquellas cosas que hacen que el personal permanezca en la organización. (Larissa, Martinez, 2000-2021)

La administración, como ciencia, se encarga del logro eficaz de los objetivos de la organización a través del uso eficiente de los recursos materiales, humanos y económicos. Por esto se dice que los directores de una organización deben ser buenos administradores, ya que deben buscar las mejores formas para que los recursos se orienten a los resultados obtenidos.

Entonces, al reconocer que uno de los recursos básicos que tiene la empresa son las personas, justifica la existencia de una administración especializada en ellas.

Cada persona es un ser con capacidades físicas, emocionales e intelectuales distintas, producto de una cultura y medio social, en el que ha aprendido valores, costumbres y formas de vida. Toda esa diversidad se encuentra en cada persona que ingresa a trabajar en una empresa. Una de las principales tareas del área de Recursos Humanos es lograr que cada uno de los empleados perciba que está cumpliendo con sus necesidades económicas y de realización personal, además de estar comprometidos con los objetivos de la empresa.

Para conseguir esta tarea se debe pensar más allá de las metas de la organización y tomar en cuenta las metas personales de cada uno de los empleados, de tal forma que se logre un compromiso mutuo, es decir, del trabajador con la organización y la organización con el trabajador. (Flores, 2016, p.1)

### **5.1.1 Contextualización de la Administración de Recursos Humanos**

El contexto de la administración de recursos humanos lo conforman las personas y las organizaciones. Las personas pasan buena parte de su vida trabajando en organizaciones, las cuales dependen de ellas para funcionar y alcanzar el éxito. Por una parte, el trabajo requiere los esfuerzos y ocupa una buena cantidad del tiempo de las vidas de las personas, quienes dependen de aquel para su subsistencia y éxito personal. Separar la existencia de las personas de su trabajo es muy difícil, por no decir casi imposible, dada la importancia o el efecto que éste tiene para ellas. De modo que las personas dependen de las organizaciones en las que trabajan para alcanzar sus objetivos personales e individuales. Por otra parte, las organizaciones también dependen, directa e irremediamente, de las personas para operar, producir sus bienes y servicios, atender a sus clientes, competir en los mercados y alcanzar sus objetivos globales y estratégicos. Por supuesto, las organizaciones jamás existirían sin las personas que les dan vida, dinamismo, energía, inteligencia, creatividad y racionalidad. En realidad, las dos partes dependen una de la

otra. Es una relación de mutua dependencia que proporciona beneficios recíprocos, una larga simbiosis entre las personas y las organizaciones. Por tanto, las organizaciones y las personas representan el contexto donde se sitúa la administración de recursos humanos (Josain, 2018)

### **5.1.2 Subsistemas de Recursos Humanos**

Haciendo alusión al desarrollo de la gestión de Recursos Humanos y como parte de su evolución dentro de las organizaciones, se ha dado una segmentación de actividades que, a simple vista pueden concebirse como aspectos aislados, pero forman parte de un sistema integral que tiene como fin dar cumplimiento a las normas y velar por el bienestar de los colaboradores. “La gestión de Recursos Humanos puede estructurarse a través de subsistemas, áreas o funciones que están estrechamente relacionados y son interdependientes; constituyendo un proceso mediante el cual los recursos humanos son captados, atraídos, empleados, retenidos, evaluados y desarrollados” (Deloitte, 2018).

La gestión del capital humano ha trascendido. Es un área que gana terreno en la toma de decisiones de una compañía y un aliado estratégico para la alta dirección. Si bien es cierto cada organización es un mundo, con estructuras propias, sistemas y canales de información distintos y las estructuras de recursos humanos según el giro de negocio, en la gran mayoría de casos, los procesos transaccionales son necesarios.

A continuación, los principales subsistemas donde intervienen los procesos transaccionales:

### **5.1.3 El Reclutamiento**

El reclutamiento es un sistema de información, mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos oportunidades de empleo que pretende llenar, con el fin de atraer a un número suficiente de candidatos idóneos para un puesto específico en una determinada organización. (Rivera, 2019)

#### **5.1.4 La Selección**

En la selección de personal es cuando llegan a los primeros filtros en el proceso de búsqueda del nuevo personal, en donde se desecharán los curriculum que no cubran el perfil idóneo.

#### **5.1.5 La Contratación**

Es la etapa de los subsistemas de Recursos Humanos en la cual la organización decide ingresar a la persona a sus filas laborales. Se establece la modalidad contractual, en este caso y amparado a las nuevas reformas del Código del Trabajo ecuatoriano será de modalidad indefinida.

#### **5.1.6 Sueldos y Salarios**

Las nóminas de los empleados son administradas por un área específica del departamento de recursos humanos. Pueden ser contratados por un tercero (externo) es un caso muy común en las empresas locales.

#### **5.1.7 La Capacitación**

Es un valor agregado importante que adquirirá el trabajador, en donde se formará en áreas específicas relacionadas con su actividad laboral. Es un tema que ha ganado mayor relevancia en la última década con aporte en temas personales como técnicos.

#### **5.1.8 Seguridad y Salud Ocupacional**

La Seguridad y Salud Ocupacional es una multidisciplina en asuntos de protección, seguridad, salud y bienestar de las personas involucradas en el trabajo. Ekos (2015)

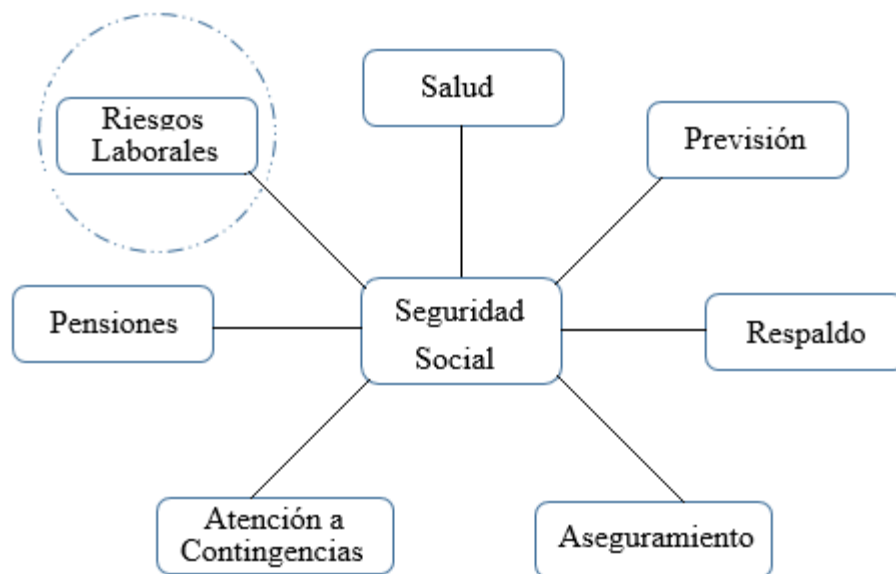
“La seguridad en el lugar de trabajo se relaciona con los riesgos que tienen los empleados de sufrir lesiones o enfermedades. La protección en el centro laboral tiene que ver con salvaguardar a los trabajadores de riesgos internos y externos” (Dessler, 2015, p. 448).

### **5.2 Seguridad Social**

El sistema general de seguridad social es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos del que disponen las personas y la comunidad para gozar de una calidad de vida, a través de planes y programas que la sociedad y el Estado desarrollan para una cobertura integral, especialmente a nivel de salud y capacidad económica de los habitantes del territorio nacional. (Bedoya, 2018, p. 23)

**Figura 1**

*Seguridad social*



*Nota.* El sistema general de seguridad social es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos del que disponen las personas y la comunidad para gozar de una calidad de vida. Tomado de *Guía práctica del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo* (p. 23), por M. Bedoya, 2018.

### 5.3 Riesgos Organizacionales

Durante los últimos años, se ha empezado a manejar diferentes concepciones y términos aplicados al tema de la gestión de riesgos, algunos transitando sobre una perspectiva tradicional de prevenir y otros en la búsqueda de planteamientos innovadores de estrategia para reducción de

vulnerabilidades, la mitigación de desastres y aprovechar las oportunidades que también traen los riesgos. (Brito, 2018)

Las organizaciones se enfrentan constantemente a condiciones de incertidumbre cuando buscan cumplir los objetivos trazados, debido a la presencia de factores internos y externos muchas veces impredecibles. Esta situación revela la necesidad de contar con profesionales que lleven a cabo una adecuada administración de riesgos, la cual permita tanto la identificación de eventos potenciales que podrían afectar la organización, como el aumento de la probabilidad de lograr las metas y el fomento de la gestión proactiva. Sin duda, mejorar la identificación de oportunidades y amenazas es un paso fundamental en el establecimiento de una base confiable para la toma de decisiones y la planificación.

Ahora bien, con la presencia de un profesional y sumado a este una norma estandarizada se busca ayudar a las organizaciones de todo tipo y tamaño a gestionar el riesgo con efectividad, estableciendo una serie de principios y directrices útiles para un entorno de creciente complejidad e interrelación entre diferentes formas de riesgos.

#### **5.4 Riesgo Laboral**

El riesgo en el trabajo es la probabilidad de accidentarse o enfermarse como consecuencia de la actividad que se realiza o el medio en el cual se permanece, durante el desempeño de la misma. Ramos afirma lo siguiente:

Los factores psicosociales fueron definidos por la comisión mixta de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y de la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1984, desde cuya fecha se han elaborado numerosos modelos para su estudio. Los factores psicosociales de riesgo son factores probables de daño a la salud, tanto física como psicológica, que se manifiestan en síntomas de estrés, desmotivación, que alteran y desequilibran los recursos y las capacidades de la persona para manejar y responder al flujo de la actividad derivada del trabajo.

Los mismos pueden provenir de los múltiples componentes del trabajo: falta de control, muchas horas de trabajo, intensidad del ritmo de trabajo, horarios cambiantes e imprevisibles, mala comunicación organizacional ascendente, horizontal o descendente, ambigüedad o sobrecarga de roles, entre otros.

Fernández cita que las reacciones individuales a estos factores, son muy variables, y que ello depende de cómo se viva la interacción del individuo con las condiciones de trabajo imperantes, pues para diferentes personas una misma problemática puede afectar de distintas maneras, dependiendo de su capacidad de adaptación y su tolerancia ante la amenaza, las condiciones personales como edad, sexo, conocimiento, personalidad, cultura y otras. (Rodríguez et al., 2019)

## **5.5 Tipos de Riesgo Laboral**

La tipología de Riesgos Laborales se encuentra definida y dividida según las necesidades de evaluación o conocimiento puntual del tema. Una de ellas reconoce a los factores técnicos y humanos (riesgos objetivos y riesgos subjetivos). Otra se encuentra regida por la responsabilidad que adquieren el trabajador como la institución el momento de contraer una relación laboral. (Cordero, 2018, p.6)

### **5.5.1 Tipos de Riesgo Laboral por Factores Técnicos y Humanos**

Para nuestra investigación hemos citado la clasificación de los tipos de riesgo laboral desarrollado por (El Portal de la Coordinación Empresarial [PCE], 2021), la misma que formula evidencias a partir de los factores técnicos y humanos que son las siguientes:

Riesgos físicos

Riesgos químicos

Riesgos biológicos

Riesgos ergonómicos

Riesgos psicosociales

Riesgos mecánicos

Riesgos ambientales

### 5.5.2 Tipos de Riesgo Laboral según los agentes que lo ocasionan

La clasificación de los riesgos por los agentes que lo ocasionan o los detonantes que los desencadenan se estiman en la siguiente matriz.

**Tabla 1**

*Tipos de riesgos laborales según los agentes que lo ocasionan*

Tipo de Riesgo	Agentes que lo Ocasionan	
Riesgo Físicos	Ruido, vibraciones, radiaciones, iluminación, calor/frío, electricidad, incendios/explosiones.	
Riesgo Químicos	Gases, vapores, aerosoles, nieblas.	
Riesgos Biológicos	Bacterias, protozoos, virus, hongos, gusanos/parásitos.	
Riesgos Ergonómicos	Las posturas inadecuadas, el levantamiento de peso, movimiento repetitivo.	
Riesgos Psicosociales	Agentes asociados a la naturaleza de la institución, discriminación, remuneración, acoso, estrés.	
Riesgos Mecánicos	Espacios de trabajo, maquinas, herramientas, espacio, dimensiones del área de trabajo, ventanas, escaleras, atrapamiento.	
Riesgos Ambientales	Naturales	Producidos como consecuencia de los fenómenos naturales (terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, etc.)
	Antropogénicos	Originados por la actividad del hombre.

*Nota.* Riesgos laborales según los agentes que lo ocasionan. (El Portal de la Coordinación Empresarial 2020). <https://www.coordinacionempresarial.com/tipos-de-riesgos-laborales/>



### **5.5.3 Factores de Riesgo Psicosocial**

El (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo [INSST], 2020) según su normativa de Prevención de Riesgos Laborales afirma que:

Los factores psicosociales se definen como aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) del trabajador. Así, unas condiciones psicosociales adversas están en el origen tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo, como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y bienestar del trabajador.

Originalmente, el concepto de factores psicosociales fue definido por el comité mixto OIT/OMS en 1984 como “aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, contenido y realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo.”

“En conclusión, la OIT (Organización Internacional del Trabajo) expone que la interacción de múltiples condiciones en la organización y el trabajo darán como resultado alguna afección integralmente en el empleado” (Cordero, 2018, p. 6).

### **5.6 Tipos de Factores de Riesgo Psicosocial y agentes que influyen en ellos**

En la tipología que se presenta a continuación se muestra los tipos de factores de riesgo psicosocial y los agentes que influyen los cuales “cada una de ellas puede dar lugar a diferentes factores psicosociales de riesgo” las mismas que se detallan a continuación:

#### **Tabla 2**

*Tipos de factores de riesgo psicosocial y agentes que influyen en ellos*

Factores de Estrés Psicosocial	
Contenido del trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa con la gente.
Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.
Horarios	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción social.
Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores laborales.
Ambiente y equipos	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
Cultura organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias áreas o de acuerdo en los objetivos organizacionales.
Relaciones interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales, falta de apoyo social.
Rol en la organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas.
Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional, baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual, bajo valor social del trabajo.
Relación Trabajo Familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia, escaso apoyo familiar, problemas duales de carrera.
Seguridad Contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral, insuficiente remuneración.

**Nota.** Factores de riesgo psicosocial y agentes que influyen en ellos. (Cordero 2018, pp. 8-9).

### 5.6.1 Riesgo Psicosocial

Se ha demostrado la predisposición a consecuencias inmediatas de los riesgos a los que los trabajadores están expuestos a corto, mediano y largo plazo, tales como: físicos, químicos, biológicos, entre otros. Lo anterior acarrea enfermedades y accidentes, algunas veces mortales y otras graves.

El riesgo laboral se hace mayor cuando su impacto recae directamente sobre la vida de los trabajadores. No obstante, a raíz de los cambios dentro de las organizaciones, se ha derivado un desplazamiento importante de estos hacia el sector terciario laboral, que ha cambiado el perfil de riesgos y ha aumentado las consecuencias de los de origen organizacional y psicosocial. Los estudios que se han venido realizando aportan datos según los cuales los riesgos a los que está expuesto un trabajador pueden ser inmediatos, pero sus secuelas aparecen a corto, mediano y largo plazo. Entre tales riesgos, aun cuando no se evidencie, el psicosocial debe tener el mismo tratamiento que el resto y debe contemplar las implicaciones para el individuo en todas sus dimensiones. (Muñoz et al., 2018)

A la hora de responder qué son los riesgos psicosociales, El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo los define como aquellos que hacen referencia a aquellas condiciones, que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. Así pues, unas condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición, tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo, como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador.

Los riesgos psicosociales en el trabajo se han definido por la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo como «aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores». (García, 2021)

## **5.7 Tipos de Riesgos Psicosociales**

La tipología sobre los Riesgos Psicosociales se clasifica según las descripciones bibliográficas de los autores que abordan el tema y se los reagrupa según la necesidad y objetivos de estudio. Entre algunos autores podemos mencionar a la clasificación que realiza el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) o la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (OSHA).

A continuación, se presenta conceptos de algunos riesgos psicosociales:

### **5.7.1 Estrés**

Según (Prevecon Seguridad y Salud [PSS], 2021) estrés laboral es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo. Generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral (también propia) y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente. Aunque en ocasiones, también puede originarse por factores completamente ajenos al trabajador. Los síntomas pueden ir desde un ligero mal humor hasta graves depresiones, y casi siempre suelen ir acompañadas de un cierto agotamiento y debilidad física.

### **5.7.2 Acoso Laboral (Mobbing)**

(Derecho Ecuador [DE], 2021) Se entiende por acoso laboral todo comportamiento atentatorio a la dignidad de la persona, ejercido de forma reiterada, y potencialmente lesivo, cometido en el lugar de trabajo o en cualquier momento en contra de una de las partes de la relación laboral o

entre trabajadores, que tenga como resultado para la persona afectada su menoscabo, maltrato, humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral.

### **5.7.3 Acoso Sexual**

“La OIT (2020) define el acoso sexual como un comportamiento en función del sexo, de carácter desagradable y ofensivo para la persona que lo sufre”.

“El acoso sexual se puede considerar como un paso más del acoso moral. Puede implicar a los dos sexos, si bien en la mayoría de los casos descritos o denunciados se trata de mujeres que han sido agredidas por hombres que quieren ostentar una superior situación jerárquica” (Sánchez, 2016, pp 22).

### **5.7.4 Inseguridad Contractual**

La inseguridad laboral se define como una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera. Y es uno de los riesgos laborales más importantes. (Iberly, 2021)

### **5.7.5 Interacciones entre vida Doméstica y Trabajo**

“Relaciones conflictivas entre responsabilidades domésticas y familiares con el trabajo, el escaso apoyo en el ámbito doméstico (falta de colaboración externa o del resto de familiares); dificultades vinculadas con la necesidad de tener dos trabajos para poder sobrevivir, etc” (Ramos, 2017, pp 45).

### **5.7.6 Elevadas demandas Emocionales en el Trabajo**

Alto grado de actividades que requieren de fortaleza emocional, que predomina en el sector de servicios (contacto con clientes, usuarios, pacientes, etc.) (Ramos, 2017, pp 46).

### **5.7.7 Síndrome del Trabajador Quemado (Burnout)**

El burnout profesional ocurre cuando una persona comienza a cuestionarse por sus propios valores personales. La persona ya no siente que lo que hace es importante. La depresión, la

frustración y la pérdida de productividad son síntomas del burnout, el cual se debe sobre todo a una carencia de satisfacción laboral personal o a una falta de retroalimentación positiva sobre su desempeño. En las organizaciones que han hecho downsizing<sup>1</sup>, los empleados que quedaron pueden padecer burnout, por que deben realizar más trabajo con menos compañeros. (Bohlander et al., 2017, pp 486)

## 6. Efectos de los Riesgos Psicosociales

**Tabla 3**

*Tipos de factores de riesgo psicosocial y agentes que influyen en ellos*

Consecuencias y Efectos de los Riesgos Psicosocial	
Consecuencias	Efectos
Problemas Relacionados con la Salud	Salud Física
	Salud Mental
	Consumo de Sustancias
	Trastornos Psicosomáticos
Actitudes ante la Institución	Satisfacción Laboral
	Implicación Laboral
	Conductas Contraproducentes
Tiempos de Trabajo	Rotación de personal
	Bajas laborales
	Duración de las bajas
Costes Económicos	Accidentes de trabajo
	Perdida de materiales
	Rendimiento
	Productividad

<sup>1</sup> La palabra Downsizing es la combinación de las palabras down, bajar y sizing, tamaño: significa reducir el tamaño de la empresa. Es una estrategia empresarial que consiste en reducir el número de trabajadores que presentan sus servicios en ella.

**Nota.** Factores de riesgo psicosocial y agentes que influyen en ellos. Tomado de *Guía práctica del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo* (p. 14), por M. Bedoya, 2018.

## 7. Normativa Legal

### 7.1 El Marco Jurídico y la práctica

La prevención de los riesgos psicosociales y la protección de la salud mental de los trabajadores pueden ser abordadas en:

Instrumentos jurídicos vinculantes

Estándares e herramientas no vinculantes

#### Tabla 4

*Instrumentos jurídicos vinculantes para la prevención, protección y la de la salud mental de los trabajadores ante los riesgos psicosociales*

Instrumentos Jurídicos Vinculantes	
Normas Internacionales del Trabajo	Instrumentos legales de la OIT que establecen los principios y derechos fundamentales en el trabajo
Normas Regionales	Declaraciones, directivas y otros instrumentos adoptados para las instituciones regionales
Legislación Nacional	Códigos de trabajo, leyes sobre SST, reglamentos específicos sobre SST
Convenios Colectivos	Acuerdos de los interlocutores sociales que complementan la legislación nacional o van más allá en beneficio de los trabajadores representados en la negociación

**Nota.** Instrumentos jurídicos vinculantes para la prevención, protección y la de la salud mental de los trabajadores. Tomado de *Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo* [diapositiva 8], por OIT, 2016, ([https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_473270.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_473270.pdf)).

## Tabla 5

*Instrumentos jurídicos no vinculantes para la prevención, protección y la de la salud mental de los trabajadores ante los riesgos psicosociales*

Estándares y Herramientas no Vinculantes	
Que promueven una acción armonizada para la prevención y control de los riesgos psicosociales y el estrés relacionado con el trabajo a nivel nacional o de la empresa	(Normas técnicas, directrices, protocolos, instrumentos de intervención, manuales de capacitación)

**Nota.** Instrumentos jurídicos vinculantes para la prevención, protección y la de la salud mental de los trabajadores. Tomado de *Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo* [diapositiva 8], por OIT, 2016, ([https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_473270.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_473270.pdf)). (OIT, 2016, diapositiva 8)

## 7.2 Normas Internacionales del Trabajo

“Las normas internacionales del trabajo son instrumentos jurídicos elaborados por los mandantes de la OIT (gobiernos, empleadores y trabajadores) con objeto de enunciar los principios y derechos fundamentales en el trabajo y de reglamentar otros ámbitos del mundo laboral” (OIT, 1996-2021).

## Tabla 6

*Normas Internacionales del Trabajo*

Normas Internacionales del Trabajo	
Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155) y Rec. (núm. 164)	Adopción y aplicación de una política sobre SST a fin de proteger la salud física y mental de los trabajadores, mediante la adaptación de la maquinaria, el equipo, el tiempo de trabajo, la organización del trabajo y los métodos de trabajo



	a las capacidades físicas y mentales de los trabajadores
Convenio sobre los servicios de salud en el trabajo, 1985 (núm. 161) y Rec. (núm. 171)	Papel y funciones de los servicios de salud en el trabajo en asesorar a los empleadores, trabajadores y sus representantes con el fin de establecer y conservar un medio ambiente de trabajo seguro y sano, incluida la adaptación del trabajo a las capacidades de los trabajadores, para favorecer una salud física y mental óptima en el trabajo
Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo, 2006 (núm. 187) y Rec. (núm. 197)	Requisitos y funciones de la estructura nacional, las instituciones relevantes y las partes interesadas responsables de la aplicación de una política de SST a nivel nacional y de la empresa, así como de construir una cultura preventiva de SST

**Nota.** Normas internacionales del trabajo (instrumentos jurídicos elaborados por los mandantes de la OIT). Tomado de *Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo* [diapositiva 9], por OIT, 2016, ([https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_473270.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_473270.pdf)).

### 7.3 Normativa Legal (Legislación Nacional)

La Normativa Legal ha sido el medio por el cual los organismos de control han planificado actividades direccionadas al mejoramiento y bienestar del factor humano. Cabe mencionar que en la actualidad existe un sinnúmero de programas de prevención y acuerdos tanto nacionales e internacionales que garantizan el bienestar tanto de las instituciones como de los trabajadores. (Cordero 2018, p. 8)

En contexto, el Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales menciona:

En todas las instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la autoridad laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral. El programa deberá ser implementado y reportado cada año al Ministerio Rector del Trabajo, por medio del sistema que se determine para el efecto (pág. 5).

Por otra parte, el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo indica en el artículo 4 que:

En el marco de sus Sistemas Nacionales de Seguridad y Salud en el Trabajo, los países miembros deberán propiciar el mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, a fin de prevenir daños en la integridad física y mental de los trabajadores que sean consecuencia, guarden relación o sobrevengan durante el trabajo (p.5)

La legislación nacional puede contemplar la prevención de los riesgos psicosociales y el estrés relacionado con el trabajo y la protección de la salud mental y el bienestar de los trabajadores en: (ver tabla 7).

### **Tabla 7**

*Temas con los cuales está relacionado la prevención, protección y salud mental de los trabajadores ante los riesgos psicosociales dentro de una organización*

Legislación Nacional	
-El ámbito de las leyes y los reglamentos sobre SST	-Las obligaciones de los empleadores y los derechos de los trabajadores
-Los objetivos de las instituciones de SST	-La evaluación y gestión de los riesgos
-La definición de “salud”, “enfermedad” o “lesión”	-La información y la formación

-Los objetivos de la salud en el trabajo o la medicina del trabajo	-Las funciones de los servicios de SST (incluida la vigilancia de la salud de los trabajadores)
-Reglamentos específicos sobre los riesgos psicosociales	-Reglamentos específicos sobre la violencia en el trabajo y el acoso psicológico (mobbing y bullying)

**Nota.** Normas internacionales del trabajo (instrumentos jurídicos elaborados por los mandantes de la OIT). Tomado de *Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo* [diapositiva 11], por OIT, 2016, ([https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_473270.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_473270.pdf)).

## 8. Definición de los Factores a aplicar

La Confederación de Empresas de Málaga (2013) afirma que los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo.

### Tabla 8

## Clasificación de los factores psicosociales

CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO	CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES
Autonomía y control	Personalidad
Ritmo de trabajo	Edad
Monotonía y repetitividad	Motivación
Contenido de la tarea	Formación
	Aptitudes
	Actitudes
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	FACTORES EXTRALABORALES
Comunicación	Entorno socioeconómico
Estilos de mando	Vida personal y familiar
Participación en la toma de decisiones	Ocio y tiempo libre
Asignación de tareas	
Jornada de trabajo y descanso	

*Nota.* (Guía Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, 2013, pp 12)

## 9. Marco Metodológico

### 9.1 Enfoque de Estudio

El enfoque de esta investigación es cuantitativo, que según Hernández (2014) “...Usa la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” ( p.4), En la investigación cuantitativa la recopilación de valores numéricos permite medir (según la escala de Likert) la frecuencia de un problema antes planteado y observar sus condiciones reales, ofreciendo valores numéricos, a través de muestras de un número de personas adquiriendo conocimientos sobre hechos empíricos de los que se puede derivar las relaciones entre causas y problemas.

#### 9.1.1 Método Deductivo

Según Barchini (2006) menciona que “el método deductivo consiste en extraer razonamientos lógicos de aquellos enunciados ya dados, en síntesis, este método va de la causa al efecto, de lo general a lo

particular, es prospectivo y teórico; comprueba su validez basándose en datos numéricos precisos. El método deductivo cuenta con un enfoque el cual es el cuantitativo” (p.10), es una estrategia de razonamiento empleada para deducir conclusiones lógicas a partir de una serie de premisas o principios, basada en la información proporcionada por la empresa. En este sentido, es un proceso de pensamiento que va de lo general (leyes o principios) a lo particular (fenómenos o hechos concretos). Esta práctica se considera método deductivo, ya que parte de datos generales como; entrevistas, información de la empresa, distintos factores a evaluados por bloques, recolectando todos estos datos, se obtiene datos específicos, en raíz del problema antes planteado, revelado en datos mediante datos estadísticos.

### **9.1.2 Instrumento**

Se realizó una comparación de dos herramientas modelos el Método F3.1, consta de 44 preguntas que evalúa distintos factores del colaborador, y el Método Espacios Laborales (MDT), consta de 58 preguntas, por lo tanto se pudo fusionar estas dos herramientas y se realizó una encuesta que contiene un total de cincuenta y dos ÍTEMS, los cuales están REPARTIDOS EN cuatro BLOQUES. El Bloque A hace referencia a características del puesto de trabajo (17 ítems) evaluando Autonomía y Control, Ritmo de trabajo, Monotonía y repetitividad y contenido de la Tarea; en el Bloque B, Características individuales ( 7 ítems), se evalúa personalidad, motivación, formación, aptitudes y actitudes de cada colaborador, Bloque c, denominado organización de trabajo (16 ítems), se observa subfactores como: comunicación, estilos de mando, participación en la toma de decisiones, Asignación de tareas, Jornada de trabajo y descanso, finalmente el Bloque D, Factores extra laborales , se evalúa entorno socioeconómico, vida personal y familiar, ocio y tiempo libre, se calificó según la escala de Likert, teniendo como futuras respuestas: Completamente de acuerdo (4), Parcialmente de acuerdo (3), Poco de acuerdo (2), En desacuerdo (1).

### **9.1.3 Población y Muestra**

En este caso se tiene un total de 49 colaboradores, que constituyen el área de Distribución de la empresa Toni Corp. PARA EL ESTUDIO SE TRABAJARÁ CON EL 100% de la población SEGMENTÁNDOLOS POR cargos, antigüedad laboral y la edad de cada trabajador.

### **9.1.4 Consideraciones Éticas**

Esta investigación se realizó previo al consentimiento que la empresa DIPOR S.A otorgo, donde declara que la organización tuvo conocimiento de la aplicación de dicha investigación realizada, por lo tanto se contó con el respaldo del departamento de RRHH, donde se destacó que es un estudio con fines académicos que busca identificar los riesgos psicosociales existentes en el área de Distribución, se contó con el personal completo, en un horario laboral, en un lugar específico de la organización, donde se aplicó la encuesta teniendo una duración aproximadamente de 45 minutos, se explicó que la información registrada será confidencial así como los datos de los encuestados, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas, ni tampoco ser identificados en la base final de datos.

## **10. Análisis e Interpretación de Datos**

### **10.1 Procedimiento**

La recolección de datos se realizó de manera presencial bajo ciertos lineamientos, se efectuó una reunión con los jefes del área para socializar el INSTRUMENTO a aplicar. Como segundo paso se realizó la intervención con los colaboradores del área de Distribución para socializar las pautas a seguir para el desarrollo de la encuesta establecida. Su aplicación fue de manera colectiva (una encuesta por cada colaborador) se aplicó un total de 49 encuestas, con una duración de 45 minutos.

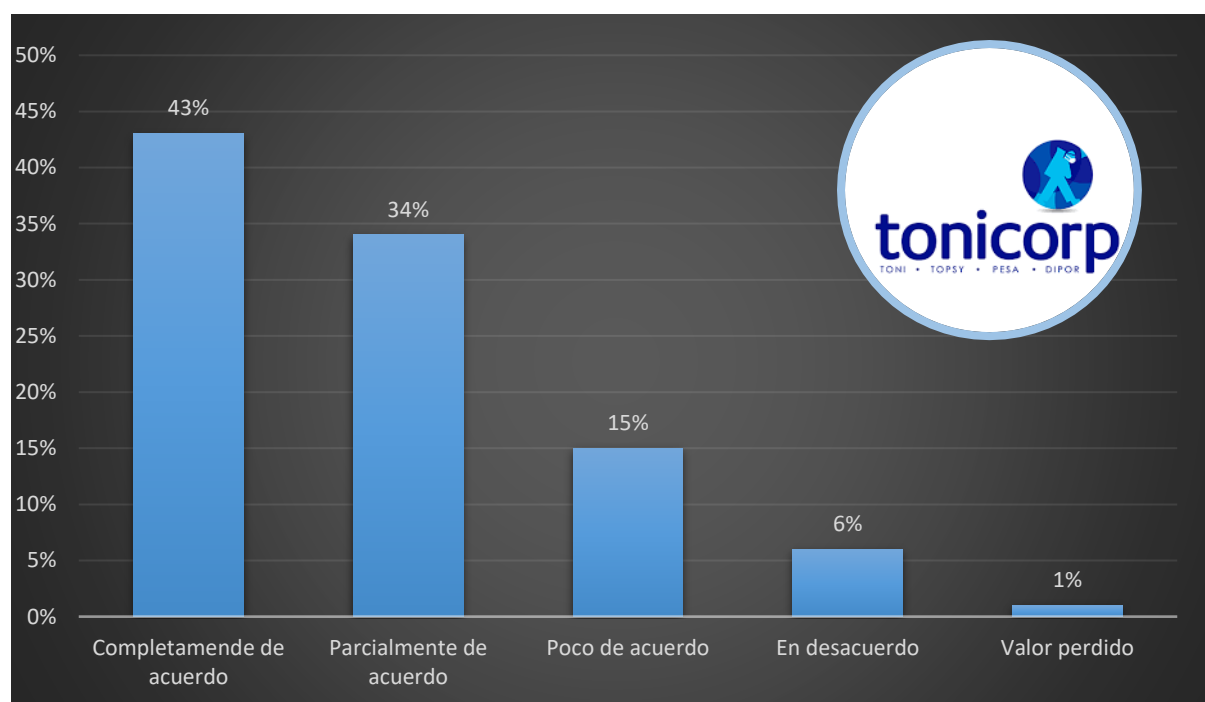
Toda la información obtenida SE COLOCÓ EN una matriz dividida en cuatro bloques y cada bloque contiene: Nombre del factor evaluado, prevalencias (opciones de respuesta), y frecuencias (valor otorgado a cada opción de respuesta), también se le AGREGÓ UNA COLUMNA DE “valor perdido”

que hace referencia a valores que el trabajador no respondió adecuadamente como: marca dos veces la respuesta, respuesta en blanco. Estos valores también FUERON CONTABILIZADOS en el análisis de datos. Finalmente los resultados obtenidos en la matriz inicial se llevó a porcentajes; que consta de cada Factor. SE ESTABLECIÓ UN RANGO DE RESULTADOS EN TRES CUALIFICACIONES: percepción de ausencia de riesgo, percepción de presencia mínima de riesgo, percepción de presencia latente de riesgo, y valor perdido.

### 10.1.1 Interpretación de Datos

**Figura 2**

*Bloque A. Factor características del puesto de trabajo*



*Nota.* Esta figura muestra el porcentaje del factor características del puesto de trabajo.

**Tabla 9**

*Características del puesto de trabajo*

Factor	Percepción de ausencia de riesgo		Percepción de presencia mínima de riesgo		Percepción de presencia latente de riesgo		Valor perdido	
	%	N	%	N	%	N	%	N
Características del puesto de trabajo	43%	21P	34%	17P	21%	10P	1%	1P

**Nota.** En esta tabla se observa los porcentajes y su equivalencia a número de personas encuestadas de la Empresa Toni Corp. Área de Distribución, Factor Características del puesto de trabajo.

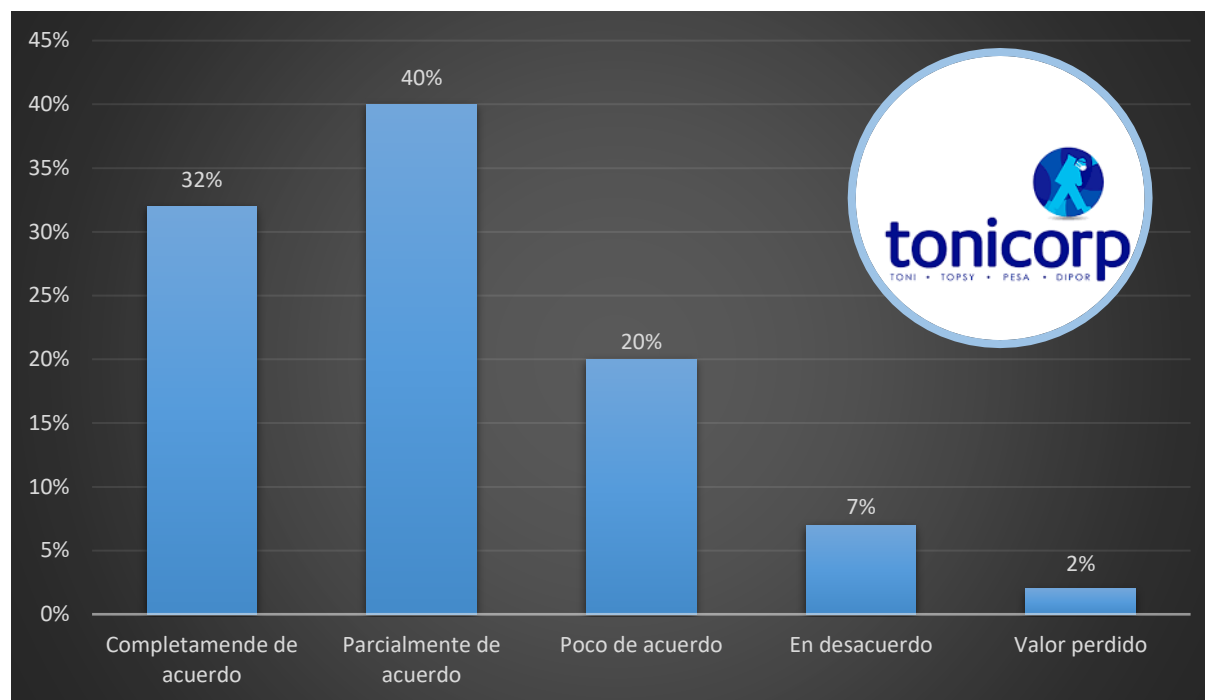
Una vez analizado el bloque A, correspondiente al Factor Características del Puesto del Trabajo que se refiere al (conjunto de actividades, responsabilidades y deberes que realiza cada colaborador distinguiéndose de los demás cargos como; autonomía y control, ritmo de trabajo, monotonía y repetitividad, contenido de la tarea) del 100% del personal encuestado se obtuvieron los siguientes resultados: el 43% QUE corresponden a 21 personas, se muestra que existe una percepción DE ausencia de riesgo, en subfactores como: autonomía y control (ritmo de trabajo) contenido de la tarea (habilidades y destrezas), obteniendo el 34% (n=17p). Con una percepción de presencia mínima de riesgo en subfactores como: jornada de trabajo referente a las pausas que puede realizar el colaborador entre actividades laborales, y la frecuencia que tiene para trabajar más tiempo del horario habitual. Finalmente tenemos el 21% de la población encuestada QUE hace referencia a un número de 10 personas, con percepción latente de riesgo psicosocial en subfactores como: Autonomía y control (referente al horario y jornada laboral que se ajusta a las expectativas del trabajador) con un 47% este porcentaje corresponde al apartado número 3, del ítem de la encuesta aplicada, así también tenemos con un porcentaje de respuesta individual de cada colaborador con el 39% en el apartado número cuatro donde expresa la opinión de cada colaborador frente al tiempo o fecha límite de las actividades o cambios que existan en sus funciones, el 30% en la pregunta n° 10 que hace referencia al subfactor contenido de la tarea donde acota que la ejecución de la tarea te impone trabajar con rapidez.



En la aplicación de la batería, se pudo evidenciar, el 1% que hace referencia a un valor perdido denotándose que esta persona no respondió adecuadamente por lo que se decide no tomar en cuenta esta respuesta para la contabilización de los resultados finales.

**Figura 3**

**Bloque B. Factor características individuales**



*Nota.* Esta figura muestra el porcentaje factor característico individual.

**Tabla 10**

*Características Individuales*

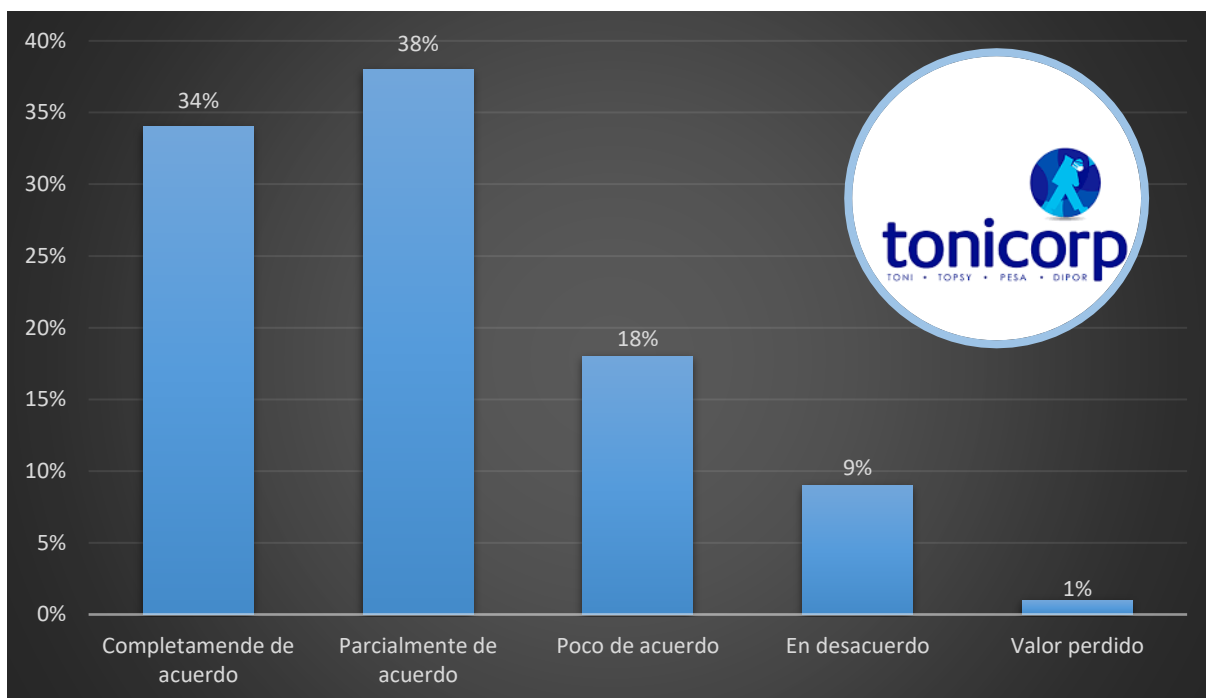
Factor	Percepción de ausencia de riesgo		Percepción de presencia mínima de riesgo		Percepción de presencia latente de riesgo		Valor perdido	
	%	N	%	N	%	N	%	N
Características Individuales	32%	16P	40%	19P	27%	13P	2%	1

**Nota.** En esta tabla se observa los porcentajes y su equivalencia a número de personas encuestadas de la Empresa Toni Corp. Área de Distribución, Factor Características Individuales.

En esta esta figura 2 y su respectiva tabla, SE hace referencia al factor: características individuales (conducta y comportamiento del trabajador frente a las actividades que realiza en su puesto de trabajo cotidianamente y al alcance de sus objetivos personales teniendo en cuenta la personalidad, motivación, formación, aptitudes y actitudes). Se denota que del 100% de los colaboradores encuestados del Área de distribución, de la empresa Toni Corp. el 32% (16 personas) tiene una percepción de “ausencia de riesgo” en subfactores como: personalidad (estabilidad laboral), formación (ayuda técnica cuando requiere el colaborador), mientras que el 40% (19 personas) presenta una percepción mínima de riesgo en subfactores como motivación con un porcentaje del 31% correspondiente al ítem N° 20 donde describe la motivación que tiene el colaborador al momento de realizar sus actividades, así como también el 47%, en el apartado N° 21 en el subfactor de liderazgo donde se evidencia la motivación por parte de su jefe, compañeros de trabajo clientes y familiares. Finalmente se obtuvo el 27% que se indica en la tabla 2, con una percepción de riesgo latente en subfactores como: motivación (subfactor antes mencionado) con un porcentaje correspondiente al 39% en opciones de repuesta marcadas por el encuestado en el ítem n° 19 hace referencia al crédito que percibe el colaborador por un buen desempeño laboral; en este mismo porcentaje de percepción latente de riesgo, se evidencia el 30% (porcentaje obtenido individualmente en el apartado N° 23) en el subfactor, formación, donde menciona la facilidad que la empresa brinda al trabajador referente al desarrollo profesional para futuros ascensos. Acotando a esta recolección de datos se evidenció un valor perdido del 2%, que indica que el colaborador no respondió adecuadamente a las opciones de respuesta establecidas. En conclusión, existe un contraste de respuestas en porcentajes de percepción de ausencia de riesgo y riesgo latente en el subfactor motivación.

**Figura 4**

**Bloque C. Organización del trabajo**



**Nota.** Esta figura muestra el porcentaje organización del trabajo.

**Tabla 11**

*Organización del trabajo*

Factor	Percepción de ausencia de riesgo		Percepción de presencia mínima de riesgo		Percepción de presencia latente de riesgo		Valor perdido	
	%	N	%	N	%	N	%	N
Organización del trabajo	34%	16P	38%	19P	27%	13P	1%	1P

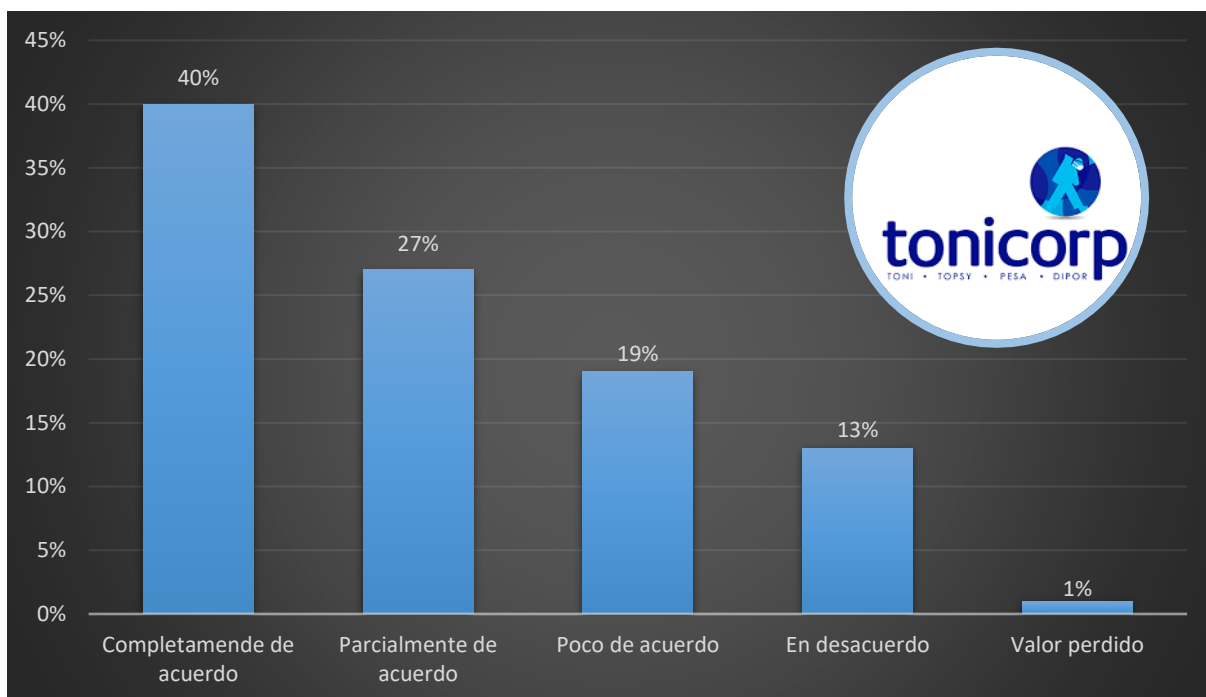
**Nota.** En esta tabla se observa los porcentajes y su equivalencia a número de personas encuestadas de la Empresa Toni Corp. Área de Distribución, Factor Organización del trabajo.

La figura 3 y la tabla 3 representan los valores relacionados con el factor Organización del trabajo (forma en que se desempeñan las distintas tareas de cada puesto de trabajo teniendo en cuenta la comunicación, estilos de mando, participación en la toma de decisiones, asignación de tareas, jornada de trabajo y descanso).

Del total de los colaboradores encuestados, el 34%, es decir 16 personas presentan una percepción de ausencia de riesgo en subfactores como: comunicación referente a la gestión y logros de la empresa, socialización entre jefe inmediato y colaborador sobre propuestas de cambio de las actividades a realizar; mientras tanto el 38% con un total equivalente a 19 personas indican una percepción mínima de riesgo en apartados como: retroalimentación, supervisión baja referente a la calidad de trabajo realizado, no existen espacios de discusión que le permitan al colaborador dar su opinión referente a situaciones laborales que comprometan sus actividades diarias, el tiempo, y horario de trabajo. El 27% (13 personas) refleja una percepción de presencia latente de riesgo, con porcentajes en los ítems individualmente, ítem N° 28 que acota sobre el nivel de participación que tienen los colaboradores en la toma de decisiones; a este se le suma con un 39% en el subfactor jornada de trabajo y descanso que se refiere al tiempo que tiene el trabajador para realizar las actividades encomendadas dentro de su jornada laboral, y con el 42% en el subfactor asignación de tareas que corresponde al numeral 34 de la encuesta aplicada, que corresponde a la asignación de tareas que no puede realizar el colaborador por no tener los recursos o materiales necesarios. El valor perdido es del 1%.

## **Figura 5**

### ***Bloque D. Factores Extra laboral***



**Nota.** Esta figura muestra el porcentaje factores Extra laborales.

**Tabla 12**

*Factores Extra laborales*

Factor	Percepción de ausencia de riesgo		Percepción de presencia mínima de riesgo		Percepción de presencia latente de riesgo		Valor perdido	
	%	N	%	N	%	N	%	N
Factores Extra laborales	40%	19P	27%	13P	32%	16P	1%	1P

**Nota.** En esta tabla se observa los porcentajes y su equivalencia a número de personas encuestadas de la Empresa Toni Corp. Área de Distribución, Factores Extra laborales.

De acuerdo al resultado de la aplicación del Bloque D, referente a factores Extra laborales (son aquellos aspectos inherentes al trabajador fuera del contexto laboral tales como: entorno socioeconómico, vida personal y familiar, ocio, y tiempo libre), se puede apreciar en la figura 4, con su

respectiva tabla, las siguientes puntuaciones. Del 100% de los colaboradores encuestados del área de Distribución de la empresa Toni Corp., el 40% equivalente a 19 personas, proyectaron un resultado de percepción de ausencia de riesgo en subfactores como: vida personal y familiar referente al acceso a la atención de un médico, psicólogo y trabajadora social, el equilibrio que maneja el trabajador entre vida familiar y laboral, y en el subfactor ocio y tiempo libre (facilidad para descanso). El 27% con un total de 13 personas reflejan una percepción mínima de riesgo en el subfactor entorno socioeconómico, es decir, que el colaborador no se siente estable laboralmente a pesar de los cambios que realiza la empresa, mientras que el 32% ( 16 colaboradores) tienen percepción de presencia de riesgo latente en subfactores tales como: vida personal y familiar que corresponden a los ítems N° 45 y 46 de la encuesta aplicada con un total de porcentajes de 34% y 47% que hace referencia a que repercute la vida familiar y personal del trabajador en las actividades laborales diarias; el subfactor: ocio y tiempo libre en los siguientes ítems N° 48 con un 51% (vacaciones, días libres, horarios), N° 49 con un 46% ( actividades personales), N° 51 con un 35% ( pasatiempos), N° 52 con un 51% ( disponibilidad de 48 horas de descanso en 7 días consecutivos) en este último subfactor se puede reflejar que el colaborador mantiene una estrecha relación de trabajo y tiempo, es decir no cuenta con suficiente horas extra laborales para futuras actividades que desempeñe personalmente. Por último se obtiene el 1% en valor perdido, es decir una persona no respondió apropiadamente.

## **11. Conclusiones**

Como un complemento a la investigación realizada, podemos describir que existen distintos riesgos psicosociales que afectan a la productividad del colaborador de la empresa DIPOR S.A, en el área de distribución, del 100% de la población encuestada se puede percibir tres tipos de riesgos que se le denominaron: ausencia de riesgo, percepción mínima de riesgo, y percepción latente de riesgo.

Para facilitar el proceso estadístico, la encuesta diseñada se realizó en 4 bloques, que evalúan distintos factores de riesgos psicosociales, se obtiene el bloque A: características del puesto del trabajo, bloque B: características individuales, bloque C: organización del trabajo, finalmente el bloque D: Factores extra laborales.

Es necesario recalcar que en todos los bloques evaluados se obtuvo las diferentes apreciaciones de riesgos, antes mencionados (ausencia de riesgo, mínima y latente), es decir que en cada bloque un riesgo fue más latente que en otro.

La ausencia de riesgo en la organización quiere decir que no existe un riesgo psicosocial talente pero es mínimo, la percepción mínima de riesgo es aquella que tiene poco grado notorio, pero no pasa desapercibida por la empresa y por ende de sus colaboradores finalmente la percepción latente de riesgo es denominada así por el grado de riesgo que existe en cualquier factor estudiado, es decir que existe riesgo.

Dentro de las apreciaciones realizadas anteriormente podemos destacar los riesgos con mayor porcentajes, en el bloque A (características del puesto del trabajo) se tiene una percepción de ausencia de riesgo mayor con el 43% en autonomía y control y contenido de la tarea. En el bloque B (características individuales) la percepción mínima de riesgo latente es el 40% que hace referencia a liderazgo y motivación. Por ultimo en el bloque D (factores extra laborales), se obtuvo una apreciación de riesgo latente con un porcentaje del 32% en subfactores como vida personal y familiar, ocio y tiempo libre, vacaciones factibles, horario.

Se puede denotar según los resultados estadísticos antes mencionados y los porcentajes de cada bloque con su factor, que en la empresa DIPOR S.A, en el área de distribución, la situación que más prevalece en la organización, en riesgos psicosociales son en factores de características individuales, es decir el

colaborador percibe poca motivación por parte de la organización y de su superior, y poco liderazgo de parte de su jefe inmediato, también se puede observar que el colaborador no tiene un horario flexible, pasatiempos y disponibilidad de vacaciones con percepción latente de riesgo en factores extra laborales.

La situación que atraviesa la organización referente a riesgos psicosociales, denotan que el colaborador tiene poco acompañamiento al momento de realizar sus actividades diarias por lo tanto no puede tener espacio extra laboral sobre las áreas propias del colaborador (familia, amigos, etc.).

Se pudo observar que el colaborador no tiene un horario flexible, es decir trabaja bajo una situación de presión a este punto se le puede adicionar la poca motivación y acompañamientos en sus tareas a realizar, o a su vez el reconocimiento por parte de la empresa hacia el desempeño del colaborador.

## **12. Recomendaciones**

Realizar un estudio para la identificación de riesgos psicosociales en el departamento de talento humano de la empresa DIPOR S.A, con el fin de dar un tratamiento adecuado al personal que ha sido afectado con estos factores de riesgos psicológicos, con el fin de minimizar los mismos y brindar un ambiente de vida adecuado ya sea en el ámbito laboral y personal.

Ampliar esta investigación ah otras áreas de cargos principalmente a jefaturas del área de distribución con el fin de tener4 resultados acertados y coordinar m mejoras tanto como para jefes y colaboradores.

Brindar motivación a los colaboradores del área de distribución, de parte de la empresa, con el fin de generar bienestar y apoyo al momento de realizar sus actividades, así como generar incentivos o reconocimientos para que el trabajador se sienta parte de la organización.

Crear planes de formación para el colaborador (capacitaciones, cursos, etc), teniendo como finalidad que el trabajador pueda ascender de puesto



Proponer horarios flexibles, realizar un estudio y mantener un balance entre rutas de distribución y horario, con el propósito que el trabajador termine su jornada laboral en sus 8 horas diarias, así también varias rutas a los trabajadores es decir que no tengas una ruta exacta puede ser mensualmente, trimestralmente como crea la empresa conveniente evitando así la monotonía y repetitividad.

Mantener u acompañamiento entre jefe de ruta y distribuidor, con el fin de que se aclare dudas y pueda participar en la toma de decisiones de las actividades laborales que el ejecuta.

### 13. Referencias

Administración de Recursos Humanos. (1 de mayo de 2018). *El Contexto de la Administración de*

*Recursos Humanos*. <https://actcita07josain.wordpress.com/2018/05/19/el-contexto-de-la-administracion-de-recursos-humanos/>

Arredondo Rodríguez, M., Viña Brito, S., Oramas Viera, A. (2019). Experiencia cubana con el Ista 21 en la evaluación de los factores de riesgo psicosociales laborales en un centro de telecomunicaciones. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 20(1) ,58-64.

Bedoya Marrugo, E.A. (2018). *Guia práctica del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo*. Alfaomega Grupo Editor S.A

Bohlander, G,W., Snell, S,A. y Morris, S,S. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. (17ª ed.). Cengage Learning. S.A

Brito Gómez, Dania. (2018). *El riesgo empresarial*. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 269-277. Epub 02 de marzo de 2018. Recuperado en 15 de julio de 2021, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000100269&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100269&lng=es&tlng=es).

Camón García, D. (2021) *Psicopreven*. Qué son los riesgos psicosociales.

<https://www.psicopreven.com/noticias-de-la-prevencion/137-que-son-los-riesgos-psicosociales>

Cordero Espinosa, D.C. (2018) *Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial en los Conductores de una Institución Pública del Ecuador*. [Tesis de Grado, Universidad Internacional SEK].

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

Decisión 584. Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. 07 de junio de 2000.

<https://oiss.org/wp-content/uploads/2018/12/decision584.pdf>

Deloitte. (Abril de 2018). *Gestión de RRHH en América Latina Compensaciones salariales, perfiles y*

*retos.* <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ec/Documents/human->

[capital/Gestion%20de%20RRHH%20en%20America%20Latina.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ec/Documents/human-capital/Gestion%20de%20RRHH%20en%20America%20Latina.pdf)

Derecho Ecuador (2021) *Acoso Laboral*. Definición de acoso laboral.

<https://www.derechoecuador.com/acoso-laboral>

Dessler, G. (2015). *Administración de Recursos Humanos*. (14<sup>a</sup> ed.). Pearson Educación de México, S.A

Ekos. (19 de agosto de 2015). *Subsistemas de Recursos Humanos*.

<https://www.ekosnegocios.com/articulo/subsistemas-de-recursos-humanos>

*Estudio de la Población Afrodescendiente* [Examen Complexivo].

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12258/1/ECUACS%20DE00008.pdf>

Flores Villalpando, R. (2016). *Administración de Recursos Humanos*. Unid.

<https://books.google.com.ec/books?id=XMY6DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=administracion+de+recurso+humanos+libros+desde+2016&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjsq->

[yo5urvAhXymeAKHVGpAm0Q6AEwAHoECAAQA#v=onepage&q=administracion%20de%](https://books.google.com.ec/books?id=XMY6DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=administracion+de+recurso+humanos+libros+desde+2016&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjsq-)

[20recurso%20humanos%20libros%20desde%202016&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=XMY6DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=administracion+de+recurso+humanos+libros+desde+2016&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjsq-)

[20recurso%20humanos%20libros%20desde%202016&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=XMY6DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=administracion+de+recurso+humanos+libros+desde+2016&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjsq-)

Gordillo Quizhpe, M.I.(2018) *El método Deductivo en la Generación de datos Confiables en el*

Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

<https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2019/cst191j.pdf>

Iberly el Valor de la Confianza (2021) *Inseguridad contractual en la Prevención de Riesgos Laborales*.

Inseguridad laboral. <https://www.iberley.es/temas/problematicas-inseguridad-contractual->

[conflicto-familia-trabajo-trabajo-emocional-](#)

[63754#:~:text=Cuatro%20son%20los%20aspectos%20que,sobre%20la%20continuidad%20del%20contrato.](#)

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2020) *Normativa de Prevención de Riesgos Laborales*. <https://www.insst.es/normativa>

Larissa, G. Martinez, S. (200-2021). *Administración de recursos humanos*.

<https://www.gestiopolis.com/administracion-de-recursos-humanos-como-funciona/>

Ministerio de Trabajo. (2017). *Normativa para la Erradicación de la Discriminación en el Ámbito laboral*. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/AM-82.-NORMATIVA-ERRADICACION-DE-LA-DISCRIMINACION-EN-EL-AMBITO-LABORAL.pdf?x42051>

OIT (2020) *Gestión de los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo durante la pandemia de COVID-19*. Actuación en el lugar de trabajo: gestión de los riesgos psicosociales ante la crisis de la COVID-19. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms\\_763314.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_763314.pdf)

OIT. (2016). *Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo* [Diapositiva 8].

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_473270.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_473270.pdf)

Portal de la Coordinación Empresarial. (02 de enero de 2020) *Tipos de Riesgos Laborales*.

<https://www.coordinacionempresarial.com/tipos-de-riesgos-laborales/>

Prevecon Seguridad y Salud (2021) *Seguridad y Salud*. El estrés laboral. <https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/>

Ramos Quintana, M.I. (2017) *Riesgos Psicosociales y Organización de la Empresa*. (1ª ed.). Aranzadi, S.A.U

Rivera, L. (2019) *Reclutamiento y selección del personal empresarial*.

<https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/65/82>

Rojas Muñoz, D.M., Orellano, M., Hernández Palma, H. (01 de julio de 2018) Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Psicogente*, 21(40), 532-544. <https://normas-apa.org/wp-content/uploads/Guia-Normas-APA-7ma-edicion.pdf>

Sánchez Pérez, J. (2016) *Los Riesgos Psicosociales en el Ámbito Laboral: una visión Global y Práctica*.

Comares, S.L

Gobierno de España. Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social (2019) *Observatorio de Riesgos Psicosociales*. <http://www.observatorioriesgospsicosociales.com/que-es-un-riesgo-psicosocial>

Gutiérrez Lagos, (2019) *La importancia de medir los factores psicosociales en el lugar trabajo*.

<https://www.ucsc.cl/comunicacion-interna/la-importancia-de-medir-los-factores-psicosociales-en-el-lugar-trabajo/>

SERIE SEGURIDAD, HIGIENE Y MEDICINA DEL TRABAJO, (1984). *FACTORES*

*PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO*. <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>

## **14. Anexos**

**TEMA: Identificación de los Riesgos Psicosociales caso Empresa DIPOR.S.A. / TONI CORP, Área de Distribución, en el periodo abril - septiembre- 2021.**

### **Introducción**

Este cuestionario fue elaborado como una parte de un proceso de investigación que corresponde a las características de las condiciones de trabajo, las actividades que desarrollan cada colaborador, y sobre todo su organización, que afectan tanto a la salud del trabajador como al desempeño laboral.

### **Objetivo del estudio**

Identificar los riesgos psicosociales que está afectando en el área de distribución, de la empresa DIPOR S.A, para diseñar una propuesta de prevención.

### **Utilidad del estudio**

La presente investigación de estudio, tiene como utilidad recopilar datos mediante la identificación de distintos subfactores de riesgos psicosociales, que interfieran en la salud y bienestar del colaborador, llegando así a afectar su capacidad de productividad, teniendo como resultado propuestas de prevención.

### **Confidencialidad de los datos**

La información obtenida mediante la aplicación de este cuestionario, es de uso exclusivo para fines académicos, teniendo como objetivo garantizar la confidencialidad del presente proyecto entre las partes implicadas, proporcionando validez en los resultados.

## **INSTRUCCIONES DE LLENADO**

## DATOS GENERALES

Área:	
Cargo:	
Antigüedad laboral (años)	
Edad:	


### INSTRUCCIONES:

1. Por favor, lea detenidamente cada pregunta y opciones de respuestas, responda con una "X" en el recuadro de la respuesta que considere correcta.
2. La prueba es individual.
3. Si tiene duda consulte al facilitador.

Nota: La información obtenida no interferirá en su estabilidad laboral.

## BLOQUE A. CARACTERISTICAS DEL PUESTO DEL TRABAJO:


A continuación se describe 17 preguntas que valoran el riesgo referente al puesto de trabajo.

 UNIVERSIDAD POLITÉCNICA <b>SALESIANA</b> ECUADOR	completa mente de acuerdo	parcialmen te de acuerdo	poco de acuerdo	en desacue rdo
	4	3	2	1
1. Decido el ritmo de trabajo en mis actividades				
2. Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo.				
3. Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales.				
4. Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones.				
5. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?				
6. Decido el ritmo de trabajo en mis actividades.				
7. Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés.				

8. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?				
9. El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado				
10. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?				
11. En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo.				
12. En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas.				
13. Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar.				
14. El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?				
15. Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado.				
16. Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo.				
17. Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables.				

## BLOQUE B. CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES:

A continuación se describen 7 preguntas que valoran el riesgo referente al puesto de trabajo.


	completa mente de acuerdo	parcialmen te de acuerdo	poco de acuerdo	en desacuer do
	4	3	2	1
18. Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo.				
19. En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos.				
20. Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación.				
21. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por tus superiores, tus compañeros de trabajo, clientes, familiares.				
22. En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero.				
23. Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera).				



24. En tu trabajo ocultas tus emociones y sentimientos antes tus superiores, compañeros de trabajo.				
---	--	--	--	--

## BLOQUE C. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO:


A continuación se describe 16 preguntas que valoran el riesgo referente al puesto de trabajo.

	completa mente de acuerdo	parcialme nte de acuerdo	poco de acuerdo	en desacuerd o
	4	3	2	1
25. En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión.				
26. Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión.				
27. En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores.				
28. Tengo gran nivel de participación en aspectos referentes en cambios de la manera de trabajar, contratación o incorporación de nuevos empleados, elaboración de las normas de trabajo.				
29. La empresa me brinda información referente a posibles promociones o formación que oferte la empresa.				
30. Mi jefe inmediato está dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo.				
31. Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo.				
32. Mi jefe inmediato me supervisa positivamente referente a la calidad de mi trabajo realizado.				
33. Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral.				

34. Se me asignan tareas que no puedo realizar por no tener los recursos humanos o materiales para ejecutarlas.				
35. En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía.				
36. En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo.				
37. Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales.				
38. Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo.				
39. Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumpla dentro de mi jornada y horario de trabajo.				
40. Siempre trabajo los sábados, domingos, días festivos				

## BLOQUE D. FACTORES EXTRALABORALES:

A continuación se describe 12 preguntas que valoran el riesgo referente al puesto de trabajo.

	completa mente de acuerdo	parcialme nte de acuerdo	poco de acuerdo	en desacuer do
	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
41. Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo.				
42. Me siento satisfecho con mi salario que percibo, según las responsabilidades que tengo en el trabajo.				
43. En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación				
44. En mi trabajo me siento aceptado y valorado.				

45.Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo				
46.En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales				
47. Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal.				
48. Tu horario laboral te permite compaginar tú tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos				
49. Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades				
50.Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando				
51. Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros).				
52.Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)				

***Nota: Gracias por su colaboración***







