

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO**

**CARRERA:
PSICOLOGÍA**

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

**TEMA:
ESTUDIO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES E
IMPLEMENTACIÓN DE PLANES DE MEJORA PARA LA FUNDACIÓN
GENERAL ECUATORIANA, EN EL PERÍODO NOVIEMBRE – JULIO DEL
2015**

**AUTORA:
GABRIELA CAROLINA HERRERA CORONADO**

**TUTORA:
CINDDY CRISTINA TAMAYO BARRENO**

Quito, marzo del 2016

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo Gabriela Carolina Herrera Coronado, con documento de identificación N° 1726588583, 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 grado/titulación intitulado: “Estudio de los factores de riesgo psicosociales e implementación de planes de mejora para la Fundación General Ecuatoriana, en el período noviembre – julio del 2015”, mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de: Psicóloga, 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: Gabriela Carolina Herrera Coronado

Cédula: 1726588583

Fecha: Quito, noviembre del 2015

DECLARATORIA DE COAUTORÍA DEL DOCENTE TUTORA

Yo declaro que bajo mi dirección y asesoría fue desarrollado el proyecto de sistematización de experiencias prácticas de intervención, Estudio de los factores de riesgo psicosociales e implementación de planes de mejora para la Fundación General Ecuatoriana, en el período noviembre – julio del 2015, realizado por Gabriela Carolina Herrera Coronado, obteniendo un producto que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana, para ser considerados como trabajo final de titulación.

Quito, noviembre del 2015



Cinddy Cristina Tamayo Barreno

1711977452



Pscl. María José Boada

Directora de la Carrera de Psicología

Universidad Politécnica Salesiana

Presente

De nuestra consideración:

Por medio de la presente autorizo a la Srta. Gabriela Carolina Herrera Coronado con CI: 1726588583, estudiante de Décimo Semestre de la Carrera de Psicología Mención Laboral y Organizacional de la Universidad Politécnica Salesiana, al uso de la información que sea necesaria de la Fundación General Ecuatoriana: imágenes, historia, identidad, y el resto de información empresarial; para el proyecto relacionado al "Estudio de los factores de riesgo psicosociales e implementación de planes de mejora para la Fundación General Ecuatoriana, en el período noviembre – julio del 2015". La información puede ser empleada y publicada por fines académicos.

Es importante mencionar que la persona responsable de dicho proyecto en la Fundación es la Srta. Gabriela Herrera.

Saludos Cordiales

Carolina Garaicoa Pérez

Directora Ejecutiva
FUNDACIÓN
GENERAL
ECUATORIANA
Por un país inclusivo, solidario
y socialmente responsable

Antonio Checa s/n y Juan Morales
Selva Alegre - (300 mts. de la
Urbanización los Chillos).
Telf. (593-2) 208 7168 - 208 7313 - 208 7290
www.fge.org.ec
Sangolquí - Ecuador

Presidencia Ejecutiva
Mail: fge19@fge.org.ec
Dirección Ejecutiva
Mail: fge22@fge.org.ec
Dirección Administrativa
Mail: fge47@fge.org.ec

Programa "Ramón Arregui Monreal" de
Capacitación a Jóvenes con Discapacidad
Intelectual. Mail: fge3@fge.org.ec
Centro Especial de Empleo
Mail: fge16@fge.org.ec / fge8@fge.org.ec



Dedicatoria

A Dios, por guiarme durante estos años de estudio, ayudándome a sobrellevar los momentos difíciles, y permitiéndome vivir experiencias únicas. A mis padres, Franklin Herrera y Katya Coronado, por ser un ejemplo de perseverancia y superación. Finalmente dedico este trabajo, a Ricardo Herrera por ser un hermano ejemplar; y a Paúl Segovia por estar conmigo, siendo un aliento en mi carrera.

Índice

Introducción	1
Primera parte	3
1. Datos informativos del proyecto	3
2. Objetivo de la sistematización	4
3. Eje de la sistematización.....	5
4. Objeto de la sistematización.....	6
5. Metodología de la sistematización	7
6. Preguntas clave	11
7. Organización y procesamiento de la información	12
8. Análisis de la información	18
Segunda parte	22
1. Justificación.....	22
2. Caracterización de los beneficiarios.....	25
3. Interpretación.....	27
4. Principales logros del aprendizaje	30
Conclusiones	36
Recomendaciones	38
Referencias.....	39

Índice de tablas

Tabla 1. Proceso de la sistematización del proyecto.....	17
Tabla 2. Beneficiarios del proyecto	25

Índice de figuras

Figura 1. Variables del Cuestionario de Navarra con su respectiva categorización. . 14

Índice de anexos

Anexo 1. Árbol de problemas	41
Anexo 2. Matriz de involucrados	42
Anexo 3. Matriz de planificación general de talleres.....	44
Anexo 4. Formato de la encuesta de seguimiento.....	48

Resumen

El proyecto fue llevado a cabo en la Fundación General Ecuatoriana, durante el período de noviembre 2014 a julio 2015. Participaron los 27 trabajadores que constan en nómina de la organización, siendo considerados como los beneficiarios directos del proyecto.

El propósito principal, consistió en la identificación de riesgos psicosociales, con el fin de elaborar planes de mejora, que permitieran reducir los efectos de estos riesgos y fomentar una cultura de control y prevención de los mismos.

El diseño en general que tuvo el proyecto, está englobado en un proceso que inició con el diagnóstico, en el cual se detectó la problemática emergente; posterior a esto se hizo la medición de riesgos psicosociales a través del Cuestionario de Factores Psicosociales de Navarra; luego se procedió al análisis de resultados y a la formulación de los planes de mejora; se ejecutaron los planes de mejora; y se finalizó con el proceso de seguimiento y control del proyecto.

Con la aplicación del proyecto, se obtuvieron cambios significativos en la manera de prevenir riesgos psicosociales en la organización, ya que se logró la concienciación sobre la importancia y los efectos que estos riesgos causan tanto en la salud psíquica, física y social de los trabajadores, como en el nivel de productividad organizacional. Además se consiguió que se continúe con la aplicación de los talleres formulados en los planes de mejora.

Palabras claves: Riesgos psicosociales; salud física, psíquica y social; planes de mejora.

Abstract

The project was carried out in the General Ecuadorian Foundation, during the period November 2014 to July 2015. The participants were 27 workers on the payroll consisting of the organization, being considered as the direct beneficiaries of the project.

The main purpose was to identify psychosocial risk, in order to develop improvement plans, which allow to reduce the effects of these risks and foster a culture of prevention and control of them.

The overall design was that the project is encompassed in a process that began with the diagnosis, in which the emerging problem was detected; after this psychosocial risk measurement was made through Psychosocial Factors Questionnaire of Navarra; then he proceeded to the analysis of results and the development of improvement plans; improvement plans were implemented; and it was completed with the process of monitoring and controlling the project.

With the enforcement of the project, significant changes were obtained on how to prevent psychosocial risks in the organization, as the awareness of the importance and impact that these hazards cause both the mental, physical and social health of workers was achieved, and the level of organizational productivity. In addition, he managed to continue with the implementation of the workshops formulated in the improvement plans.

Key Words: psychosocial risk; physical, mental and social health; improvement plans.

Introducción

En la actualidad es de suma importancia que las organizaciones cuenten con un área de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO), ya que a través de esta, se gestionan los riesgos a los cuales están expuestos los trabajadores, permitiendo así tomar medidas de control y precautelar la integridad de los mismos.

El tema de este proyecto está ligado con el área antes mencionada, puesto que el lugar en donde se lo realizó, es en la Fundación General Ecuatoriana; esta organización no cuenta con dicha área, y por lo tanto tampoco se han realizado estudios de riesgos laborales; por medio de un diagnóstico previo para conocer qué tipo de riesgos se tratarían, se llegó a la conclusión de que el tema se relacionaría a un estudio de riesgos de tipo psicosocial y a la implementación de planes de mejora.

Con este proyecto se pudo conocer cuál fue el proceso necesario para abordar a los riesgos encontrados y el diseño que se elaboró para su debida ejecución. Se plasman aspectos relevantes como la metodología empleada, los instrumentos usados, las limitaciones que surgieron durante el proyecto, los hallazgos, los aprendizajes, los resultados obtenidos, los cambios que se dieron, y en general la experiencia que se tuvo con la aplicación del proyecto.

Como parte fundamental están los talleres, que se dieron para combatir a los riesgos detectados, estos talleres fueron planificados tomando en consideración las necesidades de la organización, es decir en base a los riesgos que ocasionaban afecciones al bienestar de los trabajadores y al nivel de productividad organizacional. En el proyecto se evidencia, la influencia que dichos talleres tuvieron sobre la cultura

de control y prevención de riesgos, cuáles fueron las reacciones de los trabajadores, el nivel de aceptación y el impacto producido.

Como otro de los datos relevantes del proyecto, es importante destacar que para el proceso de seguimiento se empleó como instrumento a una encuesta, que fue elaborada específicamente para evidenciar y registrar los resultados finales que se llegaron a tener. Todo lo referente a esta encuesta, como su contenido, formato y alcance, fue considerado en el proyecto.

Finalmente se puede mencionar que este es un tema que se encuentra en auge en las organizaciones, ya que los requerimientos legales que están vigentes en el país, deben ser cumplidos a cabalidad por cualquier tipo de organización; a través de este proyecto se pudo reconocer las causas y los efectos de los riesgos psicosociales, proporcionando a la vez una alternativa, que puede ser implementada como planes de mejora para tratar estos riesgos.

Primera parte

1. Datos informativos del proyecto

a) Nombre del proyecto

Estudio de los factores de riesgo psicosociales e implementación de planes de mejora para la Fundación General Ecuatoriana, en el período noviembre – julio del 2015.

b) Nombre de la institución

Fundación General Ecuatoriana.

c) Tema que aborda la experiencia (categoría psicosocial)

El tema que se aborda con el proyecto, es específicamente los riesgos de tipo psicosocial a los cuales están expuestos los trabajadores, tomando en consideración tanto su origen como sus efectos; lo que permitió la formulación de planes de mejora, que permitieran reducir el malestar generado por dichos riesgos y fomentar una cultura de prevención, para de esta manera precautelar la integridad psíquica, física y social de las personas que prestan sus servicios en la organización.

d) Localización

La Fundación General Ecuatoriana se encuentra ubicada en las calles Antonio Checa S/N y Juan Morales, sector Selva Alegre a 300m del Club Los Chillos. Sangolquí Ecuador.

2. Objetivo de la sistematización

La sistematización tiene como objetivo el recabar toda la información referente al proyecto, es decir hacer una síntesis por medio de la reconstrucción y análisis de los resultados, del aprendizaje y sobre todo de la experiencia que se ha ido obteniendo en torno al proyecto; de este modo se puede validar y consolidar la información que fue levantada desde el diagnóstico, diseño, medición, evaluación y análisis, ejecución de planes de mejora, hasta el proceso de seguimiento y control; para de esta manera conocer si el impacto que tuvo el proyecto, favoreció en la consecución de los objetivos planteados y de los resultados esperados.

Además, es importante mencionar, que a través de la sistematización se logra evidenciar los resultados, que se llegaron a tener con los planes de mejora aplicados, que en este caso se hace referencia a la ejecución de talleres que abordaron riesgos psicosociales identificados previamente; es así que, al realizar el proceso de sistematización se consiguió un análisis crítico de los efectos que tuvo el proyecto en el personal de la fundación.

Finalmente se sistematiza para plasmar de forma organizada los aspectos importantes del proceso, y a la vez para tener un registro del estudio que se llevó a cabo, el cual sirvió a la organización como una base para futuros estudios pertinentes a la gestión y prevención de riesgos psicosociales.

3. Eje de la sistematización

El enfoque que direccionará el proceso de sistematización del proyecto y que sostuvo la elaboración del mismo, se fundamenta en dos ideas principales: el requerimiento del cumplimiento legal de las normas y políticas, en relación al área de SSO (Seguridad y Salud Ocupacional); y el malestar psíquico, físico y social de los trabajadores, que dificulta el desarrollo de sus labores.

El requerimiento y normativa vigente en el país es considerado como uno de los ejes de la sistematización, debido a que es la sustentación legal que fue identificada mediante el diagnóstico (Herrera, 2015), como una necesidad emergente que debía ser cubierta, puesto que la fundación no contaba con un área ni con un responsable de la prevención y control de riesgos, que es de gran importancia como se señala en el siguiente enunciado:

En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2015).

Es por esta razón que el tema del proyecto abordó el estudio de factores de riesgo psicosociales, estos riesgos forman parte del programa de gestión en Seguridad y Salud Ocupacional, y es así que al ejecutar el proyecto se dio paso al cumplimiento de varios de los requerimientos legales.

Por otro lado está el malestar psíquico, físico y social de los trabajadores; este malestar presente en el personal, fue el otro punto de referencia de la sistematización, ya que el propósito del proyecto fue el de promover condiciones laborales adecuadas, incentivar al desarrollo de programas preventivos y sobre todo evitar afecciones en la salud que consecuentemente causen malestar.

“Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” (Constitución, 2008, pág. 152). Con esta cita se puede reforzar la idea de que los trabajadores tienen como derecho, el laborar en un ambiente seguro que les permita cumplir a cabalidad con sus labores y no se ponga en riesgo su bienestar.

Los dos ejes antes descritos son considerados como el complemento que guio al proyecto y que son la base para ordenar, analizar e interpretar la información y la experiencia adquirida para este proceso de sistematización.

4. Objeto de la sistematización

Las partes que se requieren sistematizar, que engloban lo que se hizo y que abarcan la idea principal del proyecto son las siguientes:

En primer lugar, la identificación y medición de factores de riesgo psicosociales; al sistematizar esta parte del proyecto, se logra reconocer las variables y factores críticos, que fueron la fuente de los riesgos a los cuales estaban expuestos los trabajadores.

Posteriormente el análisis de los resultados y la formulación de los planes de mejora fueron sistematizados, puesto que permitieron conocer cómo se seleccionó la técnica

adecuada para gestionar los factores de riesgo encontrados, y la manera en que fue aplicada con el personal de la fundación.

Otra de las partes del proyecto que consta en la sistematización es concretamente la intervención del proyecto, es decir la ejecución de los planes de mejora, que fueron cada uno de los talleres ejecutados y la reconstrucción de la experiencia vivida en torno a ellos.

Finalmente, el proceso de seguimiento y control que juega un papel fundamental en el proyecto forma parte de la sistematización, ya que con esto se puede evidenciar el cumplimiento de los objetivos y consolidar los resultados finales alcanzados.

Es relevante mencionar que el proyecto fue realizado en un período de ocho meses y tres semanas, considerado desde noviembre del año 2014 en el cual se comenzó con el proceso de diagnóstico (Herrera, 2015), hasta la tercera semana de julio del 2015 que se finalizó con el seguimiento del proyecto (Herrera, 2015).

5. Metodología de la sistematización

La metodología de la sistematización se centró en los instrumentos que han sido utilizados en el transcurso del proyecto, tomados en consideración desde el proceso de diagnóstico hasta el de seguimiento. Es así que se puede reconstruir, ordenar y plasmar la experiencia; dichos instrumentos son descritos a continuación:

CheckList: Al inicio del proyecto se empleó este instrumento que ayudó a encontrar la necesidad principal de la fundación, con el cual se pudo conocer de forma general

la situación y los requerimientos del área de Recursos Humanos, ya que se registró cada uno de los subsistemas manejados por esta área, lo que permitió reconocer que el subsistema de Seguridad y Salud Ocupacional no estaba implementado.

Encuesta: Una vez identificado el subsistema en el que se iba a trabajar, se procedió a la aplicación de una encuesta para obtener un diagnóstico más profundo y priorizar una temática específica, dando como resultado el estudio de factores de riesgos psicosociales.

En la sistematización tanto el checklist como la encuesta, dan a conocer de dónde partió el proyecto, es decir cuál fue su origen y la manera en que se seleccionó el problema para ser abordado.

Cuestionario de Factores Psicosociales de Navarra: Ya reconocida la necesidad y establecido el tema para el proyecto, se usó como instrumento a este cuestionario que fue tanto cuantitativo como cualitativo, lo que facilitó un acercamiento a la realidad organizacional, además midió variables y factores psicosociales que abarcaron los requerimientos de la organización en ese momento; tiene validez y fiabilidad, por lo que fue idóneo para el estudio realizado.

Es importante que la sistematización cuente con el cuestionario de Navarra, ya que a través de él se identificó tanto las fortalezas que la fundación tenía en relación al entorno psicosocial, como las situaciones que representaban un riesgo para los trabajadores, por ser inadecuadas y por afectar al bienestar de los mismos; además la formulación de los planes de mejora surge del análisis de los resultados del cuestionario, siendo fundamental para reconstruir la experiencia del proyecto.

En el diseño del proyecto fue indispensable utilizar matrices y otros instrumentos como un árbol de problemas para analizar, reconocer y formular aspectos esenciales del proceso; por su relevancia en la sistematización forman parte de esta metodología:

Matriz de involucrados: La matriz de involucrados contiene cinco partes; en la primera constan los grupos involucrados, en la segunda se formula los intereses que los grupos tienen en relación al proyecto, en la tercera figuran los problemas percibidos con cada grupo, en la cuarta parte se establecen los recursos usados con los grupos y en la quinta parte los conflictos potenciales que pueden surgir.

Esta matriz de involucrados en la sistematización, favorece al reconocimiento de los grupos que intervinieron, y su nivel de participación en el proyecto.

Árbol de problemas: El árbol de problemas es uno más de los instrumentos que ayudó al sistematizar. Por medio de este árbol de problemas se generaron las causas y los efectos que traen consigo la falta de un estudio de riesgos psicosociales en la fundación.

Se ubicó como el problema central al malestar psíquico, físico y social que dificulta el desempeño de los trabajadores; de la misma forma se determinaron tres causas para la problemática encontrada, que estuvieron enfocadas en la realidad de la fundación:

La primera fue que no existía un área de Seguridad y Salud Ocupacional, por lo tanto, no tenían un encargado de manejar la temática que se profundizó con el proyecto; la segunda causa fue que nunca se ha identificado mediante un proceso

registrado a los factores de riesgo psicosociales de la organización; y por consiguiente como tercera causa fue la falta de medidas preventivas y planes de acción.

En cuanto a los efectos se lograron distinguir tres: las posibles afecciones en la salud de los trabajadores, el clima laboral deteriorado, y el bajo rendimiento y satisfacción laboral.

Estas son las ideas principales que se desarrollaron en el árbol de problemas; en la sistematización nos sirven para comprender las razones por las que ejecutar el proyecto era fundamental, y a la vez para tener una noción del grado de incidencia del problema emergente en el personal de la fundación.

Matriz de marco lógico: Esta matriz sirvió en la sistematización para exponer el nivel de cumplimiento de lo propuesto; la matriz tiene cuatro partes: la primera en la que están los componentes que fueron los objetivos propuestos, los resultados esperados y las actividades planificadas; la segunda parte tiene los indicadores de cada uno de los componentes, que corresponden al indicador de eficacia, satisfacción y oportunidad; en la tercera parte los medios de verificación de cada indicador; y en la última parte los supuestos, dicho de otra forma los impedimentos que podían surgir en el transcurso del proyecto.

Este es el diseño y contenido que tuvo la matriz, y que ayuda en la recreación de la experiencia.

Encuesta de seguimiento: La encuesta de seguimiento fue el instrumento final en la sistematización, debido a que con esta se evaluó el nivel de satisfacción del personal,

el impacto que causó, el aprendizaje alcanzado, el compromiso que la organización tendrá después del proyecto con la prevención y control de riesgos, entre otras cosas que reflejarán el logro e impacto final.

Toda la información quedará plasmada por medio de los instrumentos antes descritos, que consolidaron y registraron la experiencia adquirida en el proceso del proyecto.

6. Preguntas clave

- a) **Preguntas de inicio:** ¿Cuál fue la necesidad emergente para que apareciera el proyecto?, ¿Cómo se identificó la temática a abordar?, ¿Cuáles fueron los objetivos que encaminaron al proyecto?, ¿Quiénes fueron los responsables de la ejecución del proyecto?, ¿Quiénes fueron los beneficiarios del proyecto?
- b) **Preguntas interpretativas:** ¿Cuál fue la relación existente entre el problema emergente encontrado y la formulación de los planes de mejora?, ¿Cuál ha sido la influencia del proyecto en la organización, con respecto al nivel de responsabilidad en gestión de riesgos psicosociales?, ¿Cómo fue el vínculo entre el personal de la organización y la responsable del proceso, durante la aplicación de los planes de mejora?
- c) **Preguntas de cierre:** ¿Cuál fue el nivel de aprendizaje de los beneficiarios en relación al tema trabajado en el proyecto?, ¿Qué impacto tuvo el proyecto en la cultura organizacional, para la prevención y control de riesgos psicosociales?, ¿Cuáles fueron los logros alcanzados con el proyecto?, ¿Cómo

se llegó a cumplir con los objetivos planteados, las actividades programadas y con los resultados esperados?

7. Organización y procesamiento de la información

El proceso en general del proyecto por medio del cual se organiza la información, va a ser dividido en cuatro fases esenciales, puesto que son la parte primordial de las actividades desarrolladas y reflejan la experiencia adquirida con el proyecto. Se debe recalcar que el cumplimiento de la normativa de Seguridad y Salud Ocupacional sobre el estudio de riesgos laborales y el malestar psíquico, físico y social de los trabajadores, son las bases que guiaron al proyecto y a la sistematización.

Antes de referirnos a cada una de las fases para recopilar la información obtenida, es necesario recordar que el origen del proyecto se dio por un diagnóstico realizado en la organización para encontrar el problema emergente, a través de este problema se pudo formular el tema, reconocer a los beneficiarios y plantear los objetivos que encaminan al proyecto. Por otro lado, es fundamental indicar que antes de iniciar con la ejecución de las fases al aplicar el proyecto, se elaboró previamente su debida justificación, el marco institucional, la caracterización de los beneficiarios, los indicadores de evaluación, el cronograma, el presupuesto y otros, que corresponden al diseño del proyecto.

Para iniciar con la especificación de las fases nombraremos a la medición de factores de riesgo psicosociales; para esto primero se seleccionó una herramienta que estuvo acorde a los requerimientos y a la particularidad de la fundación, esta herramienta

fue el Cuestionario de Factores Psicosociales de Navarra, ya que lo que se pretendía era tener un primer acercamiento a los riesgos y este cuestionario abarcaba variables y factores en su mediación, que eran los principales y que correspondían al ámbito laboral. Se elaboró un cronograma de acuerdo a los horarios del personal y con previa autorización fue aplicado a los 27 trabajadores de nómina.

Como segunda fase está el análisis de los resultados y la formulación de los planes de mejora que van ligados. Una vez aplicado el cuestionario se procedió a su calificación y tabulación global, dicho cuestionario evaluó 4 variables que fueron: Participación, Implicación, Responsabilidad; Formación, Información, Comunicación; Gestión del Tiempo; y Cohesión de Grupo; también se evaluó el tema del Hostigamiento Psicológico, en el cual se registró que no han existido situaciones ni casos de Mobbing, por lo tanto no se profundizó en este tema.

Se decidió trabajar las dos variables más críticas, que fueron Participación, Implicación, Responsabilidad y Cohesión de grupo, catalogadas como “Muy inadecuadas” e “Inadecuadas”; sin embargo una tercera variable que es la de Formación, Información, Comunicación, también se detectó que estaba causando un efecto negativo en los trabajadores, pero a esta no se la gestionó como una variable independiente, puesto que los temas que se tratarían en los talleres para abordar a las otras dos variables antes mencionadas, englobaban los riesgos de tipo psicosocial encontrados en esta variable de Formación, Información, Comunicación. A continuación se podrán ver reflejados los resultados generales del cuestionario en el siguiente gráfico:

Resultados del Cuestionario de Factores Psicosociales de Navarra

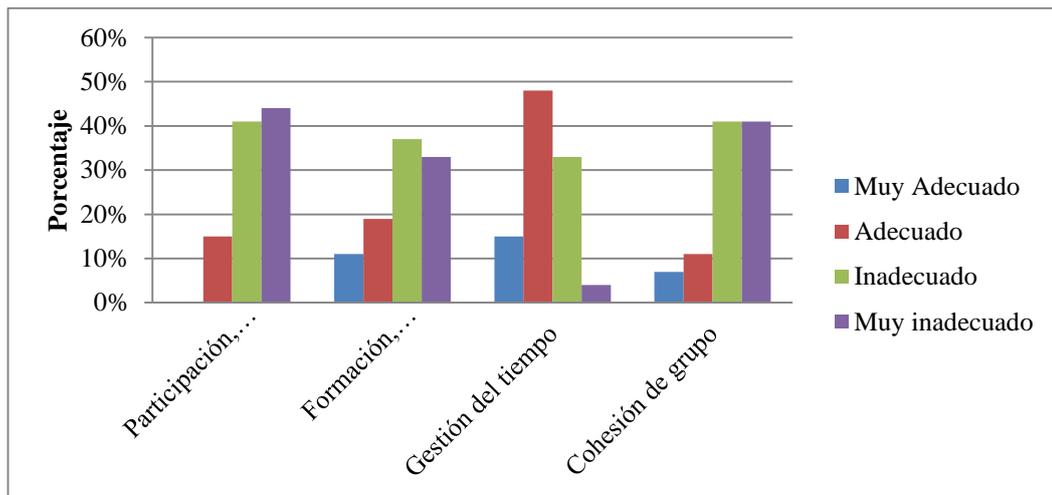


Figura 1. Variables del Cuestionario de Navarra con su respectiva categorización.

Elaborado por: G. Herrera, 2015

Las dos variables ya elegidas por su incidencia en los trabajadores, también estuvieron conformadas por factores críticos, que a través del análisis de las respuestas al cuestionario fueron identificados. En el caso de la variable de Participación, Implicación, Responsabilidad estuvieron como factores los siguientes: Iniciativa, Trabajo en equipo y Supervisión / Liderazgo; mientras que en Cohesión de grupo: Cooperación, Manejo de Conflicto y Clima Social / Laboral.

Para continuar se plantearon los planes de mejora, que consistieron en la planificación de siete talleres que abarcaron las variables y los factores antes mencionados, para ejecutar los talleres se dividió al personal en dos grupos, debido a la disposición del tiempo de los trabajadores ya que las funciones de los cargos no permitían que todos asistan al mismo tiempo. Un grupo estuvo conformado por el personal administrativo y equipo multidisciplinario, el cual asistió a 6 talleres de 3 horas cada uno; y el otro grupo fueron las personas de servicios generales, los instructores y monitores, que asistieron al taller de 8 horas, puesto que sus funciones

están ligadas al cuidado de personas con discapacidad y era complicado que formen parte de los talleres varios días, pero en los dos grupos las temáticas tratadas fueron las mismas.

Cada planificación de los talleres estuvo compuesta por: Datos generales como el nombre del taller, la duración, el responsable, los participantes y la fecha; los antecedentes del taller; el objetivo general y los objetivos específicos; y una matriz en la cual consta la estructura del taller, las actividades a desarrollar, el objetivo de cada actividad, la técnica que se empleó con cada actividad, los materiales, el tiempo específico de las tareas y un apartado de observaciones. Los talleres tuvieron un abordaje teórico, dinámicas de aplicación, resolución de casos, videos, una evaluación del tema tratado y un receso con refrigerio.

Para terminar con esta fase del proyecto, se diseñó un cronograma para los talleres conjuntamente con la Directora de Recursos Humanos, el cual fue aprobado por la Directora ejecutiva, lo que dio paso a la siguiente fase.

La ejecución de los planes de mejora, que se puso en marcha tal y como se planificó. Cada taller requirió de aspectos previos, como la compra de materiales y refrigerio, la organización del auditorio y del equipo en donde se dieron los talleres, revisión de las dinámicas y casos prácticos, verificación de la estructura del taller, entre otros; pero sobre todo la preparación del abordaje conceptual y teórico de la situación de riesgo psicosocial que se trataría en el taller. Todos los talleres fueron aplicados en la fecha programada y cabe recalcar que su objetivo principal fue el de prevenir el malestar generalizado que sentía el personal.

La última fase para sistematizar del proyecto es la de seguimiento y control, en la que se visualizó si se llegó a cumplir con los objetivos del proyecto y con las expectativas que tenían los trabajadores con los planes de mejora, para ello se elaboró una encuesta de seguimiento en la que se hicieron preguntas concernientes a: la claridad de los temas, la concordancia entre el aspecto teórico y práctico de los talleres, los materiales y recursos empleados, la perspectiva actual de los riesgos psicosociales, los aprendizajes alcanzados, una evaluación final al responsable del proyecto, entre otras.

Finalmente se tabuló la encuesta y los resultados fueron favorables, ya que el impacto causado por el proyecto fue el deseado, el personal estuvo satisfecho con el trabajo realizado y con varios de los cambios que se llegaron a dar. Se programó una reunión con Dirección Ejecutiva y Dirección de Recursos Humanos, en la que se entregó los resultados y el informe final.

En la siguiente matriz se puede observar de forma detallada las tareas que formaron parte de las fases establecidas en la sistematización, incluido el diagnóstico; es importante mencionar que la persona responsable de todas las actividades que se llevaron a cabo en relación al proyecto, fue la estudiante encargada del mismo.

Tabla 1.
Proceso de la sistematización del proyecto

Fases / Actividades	Tareas	Técnicas e instrumentos	Medios de verificación	Tiempo
Identificación de la problemática central	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reunión con los directivos. 2. Aplicación de la técnica de observación. 3. Aplicación del checklist. 4. Aplicación de la encuesta de diagnóstico. 5. Tabulación 6. Priorización del emergente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Observación • Encuesta • checklist 	<ul style="list-style-type: none"> • Documento del checklist • Encuestas aplicadas al personal 	12 semanas
Medición de factores de riesgo psicosociales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reunión con el personal para informar sobre la medición. 2. Identificación de la herramienta adecuada 3. Elaboración del cronograma para la aplicación. 4. Aplicación del cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario de Factores Psicosociales de Navarra. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionarios aplicados • Cronograma 	4 semanas
Análisis de los resultados y formulación de los planes de mejora	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tabulación 2. Evaluación de los resultados. 3. Identificación de variables y factores críticos. 4. Selección de la técnica a emplear (Talleres). 5. Planificación de talleres. 6. Elaboración del cronograma de talleres. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tabulación. • Análisis 	<ul style="list-style-type: none"> • Documento de la tabulación. • Documento de análisis de variables (Planes de mejora). • Cronograma 	9 semanas
Ejecución de los planes de mejora	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reunión con Dir. de RRHH y el personal, para informe de las actividades que se llevarán a cabo. 2. Preparación de aspectos previos. 3. Aplicación de los planes de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Técnica de capacitación (Talleres). • Dinámicas grupales. • Resolución de casos. • Audiovisuales • Técnicas de evaluación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de asistencia de cada taller. • Trabajos y ejercicios hechos en los talleres. 	8 semanas
Seguimiento y control	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración de la encuesta. 2. Aplicación de la 3. Calificación, tabulación y análisis de los resultados. 4. Entrega de resultados e informe final a RRHH. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de seguimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas aplicadas. • Documento de la tabulación de resultados. • Informe final 	2 semanas

Nota: Especificación de las fases de la sistematización, tomando en consideración las técnicas e instrumentos empleados, así como los medios de verificación en cada una de las fases.

Elaborado por: G. Herrera, 2015

8. Análisis de la información

Para analizar la información recolectada es imprescindible la interpretación de dos instrumentos, el cuestionario de Navarra y la encuesta de seguimiento diseñada durante el proyecto, a través de estos se pudo conocer cuál era la situación en la que se encontraba la fundación con respecto a la incidencia de riesgos psicosociales, y cuál fue el impacto y los cambios que produjeron los planes de mejora; es decir una comparación entre el antes y el después del proyecto.

En sí, el análisis es sobre los riesgos psicosociales identificados en la fundación, tomando en cuenta su origen, sus efectos, su evolución, la forma en que fueron abordados y la situación actual de los mismos.

Partiremos con la premisa de que el tema del proyecto fue la necesidad latente encontrada en el diagnóstico, la cual posibilitará el respectivo análisis de los resultados proporcionados por los instrumentos.

El cuestionario de Navarra evaluó cuatro variables que comprenden a los riesgos psicosociales, dos de ellas fueron elegidas por medio de la tabulación por ser “Muy inadecuadas” e “Inadecuadas”, estas fueron:

Participación, Implicación, Responsabilidad

Especifica el grado de libertad e independencia que tiene el trabajador para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a utilizar, teniendo en cuenta siempre los principios preventivos. Define el grado de autonomía del trabajador para tomar decisiones (Lahera & Góngora, 2002, pág. 7).

Es decir, la idependencia de los trabajadores se estaba viendo afectada en la organización, puesto que existían restricciones que no les permitían tener autonomía en la toma de desiciones respecto a sus labores, razón por la cual sería considerada esta variable como un riesgo importante.

Dentro de Participación, Implicación y Responsabilidad, también existieron factores críticos como la falta de trabajo en equipo, un estilo de liderazgo que causaba problemas, y la necesidad de potencializar la iniciativa como competencia en los colaboradores de la organización. Como podemos evidenciar estos factores fueron algunas de las causas para el malestar que el personal sentía y que hacía que el riesgo se incremente.

La segunda variable fue Cohesión de grupo: “Definimos cohesión como el patrón de estructura del grupo, de las relaciones que emergen entre los miembros del grupo. Este concepto incluye aspectos como solidaridad, atracción, ética, clima o sentido de comunidad” (Lahera & Góngora, 2002, pág. 7). Por medio de la cita nos podemos dar cuenta que las relaciones laborales entre compañeros, no eran una fortaleza de la fundación, y el no sentirse agusto en el ambiente en que se despeñan diariamente obviamente es un riesgo que disminuye el bienestar.

De la misma forma la variable tuvo factores específicos que contribuían a la presencia de riesgos psicosociales tales como: un inadecuado método para resolver conflictos, falta de cooperación sobre todo entre cargos medios por rivalidades, y esto acarrió a un tercer factor que fue el clima laboral / social insatisfactorio.

Las dos variables y los seis factores mencionados, mostraron cuales eran los riesgos por los que estaban atravesando los trabajadores, por primera vez en la fundación se tuvo un estudio objetivo de riesgos, que dieran paso a tomar acciones.

Como ya se revelaron y evaluaron los riesgos psicosocial, fue preciso estructurar un plan que los combatiera, y que a la vez enseñara a los trabajadores a prevenirlos y a saber manejarlos.

Las actividades desarrolladas que ayudaron a minimizar los efectos nocivos de los riesgos, y que cuyo contenido puede ser considerado como la producción obtenida del proyecto, fueron las siguientes:

En primer lugar el registro de la medición hecha, por medio de la cual se conocieron los riesgos principales; de igual manera se consiguió el análisis de los riesgos hallados que facilitaron la selección de una técnica acorde a las necesidades; con estos datos se crearon matrices de análisis y de recolección de información; con las matrices se elaboró el documento de la formulación de los planes de mejora; y finalmente se obtiene del proyecto las planificaciones de cada uno de los talleres con sus respectivas dinámicas, videos, casos, evaluaciones, material requerido, y especialmente el abordaje teórico de cada riesgo con su estrategia correspondiente.

Con todo esto se gestionaron los riesgos, buscando que el personal tenga confort y seguridad en el trabajo, e impulsando a la concienciación especialmente de los directivos, sobre lo esencial que es tener un control de los riesgos psicosociales, no solo porque afecta a la salud de los trabajadores, sino también porque incrementa la productividad y el crecimiento laboral.

La encuesta de seguimiento, fue el instrumento para examinar los cambios y el impacto final que se obtuvo del proyecto después del tiempo de intervención, revelándonos que: el objetivo de los planes de mejora fue claro para los trabajadores; los temas tratados en los talleres estuvieron acorde con los riesgos; las dinámicas grupales fueron una herramienta útil para vivenciar cambios e implementar estrategias; que están dispuestos y tienen el compromiso de poner en práctica lo aprendido y que los talleres cubrieron con sus expectativas.

Al comparar la situación inicial de los riesgos, con la perspectiva y gestión de los mismos después de la aplicación del proyecto, nos podemos dar cuenta que los cambios fueron notables. Al principio el personal de la fundación tenía temor de conocer y enfrentarse a los riesgos, ahora lo ven como algo natural pero que debe ser prevenido, y que se requiere de la cooperación y compromiso de todos para controlarlos.

El llevar a cabo el proyecto fue viable para reducir los riesgos psicosociales, y para que los trabajadores cuenten con las herramientas y métodos que ayuden a crear un ambiente favorable de trabajo.

Segunda parte

1. Justificación

El estudio de factores de riesgo psicosociales y la implementación de los planes de mejora, partió de una necesidad que debía ser cubierta y que se identificó mediante el diagnóstico (Herrera, 2015), en este proceso se utilizaron varias herramientas, que reflejaron desde un inicio que el ámbito en el cual se debía trabajar era en el área de Seguridad y Salud Ocupacional, ya que la organización no tenía implementado ningún proceso ni estudio referente al área; posteriormente se encontró que uno de los temas que los trabajadores percibían como primordial era el de riesgos psicosociales; es así que estas fueron las razones iniciales por las cuales se consideró que el proyecto tendría viabilidad.

Es relevante destacar que fue reconocido como una prioridad, el gestionar el tema del proyecto en la Fundación General Ecuatoriana, ya que nunca se ha realizado alguno de estos estudios y mucho menos se han tomado acciones preventivas y correctivas, además se debe tomar en cuenta que: “Los factores de riesgo psicosocial existen, no están en la mente del trabajador, forman parte de las condiciones de trabajo y deben estar en la evaluación inicial / integral de los riesgos” (Menéndez, Fernández, Llana, Vázquez, Rodríguez, & Espeso, 2009, pág. 496); a través de esta cita se logra reforzar la tesis de que los factores de riesgo psicosociales en cualquier organización, deben ser catalogados como fundamentales al momento de realizar una evaluación de riesgos, especialmente por el grado de incidencia que tienen y por las consecuencias que acarrearán, es por ello que la aplicación del proyecto en la organización fue una prioridad.

De igual manera uno de los propósitos del proyecto, fue el de tener un primer acercamiento a los emergentes psicosociales y de esta manera ponerlos a conocimiento de la organización, para que sean prevenidos y controlados; esto con el fin de precautelar la integridad física, social y psíquica de los trabajadores y a la vez generar mayor productividad en la fundación.

Otra de las razones por las cuales fue ejecutado el proyecto, se debe a que el personal de la fundación manifestó continuamente sus molestias y a la vez se generaron diversas problemáticas en cuanto a las relaciones interpersonales, al modo de comunicarse, al grado de participación que existe y por ende afectan al clima laboral y a la cohesión grupal.

“Los riesgos psicosociales laborales son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente. Los riesgos psicosociales laborales son situaciones que afectan habitualmente de forma importante y grave la salud” (Moreno, 2015). Como se menciona en la cita, este tipo de riesgos afectan varios aspectos de la salud y bienestar de los trabajadores, pudiendo llegar a provocar absentismo, rotación, estrés, ansiedad, mobbing, defectos de calidad y otros, que tienen efectos negativos tanto para el trabajador como para la organización, es por esto que debían ser abordados y por lo tanto dieron relevancia al proyecto.

“Los riesgos psicosociales en centros de atención a personas discapacitadas son un problema importante, ya que se presentan con frecuencia y prácticamente en todos los puestos de trabajo” (Foro de Formación y Ediciciones S.L.U, pág. 45). Debido a que la organización en la cual se aplicó el proyecto fue una fundación, cuyo giro de

negocio por así decirlo, es el cuidado y formación de personas con distintos tipos de discapacidad, con mayor razón se harían presentes los riesgos psicosociales como un problema urgente que requería ser trabajado.

En base a los argumentos antes descritos, se puede decir que este proyecto fue la alternativa más adecuada a la solución del problema encontrado, debido a que tuvo un proceso estructurado y planificado previamente, además su alcance cubrió con las necesidades de la fundación, no solo porque se buscó promover el bienestar del personal sino también porque contó con planes de acción, cuyos resultados pudieron ser evidenciados.

El objetivo principal del proyecto, fue el de elaborar planes de mejora que permitieran disminuir el malestar del personal y tratar los riesgos existentes en la organización, precautelando así la salud e integridad de sus colaboradores.

Los resultados alcanzados por el mencionado proyecto fueron los esperados, ya que sus efectos contribuyeron a disminuir, prevenir y crear una cultura de gestión de riesgos, lo cual evitará afecciones en la salud de los trabajadores.

Las actividades que se llevaron a cabo durante todo el proyecto, permitieron que el personal tome conciencia de la magnitud y alcance que tienen los riesgos psicosociales en el ámbito laboral, de sus consecuencias, y sobre todo de las ventajas que trae consigo el tener un control sobre estos riesgos; es así como con el proyecto se contribuyó a que el ambiente de trabajo sea de confort y seguridad, y a que se pueda dar un crecimiento profesional y a la vez satisfacción laboral que era lo principal.

2. Caracterización de los beneficiarios

Los beneficiarios del proyecto, es decir a quienes estuvo dirigido de forma directa fue a los trabajadores de la Fundación General Ecuatoriana; estas 27 personas que forman parte de la organización ocupan diferentes cargos que varían entre monitores, instructores, cargos medios, y directores de áreas, los cuales cumplen sus funciones de acuerdo al perfil. Los trabajadores antes nombrados, fueron considerados como los beneficiarios directos.

Por otro lado están las personas con discapacidad que se encuentran en la fundación, unos como estudiantes del programa del PRAM (Programa Ramón Arregui Monreal) que son talleres de formación, y otros en calidad de miembros de CEE (Centros Especiales de Empleo) que funcionan como Unidad Técnica de Capacitación y Producción; dichas personas fueron los beneficiarios indirectos, ya que aunque no estuvo específicamente dirigido el proyecto hacia ellos, al gestionar este tipo de riesgos favoreció a toda la organización sin importar el cargo o la condición en la que se encuentren.

Tabla 2.
Beneficiarios del proyecto

	Beneficiarios Directos	Beneficiarios Indirectos	Total de beneficiarios
Hombres	8	78	86
Mujeres	19	67	86
Total	27	145	172

Nota: Especificación del número de beneficiarios directos e indirectos que formaron parte del proyecto.

Elaborado por: G. Herrera, 2015

El personal de la organización con el cual se trabajó en todas las actividades que fueron planificadas, participaron con voluntad y hubo la predisposición necesaria por parte de ellos para lograr cumplir con las metas propuestas, su interés por mejorar la situación de la organización se vio reflejado en la actitud positiva y apertura a los temas tratados.

Durante el período de aplicación del proyecto hubo cooperación, sin embargo debido a las funciones que debían cumplir con respecto al cuidado de las personas con discapacidad, algunas veces tuvieron que retrasarse en la asistencia de los talleres, pero se debe destacar que dichos talleres se dieron con normalidad y se logró abarcar los temas identificados como prioritarios en el tiempo establecido.

Los avances que se lograron con el proyecto son varios, en primer lugar el encontrar las fuentes del problema central, lo que permitió trabajarlas a través de los planes de mejora propuestos; además se llegó a la concienciación de los trabajadores sobre la relevancia de prevenir y controlar riesgos, esto se dio por medio del enfoque de los temas tratados; por otro lado se promovió la cohesión grupal con el uso de las dinámicas y casos prácticos empleados; finalmente y el más relevante fue el conseguir el compromiso por parte de los trabajadores y directivos de la organización, para tomar medidas con respecto a los riesgos psicosociales que surjan y continuar con los planes de mejora propuestos en este proyecto.

Un elemento clave que puede ser considerado para futuros proyectos similares es el resultado del cuestionario de Navarra, ya que por medio de esto se puede tratar otras variables y factores críticos, que requieren de la elaboración de planes de mejora para el control y la prevención de riesgos psicosociales.

3. Interpretación

El aplicar el proyecto en la Fundación General Ecuatoriana en un inicio fue complicado, debido a que el contenido, estructura y abordaje era nuevo para la organización, nunca se enfrentaron a una medición de riesgos y mucho menos de tipo psicosocial, tenían recelo de los resultados que arrojaría el estudio y de los cambios que se pudieran llegar a dar.

La fundación es una organización que siempre tuvo un direccionamiento tradicionalista, y que se manejaban por las mismas áreas que han tenido durante mucho tiempo, es por ello que la Seguridad y Salud Ocupacional no formaba parte de sus prioridades, hasta que los requerimientos legales se hicieron presentes.

Todo el personal, incluidos cargos directivos, administrativos, cargos medios y operarios que estaban ligados al proyecto, eran conscientes de la situación que han venido enfrentando desde hace mucho tiempo atrás; ya que el clima laboral, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, los conflictos frecuentes entre otros, causaban malestar psíquico, físico y social a todos.

Fue por estas razones que, aunque los trabajadores tenían cierto asombro y desconcierto por los temas que se reforzarían, no mostraron resistencia al proyecto, todo lo contrario, dieron su apoyo para la ejecución del mismo; esto se dio debido a que el malestar y la falta de satisfacción laboral estaban presentes y les afectaban constantemente.

Durante los primeros talleres las contradicciones y tensiones salieron a flote, ya que los diferentes puntos de vista y las distintas versiones de los trabajadores, causaban

conflictos y mal entendidos entre todos, generando un ambiente de tensión. Es importante mencionar que era normal que al comienzo de los talleres se generaran estas situaciones, puesto que abordar riesgos de cualquier tipo es delicado y mucho más si antes no se lo ha hecho.

Con el transcurso de las actividades que fueron realizadas, la situación que se vivía en cada taller era diferente. Las dinámicas, los videos, los casos prácticos, la información transmitida y el resto de herramientas y técnicas empleadas, favorecieron a que los trabajadores tengan una buena predisposición y actitud; por lo que el aprendizaje no se quedó solo en teoría sino también se llevó a la práctica diaria.

Los resultados que se consiguieron al finalizar con los talleres, fueron los planificados ya que cumplieron con las expectativas no solo del personal con el que se trabajó y de los directivos, sino también con las de la persona a cargo. Esto puede ser verificado con los resultados de la encuesta de seguimiento que fue aplicada a cada uno de los trabajadores.

La experiencia alcanzada con el proyecto tiene varios aportes, de los cuales uno de ellos es para el personal de la fundación, puesto que el proyecto se enfocó en producir aprendizajes que sirvieran a estos trabajadores para enfrentarse a los riesgos que siempre van a estar presentes, y que los puede afectar de sobre manera, no solo en el ámbito laboral sino también en el personal. Las técnicas, métodos y estrategias expuestas en los talleres son las que ayudarán a que las actividades sean realizadas en un ambiente propicio de trabajo.

Otro de los aportes fue que la organización cuente con un primer estudio de riesgos psicosociales, y con el registro de que se implementaron planes de mejora y se tomaron medidas preventivas y correctivas con respecto a los riesgos encontrados, además que el personal haya sido capacitado para estos riesgos.

Uno más de los aportes que tuvo el proyecto fue para el crecimiento personal y profesional de la persona encargada de llevarlo a cabo, debido a que se pudo poner en práctica conocimientos técnicos y teóricos sobre el tema y adquirir experiencia que será necesaria en un futuro. Al ser un proyecto que requería de un contacto directo con todos los trabajadores, potencializó las relaciones interpersonales.

Dentro de los elementos claves que favorecieron en la experiencia se puede mencionar a los siguientes: el apoyo de los directivos y del resto de trabajadores de la fundación; la acertada coordinación; la disponibilidad de un lugar físico y de herramientas para trabajar; el presupuesto necesario por parte de la organización y del estudiante a cargo del proyecto; los conocimientos del estudiante y del tutor referente a los riesgos psicosociales, entre otros.

Mientras que los elementos que de cierta forma debilitaron la experiencia, pueden ser: la demanda de tiempo de los trabajadores con las funciones que desempeñan, ya que están ligadas al desarrollo de personas con discapacidad que requieren de un cuidado especial, y que por motivos imprevistos y de emergencia tenían que ausentarse de los talleres, sin embargo estos continuaban su curso con normalidad; el nivel de rotación fue un elemento perjudicial, puesto que dos de los trabajadores cambiaron de puestos y dos más se incrementaron a la nómina.

Estos fueron los elementos primordiales que intervinieron en la experiencia; en general este ha sido un proceso lleno de aprendizajes, dificultades y logros que hicieron enriquecedor al proyecto como tal.

4. Principales logros del aprendizaje

Dentro de las lecciones aprendidas durante la ejecución del proyecto, se puede mencionar a las siguientes: La primera lección, hace referencia a la importancia que tiene el realizar un diagnóstico previo en toda organización; de esta manera se pudieron conocer las necesidades principales, y así enfocarnos en el problema realmente emergente.

De igual manera el investigar sobre la historia, la cultura, las políticas, los procedimientos que se manejan en la organización, entre otros aspectos relevantes, permite ubicarnos en un contexto real, y en base a esto diseñar el proyecto.

El guiarse en todo momento por los objetivos formulados al iniciar con el proyecto, facilita el logro de los resultados que se esperan llegar a tener, puesto que se marca el camino a seguir. De la misma forma el elaborar un cronograma por medio del cual se pueda ir desarrollando paso a paso las actividades y tareas programadas, ayuda a que sea un proceso continuo en el que se vea reflejado los resultados finales.

Para concluir con las lecciones aprendidas, se debe mencionar que la cooperación y coordinación entre los encargados del proyecto y los beneficiarios del mismo, juega un papel fundamental para que no se lleguen a dar contradicciones o malos entendidos.

Los aprendizajes que se llegaron a tener con el estudio de factores de riesgo psicosociales y con la implementación de planes de mejora son varios; uno de ellos fue que los riesgos psicosociales afectan al trabajador en el aspecto físico, psíquico y social, modificando su conducta e interfiriendo en su desempeño.

Otro de estos aprendizajes, fue que las consecuencias de no tener un control y de no fomentar una cultura de prevención de riesgos psicosociales pueden ser verdaderamente perjudiciales, no solo para la salud de los trabajadores sino también para el nivel de productividad organizacional, puesto que el personal al no contar con un ambiente adecuado, les resulta difícil concentrarse y cumplir con sus funciones.

Capacitar a los trabajadores en el tema de riesgos psicosociales, es un factor clave para reducir el impacto negativo que estos pueden causar, ya que se proporciona la información suficiente para que estén preparados y sepan cómo actuar en los casos que sea necesario.

Por otro lado, con el proyecto se ratificó que los riesgos psicosociales y los de cualquier otro tipo, no pueden ser evadidos porque el problema con el tiempo crece aún más y se agudiza, pudiendo llegar a causar daños irreparables. Los riesgos deben ser detectados y evaluados para tomar las medidas requeridas y enfrentarlos constantemente.

Uno más de los aprendizajes que se obtuvieron, es que los planes de acción o de mejora son la parte trascendental de cualquier proyecto, puesto que con ellos se puede intervenir y dar soluciones objetivas que impulsen a un cambio efectivo.

La formación académica que he tenido durante cinco años, ha sido uno aporte crucial para el proyecto, ya que los riesgos psicosociales que pueden surgir en las organizaciones son parte del estudio de la carrera de Psicología con mención laboral, además se ubica como uno de los subsistemas de Recursos Humanos a la Seguridad y Salud Ocupacional.

Dentro de los aprendizajes académicos que fueron usados para el proyecto se puede nombrar a varios como: las mediciones de riesgos, la elaboración de planes de contingencia para los mismos, el uso de técnicas y el manejo de talleres, dinámicas grupales, todo lo referente al clima laboral, entre otros.

Todo lo nombrado anteriormente sirvió para cada parte del proceso del proyecto, por lo que el tema abordado en la Fundación General Ecuatoriana estuvo ligado con el área de estudio. La Psicología involucra el contacto directo con las personas; en el proyecto esto era esencial ya que en los talleres fue necesario dicho contacto para poder transmitir el mensaje deseado y llegar a los trabajadores.

Como una de las experiencias positivas que marcaron al proyecto como tal, fue el poder fortalecer el vínculo entre los miembros de la organización, las relaciones interpersonales estaban afectadas por los riesgos latentes, pero el contenido de los talleres pudo mejorar dichas relaciones. Mientras que una experiencia no tanto negativa sino impactante, fue el primer encuentro con los participantes en los talleres, ya que las expectativas puestas en el proyecto eran altas, pero esto fue superado por el nivel de acogida que hubo.

En situaciones similares, es decir al encontrarnos nuevamente frente a riesgos psicosociales, se podría mantener el mismo diseño del proyecto, debido a que este

contó con cada una de las fases necesarias para que los riesgos sean controlados; sin embargo lo que se podría cambiar es el tiempo que fue destinado para los planes de mejora, para poder incrementar el número de talleres y abordar a cada uno de los riesgos identificados con mayor profundidad, para así no solo tratar a los riesgos críticos sino también al resto de riesgos que tarde o temprano se van a hacer presentes.

Los productos que generó el proyecto fueron: en primer lugar una medición de riesgos psicosociales por medio de un instrumento que tiene viabilidad y objetividad como el cuestionario de Navarra, obteniendo así resultados reales de los riesgos hallados; otro de los productos que deja el proyecto son las planificaciones de los talleres con un formato ya establecido y con la metodología a seguir para su ejecución; además están los planes de mejora para los riesgos psicosociales, que pueden ser una base para en futuras mediciones aplicarlos también; el formato de la encuesta de seguimiento diseñada para este proyecto, que de igual manera que los planes de mejora puede ser usada para el proceso de seguimiento de proyectos similares; y finalmente queda del proyecto, la estructura y registro del proceso en general llevado a cabo para este estudio.

En cuanto a los objetivos del proyecto, se debe señalar que el objetivo general estuvo desglosado en los objetivos específicos que fueron planteados, dichos objetivos específicos fueron tres: El primero fue el evaluar y conocer los riesgos psicosociales en la organización, mediante el análisis de los resultados de la aplicación del cuestionario de Navarra, para así tener claro la gestión que se debe llevar a cabo. Este objetivo se cumplió, puesto que la medición de riesgos psicosociales con el

cuestionario de Navarra sí se la hizo junto con su análisis, dando como resultados los riesgos que fueron gestionados.

El segundo objetivo era el elaborar planes de acción, a través del empleo de técnicas de capacitación como talleres o cursos, con el fin de promover un ambiente y situaciones tanto de bienestar como de seguridad para el personal de la fundación. El logro de este objetivo también puede ser comprobado, ya que los planes de acción fueron los talleres planificados y aplicados, los cuales ayudaron a generar bienestar y a incrementar la toma de medidas preventivas en la organización.

El último objetivo se relacionaba al control del proceso en general del proyecto, estableciendo que se debe dar seguimiento para verificar los resultados alcanzados. El seguimiento se lo realizó con un instrumento que fue la encuesta, esta encuesta permitió comprobar los resultados, y por lo tanto este objetivo, al igual que los objetivos antes nombrados también fue cumplido.

Es importante dar a conocer que, durante el proyecto se hizo presente un elemento de riesgo; este se dio cuando la organización estaba atravesando, se podría decir, que por un proceso de reestructuración, en este proceso se hicieron cambios de cargos, hubo desvinculaciones de trabajadores, e incremento en nómina. Esto en un comienzo fue una amenaza para el proyecto puesto que algunos de los trabajadores no podrían formar parte de la medición, otros estarían solo en la aplicación de los planes de mejora y otros en el seguimiento; sin embargo, esto fue superado sin ningún inconveniente gracias a la ayuda de la Directora de Recursos Humanos con la que se elaboró el cronograma.

Se logró que la mayoría de trabajadores estén constantemente durante todo el proyecto, a excepción de cuatro personas que no estuvieron en la parte final del mismo, dos de ellas por las funciones del cargo y las otras dos porque se desvincularon de la fundación.

Como elemento innovador de la experiencia, se puede decir que fue el uso de dinámicas grupales y casos prácticos en todos los talleres, esto es considerado como innovador, puesto que en la fundación estaban acostumbrados a que las capacitaciones y los talleres sean solo teóricos. Desde el primer taller el personal mostró interés por estas actividades, y fue un elemento importante para la predisposición que tenían con el proyecto.

Las dinámicas grupales y casos prácticos fueron los elementos que ayudaron a que los trabajadores comprendieran las causas y efectos que tienen los riesgos psicosociales en la salud psíquica, física y social, y en el crecimiento organizacional; además permitieron poner en práctica el abordaje teórico de una manera divertida y diferente.

Para finalizar con los logros del aprendizaje, es fundamental destacar que con el proyecto y específicamente con los planes de mejora que fueron los talleres, los trabajadores de la organización dieron a conocer su punto de vista y expresaron lo que sentían en relación a los riesgos psicosociales por los cuales estaban atravesando, por primera vez se dio el espacio para que ellos manifiesten de forma respetuosa su malestar; a la vez formaron parte de la toma de decisiones concernientes a los problemas encontrados en cada taller, haciéndolos sentir que son la parte más importante del proyecto y de la fundación también.

Conclusiones

La responsable directa de la aplicación del proyecto ha sido la estudiante, es decir mi persona, puesto que he sido la encargada de llevar a cabo todos los procesos necesarios para cumplir con los objetivos; sin embargo, es importante destacar que se contó con el apoyo tanto de la Directora de Recursos Humanos de la Fundación General Ecuatoriana que es la Ing. Elizabeth Sánchez, como de la Docente Cinddy Tamayo tutora del proyecto. En conjunto se ha trabajado para el beneficio del personal de la organización y para que el proyecto cumpla con los parámetros establecidos; este ha sido el equipo de trabajo que ha aportado con conocimientos, tiempo y con la predisposición necesaria.

La relación existente entre las actividades, los resultados y objetivos del proyecto ha sido de concordancia, puesto que por medio del cumplimiento efectivo del cronograma, se cubrieron con las expectativas tanto del personal de la fundación que fueron los beneficiarios, como de las personas encargadas de su elaboración y aplicación.

Las limitaciones que fueron surgiendo en el transcurso del proyecto, como por ejemplo la falta de disposición del tiempo de los trabajadores debido a las funciones que cumplen, y el nivel de rotación de la organización; pudieron ser tratadas con la eficiencia que se requería, ya que no llegaron a interferir en la viabilidad del proyecto; esto fue debido a que se contaba con alternativas y estrategias que permitieron disminuir sus efectos.

La gestión del proyecto en general, se ha facilitado debido a la apertura por parte de la organización, ya que han proporcionado los medios y mecanismos necesarios para su ejecución; además el nivel de coordinación entre el área de Recursos Humanos y

mi persona ha sido esencial en este proyecto, esto se debe a que los fines y objetivos que fueron plasmados eran comunes para las dos partes.

Para llevar a cabo el proyecto fue indispensable la disposición del tiempo, tanto de los trabajadores de la fundación como de la persona encargada de aplicarlo, ya que la elaboración minuciosa de los talleres demandó dedicación; y de la misma forma el personal que debía asistir a ellos, tuvo que destinar tiempo del horario regular de trabajo.

Este proyecto me permitió potencializar el nivel de conocimiento y a la vez aplicar lo aprendido en el ámbito laboral, no solo obteniendo un beneficio propio que estaría ligado al crecimiento profesional, sino también la satisfacción de que los resultados y el impacto del proyecto, sirvan como un aporte para reducir riesgos a los cuales pueden estar expuestos los trabajadores en cualquier tipo de organización.

Se espera que el proyecto en un futuro continúe con su gestión, puesto que los riesgos psicosociales siempre van a estar presentes, el seguir aplicando planes de mejora y tomar medidas tanto preventivas como correctivas, permitirá que los riesgos estén controlados y que el desempeño del personal no se vea afectado; es por ello que los resultados del cuestionario de Navarra, los planes de mejora, las planificaciones de los talleres y el procedimiento en general de este proyecto, serán las bases para las actividades que se puedan desarrollar en un futuro.

Recomendaciones

Es recomendable que la organización continúe con la ejecución de talleres que permitan abordar riesgos psicosociales, ya que este proceso debería ser consecutivo para que los trabajadores estén preparados ante los riesgos que puedan surgir; los temas que deberían ser tomados en cuenta para dichos talleres, podrían estar vinculados a las variables que no fueron abordadas en este proyecto, como son: Formación, Información, Comunicación; y Gestión del Tiempo. De igual manera el grupo objetivo deberían ser todos los trabajadores de la organización.

Se recomienda que la organización se comprometa a tomar acciones en torno a la gestión de riesgos psicosociales, al igual que a hacer los cambios que sean necesarios para fortalecer un ambiente seguro en el trabajo; de esta forma el personal sentirá que se da la importancia necesaria a su bienestar tanto físico, social como psicológico.

Es importante que la fundación cuente con un área específica de Seguridad y Salud Ocupacional, así como con un técnico o especialista en estos procesos, no solo por cumplir con la normativa vigente, sino también porque permitirá que los riesgos sean tratados con experticia, sobre todo cuando se debe actuar en caso de emergencia.

El proyecto fue el inicio de la prevención de riesgos psicosociales en la organización, es por esta razón que es relevante que se continúe con el proceso de seguimiento y control, para que en un futuro se pueda perfeccionar la manera de gestionarlos.

A partir de lo establecido en este proyecto, es recomendable que la organización no solo evalúe riesgos psicosociales, sino también otro tipo de riesgos como mecánicos, ambientales, físicos, entre otros, que tienen la misma incidencia en el desempeño y salud de los trabajadores.

Referencias

Alcalá, U. d. (s.f.). *Tipos de fuentes de información*. Recuperado el 15 de julio de 2015, de Fuentes de información:

http://www3.uah.es/bibliotecaformacion/BPOL/FUENTESDEINFORMACION/tipos_de_fuentes_de_informacin.html

Cisneros, M. (2012). *Cómo elaborar trabajos de grado*. Bogotá: ECOE EDICIONES.

Código del Trabajo. (2014). *Riesgos Provenientes del Trabajo: El Forum*. Quito.

Constitución. (2008). *Asamblea Constituyente*. Obtenido de Constitución del Ecuador:

http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf

Cortés, J. (2007). *Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: Tébar.

Foro de Formación y Edicieones S.L.U. (s.f.). *Prevención de Riesgos Ergonómicos y Psicosociales en Centros de Atención a Personas Discapacitadas*. Recuperado el 30 de marzo de 2015, de Archivo PDF:

<http://www.ugtbalears.com/es/PRL/Documents/Folletos/GUIA%20DE%20PREVENCI%C3%93N%20DE%20RIESGOS%20ERGON%C3%93MICOS%20Y%20PSICOSOCIALES%20EN%20CENTROS%20DE%20ATENCI%C3%93N%20A%20PERSONAS%20DISCAPACITADAS.pdf>

Fundación General Ecuatoriana. (2004). *Centros Especiales de Empleo CEE*. Quito.

Fundación General Ecuatoriana. (agosto de 2012). *Fundación General Ecuatoriana*. Obtenido de <http://www.fge.org.ec/index.php/en/component/content/?view=featured>

Fundación General Ecuatoriana. (2012). *Planificación Estratégica*. Quito.

Fundación General Ecuatoriana. (2004). *Programa Ramón Arregui Monreal PRAM*. Quito.

Garza, A. (2007). *Manual de Técnicas de Investigación para Estudiantes de Ciencias Sociales y Humanidades*. México: El Colegio de México.

Gómez, M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Argentina: Editorial Brujas.

Herrera, G. (2015). *Diagnóstico*. Quito.

Herrera, G. (2015). *Encuesta de Seguimiento*. Quito.

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (30 de enero de 2015). *Decreto Ejecutivo 2393 Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo*. Obtenido de Seguro General de Riesgos del Trabajo: <http://www.prosigma.com.ec/pdf/nlegal/Decreto-Ejecutivo2393.pdf>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2009). *El Método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicosociales*. Recuperado el 7 de julio de 2015, de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/821a921/840%20web%20.pdf>

Instituto Nacional de Seguridad Social. (s.f.). *Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de Seguro General de Riesgos del Trabajo: <http://www.prosigma.com.ec/pdf/nlegal/Decision-584-Instrumento-Andino.pdf>

Lahera, M., & Góngora, J. (2002). Factores Psicosociales. *Identificación de Situaciones de Riesgo*. Navarra: Instituto Navarro de Salud Laboral.

López, L., Montenegro, M., & Tapia, R. (2006). *La investigación, eje fundamental en la enseñanza del Derecho. Guía Práctica*. Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia.

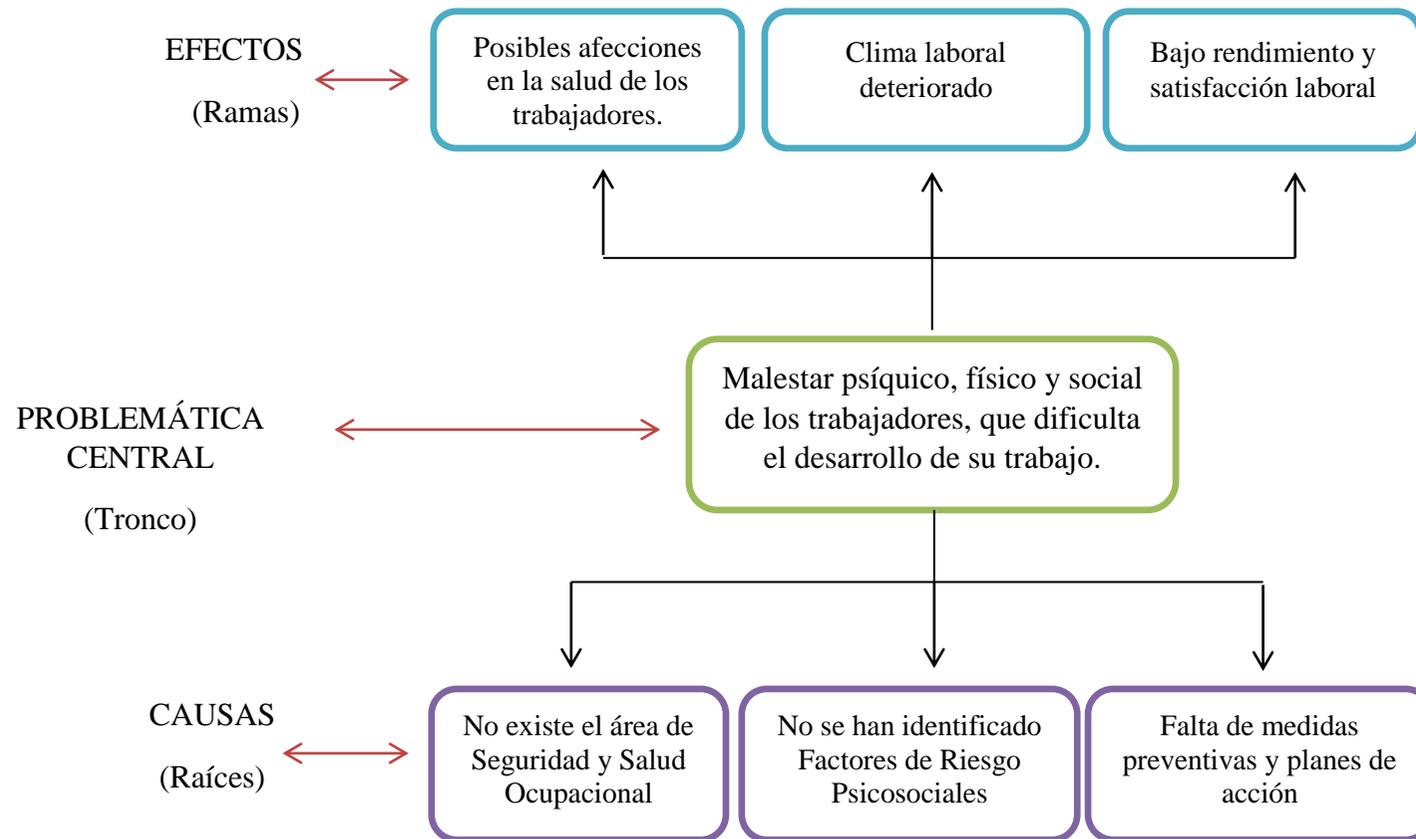
Menéndez, F., Fernández, F., Llana, F., Vázquez, I., Rodríguez, J., & Espeso, M. (2009). *Formación Superior en Prevención de Riesgos Laborales*. España: Lex Nova.

Ministerio del Trabajo. (2015). *Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de Seguridad y Salud en el Trabajo: <http://www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>

Moreno, B. (2015). *Medicina y Seguridad del Trabajo: Factores y Riesgos Laborales Psicosociales*. Recuperado el 30 de marzo de 2015, de SCIELO: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002

Anexos

Anexo 1. Árbol de problemas



Elaborado por: G. Herrera, 2015

Anexo 2. Matriz de involucrados

Grupos involucrados	Intereses respecto al proyecto	Problemas percibidos	Recursos y mandatos	Conflictos potenciales
<p>Personal de la organización (27 personas de nómina), son los involucrados directos del proyecto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad y confort en el trabajo. • Un Clima laboral apropiado, que favorezca la comunicación y la cohesión grupal. • Mayor grado de participación e implicación en el trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Malestar generalizado (psíquico, físico y social), que se ha manifestado y agudizado con el tiempo. • Conflictos entre compañeros de trabajo. • Falta de integración a las actividades organizacionales. 	<p>Empleo de talleres que promuevan una cultura de prevención y gestión de riesgos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Alto índice de rotación y ausentismo. • Afecciones en la salud de los trabajadores. • Las pugnas entre el personal de la organización.
<p>Directivos de la organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar la satisfacción laboral. • Prevenir riesgos psicosociales, que generen pérdida a la organización. • Incrementar el rendimiento y la calidad del trabajo (Productividad). • Reducir los niveles de rotación y ausentismo laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de presupuesto, para realizar estudios técnicos con respecto a riesgos laborales. • No se consideraba relevante, el realizar una medición de factores de riesgos psicosociales. • La organización no cuenta con un área de SSO, ni con un programa preventivo. 	<p>Se llevan a cabo reuniones periódicas con los directivos, para que estén al tanto de los avances del proyecto y para que formen parte del mismo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de predisposición y apoyo durante la aplicación del proyecto • Cambio de cargos de los directivos, que están vinculados al proyecto.

<p>Personas con discapacidad, que están en calidad de estudiantes del PRAM y miembros de los Centros Especiales de Empleo</p>	<p>Las personas con discapacidad al ser beneficiarios indirectos, de igual forma les favorece el que existan mejoras en la prevención de riesgos psicosociales, ya que sus actividades cotidianas se desarrollan en el mismo ambiente de trabajo, y por lo tanto el interés es similar al del personal.</p>	<p>Los problemas percibidos en cuanto a la intervención de las personas con discapacidad al proyecto, no serán de gran incidencia, ya que no forman parte del grupo de estudio, además los factores de riesgos psicosociales a los cuales ellos pueden estar expuestos, serían diferentes y acordes a su realidad.</p>	<p>La medición de factores de riesgos psicosociales, se llevó a cabo solo con el personal de nómina, es por ello que no se emplearon recursos o mandatos con este grupo de involucrados.</p>	<p>Este grupo de personas, al no formar parte de la medición, no pudieron incidir con conflictos potenciales en el desarrollo del proyecto.</p>
--	---	--	--	---

Elaborado por: G. Herrera, 2015

Anexo 3. Matriz de planificación general de talleres

Riesgo Psicosocial		Objetivo del taller	Responsable	Participantes	Temáticas a tratar	Técnicas a utilizar	Materiales / Recursos	Duración Total	Fecha
Variable	Factor								
Participación, Implicación, Responsabilidad	Iniciativa "Promoción de la iniciativa como competencia en los trabajadores"	Promover la independencia del personal a organizar su trabajo, a formar parte de las soluciones y toma de decisiones, a través de la apertura necesaria por parte de los directivos para potencializar la iniciativa.	Gabriela Carolina Herrera Coronado	Personal administrativo y Equipo multidisciplinario	1. Definición y tipos de competencias 2. Definición de la competencia de iniciativa. 3. Características de los trabajadores con iniciativa y de trabajadores que no han desarrollado la competencia 4. Importancia 5. Estrategias para potencializar la iniciativa	<ul style="list-style-type: none"> Exposición oral Dinámicas grupales e individuales Trabajos escritos Lluvia de ideas Estudio de caso Audiovisuales Feedback 	<ul style="list-style-type: none"> Salón Laptop Proyector Pizarrón Marcadores, cartulinas, hojas, esferos Presentación en Power Point Caso práctico Video 	3 horas De 9:00am - 12:00pm	5 de junio del 2015
	Trabajo en equipo "Fortalecimiento y concienciación sobre habilidades de trabajo en equipo"	Fortalecer el trabajo en equipo y sensibilizar a los trabajadores, sobre la importancia de esta competencia en el ámbito profesional, a través del empleo de dinámicas grupales y un abordaje conceptual, para fomentar la capacidad de	Gabriela Carolina Herrera Coronado	Personal administrativo y Equipo multidisciplinario	1. Repaso de los temas del taller anterior 2. Diferenciación entre grupo y equipo. 3. Definición de la competencia de trabajo en equipo. 4. Los 5 componentes, o las 5 "C" de trabajo en equipo. 5. Características y ventajas del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Exposición oral Dinámicas grupales e individuales Ejercicio vivencial Lluvia de ideas Rueda de expectativas Audiovisuales Feedback 	<ul style="list-style-type: none"> Salón Laptop Proyector Pizarrón Marcadores, cartulinas, tijeras, esferos, cinta adhesiva Pelota pequeña Bolsa negra Cronómetro Paquetes de fideos 	3 horas De 9:00am - 12:00pm	9 de junio del 2015

Participación, Implicación Responsabilidad y Cohesión de Grupo		colaboración y cooperación entre compañeros.			en equipo 6. Importancia 7. Estrategias para potencializar el trabajo en equipo 8. Consecuencias del mal manejo del trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación en Power Point • Video 			
	Supervisión / Liderazgo "Supervisión y liderazgo participativo para la promoción del alto desempeño"	Promover un estilo de liderazgo que esté acorde a la particularidad de la organización, facilitando las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos, mediante el empleo de dinámicas grupales que permitan evidenciar la competencia de liderazgo y por medio de un abordaje conceptual, con el fin de impulsar tanto el bienestar como el desempeño	Gabriela Carolina Herrera Coronado	Personal administrativo y Equipo multidisciplinario	<ol style="list-style-type: none"> 1. Relación entre iniciativa, trabajo en equipo y liderazgo. 2. Definición de la competencia de liderazgo 3. Estilos de liderazgos 4. Análisis de la relación de estilos de liderazgo 5. Importancia del liderazgo 6. Características de los trabajadores con liderazgo y de trabajadores que no han desarrollado la competencia 7. Liderazgo competitivo (Estrategias) 	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición oral • Dinámicas grupales e individuales • Ejercicio vivencial • Lluvia de ideas • Audiovisuales • Feedback 	<ul style="list-style-type: none"> • Salón • Laptop • Proyector • Pizarrón • Marcadores, cartulinas, esferos • Globo • Cronómetro • Caso práctico • Presentación en Power Point • Video 	3 horas De 9:00am - 12:00pm	12 de junio del 2015
	"Desarrollo y fortalecimiento de la iniciativa, el trabajo en equipo, el	Prevenir y minimizar riesgos psicosociales, por medio de un aporte tanto teórico como	Gabriela Carolina Herrera Coronado	Monitores, instructores y servicios generales	Las temáticas tratadas en este taller, abarcarán a las mismas que serán trabajadas en los	Las técnicas empleadas, serán las mismas que las de los otros seis	Los materiales corresponden a los utilizados en los otros seis talleres	8 horas De 8:00am - 16:00pm	19 de junio del 2015

Cohesión de grupo	liderazgo, el manejo de conflictos, la cooperación y el clima laboral, para la promoción del desempeño y la prevención de riesgos psicosociales en los trabajadores"	práctico en relación a las variables y a los factores que se deben abordar, para de esta manera evitar afecciones psíquicas, físicas y sociales.		otros seis talleres.	talleres.			
	Manejo de conflictos "Desarrollo y sensibilización de habilidades en manejo de conflictos"	Promover una cultura de manejo de conflictos apropiada, a través de la concienciación y el aporte teórico de definiciones, técnicas y estrategias que puedan ser implementadas, para fortalecer la cohesión grupal	Gabriela Carolina Herrera Coronado	Personal administrativo y Equipo multidisciplinario	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definición de conflicto 2. Enfoques de los conflictos 3. Tipos de conflictos 4. Causas de los conflictos 5. Estrategias y resultados de los conflictos 6. Características de los conflictos 7. Ventajas y desventajas de los conflictos. 8. La Negociación 9. Tipos de negociadores 10. Método de la negociación 11. Mediación y Arbitraje 	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición oral • Dinámicas grupales e individuales • Ejercicio vivencial • Role Playing • Lluvia de ideas • Audiovisuales • Feedback 	<ul style="list-style-type: none"> • Salón • Laptop • Proyector • Pizarrón • Marcadores, esferos • Globos • Cronómetro • Casos • Cuestionario de evaluación • Presentación en Power Point • Video 	3 horas De 9:00am - 12:00pm

	<p>Cooperación "Fortalecimiento de la cooperación como una estrategia de cohesión grupal"</p>	<p>Fomentar la cooperación grupal como estrategia organizacional, por medio de un abordaje teórico y a la vez práctico, con el fin de impulsar la cohesión de grupo y facilitar las relaciones, promoviendo así un adecuado ambiente de trabajo.</p>	<p>Gabriela Carolina Herrera Coronado</p>	<p>Personal administrativo y Equipo multidisciplinario</p>	<p>1. Diferencia entre cooperación y colaboración 2. Definición de cooperación en el trabajo 3. Importancia 4. Ventajas de la cooperación en el trabajo 5. Estrategias para fomentar la cooperación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición oral • Dinámicas grupales e individuales • Rueda de expectativas • Lluvia de ideas • Audiovisuales • Feedback 	<ul style="list-style-type: none"> • Salón • Laptop • Proyector • Pizarrón • Marcadores, hojas • Cronómetro • Lana • Presentación en Power Point • Video 	<p>3 horas De 9:00am - 12:00pm</p>	<p>26 de junio del 2015</p>
	<p>Clima Social / Laboral "Fortalecimiento del clima social/laboral enfocado al mejoramiento de la cohesión grupal"</p>	<p>Fortalecer el clima social/laboral a través de la concienciación y el aporte teórico en relación al tema, para prevenir riesgos psicosociales que afecten a la integridad de los trabajadores.</p>	<p>Gabriela Carolina Herrera Coronado</p>	<p>Personal administrativo y Equipo multidisciplinario</p>	<p>1. Definición de clima laboral 2. Importancia 3. Círculo de percepciones del clima laboral 4. Diferencia entre cultura organizacional y clima laboral 5. Proceso del clima laboral 6. Modelo de clima laboral del Great Place toWork 7. Estrategias para fortalecer el clima laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición oral • Dinámicas grupales e individuales • Rueda de expectativas • Lluvia de ideas • Mentefacto • Audiovisuales • Collage • Feedback 	<ul style="list-style-type: none"> • Salón • Laptop • Proyector • Pizarrón • Marcadores • Rompecabezas de cartulina • Pliegos de cartulina • Revistas, tijeras, gomeros • Presentación en Power Point • Video 	<p>3 horas De 9:00am - 12:00pm</p>	<p>03 de julio del 2015</p>

Elaborado por: G. Herrera, 2015

Anexo 4. Formato de la encuesta de seguimiento

Factores de Riesgo Psicosociales

La presente encuesta tiene como finalidad, evaluar y dar un seguimiento a los talleres que se llevaron a cabo en la organización, como planes de mejora a los factores de riesgo psicosociales identificados.

Lea detenidamente las siguientes preguntas y seleccione la respuesta que usted considere adecuada, marcando una X en el recuadro, o si es el caso completando de forma clara, precisa y veraz. La información obtenida en esta encuesta será confidencial.

Contenido de los Talleres

1. **¿Se dio a conocer el objetivo, es decir la razón por la cual se llevó a cabo el taller o los talleres en la organización?**

SI

NO

2. **¿Considera usted que los temas tratados en el taller o en los talleres, han sido claros y bien manejados?**

SI

NO

¿Por qué?.....

.....

3. **¿Las dinámicas grupales que se trabajaron durante el taller o los talleres, estuvieron acorde con el contenido teórico de los mismos?**

SI

NO

4. **¿Los temas vistos en el taller o en los talleres, estuvieron ligados a los riesgos psicosociales que se puedan llegar a dar en la práctica profesional?**

SI

NO

¿Por qué?.....

.....

5. **¿Considera usted que el material y recursos utilizados (casos prácticos, dinámicas grupales, audiovisuales, etc.) fueron los adecuados?**

SI

NO

6. **¿Cómo categorizaría usted al contenido del taller o de los talleres recibidos?**

Muy útil Poco útil

Útil No útil

7. ¿Después de haber formado parte del taller o de los talleres, cuál es la perspectiva que tiene con respecto a los factores de riesgo psicosociales que se puedan dar en la organización?

.....
.....
.....
.....
.....

8. ¿Cree usted que el aprendizaje obtenido puede ser llevado a la práctica, por medio de la cooperación y el compromiso de todos los miembros de la organización, para prevenir riesgos psicosociales?

SI NO

9. ¿El taller o los talleres lograron cubrir con sus expectativas y objetivos planteados?

SI NO

¿Por qué?.....
.....
.....

10. ¿Cuál es la enseñanza o aprendizaje final, que usted obtuvo al formar parte del taller o de los talleres en relación a los factores de riesgo psicosociales?

.....
.....

Moderador / Facilitador

11. ¿Considera que el moderador dominó los temas tratados?

SI NO

12. ¿Durante el taller o los talleres se logró aclarar dudas e inquietudes?

SI NO

13. ¿Considera que el moderador empleó las estrategias adecuadas?

SI NO