

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO**

**CARRERA:
PSICOLOGÍA**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:
Psicólogo Organizacional**

**TEMA:
SISTEMATIZACION DE LA EXPERIENCIA PRÁCTICA DE INTERVENCIÓN DEL
DISEÑO DE UN PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN UNA
EMPRESA COMERCIALIZADORA DE ALIMENTOS DE LA CIUDAD DE QUITO,
EN EL PERIODO NOVIEMBRE 2018 – ABRIL 2019**

**AUTOR:
EDISON PAÚL MANGIA NASIMBA**

**DOCENTE TUTOR:
XIMENA ALEXANDRA RAMÍREZ OCAÑA**

Quito, febrero 2020

CESION DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, EDISON PAÚL MANGIA NASIMBA, con documento de identificación N° 1718866476, manifiesto mi voluntad y cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del trabajo de titulación intitulado: “SISTEMATIZACION DE LA EXPERIENCIA PRÁCTICA DE INTERVENCIÓN DEL DISEÑO DE UN PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE ALIMENTOS DE LA CIUDAD DE QUITO EN EL PERIODO NOVIEMBRE 2018-ABRIL 2019”, mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de: PSICÓLOGO , en la Universidad Politécnica Salesiana quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En aplicación a lo determinado en la Ley de Propiedad Intelectual, en mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia, suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.



Nombre: EDISON PAÚL MANGIA NASIMBA

Cédula: 1718866476

Fecha: 14-02-2020

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo declaro que bajo mi dirección y asesoría fue desarrollado el TRABAJO DE INTERVENCIÓN, SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA PRÁCTICA DE INTERVENCIÓN DEL DISEÑO DE UN PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE ALIMENTOS DE LA CIUDAD DE QUITO EN EL PERIODO NOVIEMBRE 2018-ABRIL 2019, realizado por EDISON PAÚL MANGIA NASIMBA, obteniendo un producto que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana, para ser considerado como trabajo final de titulación.

Quito, febrero del 2020



Ramirez Ocaña Ximena Alexandra

CI: 1716245822

Dedicatoria

El presente trabajo se lo dedico a mi familia, por su sacrificio y esfuerzo en todo momento para que cumpla mis objetivos, brindándome su apoyo y cariño en los momentos difíciles que he pasado, siendo una inspiración y motivación de superarme cada día afrontando las adversidades que me deparan en un futuro. Han sido un pilar fundamental que ha estado presente para que no decaiga y siga luchando por conseguir mis anhelos, inculcándome de valores que en mi vida profesional me serán de mucha utilidad.

Gracias a cada uno de los integrantes de mi familia por brindarme sus consejos.

Agradecimiento

Un agradecimiento especial a Dios por todas las bendiciones que he tenido en esta etapa universitaria, a mi familia por su apoyo brindado y a mis profesores que me han dedicado su tiempo, consejos y experiencias para afrontar esta nueva etapa profesional y a mi tutora Ximena Ramírez que ha sido el eje principal para el cumplimiento de esta meta.

A mis compañeros y amigos (Alex, John, Lesly, Mafer), quienes han compartido su conocimiento, alegrías y tristezas durante estos 5 años, gracias por su amistad lealtad y respeto, y a todas aquellas personas que en este tiempo estuvieron a mi lado apoyándome para lograr que este sueño se haga realidad.

Índice

Introducción	1
Primera parte	3
1. Datos informativos del proyecto	3
2. Objetivo de la sistematización	3
3. Eje de la sistematización	4
4. Objeto de la sistematización	10
5. Metodología de la sistematización	11
6. Preguntas clave	14
7. Organización y procesamiento de la información	15
8. Análisis de la información	19
Segunda parte	25
1. Justificación	25
2. Caracterización de los beneficiarios	28
3. Interpretación	31
4. Principales logros del aprendizaje	55
Conclusiones	58
Recomendaciones.....	60
Lista de Referencias	62

Índice de tablas

Tabla 1. Procesamiento de la información	16
Tabla 2. Dimensiones de los riesgos psicosociales	21
Tabla 3. Interpretación de resultados	23
Tabla 4. Ritmo y carga de trabajo	33
Tabla 5. Resultados del nivel de riesgo en ritmo y carga de trabajo	33
Tabla 6. Desarrollo de competencias	34
Tabla 7. Resultados del nivel de riesgo en el desarrollo de competencias.....	34
Tabla 8. Liderazgo.....	35
Tabla 9. <i>Resultados del nivel de riesgo en liderazgo</i>	36
Tabla 10. Margen de acción y control	37
Tabla 11. Resultados del nivel de riesgo en margen de acción y control.....	37
Tabla 12. Organización del trabajo	38
Tabla 13. Resultados del nivel de riesgo en la organización del trabajo.....	38
Tabla 14. Recuperación	39
Tabla 15. Resultados del nivel de riesgo en la recuperación.....	40
Tabla 16. Soporte y apoyo.....	41
Tabla 17. Resultados del nivel de riesgo en soporte y apoyo.....	41
Tabla 18. Otros puntos importantes	43
Tabla 19. Resultados del nivel de riesgo del acoso discriminatorio	44
Tabla 20. Resultados del nivel de riesgo del acoso laboral.....	45
Tabla 21. Resultados del nivel de riesgo del acoso sexual.....	46
Tabla 22. Resultados del nivel de riesgo de la adicción al trabajo.....	47
Tabla 23. Condiciones de trabajo	48

Tabla 24. Resultados del nivel de riesgo de la doble presencia familiar-laboral	49
Tabla 25. Resultados del nivel de riesgo de la doble presencia laboral / emocional	50
Tabla 26. Salud auto percibida.....	51

Índice de figuras

Figura 1. Teoría General de los Sistemas. Adaptado de: Energía y consumo	5
Figura 2. Porcentaje de la población según el género para aplicación del cuestionario.	29
Figura 3. Muestra el % de la población para la aplicación del cuestionario.	30
Figura 4. Resultados de la carga y ritmo de trabajo en los trabajadores.	33
Figura 5. Resultado del desarrollo de competencias en los trabajadores. Adaptado de:	35
Figura 6. Resultados del liderazgo en los trabajadores. Adaptado de: Base de datos.....	36
Figura 7. Resultado del margen de acción y control en los trabajadores. Adaptado de:	37
Figura 8. Resultados de la organización del trabajo en los empleados. Adaptado de:.....	39
Figura 9. Resultados de la recuperación en los trabajadores. Adaptado de:	40
Figura 10. Resultado del soporte y apoyo en los trabajadores. Adaptado de:	42
Figura 11. Resultados de los actos discriminatorios percibidos por los trabajadores.	44
Figura 12. Resultados del acoso laboral percibido por los trabajadores.	45
Figura 13. Resultado del acoso sexual percibida por parte de los trabajadores.....	46
Figura 14. Resultados de la adicción al trabajo por parte de los empleados.....	47
Figura 15. Resultados de las condiciones de trabajo de los empleados.	48
Figura 16. Resultados de la doble presencia laboral-familiar en los trabajadores.....	49
Figura 17. Resultados de la doble presencia laboral – emocional de los trabajadores.	50
Figura 18. Resultados de la salud auto percibida por los trabajadores.	51
Figura 19. Resultado en % del nivel de riesgo obtenido en todas las dimensiones. Adaptado de: Base de datos MDT / Empresa comercializadora de alimentos Elaborado: Mangia (2019).	52

Resumen

La finalidad de la sistematización es la reconstrucción de la experiencia vivida en el diseño de un plan de acción, para la prevención de los riesgos psicosociales en una empresa Comercializadora de Alimentos, cuyo giro de negocio es la elaboración de bebidas calientes y frías, así como la venta de postres de dulce y sal.

En un contexto legal la empresa no cuenta con un plan de acción con respecto a la prevención de los factores de riesgo psicosocial, para dar cumplimiento a la normativa emitida el 16 de junio de 2017 a través del acuerdo # 82, por el Ministerio del Trabajo que expide la “Normativa erradicación de la discriminación en el ámbito laboral” debido a lo cual es obligatorio la implementación de programas de prevención de los riesgos psicosociales en todas las empresas que cuenten con más de 10 trabajadores.

Para ello, se utilizó “El Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial” propuesto por el Ministerio de Trabajo (2018), donde su objetivo es evaluar los riesgos que afectan la salud de los trabajadores; y a su vez generando acciones de prevención o disminución de estos riesgos, el mismo consta de 8 dimensiones a evaluar como son: Carga y Ritmo de Trabajo, Desarrollo de Competencias, Liderazgo, Margen de Acción y Control, Organización del Trabajo, Recuperación, Soporte y Apoyo, otros puntos importantes. Con una metodología cuantitativa, que permitió medir las variables en un determinado contexto, y un diseño transversal realizado en el periodo noviembre 2018 - abril 2019, tiempo en el cual se identificaron los riesgos psicosocial existentes, proponiendo acciones que aborden estos riesgos, tomando como muestra los 250 trabajadores.

Palabras claves: Riesgo psicosocial, plan de prevención, teoría general de sistemas.

Abstract

The purpose of the systematization is the reconstruction of the experience lived in the design of an action plan, for the prevention of psychosocial risks in a Food Trading Company, whose business is the production of hot and cold drinks, as well as the sale of sweet and salt desserts.

In a legal context, the company does not have an action plan regarding the prevention of psychosocial risk factors, to comply with the regulations issued on June 16, 2017 through agreement # 82, by the Ministry of Labor which issues the “Eradication of discrimination in the workplace” regulations, due to which the implementation of programs to prevent psychosocial risks in all companies with more than 10 workers is mandatory.

For this, the “Psychosocial Risk Assessment Questionnaire” proposed by the Ministry of Labor (2018) was used, where its objective is to assess the risks that affect the health of workers; and at the same time generating actions to prevent or reduce these risks, it consists of 8 dimensions to evaluate such as: Work Load and Rate, Skills Development, Leadership, Margin of Action and Control, Work Organization, Recovery, Support and Support, Other Important Points.

With a quantitative methodology, which allowed measuring the variables in a given context, and a cross-sectional design carried out in the period November 2018 - April 2019, time in which the existing psychosocial risks were identified, proposing actions that address these risks, taking as a sample the 250 workers

Keywords: Psychosocial risk, prevention plan, general systems theory.

Introducción

Con la aparición de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (1995), se hace obligatorio evaluar los riesgos a los que están expuestos los trabajadores en su entorno laboral dentro de todas las empresas, para lo cual es importante la identificación de los riesgos psicosociales mediante su evaluación, con el propósito de proponer un plan de acción para la disminución o erradicación de los riesgos de más alto impacto mediante la adopción de medidas preventivas y oportunas.

Por lo que la gestión de la prevención debe centrarse en la mejora de la calidad de vida, garantizando un entorno laboral adecuado para el desarrollo de sus actividades, además del cumplimiento de la normativa legal impuesta con el Ministerio de Trabajo a todas las empresas para hacer frente a esta realidad que cada vez va tomando más fuerza.

Para la sistematización del trabajo se consideraron varios insumos, en primera instancia un diagnóstico situacional de la empresa, el mismo que se obtuvo por medio de la aplicación del cuestionario de riesgos psicosociales a todos los trabajadores tanto administrativos como operativos.

Como segundo paso, se diseñó un plan de prevención, luego de que se identificaran las dimensiones con más alto nivel de riesgo cuyo propósito fue la disminución de los efectos negativos que producen en los trabajadores.

Tercero la ejecución del plan, donde se propusieron diferentes actividades acordes a las necesidades organizacionales, las cuales fueron aplicadas a los trabajadores brindándoles herramientas para que puedan afrontar las diferentes situaciones a las que están expuestos.

Finalmente, se desarrolló la retroalimentación que se obtuvo de los mismos trabajadores, información clave, para el diseño de las actividades del plan.

Con la gran acogida de la empresa dentro del mercado es necesario buscar estrategias preventivas para atender las necesidades de los trabajadores, al continuar expandiéndose también se va incrementando los riesgos a los que están expuestos los colaboradores por este motivo se propone el diseño de un plan de acción de riesgos psicosociales que genere las acciones necesarias para enfrentar los efectos negativos que podrían causar dentro de la organización evitando gastos laborales y de producción causados por una inadecuada e ineficiente gestión de estos riesgos.

“El hecho de trabajar con personas conlleva a la aparición de una serie de riesgos psicosociales que, apenas se los toma en cuenta y que a su vez tienen graves consecuencias sobre la salud y bienestar de las personas” (Gil, 2009, pp. 169-173). Lo que se busca es generar acciones que a corto y mediano plazo satisfagan las necesidades de los trabajadores, mejorando la productividad y desarrollo en cada una de las tareas delegadas, brindando así herramientas con las cuales los trabajadores puedan afrontar las diversas situaciones a las que están expuestos.

Por lo tanto, es importante trabajar con los factores psicosociales considerándolos como elementos prioritarios para la seguridad, la salud física y mental de cada uno, debido a la creciente importancia de los factores organizacionales en las estructuras actuales además de dar la importancia necesaria que todos los trabajadores tienen dentro de la empresa.

Primera parte

1. Datos informativos del proyecto

a) Nombre del proyecto

Sistematización de la experiencia práctica de intervención del diseño de un plan de prevención de riesgos psicosociales en una empresa comercializadora de alimentos de la ciudad de Quito, en el periodo noviembre 2018 – abril 2019

b) Nombre de la institución

Empresa Comercializadora de Alimentos de la ciudad de Quito, su principal actividad es la elaboración y venta de postres de dulce y sal, así como la preparación de bebidas calientes y frías para el consumo de sus clientes.

c) Tema que aborda la experiencia

Factores de Riesgo Psicosocial en el ámbito laboral.

d) Localización Quito

El proyecto se realizó en una empresa Comercializadora de Alimentos, está ubicada en la ciudad de Quito – Sector Norte, zona industrial.

2. Objetivo de la sistematización

Reconstruir la experiencia de intervención, al conocer los peligros a los que están expuestos los trabajadores en su entorno laboral y cómo están afectando a su bienestar físico y mental, además de ir aclarando ciertos temas (definiciones), que crean confusión dentro de los trabajadores.

3. Eje de la sistematización

Según, Acosta (2005) el eje nos permitirá guiar de manera apropiada los aspectos básicos de la sistematización, desplegando de forma ordenada y clara la información, su análisis, para la interpretación de forma crítica de las experiencias vividas por lo cual esta información nos permitirá desarrollar de manera más óptima el proceso de entendimiento sobre el tema a tratar.

Para ello, se ha tomado como base de partida a la Teoría General de los Sistemas (1968).

Donde Moreno (2012) nos menciona que el enfoque sistémico nos ayuda a entender que cada organización está compuesta de subsistemas que interactúan entre sí y que cada uno necesita o depende del otro para ser un todo que funcione adecuadamente. Conocer la actividad o giro de negocio en una organización es importante para el desarrollo y funcionamiento no solo de la misma, sino de sus trabajadores que interactúan en todo momento.

Donde, “el todo es más que la suma de sus partes; el todo determina la naturaleza de las partes; las partes no pueden comprenderse si se consideran aisladas del todo; las partes están dinámicamente interrelacionadas o son interdependientes” (Bertalanffy, 1968, p. 8). Por este motivo es importante entender cómo funciona o se desenvuelve nuestra colectividad (trabajadores) y el rol que desempeña cada uno de forma global, en especial conocer cómo se desarrolla el proceso de las personas en sus actividades y con sus semejantes, es así como a partir de la Teoría General de los Sistemas (TGS) se sistematizará la experiencia dentro de la empresa.



Figura 1. Teoría General de los Sistemas. Adaptado de: Energía y consumo
Elaborado por: Universidad Autónoma Metropolitana (2018).

Partiendo desde la TGS se identifica el eje en cual se direcciona la sistematización donde:

El ambiente externo se lo relaciona con el cumplimiento de una normativa impuesta por el Ministerio de Trabajo (MDT) que pretende la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral, la misma que a través del departamento de Talento Humano de la empresa se procuró dar acogida y cumplimiento a la misma con el propósito de identificar cuáles son los riesgos a los que están expuestos sus trabajadores.

Para identificar cuáles son los riesgos que más afectan a los colaboradores el Ministerio de Trabajo (2018) ha proporcionado; un cuestionario, el mismo que ayuda a evaluar los factores con más alto riesgo, partiendo desde un diagnóstico de todas las situaciones que pueden producir daño en la salud física y mental de los trabajadores, identificando aquellas áreas deficientes, donde se debe realizar las acciones preventivas de tal manera que los trabajadores

cuenten con una herramienta que les permita enfrentar inconvenientes que puedan tener en su área laboral.

Según Moreno (2012) los sistemas tienen diferentes entradas o ingresos los mismos que pueden ser recursos materiales como materia prima o humanos como son los clientes internos o externos, cuya información receptada es importante para el desarrollo de la empresa. Los cuestionarios se realizaron de forma anónima para que la información obtenida sea objetiva y lo más real posible. La información que se obtuvo de la aplicación, se trasladó a la base de datos, la misma que es una herramienta para el análisis de resultados que nos ayudó en el procesamiento de la información recopilada en la aplicación del cuestionario y nos otorgó resultados que nos permitió conocer el malestar de cada trabajador.

A través de los datos obtenidos, se identificó que los peligros a los que están expuestos los trabajadores señalan un nivel moderado; donde se enfocaran las acciones de prevención. Partiendo de esa necesidad en la empresa, surge el proyecto de los riesgos psicosociales, Cortés (2007) indica que existen componentes internos y externos que se encuentran en la propia empresa y en el entorno laboral de los trabajadores que afectan de forma negativa en las actividades diarias del trabajo que influyen en su rendimiento dentro de su organización.

Por su parte la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1984) menciona que los riesgos psicosociales son aquellas situaciones a las que están expuestos los trabajadores, ya sea en su entorno laboral, social o familiar, que de cierta manera afectan en su salud y desempeño laboral.

Por todo lo expuesto, y continuando con el eje de sistematización de la Teoría General de los Sistemas (TGS) al proceso se lo relacionaría con el diseño de un plan de acción de riesgos psicosociales, es decir que “el proceso es lo que transforma una entrada en salida, como tal puede ser una máquina, un individuo, un programa, una tarea” (Moreno M. , 2012, p. 6). Las

situaciones cambiantes del día a día, el contexto en el que desarrollan sus actividades, originará que la persona tenga un comportamiento diferente y que no desarrolle su actividad de forma correcta es así como los aspectos personales pueden afectar negativamente al trabajador, disminuyendo su productividad y rendimiento dentro del entorno laboral.

Para lo cual una vez identificadas las dimensiones con más alto nivel de riesgo, se empezó a buscar diferentes actividades que se puedan incluir dentro del plan de acción de la empresa, dándole énfasis en las dimensiones con mayor riesgo que se obtuvo en la aplicación del cuestionario, cuyo propósito es disminuir o eliminar los riesgos a los que están expuestos los trabajadores, es así que “todos los sistemas incluyen componentes que interactúan, y dicha interacción hace que se alcance alguna meta, un estado final o una posición de equilibrio, lo cual constituye el fin último del sistema, la meta deseada” (Fernández, 2005, p. 12).

Por las diversas situaciones a las que están expuestos los trabajadores, se requiere brindarles herramientas para que afronten estos escenarios, donde “uno de los objetivos principales de la teoría de los sistemas, es ofrecer instrumentos para resolver problemas específicos en las ciencias biológicas, sociológicas, sociales, económicas y naturales” (Fernández, 2005, p. 18). Entendiendo que los riesgos psicosociales están presentes en todo momento, es importante conocer sobre las consecuencias y de qué manera se puede afrontar todos estos inconvenientes que puede provocar daños en la salud física y mental de los trabajadores al no tener un tratamiento adecuado, aquejando el entorno cercano del trabajador y sus allegados; teniendo consecuencias de productividad y rendimiento en las labores asignadas, causando inestabilidad laboral.

Según Velázquez (2011) manifiesta que se debe dar el mismo cuidado que a otros riesgos a los que se expone el trabajador, no solamente preocuparse por malestares físicos sino también otorgando la importancia que se merece a los inconvenientes que se presenten con la salud

mental de cada trabajador; donde pueda provocar que la persona no se desenvuelva de manera adecuada en su entorno, buscando herramientas o estrategias con especialistas para obtener el mejor procedimiento al momento de identificar los factores de riesgo relevantes, con el fin de disminuir y a su vez tener un control adecuado sobre los mismos. Como lo manifiesta el autor el diseño del plan de acción no solo estuvo enfocado en las dimensiones identificadas con alto nivel, sino que todas fueron atendidas en la medida que cada una lo requiera.

Además, la Agencia Europea de Seguridad y Salud (2018) menciona que son aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que puedan causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores.

A partir del diseño del plan de acción enfocado en las dimensiones con mayor impacto dentro de los trabajadores, **se relaciona la salida y ambiente interno** con la ejecución del proyecto en el cual se definieron las actividades más idóneas para la ejecución del plan de acción, debido a que por medio de estas lo que se pretende es brindarle herramientas a los trabajadores para poder enfrentar diversas situaciones o condiciones dentro de su ámbito laboral, estas actividades elegidas fueron de fácil entendimiento y aplicación para todos los participantes, con el propósito de alcanzar el objetivo que es la disminución o eliminación de los riesgos psicosociales con alto nivel de riesgo. Según (Flores, 1993) todo lo que ingresa en el sistema lo transforma al momento de su salida, sean estas la información receptada, actividades capacitaciones, sugerencias, materia prima, etc. Por lo tanto, lo que recibe el sistema es modificado por éste, de tal modo que la forma de salida (productos, ventas, servicios) difiere de la forma de entrada. Por tal sentido, la forma como se proceda, comunique o capacite se verá reflejado en la manera del servicio que proporcionarán a los clientes.

Por este motivo, se priorizó el número de participantes, las actividades, el tiempo y el espacio físico donde se desarrollaron las tareas planificadas, con el fin de brindarle el conocimiento y

las herramientas que cada uno necesita para afrontar las diferentes situaciones a las que están expuestos no solo en el ámbito laboral sino que ese aprendizaje sea aplicado también dentro de su entorno familiar; en este sentido “todos los sistemas dependen de algunos insumos para generar las actividades que finalmente originarán el logro de una meta” (Fernández, 2005, p. 128). Para lo cual, el número de participantes estuvo acorde con los recursos, y así obtener un mayor beneficio para los trabajadores, evitando que los problemas presentes sigan afectando su rendimiento y hasta su estabilidad emocional y laboral.

Según Bertalanffy (1968) cada trabajador es un sistema diferente y que aporta para cubrir las necesidades de otro sistema (trabajador) y que permita la mejora de sus funciones y de la organización; es decir, existe la posibilidad de una retroalimentación interna y externa entre los sistemas a través de la relación insumo-producto. Lo que permite desde este enfoque que tiene relación con el monitoreo, es conocer como las actividades ejecutadas en los colaboradores están afectando de manera positiva o negativa en su desenvolvimiento diario, además de conocer aquellos aspectos que se deben ir mejorando el plan de acción anual de la empresa, cuyo objetivo es ir incrementando la satisfacción de los trabajadores y de la empresa que busca es disminuir los niveles de riesgo a los que se exponen sus empleados.

En este sentido, la retroalimentación se produce cuando las salidas del sistema o la influencia de las salidas del sistema en el contexto, vuelven a ingresar al sistema como recursos o información, la retroalimentación permite el control de un sistema y que el mismo tome medidas de corrección en base a la información retroalimentada (Teoría General de los Sistemas, 2014, p. 11).

Es así, que se identificó algunos errores en el diseño del plan de acción de riesgos psicosociales y de esta forma ir corrigiendo para dar cumplimiento a la normativa legal vigente.

Con el fin de velar por la salud física y mental de los trabajadores de la empresa objeto de estudio.

4. Objeto de la sistematización

La sistematización tiene como objetivo la identificación de los factores con más alto nivel de riesgo, mediante la evaluación de la situación actual de la empresa y a su vez la elaboración de una propuesta de plan de acción anual.

El concepto teórico de factores psicosociales fue definido por el comité mixto Organización Internacional del Trabajo y las Organización Mundial de la Salud en (1984) como aquellas situaciones que se presentan en el entorno laboral y que están asociadas con la organización de la empresa, la misma que puede afectar el bienestar físico y mental de los trabajadores y a su vez el desarrollo de productividad de cada uno.

La empresa donde se desarrolló el proyecto no contaba con un plan de acción con respecto a los factores de riesgo psicosocial, que pueden existir dentro de la empresa y a su vez para dar cumplimiento con la normativa impuesta por el Ministerio de Trabajo y de esta forma evitar futuras multas económicas por no cumplir con lo requerido.

“Los factores de riesgo psicosocial son habitualmente factores con diferentes niveles de probabilidad de ocasionar daños de todo tipo, los riesgos psicosociales tienen una alta probabilidad de generar consecuencias principalmente graves” (Moreno B. , 2011, pp. 4-19).

Por estas características y experiencia, los riesgos psicosociales se clasifican en tres niveles:

1. Prevención primaria: “recoge medidas dirigidas a prevenir la aparición de la violencia laboral y de sus consecuencias antes de que ocurran” (Moreno B. , 2015, p. 235).

2. Prevención secundaria: “en este nivel, el evento violento tiene lugar, pero se interviene de manera inmediata para minimizar o evitar la aparición de consecuencias negativas” (Salanova, 2009, p. 198).

3. Prevención terciaria: “en la prevención secundaria se incluyen las actividades: están enmarcadas en la rehabilitación y recuperación de quienes padecen problemas graves derivados del estrés” (Hernández, 2019, p. 2).

Según Hernández (2019) el plan de acción se basará en la Prevención Secundaria en las dimensiones con más alto nivel de riesgo, donde se incluirán diferentes actividades con las que se pretende disminuir los efectos de los riesgos psicosociales partiendo desde el origen de su causa y enseñando a los trabajadores diferentes formas de enfrentar estos riesgos. Punto importante para conocer el origen desde el cual el proyecto se enfocará para buscar soluciones a los riesgos que estén presentes dentro de la empresa.

5. Metodología de la sistematización

En la sistematización del trabajo de intervención se aplicará; “la Teoría Fundamentada” ya que como una propuesta metodológica busca desarrollar la teoría a partir de un proceso sistemático de obtención y análisis de los datos en la investigación social” (Restrepo Ochoa, 2013, p. 126).

Donde el “objetivo es adaptar los resultados precedentes a los resultados del estudio en cuestión, más que sean las preconcepciones basadas en la literatura existente las que influyan en la interpretación de los datos” (Páramo, 2015, p. 2).

Donde el acto de analizar se le llama codificación, nuevamente los conceptos son la base del análisis, al codificar se examinan cuidadosamente los datos y de ahí derivan varios conceptos; por eso se le llama Teoría Fundamentada, no es un concepto que

surgió de la literatura, sino un concepto que surge directamente de los datos (Bérnard, 2016, p. 28).

Por lo cual se hizo la reconstrucción de los hechos mediante el análisis de los resultados obtenidos de la base de datos del MDT a los actores claves de la empresa (personal administrativo y operativo), por medio de la aplicación del cuestionario de riesgos psicosociales identificando cuales son las necesidades que los trabajadores presentan en el medio laboral y así buscar las mejoras para ellos.

Donde el método descriptivo es el que nos ayuda a describir, interpretar o analizar la información del contexto actual de la empresa con el propósito de recopilar la información principal, relacionándola con las dimensiones existentes por medio de la tabulación y análisis de los factores identificados; siendo efectivo para determinar un plan de acción, e ir desarrollando alternativas que nos permita mejorar las condiciones encontradas en los resultados.

Para lo cual, el análisis parte por el cumplimiento de una normativa impuesta por el Ministerio de Trabajo en el 2017, que busca la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral, partiendo desde este requerimiento que implica que todas las empresas e instituciones públicas o privadas que cuenten con más de 10 empleados se han propuesto realizar un plan de acción anual, el mismo que abarque los riesgos psicosociales con el fin de identificar de manera general los factores con más alto nivel de riesgo, partiendo de una evaluación para conocer la situación actual de la empresa, e ir identificando los riesgos psicosociales presentes en los diferentes puestos de trabajo generando a su vez medidas de prevención, las mismas que benefician a la empresa al momento de afrontar estos riesgos.

La herramienta que se utilizó fue el cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial propuesto por el Ministerio de Trabajo, el mismo que está dirigido a todas

las empresas públicas y privadas que cuenten con más de 10 trabajadores con el propósito de identificar los riesgos psicosociales existentes en la empresa y la aplicación de un plan de acción (Ministerio de Trabajo, 2018, p. 5).

La aplicación del cuestionario “tiene como objetivo evaluar los factores de riesgo psicosocial que pueden afectar la salud de los trabajadores y/o servidores; y de esta forma generar acciones para prevenir o disminuir el riesgo psicosocial” (Ministerio de Trabajo, 2018, p. 5). Teniendo claro esta concepción, así como la utilización del cuestionario se procedió a enviar vía on-line, a los correos personales de todo el personal, para su aplicación.

Donde, “el cuestionario constituye una estrategia de investigación basada en la recopilación de información de una población concreta, a la que se realiza una serie de preguntas con sus respectivas opciones de respuesta” (Torres, 2010, p. 250). Toda esta información se la fue recopilando en una base proporcionada por el área de sistemas antes de su tabulación en la base proporcionada por el MDT.

Así también el “cuestionario es una herramienta de investigación que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados” (Infoautonomos, 2017, p. 3). Por lo cual el cuestionario proporcionado por el Ministerio de Trabajo consta con 58 ítems que abarcan 9 dimensiones, las mismas que reflejaran cuales son los factores de mayor impacto una vez que se procese e interprete la información recopilada de los trabajadores.

6. Preguntas clave

a) Preguntas de inicio

- ¿Por qué se realizará el proyecto de intervención de riesgos psicosociales en la empresa Comercializadora de Alimentos?
- ¿Cuál será la población que será considerada en la Evaluación de los Factores de Riesgos Psicosociales?
- ¿Qué beneficios se pretenderá obtener con los involucrados en este proyecto de intervención de factores de riesgo psicosociales?

b) Preguntas interpretativas

- ¿Qué tipo de actividades se pretende realizar para disminuir los riesgos psicosociales identificados?
- ¿Cómo se organiza la contribución de los trabajadores en el proyecto?
- ¿Cuál es el impacto en los trabajadores ante la elaboración del proyecto dentro de la empresa Comercializadora de Alimentos?

c) Preguntas de cierre

- ¿Cómo se eligieron las actividades para disminuir las dimensiones de riesgo psicosocial identificadas en los colaboradores de la empresa Comercializadora de Alimentos?
- ¿Qué impactos se observaron en los trabajadores con el proyecto de sistematización dentro de la empresa?
- ¿Qué cambios se obtuvieron con la realización del proyecto en los trabajadores?

7. Organización y procesamiento de la información

Se procedió a organizar la información para la sistematización, con el objetivo de que sea lo más entendible el procesamiento de la información, la planificación ayudaría al cumplimiento de las actividades, en función de los actores que intervienen en este proceso.

Esta planificación empezó desde la sociabilización del proyecto de riesgos psicosociales, involucrando a todo el personal de la empresa lo que se desea y pretende alcanzar a lo largo de todo el proyecto, pasando por diferentes etapas con el fin de alcanzar los objetivos planteados y sobre todo el aporte que pretende la empresa al involucrarse en este tema que afecta el desarrollo del personal en su entorno laboral, social y familiar y más aún en la productividad de su trabajo.

Para lo cual se conversó con el área de Talento Humano Quito y se desarrolló el siguiente cronograma donde se detalla las actividades a realizar en sus diferentes etapas con el propósito de cumplir con el proyecto.

Tabla 1.

Procesamiento de la información.

PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN			
		ACTIVIDADES	ACTORES
DIAGNÓSTICO	Sociabilización del proyecto de riesgos psicosociales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicar a la Gerencia Administrativa de la empresa los pasos a seguir para la aplicación del cuestionario. ✓ Identificar los medios de comunicación a utilizar. ✓ Sociabilizar al personal sobre la aplicación del cuestionario. ✓ Sensibilizar a los trabajadores sobre el tema a tratar Riesgos Psicosociales. 	Gerente Administrativo Quito. Área de Talento Humano. Pasante Talento Humano. Colaboradores.
	Recolección de correos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Envío de memorándum a los locales para la recolección y actualización de los correos. ✓ Actualización de correos en la base de datos de todos los trabajadores. 	Área de Talento Humano. Pasante Talento Humano. Área de Logística.
	Soporte de Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Con la ayuda del Área de sistemas se procede a la creación del link para enviar a los colaboradores. ✓ Realizar pruebas antes de enviar el link a los correos de los colaboradores. 	Área de Sistemas. Áreas Administrativas.
	Aplicación del Cuestionario.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Envío del cuestionario a todos los trabajadores explicando: <ul style="list-style-type: none"> • Informar que su aplicación es anónima. • Se guardará absoluta confidencialidad de la información obtenida y se la procesará con la debida cautela. 	Pasante Talento Humano. Área Administrativa. Área Operativa.

		<ul style="list-style-type: none"> • El cuestionario tiene una duración de 15 a 20 minutos para ser llenado, marcando una “X” en la respuesta que crea apropiada a la situación descrita. • No existen respuestas correctas o incorrectas. • Colaboradores de planta Operativo • Colaboradores de los locales Administrativo 	
DISEÑO	Ingreso en la base de datos “Cuestionario de Evaluación Psicosocial en espacios Laborales”	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los Cuestionario aplicados por los colaboradores se los pasara a la base de datos para identificar los factores de riesgo con más alto nivel de impacto dentro de la empresa. ✓ Los datos se transcribirán de cada uno de los trabajadores que llenaron el cuestionario vía on-line. 	Pasante Talento Humano.
	Análisis de resultados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tabulación de los datos recopilados ✓ Interpretación de resultados obtenidos. ✓ Gráfica de resultados. ✓ Identificar las dimensiones con más alto nivel de riesgo en las que se van a trabajar. 	Área de Talento Humano. Pasante Talento Humano.

EJECUCIÓN	Programa de prevención de riesgos psicosociales en espacios laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Sociabilizar los resultados obtenidos a los trabajadores de los Riesgos Psicosociales. • Llenar el formato con la información requerida para la Elaboración del Programa y Plan de Acción con los resultados obtenidos con respecto a los factores de Riesgo Psicosocial • Proponer actividades para las dimensiones con mayor impacto identificadas dentro de la empresa. • Realizar informe de riesgos psicosociales para la presentación a Gerencia de TTHH. 	Pasante Talento Humano. Medico Ocupacional. Personal del Seguridad y Salud Ocupacional. Gerencia Talento Humano.
MONITOREO		<ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación por parte del personal a quien se aplicó las actividades del plan de acción de riesgos psicosociales. • Conocer cuáles son las perspectivas de los trabajadores sobre las actividades realizadas. • Evaluación de las actividades para verificar la situación actual de la empresa. • Dar seguimiento sobre las mejoras a realizar en el Plan de Acción de Riesgo Psicosocial. 	Trabajadores. Medico Ocupacional. Área de Talento Humano. Pasante Talento Humano.

Nota: Cronograma de las actividades realizadas y los actores que participaron en cada una de ellas. Elaborado por: Mangia (2019).

Partiendo de esta matriz se realizó las actividades propuestas, dividiéndose en cuatro partes como son el diagnóstico, diseño, ejecución y la retroalimentación, en cada una de estas fases, las actividades irán avanzado de acuerdo a lo planificado y a su vez con el cumplimiento del proyecto en un 100%, una vez que sea aprobado por la Gerencia de Talento Humanos para su aplicación dentro de la empresa.

8. Análisis de la información

La recolección de los correos no solo sirvió para el envío del cuestionario que se aplicó, sino para la actualización de la base del personal con el que cuenta la empresa, se decidió hacerlo vía on-line por la facilidad de acceso y la comodidad al momento de ser llenado, realizando diferentes pruebas antes de ser enviado, en la base que se recolectó toda la información no se registraron algún tipo de observación o recomendación hecha por los trabajadores, lo que evidencia que la sensibilización que se realizó fue la adecuada antes de la aplicación del cuestionario.

Con respecto a la utilización de la herramienta en la ciudad de Guayaquil se aplicó el FPSICO, mientras que en la ciudad de Quito fue el cuestionario de evaluación psicosocial emitida por el Ministerio de Trabajo, la misma que no fue difícil de entender para su explicación y aplicación a todo el personal lo que permitió recolectar la mayor cantidad de información.

Realizado el análisis de los resultados obtenidos de los riesgos psicosociales, con el aporte del Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional y del médico Ocupacional, se identificó las cuatro dimensiones más relevantes presentes dentro de la empresa, tanto en el área administrativa como operativa, en las que se enfocaría el Plan de Acción Anual de la empresa serán las siguientes: Carga y ritmo de trabajo, margen de acción y control, recuperación y otros puntos importantes dentro de este encontramos el acoso laboral y la doble presencia

laboral/familiar; las mismas de no tener un tratamiento adecuado podrían tener consecuencias negativas no solo en su salud sino en la productividad de cada uno dentro de su puesto de trabajo.

Por esta razón en la Tabla 2, se visualizan las dimensiones de riesgos a los que se encuentran expuestos los trabajadores, donde apuntó el plan de acción con el propósito de disminuir estos niveles de riesgo, se tiene de forma detallada cada una de sus dimensiones y con el aporte del equipo multidisciplinario se empezó a plantear y realizar el plan de acción que es el requerimiento de la empresa, además de cumplir con la normativa del MDT.

Tabla 2.

Dimensiones de los riesgos psicosociales

Resultados por dimensiones de la evaluación de riesgos psicosociales			
Dimensiones del cuestionario	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Dimensión 1. Carga y ritmo de trabajo	69%	29%	2%
Dimensión 2. Desarrollo de competencias	92%	8%	0%
Dimensión 3. Liderazgo	80%	17%	3%
Dimensión 4. Margen de acción y control	63%	32%	4%
Dimensión 5. Organización del trabajo	90%	10%	0%
Dimensión 6. Recuperación	45%	36%	20%
Dimensión 7. Soporte y apoyo	72%	27%	1%
Dimensión 8. Otros puntos importantes	82%	17%	1%
Dimensión 8.1. Acoso discriminatorio	82%	17%	1%
Dimensión 8.2. Acoso laboral	58%	30%	12%
Dimensión 8.3. Acoso sexual	88%	10%	2%
Dimensión 8.4. Adicción al trabajo	71%	28%	1%
Dimensión 8.5. Condiciones del trabajo	71%	24%	5%
Dimensión 8.6. Doble presencia laboral-familiar	58%	34%	8%
Dimensión 8.7. Estabilidad laboral y emocional	81%	17%	2%
Dimensión 8.8. Salud autopercebida	68%	24%	8%

Nota: Resultados obtenidos en cada dimensión con la aplicación del cuestionario. Elaborado por: Mangia (2019)

Como se observa en la Tabla 2 están los porcentajes obtenidos en cada una de las dimensiones con las que cuenta el cuestionario, con el medico Ocupacional y el Área de Talento Humano se decide tomar en cuenta el riesgo medio partiendo como base un 29%, en el cual se encuentra la dimensión de carga y ritmo de trabajo, con respecto al margen y control de acción con un 32%, la recuperación que obtuvo un 36% y dentro de otros puntos importantes se

encuentran las dimensiones de Acoso laboral con un 30% y con un 34% está la doble presencia laboral/familiar, porcentajes que hay que tomar en cuenta para disminuir estos riesgos, pero en sí las actividades que se propondrán estarán enfocadas en cierta medida a todas las dimensiones por el hecho que hay que seguir manteniendo las dimensiones con riesgo bajo y aportando a disminuir los riesgos medios identificados.

De las áreas de trabajo que se recopiló la información se estableció el nivel de riesgo al cual están expuestos los trabajadores, siendo el nivel moderado, que nos indica la existencia de posibles peligros considerados como dañinos, se lo puede verificar en la Tabla 3, partiendo de esta base es necesario conocer con claridad el concepto de cada dimensión en la cual se propondrá las actividades además de ser necesario ir conociendo cada pregunta de dicha dimensión para tener información adicional y relevante que nos permita identificar con claridad las causas específicas de estos riesgos, a más de ir sensibilizando a los colaboradores en los temas a tratar.

Tabla 3.

Interpretación de resultados

Resultado global de la evaluación de riesgo psicosocial	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto
	79%	21%	0%
INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS			
Riesgo bajo: El riesgo es de impacto potencial mínimo sobre la seguridad y salud, no genera a corto plazo efectos nocivos. Estos efectos pueden ser evitados a través de un monitoreo periódico de la frecuencia y probabilidad de que ocurra y se presente una enfermedad ocupacional, las acciones irán enfocadas a garantizar que el nivel se mantenga.			
Riesgo medio: El riesgo es de impacto potencial moderado sobre la seguridad y salud puede comprometer las mismas en el mediano plazo, causando efectos nocivos para la salud, afectaciones a la integridad física y enfermedades ocupacionales. En caso de que no se aplicaren las medidas de seguridad y prevención correspondientes de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada, los impactos pueden generarse con mayor probabilidad y frecuencia.			
Riesgo alto: El riesgo es de impacto potencial alto sobre la seguridad y la salud de las personas, los niveles de peligro son intolerables y pueden generar efectos nocivos para la salud e integridad física de las personas de manera inmediata. Se deben aplicar las medidas de seguridad y prevención de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada para evitar el incremento a la probabilidad y frecuencia.			

Nota: Interpretación de los resultados según el nivel de riesgo. Adaptado de: Ministerio de Trabajo (2018)

Con respecto a la Tabla 2, se evidencia de forma global los resultados de la aplicación del cuestionario lo que nos permite conocer el estado actual en el que se encuentra la empresa comercializadora de alimentos y las acciones a seguir con el fin de disminuir los riesgos identificados y a su vez los objetivos con los que cuenta el proyecto.

Con esto los resultados son:

- ✓ Riesgo Bajo con un 79%,
- ✓ Riesgo Medio con un 21%
- ✓ Riesgo Alto con un 0%

Segunda parte

1. Justificación

La sistematización del proyecto de riesgos psicosociales, tuvo como finalidad la implementación del diseño de un plan de riesgos que brinde ayuda a los trabajadores cuando presentan inconvenientes en su entorno laboral como, la rotación del personal, ausentismo, mal clima laboral, así como dar cumplimiento de la normativa impuesta por el Ministerio de Trabajo. Una vez identificadas las dimensiones con más alto nivel de impacto se propusieron acciones de mejora continua con el propósito de disminuir el nivel de riesgo que actualmente presentan dentro de la empresa.

Según la Organización Mundial de la Salud OMS (1984), estos factores consisten en las interacciones que se generan entre el lugar de trabajo, el medioambiente y las condiciones de cada organización, eso ligado a las capacidades, necesidades, cultura y situación personal del trabajador. Para lo cual se requiere evaluar la situación en la que se encuentra la empresa para tomar las acciones necesarias con el fin de evitar que estos riesgos afecten de manera negativa en la salud física y mental de cada uno de los colaboradores, además de los abandonos de trabajo, mal clima laboral, absentismo; en relación a estos inconvenientes Llaneza (2009) indica que por medio de estos problemas de absentismo se pueden identificar las situaciones problemáticas que se encuentran en una empresa.

En el Ecuador existe un Reglamento de higiene y seguridad de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo, el mismo que hace obligatorio evaluar las situaciones de riesgo presentes en el ámbito laboral, a las cuales se debe dar solución por medio de un plan de acción, es por esto que en la constitución política del Ecuador en su artículo 326 nos menciona que se debe garantizar la salud y bienestar de los trabajadores adecuando un

ambiente propicio donde desarrollen sus actividades de una forma que no afecte en la producción diaria.

En la Resolución 957 del Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo Art. 1 Literal b) dice:

Gestión Técnica: Identificación de Factores de Riesgo, Evaluación de los Factores de Riesgo, Control de Factores de Riesgo y el Seguimiento de Medidas de Control.

En la actualidad se hace cada vez más indispensable la necesidad de fomentar e inculcar en el ámbito laboral una cultura preventiva, adoptando actitudes que favorezcan la existencia de un ambiente laboral adecuado y dando la importancia que requiere cada uno de los trabajadores al asumiendo y designando responsabilidades, fomentando dentro de la empresa la creatividad, iniciativa, autonomía, equidad de tareas que aseguren que su recuperación y rendimiento sea el mismo en todo momento, valorando y reconociendo el trabajo realizado.

Es importante también porque “permiten tener una visión respecto de las diversas condiciones implicadas en el trabajo, que pueden constituirse tanto en factores protectores o de riesgo para la salud de las personas, los equipos de trabajo y las organizaciones” (Gutiérrez Lagos, 2019, p. 2). Lo que ayudará a tener una amplia perspectiva de las acciones que se deben tomar con respecto a las dimensiones con más alto riesgo, buscando las actividades adecuadas para ir disminuyendo o eliminando estos problemas.

Siendo “el estrés el segundo problema de salud relacionado con el trabajo más frecuente” (Guerrero, 2018, p. 1) que se ha ido denunciando por parte de las personas, y en el ámbito laboral se lo considera como el estrés laboral más común dentro del lugar de trabajo, por medio de esto las causas más comunes de estrés se dan por: las largas jornadas de trabajo o la carga excesiva de mismo, así como el acoso o la intimidación en el área de trabajo, provocando a la

larga la inseguridad laboral en los trabajadores, por el hecho que este tipo de temas no son bien abordados por la empresa.

Los riesgos psicosociales “se producen cuando hay deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo que pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o depresión” (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2018, p. 2). Por tal motivo, el diseño y desarrollo se enfocaron en el cumplimiento de los objetivos planteados, donde los tiempos establecidos, encargados y recursos disponibles son la base en la propuesta del plan de acción anual, el mismo que busca beneficiar a todos los trabajadores, brindándoles herramientas para que afronten las diversas situaciones a las que están expuestos, buscando de esta manera que el rendimiento y productividad del personal sea el esperado y que a su vez su desenvolvimiento y desempeño se mantenga, beneficiando a la salud del personal al estar pendientes en todo momento y a la empresa Comercializadora de Alimentos.

Con este objetivo se pretende intervenir en los riesgos psicosociales contribuyendo con actividades idóneas para cada puesto de trabajo, enseñando, difundiendo y enseñando medidas de prevención, conservando un espacio apto y apropiado para el desarrollo de las tareas de los trabajadores; tanto así que Cortez (2007) nos habla de la importancia de solucionar las dimensiones identificadas brindando herramientas adecuadas a las diferentes situaciones a las que están expuestos los trabajadores por medio de la ejecución de un plan de acción.

Por tanto, el propósito del proyecto es el desarrollo del plan de acción anual, con el fin de minimizar los factores de riesgos de mayor nivel de riesgo, implantando medios de prevención y manteniendo un control de las acciones propuestas para conocer el cumplimiento del plan anual, conociendo así las falencias y beneficios a seguir mejorando y que a su vez se da cumplimiento a la normativa vigente del MDT.

Los resultados esperados con las actividades preventivas es contribuir al desarrollo personal, con técnicas que permitirán el desarrollo de sus colaboradores fortaleciendo la seguridad y salud de los trabajadores, favoreciendo en la mejora de las tareas y producción diaria de la empresa, buscando minimizar los efectos negativos o dañinos en la salud.

Es así como una empresa que previene los riesgos psicosociales y promueve no solo entornos laborales saludables, sino que también obtiene los siguientes beneficios (Villacis, 2018, p. 2).

- Económico.
- Relaciones laborales óptimas.
- Salud ocupacional.
- Responsabilidad social.
- Legal.

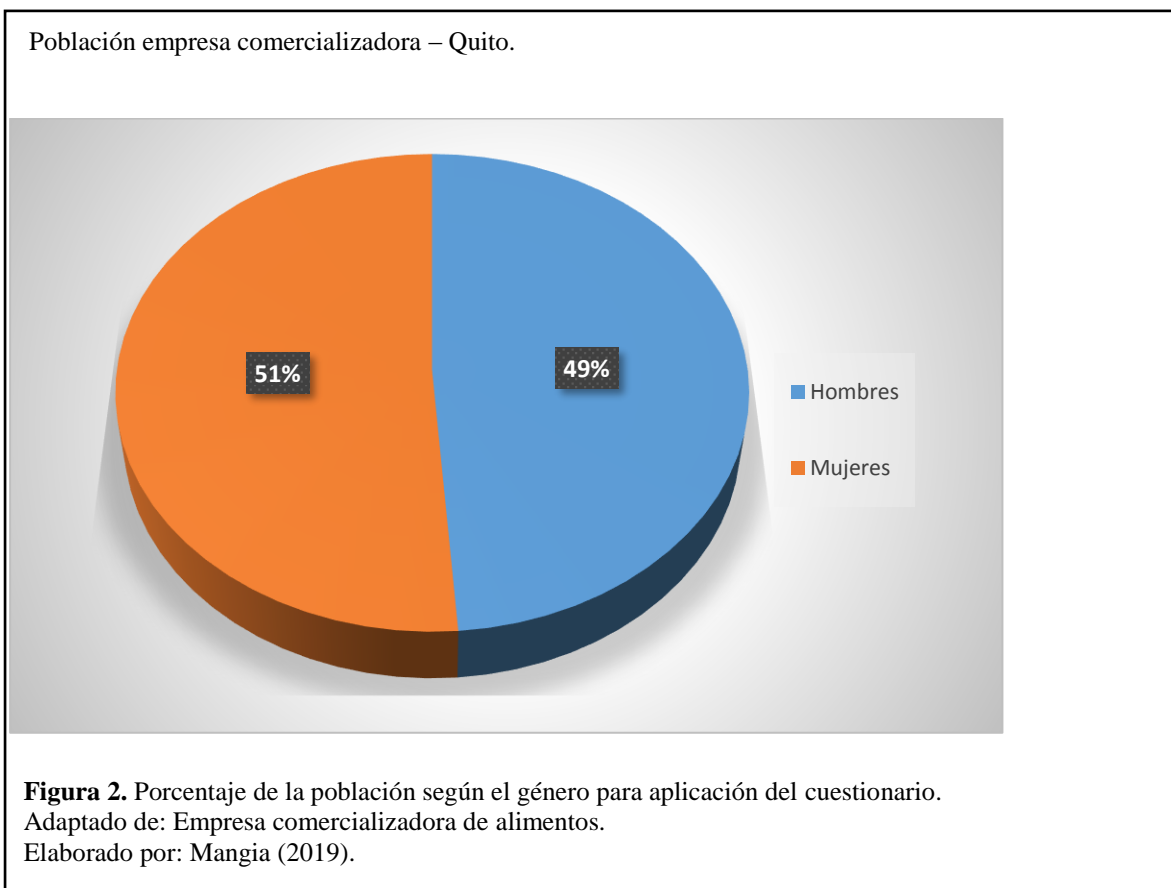
Cada uno de estos beneficios son aportes positivos que la empresa pretende obtener por medio del proyecto propuesto, debido a que ayuda primero al cumplimiento de la normativa legal evitando sanciones en un futuro, evitando pérdidas económicas que se tendrían al reducir el ausentismo de los colaboradores, y a su vez mejorando el rendimiento y desarrollo de sus trabajadores, contribuyendo en la mejora continua y las relaciones interpersonales, siendo un aporte para el trabajo en equipo y dando a resaltar la preocupación que se tiene sobre su personal generando así una imagen empresarial y brindando un lugar óptimo para desempeñar sus actividades diarias.

2. Caracterización de los beneficiarios

La población total de la empresa fue la seleccionada para la aplicación del cuestionario; la misma que estuvo conformada por el personal administrativo y operativo de la organización. “La población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas

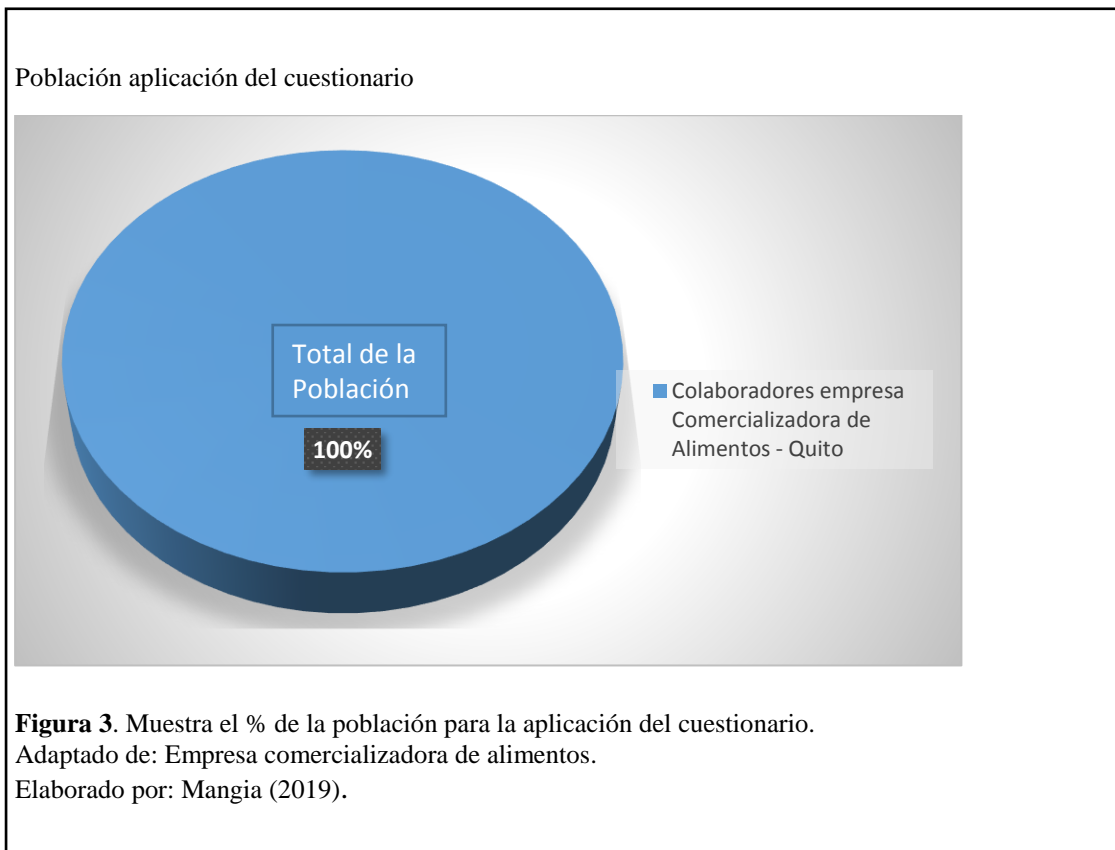
características comunes observables en un lugar y en un momento determinado” (Wigodski, 2010, p. 2). Para la presente intervención se consideró una población de 250 personas que corresponde al total del personal (hombres y mujeres) de la empresa con la que cuenta en la ciudad de Quito.

Tomando como referencia las edades entre los 22 hasta los 45 años con las que cuentan los trabajadores, debido a que la empresa posee una política de contratación de su personal a partir de los 22 años, permitiendo la aplicación del cuestionario vía on-line por su fácil acceso y tranquilidad para llenarlo en su domicilio.



Según Wigodski (2010) la muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población en la cual se realiza un estudio. Para la aplicación de los cuestionarios se tomó el total de la población es decir las 250 personas que constituyen la empresa en la ciudad de Quito, dando las facilidades al personal para llenar el cuestionario por su accesibilidad y evitando los

paros de línea, si se lo aplicaba en forma física, siendo un aspecto positivo a resaltar la colaboración del área de sistemas además del involucramiento de los distintos departamentos para el cumplimiento del proyecto en busca del beneficio de todos los trabajadores.



Los beneficiarios directos del proyecto de investigación es el área de Talento Humano con el fin de promover el cumplimiento de la normativa del MDT. Partiendo de aquí el personal de Talento Humano proporciona los recursos necesarios para la aplicación y desarrollo del plan de acción buscando las mejores condiciones que se puede brindar a sus trabajadores. Los beneficiarios indirectos son todos los trabajadores de cada área de la empresa Comercializadora de Alimentos de la ciudad de Quito.

Con el soporte y el compromiso de toda la empresa, el proyecto conto con el apoyo en un 100% de todas las autoridades que conforman la empresa, la Gerente de Talento Humano, el apoyo del Departamento Médico y el área de Seguridad y Salud, además de la apertura, sociabilidad y contribución del personal evaluado que beneficio con el desarrollo del proyecto.

Se destaca de la sistematización el cumplimiento de lo planificado, que implicó el diseño de un plan de prevención de los factores de riesgo psicosocial, que busca mejorar el desempeño, productividad y rendimiento, así como la calidad de vida de sus trabajadores y su estabilidad laboral.

3. Interpretación

Se detalla la información relevante en las siguientes tablas, que permite identificar los riesgos psicosociales con mayor impacto dentro de la empresa y en los cuales se enfocaron las actividades del plan anual, con el propósito de disminuir las dimensiones con más alto nivel de riesgo que en la actualidad están presentes.

El cuestionario de riesgos psicosociales aplicado a todos los trabajadores de la empresa tiene como propósito “evaluar los factores de riesgo psicosocial que pueden afectar la salud de los trabajadores y/o servidores; y de esta forma generar acciones para prevenir o disminuir el riesgo psicosocial” (Ministerio de Trabajo, 2018, p. 7). Siendo la aplicación del cuestionario a la población total.

Para la aplicación y evaluación del cuestionario se elaboró:

- Un cronograma de aplicación, evaluación y análisis de los resultados obtenidos.
- Sociabilización del proyecto a realizar.
- Elección de la herramienta a utilizar “cuestionario de riesgo psicosociales”.
- Procesamiento y tabulación de datos.

- Análisis de resultados y elaboración de un plan de acción.

Este instrumento está diseñado para identificar y medir la exposición a ocho dimensiones de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial en el trabajo detallados continuación: 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.

La evaluación metodológica de riesgos psicosociales aplicada a los trabajadores de la empresa comercializadora de alimentos 2019, empezó desde el mes de enero con la socialización de los factores de riesgo psicosocial enviando un memorándum a cada local informando sobre la realización de todo el proyecto y a su vez requiriendo la actualización de los correos, puesto que por este medio se realizará la aplicación del cuestionario.

De la semana de 18-24 de enero se realizó la aplicación del cuestionario de riesgos psicosociales, donde 157 trabajadores que equivale a un 58% de toda la población de la compañía que llenaron el cuestionario que se les envió a sus correos, los resultados se los iba almacenando en una base proporcionada por el área de sistema para facilitar de cierta forma la tabulación e interpretación de los datos, los mismos que a continuación se los interpretara de acuerdo a cada dimensión con la que cuenta el cuestionario de la cual se obtuvieron los siguientes resultados los mismos que se explicarán a continuación:

Tabla 4.

Ritmo y carga de trabajo

CARGA Y RITMO DE TRABAJO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Item				
1	Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes)				
2	Decido el ritmo de trabajo en mis actividades				
3	Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés				
4	Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral				
Suma de puntos de la dimensión					Puntos

Nota: Corresponde a los ítems que se toman en cuenta en la dimensión de ritmo y carga de trabajo. Adaptado de: Ministerio de Trabajo (2018).

Tabla 5.

Resultados del nivel de riesgo en Ritmo y carga de trabajo

Resultado de Ritmo y Carga de Trabajo		
Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
13 - 16	8 - 12	4 - 7
69%	29%	2%

Nota: El resultado en % del nivel de riesgo obtenido en la dimensión 1. Elaborado: Mangia (2019).

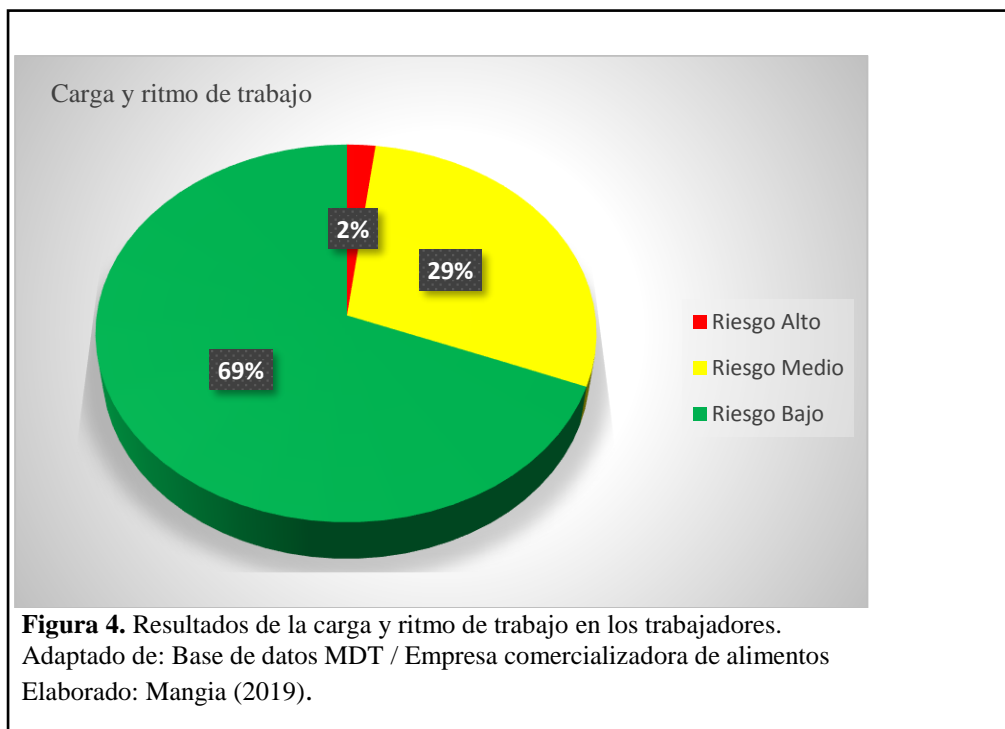


Figura 4. Resultados de la carga y ritmo de trabajo en los trabajadores. Adaptado de: Base de datos MDT / Empresa comercializadora de alimentos Elaborado: Mangia (2019).

Con los datos obtenidos se evidencia que los colaboradores, manejan de una manera adecuada su proceso de acuerdo a las capacitaciones recibidas. Dando así cumplimiento a los tiempos requeridos en la elaboración de cada uno de los pedidos solicitados por los clientes dentro de cada local. Poniendo en evidencia la efectividad de la capacitación del personal contratado.

Tabla 6.

Desarrollo de competencias

DESARROLLO DE COMPETENCIAS		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
5	Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado				
6	En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo				
7	En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas				
8	En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	

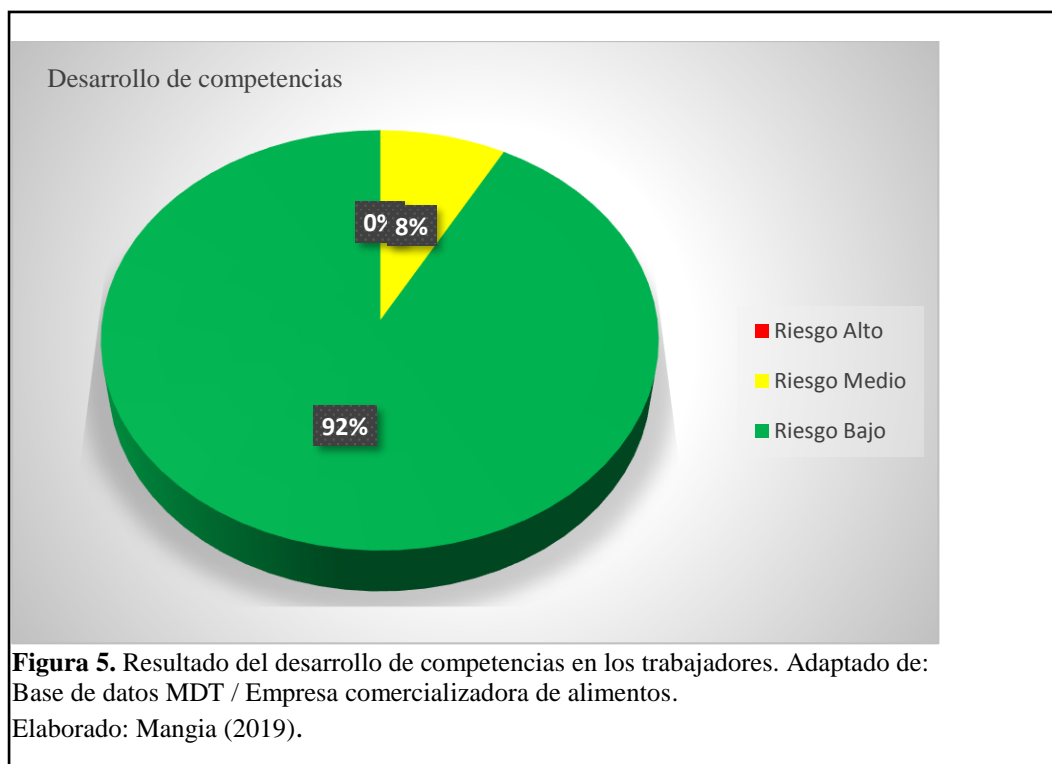
Nota: Corresponde a los ítems que se toman en cuenta en la dimensión de desarrollo de competencias. Adaptado de: Ministerio de Trabajo (2018)

Tabla 7.

Resultados del nivel de riesgo en el desarrollo de competencias

Resultados de Desarrollo de Competencias		
Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
13 - 16	8 - 12	4 - 7
92%	8%	0%

Nota: El resultado en % del nivel de riesgo obtenido en la dimensión 2. Elaborado: Mangia (2019).



Se evidencia en los resultados que los trabajadores tienen la posibilidad de ascender de acuerdo con sus competencias en sus puestos de trabajo, así como las capacitaciones constantes que refuerzas los conocimientos aprendidos. Donde la empresa ofrece un plan carrera a sus trabajadores con capacitaciones constantes, esperando el mejor desempeño de cada uno de ellos, donde son estos los encargados de ir creciendo a su ritmo dentro de la empresa.

Tabla 8.
Liderazgo

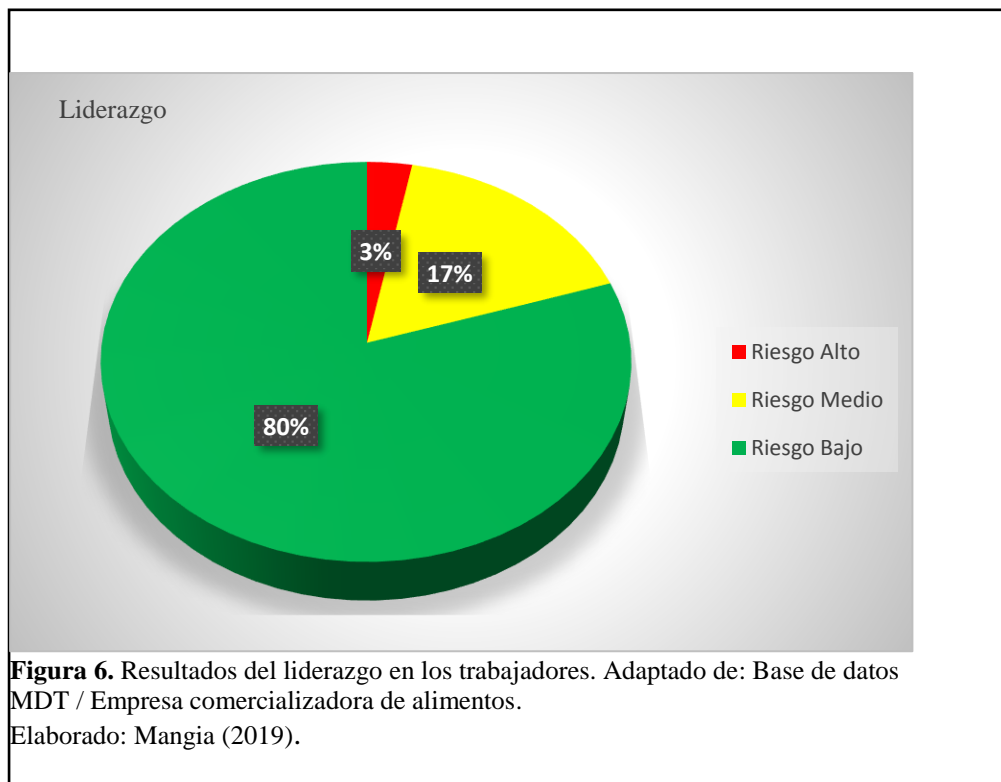
LIDERAZGO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
9	En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos.				
10	Mi jefe inmediato está dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo				
11	Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades				
12	Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar				
13	Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo				
14	Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos.				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos

Nota: Corresponde a los ítems que se toman en cuenta en la dimensión de liderazgo. Adaptado de: Ministerio de Trabajo (2018).

Tabla 9.
Resultados del nivel de riesgo en liderazgo

Resultados de Liderazgo		
Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
18 -24	12 - 17	6 - 11
80%	17%	3%

Nota: El resultado en % del nivel de riesgo obtenido en la dimensión 3. Elaborado: Mangia (2019).



Según los resultados obtenidos los trabajadores cuentan con apoyo de los líderes, demostrando la calidad de su liderazgo, motivando al personal en el cumplimiento de sus metas, compartiendo la visión, colaborando y dialogando, contando con el apoyo de sus superiores, compañeros, compañeras, teniendo claras cuáles son sus tareas, derechos y obligaciones dentro de la empresa.

Tabla 10.

Margen de acción y control

MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
15	En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión				
16	Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas				
17	MI opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones				
18	Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	

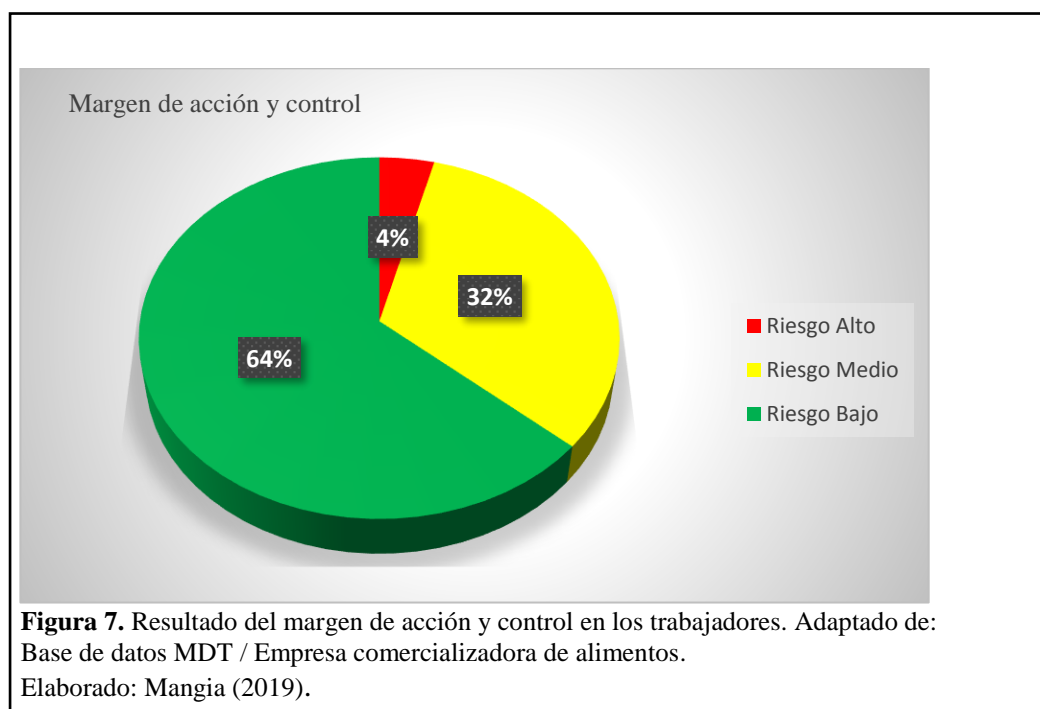
Nota: Corresponde a los ítems que se toman en cuenta en la dimensión de margen y control. Adaptado de: Ministerio de Trabajo (2018).

Tabla 11.

Resultados del nivel de riesgo en margen de acción y control

Resultados de Acción y Control		
Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
13 - 16	8 - 12	4 - 7
63%	32%	4%

Nota: El resultado en % del nivel de riesgo obtenido en la dimensión 4. Elaborado: Mangia (2019).



Los resultados nos reflejan que los trabajadores participan en ocasiones aportando ideas y comentario que intervengan en sus labores diarias y no afecte a su desenvolvimiento en otros ámbitos. Donde es recomendable la participación de cada uno de ellos puesto que son los encargados de brindar un servicio óptimo, acorde a las necesidades y estándares que la empresa ofrece a sus clientes.

Tabla 12.
Organización del trabajo

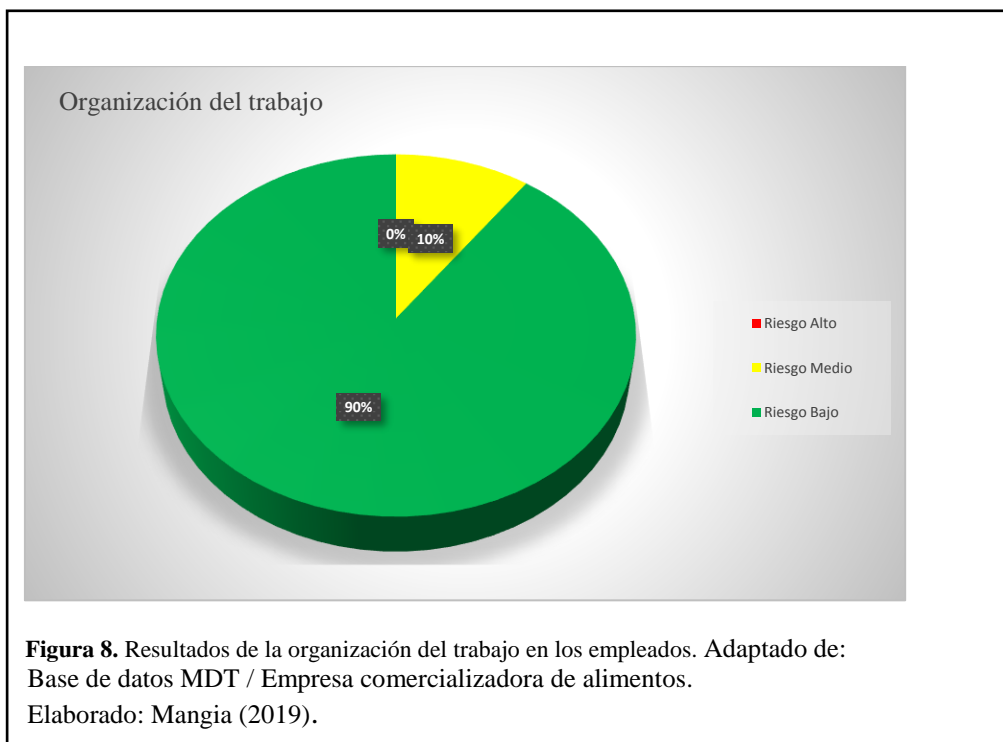
ORGANIZACION DEL TRABAJO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Item				
19	Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión				
20	En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores				
21	En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas				
22	En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos				
23	Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables				
24	Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	

Nota: Corresponde a los ítems que se toman en cuenta en la dimensión de la organización del trabajo. Adaptado de: Ministerio de Trabajo (2018).

Tabla 13.
Resultados del nivel de riesgo en la organización del trabajo

Resultados de Organización del Trabajo		
Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
18 - 24	12 - 17	6 - 11
90%	10%	0%

Nota: El resultado en % del nivel de riesgo obtenido en la dimensión 5. Elaborado: Mangia (2019).



Según los datos obtenidos se contempla que existe una comunicación eficiente entre compañeros y superiores, para el cumplimiento de objetivos, así como para la difusión de los diferentes comunicados dentro del local, utilizando las diferentes plataformas o medios existentes para informar las novedades que se presentan en su horario de trabajo, además de informar a su entorno de los comunicados, noticias, capacitaciones y cambios que se puedan presentar.

Tabla 14.
Recuperación

RECUPERACION		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Item				
25	Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades				
26	En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía.				
27	En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo				
28	Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales				
29	Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos

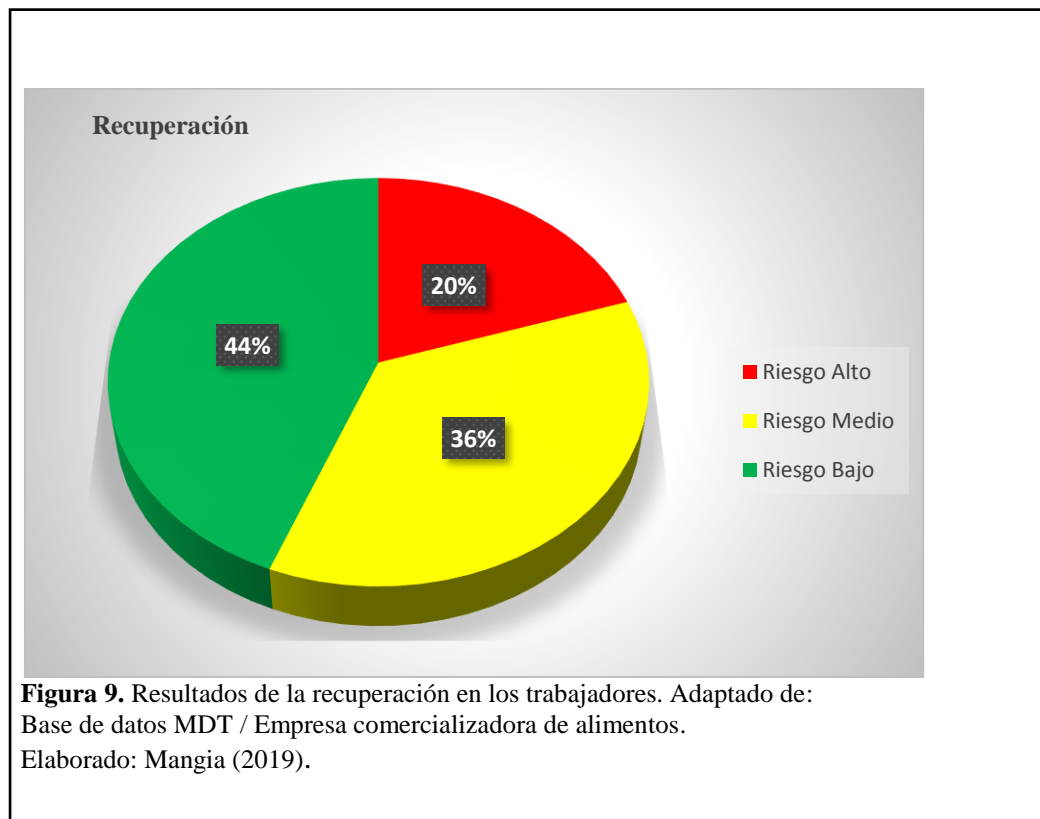
Nota: Corresponde a los ítems que se toman en cuenta en la dimensión de recuperación. Adaptado de: Ministerio de Trabajo (2018).

Tabla 15.

Resultados del nivel de riesgo en la recuperación

Resultados de Recuperación		
Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
16 – 20	10 – 15	5 – 9
45%	36%	20%

Nota: El resultado en % del nivel de riesgo obtenido en la dimensión 6. Elaborado: Mangia (2019).



La evidencia en los resultados que los trabajadores perciben en cuanto a su descanso no se lo maneja de manera adecuada por su adaptación a sus horarios esto dificulta que todo su desenvolvimiento dentro de su trabajo no sea el óptimo.

Dimensión en la que se debe trabajar para ayudar a los trabajadores a tener el descanso necesario para que su rendimiento sea el solicitado por la empresa dentro de su puesto de

trabajo, evitando el ausentismo o rotación del personal por los extensos horarios a los que puede estar expuesto.

Tabla 16.

Soporte y apoyo

SOPORTE Y APOYO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
30	El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas				
31	En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas				
32	En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad				
33	En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero				
34	En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	

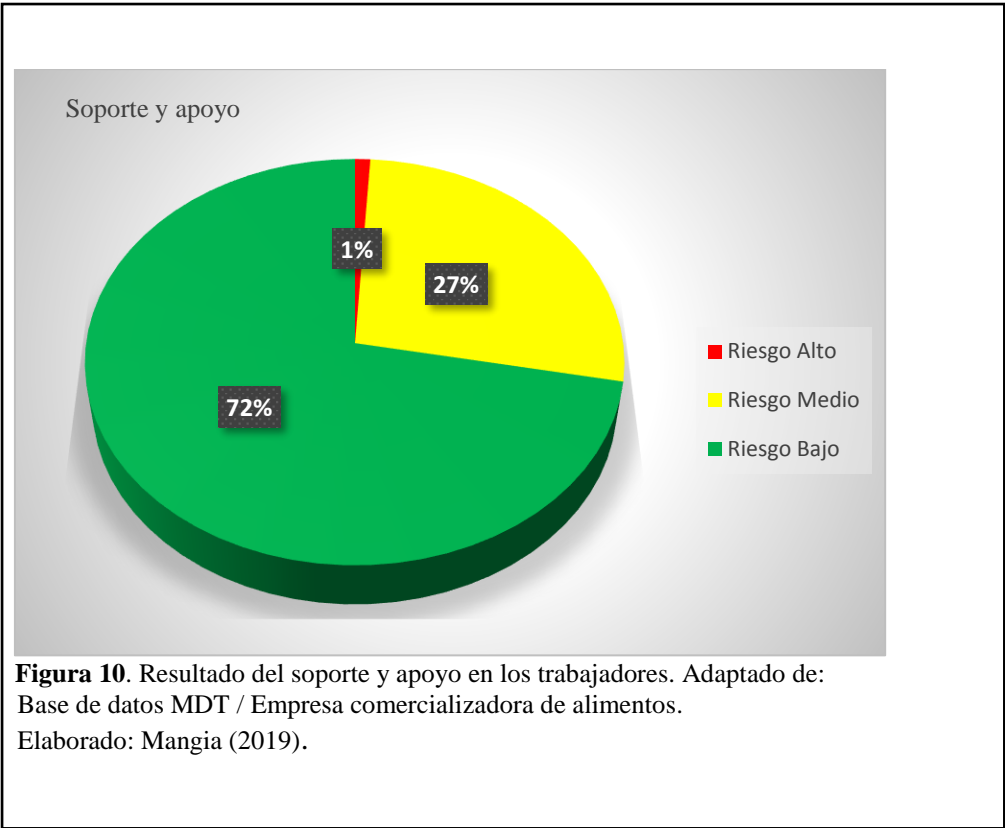
Nota: Corresponde a los ítems que se toman en cuenta en la dimensión de soporte y apoyo. Adaptado de: Ministerio de Trabajo (2018).

Tabla 17.

Resultados del nivel de riesgo en soporte y apoyo

Resultados de Soporte y Apoyo		
Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
16 – 20	10 - 15	5 – 9
72%	27%	1%

Nota: El resultado en % del nivel de riesgo obtenido en la dimensión 7. Elaborado: Mangia (2019).



Se observa en los resultados que los trabajadores cuentan con los medios y recursos adecuados para dirigirse con sus líderes y personal que labora diariamente para facilitar la solución de problemas laborales y extra laborales.

Se evidencia que existen canales de comunicación que ayudan a los trabajadores, así como su utilización es sencilla evitando cualquier tipo de inconveniente al momento de transmitir la información requerida y solicitada.

El uso de la cartelera dentro de cada local también es una herramienta informativa ayudando a transmitir la información y conocimiento de cada una de ellas por todos los trabajadores que se encuentran en los locales.

Tabla 18.

Otros puntos importantes

NR	Ítem	Acuerdo (4)	Acuerdo (3)	acuerdo (2)	DE T
35	En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan				
36	Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo				
37	En mi trabajo existe un buen ambiente laboral				
38	Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades				
39	En mi trabajo me siento aceptado y valorado				
40	Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad				
41	Considero que mi trabajo esta libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones referadas con el fin de causarme daño.				
42	Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo.				
43	En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicología y moral				
44	Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental				
45	Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando				
46	Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo				
47	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				
48	MI trabajo esta libre de acoso sexual				
49	En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales				
50	Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.				
51	Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal.				
52	Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución				
53	En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual.				
54	MI trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación.				
55	Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo				
56	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				
57	Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)				
58	Considero que me encuentro física y mentalmente saludable				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	

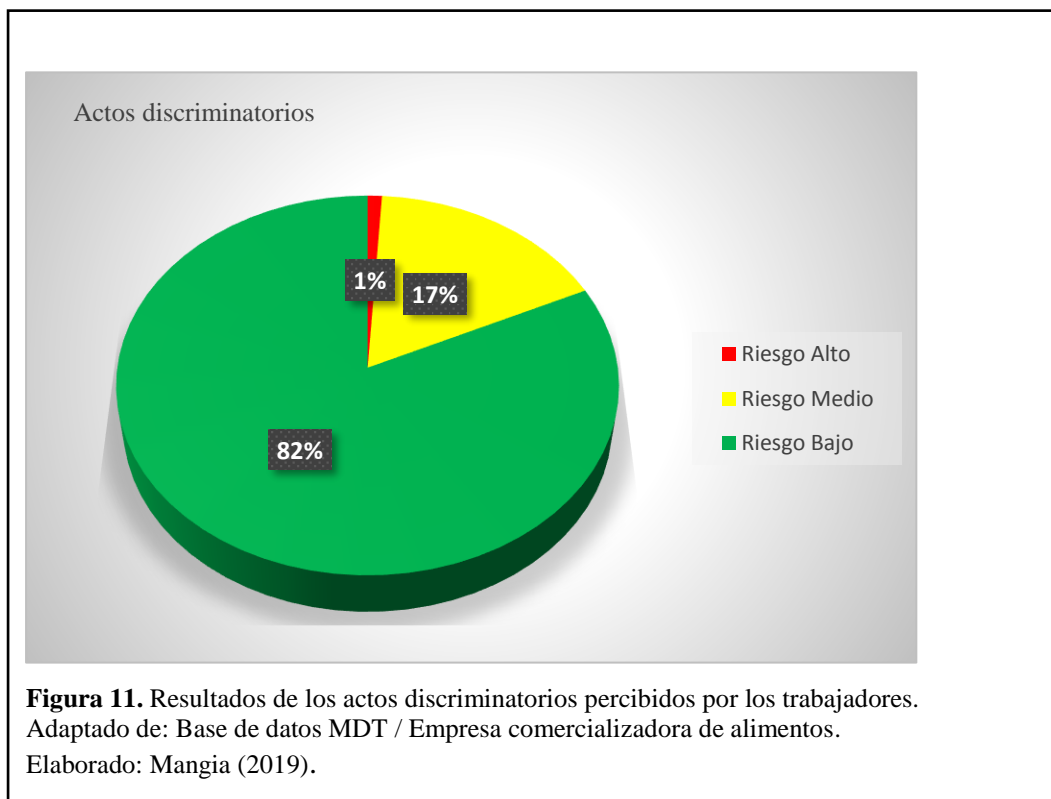
Nota: Corresponde a los ítems que abarca la dimensión de otros puntos importantes. Adaptado de: Ministerio de Trabajo (2018).

Tabla 19.

Resultados del nivel de riesgo del acoso discriminatorio

Resultados de Otros Puntos Importantes: Acoso Discriminatorio		
Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
13 – 16	8 - 12	4 – 7
82%	17%	1%

Nota: El resultado en % del nivel de riesgo obtenido en la dimensión 8.1. Elaborado: Mangia (2019).



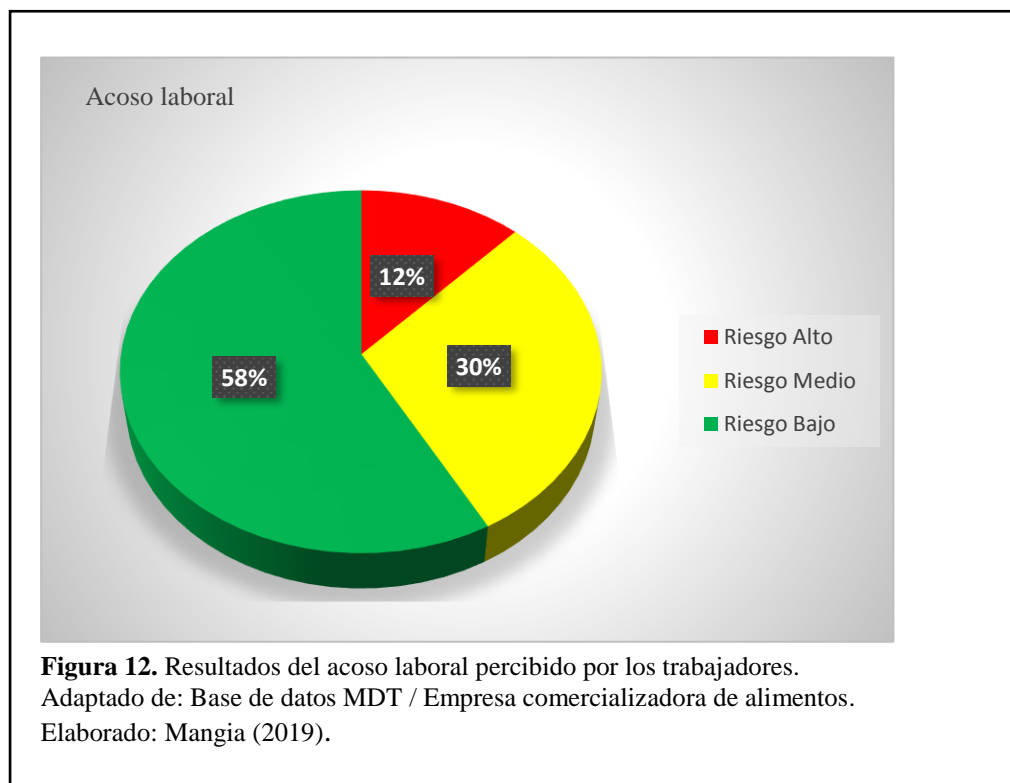
Los datos manifiestan que los trabajadores deben manejarse con un trato igualitario con todas las personas que se encuentran laborando en la empresa sin importar su raza género o religión, evitando percances que puedan suceder en el desarrollo de las actividades laborales, desembocando en actos discriminatorios.

Tabla 20.

Resultados del nivel de riesgo del acoso laboral

Resultados de Otros Puntos Importantes: Acoso Laboral		
Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
7 – 8	5 - 6	2 – 4
58%	30%	12%

Nota: El resultado en % del nivel de riesgo obtenido en la dimensión 8.2. Elaborado: Mangia (2019).



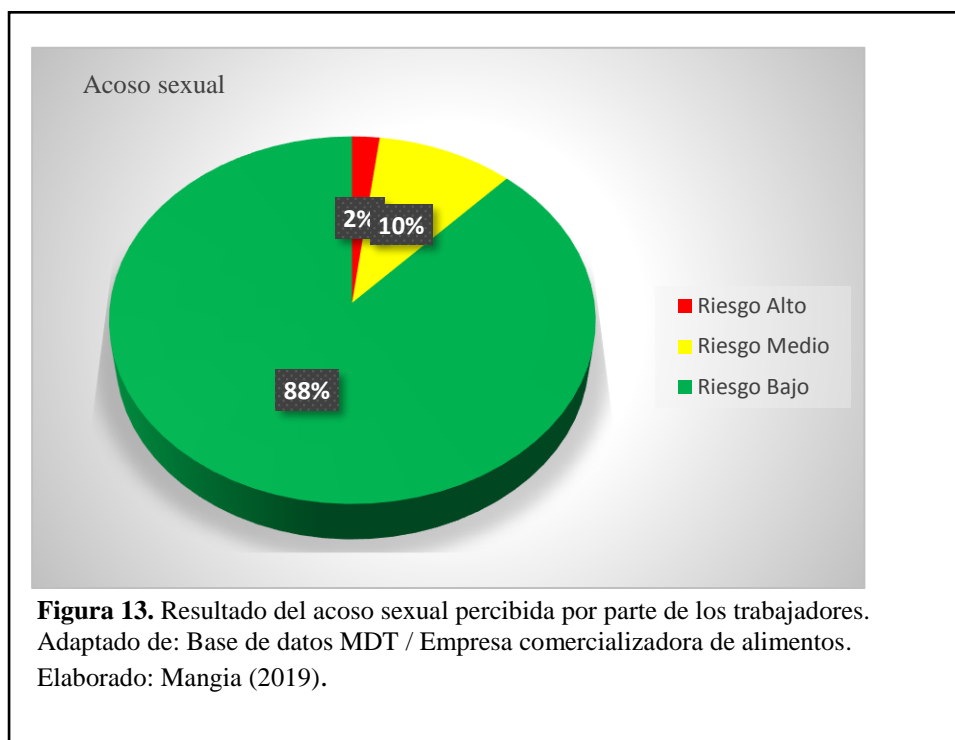
Los resultados reflejan que los trabajadores perciben formas de acoso psicológico ya sean estos hostigamientos intencionales o repetitivos, mediante actividades que lastimen a sus compañeros de trabajo.

Tabla 21.

Resultados del nivel de riesgo del acoso sexual

Resultados de Otros Puntos Importantes: Acoso Sexual		
Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
7 – 8	5 – 6	2 – 4
88%	10%	2%

Nota: El resultado en % del nivel de riesgo obtenido en la dimensión 8.3. Elaborado: Mangia (2019).



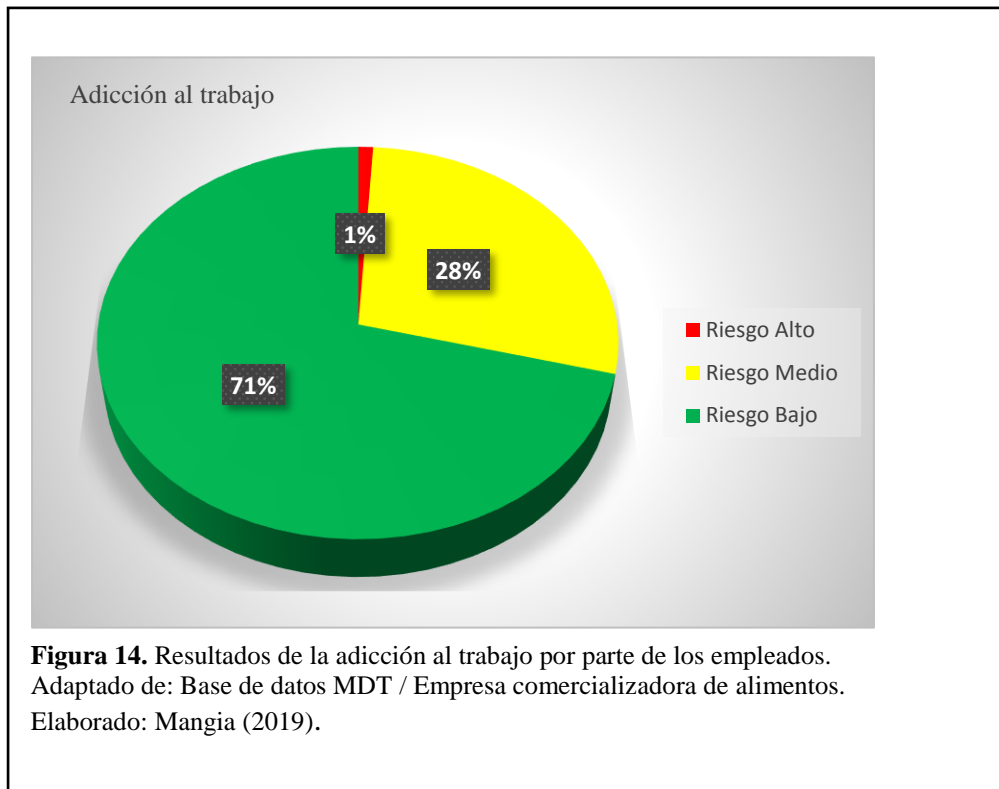
Con los valores alcanzados se observa que los trabajadores no siempre perciben el mismo trato que a sus compañeros, sin que esto afecte a la dignidad de cada persona o las tareas que desempeñan diariamente.

Tabla 22.

Resultados del nivel de riesgo de la adicción al trabajo

Resultados de Otros Puntos Importantes: Adicción al Trabajo		
Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
16 - 20	10 - 15	5 - 9
71%	28%	1%

Nota: El resultado en % del nivel de riesgo obtenido en la dimensión 8.4. Elaborado: Mangia (2019).



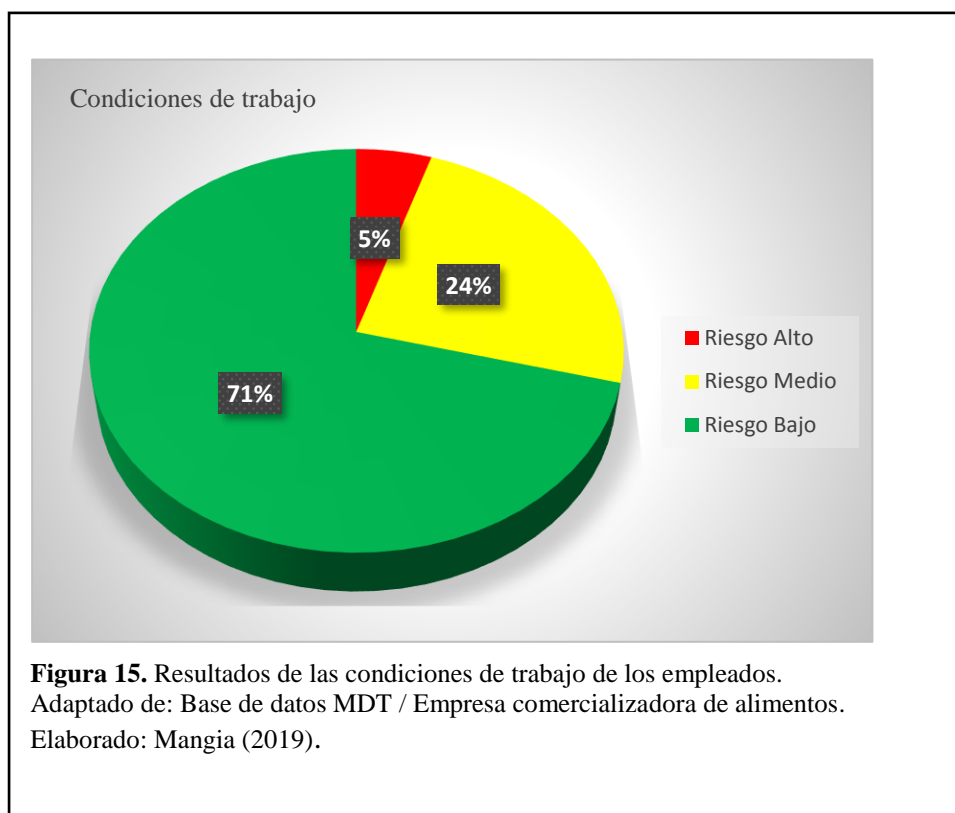
Se evidencia en los resultados obtenidos que los trabajadores se desconectan del trabajo, aunque en ocasiones perciben que dificulta, continuar con sus actividades cotidianas por las obligaciones pendientes en el ámbito laboral.

Tabla 23.

Condiciones de trabajo

Resultados de Otros Puntos Importantes: Condiciones de Trabajo		
Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
7 - 8	5 - 6	2 - 4
71%	24%	5%

Nota: El resultado en % del nivel de riesgo obtenido en la dimensión 8.5. Elaborado: Mangia (2019).



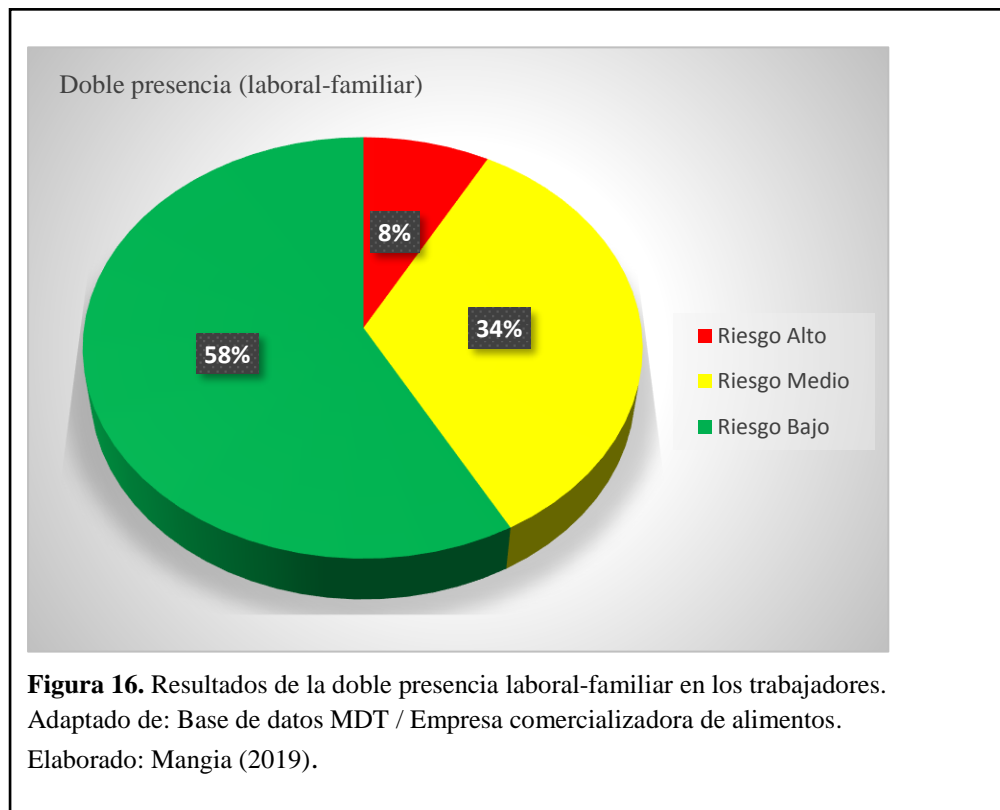
Los resultados reflejan que los trabajadores tienen las condiciones necesarias para la realización de las actividades y tareas encomendadas en su puesto de trabajo, aunque en ocasiones las mismas puedan afectar de manera negativa a su salud.

Tabla 24.

Resultados del nivel de riesgo de la doble presencia familiar-laboral

Resultados de Otros Puntos Importantes: Doble presencia (laboral-familiar)		
Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
7 - 8	5 - 6	2 - 4
58%	34%	8%

Nota: El resultado en % del nivel de riesgo obtenido en la dimensión 8.6. Elaborado: Mangia (2019).



Según los resultados conseguidos se evidencia que la mayoría de los trabajadores realizan la mayor parte del trabajo doméstico y familiar, lo que implica una doble carga de trabajo, implicando exigencias simultáneas a las del trabajo, dificultando o facilitando la compatibilización de ambos.

Tabla 25.

Resultados del nivel de riesgo de la doble presencia laboral / emocional

Resultados de Otros Puntos Importantes: Estabilidad laboral y emocional		
Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
16 - 20	10 - 15	5 - 9
81%	17%	2%

Nota: El resultado en % del nivel de riesgo obtenido en la dimensión 8.7. Elaborado: Mangia (2019).

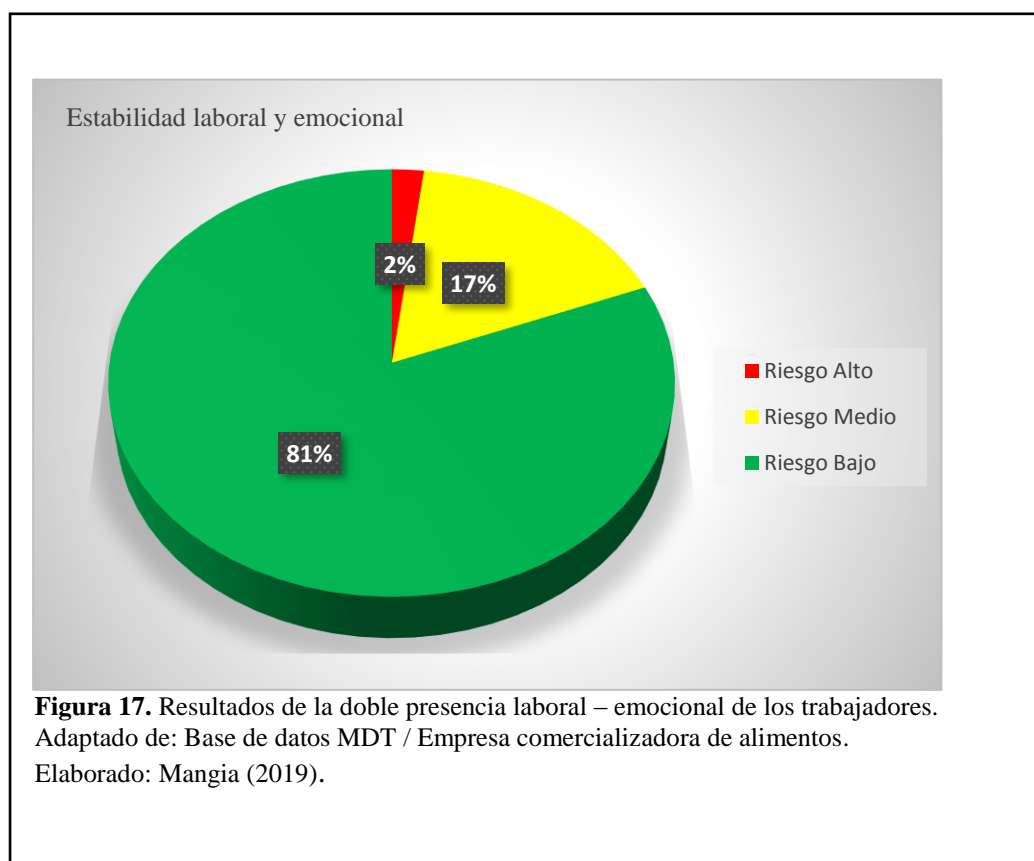


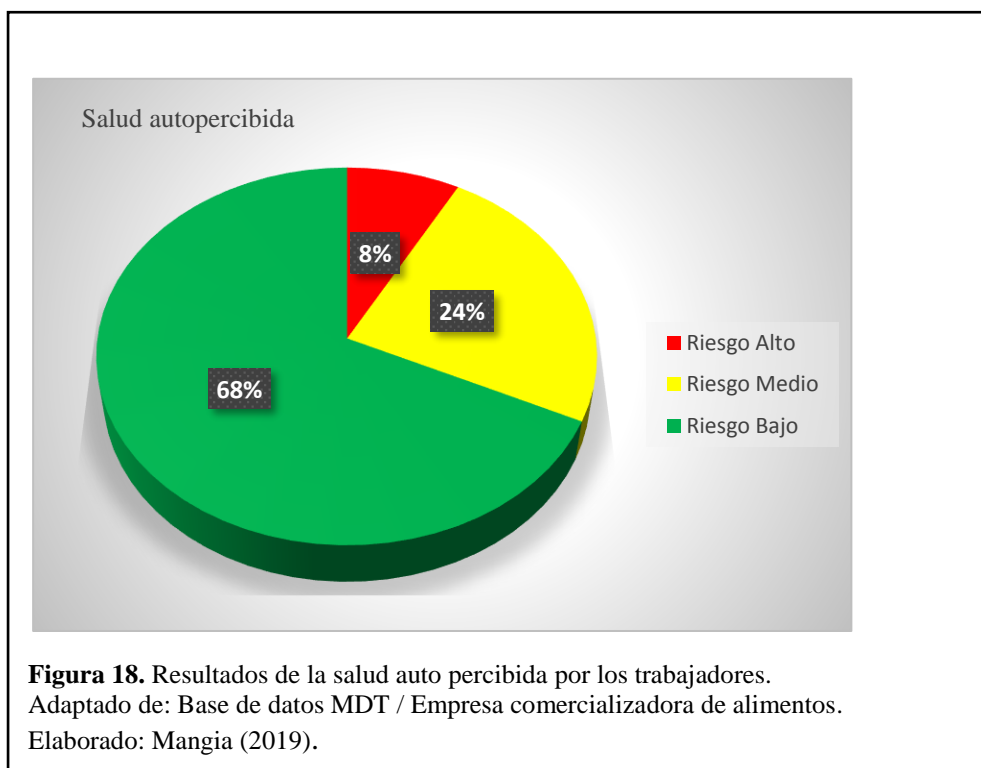
Figura 17. Resultados de la doble presencia laboral – emocional de los trabajadores. Adaptado de: Base de datos MDT / Empresa comercializadora de alimentos. Elaborado: Mangia (2019).

Los trabajadores perciben un buen ambiente laboral, el reconocimiento al momento de realizar sus actividades es el adecuado, las compensaciones del trabajo, con el respeto debido, seguridad contractual y trato justo el mismo que se refleja en los resultados.

Tabla 26.
Salud autopercebida

Resultados de Otros Puntos Importantes: Salud autopercebida		
Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
7 – 8	5 - 6	2 – 4
68%	24%	8%

Nota: El resultado en % del nivel de riesgo obtenido en la dimensión 8.8. Elaborado: Mangia (2019).



Los resultados obtenidos reflejan que los trabajadores aprecian que su estado físico no es la adecuada debido al trabajo que realizan, dificultando en ocasiones su desempeño en su entorno laboral. Siendo una de las dimensiones en la que se enfocaron las actividades del plan de acción con el propósito de ir disminuyendo estos factores con más alto impacto, debido a que está afectando en su desarrollo laboral y lo que se pretende es obtener un ambiente de trabajo óptimo.

DIMENSIÓN GENERAL DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Evaluación de las dimensiones de riesgos psicosociales

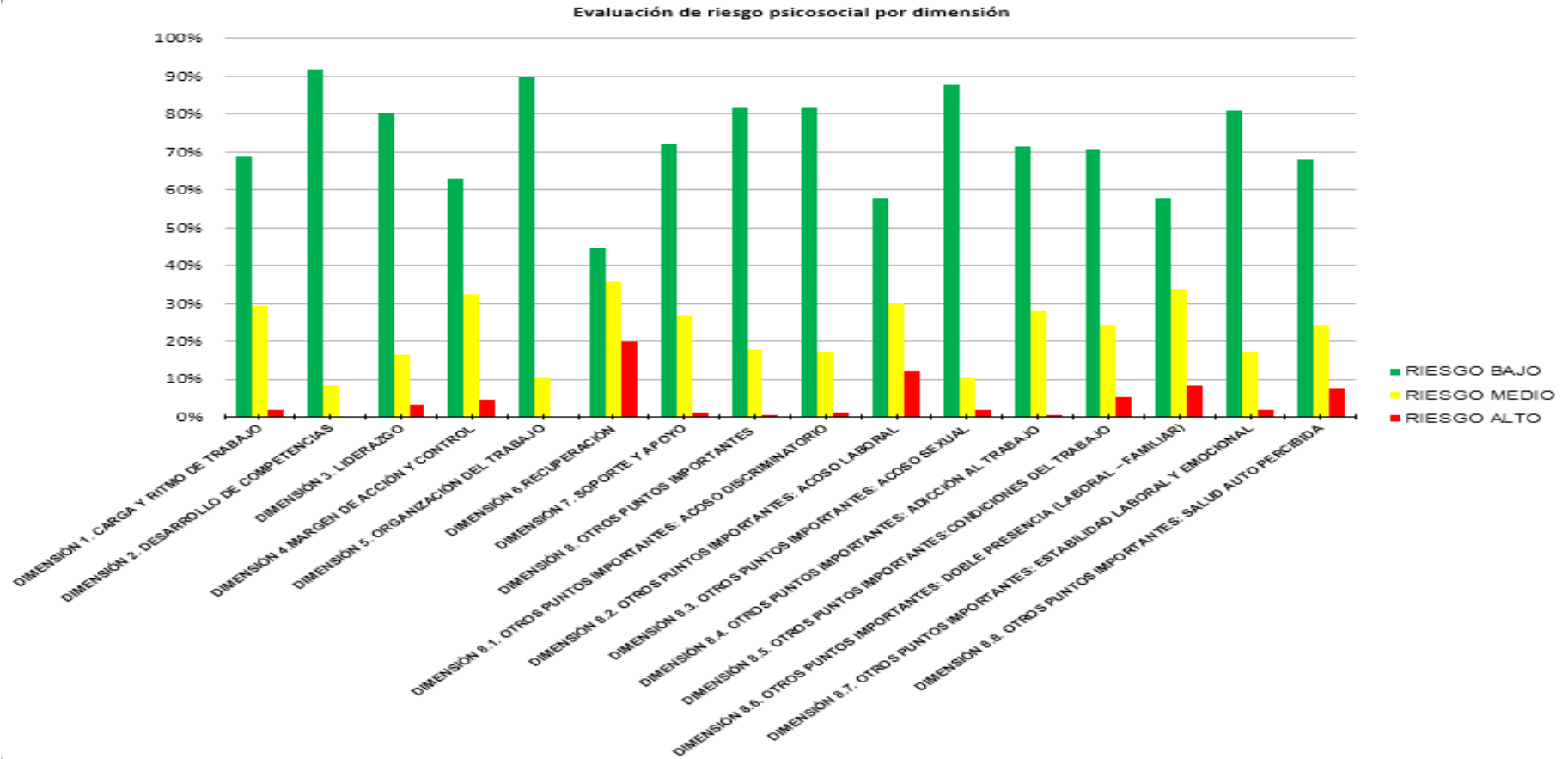


Figura 19. Resultado en % del nivel de riesgo obtenido en todas las dimensiones. Adaptado de: Base de datos MDT / Empresa comercializadora de alimentos Elaborado: Mangia (2019).

El objetivo es evaluar la situación actual de la empresa, identificando los factores con mayor impacto. Las mismas que fueron analizadas para conocer cuáles tienen mayor incidencia entre los trabajadores siendo estas las siguientes dimensiones que se las describirá para conocer su concepto con claridad e ir proponiendo las actividades necesarias, disminuyendo este nivel de riesgo:

1. Carga y ritmo de trabajo: “Conjunto de requerimientos mentales y físicos a los cuales se ve sometida una persona en su trabajo, exceso de trabajo o insuficiente, tiempo y velocidad para realizar una determinada tarea, la que puede ser constante o variable” (Ministerio de Trabajo, 2018, p. 18). Con los datos obtenidos se evidencia que los trabajadores, manejan de una manera adecuada sus tareas delegadas y en los tiempos establecidos, la que puede ser constante o variable con el tiempo o la situación del local. Dando así cumplimiento a los tiempos requeridos en la elaboración de cada uno de los pedidos solicitados por los clientes dentro de cada local. Es recomendable seguir capacitando al personal sobre el manejo del tiempo, manejo de estrés además del envío de información de trípticos, flyers como herramientas de ayuda para enfrentar las diferentes condiciones, así como para poder sobrellevar la presión a la cual están expuestos.

4. Margen de acción y control: “Medida en la que una persona participa en la toma de decisiones en relación con su rol en el trabajo (métodos y ritmo de trabajo, horarios, entorno, otros factores laborales)” (Ministerio de Trabajo, 2018, p. 18).

6. Recuperación: “Tiempo destinado para el descanso y recuperación de energía luego de realizar esfuerzo físico y/o mental relacionado al trabajo; así como tiempo destinado a la recreación, distracción, tiempo de vida familiar, y otras actividades sociales extra laborales” (Ministerio de Trabajo, 2018, p. 18).

Por tal motivo al tener un horario de trabajo por turnos permite organizar el tiempo del trabajador en sus diferentes actividades (personales o familiares), además se evidencia que los resultados reflejan que no se cuenta con una recuperación adecuada para desempeñar sus labores dentro del local afectando su rendimiento diario o a su vez que el propio trabajador no utiliza su tiempo libre de manera adecuada, lo que sería factible es instruir o capacitar al personal a organizar su tiempo y que este sea más eficiente en todo momento.

8. Otros Puntos Importantes:

Acoso laboral: “Forma de acoso psicológico que consiste en el hostigamiento intencional, repetitivo, focalizado a través de acciones vindicativas, crueles o maliciosas para humillar o desestabilizar a un individuo o a grupos de trabajadoras/es y/o servidores, de carácter instrumental o finalista” (Ministerio de Trabajo, 2018, p. 19).

Doble presencia laboral-familiar: “Demandas conflictivas entre el trabajo y vida personal / familiar” (Ministerio de Trabajo, 2018, p. 19).

Estas dimensiones son en las que se enfocaran las actividades debido a su incidencia e impacto dentro de los trabajadores, a las que se busca dar solución y herramientas para que se las puedan enfrentar en su vida diaria.

Para lo cual es importante primero tener claro el concepto de cada una de estas dimensiones, siendo un punto de partida en el planteamiento de las acciones y actividades a proponer dentro del plan de acción de la empresa Comercializadora de Alimentos, puesto que es indispensable al momento de sensibilizar a los colaboradores tener claro los temas a tratar con el propósito de ir aclarando las dudas presentadas por los asistentes, las mismas que deberán ser lo más claras y sencillas posibles, puesto que lo que se pretende es brindarle herramientas a los trabajadores para que puedan afrontar las diferentes situaciones a las que están expuestos.

Es por eso por lo que una persona con buena salud es una persona motivada, actuando de forma positiva en ella misma, como en la propia organización, su calidad o productividad dependen en gran medida de los factores psicosociales. Donde un manejo inadecuado conlleva a tener trabajadores menos sanos y más expuestos a accidentes, dando como resultado empresas poco productivas. Una buena evaluación de riesgos psicosociales es una herramienta que permite gestionar de forma más adecuada los impactos negativos, mejorando la eficacia y la eficiencia de la organización dando como resultado un ambiente laboral óptimo para sus trabajadores.

4. Principales logros del aprendizaje

Contar con la apertura y compromiso de la empresa fue un punto importante para la realización del proyecto, debido a que su intención no fue solo cumplir con la normativa que rige en todas las empresas públicas y privadas con más de 10 trabajadores, sino conocer aquellos factores de riesgo con los que cuenta la empresa, las mismas que están afectando de forma negativa su rendimiento y a su vez se ve reflejado dentro de su productividad diaria. Por este motivo se procede con la aplicación del cuestionario de riesgos psicosociales donde nos da un punto de partida identificando las dimensiones con alto nivel de riesgo, en las cuales se enfoca el plan anual con el que contará la empresa.

Al contar con un grupo multidimensional es beneficioso en el desarrollo del proyecto, como lo menciona Bertalanffy el todo es más que la suma de las partes y es donde cada área aporte con sus conocimientos para que este todo que es la empresa Comercializadora de Alimentos pueda aportar con diferentes herramientas a sus colaboradores con el propósito de que su salud física y mental no se vea afectada dentro de su entorno laboral y familiar, donde el fin que se busca es el bien común de todos los trabajadores.

El diseño de las actividades deben estar enfocadas en la facilidad y accesibilidad para los trabajadores, pensando en los grupos vulnerables que día a día se enfrentan a diversas situaciones a las que están expuestos y a las que cada trabajador puede reaccionar de diferente manera, es ahí donde la empresa esta prestando atención para dar su aporte como ha sido, procesos de inducción acorde a las necesidades, la formación técnica y capacitación continua, creación de canales de comunicación y participación adecuados; donde se pueda conocer el pensar y a su vez la contribución que pueden brindar para mejorar sus condiciones, ya que la mejor aportación se da por el personal que lo vive a diario.

Uno de los logros alcanzados fue conocer más sobre el cuestionario de riesgos psicosociales, su aplicación, utilización e interpretación, debido a que por medio de este permitió la identificación de los factores de riesgo con más alto nivel de riesgo, ayudando a tener un control no solo en las dimensiones, sino en aquellos problemas que se están presentando dentro de la empresa como son: la rotación de personal, el aumento en los niveles de ausentismo, así como dificultades en las relaciones interpersonales, desacuerdos en la forma como se lleva la supervisión en el área operativa, y el desarrollo del estrés por el trabajo bajo presión al que se encuentran.

La asistencia de los participantes para el desarrollo de las actividades debe ser planificado en base a las posibilidades de que todos puedan acudir, ya que existen dificultades en este punto por el hecho de que no se les puede sacar de su puesto de trabajo para acudir a los talleres o la distancia del lugar de su domicilio, dificultando el cumplimiento de las fechas o a su vez que la asistencia no sea la esperada.

A pesar de que se contó con el tiempo y la apertura de la empresa Comercializadora de Alimentos, hubiese sido preferible la aplicación del cuestionario de factores de riesgo

psicosocial por locales, lo cual ayudaría a identificar el origen de las dimensiones con mayor impacto, facilitando tomar las medidas preventivas para la disminución de estos riesgos.

La apertura por parte del médico ocupacional ha sido importante ya que fue aclarando y guiando el proyecto, dando su aporte y conocimiento cuando fue requerido, puesto que su experiencia con respecto a este tema daba el aval para tomarla en cuenta en todo momento aportando ideas y sugerencias al momento de la aplicación del cuestionario, interpretación de los resultados y luego en el diseño del plan de prevención anual de la empresa, siendo un pilar al momento de aclarar las dudas que se presentaban en la persona que desarrollaba el proyecto.

Las desviaciones que se presentaron son los cambios de fecha que existen en la aplicación de los talleres, así como las medidas correctivas por la falta de asistencia de los trabajadores ya que no se les puede sacar de sus puestos de trabajo para que asistan a los talleres.

Existieron desviaciones y medidas correctivas por el cambio de fechas en la aplicación del cuestionario por la falta de autorización.

La retroalimentación por parte de los trabajadores con los cuales se contó para realizar las actividades planificadas es importante para tomar las medidas correctivas en el plan de acción, debido a que son ellos la principal fuente de información con que se cuenta para mejorar las condiciones de su entorno familiar y laboral, aportando al desarrollo de la empresa.

La acogida por parte de los trabajadores ha sido la esperada por que se contó con su asistencia, además de que las actividades que se realizaron con sencillas y acorde a las necesidades requeridas dentro de su área de trabajo, además que se toma en cuenta los comentarios los mismos que fueron positivos y negativos que ayudaran a mejorar las actividades y a su vez el plan de acción anual.

Conclusiones

El cumplimiento de los objetivos fue alcanzable, contando con el apoyo de las diferentes áreas y sobre todo con la utilización de la herramienta adecuada (cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales), lo que permitió identificar las dimensiones con mayor impacto en los trabajadores, ayudando positivamente en la realización del proyecto y su aporte dentro de la empresa Comercializadora de Alimentos.

Se concluye que la utilización del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales proporcionado por el MDT fue el adecuado para su aplicación debido a su fácil comprensión al momento de la sensibilización a los trabajadores, el mismo que permitió identificar las dimensiones con más alto nivel de riesgo que están presentes dentro de la empresa y así tomar las medidas adecuadas para prevenir y disminuir estos riesgos identificados.

En cuanto a los principales hallazgos se obtuvo una puntuación del 36% en riesgo medio y un 20% en riesgo alto en la dimensión de Recuperación debido a que no se cuenta con el tiempo necesario de descanso entre jornadas de trabajo, lo que está dificultando en el desempeño de las actividades diarias de una manera adecuada o en los tiempos establecidos por el poco descanso que se tiene, debido a la dinámica del trabajo, por el modelo de horarios que manejan y que demanda este tipo de jornadas.

Con respecto a la dimensión de Acoso Laboral se encontró los siguientes resultados en un riesgo medio un 30% y con un 12% en riesgo alto, lo que refleja la poca información que tienen los colaboradores sobre este tema llegando a confundir o mal interpretar sobre lo que realmente significa y en qué forma se produce causando problemas por su desconocimiento o falta de información con sus compañeros o jefes inmediatos por su desconocimiento sobre el tema.

Con la evaluación y diseño del plan de acción de riesgos psicosociales se concluye que es positivo tanto para la empresa porque da cumplimiento a la normativa legal que rige en el país, y para los trabajadores porque se le brinda herramientas de cómo enfrentar las diferentes situaciones a las que se exponen, permitiendo tener un abordaje más amplio sobre el tema, los beneficios positivos y negativos que se tiene si no se implementa dentro de la organización siendo absolutamente necesario para prevenir cualquier tipo de riesgo para los colaboradores.

Recomendaciones

Es recomendable que al momento de la aplicación de los cuestionarios se vaya segmentando por áreas o locales para identificar el origen de los problemas, saber dónde y en que dimensiones hay que trabajar en forma perseverante, manejando la información recopilada de una manera más eficiente.

Se sugiere tener un manejo más adecuado en el horario de su jornada laboral o a su vez proporcionar actividades prácticas, entendibles y manejables con respecto al uso del tiempo de descanso con el fin de que su recuperación sea la adecuada y se vea reflejada dentro de su producción diaria, evitando.

Las actividades o charlas sobre el acoso laboral deben ser prácticas y entendibles para los colaboradores, con el fin de disminuir los riesgos en esta dimensión, e ir aclarando los temas o definiciones acorde a las necesidades que los colaboradores necesitan dentro de su entorno laboral, evitando así malos entendidos o conflictos con sus compañeros o jefes inmediatos por el desconocimiento sobre el tema en mención.

Informar a los colaboradores sobre lo que es y cuando se produce un Acoso Laboral con el propósito de evitar malentendidos o malas interpretaciones con respecto a este tema, siendo un punto esencial a tratar dentro de las actividades planificadas. O aplicar una herramienta para conocer con más profundidad si se trata solo de desconocimiento o si existe realmente este factor de riesgo y en qué medida está afectando el desarrollo de los trabajadores tanto en su entorno laboral como social.

Continuar buscando formas de retroalimentación por parte de los actores principales con el propósito de ir mejorando el plan de acción preventivo de la empresa, a pesar de que se haya cumplido los objetivos planteados, las actividades deberán tener un control y seguimiento, así

como una nueva evaluación, para la mejora continua tratando de ir disminuyendo los sesgos presentados durante el proyecto.

Lista de Referencias

- Acosta, L. (Julio de 2005). *FAO*. Obtenido de Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura: <http://www.fao.org/3/a-ah474s.pdf>
- Agencia Europea de Seguridad y Salud . (22 de Junio de 2018). *Agencia Europea de Seguridad y Salud* . Obtenido de Agencia Europea de Seguridad y Salud : <https://osha.europa.eu/es/publications/executive-summary-management-psychosocial-risks-european-workplaces-evidence-second/view>
- Baez, C. (2010). *Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: INSHT.
- Bérnard, S. (2016). *La Teoría Fundamentada: Una Metodología Cualitativa*. México: ISBN.
- Bertalanffy, L. (1968). *Teoría General de los Sistemas. Fundamentos, desarrollo y aplicaciones*. Mexico: Fondo de Cultura Económica.
- BOE. (8 de Noviembre de 1995). *Ley de prevención de riesgos laborales*. Obtenido de Ley de prevención de riesgos laborales: <https://www.boe.es/buscar/pdf/1995/BOE-A-1995-24292-consolidado.pdf>
- Cortés, D. J. (2007). *Seguridad e Higiene del Trabajo. Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: Tebar S.L.
- Cortés, J. (2007). *SEGURIDAD E HIGIENE DEL TRABAJO. Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: TEBAR S.L.
- Espinosa Osorio, D. (21 de Julio de 2009). *GESTIOPOLIS. Teoría general de sistemas de Ludwig von Bertalanffy*. Obtenido de GESTIOPOLIS. Teoría general de sistemas de Ludwig von Bertalanffy.: <https://www.gestiopolis.com/teoria-general-de-sistemas-ludwig-von-bertalanffy/>

- Fernández, J. D. (2005). *Sistemas organizacionales. Teoría y práctica*. Bogotá: Educe.
- Flores, A. (1993). *La Teoría General de los Sistemas*. Colombia.
- Gil, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública*, 169-173.
- Guerrero, M. (13 de Septiembre de 2018). *RRHH Digital. El estrés, el segundo problema de salud laboral más frecuente*. Obtenido de RRHH Digital. El estrés, el segundo problema de salud laboral más frecuente.:
http://www.rrhhdigital.com/secciones/salud-y-empresa/132674/El-estres-el-segundo-problema-de-salud-laboral-mas-frecuente?target=_self
- Gutiérrez Lagos, P. (14 de Mayo de 2019). *UCSC. La importancia de medir los factores psicosociales en el lugar trabajo*. Obtenido de UCSC. La importancia de medir los factores psicosociales en el lugar trabajo.: <https://www.ucsc.cl/comunicacion-interna/la-importancia-de-medir-los-factores-psicosociales-en-el-lugar-trabajo/>
- Hernández, M. (7 de Marzo de 2019). *EPI para los Riesgos Psicosociales, Equipos de Protección Individual para los Riesgos Psicosociales*. Obtenido de EPI para los Riesgos Psicosociales, Equipos de Protección Individual para los Riesgos Psicosociales.: <https://www.programapsicosocial.com/blog/9-riesgos-psicosociales.html?start=0>
- Hernandez, M. J. (27 de Febrero de 2019). *EPI para los Riesgos Psicosociales, Equipos de Protección Individual para los Riesgos Psicosociales*. Obtenido de EPI para los Riesgos Psicosociales, Equipos de Protección Individual para los Riesgos Psicosociales.: <https://www.seguridadecuador.com/blog/itemlist/category/7-contenidos-riesgos-psicosociales.html>

IESS. (Noviembre de 1986). *Decreto ejecutivo 2393; Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo*. Obtenido de Decreto ejecutivo 2393; Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo: <https://www.prosigma.com.ec/pdf/nlegal/Decreto-Ejecutivo2393.pdf>

Infoautonomos. (6 de 10 de 2017). *Infoautonomos. El cuestionario*. Obtenido de Infoautonomos. El cuestionario.: <https://infoautonomos.eleconomista.es/estudio-de-mercado/cuestionario/>

Lahera, M., & Góngora, J. (2002). *FACTORES PSICOSOCIALES IDENTIFICACION DE SITUACIONES DE RIESGO*. Obtenido de <http://www.ual.es/GruposInv/Prevencion/evaluacion/procedimiento/F.%20Factores%20Psicosociales.pdf>

Llaneza, F. (2009). *Ergonomía y Psicología aplicada. Manual para la Formación del Especialista*. España: Lex Nova S.A.

Mangia, E. (2019).

Ministerio de Trabajo. (Octubre de 2018). *Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial*. Obtenido de Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/GUÍA-PARA-LA-APLICACIÓN-DEL-CUESTIONARIO-DE-EVALUACIÓN-DE-RIESGO-PSICOSOCIAL.pdf>

Ministerio de Trabajo. (Febrero de 2019).

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (1 de Junio de 2018). *La importancia de identificar los riesgos psicosociales y el estrés laborales*. Obtenido de La importancia de

identificar los riesgos psicosociales y el estrés laborales:

<https://www.aguaeden.es/blog/la-importancia-de-identificar-los-riesgos-psicosociales-y-el-estres-laborales>

Moreno, B. (2011). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Medicina y Seguridad del Trabajo*. Obtenido de Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Medicina y Seguridad del Trabajo.:

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002

Moreno, B. (2015). *Salud laboral. Riesgos psicosociales y bienestar laboral*. Madrid: Pirámide.

Moreno, B., & Báez, C. (2016). *INSHT*. Obtenido de Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas:

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Moreno, M. (14 de Marzo de 2012). *El Blog Salmón. Teoría General de los Sistemas*.

Obtenido de El Blog Salmón. Teoría General de los Sistemas.:

<https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-es-la-teoria-general-de-sistemas>

OIT/OMS. (18 AL 24 de SEPTIEMBRE de 1984). *INFORME DEL COMITÉ MIXTO DE LA OIT/OMS SOBRE MEDICINA DEL TRABAJO FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO: Naturaleza, incidencia y prevención*. Obtenido de INFORME DEL COMITÉ MIXTO DE LA OIT/OMS SOBRE MEDICINA DEL TRABAJO FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO: Naturaleza, incidencia y prevención.:

http://www.ergonomia.cl/eee/Noticias_anteriores/Entradas/2013/11/1_OIT_OMS_Factores_Psicosociales_en_el_Trabajo.html

Páramo, D. (Julio de 2015). Pensamiento y gestión. *SCIELO*, 1-7. Obtenido de Pensamiento y gestión: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762015000200001

Restrepo Ochoa, D. A. (2013). La Teoría Fundamentada como metodología para la integración del análisis procesual y estructural en la investigación de las Representaciones Sociales. *CES Psicología*, 122-133.

Salanova, M. (2009). *Psicología de la Salud Ocupacional*. Madrid: SÍNTESIS. Obtenido de Psicología de la Salud Ocupacional.

Teoría General de los Sistemas. (6 de Abril de 2014). *Teoría General de los Sistemas, Retroalimentación*. Obtenido de Teoría General de los Sistemas, Retroalimentación.: <http://teoriageneraldesistemasdb.blogspot.com/2014/04/retroalimentacion.html>

Torres, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Pearson Educación.

Trabajo, Organización Internacional de Salud. (18-24 de Septiembre de 1984). *Informe del Comité Mixto OIT/OMS de Medicina del Trabajo. Novena Reunión*. Obtenido de Informe del Comité Mixto OIT/OMS de Medicina del Trabajo. Novena Reunión.: http://www.ergonomia.cl/eee/Noticias_anteriores/Entradas/2013/11/1_OIT_OMS_Factores_Psicosociales_en_el_Trabajo.html

Universidad Autónoma Metropolitana. (2018). *Energía y consumo*. Obtenido de Energía y consumo: <http://energiayconsumo16in.blogspot.com/search/label/Campo>

Velázquez, M. (2011). *Riesgos psicosociales en el ámbito laboral. Monografías*. España: Lettera publicaciones SL.

Villacis, F. (Junio de 2018). *Evaluar. 5 Beneficios de la prevención de los riesgos psicosociales en las empresas*. Obtenido de Evaluar. 5 Beneficios de la prevención de los riesgos psicosociales en las empresas.: <https://blogs.evaluar.com/5-beneficios-de-la-prevención-de-los-riesgos-psicosociales-en-las-empresas>

Wigodski, J. (14 de julio de 2010). *Metodología de la Investigación. Población y muestra*. Obtenido de Metodología de la Investigación. Población y muestra: <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>