

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO

CARRERA:
PSICOLOGÍA

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:
PSICÓLOGO

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS
PSICOSOCIALES EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA
EPMOP DE MARZO A JUNIO DEL 2021**

AUTOR:
DAVID ANDRÉS HIDALGO BURGA

TUTORA:
CINDDY CRISTINA TAMAYO BARRENO

Quito, septiembre del 2022

Cesión de derechos de autor

Yo David Andrés Hidalgo Burga, con documento de identificación N° 172689810, manifiesto mi voluntad y cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del trabajo de titulación intitulado: “DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA EPMMOP DE MARZO A JUNIO DEL 2021”, mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de: PSICÓLOGO, 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 mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia, suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.



.....

Nombre: David Andrés Hidalgo Burga

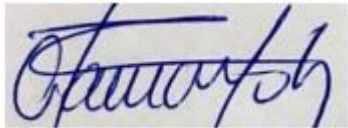
Cédula: 1726898610

Fecha: Quito, Septiembre del 2022

Declaratoria de coautoría del docente tutor/a

Yo declaro que bajo mi dirección y asesoría fue desarrollado el trabajo de titulación, DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA EPMMOP DE MARZO A JUNIO DEL 2021 realizado por David Andrés Hidalgo Burga, obteniendo un producto que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana, para ser considerados como trabajo final de titulación.

Quito, Septiembre del 2022

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Cinddy Cristina Tamayo Barreno', is shown within a light gray rectangular box.

Nombres Cinddy Cristina Tamayo Barreno

Cédula: 1711977452

Quito, D.M., 01 de febrero de 2022

Asunto: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TESIS

Magister
Gino Eduardo Grondona Opazo
Director Carrera de Psicología
UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA
En su Despacho

De mi consideración:

En atención al oficio s/n de 12 de enero de 2022, mediante el cual solicita autorización para que el estudiante David Andrés Hidalgo Burga de la carrera de Psicología, realice la tesis con el tema: "*Diseñar e implementar un manual de prevención de riesgos psicosociales en el área de Dirección de Talento Humano EPMMOP*"; al respecto debo manifestar a usted que se encuentra aprobada la solicitud para que el estudiante realice su tesis en la Unidad de Bienestar Laboral, Seguridad y Salud Ocupacional, de esta Empresa, siendo el Mgtr. Jorge Beltrán Cruz, el profesional que estará a cargo del proceso y seguimiento del estudiante.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Dr. Luis Alberto Flores García
**DIRECTOR DE TALENTO HUMANO
EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE MOVILIDAD Y OBRAS
PÚBLICAS - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO**

Referencias:
- 0402-EPMMOP-GG-SG-2022-E

Oficio Nro. 0085-EPMMOP-GAF-DTH-2022-OF

Quito, D.M., 01 de febrero de 2022

Anexos:

- 0402-EPMMOP-GG-SG-2022-E.pdf

Copia:

Señora

Mónica Concepción Araujo Zurita
Asistente de Ejecución de Procesos 2

**EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE MOVILIDAD Y OBRAS PÚBLICAS -
UNIDAD DE DESARROLLO DE COMPETENCIAS**

Señora Licenciada

Silvia del Carmen Pullopaxi Defaz
Supervisor Ejecutor de Procesos 1

**EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE MOVILIDAD Y OBRAS PÚBLICAS -
UNIDAD DE DESARROLLO DE COMPETENCIAS**

Acción	Siglas Responsable	Siglas Unidad	Fecha	Sumilla
Elaborado por: Mónica Concepción Araujo Zurita	ma	EPMMOP-GG-SG	2022-02-01	
Aprobado por: Luis Alberto Flores García	LF	EPMMOP-GAF-DTH	2022-02-01	

 **ObrasQuito**

9 de Octubre N26-56, entre
Santa María y Marieta de Veintomilla

FON: 290 7005 - 1800 510 510 (opción 3) - www.epmmop.gob.ec



Elaborado y autorizado por:
**LUIS ALBERTO
FLORES GARCÍA**



EPMMOP | **Por un Quito Digno**
MOVILIDAD Y OBRAS

Dedicatoria

Dedico este proyecto a mi madre Fanny Burga por ser el pilar fundamental en mi vida y por el apoyo y cariño que me ha brindado en mi etapa de formación académica.

A mi padrino Carlos Burga y a mi tía Angelita Burga por ser un ejemplo para mí sé que están felices al verme culminar esta meta.

Agradecimientos

Quiero empezar agradeciendo a Dios por sus infinitas bendiciones en mi vida

A la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas que me permitió el desarrollo del trabajo intervención

De manera especial a mi tutora de tesis Cinddy Tamayo por su asesoramiento en la realización de mi trabajo de intervención.

Índice

Introducción	1
Primera parte	2
1. Datos informativos del proyecto	2
1. Objetivo de la sistematización	3
2. Eje de la sistematización.....	5
3. Objeto de la sistematización	9
4. Metodología de la sistematización	10
5. Preguntas clave.....	11
5.1. Preguntas de inicio	11
5.2. Preguntas de interpretación.....	11
5.3. Preguntas de cierre	11
6. Organización y procesamiento de la información.....	13
7. Análisis de la información	17
Segunda parte	19
1. Justificación	19
2. Caracterización de los beneficiarios.....	21
3. Interpretación	22
4. Principales logros del aprendizaje.....	25
Conclusiones	28
Recomendaciones.....	29
Referencias bibliográficas.....	30
Anexos	33

Índice de tablas

Tabla 1. Porcentajes de las dimensiones del CMT.....	14
Tabla 2. <i>Interpretación de resultados</i>	15
Tabla 3. <i>Resultado global por cada riesgo, bajo, medio, alto</i>	15

Índice de anexos

Anexo 1. Cuestionario y herramienta para la tabulación.....	33
---	----

Resumen

El presente proyecto fue llevado a cabo en la Empresa Publica Metropolitana Movilidad y Obras Públicas en el periodo de marzo a junio de 2021. Se trabajó en conjunto con la Dirección de Seguridad y Salud Ocupacional, participaron 67 servidores públicos de la Dirección de Talento Humano quienes son los beneficiarios directos del proyecto, el compromiso de la Gerencia General es precautelar la salud física y psicológica y la mejora constante de las condiciones de trabajo.

El objetivo principal del proyecto fue la identificación de los riesgos psicosociales a través de la aplicación del Cuestionario del Ministerio de Trabajo que evalúa las siguientes dimensiones: Carga y ritmo de trabajo, Desarrollo de competencias, Liderazgo, Margen de acción y control, Organización del trabajo, Recuperación, Soporte y Apoyo, otros puntos importantes. Posterior a esto se realizó la evaluación e interpretación de los, resultados de los riesgos psicosociales encontrados en el área de Recursos Humanos, finalmente se procedió con la implementación el plan de prevención en el área de trabajo de la empresa EPMMOP.

Con la ejecución de los talleres se logró la concientización de las causas, efectos, e importancia de la prevención a su vez se implementó distintas estrategias para prevenir los riesgos psicosociales donde se obtuvo cambios significativos en los servidores públicos

Palabras claves: Riesgos Psicosociales, plan de prevención, estrategias.

Abstract

This project was carried out in the Metropolitan Public Mobility and Public Works Company in the period from March to June 2021. Work was carried out in conjunction with the Occupational Health and Safety Directorate, with the participation of 67 public servants from the Human Talent Directorate who they are the direct beneficiaries of the project the commitment of the general management is to protect physical and psychological health and the constant improvement of working conditions.

The main objective of the project was the identification of psychosocial risks through the application of the Questionnaire of the Ministry of Labor that evaluates the following dimensions: Load and pace of work, Development of competences, Leadership, Margin of action and control, Organization of work , Recovery, Support and Support, other important points. After this, the evaluation and interpretation of the psychosocial risks identified in the Human Resources area were carried out, finally the prevention plan was implemented in the work area of the EPMMOP company.

With the execution of the workshops, awareness of the causes, effects, and importance of prevention was achieved. In turn, different strategies were implemented to prevent psychosocial risks, where significant changes were obtained in public servants.

Keywords: Psychosocial risks, prevention plan, strategies

Introducción

Las empresas públicas y privadas en el Ecuador tienen la obligación y la responsabilidad de cumplir con las normas de Seguridad y Salud ocupacional (SSO) establecidas en el país.

Mediante la Ordenanza No. 3074, expedida el 2 de mayo de 1994, se constituyó la Empresa Metropolitana de Obras Públicas Quito con personería jurídica propia y autonomía patrimonial de la ciudad. La creación de la organización obedece a la necesidad de ejecutar planes de desarrollo físico en la urbe del Distrito metropolitano de Quito que son fundamentales para el desarrollo de la ciudad, evidenciado por el aumento de demandas de servicio por parte de los habitantes. Actualmente, la EPMMOP se encuentra en un proceso de desarrollo orientado a la modernización tecnológica y sobre todo contando con la participación de la alcaldía de Quito.

La sistematización se desarrolló en el área de Recursos Humanos con el objetivo de Diseñar e implementar un plan de prevención de riesgos psicosociales en los servidores públicos que compone el área mencionada.

Los riesgos ocupacionales suponen una problemática para la organización por lo cual su análisis debe darse una perspectiva bio-psicosocial en la que se encuentren todos los niveles de salud: física, psíquica y social de los servidores públicos de la organización.

Cabe mencionar que los puntos importantes para la ejecución del proyecto fueron el diagnóstico, selección del cuestionario, identificación, evaluación, presentación de los resultados e implementación de un plan de prevención.

Como parte final los talleres fueron diseñados para combatir los riesgos identificados en la organización.

Primera parte

1. Datos informativos del proyecto

Diseño e implementación de un plan de prevención de riesgos psicosociales en el área de Recursos Humanos en la empresa EPMMOP de marzo a junio del 2021.

La intervención abordó la temática de riesgos psicosociales que se relacionan con la psicología del trabajo, desde el punto de prevención en función de los riesgos laborales, que hace el estudio de las condiciones del personal dentro de la organización. En torno a esto, se analizan los factores que impactan a la seguridad, salud y bienestar, siendo una fuente de riesgo para el personal.

La empresa que se consideró para el desarrollo de la sistematización se ubica en la calle 9 de Octubre N26-56, Quito 170102.

2. Objetivo de la sistematización

Objetivo general

Recopilar información que permita analizar los riesgos psicosociales en el área de Recursos Humanos en la empresa EPMMOP de marzo a junio del 2021.

Objetivos específicos

- Describir la experiencia del proceso de identificación de riesgos psicosociales en la Dirección de Recursos Humanos de la EPMMOP.
- Interpretar los resultados obtenidos acerca de los riesgos psicosociales que pueden afectar al desempeño laboral del personal que labora en la Dirección de Recursos Humanos en la empresa EPMMOP.
- Analizar los elementos involucrados en la experiencia del plan prevención de riesgos psicosociales en la Dirección de Recursos Humanos de la EPMMOP

Cabe mencionar que una vez que los factores psicosociales dentro de una organización empiezan a ser negativos para el personal, se genera una inadaptación que convierte a dichos factores en riesgos, que provocan tensión y estrés laboral, incidiendo negativamente en la salud de los trabajadores. Los factores de riesgo por su parte se vinculan de forma directa al contenido de trabajo, la carga laboral, horario, control, entorno y relación laboral y familiar, entre otros (Neffa, 2016).

En este sentido, Muñoz, Orellano y Hernández (2018) señalan que los factores psicosociales se encuentran definidos como condiciones de trabajo que pueden ser favorables o desfavorables para la organización en torno al desempeño de las actividades laborales. Éstos a su vez generan que se tome una referencia de las condiciones ambientales, organizaciones y de todos los ambientes que pueden convertirse en un factor de riesgo psicosocial para la persona. Dichos factores hacen indispensable que se ejecuten medidas preventivas o de intervención que minimicen los impactos desfavorables y a su vez mejoran la calidad de vida del personal (Muñoz, Orellano y Hernández, 2018).

De esta manera, se busca reconstruir la experiencia en torno al desarrollo del plan de prevención de los riesgos psicosociales, además de los criterios obtenidos a lo largo de dicho proceso en el personal del área de Recursos Humanos de la empresa EPMMOP. Mediante un

análisis crítico de los datos obtenidos, se dará paso a la elaboración y estructuración del plan de prevención, además que los datos obtenidos a través de la aplicación de distintos métodos y técnicas determinadas para ello, se valorará el nivel de aprendizaje generado de la experiencia, dando la oportunidad de tener una perspectiva más favorable en torno a la resolución de la problemática identificada en torno a los factores de riesgo identificados dentro de la organización.

3. Eje de la sistematización

La experiencia de sistematización se llevó a cabo en torno a los siguientes ejes teóricos: Psicología Organizacional y Riesgos Psicosociales.

Psicología Organizacional

Desde la perspectiva de Delgado y Vanegas (2013),

El talento humano de una empresa requiere control durante todas las etapas o procesos de una organización, para ello la psicología organizacional o industrial se encarga del manejo del personal; en acciones tales como reclutamiento, selección, inducción, capacitación y evaluación de varios factores importantes como: desempeño, motivación, satisfacción, entre otros (Moya E. , 2016, p. 9).

Durante los períodos de selección del personal y las diferentes evaluaciones que se realicen, los psicólogos pueden acudir a estas las veces que sean necesarias. Pueden ayudar a identificar las habilidades laborales necesarias, decidir sobre los métodos de selección, reclutar y evaluar postulantes, presentar y formar nuevos empleados y evaluar su rendimiento (Littlewood y Uribe, 2018).

Por lo tanto, y como lo refiere Delgado y Vanegas (2013), la psicología organizacional y sus profesionales serán los encargados de realizar todo aquello vinculado con el personal de una empresa, es decir de la administración del talento humano, cuidando tanto los intereses de la empresa, así como también procurando sobre los derechos y el bienestar de los trabajadores.

Administración del talento humano

De acuerdo con Alles (2017), la gestión de talento humano o administración de recursos humanos es un proceso importante integral, pues del cuidado y buen manejo del talento humano dependerá el éxito o fracaso que pueda llegar a tener una empresa. “La finalidad, es promover y desarrollar cada una de las competencias y habilidades de los trabajadores de una organización, promoviendo así su formación y desarrollo, y consecuentemente su realización tanto en el aspecto profesional como también en el personal” (Moya E. , 2016, p. 10).

Según Alles (2017)

Administrar el talento humano o recursos humanos no depende únicamente de ser director o gerente de una empresa grande con todos los procesos determinados y

señalados en un manual, ya que al ser dueño de su propia empresa por más pequeña que ésta sea, se encontrará rodeado de personas que colaboran con la organización, y aunque no se tengan procesos bien definidos o subsistemas de talento humano, deberá realizar todo lo posible por cuidar su personal y mantenerlos satisfechos con la empresa (Moya E. , 2016, p. 10).

Importancia de la gestión del personal dentro de la organización

La importancia de la gestión de talento humano se sintetiza en una actividad muy importante que debería ser ejecutada en cualquier organización como es la protección de la salud y seguridad del personal; lo cual incluye incentivar el bienestar o salud tanto físico, como mental (Torres y Torres, 2021). Para esto, se ha instaurado en la mayor parte de las empresas un área que se encargará específicamente de la salud de los trabajadores procurando que los riesgos existentes no causen algún malestar, y trabajará conjuntamente con el área de talento humano, denominada seguridad industrial (Torres y Torres, 2021).

Riesgos psicosociales

Según Fernández et al. (2017),

Los riesgos psicosociales son aquellos factores derivados de la organización del trabajo y que pueden tener gran influencia en la realización personal y profesional de cada persona. Interacciones producidas por:

En primer lugar, el trabajo, es decir las condiciones o el ambiente en las que realiza la actividad profesional; y, el ritmo e intensidad de las tareas que desempeña el trabajador. En segundo lugar, las personas, pues tienen mucho que ver con sus compañeros de trabajo, y, con las personas que comparte extra laboralmente o fuera de su lugar de trabajo. Tendrá gran influencia en la satisfacción y consecuentemente en el desempeño de la persona (Moya, 2016, p. 21).

Aquellos factores relacionados con el trabajo como la tarea y las relaciones con superiores y compañeros; tendrán la capacidad de promover la autorrealización de cada trabajador ya sea personal o profesional, el bienestar de todo colaborador debe ser buscada por los directivos de toda organización, generando satisfacción y motivación, consiguiendo trabajadores productivos, influyendo positivamente en su desempeño laboral y obteniendo mejores resultados (Littlewood y Uribe, 2018).

Tipos de riesgos psicosociales

Estrés laboral: El estrés se produce cuando un trabajador percibe que se le pide más de lo que puede dar, la tensión tan fuerte generada, provocará que se desarrollen trastornos psicofisiológicos en cualquier colaborador de la empresa (Moya E. , 2016).

Burnout: La sensación de un trabajador al no poder realizar alguna tarea, o al tener excesiva carga de trabajo y sentirse incapaz de terminarlo en un plazo determinado, puede provocar frustración en la persona y esto puede ir aumentando mientras no se tomen medidas al respecto; consecuentemente se pueden generar otros síntomas y malestares que van agotando al trabajador, no solo en el ámbito laboral, pues esto también repercute en otros ámbitos de la vida de una persona, por ejemplo en la vida familiar; problema que se conoce como burnout o síndrome del quemado (Moya E. , 2016).

Mobbing: La violencia en el trabajo, o mejor conocido como Mobbing es ejercer maltrato y/o acoso, de forma física o psicológica, de manera repetitiva y constante a uno o más compañeros de trabajo, con la finalidad de que la víctima de mobbing se sienta intimidada y acepte todo lo que le digan o hagan los victimarios, en ocasiones logrando que abandonen el trabajo por lo insoportable que se vuelve la situación (Moya E. , 2016).

Consecuencias de los riesgos psicosociales

Principalmente, los riesgos psicosociales pueden producir los siguientes efectos:

- **Insatisfacción laboral:** El cual denota un rechazo a las diferentes actividades relacionadas con el trabajo, que resulta en afectaciones a la productividad. Se da por sobrecarga en el trabajo, liderazgo autoritario, inadecuada comunicación y problemas personales (Neffa, 2016).
- **Desgaste profesional:** Su principal característica es el cansancio emocional y físico que se produce sobre los trabajadores, es así que la persona se cree incapaz de atender sus actividades del trabajo (Neffa, 2016).
- **Estrés:** Es causado cuando las exigencias que demanda el trabajo son muy altas, y el trabajador es o se cree incapaz de terminar las tareas encomendadas (Neffa, 2016).

Prevención de riesgos psicosociales

La prevención o intervención de riesgos psicosociales, ayuda a la disminución de las consecuencias negativas que se puedan dar en una organización a causa de este tipo de riesgos, así como también de la excesiva rotación de personal; gestionando de esta manera una salud organizacional adecuada (Moreno y Baéz, 2015).

Existen dos tipos de prevención:

- **Prevención primaria:** Este tipo de prevención se disminuyen o aminoran aquellos factores de riesgos psicosociales o condiciones que producen efectos negativos para la salud de los trabajadores y la organización; estos factores pueden ser carga de trabajo, relaciones, comunicación, absentismo, rotación, etc. (Neffa, 2016).
- **Prevención secundaria:** Mediante esta prevención se pretende desarrollar en los trabajadores habilidades o destrezas reacciones adecuadas ante situaciones de riesgo que se puedan presentar (Neffa, 2016).

De acuerdo a Moriano, Topa y García (2019),

Los factores de riesgos psicosociales o condiciones de trabajo, pueden causar consecuencias negativas en los trabajadores y también a la organización; es por esto que la empresa debe gestionar una adecuada prevención e intervención para evitar todos los problemas que conllevan los riesgos psicosociales; para esto se deben analizar las causas de los riesgos y los métodos que puedan ayudar a su evaluación y prevención. Por tanto, y como lo menciona Peiró (2017), una adecuada prevención de los riesgos psicosociales requiere su análisis riguroso, la determinación de sus causas y el desarrollo de tecnologías y metodologías que permitan su evaluación y prevención. (Moya, 2016, p. 37)

La prevención de riesgos psicosociales, es muy importante ya que, mediante una tecnología y métodos adecuados de evaluación, incluyendo el análisis de las causas de los riesgos psicosociales; permitirá una adecuada prevención o intervención de riesgos y gestionar una salud laboral adecuada tanto para los trabajadores como para la empresa (Peiró, 2017).

4. Objeto de la sistematización

El objeto de la presente sistematización se vincula con aquellas experiencias relacionadas con los aspectos que intervienen en el proyecto y que corresponden a los siguientes:

- Aplicación del cuestionario de evaluación psicosocial del ministerio de trabajo en espacios laborales y vía online.
- Tabulación y análisis distintos tipos de riesgos psicosociales de la Dirección de Recursos Humanos
- Coordinación con el área de seguridad y salud ocupacional en la planificación de las actividades a ejecutarse en la prevención de riesgos psicosociales a los servidores públicos de la organización.
- Ejecución y seguimiento del plan prevención de riesgos psicosociales a través de las actividades previstas.

Es importante enfatizar que de igual manera se considera dentro de esta experiencia la actitud y predisposición que tuvo el personal, además de la normalidad con la que se llevaron a cabo cada una de las actividades, con la intención de que se logren los resultados esperados por el investigador.

El objeto de la sistematización permitirá de igual manera que se identifiquen los aspectos importantes de la misma, a fin de que se logre establecer unos resultados óptimos en base a la información que se ha levantado.

5. Metodología de la sistematización

Para el desarrollo de la sistematización de este trabajo se utilizaron mecanismos de investigación exploratoria, con los cuales se pudo reconstruir la experiencia basándonos en los datos obtenidos.

Encuesta: Se define a esta como una técnica que se desarrolla a través de un cuestionario a una determinada muestra de personas (Toledo, 2017). La encuesta estará compuesta por 10 preguntas de carácter cerrada, en la cual se abordará aspectos sobre el manejo de la Dirección de Recursos Humanos para enfocarse que subsistema necesita ser más fortalecido, y aspectos relacionados con la seguridad y salud ocupacional

Revisión documental: Se reconoce como una técnica de observación complementaria, La revisión documental permite hacer una idea del desarrollo y las características de los procesos y también la información que se confirma o se pone en duda (Álvarez, 2018). A través de esta se abordan temas como son los riesgos psicosociales, evaluación, medición y prevención.

Observación directa: La observación es la técnica de recogida de la información que consiste básicamente, en observar, acumular e interpretar las actuaciones, comportamientos y hechos de las personas u objetos, tal y como las realizan habitualmente (Torres, 2017). Mediante esta se contempla conductas observables como el bajo desempeño laboral, estrés, ausentismo, baja tolerancia.

6. Preguntas clave

6.1. Preguntas de inicio

- ¿Cómo surge la realización del proyecto?
- ¿Cuál fue el enfoque del proyecto y a quiénes se dirigió?
- ¿Quiénes son los beneficiados del proyecto?
- ¿Cuáles son los principales resultados que se espera obtener con la intervención?
- ¿Cuáles son los principales riesgos psicosociales que afectan a quienes laboran en el área de Recursos Humanos en la empresa EPMMOP?
- ¿Qué factores pueden dar lugar a los riesgos psicosociales que afectan a quienes laboran en el área de Recursos Humanos en la empresa EPMMOP?
- ¿Qué estrategias existen actualmente para afrontar los riesgos psicosociales que afectan a quienes laboran en el área de Recursos Humanos en la empresa EPMMOP?

6.2. Preguntas de interpretación

- ¿Cuáles son los aspectos que provocan riesgos psicosociales en quienes laboran en el área de Recursos Humanos en la empresa EPMMOP?
- ¿Qué tipo de actividades se aplican para abordar los riesgos psicosociales que afectan a quienes laboran en el área de Recursos Humanos en la empresa EPMMOP?
- ¿Existe alguna clase de programa que permita evaluar y evitar el impacto de los riesgos psicosociales en quienes laboran en el área de Recursos Humanos en la empresa EPMMOP?
- ¿Con qué frecuencia se debería aplicar evaluaciones para determinar el impacto de los riesgos psicosociales que pueden afectar a quienes laboran en el área de Recursos Humanos en la empresa EPMMOP?
- ¿Qué estrategias deberían aplicarse para reducir el impacto de los riesgos psicosociales en quienes laboran en el área de Recursos Humanos en la empresa EPMMOP?

6.3. Preguntas de cierre

- ¿Cuáles fueron los principales riesgos psicosociales que afectan a quienes laboran en el área de Recursos Humanos en la empresa EPMMOP?

- ¿De qué manera la información entregada en las actividades planeadas incide en la concientización de riesgos psicosociales de quienes laboran en el área de Recursos Humanos en la empresa EPMMOP?
- ¿Las actividades realizadas cumplieron su objetivo?
- ¿Qué tipo de dificultades se presentaron en el desarrollo de las actividades planteadas?
- ¿Qué cambios deberían efectuarse en las actividades que fueron planificadas?
- ¿Qué otra clase de actividades es necesario que se efectúe en la empresa para contribuir con el abordaje de los riesgos psicosociales que afectan a quienes laboran en el área de Recursos Humanos en la empresa EPMMOP?
- ¿Las evaluaciones efectuadas a las actividades realizadas fueron efectivas para obtener los resultados esperados?

7. Organización y procesamiento de la información

Para el presente punto se tomó como referencia lo realizado en el eje de sistematización por lo cual se ha organizado la información de manera clara y ordenada con el objetivo que el diseño de la planificación facilite el cumplimiento de las actividades planteadas en función por cada uno de los servidores públicos que intervienen en el proceso de prevención de riesgos psicosociales.

En acatamiento a lo establecidos por la Autoridad Laboral, la EPMMOP se encuentra obligada a desarrollar el Programa de evaluación de Riesgos Psicosociales en todas las Gerencias de la Empresa.

A continuación, se presentan los instrumentos seleccionados para recopilar la información y procesarla. También se define a la población del estudio y los principales resultados que se obtuvieron.

Instrumentos

Se aplicó el cuestionario de prevención de riesgos psicosociales del ministerio de trabajo a quienes laboran en la Dirección de Recursos Humanos en la empresa EPMMOP.

Población

La población fueron 67 servidores públicos que laboran en la Dirección de Recursos Humanos de la organización.

Tabla 1.
Porcentajes de las dimensiones del CMT.

Resultados

RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL			
DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSIÓN 1. CARGA Y RITMO DE TRABAJO	70%	28%	2%
DIMENSIÓN 2. DESARROLLO DE COMPETENCIAS	83%	15%	2%
DIMENSIÓN 3. LIDERAZGO	60%	29%	11%
DIMENSIÓN 4. MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL	70%	23%	7%
DIMENSIÓN 5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	80%	18%	2%
DIMENSIÓN 6. RECUPERACIÓN	76%	20%	4%
DIMENSIÓN 7. SOPORTE Y APOYO	76%	18%	6%
DIMENSIÓN 8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES	91%	7%	1%
DIMENSIÓN 8.1. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO DISCRIMINATORIO	83%	13%	4%
DIMENSIÓN 8.2. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO LABORAL	47%	40%	23%
DIMENSIÓN 8.3. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO SEXUAL	86%	10%	4%
DIMENSIÓN 8.4. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ADICCIÓN AL TRABAJO	89%	10%	1%
DIMENSIÓN 8.5. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: CONDICIONES DEL TRABAJO	36%	46%	18%
DIMENSIÓN 8.6. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: DOBLE PRESENCIA (LABORAL – FAMILIAR)	70%	25%	5%
DIMENSIÓN 8.7. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL	92%	5%	3%
DIMENSIÓN 8.8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: SALUD AUTO PERCIBIDA	82%	15%	3%

Nota: Resultados obtenidos del cuestionario del ministerio de trabajo. Elaborado por: Hidalgo (2022).

Los resultados de la Tabla 1 nos indican los porcentajes, producto de la evaluación de cada una de las dimensiones con las que cuenta el cuestionario del Ministerio de Trabajo CMT. Las dimensiones que cuenten con un porcentaje alto deben ser consideradas para tomar las medidas preventivas necesarias y evitar consecuencias perjudiciales servidores públicos de la Dirección de Recursos Humanos de la empresa EPMOP.

Tabla 2.
Interpretación de resultados

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS
<p>RIESGO BAJO: El riesgo es de impacto potencial mínimo sobre la seguridad y salud, no genera a corto plazo efectos nocivos. Estos efectos pueden ser evitados a través de un monitoreo periódico de la frecuencia y probabilidad de que ocurra y se presente una enfermedad ocupacional, las acciones irán enfocadas a garantizar que el nivel se mantenga.</p>
<p>RIESGO MEDIO El riesgo es de impacto potencial moderado sobre la seguridad y salud puede comprometer las mismas en el mediano plazo, causando efectos nocivos para la salud, afectaciones a la integridad física y enfermedades ocupacionales. En caso de que no se aplicaren las medidas de seguridad y prevención correspondientes de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada, los impactos pueden generarse con mayor probabilidad y frecuencia.</p>
<p>RIESGO ALTO: El riesgo es de impacto potencial alto sobre la seguridad y la salud de las personas, los niveles de peligro son intolerables y pueden generar efectos nocivos para la salud e integridad física de las personas de manera inmediata. Se deben aplicar las medidas de seguridad y prevención de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada para evitar el incremento a la probabilidad y frecuencia.</p>

Nota: Interpretación de los resultados según el nivel de riesgo. Adaptado de: Ministerio de Trabajo (2022).

Nivel de riesgos a los que están expuestos los servidores públicos de la Dirección de Recursos Humanos

Tabla 3.
Resultado global por cada riesgo, bajo, medio, alto

RESULTADO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
	75%	20%	5%

Nota: Resultado en % del nivel de riesgo obtenido en todas las dimensiones. Adaptado de: Base de datos MDT / Empresa EPMOP: Hidalgo (2022).

Se evidencia de forma global los resultados obtenidos de acuerdo a la respuesta brindada por los servidores públicos de la Dirección de Recursos Humanos de la organización, esto nos da una clara muestra del estado actual del área de trabajo y las acciones a seguir con el fin de disminuir los riesgos encontrados.

8. Análisis de la información

Descripción riesgo alto

Para un grupo considerable servidores públicos el acoso laboral, las condiciones de trabajo, el liderazgo, son dimensiones que presentan un riesgo alto en la Dirección de Recursos Humanos en la empresa EPMMOP, razón por la cual resulta abordarlos de forma adecuada y así contribuir con la seguridad de los servidores públicos que laboran en dicha institución. Se lo puede verificar en la tabla 1.

Estas dimensiones al estar presentes en el área de trabajo repercuten en la salud y producción de los servidores públicos tales como: insatisfacción, desmotivación, aislamiento conflictos entre compañeros y aislamiento del personal en la organización.

Descripción riesgo medio

Cabe mencionar que, para un grupo considerable de servidores públicos, el margen de acción y control, adicción al trabajo, salud auto percibida y otros puntos importantes son cuatro de las dimensiones que destacan como riesgo medio en la Dirección de Recursos Humanos en la empresa EPMMOP. Se lo puede verificar en la tabla 1.

Dicho de este modo: Los servidores públicos cuentan con limitados espacios para debatir y aportar ideas entre compañeros. Se permite la planificación y coordinación del trabajo con las diferentes áreas de la empresa, a los servidores públicos se les dificulta continuar con sus actividades familiares por la gran demanda de trabajo, a pesar de las exigencias cognitivas que exige su puesto cuentan con un estado físico y mental óptimo.

Descripción riesgo bajo.

Los resultados obtenidos determinan que de acuerdo a la mayoría de los servidores públicos existe un riesgo bajo con relación a la totalidad de los aspectos analizados que incluyen: Carga y ritmo de trabajo, Desarrollo de competencias, Organización del trabajo, Recuperación, Soporte y apoyo, Doble presencia laboral familiar, Estabilidad laboral y emocional y acoso sexual. Se lo puede verificar en la tabla 1.

El tipo de trabajo permite que los servidores públicos puedan planificar sus actividades, lo que les da autonomía y eso favorece la autorrealización, Se demuestra el óptimo manejo del

tiempo en la ejecución de sus actividades, al tener una comunicación eficaz entre las distintas áreas de trabajo les permiten cumplir con los objetivos establecidos. Las capacitaciones les permiten reforzar y adquirir nuevos conocimientos, habilidades y destrezas fomentando la confianza y seguridad laboral.

Si bien es cierto que los resultados obtenidos dan cuenta de un bajo nivel de riesgo psicosocial en la empresa, éstos contribuyen en forma efectiva al logro del propósito del proyecto, ya que se puede trabajar en actividades preventivas de esta clase de riesgo con el apoyo del personal de la empresa y su apoyo por aprender estrategias y mecanismos para reducir el impacto de esta clase de riesgos.

Segunda parte

9. Justificación

La EPMMOP es una organización pública que pertenece al distrito metropolitano de Quito, fue creada según la ordenanza municipal 3074 el 28 de febrero de 1994, es una empresa que tiene por objetivo el desarrollo y mantenimiento de la infraestructura de la obra pública de la ciudad.

El presente proyecto tuvo como finalidad identificar los riesgos psicosociales que están incidiendo negativamente en los servidores públicos a su vez diseñar e implantar un plan de prevención con el fin de establecer medidas que ayuden a los servidores públicos cuando presentan inconvenientes en su área de trabajo, así como dar cumplimiento a la normativa del Ministerio de Trabajo en Seguridad y Salud Ocupacional.

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 (Duque, Montiel, Hernández, & Alcala, 2020, p. 8).

Es por ello que la organización reconoce que en el entorno laboral los servidores públicos están expuesto a diferentes situaciones de trabajo que puede afectar al bienestar de los trabajadores por lo cual se busca alternativas con el fin de garantizar el mejoramiento continuo de las condiciones laborales.

Según la Organización Mundial de la Salud OMS / OIT (1984), los factores psicosociales son “aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo” (Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo, 2012, p. 1).

Por esta razón se ratifica que los factores psicosociales deben ser identificados y evaluados periódicamente por la organización ya que si son evadidos el problema se agudiza afectando a la salud y en el desempeño laboral de cada uno de los servidores públicos-

El Ecuador cuenta con diversos, reglamentos, leyes, decretos, en Seguridad y Salud Ocupacional el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2011), en el artículo 50 de su resolución 390 en el artículo 50 manifiesta que:

Las empresas sujetas al régimen de regulación y control del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Deberán cumplir las normas dictadas en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo y medidas de prevención de riesgos del trabajo establecidas en la Constitución de la República. Convenios y Tratados Internacionales. Ley de Seguridad Social. Código del Trabajo. Reglamentos y disposiciones de prevención y de auditoría de riesgos del trabajo (IESS, 2011, p. 17).

La legislación ecuatoriana en los últimos años ha considerado a las condiciones de trabajo y a la salud como un valor por lo cual las empresas tienen la obligatoriedad de planificar y gestionar los riesgos psicosociales con el fin de proteger a sus servidores públicos frente a los distintos tipos de riesgos presentes en la organización.

Los riesgos psicosociales “se producen cuando hay deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo que pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o depresión” (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2018, p. 2).

Por tal motivo se implementó un plan de prevención con el objetivo de beneficiar a los servidores públicos ofreciéndoles diversas estrategias orientadas a la disminución de los factores de riesgos que pueden deteriorar la salud y productividad en la organización.

Este proyecto es importante ya que generar conocimiento acerca de los riesgos psicosociales y como repercuten en el estado físico y mental de los servidores públicos. En definitiva, las propuestas y actividades preventivas implementadas serán de beneficio para la organización como para los servidores públicos las cuales generen un ambiente óptimo para el desarrollo de las actividades laborales.

10. Caracterización de los beneficiarios

El proyecto de prevención fue aplicado en la Empresa Metropolitana Movilidad y Obras Públicas, el principal beneficiario de la investigación fue la Dirección de Recursos Humanos, esta dirección cuenta con un aproximado de 67 servidores públicos entre 44 mujeres y 23 hombres sus edades comprenden entre 29 a 48 años de edad, los funcionarios de esta dirección son de nacionalidad ecuatoriana, y el 90% de sus servidores públicos cuenta con títulos de cuarto nivel de estudio.

Los beneficiarios indirectos del proyecto son los clientes externos. Ya que el personal aprovechará al máximo el tiempo en la ejecución de sus actividades.

Cabe mencionar que al realizar el proyecto existió un compromiso por parte de las autoridades de la organización, la Gerencia General, Dirección de Recursos Humanos, el departamento de Seguridad y Salud Ocupacional.

Corresponde señalar que se estableció un cronograma de actividades según las restricciones y los aforos permitidos por el COE Nacional.

Existió la predisposición de los servidores públicos en la realización de las actividades de prevención de riesgos psicosociales que fue establecida de manera presencial y virtual por medio del correo electrónico de la organización ya que algunos funcionarios públicos tenían reposo por el contagio del Covid-19.

Por último, el proyecto cumplió con las expectativas de las autoridades y servidores públicos de la organización cumpliendo con el plan anual de capacitación.

11. Interpretación

Es importante mencionar que la elaboración del proyecto fue gracias al apoyo del departamento de Seguridad y Salud Ocupacional, quien presto su ayuda y asesoramiento, en la elección de la herramienta, aplicación del cuestionario, análisis de los resultados, elaboración y aplicación de plan prevención.

Desde la planificación, desarrollo, y ejecución del proyecto se realizó una serie de pasos y actividades logrando cumplir con los objetivos planteados.

Se sensibilizó al personal por distintos medios de comunicación, correo electrónico, pagina web, periódico institucional, redes sociales de la institución haciéndoles conocer las principales enfermedades, los tipos de riesgos psicosociales, efectos y consecuencias e importancia de la prevención.

El método utilizado para la evaluación de riesgos psicosociales fue el cuestionario del ministerio de trabajo que tiene como objetivo “evaluar los factores de riesgo psicosocial que pueden afectar la salud de los trabajadores y/o servidores generar acciones para prevenir o disminuir el riesgo psicosocial” (Ecuador. Ministerio de trabajo, 2018, p. 7).

Una vez elegido el instrumento se elaboró un cronograma con los siguientes pasos:

- Identificación de los riesgos psicosociales.
- Tabulación de la información.
- Análisis de los resultados.
- Elaboración y ejecución del manual de prevención de riesgos psicosociales.

El cuestionario permite identificar y evaluar las 8 dimensiones de riesgos psicosociales tales como: “carga y ritmo de trabajo, desarrollo de competencias, liderazgo, margen de acción y control, organización del trabajo, recuperación, soporte y apoyo y otros puntos importantes” (Palma & Barrera, 2019, p. 30).

Seleccionada la metodología y el instrumento de aplicación se procedió con el almacenamiento de la información, para su posterior evaluación e interpretación.

Una vez recopilada la información se estableció el nivel de riesgos al cual están expuestos los servidores públicos de la Dirección de Recursos Humanos siendo los niveles medio y bajo, que nos muestran los posibles riesgos peligros que se consideran nocivos.

Interpretación nivel riesgo alto

Liderazgo, acoso laboral, las condiciones de trabajo.

En el área de trabajo no reconoce ni da crédito al personal que realiza un buen trabajo, no se brinda la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, al no contar con un jefe que proponga iniciativas de trabajo, metas al cumplirse genera baja productividad y un ambiente hostil entre compañeros de trabajo.

Interpretación nivel riesgo medio

Margen de acción y control, adicción al trabajo, salud auto percibida

Se les permite cumplir las funciones en colaboración de los compañeros de trabajo, varios funcionarios trabajan más de 8 horas, la organización cuenta con el departamento médico para garantizar la salud de los servidores públicos dentro de la organización.

Interpretación nivel riesgo bajo

Carga y ritmo de trabajo, desarrollo de competencias, organización del trabajo, recuperación, soporte y apoyo, doble presencia laboral familiar, estabilidad laboral y emocional y acoso sexual.

La organización cumple con los requerimientos de sus servidores públicos frente al estrés mental y físico, exceso de trabajo etc., se ejecuta el plan anual de capacitación, existe diversos canales de comunicación, la jornada de trabajo se ajusta a las expectativas y exigencias legales laborales, se percibe un sentimiento de compañerismo entre las áreas de trabajo. Verifíquese en la tabla 2.

La Gerencia General al conocer el informe final de la evaluación e interpretación del cuestionario de riesgos psicosociales solicitó la elaboración y ejecución de un plan de acción en coordinación con el área de Seguridad y Salud Ocupacional.

En cuanto al plan de prevención se formuló varios objetivos con sus respectivas actividades y estrategias a ponerse en ejecución para mitigar los riesgos que están incidiendo negativamente en los servidores públicos.

Finalmente, esta sistematización es importante, debido que beneficia a todas las gerencias de la organización fomentando una cultura de prevención de riesgos laborales.

12. Principales logros del aprendizaje

Contar con la apertura y compromiso de la organización y la asesoría del área de Seguridad y Salud Ocupacional fue fundamental para el desarrollo del plan de prevención el objetivo de la organización es cumplir con la normativa vigente en Seguridad y Salud Ocupacional a su vez conocer y dar seguimiento a los factores de riesgo que inciden negativamente en los servidores públicos y que perjudican en la salud y en el desarrollo de las actividades. Por este motivo el diagnóstico fue un punto de partida que permitió conocer el estado actual de la organización, referente a factores de psicosocial.

Los aprendizajes que se llegaron a tener con este proyecto fue reafirmar y poner en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera permitiéndome capacitar al personal con el tema de riesgos psicosociales.

Uno de los aprendizajes a mencionar fue la predisposición de los servidores públicos para con el proyecto logrando así la comprensión ejecución de las actividades planteadas con la finalidad de precautelar la salud física y psicológica dentro de su área de trabajo.

Se ratifica que los riesgos psicosociales o de cualquier otro tipo deben ser identificados y valuados periódicamente por la organización ya que si son evadidos el problema se agudiza causando daños irremediables en lo servidores públicos.

Cabe mencionar que el plan de prevención es una parte fundamental dentro del proyecto puesto que con ello se puede establecer medidas y alternativas que generen un cambio positivo en la organización.

A través de la formación académica y con los conocimientos adquiridos en el campo de la Psicología laboral fueron de gran ayuda para la sistematización de este proyecto ya que los riesgos psicosociales están presentes en las organizaciones y son parte del estudio de la Administración de Recursos Humanos.

La Universidad proporciona con los conocimientos necesarios para realizar el proyecto tales como: instrumentos de evaluación, técnicas comunicacionales, procesos para la recolección de datos que fueron necesarios para mí proyecto.

La organización al encontrarse nuevamente en situaciones de riesgo psicosocial debería mantener el mismo modelo del proyecto realizado: abordar el tema de riesgos psicosociales

de manera ordenada y planificada, mantener el cronograma en las actividades sujetas a cambios, tomar en cuenta todas las dificultades que se pueden generar en el transcurso del proyecto. Para las siguientes evaluaciones se debería utilizar una herramienta que sea acorde al número de servidores públicos que tiene la organización, incrementar el número de talleres abordando cada uno de los riesgos psicosociales identificados en el área de trabajo.

Se creó una base de datos por medio del programa de Excel que permitió la evaluación y medición de las ocho variables de los riesgos psicosociales finalmente el plan de prevención permitió de establecer propuestas y alternativas preventivas en el área de trabajo.

Es importante dar a conocer la situación que está atravesando el mundo por la pandemia y las restricciones establecidas por el COE Nacional, uno de los principales elementos de riesgo de este plan de prevención es la probabilidad de contagio del Covid 19. Las actividades planteadas en el proyecto requieren de la interacción entre compañeros por lo cual distintas actividades se realizaron de manera virtual para precautelar la salud de los servidores públicos.

Dentro de los elementos innovadores de este proyecto está la creación de un plan de prevención de riesgos psicosociales compuesta de actividades lúdicas, pautas activas y casos prácticos.

- Plan comunicación de prevención de riesgos psicosociales
- Aplicación del cuestionario de evaluación psicosocial vía online.
- Plataformas virtuales para el desarrollo de las actividades.
- Mesa redonda de preguntas y respuesta por parte de los servidores públicos.
- Buzón de sugerencias para posteríos talleres

El impacto que tuvo en si el proyecto fue el esperado las actividades establecidas y los elementos utilizados motivo al personal en conocer y participar con el proyecto, los talleres realizados contribuyo a mejorar la comunicación entre las áreas de trabajo. El buzón de sugerencias permitió que los servidores públicos se sienten incluidos como entes activos dentro de la toma de decisiones en la organización.

Como se mencionó, no prestar atención a la salud en general de los servidores públicos presenta una serie de riesgos físicos y mentales. Los riesgos psicosociales o de cualquier otro

tipo deben ser identificados y valuados periódicamente por la organización ya que si son evadidos el problema se agudiza causando daños en el bienestar psicológico del personal.

Conclusiones

Mediante los datos obtenidos del proyecto y con el uso de la herramienta adecuada CDT se logró identificar cuáles son las dimensiones con mayor impacto en los servidores públicos para posteriormente trabajar en conjunto con el área de Seguridad y Salud Ocupacional en la planificación y elaboración de estrategias preventivas con el fin de minimizar los riesgos psicosociales al interior de la Dirección de Recursos Humanos

Se concluye que la utilización de la herramienta estadística permitió evaluar los riesgos psicosociales con mayor incidencia en los servidores públicos.

Se puede apreciar que los riesgos que repercuten a los servidores públicos en la organización son acoso laboral, condiciones de trabajo, liderazgo ya que estas dimensiones se encuentran en un nivel alto, y no permite tener un desempeño óptimo como la organización desearía.

Uno de los riesgos psicosociales que ocasionan grandes problemas entre compañeros es el acoso laboral. El 40% en riesgo medio y un 23 % en riesgo alto ya que la organización no cuenta con un plan específico de capacitación y políticas orientadas a identificar los distintos tipos del acoso laboral, y así poder prevenir toda forma de discriminación, intimidación y perturbación que se pudiera ocasionar en la relación laboral con los servidores públicos repercutiendo en su bienestar psicológico y en el rendimiento laboral.

Con respecto a las condiciones de trabajo se encontró los siguientes resultados en un riesgo medio 46% y un 18 % en riesgo alto lo que se determina que la organización no cuenta con un diseño específico para cada área de trabajo lo que provoca en los servidores públicos, insatisfacción laboral, malestar físico y mental, incrementado los conflictos entre compañeros.

El departamento de Seguridad y Salud Ocupacional constituye un área fundamental para la organización ya que diseña y evalúa todo tipo de riesgos ocupacional lo que se concluye que es fundamental para la organización porque da cumplimiento a la normativa legal del país y para los servidores públicos porque se le brinda herramientas de cómo enfrentar las diferentes situaciones a las que se exponen en el área de trabajo.

Recomendaciones

Aplicar el cuestionario del Ministerio de Trabajo a todas las gerencias de la organización para poder prevenir y/o minimizar los riesgos psicosociales que puedan afectar a la salud de los servidores públicos.

Trabajar de forma conjunta con el área de Seguridad y Salud Ocupacional en el desarrollo de campañas de concientización sobre riesgos ocupacionales, sus efectos y consecuencias, medidas de prevención al mismo tiempo involucrar a las autoridades de la organización desde el diagnóstico hasta la ejecución del proyecto con el fin de promover un ambiente laboral de confort y bienestar para los servidores públicos.

Fomentar políticas de prevención para cada tipo de riesgos psicosociales en la organización con el fin de evitar afecciones a la salud y en el desempeño laboral de los servidores públicos de la EPMMOP.

Diseñar el plan de prevención de riesgos psicosociales para cada una de las Gerencia de la organización tomando en cuenta, el tipo de trabajo, ambiente laboral, nivel de instrucción de los servidores públicos que están en la organización.

Referencias bibliográficas

- Alles, M. (2017). *Desarrollo del talento humano basado En Competencias*. Madrid: Ediciones Granica.
- Álvarez, M. (2018). *Revision Documental*. Obtenido de Recolección de información: https://adsucc.fandom.com/es/wiki/Revision_Documental
- Delgado, L., & Vanegas, M. (2013). *Psicología organizacional: Perspectivas y avances*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Duque, Y., Montiel, M., Hernández, L., & Alcala, N. (2020). *El riesgo psicosocial en las empresas y estrategias de mitigación*. Retrieved from VSIP: <https://vsip.info/qdownload/entrega-final-comportamiento-organizacional-2-pdf-free.html>
- Ecuador. Ministerio de trabajo. (2018). *Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial*. Retrieved from <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/GU%C3%8DA-PARA-LA-APLICACI%C3%93N-DEL-CUESTIONARIO-DE-EVALUACI%C3%93N-DE-RIESGO-PSICOSOCIAL.pdf?x42051>
- España. Ministerio de empleo y seguridad social. (2015). *Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales*. Retrieved from Catálogo de publicaciones de la Administración General del Estado: http://www.mites.gob.es/itss/ITSS/ITSS_Descargas/Atencion_ciudadano/Normativa_documentacion/Docum_ITSS/Guia_psicosociales.pdf
- Fernández, M., González, J., Iribar, C., & Peinado, J. (2017). Riesgos psicosociales y estrés como predictores del burnout en médicos internos residentes en el Servicio de Urgencias. *Gaceta Médica Mexicana*, 153(4), 452-460.
- IESS. (2011). *Resolución No C.D. 390*. Retrieved from Consejo directivo IESS: <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/33703/C.D.+390#:~:text=%2D%20Regula%20la%20entrega%20de%20prestaciones,domicilio%20y%20lugar%20de%20trabajo>

- Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo. (2012). *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Retrieved from Academia: https://www.academia.edu/30940709/Notas_T%C3%A9cnicas_de_Prevenici%C3%B3n_Factores_psicosociales_metodolog%C3%ADa_de_evaluaci%C3%B3n
- Littlewood, H., & Uribe, J. (2018). *Psicología organizacional en Latinoamérica*. México D.F.: El Manual Moderno S.A. de C.V.
- Moreno, B., & Baéz, C. (2015). *Factores y riesgos psicosociales: formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Moriano, J., Topa, G., & García, C. (2019). *Psicosociología Aplicada a la Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: UNED.
- Moya, E. (2016). *Plan de prevención de riesgos psicosociales en el área administrativa de una empresa de servicios de*. Retrieved from Repositorio PUCESA: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1757/1/76262.pdf>
- Muñoz, D., Orellano, N., & Hernández, H. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Psicogente*, 24-37.
- Neffa, J. (2016). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio*. Buenos Aires: Centro de Estudios e Investigaciones Laborales - CEIL-CONICET.
- Palma, A., & Barrera, F. (2019). *Riesgos psicosociales y su influencia en la satisfacción laboral en los docentes de la Unidad Educativa Eduardo Kingman de la ciudad de Milagro año 2019*. Retrieved from Repositorio UNEMI: <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4801/2/2.-RIESGOS%20PSICOSOCIALES%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20LA%20SATISFACION%20LABORAL%20EN%20LOS%20DOCENTES.pdf>
- Peiró, J. (2017). Ergonomía y psicología aplicada a la prevención de riesgos laborales. *Liderazgo y salud laboral*, 545-572.
- Toledo, D. (2017). *¿Qué Es Una Encuesta?* Obtenido de Qaltrics: <https://www.qualtrics.com/es-la/gestion-de-la-experiencia/investigacion/que-es-una-encuesta/>

Torres, C. (2017). *Observación*. Obtenido de Metodología:
<https://conceptodefinicion.de/observacion/>

Torres, Z., & Torres, A. (2021). *Desarrollo del talento humano*. Madrid: Grupo Editorial Patria.

Trabajo, a. I. (8 de 12 de 2012). *Catálogo de publicaciones de la Administración General del Estado*. Obtenido de Catálogo de publicaciones de la Administración General del Estado: <http://publicacionesoficiales.boe.es>

Anexos

Anexo 1. Cuestionario y herramienta para la tabulación

Dimensiones	Definiciones	Cantidad de Items	Número de los Items	RESULTADO POR DIMENSIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL		
				Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Carga y ritmo de trabajo	Conjunto de requerimientos mentales y físicos a los cuales se ve sometida una persona en su trabajo, exceso de trabajo o insuficiente, tiempo y velocidad para realizar una determinada tarea, que puede ser constante o variable	4	1 al 4	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Desarrollo de competencias	Oportunidades de desarrollar competencias (destrezas, habilidades, conocimientos, actitudes de las personas) conforme a las demandas actuales del trabajo y aplicarlas en el ámbito laboral.	4	5 al 8	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Liderazgo	Características personales y habilidades para dirigir, coordinar, retroalimentar, motivar, modificar conductas del equipo, influenciar a las personas en el logro de objetivos, compartir una visión, colaborar, proveer información, dialogar, reconocer logros, entre	6	9 al 14	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Margen de acción y control	Medida en la que una persona participa en la toma de decisiones en relación con su rol en el trabajo (métodos y ritmo de trabajo, horarios, entorno, otros factores laborales.)	4	15 al 18	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Organización del trabajo	Contempla las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de distribución y designación del trabajo, así como las demandas cualitativas y cuantitativas del trabajo.	6	19 al 24	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Recuperación	Tiempo destinado para el descanso y recuperación de energía luego de realizar esfuerzo físico y/o mental relacionado al trabajo; así como tiempo destinado a la recreación, distracción, tiempo de vida familiar, y otras actividades sociales extralaborales.	5	25 al 29	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Soporte y apoyo	Acciones y recursos formales e informales que aplican los mandos superiores y compañeras/os de trabajo para facilitar la solución de problemas planteados frente a temas laborales y extralaborales.	5	30 al 34	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio	Trato desigual, exclusión o preferencia hacia una persona, basados en la identidad de género, orientación sexual, edad, discapacidad, estado de salud, enfermedad, etnia, idioma, religión, nacionalidad, lugar de nacimiento, ideología, opinión política, condición migratoria, estado civil, pasado judicial, estereotipos estéticos, encontrarse en periodo de gestación, lactancia o cualquier otra, que tenga por efecto anular, alterar o impedir el pleno ejercicio de los derechos individuales o colectivos, en los procesos de selección y	4	35, 38, 53 y 56	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Otros puntos importantes: Acoso laboral	Forma de acoso psicológico que consiste en el hostigamiento intencional, repetitivo, focalizado a través de acciones vindicativas, crueles o maliciosas para humillar o desestabilizar a un individuo o a grupos de trabajadoras/es y/o servidores, de carácter instrumental	2	41 y 50	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Acoso sexual	Insinuaciones sexuales no deseadas que afectan la integridad física, psicológica y moral de las/os trabajadoras/es y/o servidor.	2	43 y 48	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Adicción al trabajo	Dificultad de la persona a desconectarse del trabajo, necesidad para asumir más y más tarea que puede dar lugar a un riesgo psicosocial es cuando el valor del trabajo es superior a la relación consigo mismo y a las relaciones con otros. Una particularidad de la adicción al trabajo que la diferencia de otras adicciones es que se alaba y recompensa a la gente por trabajar en exceso, esto casi	5	36, 45, 51, 55 y 57	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes: Condiciones del Trabajo	Son los factores de riesgo (condiciones de seguridad, ergonómicas, higiénico, psicosocial) que puedan afectar negativamente a la salud de los trabajadores y servidores en su actividad laboral.	2	40 y 47	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Doble presencia (laboral – familiar)	Demandas conflictivas entre el trabajo y vida personal / familiar	2	46 y 49	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Estabilidad laboral y emocional	Precarización laboral, incertidumbre de futuro laboral, falta de motivación o descontento en el trabajo.	5	37, 39, 42, 52 y 54	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes: Salud auto percibida	Percepción respecto a la salud física y mental de la persona en relación al trabajo que realiza.	2	44 y 58	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Resultado Global			Número de los Items	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
			58	175 a 232	117 a 174	58 a 116