



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

**PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS
PSICOSOCIALES EN UNA EMPRESA PRIVADA
DE SERVICIOS EXEQUIALES DE QUITO, 2024**

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

AUTOR: CACUANGO PILAGUANO VERÓNICA MARIBEL

TUTOR: LUZURIAGA MERA JOHANNA CRISTINA

Quito - Ecuador

2025

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

Yo, VERÓNICA MARIBEL CACUANGO PILAGUANO con documento de identificación N° 1754506150 manifiesto que:

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

Quito, 1 de febrero del año 2025

Atentamente,



CACUANGO
PILAGUANO
VERÓNICA MARIBEL
1754506150

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

Yo, CACUANGO PILAGUANO VERÓNICA MARIBEL con documento de identificación No.1754506150, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor de la Sistematización de prácticas de investigación y/o intervención: PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN UNA EMPRESA PRIVADA DE SERVICIOS EXEQUIALES DE QUITO, 2024, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciada en Psicología, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

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

Quito, 1 de febrero del año 2025

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink that reads "Verónica Cacuango". The signature is enclosed within a hand-drawn blue oval.

CACUANGO PILAGUANO
VERÓNICA MARIBEL
1754506150

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, LUZURIAGA MERA JOHANNA CRISTINA con documento de identificación N° 171764090-6, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN UNA EMPRESA PRIVADA DE SERVICIOS EXEQUIALES DE QUITO, 2024, realizado por CACUANGO PILAGUANO VERÓNICA MARIBEL con documento de identificación N° 1754506150, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Sistematización de prácticas de investigación y/o intervención que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 1 de febrero del año 2025

Atentamente,

JOHANNA
CRISTINA
LUZURIAGA MERA



Firmado digitalmente por
JOHANNA CRISTINA
LUZURIAGA MERA
Fecha: 2025.01.31 06:44:04
-05'00'

LUZURIAGA MERA
CRISTINA JOHANNA
171764090-6

Dedicatoria y agradecimiento

Dedico y agradezco el presente trabajo de titulación principalmente a Dios y a mis padres Mirian Pilaguano y José Cacuangó quienes han estado conmigo en absolutamente todo, enseñándome con su ejemplo lo fuertes que hay que ser en este camino de vida, para poder finalmente lograr mis sueños y metas, quienes me han llenado de amor desde que he sido pequeña y nunca han puesto obstáculo alguno para ayudarme en todas mis dificultades. Agradezco a mi hermano Edison Cacuangó, con su forma tan especial de quererme, aconsejándome y brindándome su apoyo incondicional que nunca me lo ha negado, también quiero agradecer a mi pareja Ricardo Medina que me ha acompañado en todo el transcurso de la carrera, extendiéndome su amor, cariño y sobre todo comprensión en momentos de estrés y dificultades. Todos ustedes fueron mi red de contención me ayudó a mantener el ánimo en los momentos más duros. Cada uno de ustedes contribuyó a que este proceso fuera más llevadero y significativo.

Agradecimiento infinito a mi tutora la Dra. Luzuriaga Mera Johanna Cristina, quien desde el día uno que acepto, dirigir mi tesis ha alimentándome de conocimientos, fortaleza para no decaer en el proceso de mi trabajo, alentándome hasta el final para poder concluirlo de la mejor manera. Y seguidamente a la Universidad Politécnica Salesiana, gracias por brindarme la oportunidad de crecer académica y profesionalmente me ha regalado experiencias y aprendizajes enriquecedoras poniendo siempre en alto los valores y principios que Don Bosco con su ejemplo instauro en los jóvenes.

Por último, pero no menos importante, dedico este trabajo con todo mi amor a mis angelitos que de manera apresurada se me adelantaron, quedándome con la tristeza de que no pudieron estar físicamente conmigo, acompañándome en el cumplimiento de uno de mis sueños, sin embargo, son mi impulso para seguir adelante y que desde donde quiera que estén se sientan orgullosos de mí.

Veronica Cacuangó P.

Resumen

Los procesos de cambios en las organizaciones son inevitables. Por eso identificar los riesgos psicosociales presentes empresa privada ubicada en la ciudad de Quito, ha sido un esencial motivante para responder las necesidades de la empresa en el entorno de trabajo del personal administrativo y operativo, con el objetivo de entender la condición de salud física, mental y social que los empleados poseen al realizar su labor, y de esta manera poder plantear estrategias preventivas y mejoras continuas que les faciliten trabajar en lugares y puestos de trabajo seguros y saludables.

Se ejecutó la investigación utilizando un diseño no experimental, de alcance explicativo – descriptivo, con un enfoque cuantitativo y de tipo transversal. Como instrumento de aplicación se empleó, el cuestionario de Riesgos Psicosociales del Ministerio del Trabajo (2018), que este compuesto de 58 preguntas, agrupados por ocho dimensiones. Se contó con la participación de la población de la empresa con un total de 55 trabajadores, sin embargo, 2 participantes no completaron el instrumento. Los datos recolectados se analizaron con la herramienta de tabulación que nos brinda el mismo cuestionario. En los resultados generales se evidencio que el 64% de empleados percibe un nivel de riesgo bajo, un 34% indica un nivel de riesgo medio, nivel de riesgo alto es disminuido (2%). De acuerdo, a los resultados se concluye con el desarrollo de una propuesta de un plan de prevención de riesgos psicosociales, en beneficio de los trabajadores, priorizando un ambiente laboral apropiado en la empresa.

Palabras claves: factor psicosocial, riesgo psicosocial laboral, salud ocupacional, ambiente laboral, plan de prevención.

Abstract

The processes of change in organizations are inevitable. Therefore, identifying psychosocial risks in a private company located in the city of Quito, has been an essential motivator to meet the needs of the company in the work environment of administrative and operational staff, in order to understand the condition of physical, mental and social health that employees have when performing their work, and thus to propose preventive strategies and continuous improvements that facilitate them to work in safe and healthy workplaces and workplaces. The research was carried out using a non-experimental design, of explanatory-descriptive scope, with a quantitative and cross-sectional approach. As an application instrument, the Psychosocial Risks questionnaire of the Ministry of Labor (2018) was used, which is composed of 58 questions, grouped by eight dimensions. The company's population participated with a total of 55 workers; however, 2 participants did not complete the instrument. The data collected were analyzed with the tabulation tool provided by the questionnaire itself. The general results show that 64% of employees perceive a low level of risk, 34% indicate a medium risk level, high risk level is decreased (2%). According to the results, we conclude with the development of a proposal for a psychosocial risk prevention plan for the benefit of workers, prioritizing an appropriate work environment in the company.

Keywords: psychosocial factor, occupational psychosocial risk, occupational health, work environment, prevention plan.

Índice de contenido

I.	Datos informativos del proyecto	1
II.	Objetivo.....	1
III.	Eje de la intervención o investigación.....	2
	Salud ocupacional – medio ambiente laboral	2
	Factores psicosociales.....	3
	Riesgos psicosociales laborales	4
	Relación entre factores de riesgos psicosociales y la salud ocupacional-medio ambiente laboral.....	5
IV.	Objeto de la intervención o de la práctica de investigación/intervención.	6
V.	Metodología	7
	Enfoque cuantitativo	7
	Tipo de diseño.....	8
	Instrumento	8
	Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial	8
	Población	12
	Consideraciones éticas.....	12
VI.	Preguntas clave.....	13
	Preguntas de inicio.....	13
	Preguntas interpretativas.....	13
	Preguntas de cierre.....	13
VII.	Organización y procesamiento de la información	13
VIII.	Análisis de la información.....	14
IX.	Justificación.....	17
X.	Caracterización de los beneficiarios.....	19
	Datos sociodemográficos	20
XI.	Interpretación.....	23

Análisis de los resultados generales	24
Dimensión 1: Carga y ritmo de trabajo.....	26
Dimensión 2: Desarrollo de competencias	26
Dimensión 3: <i>Liderazgo</i>	26
Dimensión 4: Margen de acción y control.....	27
Dimensión 5: Organización del trabajo	27
Dimensión 6: Recuperación:.....	27
Dimensiones 7: Soporte y apoyo	27
Dimensión 8: Otros puntos importantes	28
XII. Principales logros del aprendizaje	29
XIII. Conclusiones.....	30
XIV. Recomendaciones	31
XV. Referencias bibliográficas:	32
XVI. Anexos	34
ANEXO 1	34
Consentimiento informado	34
ANEXO 2	35
Cuestionario de Evaluación Psicosocial en Espacios Laborales.....	35
ANEXO 3	37
Propuesta de Plan de Prevención de Riesgos Psicosociales	37

I. Datos informativos del proyecto

- **Título del trabajo de titulación en la opción investigación/intervención:**

Plan de prevención de riesgos psicosociales en una empresa privada de servicios exequiales de Quito, 2024

- **Nombre del proyecto, estudio y/o grupo de investigación en el que se inserta la práctica de investigación/intervención.**

Trabajo y salud mental considerando dilemas y desafíos

- **Delimitación del tema**

Para abordar la problemática de riesgos psicosociales en una empresa privada de servicios exequiales en Quito, este estudio se enfoca en la evaluación de factores que pueden impactar en la salud mental de los empleados. Se seleccionan trabajadores de ambos géneros para participar en esta investigación, que se centra en el segundo semestre de 2024.

II. Objetivo

Objetivo general

- Evaluar los riesgos psicosociales del ambiente laboral de los colaboradores de una empresa privada de servicios exequiales para proponer un plan de prevención.

Objetivos específicos

- Indagar artículos científicos, libros e investigaciones previas en base al tema planteado mediante bases de datos académicas, con el fin aportar al estado del arte de la investigación.
- Identificar los riesgos psicosociales presentes en la empresa mediante la aplicación del cuestionario de Riesgos Psicosociales del Ministerio del Trabajo.

- Proponer el diseño de un plan de prevención enfocada en estrategias para la mitigación de los riesgos psicosociales identificados.

III. Eje de la intervención o investigación

En este apartado se analizarán los conceptos más relevantes que se estarán considerando a lo largo de todo el estudio investigativo, por lo que los conceptos a abordar será la salud ocupacional y los factores y riesgos psicosociales:

Salud ocupacional – medio ambiente laboral

El concepto de salud ocupacional laboral es primordial, y está íntimamente relacionado con el medio ambiente de su entorno laboral, por lo que es importante conocer la dinámica del comportamiento del individuo en su entorno para ayudar a prevenir los factores de riesgo psicosociales que lo rodean.

Según Ramírez et al. (2020), menciona que la salud ocupacional comprende el conjunto de actividades que se encuentran asociadas con áreas multidisciplinarias, que tienen como objetivo en común la promoción y mantenimiento del grado más alto posible de salud y bienestar físico, mental y social de cada uno de los empleados promoviendo la adaptación del trabajo al hombre y del hombre a su trabajo, de manera que exista una relación sana entre los mismos. De hecho, el entorno y medio ambiente laboral son un factor de suma importancia, que, si no se encuentra en buenas condiciones, compromete la salud de la persona, provocando malestar y discrepancia entre el cuerpo, la mente y las normas sociales.

Además, la empresa u organización tiene la responsabilidad de garantizar la seguridad y salud ocupacional como principio y derecho del trabajador, encargado de prevenir de accidentes y enfermedades causadas por el ambiente y condiciones de trabajo a las cuales están expuestos los empleados, con el fin de reducir a un mínimo los riesgos que amenacen el bienestar de la persona. La prevención de estos sucesos es posible bajo un enfoque de seguridad y salud ocupacional que se articule en prácticas y planes seguros, como la previsión de peligros, la intervención de riesgos y otras actividades que se contemplan sobre la seguridad y salud ocupacional, alcanzando así un alto grado de aseguramiento en los procesos y actividades de la empresa, con un enfoque neto hacia la salud y bienestar, prevención de enfermedades y el autocuidado del personal (Bedoya, 2018).

Por ello, es fundamental que las condiciones de trabajo tales como la estructura, la correcta administración, jornadas laborales previamente planificadas, remuneración acorde

al puesto de trabajo, materia prima en buenas condiciones, tecnología involucrada adecuada, ambiente laboral saludable, la ergonomía, organización y sin duda la participación de los trabajadores, se encuentren en un medio ambiente laboral apropiado que permite al personal de la empresa sentirse seguros de desempeñar sus actividades laborales, de manera que no repercuta en el bienestar y salud de los trabajadores (Salud y Seguridad en el Trabajo, 2014).

Factores psicosociales

Son condiciones que están inmersos en el trabajo, relacionados con la organización de la empresa, condiciones de trabajo, que puede afectar o beneficiar en el bienestar y la salud física y mental de los trabajadores como al desarrollo del trabajo, así como a la productividad empresarial (Fernández, 2013). Además, los factores psicosociales tienen que ver con las interacciones que se producen dentro y fuera del entorno laboral, entendiendo que en el primer caso se encuentra desempeñando el rol que le corresponde y en las condiciones en que este está organizado, mientras que en el segundo caso se encuentran sus capacidades, deseos personales, necesidades y condiciones de vida fuera del trabajo. Estas interacciones deben tener un constante equilibrio saludable ya que influyen en el rendimiento, en el bienestar, en la satisfacción y, por tanto, en la salud del trabajador (Fernández, 2013).

Mientras que, para Ramírez et al. (2020) los factores psicosociales dentro del trabajo se caracterizan por las experiencias y percepciones que tiene el trabajador, algunos son de carácter colectivo, mientras que otros son de carácter individuales como aspecto personales y emocionales, expectativas económicas o de desarrollo personal, entre otros. Por lo que, ambiente laboral se encuentra estrechamente vinculado de forma sustancial a su estructura y condiciones de vida con excelencia empresarial, ya que también se deben considerar aspectos como el contexto histórico con su conjunto de características demográfica, económicos y sociales de los trabajadores.

Algunos de los principales factores psicosociales que frecuentemente amenazan la salud de los trabajadores se señalan a continuación:

- Desempeño profesional
- Organización y función
- Tareas
- Condiciones de trabajo
- Horario de trabajo

- Contexto y entorno social

Además de otros factores externos al lugar de trabajo, pero que guardan relación con las preocupaciones del trabajador, y se derivan de situaciones familiares, sociales, culturales, nutrición, transporte, vivienda, salud y seguridad en su lugar de trabajo (Ramírez et al., 2020).

Riesgos psicosociales laborales

Se refiere a las situaciones laborales que se caracterizan por tener una alta probabilidad de dañar gravemente a corto o largo plazo, la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente (Moreno, 2011.). De manera que en algunas ocasiones se relaciona con la falta de resolución de conflictos, la falta de actividad física, las acciones formativas e informativas, el aislamiento, la adecuación, espacios limitados y la escasa separación de la vida laboral de la familiar (Saltos et al., 2021)

Desde la perspectiva de Valencia (2022), considera que los riesgos psicosociales se derivan de diversos factores donde se aquejan circunstancias producidas por escasos contextos sociales donde llegan afectar la salud física, psíquica y social del trabajador que en muchas de las ocasiones no pueden llegar a evitar y son muy inciertas pero llegan hacer mortales afectando gravemente su comportamiento en general y aislándolo del mundo que lo rodea convirtiéndose en enfermedades perjudiciales que distancian totalmente a la persona y su puesto de trabajo si no se toman medidas tempranas.

Además, los riesgos psicosociales en el ámbito laboral pueden estar originadas por disfunciones o deterioro en:

- a) Las funciones de la actividad: a causa de la mala organización de tareas referente a la excesiva cantidad de trabajo, carencia en el desarrollo de habilidades de la persona, monotonía, disminución de autonomía, responsabilidad inestable, ritmo de trabajo indeseado.
- b) Las características de la organización: cuando la estructura jerárquica, los canales de comunicación son débiles el clima, el compromiso y la cultura de encuentran descentralizados dentro de la empresa como de los trabajadores.
- c) Condiciones de trabajo: no existe un diseño del lugar de trabajo acorde a las actividades determinadas según el cargo.

- d) Organización de tiempo de trabajo: se ve deteriorado cuando la jornada se extiende debido a la carga laboral que exige la empresa, no existe pausas activas, lo cual no se valora el trabajo de la persona. (Gil-Monte, 2012)

Los riesgos psicosociales no solo constituyen una amenaza para el bienestar individual de los trabajadores, sino que también representan un potencial problema de salud pública. Por lo que, la promoción de la salud laboral es una estrategia de intervención importante para fomentar la salud de los trabajadores y, consecuentemente, de la población (Gil-Monte, 2012).

Asimismo, OIT (2013), agrega que los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés.

Podemos entender mejor el termino psicosociales si se divide de la siguiente forma: “psico” afectan a través de la psique en base a al funcionamiento de la mente y; “social” origen es social y determina de cierta u otra manera en el comportamiento dentro del ambiente laboral.

Relación entre factores de riesgos psicosociales y la salud ocupacional-medio ambiente laboral

Los elementos psicosociales tienen la capacidad de influir significativamente en la dinámica laboral y en el bienestar general de los trabajadores. En el primer hecho fomentan el desarrollo personal de los individuos, mientras que en el segundo son desfavorables perjudican su salud y su bienestar (Gil-Monte, 2012).

La generación de riesgos psicosociales en el entorno laboral no se origina primordialmente en las características individuales de los empleados, sino más bien en la configuración del ambiente laboral. Estas condiciones adversas suelen derivarse de una estructura organizacional deficiente que no logra responder adecuadamente a las necesidades de los trabajadores. Por ello, es necesario evaluar el entorno e intentar modificarlo para generar unas condiciones de trabajo adecuadas para el “trabajador normal” que debe desempeñar el puesto (Gil-Monte, 2009).

Es elemental que el departamento de salud ocupacional tenga peso en una organización, ya que además de procurar el más alto bienestar físico, mental y social de los empleados, este también busca establecer y mantener un medio ambiente de trabajo seguro y sano (Ramírez et al., 2020).

Frente a este contexto, un adecuado ambiente laboral da como resultado el gozo de

salud y seguridad de los trabajadores, sin embargo, si no existe una correcta organización de los factores psicosociales en el medio laboral, es probable que se conviertan en riesgos psicosociales, los cuales abarcan problemas tanto para el empleado como para la empresa. Por esta razón, es crucial e importante la prevención y promoción de la salud laboral y un ambiente propicio donde los trabajadores no tengan riesgo de ningún tipo.

IV. Objeto de la intervención o de la práctica de investigación/intervención.

El presente estudio tiene como objeto a los riesgos psicosociales en un ambiente organizacional, se ha considerado a los riesgos psicosociales como objeto de investigación, debido a que es la problemática central que actualmente varias organizaciones poseen, cuando no tienen las adecuadas medidas preventivas para evitar enfermedades, patologías o lesiones derivadas de un ambiente laboral inadecuado y desorganizado que detectan malas condiciones de trabajo.

Según Moreno (2011), refiere que las organizaciones lamentablemente muchas veces se enfocan únicamente en la competitividad y producción masiva de bienes y servicios, ignorando el bienestar y salud de los trabajadores, en consecuencia, se considera que predominan más factores psicosociales negativos que positivos, cuando no existe compromiso real de cambio de todos los que componen una organización. La salud ocupacional se enfoca en asegurar que todos los trabajadores disfruten de un entorno seguro y saludable. Para ello, es crucial que las condiciones laborales sean óptimas y que se atiendan factores como la autonomía en el trabajo, horarios flexibles, ritmos de trabajo razonable, y una comunicación efectiva dentro de la organización, ya sea ascendente, horizontal o descendente. De hecho, si la organización no pone énfasis a priorizar un ambiente laboral donde gocen de condiciones óptimas para que exista un desempeño laboral eficiente, los factores psicosociales de riesgo podrían realmente amenazar la salud de los trabajadores, estos riesgos tienen características propias que hacen más complicado su manejo, evaluación y control, causando repercusiones que van desde aspectos físicos y psicológicos, que deterioran la salud del trabajador (Moreno, 2011).

De modo que, la motivación a la realización del presente proyecto investigativo radica en la necesidad de buscar el bienestar del trabajador, la seguridad y salud en todas sus dimensiones, brindando y facilitando estrategias adecuadas, mediante el objeto de

investigación concluye con la propuesta del diseño de un plan de prevención de riesgos psicosociales en una empresa privada de servicios exequiales de Quito, plan que se diseñará en el periodo 2024-2025, donde es importante contar con la disposición y participación de toda la organización como un solo sistema, de manera que se pueda lograr mitigar los riesgos más prevalentes y prevenir los riesgos que pueden amenazar la salud de los trabajadores.

V. Metodología

Esta investigación adopta un enfoque cuantitativo para la recopilación y análisis de datos, con el objetivo de verificar hipótesis mediante mediciones numéricas y análisis estadísticos. Este método permite establecer patrones de comportamiento y confirmar teorías previas. Además, el tipo de alcance que se llevara a cabo en la investigación será de tipo descriptivo – explicativo, ello debido a que mediante los dos alcances jugaran un papel fundamental para lograr una investigación óptima.

Enfoque cuantitativo

Sampieri et al. (2014), refiere que el enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. Cada fase deriva de la siguiente y no podemos omitir pasos. Los pasos metodológicos suelen derivarse de los objetivos y preguntas de investigación, la revisión de literatura existente y el desarrollo de un marco teórico. De manera que, se ha seleccionado este enfoque con la finalidad de recolectar los datos deseados, por medio de un instrumento estandarizado, y los datos recolectados serán analizados mediante procesos estadísticos, que nos permite explicar los riesgos psicosociales presentes en una empresa de servicios exequiales.

El tipo de alcance de la presente investigación será de tipo explicativo – descriptivo, se los caracteriza porque tienen el fin de brindar la comprensión específica y concreta del previo análisis de datos números y estadísticos, obtenido de la recolección de datos del instrumento utilizado. Por un lado, el tipo descriptivo nos ayuda a caracterizar e interpretar las o la variable investigada y dimensiones, junto con sus conceptos ya definidos, es importante entonces que el tipo de alcance explicativo entre en juego para responder el porqué de la realidad de un fenómeno o problemática de la investigación. En ese sentido, los dos alcances juntos serán un apoyo importante para determinar los riesgos psicosociales positivos y negativos, que posee la empresa de servicios exequiales, es clave la explicación

de las dimensiones y variables que componen la problemática a investigar. Por lo tanto, el tipo de alcance descriptivo – explicativo están dirigidos describir y explicar las causas y efectos del fenómeno estudiado, proporcionando un entendimiento de una manera más estructurada que otros tipos de alcance (Hernández & Mendoza, 2020).

Tipo de diseño

La investigación empleará un diseño no experimental, de corte transversal o transeccional; en cuanto al diseño no experimental se lo caracteriza porque no se altera ni se manipula la variable a estudiar. Es decir, estos estudios se caracterizan por no manipular intencionalmente las variables independientes para evaluar su impacto en otras variables. En la investigación no experimental, el proceso consiste en observar y medir los fenómenos y variables en su entorno natural, tal como ocurren, con el propósito de analizarlos. Y es de corte transversal porque recopila datos en un solo momento, de manera que se logre determinar la incidencia de un fenómeno o problemática en un momento o periodo, sin manipulación alguna. Por esta razón se ha escogido un diseño no experimental de corte transversal, ya que no existe control directo alguno de las variables, porque las variables ya están determinadas, y únicamente se observa la realidad de la problemática para ser analizada (Hernández & Mendoza, 2020).

Instrumento

El cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales es el instrumento completo y más adecuado en relación con la temática del actual estudio investigativo, con el que se realiza la recolección de datos y que es aplicado al personal de una empresa privada de servicios exequiales; y que finalmente nos permitirá identificar los posibles riesgos psicosociales presentes en la organización.

Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial

En Ecuador, el Ministerio del Trabajo ha colaborado con universidades y otras entidades tanto públicas como privadas para diseñar un cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial. Este instrumento es parte de un esfuerzo más amplio para facilitar la implementación de programas de prevención de riesgos psicosociales (Guía del Ministerio del Trabajo, 2018).

El cuestionario empleado en esta investigación ha sido validado por el Ministerio de Trabajo y está diseñado para ser aplicado a una amplia gama de sujetos, incluyendo tanto a personas naturales como a jurídicas, y a entidades tanto públicas como privadas que cuenten con más de diez empleados. Para asegurar su accesibilidad y comprensión, las preguntas se

formularon utilizando un lenguaje claro y sencillo.

Tabla 1.

Opciones de respuesta del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

<i>Opción De Respuesta</i>	<i>Puntuación</i>
Completamente de Acuerdo	4
Parcialmente de Acuerdo	3
Poco de acuerdo	2
En desacuerdo	1

Fuente: Guía del Ministerio del Trabajo (2018).

El cuestionario está distribuido por 58 ítems agrupado por 8 dimensiones, detallados en el siguiente apartado:

Tabla 2. Dimensiones del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Dimensión	Número total de ítems	Número de ítem en el cuestionario
Carga y ritmo de trabajo	4	1, 2, 3, 4
Desarrollo de competencias	4	5, 6, 7, 8
Liderazgo	6	9, 10, 11, 12, 13, 14
Margen de acción y control	4	15, 16, 17, 18
Organización del trabajo	6	19, 20, 21, 22, 23, 24
Recuperación	5	25, 26, 27, 28, 29
Soporte y apoyo	5	30, 31, 32, 33, 34
Otros puntos importantes:	24	35 al 58
Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio	4	35, 38, 53, 56
Otros puntos importantes: Acoso laboral	2	41, 50

Otros puntos importantes: Acoso sexual	2	43, 48
Otros puntos importantes: Adicción al trabajo	5	36, 45, 51, 55 y 57
Otros puntos importantes: Condiciones del Trabajo	2	40, 47
Otros puntos importantes: Doble presencia (laboral – familiar)	2	46, 49
Otros puntos importantes: Estabilidad laboral y emocional	5	37, 39, 42, 52, 54
Otros puntos importantes: Salud auto percibida	2	44, 58

Fuente: Guía del Ministerio del Trabajo (2018).

Para determinar el nivel de riesgo psicosocial general en la empresa, se llevará a cabo una operación matemática simple: la suma de las puntuaciones obtenidas en cada dimensión evaluada por el cuestionario.

Una vez se haya finalizado la tabulación de datos se visualizará los resultados del cuestionario a fin de la realización del análisis pertinente, de esa manera, establecer la propuesta de un plan de prevención determinado para la organización.

No obstante, se considera fundamental tener claro las dimensiones del cuestionario, por lo que a continuación se muestra de manera detallada las dimensiones para mejor comprensión del cuestionario y de lo que se quiere evaluar:

- **Carga y ritmo de trabajo:** Este factor se refiere a la combinación de exigencias físicas y mentales que pueden ser excesivas y afectar la salud del trabajador, debido tanto al volumen como a la velocidad requerida para completar las tareas, ya sean estáticas o dinámicas.
- **Desarrollo de competencias:** Consiste en las oportunidades que tiene un empleado para desarrollar o mejorar sus competencias en línea con las habilidades, conocimientos y actitudes necesarias para responder a las demandas laborales actuales y aplicarlas efectivamente en el entorno de trabajo.

- **Liderazgo:** Este aspecto cubre las habilidades personales necesarias para dirigir equipos, incluyendo la capacidad de coordinar, proporcionar retroalimentación, motivar, influir en otros para el logro de objetivos, comunicar efectivamente la visión y misión de la empresa, y reconocer los logros del equipo.
- **Margen de acción y control:** Se relaciona con la participación de los empleados en la toma de decisiones que afectan su trabajo, como los métodos y ritmo de trabajo, horarios y otros factores laborales.
- **Organización del trabajo:** Refiere a cómo se comunica y utiliza la tecnología dentro de la empresa, la modalidad de distribución del trabajo y la necesidad de mantener un equilibrio constante entre las demandas cualitativas y cuantitativas del trabajo.
- **Recuperación:** Incluye los períodos destinados al descanso y la recuperación de energía después de esfuerzos físicos o mentales, así como el tiempo dedicado a la recreación y a las actividades sociales y familiares fuera del trabajo.
- **Soporte y apoyo:** Se refiere a las medidas, políticas y recursos que proporcionan los superiores y compañeros de trabajo para ayudar a resolver problemas tanto laborales como personales.
- **Acoso discriminatorio y laboral:** Ambos términos describen situaciones donde un empleado es discriminado u hostigado en el ambiente laboral por motivos que incluyen, pero no se limitan a, identidad de género, orientación sexual, edad, discapacidad, entre otros.
- **Acoso sexual:** Comprende las insinuaciones o conductas sexuales no deseadas que impactan negativamente en la integridad de los trabajadores.
- **Adicción al trabajo:** Se da cuando un empleado no puede desconectarse del trabajo, sintiendo la necesidad de asumir tareas ilimitadas, lo cual puede ser premiado en contextos laborales, a diferencia de otras adicciones.
- **Condiciones de trabajo:** Incluyen los riesgos relacionados con la seguridad, ergonomía, higiene y otros factores psicosociales que pueden perjudicar la salud de los trabajadores.
- **Doble presencia (laboral-familiar):** Este término describe el conflicto entre las responsabilidades laborales y familiares o personales.
- **Estabilidad laboral y emocional:** Se refiere a la inseguridad laboral, la incertidumbre sobre el futuro, la falta de motivación o el descontento en el trabajo.

- **Salud auto percibida:** Es la percepción personal de la salud física y mental en relación con el trabajo realizado.

Población

La población, es considerado una muestra probabilística, es decir que toda la población de la organización de servicios exequiales sin excepción serán objeto de estudio en la investigación, incluyendo a 55 trabajadores, considerando que es la totalidad en toda la organización, ubicados en diversas partes del país, con su matriz en Quito, y otras sucursales en Manta, Guayaquil y Chone. La participación de la totalidad de la muestra poblacional nos garantizará obtener datos específicos, precisos y reales en relación con los posibles factores de riesgos psicosociales en sus diferentes niveles de riesgo.

Consideraciones éticas

Para el presente proyecto investigativo, primero se ha tomado en consideración la previa socialización y explicación detallada del proceso de sistematización de la investigación con el gerente general de la empresa de servicios exequiales, con el fin de contar con la autorización para acceder a la participación de los trabajadores en la aplicación de las encuestas durante el estudio investigativo, donde luego se procede a identificar los factores de riesgos psicosociales, y finalmente proponer a la empresa con el diseño de un plan de prevención de riesgos psicosociales, a partir de los resultados finales de las encuestas.

Además, es relevante mencionar, que existen parámetros antes de la ejecución del cuestionario a evaluar, las cuales se detallan de la siguiente manera:

1. Consentimiento informado
2. Instrucciones claras y precisas
3. El cuestionario tendrá una sola respuesta, y éstas son de opción múltiple
4. Finalización y agradecimiento

Un punto importante por mencionar es que los trabajadores/participantes no tendrán riesgo alguno al momento de desarrollar el cuestionario que evalúan los niveles de riesgos de las dimensiones antes detalladas en la Tabla 2; además, el cuestionario cuenta con el consentimiento informado antes del desarrollo de este, donde se garantiza el anonimato del participante como de los datos recopilados.

VI. Preguntas clave

Se formulan tres tipos de preguntas para el caso de la sistematización de intervención:

Preguntas de inicio.

- ¿Cuáles serán los principales riesgos psicosociales de los trabajadores de una empresa privada que brindan servicios exequiales?
- ¿Cuáles serán las necesidades que se debe tomar en cuenta para un plan de prevención de los riesgos psicosociales óptimo para el personal de la empresa?
- ¿Cómo el diseño de un plan de prevención aportara para disminuir o evitar los riesgos psicosociales?

Preguntas interpretativas.

- ¿Cuál es la percepción frente a los niveles que prevalecen mayormente respecto a los factores de riesgo psicosociales?
- ¿Cuál sería el diseño adecuado del plan de prevención de riesgos psicosociales para evitar el deterioro a corto y largo plazo de la salud de los trabajadores?
- ¿Cómo los resultados obtenidos pueden aportar al desarrollo de plan de prevención de riesgos psicosociales?

Preguntas de cierre.

- ¿El cuestionario ayudo a la empresa a la detección de los riesgos sociales?
- ¿El plan de prevención ayudará a mejorar la calidad de vida de los trabajadores?
- ¿Se cumplió con los objetivos previamente planteados?

VII. Organización y procesamiento de la información

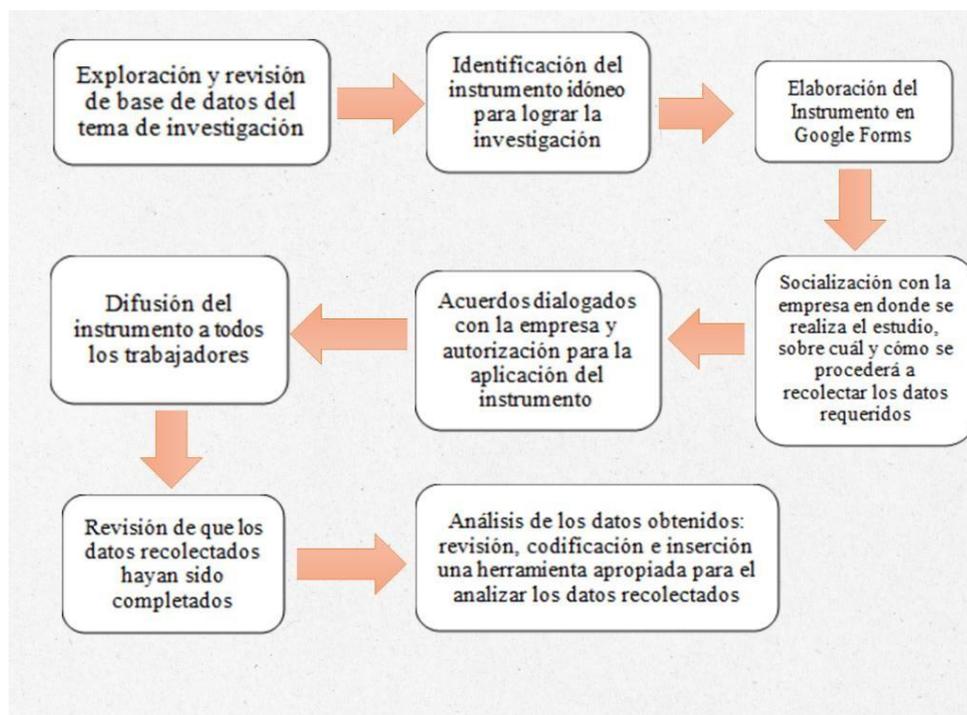
Se ha indagado varias bases de datos que ha sido fundamentales para enriquecer el proceso de sistematización e investigación, las bases de datos utilizadas han sido: eLibro, Redalyc, Scielo, Google Scholar, Repositorios digitales de universidades nacionales e internacionales (UPS, UMHE, UCE, ETC). Se determinó emplear el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial del ministerio del trabajo, como instrumento definitivo en la investigación.

El proceso de desarrollo para lograr la sistematización de la presente investigación se presenta a continuación:

Como parte de proceso de la investigación, se considera como fase fundamental la aplicación y recolección de datos, que se ha aplicado a 55 personas siendo la totalidad de los colaboradores de una empresa de servicios exequiales, se ha adaptado el ‘ ‘cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial ministerio del trabajo’ ’ a la plataforma google forms, para mejor accesibilidad y aplicabilidad para todos debido a la dinámica de sus labores diarias. Por lo que, el área de recursos humanos de la empresa transmitió a todos sus servidores el enlace del cuestionario que arroja Google forms para su aplicabilidad correspondiente.

Posteriormente, para el procesamiento de resultados se ha empleado el programa Microsoft Excel como herramienta confiable y segura para el análisis de datos recolectados, y gráficos estadísticos que nos brindan mejor comprensión de resultados por cada una de las dimensiones del Cuestionario, de manera que se obtengan resultados satisfactorios y fiables, para posterior a ello, basarnos en los resultados para poder cumplir adecuadamente el objetivo principal de la presente investigación.

Figura 1. Procesamiento de información



Nota. La figura muestra el procedimiento de recolección y análisis de datos.

Elaborado por: Cacuango, V. (2025)

VIII. Análisis de la información

Para el análisis de la información recolectada, se considera seguir un enfoque

cuantitativo que nos permitirá identificar los riesgos psicosociales que emergen de una empresa de servicios exequiales, por lo que la etapa de un adecuado y correcto análisis de la información es fundamental, ya que nos permitirá la interpretación óptima de los resultados, como también tomar medidas apropiadas de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Posteriormente, se ejecuta el análisis mediante el programa Microsoft Excel, como herramienta principal, que nos permite obtener una tabulación de resultados más organizada y efectiva, además para una mejor comprensión de los datos recolectados, se muestran los resultados y datos estadísticos en gráficos de pastel, lo cual nos brinda mejor visibilidad, que nos permite identificar el nivel de riesgo “Bajo”, “Medio” y “Alto” que hay que la empresa, tras la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial.

Posteriormente para establecer el nivel de riesgo por dimensión se realizará una sumatoria sencilla de la puntuación obtenida de los ítems que conforman cada dimensión y el resultado se compara con los valores definidos en la siguiente tabla:

Tabla 3. Nivel de riesgo por dimensión

Dimensión	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Carga y ritmo de trabajo	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Desarrollo de competencias	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Liderazgo	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Margen de acción y control	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Organización del trabajo	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Recuperación	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Soporte y apoyo	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes:	73 a 96	49 a 72	24 a 48
Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Otros puntos importantes: Acoso laboral	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Acoso sexual	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Adicción al trabajo	16 a 20	10 a 15	5 a 9

Otros puntos importantes:	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Condiciones del Trabajo			
Otros puntos importantes: Doble presencia (laboral – familiar)	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes:	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Estabilidad laboral y emocional			
Otros puntos importantes: Salud auto percibida	7 a 8	5 a 6	2 a 4

Fuente. Guía del Ministerio del Trabajo (2018).

Para estipular el nivel de riesgo general se realizará una sumatoria simple de la puntuación obtenida en cada dimensión y el resultado se compara con los valores establecidos en la siguiente tabla:

Tabla 4. Nivel de riesgo general

Nivel de Riesgo	Calificación	Descripción
Alto	58 a 116	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.
Medio	117 a 174	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.

Bajo	175 a 232	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
------	-----------	--

Fuente. Guía del Ministerio del Trabajo (2018).

Seguidamente, se trasladan los datos estadísticos recolectados desde Microsoft Excel, lo cual nos brinda y garantiza un análisis estadístico preciso, con un informe detallado de las dimensiones evaluadas, ya que incluyen gráficos y tablas específicas que nos permiten verificar los resultados de manera válida, precisa y confiable. Finalmente, con el análisis pertinente de los resultados emitidos por el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial ministerio del trabajo, procederemos con el diseño de un plan de prevención de riesgos psicosociales existentes en la empresa de servicios exequiales ubicado en la ciudad de Quito.

SEGUNDA PARTE

IX. Justificación

Los riesgos psicosociales tienen un impacto en la salud de los trabajadores a corto y largo plazo, y mucho más cuando no se encuentran en un ambiente laboral seguro, lo que compromete el bienestar de los trabajadores. Por tal razón, el presente proyecto de investigación es desarrollado con el propósito de evaluar e identificar los riesgos presentes en una empresa privada de servicios exequiales situada en la ciudad de Quito, para generar conciencia y reflexión, respecto a los posibles riesgos psicosociales que amenazan a la salud de los trabajadores, de manera que se impulsará una propuesta de un plan de prevención de riesgos psicosociales direccionado a todo el personal de la empresa, ya que la prevención es trabajo y cooperación organizacional es fundamental para que exista un ambiente laboral positivo que permita al trabajador sentirse física y mentalmente seguro del contexto donde se encuentra desarrollando sus actividades.

La Organización Internacional del Trabajo (2023) sostiene que los trabajadores en general enfrentan el riesgo de sufrir daños en su salud debido a las deficientes condiciones laborales, además de verse expuestos diariamente a diversos factores individuales externos a su entorno de trabajo. Estos elementos de riesgo, que la persona percibe de manera negativa,

tienen un impacto en su salud. Por ello, es importante destacar que no todas las personas experimentan de igual manera las circunstancias en las que desempeñan sus labores, y su respuesta varía individualmente de acuerdo a la situación a la que se enfrenten.

Los riesgos psicosociales representan una categoría de peligros que se originan en contextos organizacionales y están sujetos a constantes cambios y evoluciones. Estos riesgos se ven influenciados por diversos factores externos como las fluctuaciones del mercado económico, las innovaciones tecnológicas, y las variaciones en los entornos financieros y laborales. Por lo cual es indispensable el establecimiento de medidas preventivas laborales con sistemas de alerta adecuados para identificar tales riesgos y vigilar las nuevas posibles amenazas a la salud en el trabajo (Moreno-Jiménez & Báez, 2010).

En razón de la situación actual en organizaciones y del mercado laboral, los continuos cambios en el mundo del trabajo han provocado modificaciones internas y externas perjudicando la estabilidad y sostenibilidad de las empresas, información mutante y el conocimiento insuficiente, así como resolución de limitada; estos factores han dado lugar a nuevos riesgos psicosociales relacionados con la carga mental laboral, lo que pone en riesgo el bienestar físico, psicológico y social de los empleados (Terán & Botero, 2012). Por ende, los factores de riesgos psicosociales no es un aspecto irrelevante en la salud laboral, sino que constituye una de las principales preocupaciones a nivel global, ya que han aumentado y se han intensificado debido a la expansión del mercado de servicios y a la constante globalización (Moreno, 2011).

Con este antecedente de avance empresarial y económico, Betancourt (2013), en su texto de “Salud y seguridad en el trabajo en el Ecuador”, evidencia que nuestro país también se ha preocupado por la salud de las y los trabajadores, haciendo énfasis a la seguridad y salud ocupacional por parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) con el Seguro General de Riesgos del Trabajo, grupo de profesionales preocupados por el desarrollo del Talento Humano, identificación, medición, evaluación, control, seguimiento y mejoramiento continuo, de los factores de riesgo psicosocial, promoviendo salud, mayor productividad empresarial y excelente satisfacción laboral, a través de condiciones de seguridad en óptimos ambientes laborales.

Además, la OIT instaura como principal objetivo, mejorar las condiciones de trabajo en las organizaciones, sin embargo, se ha considerado que es complicado evitar completamente los riesgos psicosociales, considerando que cada 15 segundos un trabajador

fallece debido a accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo, y en ese mismo intervalo, 153 trabajadores sufren algún tipo de accidente laboral, se evidencia una alarmante frecuencia de incidentes en el ámbito laboral. Se conoce que en un año ocurren más de 317 millones de accidentes en el trabajo, en promedio, de los cuales muchos resultan en absentismo laboral; debido a esto, el costo de este tipo de accidentes es enorme y la carga económica de no manejar unas buenas prácticas de seguridad y salud se estiman en un 4 % del Producto Interno Bruto (PIB) a nivel mundial cada año (Escobar Segovia et al., 2020, pág., 2016).

Así pues lo expuesto con antelación, se relaciona en ciertos aspectos con la empresa de servicios exequiales, ya que permanecen la mayor parte del tiempo en su actividades laborales cotidianas, donde muchas veces los riesgos ya no son visibles como deberían serlo porque se ha llegado a normalizar el sobrevivir a ciertas circunstancias laborales ya que no ven otro camino para enfrentar situaciones que ponen en peligro la salud de los trabajadores, asumiendo que las condiciones y ambiente laboral puede incidir positiva o negativamente en la calidad de vida de las personas, produciendo en algunos casos riesgos psicosociales significativos en donde el origen está anclado un ambiente laboral hostil, donde la empresa no goza de un sistema y estructura organizada adecuado, y como resultado de ello se refleje el deterioro biopsicosocial del personal a corto o largo plazo.

Finalmente, el presente trabajo busca identificar los riesgos psicosociales para desarrollar una propuesta de prevención de riesgos en una empresa privada de servicios exequiales, conforme a los riesgos que más prevalecen en la organización de manera que se logre cuidar la salud del trabajador.

X. Caracterización de los beneficiarios

La población beneficiaria directa que forma parte de la presente investigación son personas colaboradoras que pertenecen a una empresa privada de servicios exequiales, empresa que tiene la matriz principal en la ciudad de Quito contando también con agencias en Guayaquil, Manta y Chone. Los colaboradores de la empresa se dividen en áreas administrativas y operativas, contando con un total de 55 trabajadores, las características de los mismos es brindar servicios que garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad en cáncer o enfermedades irreversibles, ofreciendo acompañamiento durante el proceso de enfermedad, con asistencia médica, gestión de riesgo y ante la pérdida de un ser querido, apoyando y viabilizando el servicio funerario que incluye: trámites legales, traslados,

sala de velación, y servicios religiosos.

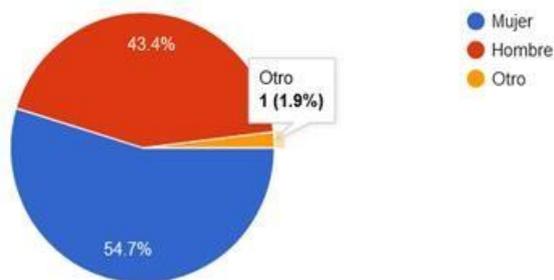
Los datos sociodemográficos de los trabajadores que participaron en la investigación, tomando en cuenta, que, de los 55 trabajadores que son el total de una empresa privada de servicios exequiales; únicamente 53 completaron el cuestionario aceptando el consentimiento informado.

Datos sociodemográficos

Figura 2

Sexo:

53 respuestas



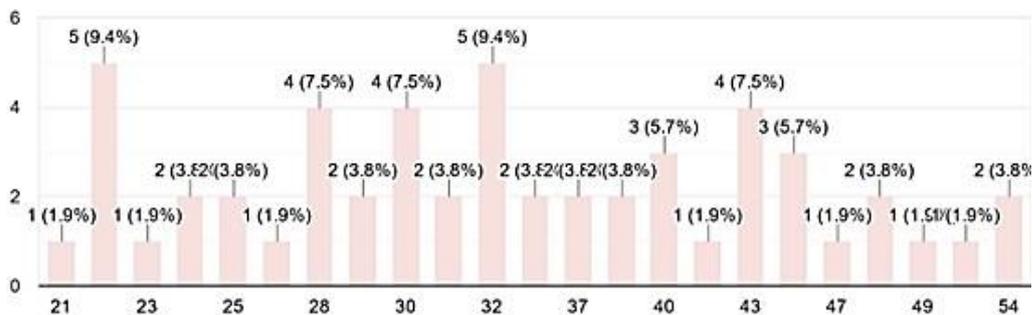
Elaborado por: Cacuango, V. (2025)

Análisis: la ilustración indica que, en el cuestionario de riesgos psicosociales, muestra la participación con más prevalencia en mujeres que en hombres y con un 1.9% que se identifica en otra categoría.

Figura 3

Edad: Ubicar únicamente el número de edad

53 respuestas



Elaborado por: Cacuango, V. (2025)

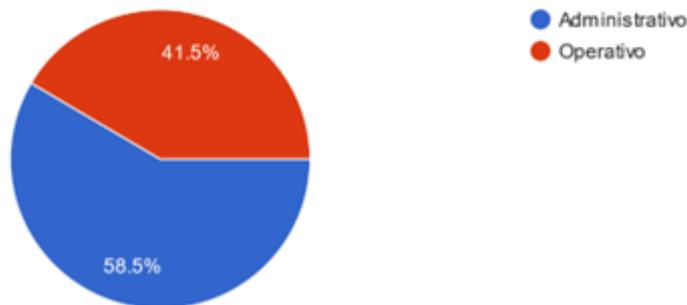
Análisis: La ilustración muestra la distribución etaria de los 53 participantes que completaron el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales. Se identifica una variabilidad notable

en las edades, con picos en los intervalos de 21, 32 y 43 años, cada uno de los cuales constituye el 9.4% del total de participantes. Otros intervalos de edad con representaciones notables incluyen los 28, 30 y 40 años, cada uno con un 7.5%.

Figura 4

Nivel de gestión:

53 respuestas



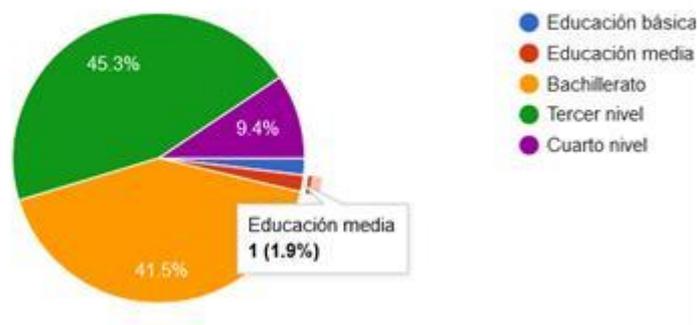
Elaborado por: Cacuango, V. (2025)

Análisis: La representación gráfica ilustra que el personal administrativo predomina con un 58,5%, al personal operativo con un 41,5% de una empresa de servicios exequiales.

Figura 5

Nivel de instrucción concluido:

53 respuestas



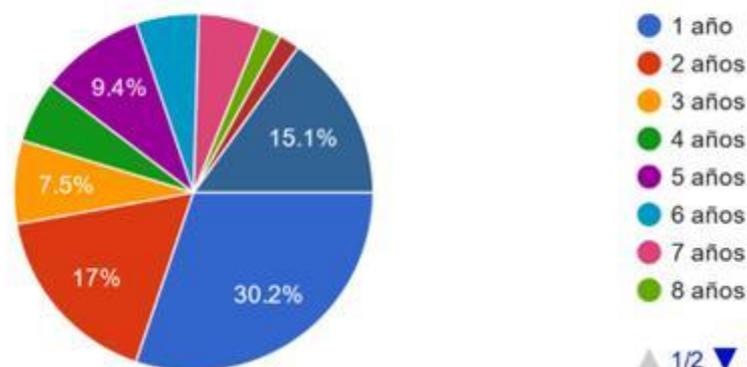
Elaborado por: Cacuango, V. (2025)

Análisis: El diagrama ilustra la distribución del nivel de instrucción concluido entre los miembros de la empresa. Un 45.3% ha logrado un nivel de tercer nivel. En contraste, los niveles de educación de nivel básico y medio ostentan una representación mínima, con apenas un 1.9% cada uno.

Figura 6

Tiempo de servicio en la institución:

53 respuestas



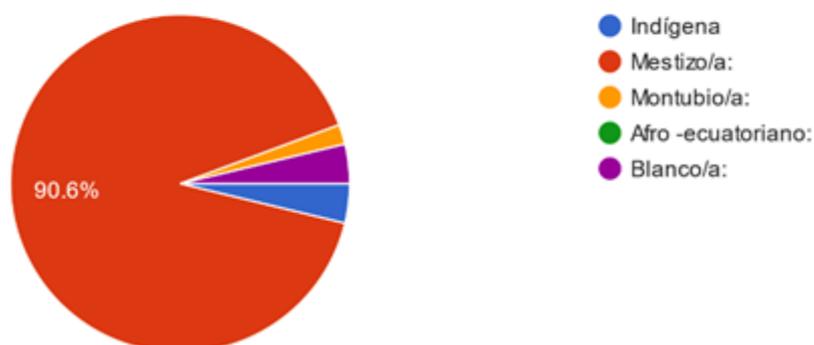
Elaborado por: Cacuango, V. (2025)

Análisis: La representación gráfica ilustra la distribución del tiempo de servicio de los empleados en la entidad, subrayando una concentración significativa en la categoría de 5 a 7 años, con un 30.2% de los colaboradores con un mínimo de 5 años de servicio y un 5.7% en las categorías de 6 y 7 años respectivamente. Este conjunto representa la mayoría, lo que sugiere una notable estabilidad laboral en este intervalo temporal. No obstante, un 15.1% cuenta con únicamente un año de experiencia en la entidad, mientras que un 17% tiene dos años, lo que indica una rotación significativa durante los primeros años de empleo. Los colaboradores de edad superior (8 y 9 años) constituyen un porcentaje mínimo (1.9%), lo que podría indicar obstáculos en la retención a largo plazo.

Figura 7

Auto-identificación étnica:

53 respuestas



Elaborado por: Cacuango, V. (2025)

Análisis: La representación gráfica evidencia la autoidentificación étnica de los miembros de la entidad. La mayor proporción, un 90.6%, se identifica como mestizo/a, a comparación de las demás que tiene un porcentaje mínimo. Esta composición evidencia una predominancia de homogeneidad étnica, lo que podría tener un impacto en las dinámicas culturales y sociales en el contexto laboral. No obstante, resulta esencial tener en cuenta las necesidades particulares de las minorías étnicas representadas para asegurar un ambiente inclusivo y equitativo.

XI. Interpretación

En esta sección se presentará la descripción de los resultados por dimensión del instrumento utilizado para identificar los riesgos psicosociales.

Tabla 5

RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL			
Dimensiones Del Cuestionario	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Dimensión 1. Carga y Ritmo de Trabajo	60%	36%	4%
Dimensión 2. Desarrollo de Competencias	57%	40%	4%
Dimensión 3. Liderazgo	60%	32%	8%
Dimensión 4. Margen de Acción y Control	40%	60%	0%
Dimensión 5. Organización el Trabajo	75%	19%	6%
Dimensión 6. Recuperación	53%	43%	4%
Dimensión 7. Soporte y Apoyo	49%	45%	6%
Dimensión 8. Otros Puntos Importantes	70%	30%	0%
Dimensión 8.1. Otros Puntos Importantes: Acoso Discriminatorio	68%	30%	2%

Dimensión 8.2. Otros Puntos Importantes: Acoso Laboral	38%	49%	13%
Dimensión 8.3. Otros Puntos Importantes: Acoso Sexual	79%	21%	0%
Dimensión 8.4. Otros Puntos Importantes: Adicción Al Trabajo	66%	34%	0%
Dimensión 8.5. Otros Puntos Importantes: Condiciones Del Trabajo	57%	38%	6%
Dimensión 8.6. Otros Puntos Importantes: Doble Presencia (Laboral – Familiar)	49%	47%	4%
Dimensión 8.7. Otros Puntos Importantes: Estabilidad Laboral Y Emocional	64%	36%	0%
Dimensión 8.8. Otros Puntos Importantes: Salud Auto Percibida	53%	43%	4%
Resultado Global De La Evaluación De Riesgo Psicosocial	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
	64%	34%	2%

Nota. Resultado por dimensiones de la evaluación de riesgos psicosociales

Fuente. Guía del Ministerio del Trabajo (2018). **Elaborado por.** Cacuango, V. (2025).

Análisis de los resultados generales: el cuestionario fue realizado por 53 empleados de una entidad de servicios exequiales distribuidos en Quito, Manta, Guayaquil y Chone pone de manifiesto una prevalencia notable de riesgos bajos en la mayoría de las dimensiones examinadas. No obstante, se reconocen áreas particulares que demandan prioridad para asegurar un ambiente laboral saludable y sostenible.

Generalmente, el 64% de empleados percibe un nivel de riesgo bajo, lo que indica condiciones laborales favorables en múltiples aspectos. Sin embargo, un 34% indica un nivel de riesgo medio, lo cual señala la existencia de factores que, en caso de no ser tratados de manera oportuna, podrían poner en riesgo la salud y el bienestar de los trabajadores. Además, a pesar de que el nivel de riesgo elevado es disminuido (2%), este conjunto constituye una

circunstancia crítica que requiere una intervención inmediata para evitar repercusiones adversas.

El análisis por dimensiones revela que, en relación con la carga y el ritmo laboral, predominan los riesgos bajos. Sin embargo, un porcentaje significativo señala experimentar presión en sus tareas cotidianas, lo cual se manifiesta en niveles de riesgo medio y alto. Respecto al fomento de habilidades, a pesar de que la mayoría de los trabajadores no percibe riesgos significativos, se identifica una proporción significativa que identifica áreas de mejora vinculadas a las oportunidades de formación y desarrollo profesional. En contraste, la dimensión de liderazgo exhibe resultados generalmente favorables, aunque una minoría subraya la necesidad de robustecer el estilo de liderazgo y la comunicación interna.

El margen de acción y control constituye un elemento que demanda consideración, dado que una considerable proporción de los trabajadores percibe un riesgo medio vinculado a la ausencia de autonomía en el proceso de toma de decisiones. Por el contrario, la organización laboral se sitúa entre las dimensiones con resultados más favorables, evidenciando claridad en los procesos y roles asignados. No obstante, la dimensión de recuperación pone de manifiesto que una proporción significativa de empleados experimenta dificultades para lograr un equilibrio entre el tiempo de descanso y las exigencias laborales, lo cual podría impactar su rendimiento y bienestar a largo plazo.

Los elementos significativos adicionales proporcionan información pertinente acerca de factores particulares. Aunque el acoso discriminatorio y el acoso sexual presentan niveles de riesgo reducidos en la mayoría de las instancias, el acoso en el ámbito laboral se manifiesta como una cuestión de considerable importancia, con un porcentaje significativo de empleados que presentan niveles de riesgo medio y alto. Además, la doble presencia, que conlleva la armonización entre las obligaciones laborales y familiares, evidencia un riesgo medio significativo que puede afectar la estabilidad emocional y el rendimiento laboral.

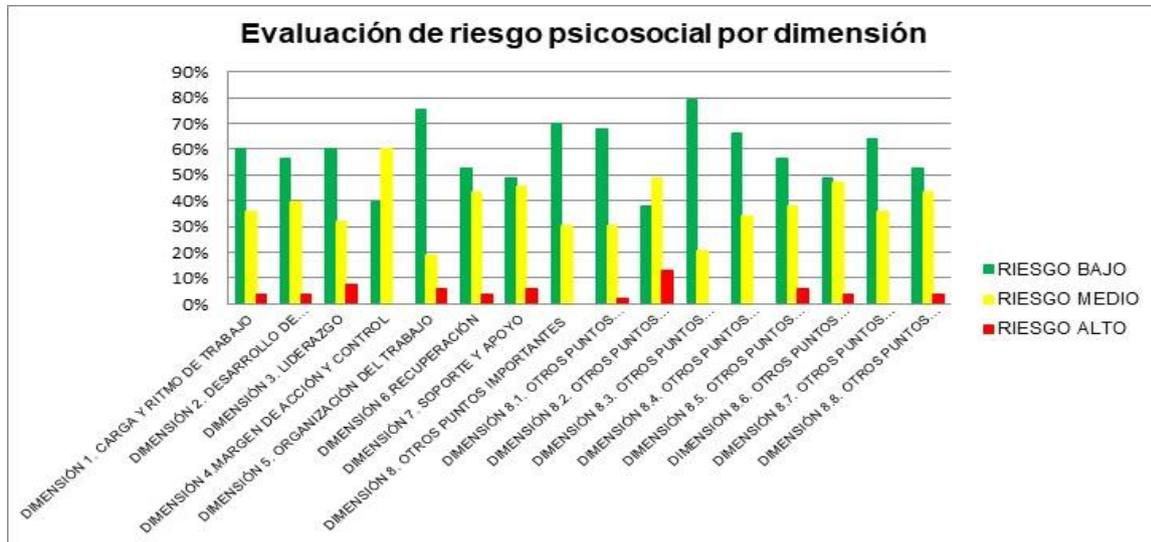
Con respecto a las condiciones laborales, aunque la mayoría percibe un ambiente de trabajo satisfactorio, ciertos trabajadores sostienen que se necesitan mejoras en el entorno físico y psicológico. Finalmente, a pesar de que la estabilidad laboral es comúnmente bien valorada, se observa una diversidad en la autopercepción de la salud, lo cual podría estar asociado a factores laborales o personales que demandan un estudio más exhaustivo.

Para concluir, los hallazgos evidencian un ambiente laboral predominantemente positivo, aunque con áreas específicas de mejora que requieren ser tratadas a través de estrategias de prevención, fomento del bienestar y mejora de las condiciones laborales. La priorización de aspectos como el acoso laboral, la recuperación y el margen de acción es

crucial para la mitigación de riesgos y la promoción de un ambiente organizacional saludable.

Figura 8

Resultados globales por dimensión



Elaborado por. Cacuango, V. (2025).

Dimensión 1: Carga y ritmo de trabajo

El estudio revela que el 60% de los empleados perciben un nivel de riesgo reducido, lo que sugiere una gestión eficiente de las responsabilidades asignadas y plazos de ejecución razonables. No obstante, un 36% manifiesta un riesgo intermedio, lo que indica la presencia de una carga laboral que, aunque no es crítica, podría ser interpretada como elevada en determinados momentos. El porcentaje remanente indica un riesgo elevado, lo cual podría estar vinculado con una sobrecarga en determinadas posiciones específicas o periodos críticos de actividad. Esto subraya la relevancia de examinar los flujos de trabajo con el objetivo de equilibrar la carga laboral entre los trabajadores.

Dimensión 2: Desarrollo de competencias

El 57% de los trabajadores reflejan un riesgo bajo, lo que indica que la entidad ofrece oportunidades apropiadas para el aprendizaje y el desarrollo profesional. No obstante, un 40% reconoce un nivel intermedio de riesgo, lo cual podría estar asociado con una insuficiente accesibilidad a programas de formación o asistencia técnica. Únicamente el 4% se encuentra expuesto a un riesgo elevado, lo que evidencia casos singulares de necesidades insatisfechas en este campo. Se sugiere reforzar las políticas de formación continua con el objetivo de mitigar dichas percepciones de riesgo.

Dimensión 3: Liderazgo

La evaluación del liderazgo dentro de la organización es considerada de bajo riesgo por el 60% de los trabajadores, lo cual evidencia relaciones laborales favorables y una administración eficaz por parte de los supervisores. Sin embargo, el 32% señala un nivel intermedio de riesgo, lo que indica posibles áreas de mejora en competencias de liderazgo, tales como la comunicación efectiva o la gestión de conflictos. El 8% restante exhibe un riesgo elevado, lo que puede indicar posibles deficiencias severas en la administración o en la percepción de respaldo por parte la gerencia.

Dimensión 4: Margen de acción y control

Dentro de esta perspectiva, el 75% de los empleados percibe un riesgo reducido, lo que señala una buena autonomía y control sobre sus tareas laborales. Un 19% reconoce un nivel medio de riesgo, lo cual podría indicar que en determinados roles se percibe una deficiencia en la participación referente a la toma de decisiones o en la planificación de actividades. El 6% restante exhibe un riesgo elevado, lo que evidencia la necesidad de examinar prácticas particulares que restringen la autonomía del personal.

Dimensión 5: Organización del trabajo

Un 70% de los trabajadores evalúan esta dimensión con bajo riesgo, lo cual sugiere que las políticas y procedimientos internos son claros y eficientes. Sin embargo, un 30% percibe un nivel medio de riesgo, lo que podría estar relacionado con áreas de mejora en la comunicación organizacional o en la asignación de recursos. Este resultado resalta la importancia de realizar ajustes para garantizar una mayor cohesión en las operaciones internas.

Dimensión 6: Recuperación:

La recuperación post laboral es percibida como de bajo riesgo por el 68% de los trabajadores, lo que evidencia una percepción favorable de un equilibrio entre las esferas laboral y personal. No obstante, un 30% reconoce un riesgo intermedio, lo cual podría sugerir complicaciones en la desconexión laboral durante su tiempo libre. El 2% restante exhibe un riesgo elevado, lo cual podría estar vinculado a elevados niveles de estrés o jornadas prolongadas. La implementación de estrategias de bienestar laboral es esencial para fomentar una recuperación efectiva.

Dimensiones 7: Soporte y apoyo

La percepción de soporte y respaldo dentro de la organización por parte del 53% de los trabajadores indica un entorno laboral favorable. Una proporción del 43% indica un riesgo

intermedio, lo cual podría estar asociado con percepciones de apoyo insuficiente por parte de colegas o superiores. El 4% restante identifica un riesgo elevado, lo cual podría ser un indicativo de dificultades particulares en la comunicación o la integración de todo el equipo.

Dimensión 8: Otros puntos importantes

En esta categoría se analizan los siguientes componentes:

- *Conductas discriminatorias:* El 49% de la población percibe un riesgo bajo, mientras que el 45% identifica un riesgo medio y el 6% un riesgo elevado. A pesar de que la mayoría no experimenta discriminación, las situaciones documentadas demandan una intervención inmediata para asegurar un entorno laboral inclusivo.
- *Acoso laboral:* El 79% de la población percibe un nivel de riesgo bajo, una percepción positiva. Sin embargo, un 21% identifica un nivel intermedio, lo que podría estar asociado con situaciones de tensiones interpersonales. Es imperativo tratar estas circunstancias previamente a su escalada.
- *Acoso sexual:* El 66% indica un riesgo bajo, mientras que el 34% indica un riesgo medio. No se registran riesgos elevados. Pese a la percepción generalizada favorable, se sugiere fortalecer las estrategias de prevención.
- *Adicción al trabajo:* El 57% identifica un nivel de riesgo bajo, mientras que un 38% identifica un nivel intermedio, y un 6% un riesgo elevado. Esto indica que ciertos trabajadores podrían estar experimentando presiones desmesuradas para lograr metas laborales.
- *Condiciones del trabajo:* El 49% de los trabajadores califica las condiciones laborales como de bajo riesgo, mientras que el 47% señala un riesgo medio. A pesar de la ausencia de situaciones de alto riesgo, los datos evidencian la necesidad de optimizaciones en la infraestructura o el equipamiento.
- *Doble presencia laboral:* El 64% indica un riesgo bajo, lo que evidencia una buena armonización entre las obligaciones laborales y familiares. Sin embargo, un 36% identifica un nivel medio de riesgo, lo que podría sugerir retos particulares en este campo.
- *Estabilidad emocional:* El 53% de los participantes clasifica la estabilidad emocional como de bajo riesgo, mientras que el 43% percibe un riesgo medio. Este elemento puede estar asociado con la acumulación de estrés laboral y emocional.

- *Salud auto percibida:* El 53% de la plantilla laboral percibe su salud con un riesgo bajo, mientras que el 43% identifica un riesgo medio. No se identifican situaciones de alto riesgo, sin embargo, se recomienda fortalecer los programas de salud ocupacional para optimizar dichas percepciones.

XII. Principales logros del aprendizaje

Las lecciones aprendidas en la presente investigación sistemática, han sido significativos en este proceso ya que ha mejorado la comprensión de la importancia de que los trabajadores se encuentren en un ambiente organizacional saludable, por lo que como primera fase se ha detectado los riesgos psicosociales existentes en una empresa privada de servicios exequiales, mediante del instrumento “cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial” que proporciona el MDT, que fue un instrumento muy beneficioso y manejable para la recolección de datos, de modo que permitió la participación de todos los trabajadores sin excepción.

Mi formación académica ha sido de vital importancia, ya que los conocimientos adquiridos durante estos años, las he podido adecuar en la presente investigación, porque me han permitido mirar la realidad organizacional en un sentido más real, palpando las necesidades de la empresa en donde se realizó la investigación. Además, gracias a la experiencia he logrado, no solo ver al trabajador como una persona que produce a favor de la empresa, sino también mirar al trabajador como un ser biopsicosocial, que tiene necesidades que tienen diversos pensamientos, sentimientos y emociones que deben ser tomadas en cuenta en la empresa. Por ello, en futuras investigaciones relacionados con la identificación y prevención de riesgos psicosociales, se debe priorizar la ejecución y seguimiento de medidas que promuevan un ambiente y entorno laboral positivo, que protejan la salud del trabajador, y no solo que los planes de prevención se queden en simples proyectos.

Los elementos identificados que llamaron la atención en la investigación, a pesar de que en la empresa no tiene un total de trabajadores significativos, existe la posibilidad de que ciertos trabajadores tengan resistencia al cambio y exista tensión al proceso que se está llevando a cabo la empresa, es decir, que probablemente será poco complicado integrar a todos los trabajadores en una misma sintonía al plan de prevención propuesto, por varias razones, como desinterés en el tema, complejidad, falta de compromiso con la empresa,

comodidad, individualidad, etc.

El proceso de sistematización de la investigación no tuvo limitantes significantes, sin embargo, se percibió la falta de compromiso de parte de ciertos trabajadores, ya que posiblemente por eso no todos los trabajadores cumplieron con el tiempo que se les dio para la ejecución del instrumento, ya que fue necesario recordarles que tienen que realizar el instrumento para mejores y reales resultados.

Además, los hallazgos de la presente investigación han permitido aportar de manera biopsicosocial al ámbito laboral de la empresa en donde se realizó el estudio, ya que los trabajadores se desarrollan no solamente en un ambiente laboral, sino también en un ambiente social, personal y familiar, aspectos que hay que tomar en cuenta para evitar un entorno disfuncional que conlleven a un riesgo en el trabajador. La ejecución adecuada de las medidas y acciones propuestas son fundamentales para el impactar positivamente en la salud integral de los trabajadores.

XIII. Conclusiones

Mediante el recorrido exploratorio de artículos científicos, investigaciones previas de la temática y con la ayuda de buscadores académicos se ha logrado completar una investigación bibliográfica solvente, actualizada y consistente que aportó al estado del arte.

Los principales riesgos psicosociales considerados en riesgo alto a las siguientes dimensiones: liderazgo, acoso laboral, soporte y apoyo, que a pesar de que no resultaron tener un porcentaje significativo alto, se los ha tomado en cuenta por tener mayor puntaje de todas las demás dimensiones que se ubican en un riesgo alto, ya que se realiza una propuesta preventiva. En riesgo medio se ubican las siguientes dimensiones: margen de acción y control, recuperación, doble presencia (laboral-familiar) y salud auto percibida; por último, se ha considerado como riesgo bajo a las siguientes dimensiones: condiciones de trabajo, organización de trabajo, acoso sexual y acoso discriminatorio, aspectos a considerar para impulsar a mitigar a las demás dimensiones que se encuentran en riesgos altos y medios

Finalmente, se diseñó una propuesta de plan de prevención de riesgos psicosociales, en base a los resultados del cuestionario de riesgos psicosociales, enfocados en que los trabajadores se encuentren en un ambiente laboral propicio que no afecte su salud en ningún ámbito de la calidad de vida del trabajador, por otro lado, la propuesta toma en cuenta la importancia de preservar y mejorar los riesgos que se encuentran en niveles bajos y mitigar los riesgos considerados como riesgo del alto y medio impacto.

XIV. Recomendaciones

Priorizar las dimensiones que predominaron entre riesgo alto y riesgo medio, promoviendo un ambiente laboral saludable, de manera que los riesgos bajos se mantengan y sean motivo para dirigir a todas las dimensiones al riesgo bajo.

Fortalecer el vínculo comunicacional entre todos los departamentos de la empresa, con el fin de romper tensiones y resistencia al cambio, facilitando un mejor intercambio de sugerencias y gestionar efectiva y afectivamente las decisiones organizacionales.

Fomentar un ambiente laboral saludable en donde la participación de todos los trabajadores cuente para futuros planes de acción, ya que cada uno tiene derecho de expresar su sentir de manera individual, respecto a las condiciones de trabajo en donde está ejecutando sus actividades diarias, encuadrando soluciones colectivas que favorezcan el bienestar y salud de la empresa, y así evitar futuros riesgos que pongan en alerta la salud de trabajador.

Se recomienda que una vez se implemente el plan propuesto, exista monitoreos continuos para evaluar el impacto de las estrategias implementadas, para que haya un sentido de cambio, a favor de la salud y bienestar del trabajador.

Delegar a una persona encargada por cada sucursal y área de la empresa como “agente de cambio” para que motive en el proceso de seguimiento y evaluación de las medidas y estrategias propuestas, de manera que se llegue a cumplir a cabalidad cada uno de los objetivos y estrategias planteadas.

Para futuras propuestas de intervención se recomienda incluir a la gestión del cambio como ente fundamental para una realización de un plan de acción, adoptando modelos concretos que hagan posibles mejoras palpables, integrando a todos los que componen la empresa; algunos que modelos se deberían considerar para próximas propuestas y planes de acción son: modelos de Kurt Lewin, modelo de Greiner, modelo del cambio Kotter, y del modelo de ADKAR.

XV. Referencias bibliográficas:

- Bedoya, E. 2018. Guía práctica del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. AlfaOmega colombiana. Bogotá.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=faFxEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA2&dq=#v=onepage&q&f=false>
- Betancourt, Ó. (2013). Salud y seguridad en el trabajo en el Ecuador. Fundación Salud Ambiente y Desarrollo (FUNSAD), 142-148. Obtenido de http://www.archivosdeprevencion.com/view_document.php?tpd=2&i=1947
- Escobar Segovia, K. F., Alcívar-Zambrano, D.-J., Espinoza-Centeno, A.-M., & Arteaga-García, M.-E. (2020). ENEMDU Ecuador: Estudio cuantitativo de la percepción de la Seguridad y Salud, junio del 2018. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud*, 52(3). <https://doi.org/10.18273/revsal.v52n3-2020004>
- Fernández García, R. (2013). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Editorial Club Universitario.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=AkPuDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA4&dq=riesgos+psicosociales+libros&ots=qpFzyGfJCq&sig=RBVyQ9ISA2sMNqK3djtX3yUiWT4#v=onepage&q&f=false>
- Gil-Monte, P. R. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Rev Esp Salud Publica*. 83(2):169-73.
- Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de Medicina Experimental y Salud pública*, 29, 237-241.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.
- Jiménez, B. M., & León, C. B. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo. Obtenido de <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/Factores-y-riesgos-psicosociales-Formas-consecuenciasmedidas-y-buenas-pr%C3%A1cticas.pdf>
- Ministerio del Trabajo del Ecuador. (2018). Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial. Quito, Ecuador. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2024/01/Guia-para-la-aplicacion-delcuestionario-de-prevencion-de-riesgo-psicosocial.pdf>

- Moreno Jiménez, Bernardo., Garrosa Hernández, Eva. (2013). Salud Laboral. Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral. Ediciones Pirámide. Recuperado de [file:///C:/Users/User/Downloads/LIBRO-SALUD-LABORAL-Y-RIESGOS-PSICOSOCIALES%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/LIBRO-SALUD-LABORAL-Y-RIESGOS-PSICOSOCIALES%20(1).pdf)
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. SCIELO, 57. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002
- OIT. (2013). La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de Género. Central América.
- OIT. (2023). La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género (pp. 1–8). https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---srosan_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf
- Palma, A., Gerber, M. M., & Ansoleaga, E. (2022). Riesgos psicosociales laborales, características organizacionales y salud mental: el rol mediador de la violencia laboral. *Psykhé (Santiago)*, 31(1), 1-18.
- Ramírez, M. Peña, A. M. M. & Tejada Betancourt, L. (Il.). (2020). *Seguridad laboral y salud ocupacional*: (ed.). Universidad Abierta para Adultos (UAPA). <https://bibliotecas.ups.edu.ec:3488/es/lc/bibliotecaups/titulos/175898>
- Saltos, M., Salvador, J., & Baird, M. (2021, junio). Riesgos laborales nuevos y emergentes derivados de una sociedad intrínsecamente evolutiva. *San Gregorio*, 1(46), 1-19. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i46.1573>
- Salud y seguridad en el trabajo (SST). (2014). Aportes para una cultura de la prevención. https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@americas/@rolima/@ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_248685.pdf
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. *RH Sampieri, Metodología de la Investigación*, 22.
- Terán, A. C., & Botero, C. C. (diciembre de 2012). Riesgos Psicosociales Intralaborales en Docencia. *Revista Iberoamericana de Psicología*, 95-106. Obtenido de <https://revistas.iberoamericana.edu.co/index.php/ripsicologia/article/view/250/218>
- Valencia Pallo, A. (2022). Intervención ante la prevención de riesgos en la salud y seguridad ocupacional en el ámbito laboral. Quito UCE. <https://www.dspace.uce.edu.ec/entities/publication/c1732aa6-02e8-4637-ad11-9d5306720702>

XVI. Anexos

ANEXO 1

Consentimiento informado

Se solicita al colaborador participar de una encuesta que le tomará entre 15 y 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente anónima y voluntaria, la información y datos obtenidos es confidencial, es decir, que se ha de guardar, mantener y emplear con estricta cautela, para mejoría de la organización. •

Antes de responder, leer detenidamente cada pregunta y opción de respuesta. En este punto es necesario identificar y valorar todos aquellos factores del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar laboral.

- Es necesario contestar todos los ítems del cuestionario, para avanzar en las secciones.
- No existen respuestas correctas o incorrectas.
- Evitar distracciones mientras completa el cuestionario.
- Si tuviera alguna consulta, puede formularla cuando lo estime conveniente, al correo vcacuango@est.ups.edu.ec

El participante está en el derecho de aceptar o no participar en el presente estudio investigativo.

ANEXO 2

Cuestionario de Evaluación Psicosocial en Espacios Laborales

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL EN ESPACIOS LABORALES



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

Muchas gracias por su colaboración

DATOS GENERALES

ID	Ítem				
A	Fecha:				
B	Provincia:				
C	Ciudad:				
D	Área de trabajo:	Administrativa:		Operativa:	
		Ninguno		Técnico / Tecnológico	
E	Nivel más alto de instrucción (Marque una sola opción) :	Educación básica		Tercer nivel	
		Educación media		Cuarto nivel	
		Bachillerato		Otro	
F	Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución:	0-2 años		11-20 años	
		3-10 años		Igual o superior a 21	
G	Edad del trabajador o servidor:	16-24 años		44-52 años	
		25-34 años		Igual o superior a 53	
		35-43 años			
H	Auto-identificación étnica:	Indígena		Afro - ecuatoriano:	
		Mestizo/a:		Blanco/a:	
		Montubio/a:		Otro:	
I	Género del trabajador o servidor:	Masculino:		Femenino:	
CARGA Y RITMO DE TRABAJO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
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
DESARROLLO DE COMPETENCIAS					
NR	Ítem	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
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

LIDERAZGO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Item				
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 esta 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

MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Item				
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

ORGANIZACIÓN 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

RECUPERACIÓN		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

SOPORTE Y APOYO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Item				
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

OTROS PUNTOS IMPORTANTES		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
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 reiteradas 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, psicológica 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
OBSERVACIONES Y COMENTARIOS					
59					
RESULTADO GLOBAL (Suma del puntaje de todas las dimensiones)		Tu puntaje	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
		0	175 a 232	117 a 174	58 a 116

ANEXO 3

Tabla 6

Propuesta de Plan de Prevención de Riesgos Psicosociales

Denominación	Descripción
Nombre del plan de prevención	Prevención de riesgos psicosociales en una empresa privada de servicios exequiales de Quito.
Temporalidad	Un año aproximadamente
Objetivo general	Diseñar e implementar estrategias precisas para la prevención y mitigación de riesgos psicosociales, promoviendo un ambiente laboral saludable y seguro.
Objetivos específicos	<p>Generar conciencia sobre los riesgos psicosociales y su impacto en la salud</p> <p>Impulsar la participación de todos y cada uno de los colaboradores de la empresa, para generar un sentido de pertenencia saludable.</p> <p>Monitorear el plan de prevención, para mejorar continuamente la gestión en prevención de riesgo laboral.</p>
Contextualización	Se aspira contribuir a una empresa de servicios exequiales con el diseño de un plan de prevención de riesgos psicosociales, donde se busca promover la importancia del cumplimiento de cada medida y acción preventiva, a favor de mejores condiciones y un ambiente laboral que garantice la salud y bienestar de los trabajadores.
Dirigido a	El programa propuesto respecto al plan de prevención está dirigido a todos los trabajadores de la empresa.
Responsables de la ejecución	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de talento humano

	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de seguridad y salud ocupacional
Actividades posteriores al análisis de resultados	<p>Socializar a todos los trabajadores de la empresa los resultados finales, con el fin de dialogar e identificar conjuntamente, las posibles acciones y medidas que se deben implementar, tomando en cuenta las necesidades de cada trabajador en torno a los riesgos que más se deben tomar en cuenta para mejorar y resguardar la salud de los trabajadores.</p> <p>Estructurar y organizar el diseño de un plan de prevención en donde se fomente la participación de todos los trabajadores.</p> <p>Delegar a miembros específicos en cada una de las áreas y sedes de la empresa, para lograr el cumplimiento de las medidas preventivas a favor del bienestar de los trabajadores.</p>

Tabla 7

MATRIZ DE PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES

RIESGO ALTO

Dimensiones	Acciones	Objetivo	Responsable	Recursos e indicadores
--------------------	-----------------	-----------------	--------------------	-------------------------------

<p>Dim 3. Liderazgo</p>	<p>Brindar programas de desarrollo de liderazgo que contribuya en la formación de la inteligencia emocional, gestión de conflictos y comunicación asertiva, que ayudan a fomentar las habilidades como la escucha activa.</p>	<p>Promover la importancia de desarrollar la habilidad de liderazgo en todas las áreas de la empresa.</p>	<p>Gerencia General Departamento del talento humano Responsables de seguridad y salud ocupacional Jefes de área</p>	<p>Capacitaciones Mesa de sociabilización</p>
<p>Dim 8.2. Acoso laboral</p>	<p>Priorizar los protocolos como guía de prevención y atención en donde el principal ente sea el</p>	<p>Comprometer al personal, para impulsar y promover un ambiente libre de acoso laboral y cuidado mutuo entre trabajadores</p>	<p>Gerencia General Departamento del talento humano</p>	<p>Áreas específicas para las reuniones Plataformas virtuales</p>

	<p>bienestar de la persona en todas sus dimensiones.</p> <p>Crear políticas en tolerancia cero al acoso laboral, para definir claramente que conductas se consideran acoso laboral y sus consecuencias</p> <p>Comunicar las políticas renovadas a todos los niveles de la organización</p> <p>Incorporar clausulas en los reglamentos internos, para establecer normas de conductas que fomente el respeto y la convivencia entre todos los departamentos de la empresa.</p>		<p>Responsables de seguridad y salud ocupacional</p> <p>Jefes de área</p>	<p>Espacios físicos</p> <p>Boletines</p>
--	--	--	---	--

<p>Dim 7. Soporte y apoyo</p>	<p>Propagar la comunicación vertical de manera ascendente y viceversa, de manera que se logre transmitir las necesidades laborales como extra laborales, para causar bienestar biopsicosocial del trabajador.</p> <p>Fomentar el apoyo y la empatía a todos los trabajadores que conforman la empresa.</p> <p>Generar actividades en donde se plantee soluciones como soporte y apoyo en cada área.</p>	<p>Brindar soporte y apoyo a todo el personal de la empresa, de acuerdo a las necesidades individuales de los trabajadores, y lograr un ambiente acogedor y amigable en la empresa.</p>	<p>Gerencia General</p> <p>Departamento del talento humano</p> <p>Responsables de seguridad y salud ocupacional</p> <p>Jefes de área</p>	<p>Documento escrito en donde se tome en cuenta las necesidades de los trabajadores y soluciones propuestas de mejora</p>
-------------------------------	---	---	--	---

RIESGO MEDIO

<p>Dim 4. Margen de acción y control</p>	<p>Incluir la formación en comunicación asertiva en todos los niveles que fomente la participación de todos los niveles jerárquicos de la empresa</p> <p>Implementar actividades periódicas para conocer normativas y políticas generadas en la empresa</p> <p>Promover campañas de sensibilización por medio de correos, boletines, para reforzar la comunicación en los equipos de trabajo, para que los colaboradores se animen a crear nuevas ideas de mejora.</p>	<p>Establecer y aclarar las actividades que cumplen cada uno de los puestos en el trabajo y lo importante que es el cumplimiento de dichas actividades, para lograr una estructura empresarial integral.</p>	<p>Gerencia General</p> <p>Departamento del talento humano</p> <p>Responsables de seguridad y salud ocupacional</p> <p>Jefes de área</p>	<p>Planificación del taller bimensual</p> <p>Manual de funciones y Descriptivo de cargos actualizado</p> <p>Matriz de cumplimiento de las pausas activas diarias</p>
--	--	--	--	--

<p>Dim 6. Recuperación</p>	<p>Implementar técnicas de relajación de mindfulness, para reducir el estrés.</p> <p>Desconexión digital o dispositivos eléctricos, entre 5 a 10 min al día, ayudando al personal a salir de su</p> <p>Priorizar la organización por medio de la planificación de grandes tareas en tiempo manejables para evitar la frustración.</p> <p>Sensibilización sobre la importancia de dormir adecuadamente para la recuperación mental y física.</p> <p>Normativas y políticas para que los empleados salgan de su entorno laboral en horas del almuerzo.</p>	<p>Priorizar la recuperación y un descanso prudente al trabajador para que logre realizar sus actividades laborales cotidianas, previniendo así, algún accidente laboral por falta de recuperación.</p> <p>Además, se puede prevenir el Burnout laboral.</p>	<p>Gerencia General</p> <p>Departamento del talento humano</p> <p>Responsables de seguridad y salud ocupacional</p> <p>Jefes de área</p>	<p>Bonificaciones al personal</p> <p>Matriz del cumplimiento de las actividades que le corresponden a cada puesto</p>
--------------------------------	--	--	--	---

<p>Dim 8.6. Doble presencia (laboral-familiar)</p>	<p>Establecer horarios laborales justos y equitativos</p> <p>Evitar extender las jornadas innecesarias</p> <p>Fomentar la comunicación en el trabajo en los entornos laborales, de acuerdo a la normativa legal del Ecuador</p> <p>Recomendar al personal que planifique un previo cronograma diario y semanal, con el fin evitar disonancias cognitivas que afecte su bienestar mental y físico.</p>	<p>Promover un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal.</p>	<p>Departamento del talento humano</p> <p>Responsables de seguridad y salud ocupacional</p> <p>Jefes de área</p>	<p>Propuesta de diseño de horario</p>
--	---	---	--	---------------------------------------

Dim 8.8. Salud auto percibida	<p>Control periódico de la salud física y mental de los trabajadores.</p> <p>Promover Hábitos saludables como: alimentación, actividad física y sueño.</p> <p>Dar principal control a las personas que padecen de alguna enfermedad profesional.</p>	<p>Priorizar la salud y el bienestar biopsicosocial de todo el personal de la empresa</p>	<p>Gerencia General</p> <p>Departamento del talento humano</p> <p>Responsables de seguridad y salud ocupacional</p> <p>Jefes de área</p>	<p>Médico ocupacional</p> <p>Historia clínica de cada trabajador</p> <p>Talleres interactivos de promoción y prevención</p>
RIESGO BAJO				
Dim 8.5.	<p>Ejecutar inspecciones continuas por cada una de las áreas de trabajo, identificando los posibles</p>	<p>Garantizar condiciones idóneas de trabajo, optimizando la infraestructura o el equipamiento del lugar de trabajo.</p>	Gerencia General	<p>Protocolos de seguridad y salud ocupacional</p>

Condiciones del trabajo	<p>peligros en equipos, instalaciones y herramientas.</p> <p>Realizar de forma regular un conversatorio para conocer e identificar el sentir de los trabajadores respecto al ambiente laboral en donde están desempeñando sus actividades,</p>		<p>Departamento del talento humano</p> <p>Responsables de seguridad y salud ocupacional</p>	<p>Control escrito de cada uno de la materia prima utilizada en la empresa</p> <p>Discusión en grupo focal</p>
Dim 5. Organización del trabajo	<p>Mejorar la comunicación vertical, dentro de la organización como fundamento de la empresa para lograr una comunicación asertiva</p> <p>Llevar a cabo la difusión de reuniones en cada una de las</p>	<p>Priorizar la comunicación como medio fundamental para una organización de trabajo eficiente</p>	<p>Departamento del talento humano</p> <p>Responsables de seguridad y salud ocupacional</p>	<p>Matriz de planificación semanal por cada departamento.</p>

	<p>áreas, para lograr la planificación estratégica y determinante basándonos en las actividades de cada puesto de trabajo</p>		Jefes de área	
Dim 8.3. Acoso sexual	<p>Estructurar y organizar programas psicoeducativos periódicos de concientización y sociabilización de las políticas públicas en contra del acoso sexual</p>	<p>Promover un ambiente de respeto y libertad de expresión para que las víctimas se animen a denunciar el acoso.</p>	<p>Gerencia General</p> <p>Gestión del talento humano</p> <p>Responsables de seguridad y salud ocupacional</p> <p>Jefes de área</p>	<p>Protocolo respecto a la prevención de acoso sexual.</p> <p>Difusión de información</p> <p>Campañas - Talleres</p> <p>Afiches</p>

<p>Dim 8.1. Acoso discriminatorio</p>	<p>Difundir campañas que comuniquen a todos los que conforman la empresa, las políticas internas y externas en contra del acoso discriminatorio.</p> <p>Promover la diversidad mitigando las tensiones o creencias de exclusión.</p> <p>Fomentar un ambiente laboral en el que todos los empleados se sientan valorados y respetados, sin importar sus cualidades socio demográficos.</p>	<p>Implementar una cultura inclusiva y de respeto con y para los trabajadores de todas las áreas de la empresa.</p>	<p>Gestión del talento humano</p> <p>Responsables de seguridad y salud ocupacional</p> <p>Jefes de área</p>	<p>Charlas</p> <p>Matriz de asistencia</p> <p>Mesa de Discusiones</p>
---------------------------------------	---	---	---	---