



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO
CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**PROPUESTA DE UN MANUAL DE
PREVENCIÓN DE RIESGOS
PSICOSOCIALES EN UNA AGENCIA
CONSULTORA DE MÉTODOS SANITARIOS
EN LA CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO 2023.**

Trabajo de titulación previo a la obtención del
Título de Licenciado en Psicología

AUTOR: BARROS VELÁSQUEZ ANDRE
ESAÚ

TUTOR: RAMÍREZ OCAÑA XIMENA
ALEXANDRA

Quito-Ecuador

2024

**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN**

Yo, André Esaú Barros Velásquez con documento de identificación N°
1724047194 manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la
Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera
total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 20 de febrero del 2024

Atentamente,



André Esaú Barros Velásquez

1724047194

**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, André Esaú Barros Velásquez con documento de identificación No. 1724047194, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del trabajo de investigación: "Propuesta de un manual de prevención de Riesgos Psicosociales en una Agencia Consultora de Métodos Sanitarios en la ciudad de Quito, en el año 2023", el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciado en Psicología, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 20 de febrero del 2024

Atentamente,



André Esaú Barros Velásquez
1724047194

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Ximena Alexandra Ramírez Ocaña con documento de identificación N° 1716245822, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: Propuesta de un manual de prevención de Riesgos Psicosociales en una Agencia Consultora de Métodos Sanitarios en la ciudad de Quito, en el año 2023, realizado por André Esaú Barros Velásquez con documento de identificación N° 1724047194, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción de trabajo de investigación que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 20 febrero 2024

Atentamente,



Ximena Alexandra Ramírez Ocaña
1716245822

I. Resumen

La presente investigación abordará la problemática de los riesgos psicosociales y tiene como objetivo contribuir a la prevención de los riesgos psicosociales en una Agencia Consultora de Métodos Sanitarios de la ciudad de Quito, a través de la propuesta de un plan de prevención, en el año 2023. En la metodología se utilizó un enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo y un diseño no experimental- transversal. Se aplicó el cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo a los 36 trabajadores de dicha agencia. Los principales resultados fueron que: en la dimensión de recuperación un 75% de riesgo alto, en la dimensión de acoso sexual un 8% de riesgo alto, en carga y ritmo de trabajo un 28% de riesgo medio y finalmente en la dimensión de salud auto percibida un 89% de riesgo medio.

- **Palabras claves:** Riesgos psicosociales, Plan de prevención, Agencia consultora

II. Abstract

This research will address the problem of psychosocial risks and aims to contribute to the prevention of psychosocial risks in a Health Methods Consulting Agency in the city of Quito, through the proposal of a prevention plan, in 2023. The methodology used was a quantitative approach with a descriptive scope and a non-experimental-transversal design. The psychosocial risk questionnaire of the Ministry of Labor was applied to the 36 employees of the agency. The main results were: 75% high risk in the recovery dimension, 8% high risk in the sexual harassment dimension, 28% medium risk in the workload and pace dimension, and 89% medium risk in the self-perceived health dimension.

- Keywords: Psychosocial Risks, Prevention plan, Consulting Agency

III. Índice de contenido

V. Datos informativos.....	9
VI. Objetivos.....	9
VII. Eje de investigación.....	10
VIII. Objeto de la investigación.....	15
IX. Metodología.....	18
X. Preguntas clave.....	20
XI. Organización y procesamiento de la información.....	21
XII. Análisis de la información.....	25
XIII. Justificación.....	30
XIV. Caracterización de los beneficiarios.....	33
XV. Interpretación.....	34
XVI. Conclusiones y Recomendaciones.....	40
XVII. Referencias bibliográficas:.....	42
XVIII. Anexos.....	45

IV. Índice de Tablas

Tabla 1	22
<i>Resultado por dimensión de la evaluación de riesgo psicosocial</i>	22
Tabla 2	23
<i>Causas y consecuencias de los riesgos psicosociales según la literatura analizada</i>	23
Tabla 3	26
<i>Evaluación de riesgo psicosocial por dimensión</i>	26
Tabla 4	30
<i>Principales causas y consecuencias de los riesgos psicosociales</i>	30

V. Datos informativos

Propuesta de un manual de prevención de Riesgos Psicosociales en una Agencia Consultora de Métodos Sanitarios en la ciudad de Quito, en el año 2023.

Se realizó una investigación para la identificación de riesgos psicosociales en una Agencia Consultora de Métodos Sanitarios en la ciudad de Quito, teniendo en cuenta que su giro de negocio son la prestación de servicios, en el periodo comprendido entre marzo 2023 a junio de 2023. Con una base desde el enfoque sistémico y su principal teoría de los sistemas. Bajo una metodología cuantitativa, se aplicó el cuestionario del Ministerio del Trabajo, Microsoft Forms y Excel.

VI. Objetivos

Objetivo general:

Contribuir a la prevención de los riesgos psicosociales en una Agencia Consultora de Métodos Sanitarios de la ciudad de Quito, a través de la propuesta de un plan de prevención, en el año 2023.

Objetivos específicos:

- Identificar cuáles son los principales riesgos psicosociales presentes en la organización, por medio del cuestionario

que proporciona el Ministerio del Trabajo.

- Analizar cuáles son las principales causas y consecuencias desencadenantes de los riesgos psicosociales en la agencia, mediante el análisis crítico de la literatura.
- Proponer un plan de prevención de riesgos psicosociales para los trabajadores de la organización.

VII. Eje de investigación

El eje de la investigación es el enfoque sistémico, específicamente de la teoría de los sistemas, se explicará que son los riesgos psicosociales, cuáles son sus tipos y para qué sirve la prevención de los mismos, esto con el fin de crear una base teórica para el presente trabajo.

El enfoque sistémico, que según Clemencia Morales Montejo (2019) es una deducción que aprecia las diferentes perspectivas y las conexiones entre todos los que conforman la organización y las partes interesadas, por otro lado, para Aquiles Gay (1995) el enfoque sistémico es un método de aproximarse y enunciar problemas para mejorar la eficiencia operativa, caracterizado por considerar cada objeto (tangible o intangible) como un todo o parte del todo y entender el sistema como un conjunto de partes donde se genera una relación en común, con objetivos y metas comunes.

Para los autores Hernández y Pulido (2011), los sistemas son un grupo de redes que se relacionan para cumplir un objetivo en común, configurados por subredes delimitadas por el contexto en el que se desenvuelven, por su parte, Senge (2006) dice que, un sistema es un todo percibido cuyos elementos se unen cuando se influyen mutuamente a lo largo del tiempo y trabajan hacia un objetivo común.

Según Segredo Pérez, García Milian, López Puig, León Cabrera, y Perdomo Victoria (2015) las instituciones son sistemas abiertos y enérgicos en donde los trabajadores son percibidos como personas con aspiraciones, motivaciones y con capacidades de actuar y pensar para crear más allá de lo que ya conocen en base a su experiencia a lo largo del tiempo.

El sistema abierto está influenciado por su macrosistema e interacción con él. Cuando describimos las organizaciones como sistemas hoy en día, se refiere a sistemas abiertos (Robbins & Coulter, 2010), complementando, según Rodríguez (2002) un sistema abierto interactúa continuamente con el entorno y alcanza una etapa de homeostasis mientras mantiene la capacidad de transformar la energía. Es decir que, si el sistema no tiene un flujo continuo de transmutación y producción, su subsistencia se verá afectada.

Con los antecedentes señalados se deduce que, la teoría de los sistemas al mencionar que tienen un fin colectivo y la relación se desempeña de tal manera que, si existe alguna modificación en el sistema, existe una alteración de la totalidad. En consecuencia, los riesgos psicosociales al estar en contacto con las relaciones y al ser un problema que afecte a la homeostasis del sistema se lo puede tratar desde el enfoque sistémico mediante la prevención y mitigación de estos. Para esto es importante conocer que son los riesgos psicosociales.

Los riesgos psicosociales son un entorno de trabajo en el que existe un alto riesgo de daño grave a la salud física, social o mental de los empleados, y es un entorno en el que los efectos sobre la salud suelen ser significativos y graves (Moreno, 2011). En el Ecuador, según el

Ministerio del Trabajo (2023), los riesgos psicosociales se encuentran dentro de la jefatura o departamento de salud y seguridad ocupacional de las empresas, ya que, tienen una gran responsabilidad al momento de precautelar la sanidad de sus servidores, porque según la ley se dice que los riesgos en el trabajo se encuentran a cargo del empleador. Con esta base, se puede analizar que, se altera la homeostasis mental de la persona, pudiendo desencadenar en patologías graves. Siguiendo con la continuidad del tema, se presentarán los principales tipos de riesgos psicosociales.

Estrés laboral:

Según Caldas, Castellanos e Hidalgo (2014), se da cuando un operario asume o siente que se le está exigiendo en exceso, en consecuencia, se producen tensiones demasiado fuertes que vienen de la mano con problemas psicofisiológicos, por ejemplo, taquicardias, hipertensión arterial, arritmias cardiacas, úlceras, etc. Por otra parte, Jara (2020) define al estrés como un problema somático producido por la alta carga laboral que requieren de un alto nivel de concentración, desencadenando en frustraciones, enojos, fatigas y desánimo para realizar su trabajo.

Burnout:

Según Moya (2016), es el sentimiento de abrumación que experimenta un trabajador por no completar una tarea, ya sea por el

tiempo o por la dificultad de la tarea, lo que conlleva al trabajador a una posible frustración que sin una atención necesaria puede ir creciendo. En consecuencia, se genera malestar en otros ámbitos externos del laburo del trabajador, por ejemplo: en el ámbito familiar, social y sentimental del mismo. Por otro lado, Haro y Hurtado (2023) comentan que, el síndrome evoluciona a causa de la excesiva carga energética de la actividad que realiza, provocando la cancelación de las emociones y una falta de compromiso con la organización. De acuerdo con lo expuesto por los autores se podría definir al burnout como el debilitamiento fisiológico, conductual, cerebral y emocional a razón de las frustraciones de la alta carga de trabajo que sobrepasa las aptitudes de la persona, teniendo como resultado problemas en sus relaciones interpersonales.

Mobbing o Acoso Laboral:

Es atacar y acosar, de forma corporal, somática, psicológica, moral, emocional y conductual de manera repetitiva al trabajador o al conjunto de trabajadores, abusando de manera simbólica, verbal y conductual atentando contra la entereza de la persona, con el objetivo de intimidar al trabajador para que acceda a las hostigaciones y obligaciones del acosador (Flores, 2022). Motta Cárdenas (2008) trae a colación que, el mobbing es un permanente maltrato moral, psicológico y verbal, irrespetuoso mediante acciones grupales o individuales de un trabajador hacia otro, con el fin de abatirlo

psicológicamente para la desvinculación del empleado de la organización, atentando con la dignidad del mismo.

Finalmente, para que no existan estos riesgos dentro de la organización se prevé realizar planes de prevención o intervención para la erradicación de los riesgos, la cual, copera a reducir los efectos negativos que se pueden producir en la empresa, ergo, dichos riesgos, así como la excesiva rotación de empleados; administrar la salud organizacional apropiada de esta manera. La prevención es muy importante, ya que, permitirá una adecuada intervención para la mejora de la salud de los servidores y de la mano con la potencialidad en todo sentido de la organización.

VIII. Objeto de la investigación.

Al hablar de riesgos psicosociales se refiere a las amenazas que se exponen los trabajadores todos los días en su espacio de laburo sin prestar especial atención a la profesión o los conocimientos de la persona, más, en la entrega de servicios donde muchas veces tienen contacto directo con el cliente, generando dichos riesgos psicosociales tales como, estrés, mobbing, hostigamiento sexual, agotamiento laboral, inseguridad causada por el futuro del mismo, presión, etc. En consecuencia, podemos explicar que los riesgos se producen cuando no hay los lineamientos necesarios con respecto a

organizar el trabajo, las tareas del mismo y un mal entorno sociolaboral. A modo de análisis, se puede decir que, los riesgos psicosociales son inseguridades a nivel físico, social y laboral a los que se ve expuesto el empleado y estos pueden ser: disputas laborales, agresiones a nivel somático, mental y sexual, soporte nulo y hostigaciones, excesiva carga de trabajo, conculcación de derechos, etc.

Con lo antes mencionado se podría decir que, la existencia de riesgos psicosociales se da a la falla de ciertas áreas de trabajo, recayendo en la vulneración de los fines y responsabilidades que toda organización debe manejar en post del bienestar de sus trabajadores tal y como lo estipula la ley en el acuerdo internacional, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, artículo 4 menciona que, los estados participantes deben promover la mejora de la calidad de seguridad y salud ocupacional en el laburo con la finalidad de prever el desgaste de la totalidad fisiológica y psicológica de los servidores como resultado del trabajo, en relación con él o durante el mismo (Ministerio del Trabajo, 2023).

Los riesgos psicosociales se van a evaluar en una Agencia Consultora de Métodos Sanitarios que desempeña actividades relacionadas a la implementación de normas ISO, INEN, BPM (Buenas prácticas de manufactura) y normativas vigentes del arca en

empresas relacionadas con la producción, comercialización y manipulación de alimentos y bebidas. Por tal motivo, para reconocer esos riesgos se describen algunas características que nos dan énfasis sobre la empresa.

Los servicios de consultoría son una prestación especializada en brindar un acompañamiento y asesoramiento técnico sobre algún tema/problema en específico, esto surge de la necesidad de la empresa al momento de encontrarse con un problema y no poder resolverlo por sus propios medios, llegando a contratar una empresa consultora especializada en el tema del problema, cabe mencionar que, no necesariamente es por un problema, sino la empresa la puede hacer porque necesita realizar consultas sobre temas que no manejan para posteriormente tomar decisiones para el bien de la empresa.

En este trabajo se encuentra al frente de una agencia consultora que implementa normas, pero ¿para que se implementan las normas de calidad?, cuando una empresa que brinda un servicio o producto y efectúa normas de calidad se beneficia ante el mercado mejorando la imagen de su producto final, contribuyendo a su desarrollo y consolidando su posición, se adquiere más cantidad de clientes a símil de la competencia directa e indirecta, y, ante los clientes aumentando la satisfacción de estos, generando confianza y seguridad.

De igual forma la inexistencia de una guía práctica sobre el manejo de riesgos psicosociales corta la posibilidad de un correcto manejo preventivo de los mismos, al no saber que acciones tomar ante situaciones de riesgo, existiendo bajos rendimientos, incumplimiento de objetivos personales y empresariales, desmotivación, entre otros.

El problema se denota en mayor nivel en empresas relacionadas con la entrega de servicios, al tener un contacto directo con el consumidor final, la satisfacción de este se muestra en el bienestar de los trabajadores que otorgan el servicio, ya que, se conoce que el cliente principal siempre será el interno.

Por tanto, la pregunta a estudiar sería: ¿Cómo contribuir a la prevención de los riesgos psicosociales en una Agencia Consultora de métodos sanitarios de la ciudad de Quito en el año 2023?

IX. Metodología

La presente investigación asume un paradigma positivista, ya que, su problemática radica en cuál es el origen del riesgo psicosocial y para esto se empleó métodos objetivos y estadísticos. Se utilizó un enfoque de investigación cuantitativa, que según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la investigación cuantitativa “utiliza cantidades numéricas por medio de la recolección de datos y el análisis estadístico”, por otro lado, Novoa y Mejía (2014), dicen que

“es rígido, estandarizado aunque no puede ser considerado como una camisa de fuerza, representa todas las etapas a seguir en la investigación desde el planteamiento del problema, hasta la redacción del informe; desde principio hasta el fin, y señala las técnicas y recursos a emplear en todo el proceso de investigación”.

El trabajo es de alcance descriptivo, porque el interés del presente documento es describir cuales son los principales riesgos psicosociales de la agencia consultora, cuáles son las causas de los riesgos psicosociales. Este alcance, es más estructurado. En consecuencia, existe un mayor entendimiento del fenómeno a estudiar.

El diseño de investigación permite analizar la fuerza y la seguridad de las hipótesis frente a un contexto específico, cuando no existe la afirmación, sirve para ayudar con información verificada sobre un fenómeno sin salirse de los lineamientos de la investigación. Por tal motivo, el diseño más idóneo es el no experimental, ya que, no se sometió a las personas a situaciones específicas con fines experimentales, finalmente, es transversal, porque la recolección de datos se realizará en un momentado (Fresno Chávez, 2019).

El instrumento que se va a emplear para esta investigación es un cuestionario tomado de la página del Ministerio del Trabajo del

Ecuador creado en el 2018, el formulario consta de ocho dimensiones, las cuales son: 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 como discriminación, acoso laboral, acoso sexual, adicción al trabajo, condiciones de trabajo, doble presencia, estabilidad laboral y emocional y autopercepción de la salud, el fin del cuestionario es observar la duración de los riesgos psicosociales en las industrias que prestan un servicio e intervenir de ser necesario. Los instrumentos utilizados fueron: Microsoft 360 Forms, ya que se pasará el cuestionario del Ministerio a dicha plataforma, en esta encuesta se incluirá el consentimiento informado (“si su respuesta es si la encuesta continua y si su respuesta es no la encuesta finaliza”), y los datos e instrucciones sobre el cuestionario, posteriormente, se extraerá el Excel proporcionado por el Forms y se tabulará manualmente el cuestionario con la herramienta proporcionada por el Ministerio.

X. Preguntas clave

- Preguntas de inicio.
 - ¿Cómo el plan de prevención ayudará a evitar los riesgos psicosociales y a mejorar el desempeño de la organización?
 - ¿Cómo la aplicación del cuestionario de riesgos

psicosociales aportó a la organización y que impacto tuvo?

- ¿Las causas y consecuencias tendrán relación frente a los resultados obtenidos en el cuestionario?
- Preguntas interpretativas.
 - ¿Cuál es la concepción que tienen los trabajadores frente a los riesgos psicosociales en la agencia?
 - ¿Cuál es la concepción que tiene el área de salud y seguridad ocupacional frente a los riesgos psicosociales en la Agencia? ¿Cuál es la conciencia que tienen los riesgos psicosociales frente a la empresa?
- Preguntas de cierre.
 - ¿Cuáles fueron los riesgos que están afectando a los trabajadores de la agencia consultora?
 - ¿Cuál fue la principal causa con su respectiva consecuencia de los riesgos?
 - ¿Se cumplió con los objetivos planteados?
 - ¿Cuál es la conciencia que tuvieron las actividades planteadas en el plan de prevención frente a la organización?

XI. Organización y procesamiento de la información

Posterior a la tabulación y obtención de los resultados la información se organizó mediante una tabla, en donde cada dimensión se muestra una semaforización de color verde riesgo bajo, color amarillo riesgo medio y color rojo riesgo alto, para cada dimensión se aplicó una

regla de tres simple para conseguir los porcentajes y ubicarlas dentro de la semaforización y observar si existe algún tipo de riesgo. (Ver tabla 1)

Tabla 1

Resultado por dimensión de la evaluación de riesgo psicosocial

DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSION 1: CARGA Y RITMO DE TRABAJO	71%	29%	0%
DIMENSION 2: DESARROLLO DE COMPETENCIAS	100%	0%	0%
DIMENSION 3: LIDERAZGO	100%	0%	0%
DIMENSION 4: MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL	97%	3%	0%
DIMENSION 5: ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	100%	0%	0%
DIMENSION 6: RECUPERACIÓN	0%	26%	74%
DIMENSION 7: SOPORTE Y APOYO	97%	3%	0%
DIMENSION 8: OTROS PUNTOS IMPORTANTES	100%	0%	0%
DIMENSION 8.1: ACOSO DISCRIMINATORIO	100%	0%	0%
DIMENSION 8.2: ACOSO LABORAL	100%	0%	0%
DIMENSION 8.3: ACOSO SEXUAL	71%	21%	9%
DIMENSION 8.4: ADICCIÓN AL TRABAJO	94%	6%	0%
DIMENSION 8.5: CONDICIONES DEL TRABAJO	97%	3%	0%
DIMENSION 8.6: DOBLE PRESENCIA (LABORAL – FAMILIAR)	100%	0%	0%
DIMENSION 8.7: ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL	100%	0%	0%
DIMENSION 8.8: SALUD AUTO PERCIBIDA	3%	88%	9%

Nota. Elaborado por: El autor.

Por otro lado, se realizó un cuadro de doble entrada donde se organizaron las causas y consecuencias de los riesgos psicosociales según la literatura analizada como se muestra en la tabla 2.

Tabla 2

Causas y consecuencias de los riesgos psicosociales según la literatura analizada

Fuente	Causas	Consecuencias
(León y Morán, 2021)	<ul style="list-style-type: none"> • Sobrecarga de trabajo • Poco control del ritmo de trabajo • Trabajo Monótono • Gran carga de trabajo • Abundancia detrabajo • Exposición a riesgos físicos • Poca autonomía 	<ul style="list-style-type: none"> • Mala organización de las tareas y actividades • Estrés • Agotamiento físico y mental • Poco trabajo autónomo • Trabajo obligado • Poca participación laboral • Insatisfacción • Dolores Físicos
(Parra, Mendoza, Meza , y Pérez, 2020)	<ul style="list-style-type: none"> • Poca preparación enel manejo de las TICS • Falta de herramientas necesarias • Carencia en la formación del manejobe las TICS • Poco control delritmo de trabajo • Aumento de la jornada laboral • Ausencia de cultura organizacional. • Ausencia de los lineamientos relacionados a las tareas y funciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Estrés • Dificultad para conciliar el sueño • Ansiedad • Agotamiento • Problemas interpersonales. • Aislamiento social • Soledad • Insatisfacción laboral • Falta de concentración
(Aguirre y Villacrés , 2013)	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de iniciativa yautonomía • Ritmo de trabajoelevado • Excesivo nivel de exigencia • Monotonía y repetitividad 	<ul style="list-style-type: none"> • Estrés • Ansiedad • Depresión • Pasividad • Agresividad • Alcoholismo • Drogadicción • Envejecimiento

	<ul style="list-style-type: none"> • Poca organización del tiempo de trabajo • Poco control de la asignación de tareas. • Estilos de mando inadecuados 	<ul style="list-style-type: none"> • prematuro • Insomnio • Agotamiento físico y mental • Conflictos interpersonales • Dolores Físicos
(Zambrano, 2014)	<ul style="list-style-type: none"> • Desorganización en el trabajo • Falta de formación • Escasos Incentivos • Mala distribución de tareas • Carga de trabajo alta • Falta de sentido de pertenencia institucional 	<ul style="list-style-type: none"> • Desmotivación • Desgaste emocional • Estrés • Ansiedad • Insomnio
(Cáceres, 2016)	<ul style="list-style-type: none"> • Mala organización del trabajo • Inadecuados estilos de supervisión • Bajos niveles de remuneración 	<ul style="list-style-type: none"> • Alta rotación • Estrés • Mayores niveles de absentismo • Conflictos interpersonales • Inconformidad e insatisfacción
(Espeleta, 2015)	<ul style="list-style-type: none"> • Sobrecarga de trabajo • Falta de funciones en el trabajo • Monotonía • Conflictos interpersonales • Mala organización del trabajo • Ritmo de trabajo • Falta de recuperación 	<ul style="list-style-type: none"> • Estrés • Apatía • Depresión • Absentismo • Agotamiento • Dolores físicos • Problemas cardiovasculares
(Muñoz, Orellano, & Hernández, 2018)	<ul style="list-style-type: none"> • Carga laboral alta • Deudas • Reconocimiento nulo • Exigencias operativas • Altas demandas del puesto de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Estrés • Irritabilidad • Depresión • Agotamiento físico y mental • Baja productividad • Mal desempeño laboral • Mal clima laboral • Poca creatividad

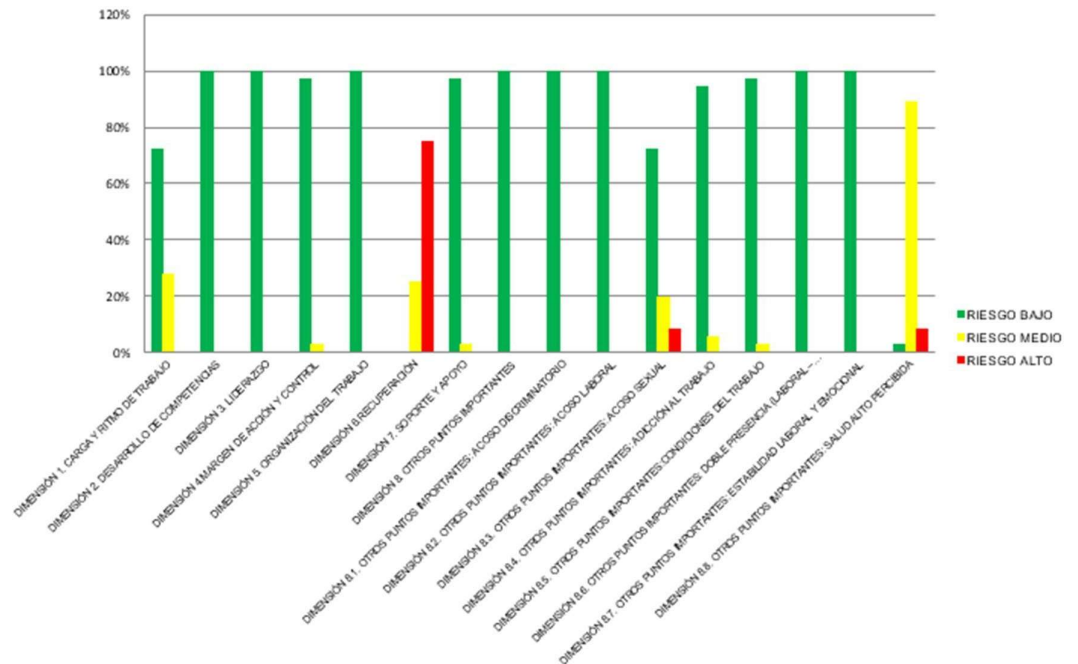
(Cañar, 2020)	<ul style="list-style-type: none"> • Inadecuada delegación de funciones • Incorrectos perfiles de cargo • Inadecuada gestión del talento humano • Comunicación unilateral 	<ul style="list-style-type: none"> • Sobre carga laboral • Problemas en las relaciones laborales • Perdida del capital humano • Inexistente retroalimentación
(Molina, 2017)	<ul style="list-style-type: none"> • Sobrecarga de trabajo • Mala estructura organizacional • Mal clima institucional • Insatisfacción institucional 	<ul style="list-style-type: none"> • Desgaste somático y psicológico • Incumplimiento de los objetivos organizacionales • Conflictos en las relaciones interpersonales • Alta rotación
(Reyes, 2019)	<ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento en salud y seguridad ocupacional • Altos requerimientos de las emociones • Doble presencia • Nivel de Motivación nulo 	<ul style="list-style-type: none"> • Inseguridad • Incertidumbre • Frustración • Depresión • Desequilibrio en las relaciones familia/trabajo • Nivel de empoderamiento: bajo

Nota. Elaborado por: El autor.

Finalmente, se recopilaron las causas y consecuencias a través de un molde de doble entrada que se presentarán en el análisis de los resultados.

XII. Análisis de la información
Tabla 3

Evaluación de riesgo psicosocial por dimensión



Nota. Elaborado por: El autor.

En la **dimensión Carga y ritmo de trabajo** existe un riesgo medio del 28%, es decir 10 trabajadores sienten que los requerimientos a los que se enfrentan día a día y el tiempo en el que se deben cumplir los mismos generan malestar a la hora de realizar su trabajo, por otro lado, 26 personas no sienten que los requerimientos laborales les causan malestar.

En la **dimensión Desarrollo de competencias** no existe ningún riesgo, los 36 trabajadores sienten que pueden desarrollar las competencias necesarias para solucionar los retos que surgen inesperadamente y aplicarlo cuando sea necesario.

En la **dimensión Liderazgo** no existe ningún riesgo, los 36

trabajadores se sienten a gusto con la influencia de su jefe directo para el logro de los objetivos, colaboran, coordinan, retroalimentan, motivan y modifican conductas del equipo para un mejor desempeño laboral.

En la **dimensión Margen de Acción y Control** existe un riesgo medio del 3%, es decir 1 trabajador no se siente bien sobre cómo se va a trabajar, en donde, cada cuanto, sus turnos, etc. En general el margen de acción no es ningún peligro potencial para la salud dentro de la empresa.

En la **dimensión Organización del trabajo** no existe ningún riesgo, los 36 trabajadores coinciden en que existe una buena comunicación verbal y no verbal, utilizan tecnologías de alto nivel y se distribuyen bien las tareas encomendadas. Es decir, no representan algún tipo de exposición maliciosa para la salud.

En la **dimensión de Recuperación** existe un riesgo alto del 75%, es decir, 27 trabajadores no destinan tiempo para recuperarse dentro o fuera de su horario laboral, por ejemplo, no realizan pausas activas o movimiento de articulaciones, por otro lado, no recuperan su energía los fines de semana, no toman vacaciones, no se recrean, ni conviven socialmente ni familiarmente. Existe un riesgo medio del 25%. En términos generales es una de las dimensiones con mayor exposición

negativa para la salud de los trabajadores.

En la **dimensión de Soporte y apoyo** existe un 3% de riesgo medio, es decir, 1 trabajador tiene problemas con los medios formales e informales que aplican sus superiores para simplificar la resolución de conflictos al momento de hablar de temas intralaborales y acciones realizadas fuera del horario laboral, el 97% restante no presenta ningún problema frente a dicha dimensión.

En la **dimensión Acoso Discriminatorio** no existe ningún riesgo, los 36 trabajadores sienten que tienen un trato igualitario sin ninguna exclusión o preferencial. En la **dimensión Acoso Laboral** no existe ningún riesgo, los 36 trabajadores coinciden en que no son parte de acciones maliciosas y crueles para dañar, desestimar o inestabilizar a otro compañero o enfocado hacia un grupo específico.

En la **dimensión Acoso Sexual** existe un riesgo alto del 9% y un riesgo medio del 19%, es decir, el 28% (10 trabajadores) sienten que existe algún tipo de exposición a insinuaciones sexuales no deseadas dentro y fuera de su puesto de trabajo, pero dentro de su horario laboral.

En la **dimensión Adicción al Trabajo** existe un riesgo medio del 6%, es decir, 2 personas tienen dificultades para desconectarse del

trabajo, los 34 trabajadores restantes pueden dejar de pensar en el trabajo fuera de su horario laboral.

En la **dimensión Condiciones del Trabajo** existe un riesgo medio del 3%, es decir, 1 trabajador tiene dificultades con la comodidad de su espacio de trabajo, la higiene en los baños e instalaciones o no se siente inseguridad por temor a lesiones. El 97% restante se encuentra cómodo con dichos factores de riesgo mencionados.

En la **dimensión Doble Presencia** no existe ningún riesgo, el 100% de los trabajadores sienten que no mezclan los temas familiares con los laborales, es decir, su trabajo lo resuelven dentro de su jornada laboral y cuando se encuentra con su familia la disfruta en su totalidad.

En la **dimensión Estabilidad Laboral y Emocional** el 100% de los trabajadores se sienten motivados y contentos con su trabajo actual y no presentan problemas relacionados con la precarización e incertidumbre laboral.

En la **dimensión Salud Auto percibida** existe un riesgo alto del 8% y un riesgo medio del 89%, es decir, el 97% (35 trabajadores) sienten que su salud fisiológica, somática y mental se encuentra deteriorada por las acciones que realiza.

Tabla 4

Principales causas y consecuencias de los riesgos psicosociales

Causas	Consecuencias
<ul style="list-style-type: none">• Sobrecarga de trabajo• Poco control del ritmo de trabajo• Mala organización del trabajo• Mala distribución de las tareas• Monotonía	<ul style="list-style-type: none">• Estrés• Ansiedad• Depresión• Insomnio• Desgaste físico y mental• Problemas Interpersonales• Inconformidad e insatisfacción

Nota. Elaborado por: El autor.

Las causas que se generan también pueden ser consecuencias, es decir, la sobrecarga de trabajo es consecuencia del poco control del trabajo y de la mala organización del trabajo, además, las consecuencias fisiológicas son el estrés, ansiedad, depresión, insomnio y desgaste físico, por otra parte, los efectos psicológicos son inconformidad e insatisfacción y desgaste mental, finalmente, consecuencias conductuales son los problemas interpersonales.

SEGUNDA PARTE:

XIII. Justificación

Los riesgos psicosociales son situaciones que deterioran gravemente la salud, en consecuencia, se puede decir que, son parte de los riesgos

laborales. El proyecto fue elaborado para generar una mejor conciencia sobre los peligros de los riesgos psicosociales en la salud física y mental de las personas y que explícitamente estos riesgos pueden estar afectando en el rendimiento laboral del servidor generando una baja en el cumplimiento de los objetivos tanto personales como institucionales, también, puede que se somaticen estos riesgos desencadenando en enfermedades crónicas o sumamente graves, finalmente, los riesgos psicosociales también afectan en las relaciones socio-afectivas de la persona, es decir sus relaciones con familia, amigos, pareja, etc., a todo esto, porque muchos de los colaboradores no se dan cuenta de la peligrosidad de los riesgos psicosociales y por motivos personales (deudas, problemas familiares, problemas afectivos, etc.) los trabajadores crean un vínculo tóxico con las instituciones, en consecuencia, así se encuentren mal de salud van a seguir en la misma empresa.

Según La Asamblea Constituyente del Ecuador (2008), mediante su constitución se comprometió a garantizar constitucionalmente la salud del Ecuador, dentro de este ápice se encontraban “(...) derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir (...)” mediante el reforzamiento de las autoridades de salud competentes, reconociendo el derecho a la salud vinculado a los derechos ya mencionados, por lo antes mencionado, la salud en el

trabajo es un pilar importante, ergo, se deben fortalecer los actos para prevenir el riesgo psicosocial entonces según el Ministerio de salud pública del Ecuador (2019), solo se comunican el 1 % hasta el 5 % de las enfermedades en el horario laboral, y las enfermedades profesionales representan aproximadamente el 15 % de la carga total de enfermedades.

Con base en esto expuesto el siguiente trabajo pretende abordar el tema de la prevención de los riesgos psicosociales, puesto que brinda relevancia teórica generando las bases necesarias para su aplicación en diferentes territorios ecuatorianos, así como, constituye una guía (guía en la cual se evalúen los riesgos en una empresa de servicio, ya que, la generalidad de publicaciones se centran en empresas de producción, comercialización y distribución de productos tangibles.) para futuros trabajos relacionados con el tema, al poseer en su desarrollo la fundamentación teórica de respaldo para la ejecución de un trabajo de esta índole.

En cuanto a la relevancia práctica se denota la diferencia de la incidencia de los tipos de riesgo psicosociales de las empresas de servicios contra las de producción tangible, el trabajo se desarrolla con la necesidad de regenerar el nivel de afrontamiento de los factores de riesgo psicosocial en una empresa que brinda un servicio, más no, un producto como tal.

Se denota la importancia metodológica al brindar un ejemplo para el análisis y manejo de gestión de riesgos psicosociales en empresas de servicios, utilizando baterías o instrumentos validados y al ser comprobados por la ciencia generan confiabilidad pudiendo ser utilizadas en posteriores investigaciones y en otras organizaciones relacionadas al giro de negocio de la empresa a la que se va a abordar en este trabajo.

Finalmente, esta investigación contribuirá al ámbito de la psicología laboral, ya que, en un futuro al prevenir en estas instancias los riesgos psicosociales, se mejorará los procesos del trabajo, sin contar que se potencializará indirectamente el cumplimiento de objetivos personales como institucionales; por otro lado, se generará más conocimiento en cuanto a esta problemática y las organizaciones se encontraran preparadas de mejor manera ante algún problema relacionado al tema.

XIV. Caracterización de los beneficiarios

La investigación se realizó en una agencia consultora de métodos sanitarios, la cual cuenta con 36 trabajadores entre 25 hombres y 11 mujeres, sus edades se encuentran comprendidas dentro los 25 y 52 años, el 100% de sus servidores cuenta con un título de cuarto nivel, todos son de nacionalidad ecuatoriana y la totalidad se autoidentifican como mestizos.

Cabe mencionar que al brindar un servicio de consultoría el trabajo se desarrolla en campo, enfrentándose a situaciones de viajes constantes y pesados, puesto que, la expansión de la empresa ha llevado a que tenga actividades en diferentes provincias del Ecuador como Guayas, Imbabura, Azuay, Orellana y Sucumbíos presentando episodios de agotamiento extremo, estrés y presión al tener un contacto directo con el consumidor final, esto a su vez, podría ser un factor determinante en el estudio.

El muestreo a utilizar en la presente investigación es el no probabilístico por accidente, se manejará este tipo de muestra porque el presente trabajo se va a desarrollar en una agencia con pocos trabajadores, en consecuencia, la aplicación de una fórmula de muestreo reduciría la credibilidad y eficiencia de los resultados.

XV. Interpretación

Este trabajo se planteó con la intención de prever y anticiparse a los riesgos psicosociales en una agencia consultora mediante la propuesta de un plan de prevención. Los resultados obtenidos permitieron interpretar los resultados de las dimensiones con un riesgo alto y medio que pueden afectar física o mentalmente al colaborador, desencadenando en riesgos psicosociales, tales como,

estrés, agotamiento, mobbing, acoso sexual, etc. Uno de los resultados arrojados por la investigación es un riesgo alto en recuperación que según Demerouti y Vergel, (2012), existen dos tipos de recuperaciones, la interna y la externa, cuando hablamos de recuperación interna se refiere a las pausas o descansos durante la jornada laboral, por otro lado, la recuperación externa es todo tipo de descanso después de la jornada laboral, fines de semana y vacaciones, teniendo en cuenta que la recuperación diaria es indispensable para una buena salud. Con respecto a lo mencionado por la autora, se puede relacionar con otro hallazgo relevante que fue la salud auto percibida, que según Bones Rocha, y otros (2014), los riesgos físicos, el calor, los viajes, las vibraciones, el ruido y la alta demanda de doble presencia ocasionan una mala salud auto percibida y una mala salud mental. Haciendo alusión a todo lo mencionado se puede decir que, la agencia consultora al realizar sus actividades a nivel operativo y con una prestación de servicios se encuentran expuestos a una mala recuperación externa teniendo una alta demanda de viajes constantes a otras provincias entre semana y los fines de semana, ocasionando afectaciones en su salud, en consecuencia, la superioridad de los trabajadores conciben mala su autopercepción de su salud física como mental, esto se puede deber a los dolores, fatiga y cansancio que pueden llegar a sentir con respecto al trabajo que realizan.

Otro de los resultados más relevantes e importantes es el acoso sexual, ya que este presenta un grave peligro en la salud tanto a nivel fisiológico y psicológico de los trabajadores, según el Instituto de la Mujer de Uruguay (s/f) propone tres indicadores de acoso sexual: 1. Conductas de naturaleza sexual física: tocamientos innecesarios, imposiciones para tener relaciones sexuales y roces de cuerpo indeseados. 2. Conductas de naturaleza sexual verbal: insinuaciones coitales, propuestas bajo presión para tener actividad sexual, insistencia para tener relaciones de índole sexual extra laboralmente y comentarios obscenos. 3. Conductas de naturaleza sexual simbólica: exhibición de genitales, exhibición de fotos sexuales que incitan al coito, exhibición de imágenes u objetos pornográficos, miradas o gestos libidinosos y gestos de connotación sexual. Teniendo en cuenta que el trabajo y las tareas que maneja la organización son consultorías en diferentes ciudades y provincias del país, de manera individual o grupal, se puede inferir que el indicador que más prima es el de comportamiento de naturaleza sexual simbólica porque los trabajadores están arriesgándose a insinuaciones, miradas y gestos de connotación sexual por parte de las personas que adquieren sus servicios de consultoría. Esto no quiere decir que no se vean arriesgados por las otras dos conductas.

Finalmente, otro resultado que llamó la atención fue el riesgo medio de carga y ritmo de trabajo, que según Álvarez, (2014) la carga mental se relaciona directamente con la fatiga y el estrés, por otro lado, el Instituto Navarro de Salud Laboral (s/f), Dice que la fatiga es la reducción de las capacidades somáticas y psicológicas- conductuales de una persona posterior a realizar una tarea puntual a lo largo de un ciclo de tiempo específico, además, Peiró y Salvador (1993), menciona que, el estresor contenido del trabajo se divide en: tratar de controlar las cosas, habilidades específicas de las personas, abundantes tareas, dificultad de las acciones y complicación del ambiente. Tomando en cuenta todo lo mencionado se puede decir que, las actividades o tareas que son asignadas en cada consultoría les causa estrés, ya que, las consultorías presentan una variedad de tareas y cierto nivel de complejidad, y posteriormente una fatiga, sintiéndose con falta de energía, dolores de cabeza, pérdida de apetito, etc.

Con respecto a las causas y consecuencias, se puede interpretar que, si bien la sobrecarga de trabajo es una causa, es el principal efecto de los riesgos psicosociales es la sobrecarga de trabajo porque las consecuencias se dan con respecto al poco control del ritmo de trabajo, la mala organización del trabajo y de las tareas. Principales logros del aprendizaje

En el desarrollo de esta investigación se determinó ciertas lecciones como: las organizaciones son muy complejas y por más pequeñas que sean siempre van a tener situaciones y problemas por resolver, además, las instituciones no se conforman únicamente de estructuras administrativas, técnicas y físicas, sino también del talento humano, sin embargo, no se presta el 100% de atención a este recurso que les permitiría tener resultados exitosos, por otro lado, el proceso que se llevó a cabo es interesante, porque se pudo observar cómo las organizaciones no cumplen a cabalidad con lo que la ley establece y los que sufren las consecuencias son sus trabajadores.

Se aprendió a utilizar eficazmente las herramientas que proporciona el Ministerio de Trabajo y como interpretar cada dimensión para aplicarlo en el ámbito profesional, por otro lado, se aprendió a realizar un plan de prevención de riesgos psicosociales que benefician en el correcto desarrollo organizacional, por otra parte, el correcto procedimiento a seguir para la realización de un trabajo de grado, finalmente, se aprendió sobre los servicios de consultoría y su giro de negocio.

En la práctica se pudo detectar que la formación académica resultó ser insuficiente al momento de solventar las necesidades y realidades de las empresas, fue necesario complementar con investigación

extracurricular el ¿cómo aplicar baterías relacionadas al tema? y ¿cómo interpretarlas?, para poder llegar a los resultados correctos, de igual manera, la transición de lo teórico a lo práctico es un gran reto que propone el trabajo de investigación.

La investigación generó un plan para la prevención de los riesgos psicosociales en una agencia consultora en la ciudad de Quito, en el año 2023. Logrando el cumplimiento de todos los objetivos planteados en el trabajo de investigación y en el plan. Como un componente de riesgo podemos señalar que el tiempo para realizar esta investigación resultó ser corto para cubrir al cien por ciento un proyecto de esta magnitud. Como elemento innovador se identifica la particularidad de la interacción del talento humano, la familia y su entorno laboral, dicha interacción generó un impacto de tipo social positivo no solo para la empresa, sino para el desarrollo personal de sus trabajadores, ayudando a desarrollar empresas más humanas y conscientes del rol que desempeñan dentro de la institución, adicionalmente, se evidencia un alto impacto tanto fisiológico, emocional y mental, debido a que, se genera una consciencia colectiva referente a la importancia de la salud en el desempeño de sus labores.

Finalmente, se aplicaría como mínimo tres baterías relacionadas al tema para tener una mayor amplitud a la hora de analizar e interpretar los resultados y se utilizaría otro tipo de giro de negocio para el

empleo de las baterías.

XVI. Conclusiones y Recomendaciones

En conclusión, se cumplieron con los objetivos planteados evidenciando los siguientes hallazgos:

Los principales riesgos psicosociales que se identificaron en la organización fueron: la carga y ritmo de trabajo, recuperación, el acoso sexual y la salud auto percibida, ya que, se engloban dentro de un peligro medio-alto, lo que podría afectar al desempeño y la ejecución de los objetivos institucionales.

Según la revisión crítica de la bibliografía, las principales causas de los riesgos psicosociales en las organizaciones son sobrecarga de trabajo, poco control del ritmo de trabajo, mala organización del trabajo, mala distribución de las tareas, monotonía, gran carga laboral, desencadenando en consecuencias como estrés, ansiedad, depresión, insomnio, desgaste físico y mental, inconformidad e insatisfacción y problemas interpersonales.

Si bien la teoría de los sistemas es aplicada en todas las organizaciones y ayuda a comprender los riesgos psicosociales y a las organizaciones, no ayudó a analizar las dimensiones del cuestionario de riesgos psicosociales propuestos por el ministerio del

trabajo.

Con base a los resultados obtenidos se cumplió con la propuesta de un plan de prevención de riesgos psicosociales en la Agencia Consultora de métodos sanitarios, en donde se plantean actividades para conservar las dimensiones que se encuentran en un riesgo bajo, por otro lado, actividades para mitigación y mejora de las dimensiones en riesgo medio-alto.

Finalmente, a modo de limitación, en la aplicación del cuestionario de riesgos psicosociales existen dos ítems que evalúan un solo criterio como, por ejemplo, el acoso sexual y laboral, teniendo en cuenta que estas variables deberían ser evaluadas como dimensiones, ya que, son elementos necesarios y obligatorios al evaluar riesgos psicosociales.

Recomendaciones

Realizar una socialización interna para la identificación del porque existe el riesgo psicosocial tomando en cuenta el contexto en el que se encuentran trabajando para posteriormente realizar planes de acción y mitigación con las sugerencias indicadas.

Realizar un árbol de problemas institucional para la identificación de

las principales causas y consecuencias de los riesgos psicosociales dentro de la institución, para la posterior acción conjuntamente con los planes de prevención, acción y mitigación.

Ejecutar el plan de prevención, mediante la implementación de un área de salud y seguridad ocupacional en la agencia consultora para la creación de un reglamento interno de higiene y seguridad donde se encuentre incluido realizar planes de acción prevención y mitigación para disminuir la existencia de riesgo dentro de la institución

Aplicar una teoría acorde a la explicación de las dimensiones del cuestionario de riesgos psicosociales del ministerio del trabajo, por ejemplo, la teoría del estrés, teoría de la conservación de recursos, teniendo en cuenta los postulados de la misma.

Si bien el cuestionario aplicado en la presente investigación es avalado por el ministerio del trabajo, se recomienda para posteriores investigaciones la ejecución simultanea de dos baterías de riesgos psicosociales, para la verificación si existe algún tipo de relación de los datos obtenidos.

XVII. Referencias bibliográficas:

Aguirre, M., & Villacrés, J. (2013). Diseño del modelo de gestión técnica de los riesgos psicosociales en la Empresa Petrincom S.A. Quito. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/4869>

- Aranguren Álvarez, W. (2014). Carga mental en el trabajo. *Sapienza Organizacional*, 1(1), 9-20.
- Asamblea Constituyente . (2008). Constitución de la República del Ecuador. *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi.
- Bones Rocha, K., Muntaner, C., Solar , O., Borrell , C., Bernales, P., González, M. J., . . .
- Vallebuona, C. (2014). Clase social, factores de riesgo psicosocial en el trabajo y su asociación con la salud autopercebida y mental en Chile. *Cadernos de Saúde Pública*, 30(10), 2219-2234.
- Cáceres, D. (2016). Identificación, evaluación y propuesta de un plan de control para la prevención de factores de riesgos psicosociales en la empresa GARME S.A. Quito. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/13356>
- Caldas, M., Castellanos, A., & Hidalgo, M. (2014). *Prevención de Riesgos Laborales* (Primera ed.). Madrid: Editex.
- Cañar, L. (2020). Los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los colaboradores del G.A.D San Cristóbal de Patate. Ambato: Universidad Técnica de Ambato-Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación-Carrera de Psicología Industrial. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31636>
- Demerouti, E., & Sanz Vergel , A. I. (2012). Recuperación diaria y bienestar: una visión general. *Psicothema*, 24(1), 73-78.
- Espeleta, P. (2015). Los riesgos psicosociales: causas, consecuencias y posibles soluciones. Soria. Obtenido de <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/15077>
- Flores, L. (2022). Mobbing y su impacto en el desempeño laboral en trabajadores de empresas públicas de servicios de la Ciudad de Quito en el período 2011-2022. Quito: Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/23102>
- Fresno Chávez, C. (2019). *Metodología de la investigación : así de fácil*. Córdoba: El Cid Editor.
- Gay, A. (1995). Los sistemas y el enfoque sistémico. Obtenido de https://ipet132.com/2020Abril/texto_2_aquiles_gay.pdf
- Haro, D., & Hurtado , F. (2023). Incidencia del síndrome burnout y desempeño laboral en una empresa de automatismos y domótica al norte de Quito en el periodo 2022-2023. Quito: Universidad Politécnica salesiana. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/24233>
- Hernández , R., Fernández , C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). Ciudad de México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Hernández, S., & Pulido , A. (2011). *Fundamentos de Gestión Empresarial*. México: McGrawHill.
- Instituto de la Mujer de Uruguay. (s/f). Guía de procedimiento para el abordaje

- y tratamiento del acoso sexual en el trabajo. Uruguay.
- Instituto Navarro de Salud Laboral. (s/f). Riesgos por carga, física o mental, de trabajo. Navarra: Gobierno de Navarra. Recuperado el 19 de junio de 2023, de <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/74D4E0EE-0BD0-43E1-91BC-235B883C85B1/0/m2ud3.pdf>
- Jara, Á. (2020). Evaluación de riesgos psicosociales de los docentes en centros educativos del Distrito 09D04 - Febres Cordero - Guayaquil. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19846>
- León, K. S., & Morán, A. M. (2021). Diseño de un plan de acción para la prevención de los riesgos psicosociales existentes en el área de producción en una empresa productora de papel y cartón ubicada en la ciudad de Guayaquil. Guayaquil. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/20241>
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2019). Política Nacional de Salud en el Trabajo 2019 - 2025. Quito, Ecuador: Dirección Nacional de Ambiente y Salud. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2019/10/MANUAL-DE-POLITICAS-final.pdf>
- Ministerio del Trabajo. (2023). Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Ecuador. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/DECISI%C3%93N-584.-INSTRUMENTO-ANDINO-DE-SEGURIDAD-Y-SALUD-EN-EL-TRABAJO.pdf?x42051>
- Ministerio del Trabajo. (2023). Salud y seguridad en el trabajo. Ecuador. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/DECISI%C3%93N-584.-INSTRUMENTO-ANDINO-DE-SEGURIDAD-Y-SALUD-EN-EL-TRABAJO.pdf?x42051>
- Molina, A. (2017). Riesgos psicosociales y rotación de personal en la Corporación Ecuatoriana de Aluminio ubicada en el Cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación. Carrera de Psicología Industrial. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/25726>
- Morales Montejó, C. (2019). Estructuración organizacional: Un enfoque sistémico. *Perfiles de Ingeniería*, 14(14), págs. 89-98.
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y seguridad del trabajo*, págs. 4-19.
- Motta Cárdenas, F. (2008). El acoso laboral en Colombia. *VIA IURIS*(4), 93-105.
- Moya, E. (2016). Plan de prevención de riesgos psicosociales en el área administrativa de una empresa de servicios de desechos sólidos en Ambato. Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1757>
- Muñoz, D., Orellano, N., & Hernández, P. (2018). Riesgo Psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Psicogente*, 532-544.

- Parra, N., Mendoza, V., Meza, D., & Pérez, M. (2020). Causas y consecuencias de los riesgos psicosociales ocasionados por el teletrabajo en la gerencia de desarrollo del banco de Bogotá. Bogotá: Universidad EAN. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10882/10361>
- Peiró, J. M., & Salvador, A. (1993). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Eudema. Presidencia de la República del Ecuador. (21 de febrero de 2003). Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores. Ecuador.
- Reyes, J. (2019). Los riesgos psicosociales y el ausentismo laboral en la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación. Carrera de Psicología Industrial. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/29625>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Prentice-Hall.
- Rodríguez Valencia, J. (2002). *Estudio de Sistemas y procedimientos administrativos*. México: International Thomson Editores.
- Segredo Pérez, A., García Milian, A., López Puig, P., León Cabrera, P., & Perdomo Victoria, I. (2015). Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. *Revista Cubana de Salud Pública*, 41(1). Recuperado el 1 de mayo de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662015000100010#:~:text=El%20pensamiento%20sist%C3%A9mico%20es%20un,de%20gesti%C3%B3n%20cambio%20e%20innovaci%C3%B3n
- Senge, P. (2006). *La quinta disciplina en la práctica: estrategias y herramientas para construirla organización abierta al aprendizaje*. Buenos Aires: Granica.
- Zambrano, E. (2014). Análisis y evaluación de los factores de riesgos psicosociales en el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional de la empresa ECONOFARM S. A. de Guayaquil. Guayaquil. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/10057>

XVIII. Anexos

Anexo 1: Plan de prevención

Plan de prevención de Riesgos Psicosociales en una Agencia Consultora de Métodos Sanitarios

1. Antecedentes:

La Agencia Consultora no cuenta con ningún ente regulador de salud y seguridad en el trabajo, por consiguiente, se aplicó el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial del Ministerio del Trabajo, donde se obtuvo dimensiones que se encuentran en un riesgo alto y medio, el cual afectan a la salud del trabajador.

2. Marco Normativo:

La Asamblea Constituyente del Ecuador (2008), en su Art. 326 literal 5 se menciona que, "toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar".

Por otro lado, la Presidencia de la República del Ecuador, según decreto ejecutivo 2393, reformado en 2003, nos menciona que el estado debe cuidar la seguridad y promover el bienestar de los trabajadores, así mismo como, los riesgos en el trabajo tienen efectos negativos en la salud de los trabajadores y en la economía del país (Presidencia de la República del Ecuador, 2003).

El Ministerio de trabajo menciona que, con el objetivo de velar por la integridad física y mental de los trabajadores creó la "Dirección de Seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión Integral de Riesgos" (Ministerio del Trabajo, 2023).

3. Alcance:

El plan se encuentra dentro de los niveles de prevención primario y secundario, ya que, dicho documento primero busca prevenir y promover la salud de los trabajadores, posteriormente, busca descartar los riesgos presentes en su etapa inicial para una mejora en el cumplimiento de los objetivos personales y organizacionales. Es decir, se busca que los trabajadores no lleguen a un nivel patológico irreversible.

4. Objetivos:

4.1. Objetivo general:

Prevenir y minimizar los riesgos psicosociales en la Agencia Consultora para un correcto desempeño en el cumplimiento de los objetivos organizacionales

4.2. Objetivos específicos:

- Elaborar medidas correctivas para la mitigación de los factores de riesgo que se encuentran en un nivel medio-alto.
- Realizar un cronograma de actividades para una mejor administración del tiempo de las actividades y la gestión de responsabilidades.
- Socializar sobre el plan de prevención de Riesgos Psicosociales a todos los trabajadores de la agencia.

5. Actividades

ACTIVIDADES DEL PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Riesgo	Dimensiones	Actividades	Tiempo de duración	Periodicidad	Dirigido a
Medio- Alto	Recuperación	Capacitación sobre los efectos negativos de la falta de recuperación en la salud	6 días/12 horas	Anual	Todo el personal y sus familias
		Capacitación sobre los diferentes tipos de recuperación y sus beneficios en la salud	6 días/12 horas	Anual	
		Realizar ferias de salud y todos sus servicios	1 día/7 horas	Semestral	
		Realizar actividades extralaborales que impulsen y promuevan los temas culturales y sociales que incluyan a la familia	1 día/3 horas	Bimensual	
		Realizar salidas extralaborales con destinos turísticos	1 día/8 horas	Anual	
		Promover la recuperación mediante movimientos físicos que no impliquen grandes desplazamientos como ejercicios de respiración, pausas activas, movimiento de articulaciones y estiramiento	todos los días/5 minutos	Diaria	
	Salud auto percibida	Ofrecer servicios médicos y de medicina preventiva	5 días/40 horas	Semestral	Todo el personal
		Coordinar la creación de un espacio de atención ambulatorio	30 días/ 240 horas	Anual	
		Contratar un plan de descuentos de servicios médicos para empleados	15 días/120 horas	Anual	
	Acoso sexual	Capacitación sobre cómo actuar en situaciones de amenaza de violencia sexual.	6 días/12 horas	Anual	Todo el personal
		Implementar dentro del reglamento interno normas de convivencia, que minimicen situaciones de acoso sexual dentro de la jornada laboral	8 días/64 horas	Anual	
		Capacitación sobre defensa personal	6 días/12 horas	Anual	
		Capacitación sobre el manejo de emociones en situaciones de riesgo y amenazas de tipo sexual	6 días/12 horas	Anual	
Carga y ritmo de trabajo	Hacer un levantamiento de información para determinar los procesos de la empresa	20 días/160 horas	Anual	Todo el personal	

		Implementar un mecanismo de evaluación de tiempos, movimientos y cargas laborales	30 días/ 240 horas	Anual	
		Elaborar un manual de procedimientos e instructivos	60 días/480	Anual	
Bajo	Desarrollo de competencias	Realizar un diagnóstico de necesidades de capacitación	15 días/120 horas	Anual	Todo el personal
		Evaluar las actividades encomendadas a cada trabajador	3 días/40 horas	Trimestral	
		Realizar un plan de entrenamiento para el desarrollo de habilidades relacionadas a consultorías alimenticias y sanitarias	20 días/160 horas	Anual	
	Liderazgo	Establecer metas y plazos claros para el cumplimiento de las actividades encomendadas	5 días/40 horas	Anual	Todo el personal
		Brindar lineamientos claros y retroalimentaciones para un mejor cumplimiento de la actividad	5 días/40 horas	Anual	
		Realizar reuniones de equipo cada cierto tiempo para la verificación de los objetivos planteados	1 día /2 horas	Mensual	
	Margen de acción y control	Realizar actividades que promuevan el trabajo en equipo	1 día/ 2 horas	Mensual	Todo el personal
		Realizar reuniones donde se acepten las ideas de todos los miembros del grupo de trabajo	1 día/ 2 horas	Mensual	
		Crear un espacio de cowork	20 días/160 horas	Anual	
	Organización del trabajo	Creación de correos institucionales de fácil acceso para la comunicación interna	5 días/40 horas	Anual	Todo el personal
		Realizar un cronograma de actividades mensuales por áreas	1 días/4 horas	Mensual	
	Soporte y apoyo	Coordinar la creación de un área de talento humano con una jefatura específica de salud y seguridad ocupacional	60 días/480	Anual	Todo el personal
		promover los espacios y redes de apoyo dentro de la institución	5 días/40 horas	Trimestral	
		Promover el diálogo con las gerencias.	1 día/ 2 horas	Cuatrimstral	
Acoso discriminatorio	Realizar campañas de inclusión de género y a personas con discapacidad	5 días/40 horas	Trimestral	Todo el personal	
	Fomentar los espacios abiertos sin ninguna preferencia alguna	1 día/ 2 horas	Semestral		
	Fomentar el compañerismo y el sentido de pertenencia mediante actividades extralaborales.	1 día/6 horas	Trimestral		

Acoso laboral	organizar jornadas informativas sobre las consecuencias del acoso laboral	1 día/8 horas	Anual	Todo el personal
	capacitar sobre cómo actuar frente a situaciones de acoso laboral	6 días/12 horas	Anual	
	Implementar dentro del reglamento interno normas de convivencia, que minimicen el mobbing	8 días/64 horas	Anual	
Adicción al trabajo	Realizar talleres grupales para concientizar la adicción al trabajo y sus consecuencias	2 días/4 horas	Semestral	Todo el personal
	Capacitar sobre técnicas de respiración y el mindfulness	2 días/ 4 horas	Semestral	
	Realizar un cronograma de actividades para una mejor organización del tiempo	1 día/ 1 hora	Semanal	
Condiciones del trabajo	Realizar inspecciones periódicas a las instalaciones de la organización	1 día/ 4 horas	Trimestral	Todo el personal
	Coordinar la creación de espacios de alimentación específica	15 días/120 horas	Anual	
	realizar inspecciones periódicas sobre los servicios higiénicos de las instalaciones	1 día/ 1 hora	Trimestral	
Doble presencia	Capacitar sobre ¿Qué es la doble presencia y cómo se manifiesta?	2 días/ 4 horas	Anual	Todo el personal
	capacitar sobre los efectos negativos de la doble presencia trabajo/familia	2 días/ 4 horas	Anual	
Estabilidad laboral y emocional	Implementar incentivos económicos y no económicos	15 días/120 horas	Anual	
	Coordinar beneficios y descuentos con otras empresas que brindan servicios, como: supermaxi, fybeca, okidoki, royal decameron, memorial, etc.	20 días/160 horas	Anual	

6. Cronograma anual:

Urgencia Alta	
Urgencia Baja	

Actividad	Tiempo (semanas)
-----------	------------------

	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Capacitación sobre los efectos negativos de la falta de recuperación en la salud	■	■									
Capacitación sobre los diferentes tipos de recuperación y sus beneficios en la salud		■	■								
Realizar ferias de salud y todos sus servicios			■				■				
Realizar actividades extralaborales que impulsen y promuevan los temas culturales y sociales que incluyan a la familia					■		■		■		■
Realizar salidas extralaborales con destinos turísticos			■								
Promover la recuperación mediante movimientos físicos que no impliquen grandes desplazamientos como ejercicios de respiración, pausas activas, movimiento de articulaciones y estiramiento	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Ofrecer servicios médicos y de medicina preventiva			■					■			
Coordinar la creación de un espacio de atención ambulatorio	■	■	■								
Contratar un plan de descuentos de servicios médicos para empleados	■	■									
Capacitación sobre cómo actuar en situaciones de amenaza de violencia sexual.					■	■					
Implementar dentro del reglamento interno normas de convivencia, que minimicen situaciones de acoso sexual dentro de la jornada laboral		■	■								
Capacitación sobre defensa personal					■	■					

Coordinar la creación de espacios de alimentación específica	■	■																																	
realizar inspecciones sobre los servicios higiénicos de las instalaciones						■																													
Capacitar sobre ¿Qué es la doble presencia y cómo se manifiesta?																																			
capacitar sobre los efectos negativos de la doble presencia trabajo/familia																																			
Implementar incentivos económicos y no económicos							■	■																											
Coordinar beneficios y descuentos con otras empresas que brindan servicios, como: supermaxi, fybeca, okidoki, royal decameron, memorial, etc.									■	■																									

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL EN ESPACIOS LABORALES

A través del presente documento se le solicita su autorización para participar en el proyecto de investigación académico "Propuesta de un manual de prevención de Riesgos Psicosociales en una Agencia Consultora de Métodos Sanitarios en la ciudad de Quito, en el año 2023", el cual tiene como objetivo contribuir a la prevención de los riesgos Psicosociales en dicha agencia, esta investigación es realizada por el estudiante de la carrera de psicología ANDRE ESAÚ BARROS VELÁSQUEZ (abarrosv@est.ups.edu.ec) teléfono 0958978142 y direccionada por la docente Ximena Ramírez (xramirez@ups.edu.ec), pertenecientes a la Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador, el único fin de la aplicación del cuestionario para el proyecto, sus datos y sus resultados son netamente académicos.

Instrucciones para completar el cuestionario:

1. La información obtenida es confidencial, es decir, que se ha de guardar, mantener y emplear con estricta cautela la información obtenida.
2. Completar todo el cuestionario requiere entre 15 a 20 minutos.
3. Antes de responder, leer detenidamente cada pregunta y opción de respuesta. En este punto es necesario identificar y valorar todos aquellos factores del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar laboral.
4. Seleccionar la respuesta que considere que describe mejor su situación. Es obligatorio contestar todos los ítems del cuestionario
5. No existen respuestas correctas o incorrectas.
6. Evitar distracciones mientras completa el cuestionario, en caso de inquietud, solicitar asistencia al facilitador.
7. El cuestionario tiene una sección denominada "observaciones y comentarios", que puede ser utilizada por los participantes en caso de sugerencias u opiniones.
8. Los resultados finales de la evaluación serán socializados oportunamente a los participantes.

Muchas gracias por su colaboración

* Obligatorio

1. Desea realizar el cuestionario? *

SI

NO

Anexo 3: Cuestionario

DATOS GENERALES

2. Provincia en la que labora: *

- Azuay
- Bolívar
- Cañar
- Carchi
- Chimborazo
- Cotopaxi
- El Oro
- Esmeraldas
- Galápagos
- Guayas
- Imbabura
- Loja
- Los Ríos
- Manabí
- Morona Santiago
- Napo
- Orellana

3. Ciudad en la que labora: *

Escriba su respuesta

4. Área de trabajo: *

Administrativa

Operativa

5. Nivel más alto de instrucción *

Ninguno

Educación Básica

Educación Media

Bachillerato

Técnico/Tecnológico

Tercer Nivel

Cuarto Nivel

Otro

6. Años de experiencia dentro de la empresa o institución:

- 1 año
- 2 años
- 3 años
- 4 años
- 5 años
- 6 años
- 7 años
- 8 años
- 9 años
- 10 años
- 11 años
- 12 años
- 13 años
- 14 años
- 15 años
- 16 años
- 17 años
- 18 años

- 19 años
- 20 años
- 21 años
- 22 años
- 23 años
- 24 años
- 25 años
- Más de 25

7. Edad del trabajador o servidor: *

- 18 años
- 19 años
- 20 años
- 21 años
- 22 años
- 23 años
- 24 años
- 25 años
- 26 años

- 27 años
- 28 años
- 29 años
- 30 años
- 31 años
- 32 años
- 33 años
- 34 años
- 35 años
- 36 años
- 37 años
- 38 años
- 39 años
- 40 años
- 41 años
- 42 años
- 43 años
- 44 años
- 45 años

- 47 años
- 48 años
- 49 años
- 50 años
- 51 años
- 52 años
- 53 años
- 54 años
- 55 años
- 56 años
- 57 años
- 58 años
- 59 años
- 60 años
- 61 años
- 62 años
- 63 años
- 64 años
- 65 años

65 años

8. Auto-identificación étnica *

- Indígena
- Mestizo/a
- Montubio/a
- Afro - ecuatoriano
- Blanco/a
- Otro

9. Sexo del trabajador o servidor *

- Hombre
- Mujer

10. CARGA Y RITMO DE TRABAJO: *

	Completamente de Acuerdo	Parcialmente de Acuerdo	Poco de Acuerdo	En desacuerdo
Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Decido el ritmo de trabajo en mis actividades.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. DESARROLLO DE COMPETENCIAS *

	Completam ente de Acuerdo	Parcialment e de Acuerdo	Poco de Acuerdo	En desacuerdo
Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. LIDERAZGO *

	Completam ente de Acuerdo	Parcialment e de Acuerdo	Poco de acuerdo	En desacuerdo
En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi jefe inmediato esta dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL *

	Completam ente de Acuerdo	Parcialment e de Acuerdo	Poco de Acuerdo	En desacuerdo
En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO *

	Completam ente de Acuerdo	Parcialment e de Acuerdo	Poco de Acuerdo	En desacuerdo
Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. RECUPERACION *

	Completam ente de Acuerdo	Parcialment e de Acuerdo	Poco de Acuerdo	En desacuerdo
Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. SOPORTE Y APOYO *

	Completam ente de Acuerdo	Parcialment e de Acuerdo	Poco de Acuerdo	En desacuerdo
El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

OTROS PUNTOS IMPORTANTES

17. En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan. *

- Completamente de Acuerdo
- Parcialmente de Acuerdo
- Poco de Acuerdo
- En desacuerdo

18. Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo. *

- Completamente de Acuerdo
- Parcialmente de Acuerdo
- Poco de Acuerdo
- En desacuerdo

19. En mi trabajo existe un buen ambiente laboral.

*

- Completamente de Acuerdo
- Parcialmente de Acuerdo
- Poco de Acuerdo
- En desacuerdo

20. Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades.

*

- Completamente de Acuerdo
- Parcialmente de Acuerdo
- Poco de Acuerdo
- En desacuerdo

21. En mi trabajo me siento aceptado y valorado.

*

- Completamente de Acuerdo
- Parcialmente de Acuerdo
- Poco de Acuerdo
- En desacuerdo

22. Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad.

*

- Completamente de Acuerdo
- Parcialmente de Acuerdo
- Poco de Acuerdo
- En desacuerdo

23. Considero que mi trabajo esta libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño.

*

- Completamente de Acuerdo
- Parcialmente de Acuerdo
- Poco de Acuerdo
- En desacuerdo

24. Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo.

*

- Completamente de Acuerdo
- Parcialmente de Acuerdo
- Poco de Acuerdo
- En desacuerdo

25. En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral.

*

- Completamente de Acuerdo
- Parcialmente de Acuerdo
- Poco de Acuerdo
- En desacuerdo

26. Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental.

*

- Completamente de Acuerdo
- Parcialmente de Acuerdo
- Poco de Acuerdo
- En desacuerdo

27. Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando.

*

- Completamente de Acuerdo
- Parcialmente de Acuerdo
- Poco de Acuerdo
- En desacuerdo

28. Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo.

*

- Completamente de Acuerdo
- Parcialmente de Acuerdo
- Poco de Acuerdo
- En desacuerdo

29. Las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

*

- Completamente de Acuerdo
- Parcialmente de Acuerdo
- Poco de Acuerdo
- En desacuerdo

30. Mi trabajo esta libre de acoso sexual.

*

- Completamente de Acuerdo
- Parcialmente de Acuerdo
- Poco de Acuerdo
- En desacuerdo

31. En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales.

*

- Completamente de Acuerdo
- Parcialmente de Acuerdo
- Poco de Acuerdo
- En desacuerdo

32. Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.

*

- Completamente de Acuerdo
- Parcialmente de Acuerdo
- Poco de Acuerdo
- En desacuerdo

33. Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal.

*

- Completamente de Acuerdo
- Parcialmente de Acuerdo
- Poco de Acuerdo
- En desacuerdo

34. Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución.

*

- Completamente de Acuerdo
- Parcialmente de Acuerdo
- Poco de Acuerdo
- En desacuerdo

35. En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual.

*

- Completamente de Acuerdo
- Parcialmente de Acuerdo
- Poco de Acuerdo
- En desacuerdo

36. Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación.

*

- Completamente de Acuerdo
- Parcialmente de Acuerdo
- Poco de Acuerdo
- En desacuerdo

37. Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo.

*

- Completamente de Acuerdo
- Parcialmente de Acuerdo
- Poco de Acuerdo
- En desacuerdo

38. En mi trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un grupo determinado de personas ligados a un privilegio, por ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc., mismo que causa malestar y perjudica mi ambiente laboral.

✖

- Completamente de Acuerdo
- Parcialmente de Acuerdo
- Poco de Acuerdo
- En desacuerdo

39. Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros).

✖

- Completamente de Acuerdo
- Parcialmente de Acuerdo
- Poco de Acuerdo
- En desacuerdo

40. Considero que me encuentro física y mentalmente saludable.

✖

- Completamente de Acuerdo
- Parcialmente de Acuerdo
- Poco de Acuerdo
- En desacuerdo