



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS**  
**CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**TRABAJO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA**  
**INDUSTRIAL**

**TEMA;**

**“ANÁLISIS DEL FACTOR RIESGO PSICOSOCIAL PARA EL**  
**PERSONAL ADMINISTRATIVO FRENTE A LA ACTUAL**  
**EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19 EN LA EMPRESA PÚBLICA**  
**MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE IBARRA**  
**(EMAPA-I)”**

**AUTOR:**

**JENIFFER MISHEL IBADANGO CACHIMUEL**

**DIRECTOR:**

**Ing. Guillermo Neusa Arenas, Esp.-MSc.**

**IBARRA, 2022**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DEL NORTE**

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

<b>DATOS DEL CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	1004122626		
<b>APELLIDO Y NOMBRE:</b>	IBADANGO CACHIMUEL JENIFFER MISHEL		
<b>DIRECCIÓN:</b>	NATABUELA, CALLES 17 DE JULIO Y LÍNEA FÉRREA		
<b>EMAIL:</b>	<a href="mailto:jmibadangoc@utn.edu.ec">jmibadangoc@utn.edu.ec</a>		
<b>TELÉFONO FIJO</b>	062530865	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0982045328
<b>DATOS DE LA OBRA</b>			
<b>TÍTULO:</b>	ANÁLISIS DEL FACTOR RIESGO PSICOSOCIAL PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO FRENTE A LA ACTUAL EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19 EN LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE IBARRA (EMAPA-I).		
<b>AUTOR:</b>	IBADANGO CACHIMUEL JENIFFER MISHEL		
<b>FECHA:</b>	19 de Abril del 2022		
<b>PROGRAMA:</b>	PREGRADO		
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	INGENIERÍA INDUSTRIAL		
<b>TUTOR/DIRECTOR:</b>	Ing. Guillermo Neusa A. Esp.-MSc.		



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**1. CONSTANCIAS**

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, 19 de Abril del 2022.

**Autora:**

---

Jeniffer Mishel Ibadango Cachimuel

CI: 1004122626



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS**  
**CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

Ing. Guillermo Neusa A. Esp.-MSc., Director de Trabajo de Grado desarrollado por la señorita estudiante **JENIFFER MISHEL IBADANGO CACHIMUEL**

**CERTIFICA**

Que, el Proyecto de Trabajo de Grado titulado “**ANÁLISIS DEL FACTOR RIESGO PSICOSOCIAL PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO FRENTE A LA ACTUAL EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19 EN LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE IBARRA (EMAPA-I)**” ha sido elaborado en su totalidad por la señorita estudiante Jeniffer Mishel Ibadango Cachimuel bajo mi dirección, para la obtención del título de Ingeniera Industrial. Luego de ser revisada, considerando que se encuentra concluido y cumple con las exigencias y requisitos académicos de la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas, Carrera de Ingeniería Industrial, autoriza su presentación y defensa para que pueda ser juzgado por el tribunal correspondiente.

Ibarra, 19 de Abril del 2022.



---

Ing. Guillermo Neusa Arenas, Esp.-MSc.  
DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO



## **DEDICATORIA**

*“El presente trabajo de investigación va dedicado a Dios, por bendecir cada uno de mis pasos, dándome la fortaleza, paciencia, y perseverancia para cumplir sin desfallecer mi formación profesional.*

*A mis padres y hermanos, quienes con su profundo amor, esfuerzo y paciencia me han guiado y dado su apoyo incondicional para lograr uno de mis sueños”.*

*Jeniffer Mishel Ibadango Cachimuel*



## **AGRADECIMIENTO**

*“A mi familia por ser el pilar fundamental en el transcurso de mi carrera, y por ser mi fuente de motivación para seguir adelante superando cualquier adversidad”.*

*Jeniffer Mishel Ibadango Cachimuel*

## RESUMEN

El estudio de los factores psicosociales ha ganado mucho protagonismo en los últimos años, esto debido a los cambios tecnológicos y a los nuevos métodos de trabajo en las organizaciones. Pero sobre todo ha ganado reconocimiento por los efectos que desatan su prolongada exposición en la salud de los trabajadores, en la dinámica organizacional y sobre la economía de la propia organización. Hoy en día todos los sectores productivos están expuestos a los riesgos psicosociales, ocasionando una tendencia de acción legal en la gestión de riesgos con el objetivo de prevenir y evitar riesgos que pudieran afectar el bienestar de los trabajadores. Bajo esta premisa la presente investigación pretende analizar el impacto de los riesgos psicosociales ocasionados por la actual emergencia sanitaria por covid19 en la Empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado de Ibarra, por medio del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO para prevenir impactos en la salud y desempeño de los trabajadores. Obteniendo como resultado un análisis de la incidencia de los riesgos psicosociales y el consecuente desarrollo de un plan de mejora del ambiente laboral con enfoque en el factor riesgo psicosocial que permitirá mitigar los efectos de los mismos y elaborar las medidas correctivas pertinentes. El objetivo de esta investigación se da por cumplido, pues se determinan los riesgos psicosociales, que al ser diagnosticados en tiempos de Covid, denotan una incidencia importante en los trabajadores.

**Palabras clave:** Riesgos psicosociales, cuestionario FPSICO, desempeño laboral, ambiente laboral.

## **ABSTRACT**

The study of psychosocial factors has gained a lot of prominence in recent years, this due to technological changes and new working methods in organizations. But above all, it has gained recognition for the effects of its prologue exposure on the health of workers, on the organizational dynamics and on the economy of the organization itself. Today, all productive sectors are exposed to psychosocial risks, resulting in a tendency to act legally in risk management with the aim of preventing and avoiding risks that may affect the welfare of workers. Under this premise, this research aims to analyze the impact of the psychosocial risks caused by the current health emergency by covid19 on the Empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado de Ibarra, Through the PSICO psychosocial risk assessment questionnaire to prevent impacts on workers' health and performance. Resulting in an analysis of the incidence of psychosocial risks and the consequent development of a work environment improvement plan with a focus on the psychosocial risk factor that will allow to mitigate the effects of the same and develop the appropriate corrective measures. The objective of this research is given for fulfillment, since the psychosocial risks are determined, which when diagnosed in Covid's time, denote a significant incidence in the workers.

**Keywords:** Psychosocial risks, FPSICO questionnaire, work performance, work environment.



## ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN.....	VI
ABSTRACT.....	VII

### CAPITULO I

	<b>Pág.</b>
1. GENERALIDADES.....	1
1.1. Problema: .....	1
1.1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Objetivos:.....	3
1.2.1. Objetivo General .....	3
1.2.2. Objetivos Específicos .....	3
1.3. Justificación .....	4
1.4. Alcance .....	6
1.5. Metodología .....	6
1.5.1. Tipo de investigación .....	6
1.5.2. Método de Investigación .....	6
1.5.3. Técnica de Investigación.....	7
1.5.4. Instrumentos .....	8

### CAPITULO II

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	9
2.1. Antecedentes de la Investigación:.....	9
2.2. BASES TEÓRICAS.....	10
2.2.1. Seguridad y Salud Ocupacional: .....	10
2.2.2. Factor Riesgo Psicosocial.....	14
2.2.3. Riesgos Psicosociales Laborales .....	18
2.2.4. Riesgos Psicosociales laborales y su Impacto ante el Covid 19 .....	20
2.2.5. Ámbitos de actuación en el lugar de trabajo: la gestión de los riesgos psicosociales ante la crisis del Covid-19 .....	24
2.2.6. Riesgos psicosociales del teletrabajo .....	26
2.2.7. Desempeño Laboral.....	26
2.2.8. Gestión de los Riesgos Psicosociales .....	28
2.2.9. Metodologías de Evaluación para el Factor Riesgo Psicosocial .....	31
2.2.10. La pirámide de Kelsen o jerarquía normativa .....	33

2.3.	MARCO LEGAL.....	34
2.3.1.	Instrumento andino de seguridad y salud en el trabajo. ....	34
2.3.2.	Código de Trabajo Art. 410 Inciso 1.....	35
2.3.3.	Decreto Ejecutivo 2393 – Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo.....	35
2.3.4.	Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-001; Instructivo para el cumplimiento de obligaciones de empleadores. ....	36
2.3.5.	Resolución 957. Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo	36
2.3.6.	Acuerdo ministerial Nro. MDT-001 .....	37
2.3.7.	Acuerdo ministerial Nro. MDT-2020-076 .....	37
2.3.8.	Acuerdo ministerial Nro. MDT-2020-093 .....	38
2.4.	MARCO METODOLÓGICO.....	39
2.4.1.	Planteamiento de Hipótesis .....	39
2.4.2.	Identificación de Variables.....	39
2.4.3.	Población y Muestra.....	40
2.4.4.	Descripción del Procedimiento Metodológico.....	41
2.4.5.	Plan de Recolección de la Información.....	41
2.4.6.	Plan para el Procesamiento de la información .....	42
2.4.7.	Método de evaluación de riesgos psicosociales Fpsico 4.0 .....	42
2.4.8.	Software IBM SPSS STATISTICS.....	43

### **CAPITULO III**

3.	DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA EMPRESA.....	44
3.1.	Direccionamiento estratégico.....	44
3.1.1.	Descripción de la Empresa.....	44
3.1.2.	Razón Social.....	45
3.1.3.	Misión.....	45
3.1.4.	Visión .....	45
3.1.5.	Política General .....	45
3.1.6.	Política de Calidad .....	46
3.1.7.	Política de Seguridad y Salud en el trabajo.....	46
3.1.8.	Reseña Histórica.....	46
3.1.9.	Datos Generales de la Empresa.....	47

3.1.10.	Valores Institucionales .....	48
3.1.11.	Objetivos Institucionales .....	49
3.2.	Análisis Ambiental.....	49
3.2.1.	Análisis Interno .....	50
3.2.2.	Análisis Externo .....	56
3.3.	Situación Actual de la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional .....	58
3.3.1.	Ámbito de Aplicación del Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial .....	58
3.3.2.	Objetivos .....	58
3.4.	Identificación de los Factores de Riesgo Psicosocial .....	59
3.5.	Evaluación de los factores de Riesgo Psicosocial.....	61
3.5.1.	Ámbito de Aplicación de FPSICO .....	61
3.5.2.	Distribución de ítems por factores del FPSICO .....	62
3.5.3.	Recolección de Datos .....	62
3.5.4.	Tabulación de Datos.....	63
3.6.	Análisis y discusión de resultados .....	68
3.6.1.	Cuadro de patologías .....	69
3.6.2.	Análisis e interpretación de los factores de riesgo psicosocial .....	70
3.6.3.	Análisis de la variable dependiente mediante la evaluación de desempeño laboral de la EMAPA-I. ....	77
3.6.4.	Comprobación de Hipótesis .....	79

## **CAPITULO IV**

4.	PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA .....	82
4.1.	Plan de Mejora del Ambiente Laboral con enfoque en los Riesgos Psicosociales. 82	
4.1.1.	Introducción .....	82
4.1.2.	Alcance.....	83
4.1.3.	Objetivos .....	84
4.1.4.	Responsables y Funciones para la implementación del Plan de mejora del ambiente laboral con enfoque en el factor riesgo psicosocial.....	84
4.1.5.	Marco Legal .....	86
4.1.6.	Revisión de las prácticas ya existentes.....	87
4.1.7.	Desarrollo del Plan de prevención de riesgos psicosociales ante el covid-19 ....	88
4.1.8.	Costos de Implementación .....	98
4.1.9.	Indicadores .....	99

4.1.10.	Implementación de matriz de seguimiento y control.....	100
4.1.11.	Aprendizaje Organizacional .....	104
4.1.12.	Impacto y beneficios esperados del Plan de mejora del ambiente laboral con enfoque en los riesgos psicosociales .....	104
4.2.	Socialización del Plan de mejora del ambiente laboral .....	105
4.3.	Revisión y Aprobación por la Gerencia.....	105
4.4.	Costo – Beneficio.....	106

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Causas del Estrés.....	13
<b>Tabla 2.</b> Principales Riesgos Psicosociales .....	18
<b>Tabla 3.</b> Repercusiones del Covid19 en el mercado laboral .....	21
<b>Tabla 4.</b> Riesgos Psicosociales en la actividad laboral .....	24
<b>Tabla 5.</b> Ámbitos de actuación para hacer frente al Covid 19 .....	24
<b>Tabla 6.</b> Factores de riesgo psicosocial en el teletrabajo .....	26
<b>Tabla 7.</b> Acciones para el PIRL .....	34
<b>Tabla 8.</b> Funciones de la Unidad de Seguridad e Higiene .....	36
<b>Tabla 9.</b> Obligaciones del empleador en materia de Seguridad y Salud en el trabajo .....	36
<b>Tabla 10.</b> Descripción del Procedimiento Metodológico.....	41
<b>Tabla 11.</b> Dimensiones psicosociales del cuestionario de evaluación FPSICO.....	42
<b>Tabla 12.</b> Beneficios del SPSS Statistics .....	43
<b>Tabla 13.</b> Datos Generales de la Organización. ....	47
<b>Tabla 14.</b> Número de Trabajadores de la Emapa-I.....	50
<b>Tabla 15.</b> Número de trabajadores en el área Administrativa. ....	50
<b>Tabla 16.</b> Presupuesto anual que administra la institución .....	51
<b>Tabla 17.</b> Bases legales que rigen a la empresa .....	57
<b>Tabla 18.</b> Perfil valorativo del nivel de riesgo .....	60
<b>Tabla 19.</b> Unidades de Análisis.....	60
<b>Tabla 20.</b> Distribución de Ítems por factores del FPSICO.....	62
<b>Tabla 21.</b> Plan de Recolección de Información.....	63
<b>Tabla 22.</b> Valoración resumen de la exposición. ....	67
<b>Tabla 23.</b> Riesgos Psicosociales.....	67
<b>Tabla 24.</b> Niveles de Riesgo.....	68
<b>Tabla 25.</b> Riesgos muy elevados priorizados .....	68
<b>Tabla 26.</b> Cuadro de Patologías por factor de riesgo .....	69
<b>Tabla 27.</b> Resultados - Dimensión Participación/Supervisión .....	70
<b>Tabla 28.</b> Resultados – Dimensión – Demandas Psicológicas.....	71
<b>Tabla 29.</b> Resultados – Dimensión – Carga de trabajo .....	72

<b>Tabla 30.</b> Resultados – Dimensión - Relaciones y apoyo social.....	73
<b>Tabla 31.</b> Resultados – Desempeño de Rol.....	74
<b>Tabla 32.</b> Resultados – Interés por el trabajador/Compensación .....	75
<b>Tabla 33.</b> Resultados – Tiempo de trabajo.....	76
<b>Tabla 34.</b> Resultados- Evaluación de desempeño por Direcciones.....	77
<b>Tabla 35.</b> Desempeño Laboral .....	78
<b>Tabla 36.</b> Puntuaciones finales de las variables .....	79
<b>Tabla 37.</b> Correlación de Pearson .....	80
<b>Tabla 38.</b> Frecuencias Observadas .....	80
<b>Tabla 39.</b> Frecuencia esperada .....	81
<b>Tabla 40.</b> Prueba Chi-Cuadrado .....	81
<b>Tabla 41.</b> Responsables de Implementación del Plan de mejora del ambiente laboral.....	85
<b>Tabla 42.</b> Funciones del equipo de trabajo.....	85
<b>Tabla 43.</b> Valoración del plan de intervención. ....	89
<b>Tabla 44.</b> Resumen de los factores con un nivel de riesgo muy elevado.....	89
<b>Tabla 45.</b> Plan de Intervención - Participación/Supervisión (PS).....	90
<b>Tabla 46.</b> Plan de Intervención - Demandas Psicológicas .....	91
<b>Tabla 47.</b> Plan de Intervención - Carga de Trabajo.....	92
<b>Tabla 48.</b> Plan de Intervención - Relaciones y Apoyo Social (RAS). ....	93
<b>Tabla 49.</b> Plan de Intervención - Desempeño de Rol.....	94
<b>Tabla 50.</b> Plan de Intervención – Interés por el trabajador/ Compensación.....	95
<b>Tabla 51.</b> Plan de Intervención – Tiempo de trabajo. ....	96
<b>Tabla 52.</b> Matriz de aplicación de medidas preventivas con tiempo de control. ....	97
<b>Tabla 53.</b> Costo implementación - PMALFRPS.....	98
<b>Tabla 54.</b> Indicadores .....	99
<b>Tabla 55.</b> Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo.....	100
<b>Tabla 56.</b> Costo - Beneficio.....	106
<b>Tabla 57.</b> Costo de un trabajador mensual .....	107

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1.</b> Clasificación de la Seguridad Laboral .....	11
<b>Gráfico 2.</b> Pirámide de Kelsen .....	33
<b>Gráfico 3.</b> Logo Institucional. ....	45
<b>Gráfico 4.</b> Organigrama Estructural de la EMAPA-I 2021 .....	52
<b>Gráfico 5.</b> Estructura Organizacional de la Unidad de SISO .....	53
<b>Gráfico 6.</b> Estructura Organizacional - Talento Humano.....	54
<b>Gráfico 7.</b> Mapa de Macroproceso de la EMAPA-I.....	55
<b>Gráfico 8.</b> Participación.....	63
<b>Gráfico 9.</b> Tasa de Participantes por Género.....	64
<b>Gráfico 10.</b> Edad de los Participantes .....	64
<b>Gráfico 11.</b> Ingreso a la plataforma FPSICO 4.0 .....	65
<b>Gráfico 12.</b> Portada del Informe FPSICO 4.0 .....	65
<b>Gráfico 13.</b> Perfil Valorativo - Niveles de riesgo.....	66
<b>Gráfico 14.</b> Factores con niveles de riesgo muy elevado .....	69
<b>Gráfico 15.</b> Resultados -Dimensión Participación/Supervisión .....	71
<b>Gráfico 16.</b> Resultados -Dimensión Demandas Psicológicas .....	72
<b>Gráfico 17.</b> Resultados -Carga de trabajo .....	73
<b>Gráfico 18.</b> Resultados – Dimensión - Relaciones y apoyo social.....	74
<b>Gráfico 19.</b> Resultados – Desempeño de Rol.....	75
<b>Gráfico 20.</b> Resultados – Interés por el trabajador/Compensación .....	76
<b>Gráfico 21.</b> Resultados – Tiempo de trabajo.....	77
<b>Gráfico 22.</b> Resultados - Evaluación de desempeño por Direcciones.....	78
<b>Gráfico 23.</b> Factores de riesgo identificados en la EMAPA-I.....	98
<b>Gráfico 24.</b> Modelo de gestión del riesgo psicosocial.....	104

# CAPITULO I.

## 1. GENERALIDADES

### 1.1.Problema:

El factor riesgo laboral siempre estará inmerso en el desarrollo de las actividades del trabajador, y a razón de ello la necesidad de realizar estudios que ayuden a evaluar, prevenir, y control este tipo de riesgos. Sin embargo, los estudios son pocos y la gran mayoría abordan únicamente a los riesgos físicos, dejando de lado los riesgos psicosociales que hoy en día han tomado gran trascendencia por los efectos negativos que pueden desencadenar su prologada exposición.

A raíz de este contexto, en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra, que se dedica a prestar servicios de tipo administrativo, se ha evidenciado con estudios anteriores que el estrés laboral es uno de los principales riesgos psicosociales que afronta la empresa, y este sumado a los efectos psicológicos de la pandemia ocasionado por el covid-19, se ha visto esa necesidad de evaluar el factor riesgo psicosocial, pues los efectos que pueden acarrear esta problemática de exposición puede resultar en enfermedades profesionales como el síndrome de burnout, así como también la disminución del desempeño de los trabajadores, lo que puede verse reflejado en una baja competitividad empresarial.

#### 1.1.1. Planteamiento del problema

La EMAPA-I es una entidad que tiene como objetivo ofrecer servicios de agua potable y alcantarillado, la misma cuenta con la infraestructura y mano de obra necesaria para la dotación de agua potable, alcantarillado y manejo de residuos. La organización está constituida por 438 trabajadores tanto del área operativa como administrativa y directiva.

En el último año dado la emergencia sanitaria se ha evidenciado que no solo el personal sanitario se ha visto perjudicado física y emocionalmente, sino que también los trabajadores en sectores productivos y de servicio han reflejado un deterioro en su salud física y espiritual, esto debido a



que ya sea por los espacios de trabajo o por la labor que implica el desarrollo de su trabajo, los expone directamente a la posibilidad de contraer este virus y contagiar en casa a sus seres queridos.

En un estudio sobre el impacto del covid-19, ha revelado un dato significativo, donde solo el 2% de los estudios sobre los efectos psicológicos del COVID-19 se ha centrado en las personas enfermas y según el investigador de la Fundación Lucha contra el Sida y las Enfermedades Infecciosas encargado de coordinar esta revisión, el doctor José A. Muñoz-Moreno menciona:

Esta circunstancia puede estar relacionada con el hecho de que la prioridad médica con estos enfermos ha sido atacar los efectos físicos que ponían en peligro inminente la vida de los pacientes, mientras que las consecuencias psicológicas han quedado en segundo plano.

Será a partir de ahora cuando los sistemas de salud de todo el mundo nos podremos centrar en los aspectos psicológicos de la enfermedad que seguro nos afectarán en el largo plazo. (Moreno, 2020).

La emergencia sanitaria a raíz del coronavirus ha puesto de manifiesto la necesidad de atender y cuidar la salud mental de las personas a fin de evitar un aumento drástico de las enfermedades psíquicas.

Según Carmen Rodríguez, directora del área de Intervención Psicológica de Affor, menciona que es necesario realizar evaluaciones pormenorizadas en todas aquellas personas que estén mostrando sintomatología en cualquier dimensión de ansiedad o depresión, de lo contrario las personas podrían ser susceptibles de generar un trastorno a medio plazo si no se gestiona adecuadamente las primeras manifestaciones sintomatológicas. (Rodríguez, 2020).

Asimismo, según un reciente estudio dirigido por la Organización Mundial de la Salud (2019) indica que “los trastornos por depresión y por ansiedad suponen a la economía mundial US\$ 1 billón anual en pérdida de productividad” (pág. 1).

Lo que nos da a conocer que el covid-19 no solo ha traído repercusiones en número de vidas tomadas y en cuestiones económicas, sino que también está causando un deterioro en la salud psíquica y emocional de los trabajadores y en paralelo a esto una notable disminución del rendimiento laboral.

Bajo esta realidad y frente a la normativa mundial y propia del Ecuador es necesario que las organizaciones realicen diagnósticos para apoyar a los trabajadores a medida que los ajustes laborales cambien a razón de la pandemia, pues estas mismas acciones pueden ocasionar un impacto psicológico en el trabajador.

Ante esta situación el presente estudio tiene como objetivo determinar el impacto psicológico del COVID -19 en los trabajadores del área Administrativa de la EMAPA-I, esto a razón de que esta población trabajadora está expuesta diariamente a este virus y a factores de riesgo psicológico que han afectado tanto la salud, el bienestar físico y psíquico de los mismos. De ahí la importancia de realizar este estudio de los factores de riesgo psicológicos a fin de asegurar el bienestar y la integridad de todos los trabajadores.

## **1.2.Objetivos:**

### **1.2.1. Objetivo General**

Analizar los riesgos psicosociales causados por la pandemia Covid-19 al personal del área administrativa de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra (EMAPA-I), a través de metodologías que identifiquen el factor riesgo psicosocial.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

- Generar la fundamentación teórica, por medio de una revisión bibliográfica que indique los aspectos técnicos y legales de Seguridad y Salud en el trabajo ante la actual emergencia sanitaria por COVID-19, para sustentar el desarrollo de la presente investigación.

- Analizar por medio de un diagnóstico inicial la situación actual de los trabajadores frente a la pandemia, que permita evaluar el comportamiento psicosocial por medio de metodologías, a través de la aplicación del cuestionario Fpsico 4.0.
- Propuesta de un plan de mejora del ambiente laboral, para prevención de los riesgos psicosociales industriales conforme a los análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

### **1.3. Justificación**

El 31 de diciembre del 2019 fue notificado por primera vez en Wuhan (China) el brote de un virus denominado Covid-19 y a inicios de febrero del 2020 la ONU anunciaba de manera oficial el estado de pandemia global. (OMS, 2020). Desde la fecha a la actual no se ha encontrado una vacuna que erradique por completo al virus, sino más bien se ha logrado desarrollar una vacuna que disminuye los efectos del mismo, sin embargo, la situación se ha agravado de diferente manera dadas las circunstancias económicas de cada país para poder adquirirla.

Con los últimos informes de la ONU e investigaciones como son de la consultora española Affor Prevención Psicosocial, en su primer estudio global sobre el impacto psicológico del Covid-19 en la salud de los trabajadores realizado a una muestra de 1024 trabajadores entre hombre y mujeres, reporta que el 41,99 % de la población trabajadora encuestada presenta síntomas de ansiedad y el 27,3% siente que su salud ha empeorado en las últimas semanas (Affor Prevención Psicosocial, 2020).

Lo que nos da a entender que el covid-19 no solo ha traído repercusiones económicas, sino que también está causando un deterioro en la salud psíquica y emocional de los trabajadores y en paralelo a esto una notable disminución del rendimiento laboral.

Asimismo conforme lo establece el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Decisión 584, Obligaciones de los empleadores, artículo 11 Literal b): “Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos

u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos”; y lo señalado en el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y/o servidores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, Decreto Ejecutivo 2393, artículo 66. De los riesgos biológicos. Numeral 2. “Todo trabajador expuesto a virus, hongos, bacterias, insectos, ofidios, microorganismos, etc., nocivos para la salud, deberán ser protegidos en la forma indicada por la ciencia médica y la técnica en general” (Ministerio de Trabajo, 2020, pág. 4).

Por lo que el empleador público y privado deberá adoptar las medidas de prevención y control durante la emergencia sanitaria y posterior a ella, mediante la evaluación y control del riesgo a la exposición al virus SARS-CoV-2, pues el contacto con el virus no solo afecta a entornos de trabajo sanitarios si no también, no sanitarios. En un informe sobre Startups y empresas jóvenes ante el Covid-19 mencionan que “dos de cada tres emprendimientos han visto decaer significativamente el ánimo de su equipo emprendedor, algo que se da de forma aún más acentuada entre sus empleados”. (Kantis et al. 2020, pág. 1).

Frente a esta realidad, establecer mecanismos de difusión y sociabilización de medidas preventivas y controles frente a posibles casos de COVID-19 se vuelven esenciales para todos los actores que intervienen en el negocio o empresa, ya que de lo contrario de no disponer o desarrollar protocolos y manuales de prevención de riesgos específicamente en el ámbito psicosocial podría traer consigo un fuerte impacto en el desempeño laboral y en la estructura organizacional.

Ante lo citado anteriormente, la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra (EMAPA-I) que brinda servicios de mantenimiento y reparación de redes de agua potable y alcantarillado, se ha evidenciado la necesidad de emprender un proyecto de investigación, a razón que la labor e importancia que involucra el cumplimiento de su trabajo los expone diariamente al actual virus, por tal motivo se realizara un estudio que revele en qué grado y bajo que parámetros la actual emergencia sanitaria está afectado a esta población trabajadora de la empresa y asimismo validar en qué nivel está alterando el rendimiento laboral.

De ahí la importancia de realizar este tipo de estudios que den soporte en la promoción de la salud y prevención de los comportamientos negativos para afrontar la actual pandemia.

#### **1.4. Alcance**

El presente estudio pretende realizar una evaluación de riesgos psicológicos dada la nueva realidad de la crisis sanitaria por covid-19 durante el periodo septiembre 2021-febrero 2022, al personal del área administrativa de la EMAPA-Ibarra, tomando así como objeto de estudio una población de 140 trabajadores que serán sometidos a una encuesta que detallará toda la información necesaria para la identificación y evaluación de factores de riesgo con el objetivo de diseñar un plan de mejora del ambiente laboral con enfoque en la prevención de riesgos psicosociales aplicado en el desarrollo de sus actividades.

#### **1.5. Metodología**

##### **1.5.1. Tipo de investigación**

El deseo de investigar y experimentar ha venido forjándose y evolucionando desde tiempos remotos, lo que nos da a entender que el pensamiento científico está arraigado a la humanidad desde sus inicios. A partir de esta premisa reporto que el presente estudio se enmarco en una investigación de campo, ya este permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social, buscando especificar las características importantes de la forma en que ocurren.

Para Sampiere (2017) la investigación de campo es un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento y análisis y presentación de datos basados en una estrategia de recolección directa de la realidad de las informaciones necesarias para la investigación (pág. 4).

En definitiva, esta metodología de investigación me permitirá medir la información recolectada para luego analizar e interpretar sistemáticamente las características del fenómeno estudiado con base en la realidad del escenario planteado.

##### **1.5.2. Método de Investigación**

Se consideró la modalidad descriptiva y correlacional:

*Descriptiva:* También consideradas como investigaciones diagnósticas, permiten caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores. Para Frank Morales esta modalidad de investigación no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. (Morales, 2012).

A razón de esta inferencia se ha seleccionado esta modalidad que permitirá conocer la relación entre las variables A y B, que corresponden al impacto psicológico del covid-19 e índice de rendimiento laboral.

*Correlacional:* Se utiliza para medir la relación entre dos variables, es decir el grado en que las variaciones que sufre un factor se corresponden con las que experimenta el otro. Lo que permitirá determinar la fuerza y dirección de la relación entre las variables planteadas.

### **1.5.3. Técnica de Investigación.**

Para Guillermina Paz, “las técnicas se vuelven respuestas al “cómo hacer” y permiten la aplicación del método en el ámbito donde se aplica. La técnica juega un papel muy importante en el proceso de investigación científica, a tal grado que se le puede definir como la estructura del proceso de la investigación científica” (Paz, 2017).

Las técnicas de investigación son las tácticas o instrumentos que utilizamos para conseguir objetivos parciales dentro del programa. Es concreto las técnicas son instrumentos para la recogida, el tratamiento y análisis de la información. (Fernández García, 2013).

La elección de la técnica de investigación más adecuada depende del problema que se desea resolver y de los objetivos planteados, motivo por el cual esta elección resulta ser un punto fundamental en todos los procesos investigativos. Existen dos tipos generales de técnicas de investigación: las técnicas cuantitativas y las cualitativas, siendo la diferencia fundamental entre estas dos orientaciones la forma en que realizan las observaciones y como las traducen en datos analizables. (González, 2020).

Tomando este concepto como referencia la técnica empleada será la observación por encuesta, que me permite determinar cuáles son los factores de riesgos psicológico que tienen más incidencia en la salud y bienestar de los trabajadores frente a la actual emergencia sanitaria.

#### **1.5.4. Instrumentos**

Dentro de los instrumentos a aplicar están:

*Entrevista:* Esta técnica permitirá la recolección de información en tiempo real de cada puesto de trabajo, lo que proporcionará un buen registro de los hechos relacionados con el tema bajo estudio.

*Cuestionario:* Para efectos de esta investigación se aplicará el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales formulado por el método Fpsico que contienen en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados. (ver Anexo 4). De igual manera para la evaluación del desempeño laboral se empleará un cuestionario con parámetros diseñados y controlados por la propia organización. (ver Anexo5).

## **CAPITULO II.**

### **2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

El desarrollo de este capítulo hace referencia al marco teórico de la investigación y es de gran importancia, pues, a través de este se conoce la esencia los riesgos psicosociales, su medio de aparición, sus efectos y consecuencias que darán sustento al desarrollo del estudio y con ello poder plantear hipótesis y alternativas prácticas basadas en los conceptos de expertos en el área de Seguridad e Higiene del Trabajo.

#### **2.1. Antecedentes de la Investigación:**

Los riesgos laborales siempre han estado presentes en el desarrollo de cualquier actividad donde el ser humano se ha visto inmiscuido, y aunque han ido cambiando y mejorando en varios aspectos a lo largo de la historia, las condiciones laborales siguen siendo preocupantes, pues no hace mucho el mismo concepto de riesgo laboral suponía un logro porque durante mucho tiempo ha carecido de sentido.

Esto sumando a la evolución constante que se presenta en los modelos de trabajo debido al incremento de las nuevas tecnologías en la parte de la producción y de servicios a obligado a considerar a la salud en el trabajo de diferente manera ya que ahora también hay que tener en cuenta la parte psicológica y subjetiva que se genera por el contenido del trabajo y la salud mental, lo que refuerza la idea de considerar a los riesgos psicosociales como prioridad en la actualidad. (Asociación Chilena de Seguridad, 2016).

En contexto con la declaración del centenario de la OIT para el futuro del trabajo, adoptada en junio de 2019, proclama que “las condiciones de trabajo seguras y saludables son fundamentales para el trabajo decente”. Esto en particular significativo hoy en día dada la nueva realidad ocasionada por el COVID 19, donde garantizar la seguridad y salud en el trabajo es indispensable y principio fundamental para reanudar el trabajo.

Las modalidades y condiciones de trabajo han cambiado considerablemente, lo que ha traído consigo nuevos desafíos psicosociales para la salud y el bienestar de los trabajadores, tanto para



los que se encuentran en primera línea, en los servicios esenciales, como para los que trabajan desde casa o los que han perdido sus negocios o sus empleos. Pues son estos mismos trabajadores quienes enfrentan todos los días los riesgos asociados al COVID 19, como es el estrés, aislamiento, miedo al contagio y la incertidumbre por el futuro laboral. (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

En este sentido si no se evalúan y gestionan adecuadamente, los riesgos psicosociales pueden aumentar los niveles de estrés y provocar problemas de salud física y mental. Y como consecuencia de esto, posibles impactos negativos en la productividad del lugar de trabajo, con mayor absentismo y presentismo, menor implicación en el trabajo y reducción del rendimiento laboral.

Ante esta situación la necesidad de un estudio más detallado en cuanto a los riesgos psicosociales se vuelve fundamental pues sus efectos sobre la salud son amplios e importantes, por ello una atención integral a la salud laboral precisa vigilar de forma especial a los factores y riesgos psicosociales.

## **2.2.BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Seguridad y Salud Ocupacional:**

**Seguridad Laboral:** La seguridad laboral es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas utilizadas para prevenir accidentes, con la eliminación de las condiciones inseguras del ambiente, con la instrucción o convencimiento de las personas para que apliquen prácticas preventivas. Esto es indispensable para un desempeño satisfactorio del trabajo. (Ramírez, 2020).

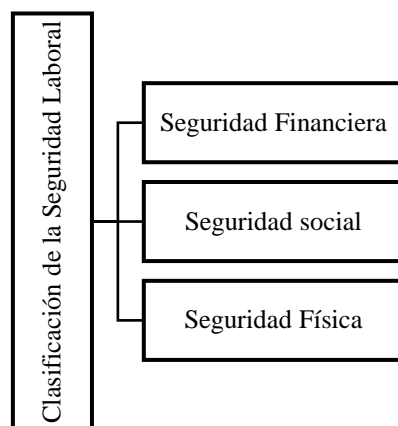
Según Barsano & Barbosa (2021), en su libro *Segurança do trabalho: guia prático e didático* (Seguridad laboral: guía práctica y didáctica) mencionan:

Su principal objetivo es la prevención de accidentes, enfermedades profesionales y otras formas de problemas de salud para el profesional. Llega a su propósito cuando logra proporcionar tanto al funcionario como al empleador un ambiente de trabajo saludable y seguro (pág. 1).

De esta forma, se puede decir que, la seguridad laboral es una disciplina que analiza un conjunto de acciones para comprender los factores de riesgo y las causas de los accidentes durante el ejercicio del trabajo, para con ello promover las condiciones de salud y seguridad en el trabajo.

**Clasificación de la Seguridad Laboral para la calidad de vida:** Existen algunos tipos de seguridad esenciales para la calidad de vida en el trabajo, entre ellas: seguridad financiera, seguridad social y seguridad física. En la mayoría de las organizaciones brindan mayor atención a la seguridad física, sin embargo, es importante considerar que la seguridad financiera y la social, propician el ambiente agradable en el que el trabajador quiere estar y lo compromete a cuidar de ese ambiente a través de la seguridad física.

**Gráfico 1.** Clasificación de la Seguridad Laboral



**Elaborado por:** Mishel Ibadango

**Fuente:** Seguridad Laboral y Salud Ocupacional, [Ramírez,2020].

**Seguridad Financiera:** En el contexto de la economía, el empleado depende del ingreso que percibe de su trabajo para hacer frente a sus responsabilidades económicas. Debido a esta situación las autoridades se han cerciorado de garantizar la continuidad de sus ingresos durante determinados lapsos de tiempo y en ciertas condiciones. Es decir, cuando un accidente incapacita a un empleado, por un tiempo este recibirá los beneficios del seguro de riesgos laborales.

**Seguridad Social:** La Seguridad Social se define como el conjunto de leyes y de los organismos que las aplican, que tienen por objeto proteger a la sociedad contra determinados riesgos. (Ramírez, 2020).

En general, todos los trabajadores de una organización están cubiertos por el seguro social, y tanto si optan por utilizar sus servicios como si prefieren recurrir a fuentes externas, todos deben efectuar las aportaciones que determina la ley.

**Seguridad Física:** La seguridad física tiene como objetivos fundamentales preservar y mantener condiciones para que la fuerza de trabajo pueda desempeñarse con seguridad, salud y bienestar general.

**Salud Ocupacional:** La salud ocupacional es el conjunto de actividades multidisciplinarias, cuyo objetivo es la promoción y mantenimiento del más alto grado posible de bienestar físico, mental y social de los empleados de todas las profesiones promoviendo la adaptación del trabajo al hombre y del hombre a su trabajo. (Ramírez, 2020).

En este aspecto se puede decir que la salud ocupacional es algo que se debe mantener como prioritario pues las acciones que emana de este ayudan a controlar y reducir los accidentes y enfermedades causadas por el desempeño laboral.

**Problemas de Salud en las organizaciones:** los principales problemas asociados a la salud son: alcoholismo y la dependencia química a drogas, el síndrome de inmunodeficiencia adquirida (sida), estrés laboral, exposición a químicos peligrosos, exposición a condiciones ambientales, hábitos alimenticios inadecuados, vida sedentaria, automedicación y falta de asistencia médica adecuada. Por lo que es compromiso de la organización y del empleado prevenirlo, eliminarlo, reducirlo o controlarlo.

De todos estos problemas, el que se presenta con mayor frecuencia es el estrés laboral, por lo que a continuación abordaremos este problema:

**El estrés en el trabajo:** El estrés se podría definir como la "respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas". El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés. (Delgado, 2018, pág. 6).

Sobre este particular se puede decir que el estrés es inversamente proporcional a la productividad empresarial, dado que un trabajador bajo exigencias altas y con una capacidad de control de las mismas baja, puede mostrarse poco productivo e incluso el riesgo de accidentes laborales es mayor.

**Causas del estrés:** Las causas del estrés en el trabajo son dos:

**Tabla 1.**Causas del Estrés

Ambientales	Personales
Abarcan toda una serie de factores externos y contextuales que pueden conducir al estrés en el trabajo e incluyen la programación de trabajo intensivo, la falta de tranquilidad y inseguridad en el trabajo, el número y la naturaleza de los clientes internos o externos que deben ser atendidos.	Abarcan una serie de características individuales que predisponen al estrés. En una misma situación, cada persona reacciona de distinta manera ante los factores ambientales que provocan el estrés. Las personalidades de tipo A, que corresponden a las personas fanáticas del trabajo y que se dedican de forma impulsiva a alcanzar metas, por lo general sufren más de estrés que otras.

**Elaborado por:** Mishel Ibadango

**Fuente:** Seguridad laboral y Salud ocupacional [Ramírez,2020].

La prevención y atención del estrés laboral constituyen un gran reto, los criterios para contrarrestarlo deberán ser organizacionales y personales.

**Medidas organizacionales para reducir el estrés:** Algunas recomendaciones para ayudar a reducir el estrés laboral en los empleados son:

- Permitir que los empleados conversen amigablemente. Los empleados habituados a un entorno libre y abierto en el cual puedan consultar a los colegas respecto a asuntos de trabajo enfrentan el estrés con mejor humor.
- Proporcionar a los trabajadores el control sobre cómo deben desempeñar su trabajo.
- Hablar abiertamente con los empleados. Los gerentes deben mantener a sus equipos informados de las buenas y malas noticias y asimismo brindarles la oportunidad para participar y decidir sobre tales asuntos.
- Proporcionar beneficios personales competitivos.

### 2.2.2. Factor Riesgo Psicosocial

**Definición de Factores de Riesgo laboral:** Son aquellas condiciones presentes en un ambiente laboral y están claramente vinculadas con la organización del trabajo y las actividades que realizan, mismas que se presentan con capacidad para alterar el desarrollo del trabajo y la salud física, psíquica o social del trabajador. (INSST, 2021).

“Un factor de riesgo laboral es el elemento o conjunto de elementos que, estando presentes en las condiciones de trabajo pueden desencadenar una disminución en la salud del trabajador, pudiendo causar un daño en el ámbito laboral” (Romero, 2015, pág. 1).

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) clasifica los factores de riesgo laboral en cinco grupos o categorías: Condiciones de seguridad, Entorno físico del trabajo, Contaminantes químicos o biológicos, Carga de trabajo y Organización del trabajo, sin embargo, dependiendo del sector laboral los trabajadores pueden estar más expuestos a unos u otros de estos factores de riesgo laboral. (España, 2018).

Visto de este modo los factores de riesgo laboral es toda condición que pueda desencadenar alguna afección en el bienestar de los trabajadores, por lo que la seguridad en el trabajo se vuelve primordial y se constituye como derecho fundamental de los trabajadores. No obstante, la existencia de los factores de riesgos laboral lo convierten en ocasiones en un ideal, pues a pesar de las exigencias en la legislación vigente sobre prevención de Riesgos Laborales, los accidentes siguen siendo una constante en el trabajo. De ahí la importancia de realizar este tipo de estudios que ayuden a identificar los factores de riesgo existentes en los puestos de trabajo y así evitar la ocurrencia de accidentes, incidentes o enfermedades profesionales.

**Definición de Factores de riesgo Psicosocial:** Según el Comité Mixto OIT/OMS (1984) define a los factores de riesgo psicosocial como aquellas percepciones y experiencias del empleado en su lugar de trabajo. Mismas que influyen en la salud y su rendimiento.

Los Factores psicosociales de riesgo son factores probables de daño a la salud, son negativos y pueden afectar tanto a la salud física como a la psicológica. Son factores de estrés que pueden alterar y desequilibrar los recursos y a las capacidades de la persona para manejar y responder al flujo de la actividad derivada del trabajo. Se consideran factores psicosociales de riesgo a:

Sobre carga laboral, excesivo trabajo bajo presión, liderazgo con fuerte control o débil control, falta de reconocimiento a la labor, tareas exhaustivas y peligrosas, cambios y reestructuras organizacionales bruscas y sin planificación, no posibilidad de pausas, carga mental alta, entre otros. (MRL, 2013, pág. 4).

Bajo este contexto se puede decir que los factores de riesgo psicosocial tienen una importante implicación en el desempeño laboral, pues son estos los encargados de generar efectos negativos en la salud de los trabajadores y como resultado de ello, se evidencia en las organizaciones un alto nivel de ausentismo, baja productividad y frecuente rotación del personal.

**Importancia de la evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial:** El Instituto Nacional de la Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) recalca que la situación en la que nos encontramos inmersos debería hacer replantear a las organizaciones un cambio en la prevención de los riesgos laborales, dando especial importancia a la evaluación de los riesgos psicosociales, esto a razón de que, es esencial prevenir el contagio del virus entre los trabajadores, pero, es de igual importante velar por su salud emocional y psicológica (Conversia, 2020).

De este modo realizar evaluaciones y mediciones para prevenir los riesgos psicosociales son fundamentales para generar orientaciones y abordar estos factores, como bien pueden ser medidas de mejora que permitan fortalecer aquellos aspectos que pudiesen fomentar el bienestar y la salud, así como acciones para disminuir o controlar este tipo de riesgo.(Gutiérrez Lagos, 2019).

A tal efecto la evaluación de los factores de riesgo psicosocial se convierte en una pieza clave en la prevención y control de accidentes y enfermedades profesionales que hoy en día a razón del Covid 19 se han hecho más presentes, por lo que una adecuada gestión puede ser la respuesta ante esta situación.

**Características de los Factores de Riesgo Psicosocial:** Los factores de riesgo psicosocial son factores que amenazan la salud de los trabajadores y tienen características propias que hacen más difícil su manejo, evaluación y control. Entre las más importantes se menciona a continuación:

- **Se extienden en el tiempo y en el espacio**

Normalmente los riesgos laborales están delimitados en torno a una acción concreta en un escenario particular. Sin embargo, los riesgos psicosociales se extienden y abarcan a un ámbito más amplio porque no se puede delimitar la cultura organizacional o el liderazgo en la empresa. (Quirón Prevención, 2018, pág. 1).

Es decir, los riesgos de seguridad, de higiene y ergonómicos suelen ser locales porque se circunscriben a un espacio y aun momento concreto, lo que no sucede con los riesgos psicosociales. Una cultura como se mencionaba anteriormente, el estilo de liderazgo o un clima psicosocial no tienen un lugar y un momento propio, sino más bien son características globales de la organización.

- **Son difíciles de medir o cuantificar**

El ruido, las vibraciones, la temperatura, la contaminación por gases y una posición o esfuerzo se pueden medir con unidades propias, pero el rol, la cohesión grupal, la supervisión, la comunicación no tienen unidades propias de medida, por lo que frecuentemente el recurso más utilizado en la evaluación consiste en la apreciación de la experiencia colectiva. (Jiménez & León, 2010, pág. 13).

Dada esta dificultad para encontrar unidades de medida objetiva que permitan la evaluación de los riesgos psicosociales, el medio para la evaluación se basa en percepciones y experiencias.

- **Se interrelacionan con otros riesgos**

No podemos aislar la dimensión física de la mental del ser humano. Ejemplo de ello es la interrelación entre unos mayores riesgos de sufrir un accidente cardiovascular si se está experimentando estrés. (Quirón Prevención, 2018, pág. 1).

Algunos factores de riesgo psicosocial como el estrés suelen generar conductas precipitadas que pueden dar lugar a errores y consecuentemente a accidentes laborales, lo que nos lleva a comprender que cualquier aumento sea de los riesgos de seguridad, higiene y de ergonomía tendrá un efecto directamente proporcional en los riesgos psicosociales.

- **Tienen una escasa cobertura legal**

La exposición a las vibraciones mecánicas en el puesto de trabajo está normalizada y prevista dentro de la legislación sobre prevención de riesgos laborales. Sin embargo, en cuanto a los riesgos psicosociales, los límites son difusos y, como consecuencia, las empresas no saben a qué atenerse. (Quirón Prevención, 2018).

A tal efecto, como el desarrollo de la legislación sobre los aspectos psicosociales se ha trabajado de manera general, suele resultar muy inefectivo para los empresarios y directivos realizar evaluaciones, sin embargo, su tratamiento es vital para conservar un ambiente de trabajo de calidad.

- **Entran en juego otros factores**

Los factores psicosociales de riesgo afectan al trabajador a través de sus propias características contextuales y personales (Buunk, de Jonge, Ybema, de Wolf, 1998; Quick, Nelson, Hurrell, 1997). Tal como se definen por la OIT (1986), los factores psicosociales de riesgo están mediados por la percepción y la experiencia. (Jiménez & León, 2010, pág. 15).

Lo que nos da a entender que los factores de riesgo psicosocial no tienen el mismo efecto sobre toda la población trabajadora, sino más bien depende de la percepción, del carácter y de la confianza y optimismo de cada persona, poniendo así de manifiesto que las variables personales son un factor importante en el resultado final.

- **Es complicado elaborar una estrategia de intervención**

Para el resto de los factores de riesgo, la intervención suele ser clara y casi siempre suele haber soluciones técnicas adaptadas a cada situación. Sin embargo, un clima hostil en la empresa que afecta a la productividad del trabajador y a su propia salud; las técnicas para su intervención no resultan tan claras y sus efectos a medio y largo plazo tampoco. (Moreno Jiménez, 2011).

Por consiguiente, los factores psicosociales por su naturaleza están relacionados con la organización, el diseño y percepción de la empresa, por lo que las técnicas de intervención debido a los resultados no aseguras y además de ser costosos suelen ser omitidos por los responsables, sin embargo, la intervención es importante.



### 2.2.3. Riesgos Psicosociales Laborales

Son situaciones que afectan de forma importante y grave la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente. Un clima laboral autoritario y desconsiderado es un factor psicosocial de riesgo, pero es también el marco propicio para que aparezcan riesgos psicosociales como el abuso, la violencia y el acoso. (Ministerio de Relaciones Laborales, NT-25 Factores y Riesgos Psicosociales, 2012).

En este sentido cuando las condiciones de trabajo son malas y no solo en el aspecto físico sino también en el organizacional, provocan una interacción con las expectativas y actitud del trabajador que impactan negativamente sobre su propio bienestar y seguridad, convirtiéndose de esta forma en una fuente de riesgo. De ahí la importancia de primero evaluar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, pues estos propician o dan lugar a los riesgos psicosociales.

#### a) Principales Riesgos Psicosociales

Es complejo clasificar los riesgos psicosociales, aunque sí parece haber consenso en torno a los siguientes:

**Tabla 2.** Principales Riesgos Psicosociales

Riesgos Psicosociales	
<b>El estrés:</b>	Es el más global porque es una respuesta general a todos los factores psicosociales. La OSHA define el estrés como "un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos". Cuando esta situación se crónica, se produce el <u>desgaste profesional o burnout</u> .
<b>La violencia:</b>	Se refiere a la violencia ejercida desde una posición de poder contra una persona o un grupo en un ámbito relacionado con el trabajo. En general existen dos tipos de violencia: la física y la psicológica.
<b>Acoso laboral:</b>	Está estrechamente relacionado con un mal clima en la empresa y un comportamiento negativo entre compañeros de trabajo, incluidos los superiores o directivos.
<b>Acoso sexual:</b>	Existen dos principales tipos: el quid pro quo o chantaje sexual y el producido por un ambiente hostil.
<b>Inseguridad contractual:</b>	Se trata de una preocupación constante derivada de la inestabilidad del trabajo y de las condiciones cambiantes del mismo.

**Elaborado por:** Mishel Ibadango  
**Fuente:**(Quirón Prevención, 2018).

#### b) Otros Riesgos Psicosociales

- **Conflicto con la familia trabajo**

Se manifiesta con dos vertientes: familia-trabajo y trabajo-familia.

- **El Burnout o Desgaste Emocional**

Pines y Cols. (1981) describen el burnout como un estado de decaimiento físico, emocional y mental, caracterizado por un cansancio, sentimiento de desamparo, desesperanza, vacío emocional y por el desarrollo de una serie de actitudes negativas hacia el trabajo, la vida y la gente. Según las autoras Maslach y Jackson (1982), el "burnout" se manifiesta por tres síntomas: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. (Sisy Castillo Ramírez, 2001).

En definitiva, el burnout es una situación anormal debida a una respuesta prolongada de exigencias agobiantes como el estrés que surge en los centros de trabajo. Y este a pesar de no ser una enfermedad en sí misma, es considerado como un factor detonante de otros problemas de salud física y mental.

- **Trabajo emocional**

Según Morris y Feldman (1996) definen al trabajo emocional como "El esfuerzo, la planificación y el control necesario para expresar las emociones organizadamente deseables durante las transacciones interpersonales".

Posteriormente una definición mucho más específica la encontramos de la mano de Martínez-Iñigo (2001) que se refiere al trabajo emocional como "Todos aquellos procesos psicológicos y conductas conscientes y/o automáticas que se derivan de la existencia de normas organizacionales sobre la expresión emocional, sobre la experiencia emocional o sobre ambas, que regulan las distintas interacciones implicadas en el desempeño de un puesto y que pretenden facilitar la consecución de objetivos organizacionales sobre la expresión emocional asociados con el logro de otros objetivos, operativos y/o simbólicos de mayor orden". (Gracia, Martínez, Salanova, & Nogareda, 2016).

Por lo tanto, el trabajo emocional realizado por el empleado en su trabajo responde a demandas emocionales, que vienen reguladas por un conjunto de normas organizacionales que tienen que ver con el comportamiento del empleado en su interacción con el cliente, de modo que lograr influir en las emociones del cliente es visto como un objetivo de ser eficaz en el trabajo.

## **2.2.4. Riesgos Psicosociales laborales y su Impacto ante el Covid 19**

### **a) Definición de Covid-19**

Enfermedad respiratoria muy contagiosa causada por el virus SARS-CoV-2. Se piensa que este virus se transmite de una persona a otra en las gotitas que se dispersan cuando la persona infectada tose, estornuda o habla. Es posible que también se transmita al tocar una superficie con el virus y luego llevarse las manos a la boca, la nariz o los ojos, pero esto es menos frecuente. (Instituto nacional del cáncer, 2020).

### **b) Impacto psicológico del Covid-19 en los trabajadores.**

Los efectos de la pandemia por COVID-19 repercute negativamente sobre la salud mental de las personas de la población en general, y en particular, sobre los grupos poblacionales más vulnerables. La incertidumbre asociada con esta enfermedad, más el efecto del distanciamiento social, el aislamiento y la cuarentena, pueden agravar la salud mental de la población; además de ser una amenaza latente para la salud pública y para otros ámbitos adyacentes como bien es la economía, la cultura, lo político y laboral.

En el artículo denominado “Efectos de la pandemia por COVID-19 en la salud mental de la población trabajadora” se menciona que “Los problemas como el aislamiento domiciliario, el temor por contraer la enfermedad y la incertidumbre podían hacer que las personas desarrollaran sentimientos de miedo, ansiedad, tristeza, pensamientos suicidas, baja motivación, mayor consumo de tabaco y alcohol, etc. Además, por experiencias previas de otras epidemias, esta sintomatología no siempre desaparece cuando acaba el problema”

Así también señalan que “Esta problemática se puede ver agravada por el impacto que causa la pandemia a nivel laboral, en la que muchas empresas han tenido que cerrar sus emprendimientos, muchos trabajadores se han visto inmersos en expedientes de regulación temporal de empleo (ERTE), y gran número de trabajadores han perdido su trabajo o tienen incertidumbre por el futuro laboral. Como sabemos, tanto la inseguridad laboral, la pérdida económica y el desempleo pueden tener graves consecuencias en la salud mental” (Ruiz Frutos & Gómez Salgado, 2021).

En este sentido se puede decir que la pandemia por covid-19 ha traído repercusiones sin distinción laboral, pues tanto personal sanitario como no sanitario se ha visto envuelto en este problema. Es bien conocido que los efectos de la pandemia por Covid 19 tiene mayores repercusiones sobre el personal sanitario, especialmente en aquellos que han estado en primera línea, pero no hay que dejar de lado a aquellos trabajadores que por su actividad laboral sea esta esencial o no, han tenido que seguir trabajando durante y después del confinamiento.

Asimismo, se conoce que el entorno laboral tiene un fuerte impacto en la salud mental del trabajador, especialmente en aquellas profesiones donde las exigencias laborales son mayores. Y quiero tocar el tema por el hecho de dos términos que han jugado un papel crucial en esta crisis sanitaria, el sentido de coherencia (SOC) y el engagement laboral, siendo el primero el que más influencia ha tenido en el personal sanitario. El sentido de coherencia es la capacidad de algunas personas para afrontar y percibir las situaciones de estrés de forma amigable y comprensible. Sin embargo, ante la nueva realidad este factor para el personal sanitario parece ser ausente, pues los niveles de SOC han bajado al punto de provocar cuadros de angustia psicológica. De igual manera pasa con el personal no sanitario que sumado los efectos de un bajo nivel de engagement laboral han sido el medio propicio para la presencia de distrés psicológico.

**c) Consecuencias del Covid-19 en el empleo y en las economías de las empresas de servicios.**

El COVID-19 tendrá una amplia repercusión en el mercado laboral. Más allá de la inquietud que provoca a corto plazo para la salud de los trabajadores y de sus familias, el virus y la consiguiente crisis económica repercutirán adversamente en el mundo del trabajo en tres aspectos fundamentales que se menciona en la siguiente tabla:

**Tabla 3.** Repercusiones del Covid19 en el mercado laboral

<b>Repercusiones del Covid 19 en el mercado laboral</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidencia en los niveles de desempleo y subempleo a escala mundial:</li> </ul>	En varias estimaciones de la OIT se señala un aumento del desempleo mundial que oscila entre 5,3 millones (caso "más favorable") y 24,7 millones de personas (caso "más desfavorable"), con respecto a un valor de referencia de 188 millones de desempleados en 2019.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El nivel de subempleo aumente sustancialmente:</li> </ul>	Si bien las crisis económicas no suelen afectar en gran medida al empleo por cuenta propia, este pasa a constituir una alternativa "por defecto" para mantener el nivel de ingresos, con frecuencia en la

	economía informal. De ahí que el empleo informal sea propenso a aumentar al producirse una crisis.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consecuencias para los ingresos por el trabajo y los trabajadores en situación de pobreza:</li> </ul>	Las consecuencias en el plano laboral conllevan grandes pérdidas de ingresos para los trabajadores. Se prevé que las pérdidas globales de ingresos por el trabajo oscilen entre 860 y 3.440 millones de dólares de Estados Unidos (USD). La pérdida de ingresos por el trabajo dará lugar a una disminución del consumo de bienes y servicios, lo que resultará adversamente en la continuidad de la actividad empresarial y en la capacidad de recuperación económica.

**Elaborado por:** Autor

**Fuente:** (OIT, 2020).

En cuanto a la economía los sectores más expuestos al riesgo incluyen los servicios de hospedaje y restauración, la manufactura, el comercio minorista y las actividades empresariales y administrativas. (OIT, 2020).

En este aspecto, todas las empresas independientemente de su tamaño deben afrontar graves problemas, así como un grave riesgo de disminución de ingresos, aumento de la insolvencia y pérdida de puestos de trabajo en determinadas esferas.

#### **d) Condiciones de Trabajo**

Se entiende como condiciones de trabajo cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas las cuales afectan la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo (Instituto Sindical de Trabajo, 2019).

En este aspecto la innovación en la ejecución del trabajo, los cambios de ritmo de producción, los horarios y las aptitudes de cada persona, dan espacio a una serie de condiciones de trabajo que pueden afectar la salud del trabajador en función de tres variables: física, psicológica y social.

#### **e) Riesgos derivados del exceso de exigencias psicológicas en el trabajo**

Los riesgos psicosociales estas condicionados por la presencia de una deficiente organización del trabajo, y es por ello que deben ser evaluados, controlados y modificados, puesto que de lo contrario podrían perjudicar la salud de los trabajadores y el desarrollo de su labor. Entre los resultados de un mal entorno laboral están el estrés, el acoso, el malestar físico y psíquico y a largo plazo enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculoesqueléticas y mentales. (Gil-Monte, 2012).

Los riesgos psicosociales están estrechamente vinculados con el estrés laboral. El estrés relacionado con el trabajo es la respuesta de las personas ante unas demandas y unas presiones en el trabajo que no se corresponden con sus conocimientos y habilidades y que ponen en peligro su capacidad de resistencia (OMS, 2003). Por otro lado, el síndrome de estar quemado también ha ganado protagonismo a causa de la exposición a un entorno psicosocial deficiente y el consiguiente estrés laboral. (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2010).

A tal efecto, se puede decir que las demandas psicológicas que requieren ciertos trabajos son fuente de riesgo, pues no todos los trabajadores pueden percibir, controlar o modificar su comportamiento y emociones para manejar la situación laboral, por lo que aquellas características propias de cada trabajador como la personalidad y capacidad de adaptación serán aspectos que determinarán la magnitud del riesgo psicosocial. De ahí la importancia de realizar este tipo de estudios en materia de prevención que ayuden a mitigar, detectar y eliminar los riesgos de origen psicosocial.

#### **f) Consecuencias de los Riesgos Psicosociales en el trabajo**

En la VI Encuesta de Condiciones de Trabajo en España elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, los riesgos psicosociales en el trabajo fueron una de las principales causas de enfermedades y de accidentes laborales; tal es así que el 70,9% de los trabajadores encuestados señalaba riesgos para tener accidentes laborales. En el caso del personal sanitario este porcentaje es algo más elevado, ascendiendo a 74,9%.

Asimismo, en el análisis de las causas de accidentes reveló que las principales causas de los accidentes se debían a distracciones, descuidos y falta de atención (45%), trabajar muy rápido (19,4%), y al cansancio o fatiga (17,8%). En el estudio se concluye que los trabajadores que se perciben expuestos a factores de riesgo psicosocial (como sobrecarga de trabajo, exceso de carga mental, realización de tareas repetitivas y de muy corta duración) presentan porcentajes de respuesta significativamente mayores en sintomatología psicósomática (como problemas de sueño, cansancio, dolores de cabeza, mareos, etc.) que los no expuestos. (Gil-Monte, 2012).

Los riesgos psicosociales afectan al trabajador, no solo en su espacio laboral, sino también en el ámbito familiar y en muchos aspectos mostrando cada vez más las consecuencias de su

afectación psicosocial, misma que conlleva al individuo a sufrir afectación en su salud y a la vez mostrando baja eficiencia en sus actividades laborales e indirectamente la empresa se verá afectada por su bajo rendimiento, cabe recalcar que en cualquier ámbito la salud del personal es lo primordial pero si de prevenir se trata se pueden evitar muchos accidentes y retrasos laborales.

Los riesgos psicosociales con origen en la actividad laboral pueden estar ocasionados por un deterioro o disfunción en:

**Tabla 4.** Riesgos Psicosociales en la actividad laboral

Las características de la tarea:	Carga de trabajo, monotonía, ritmo de trabajo, precisión y escasas de autonomía.
Las características de la organización:	Deficientes canales de comunicación, malos estilos de liderazgo, estructura jerárquica.
Las características del empleo:	Puede verse afectado por variables como el diseño del lugar, los salarios, y la estabilidad laboral.
La organización del tiempo de trabajo:	Puede verse afectado por variables como la duración y tipo de jornada, el trabajo en días festivos y pausas de trabajo.

**Elaborado por:** Mishel Ibadango

**Fuente:** Riesgos Psicosociales en el trabajo y salud ocupacional [Gil-Monte,2012]).

### 2.2.5. Ámbitos de actuación en el lugar de trabajo: la gestión de los riesgos psicosociales ante la crisis del Covid-19

En este apartado se dará a conocer aquellos aspectos del lugar de trabajo que son esenciales analizarlos para tener una idea sobre los riesgos psicosociales que pudieren desarrollarse en tiempos de covid-19. A continuación, se muestra la siguiente tabla que abarca a cada uno de los ámbitos de actuación.

**Tabla 5.** Ámbitos de actuación para hacer frente al Covid 19

Ámbito de actuación	Descripción	Aspectos de riesgo psicosocial por Covid19	Consecuencias
Medio ambiente de trabajo y equipo de trabajo	El ambiente de trabajo físico es el medio donde el trabajador se desenvuelve y si aspectos como la calidad del aire, el ruido y las condiciones ergonómicas son malas pueden potenciar el estrés en el trabajo afectando a la salud psicológica y física del trabajador. Por tanto, el lugar el trabajo en tiempos de covid19 resulta en particular preocupante para aquellos empleos que han optado por teletrabajo o requieren contacto frecuente con el público.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de claridad sobre las medidas para limitar el riesgo de exposición</li> <li>Escasez de EPP</li> <li>Uso prolongado de EPP pesado</li> </ul>	<p>Ansiedad</p> <p>Fatiga, y deshidratación, Claustrofobia, Aislamiento</p>
Carga de trabajo, ritmo de trabajo	Los efectos de la carga de trabajo pueden presentarse en dos direcciones:	Cuando es excesiva	Absentismo laboral, Trastornos mentales (depresión, ansiedad),

y horario de trabajo.			Enfermedades coronarias y dolencias musculoesqueléticas.
		Cuando es insuficiente	Estrés, Insatisfacción del empleo.
Violencia y acoso	La violencia y el acoso (tanto físicos como psicológicos) tienden a aumentar durante los brotes de enfermedades infecciosas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incertidumbre de la enfermedad</li> <li>• Las medidas restrictivas de movilización</li> <li>• El teletrabajo y riesgos de ciberacoso y de violencia doméstica.</li> </ul>	Estrés, ira, frustración.
Equilibrio entre la vida laboral y la vida personal	Las restricciones públicas, las exigencias laborales y la vida familiar tienen un gran impacto en la vida social de las personas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Límites entre el trabajo y la vida personal se desdibujan</li> <li>• Cierre de escuelas e interrupción de programas de programas de cuidado.</li> </ul>	Desequilibrio en el ámbito familia-trabajo
Seguridad en el empleo	Uno de los efectos más drásticos que ha traído el covid19 es el aumento de la tasa de desempleo. Por lo que muchos trabajadores han sufrido recortes salariales, y despidos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incertidumbre laboral</li> <li>• Inseguridad laboral</li> </ul>	Estrés, ansiedad, depresión y agotamiento.
Liderazgo en la gestión	Durante la pandemia los empleadores y el personal directivo deben encarar grandes desafíos que se mantiene en constante cambio.	Cambios en: Normas y reglamentos Desafíos de mercado Legislación laboral y diversas precipitaciones en materia de SST.	Estrés
Comunicación, información y formación	Una buena comunicación de la información permite que los trabajadores estén informados e involucrados en la detección de problemas y en la solución eficaz de los mismos. Sin embargo, en muchas de las ocasiones esas fuentes de información pueden ser poco confiables desatando confusión entre los trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Noticias falsas y desinformación</li> <li>• Reacción psicológica a la amenaza de enfermedades infecciosas.</li> </ul>	Aprensión, preocupación y ansiedad.
Promoción de la salud y prevención de los comportamientos negativos para afrontar la pandemia	La pandemia por covid19 ha desatado profundos cambios en las rutinas de las personas desatando comportamientos poco saludables que pueden afectar el rendimiento laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confinamiento y el distanciamiento físico</li> <li>• Teletrabajo</li> <li>• Trabajo bajo presión.</li> </ul>	Estrés, consumo excesivo de alcohol y cigarrillos, malos hábitos alimenticios, pautas de sueño irregulares, ejercicio menos frecuente.
Apoyo social	El apoyo social es un recurso muy importante para hacer frente al estrés, sin embargo, las medidas para luchar contra el covid19 la han limitado, dificultando la interacción social en el trabajo y fuera del mismo.	• Distanciamiento físico	Aislamiento, deterioro de la salud mental.
Apoyo psicológico	Este medio será esencial para el tratamiento del estrés laboral y otros problemas de salud.	• Crisis sanitaria covid19	Consecuencias del Covid 19

**Elaborado por:** Mishel Ibadango

**Fuente:** (Organización Internacional del trabajo,2020)



### 2.2.6. Riesgos psicosociales del teletrabajo

Dada la nueva realidad de crisis sanitaria por Covid 19 y gracias a las medidas laborales adoptadas para hacer frente a la pandemia muchos de los empleos han tenido que recurrir al teletrabajo. Sin embargo, esta modalidad de trabajo amerita el uso constante de medios tecnológicos lo que ha dado origen a la aparición de numerosos factores de riesgo que han venido perjudicando la salud mental de los trabajadores. En la siguiente tabla se muestra los principales los factores de riesgo psicosocial del teletrabajo.

**Tabla 6.** Factores de riesgo psicosocial en el teletrabajo

Riesgo psicosocial	Descripción
El aislamiento laboral	Las personas teletrabajadoras tienen una constante sensación de aislamiento de la plantilla de la empresa, lo que da lugar a una desvinculación y a posibles patologías. Asimismo, el teletrabajo puede verse como una herramienta de control empresarial y de injerencia en la vida personal, causando una mayor presión para el trabajador.
El tecnoestrés	La aparición de los medios tecnológicos como recurso para el desempeño del trabajo ha introducido numerosos cambios en cuanto a la salud mental. Uno de ellos es el estrés relacionado con los dispositivos digitales, acarreando trastornos como la tecnoansiedad, tecnofatiga y la tecnoadicción.
El acoso por medio cibernético y digital	La violencia y el acoso que se da en el teletrabajo representa graves lesiones en la salud física y psíquica de quién trabaja en esta modalidad. Este tipo de acoso tiene dos vertientes: la sensación de anonimato e impunidad por la parte acosadora y el sentimiento de inseguridad y vulnerabilidad de la parte acosada.
Conciliación vida privada y laboral	Es un hecho de que esta modalidad expresa dificultades a la hora de compaginar el trabajo y familia y se expresa a través de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificultades para evitar superposiciones de las tareas del trabajo y las domésticas</li> <li>• Complicación en el manejo de los horarios y la alimentación.</li> <li>• Desatención de la propia persona</li> </ul>
Competencias/Exigencias	Trabajar a distancia requiere competencias distintas como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El uso de TIC supone una continua modernización por lo que una adaptación constante y una preparación es esencial. Esto puede genera estrés en el trabajador.</li> <li>• Requiere autocontrol del tiempo por parte del trabajador</li> <li>• Requiere tener autoeficacia para no caer en el tecnoestrés y burnout.</li> </ul>
Control y autonomía en el trabajo	El teletrabajo suele atribuirle a este aspecto mayor control, sin embargo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El trabajador no tiene el control de su trabajo si la demanda y el ritmo del mismo depende de los clientes</li> <li>• La libertad para regular el ritmo de trabajo puede dar lugar a sobrecarga de trabajo</li> <li>• La falta de supervisión por parte de la empresa puede provocar que el individuo trabaje en exceso o muy poco.</li> </ul>

**Elaborado por:** Mishel Ibadango

**Fuente:** (Marta Revelo Mora,2021)

### 2.2.7. Desempeño Laboral

El desempeño laboral se define como “el desenvolvimiento de cada individuo que cumple su jornada de trabajo dentro de una organización, el cual debe estar ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa, de tal manera que sea eficiente, eficaz y efectivo, en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para el alcance de los objetivos propuestos, consecuente al éxito de la organización”. (Palmar G. & Valero U., 2014).

Sobre este particular se puede decir que el desempeño laboral es la calidad del servicio o del trabajo presentado por el empleado dentro de su organización, entrando en juego sus competencias profesionales hasta sus habilidades personales.

#### **a) Importancia de la Evaluación del Desempeño Laboral**

Para Julia Iturralde la importancia de la evaluación del desempeño radica en el espacio que se genera para implantar nuevas políticas de compensación, para tomar decisiones de ascensos o de ubicación, para determinar si existe la necesidad de volver a capacitar y detectar errores en el diseño del puesto, así como para observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo. (Iturralde Torres, 2012).

En este sentido, medir el desempeño laboral es una oportunidad para que un empleado comparta con su gerente sobre sus objetivos y aspiraciones profesionales, además de ser el medio para que una empresa sea más eficiente y competitiva.

#### **b) Beneficios de la evaluación del Desempeño**

Las principales utilidades de la evaluación de desempeño son:

- Medir el nivel de competitividad de la organización.
- Dar seguimiento al avance y cumplimiento de los objetivos y metas individuales de cada colaborador, que a su vez están alineadas a los objetivos de la empresa.
- Valorar el aporte de cada empleado, unidad de negocio o empleado a la empresa.
- Estimular el potencial de los empleados y perfeccionar sus habilidades.
- Detectar errores o necesidades en la gestión del capital humano.
- Estimular la productividad
- Fomentar la comunicación entre jefes y colaboradores, así como también la retroalimentación objetiva y de calidad.
- Potenciar el ajuste persona-puesto.
- Detectar necesidades de formación. (Iturralde Torres, 2012).

### **2.2.8. Gestión de los Riesgos Psicosociales**

La evaluación de riesgos psicosociales se sigue considerando como la mejor forma de combatirlos, ya que por medio de esta evaluación es factible detectar, prevenir y/o corregir las posibles situaciones problemáticas relacionadas con los riesgos psicosociales. Se trata normalmente de una evaluación multifactorial, que tiene en cuenta aspectos de la tarea, la organización del trabajo, el ambiente, el desempeño, etc. (Servicio de Prevención y Medio Ambiente, 2021).

En el artículo titulado “Gestión del Riesgo Psicosocial. Visión gerencial compartida del escenario emergente en la realidad organizacional” menciona que “el bienestar y la intención de permanencia del trabajador en la organización , se favorece cuando la percepción de la gerencia en los requerimientos psicosociales representa un aspecto formal y planificado de las prácticas favorecidas hacia la generación de entornos saludables que proyectan situaciones positivas de bienestar social, productividad y al mismo tiempo, favorezcan la salud integral”. (Meléndez, Malvacias, García, Delgado, & Véliz, 2017).

En este sentido, los riesgos psicosociales deben ser evaluados y gestionados, siendo parte esencial para lograr una adecuada gestión la participación de los trabajadores, de los empresarios y directivos en todo el proceso, pues solo de este modo se logrará una cultura y un eficiente clima organizacional, lo que dará espacio a una disminución del riesgo psicosocial

#### **Evaluación de los Riesgos Psicosociales**

Al evaluar los riesgos psicosociales se pueden utilizar múltiples métodos, pero estos deben reunir requisitos científicos y operativos. Asimismo, es importante tener en cuenta cuál es el objeto de la evaluación, qué objetivo se persigue, qué aspectos se van a verificar y cuáles serán los recursos necesarios.

La evaluación de los riesgos de origen psicosocial es un proceso complejo que conlleva una serie de etapas interrelacionadas que a continuación se estructuran y describen:

1. Identificación inicial de factores psicosociales.
2. Diseño del proceso.
3. Toma de datos.

4. Diagnóstico y contextualización.
5. Establecimiento de acciones preventivas.
6. Implementación, supervisión y seguimiento.

#### **a) Identificación inicial de factores psicosociales**

En esta primera etapa pueden utilizarse algunos cuestionarios que guíen sobre la información a recabar y así precisar qué población es susceptible a tener una mayor afectación. En una aplicación de corto alcance, destacan por su practicidad y sencillez los siguientes:

- Manual para la evaluación de riesgos ergonómicos y psicosociales en la PYME (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo-INSHT / Instituto de Biomecánica de Valencia-IBV).
- Evaluación de condiciones de trabajo en pequeñas y medianas empresas (INSHT-): cuestionarios 20, 21 y 22.
- Lista de verificación de estrés en el trabajo (Comité de Altos Responsables de la Inspección Trabajo, SLIC, 2012).
- Encuesta (Finlandia) (Comité de Altos Responsables de la Inspección Trabajo, SLIC, 2012). (Merino Suárez, 2016).

Tras el análisis de los resultados por dichas herramientas se podrá obtener una visión global que ayude a definir las necesidades de una evaluación psicosocial.

#### **b) Diseño del proceso**

En esta fase deberán quedar determinados los diferentes aspectos referidos al diseño y estructuración del procedimiento de evaluación. Entre otros:

**La especificación de las unidades de análisis:** Las unidades de análisis son los diferentes grupos o unidades organizativas en las que se clasificarán los puestos a evaluar. La delimitación de las mismas puede responder tanto a cuestiones de operatividad como de garantía de anonimato, para lo que se deberán tener en cuenta tres criterios principales de agrupación:

- Naturaleza de la tarea, Autonomía, Gestión de personas.

**Establecimiento del alcance de estudio:** La recopilación de la información debe extenderse siempre que sea posible al 100% de los trabajadores que ocupan los puestos objeto de evaluación. En su defecto, se deberá determinar un muestreo que cumpla con los criterios de representatividad pertinentes para garantizar su validez estadística

Lo que no da a entender que en la evaluación de riesgos en lo posible debe de extenderse a cada uno de los puestos de trabajo, esto a razón de que el muestreo no permite extrapolar los resultados de la evaluación de un puesto en concreto a diferentes centros de trabajo, ya que las condiciones psicosociales y el entorno de cada puesto son particulares y pueden diferir.

**Elección y consulta de la metodología a emplear:** Los métodos y técnicas a utilizar dependen de una serie de factores tales como la naturaleza del fenómeno a estudiar y del objetivo de la investigación. (Fernández García, 2013)

Bajo este supuesto, se puede decir que, para la elección de la metodología a emplear es necesario tener una visión global de los recursos a emplear, del tiempo que se dispone y de las personas que se requiere para realizar la investigación.

**El establecimiento del cronograma de actuación:** este paso es considerado como fundamental pues garantiza el éxito de la evaluación, en él se dimensionará el tiempo estimado para cada fase de todo el proceso.

**La comunicación a la organización:** Se deberá avisar a los trabajadores con la antelación suficiente de los diferentes momentos de la toma de datos en los que podrán participar y de las garantías de confidencialidad y anonimato de los datos obtenidos.

### **c) Toma de datos**

En esta fase se recogen sobre el terreno la información necesaria para poder llegar al conocimiento completo de la situación. Sin embargo, la recogida de información debe contemplar datos tanto objetivos como subjetivos, así como garantizar en todo momento el anonimato y confidencialidad de los mismos

### **d) Diagnóstico y contextualización**

En esta fase se procede al análisis e interpretación de la información obtenida para realizar un diagnóstico final de la situación. La elaboración del mismo no es un proceso directo del resultado obtenido al registrar los datos de las encuestas, puesto que éstas son la recopilación de opiniones subjetivas y requieren, por tanto, ser contextualizadas y contrastadas con el resto de información obtenida (datos objetivos de procedimientos e indicadores, así como aquellos derivados de la observación, entrevistas iniciales, etc.). Sólo a partir de este análisis global, se podrán comprender los resultados obtenidos por las encuestas y determinar las condiciones que, en su caso, deben ser mejoradas. (Merino Suárez, 2016).

Esta fase de análisis debe permitir encontrar las causas de la existencia del problema, es decir, las posibles causas de unas inadecuadas condiciones psicosociales de trabajo.

#### **e) Establecimiento de acciones preventivas**

Las acciones de mejora deberán adoptarse teniendo en cuenta, entre otros criterios, su viabilidad, los costes, la posibilidad de implantación y los beneficios asociados. Asimismo, las medidas a proponer deberán ser concretas y ajustables a la realidad.

#### **f) Implementación, supervisión y seguimiento**

Una vez definas las medidas preventivas, se define una serie de parámetros con el objetivo de lograr una introducción eficaz de las mismas. Ya, por último, se ha de tener en cuenta que la evaluación no debe finalizar con la implantación de las estrategias establecidas, sino que necesariamente se ha de llevar a cabo un proceso de seguimiento y valoración de su eficacia. (Merino Suárez, 2016).

En tal sentido, se puede decir que la gestión de los riesgos psicosociales implica un trabajo arduo, pues una vez identificado el factor riesgo y realizado las medidas preventivas hay que dar un seguimiento para conocer en qué medida se solucionó el problema y si hubiera la necesidad de una reevaluación.

### **2.2.9. Metodologías de Evaluación para el Factor Riesgo Psicosocial**

A continuación, se exponen las metodologías cuantitativas empleadas con mayor frecuencia. Tal y como se ha comentado en apartados anteriores, su elección depende del tipo de factores a

analizar obtenidos en la fase de identificación, así como del contexto y de las necesidades concretas de la organización, siendo ésta sólo una parte del proceso evaluativo. A continuación, se resumen los métodos de evaluación más utilizados:

**a) Factores Psicosociales, Fpsico (INSHT)**

En su nueva versión 3.1 está diseñado para poder aplicarse de manera tanto informatizada como en formato papel. Está compuesto por 89 ítems que hacen referencia a 9 factores psicosociales evaluados en una escala tipo Likert. Los resultados ofrecen un perfil descriptivo y otro valorativo en forma de semáforo para alertar sobre la necesidad de actuación ante la posible presencia de factores de riesgo psicosociales como: El tiempo de trabajo, La autonomía, La carga de trabajo, Las demandas psicológicas, La variedad-contenido, La participación-supervisión, El interés por el trabajador / Compensación, El desempeño de rol y Las relaciones y apoyo social. (Prevention World, 2018).

**b) Método CoPsoQ ISTAS 21**

El CoPsoQ-istas21 es un instrumento de evaluación orientado a la prevención. Identifica y localiza los riesgos psicosociales y facilita el diseño e implementación de medidas preventivas. El método CoPsoQ-istas21 debe usarse para prevenir en origen: eliminar o disminuir los riesgos psicosociales y avanzar en una organización del trabajo más saludable. (ISTAS, 2014).

Las dimensiones evaluadas se agrupan respondiendo a:

- Exigencias psicológicas, Doble presencia, Control sobre el trabajo, Compensaciones por el trabajo, Apoyo social y calidad del liderazgo.

**c) Métodos del INSHT para Pymes**

Este método tiene como objetivo proporcionar a las personas designadas para las actividades preventivas de las empresas unos procesos sencillos para la identificación y evaluación de los riesgos ergonómicos y psicosociales. Su utilización se recomienda en empresas pequeñas y de estructura sencilla en las que puede ser difícil la aplicación de cuestionarios individualizados.

El método incluye un chek-list que facilita la evaluación elemental del riesgo psicosocial, acompañado de algunos ejemplos de aplicación. Se desglosan diferentes ítems en relación con los siguientes factores:

- Autonomía temporal.
- Contenido del trabajo.
- Supervisión-participación.
- Definición de rol.
- Interés por el trabajador.
- Relaciones personales.
- Trabajo a turnos y trabajo nocturno.

#### 2.2.10. La pirámide de Kelsen o jerarquía normativa

La teoría de la jerarquía normativa del conocido teórico del derecho Hans Kelsen, expresa la prelación de normas, que debe respetarse, para fines de sometimiento de normas de inferior alcance o referencia, con normas más generales o de carácter más amplio. (Galindo Soza, 2018).

Es decir, no es más que la representa gráficamente de la idea de un sistema jurídico escalonado, donde en la cúspide la de pirámide se sitúa la constitución de un estado, en el escalón inmediatamente inferior las leyes, en el siguiente los reglamentos, hasta llegar a la base de la pirámide donde se sitúan las normas jurídicas individuales.

Gráfico 2. Pirámide de Kelsen



**Elaborado por:** Mishel Ibadango  
**Fuente:** La pirámide de Kelsen (Galindo Soza, 2018).



## 2.3.MARCO LEGAL

Con el fin de fundamentar la investigación en el aspecto legal se detallan a continuación normativas vigentes de Seguridad e Higiene en el Trabajo, mismas que deben ser tomadas en cuenta por la empresa con el fin de dar cumplimiento a la prevención de riesgos por factores psicosociales.

A continuación, se detallan las normativas y reglamentos que deben ser tomados en cuenta al momento de desarrollar las medidas de prevención.

### Normativas, políticas y reglamentos en materia de seguridad y salud en el trabajo

#### 2.3.1. Instrumento andino de seguridad y salud en el trabajo.

Decisión 584 - Art. 11 y Art 26.

Gestión de la Seguridad y Salud en los Centros de Trabajo – Obligaciones de los Empleadores

**Art. 11.-** En todo lugar de trabajo se deberán formular medidas para disminuir los riesgos laborales. Mismas que deberán basarse, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial.

Para tal fin, las empresas desarrollarán planes integrales de prevención de riesgos que comprenderán al menos las siguientes acciones:

**Tabla 7.** Acciones para el PIRL

Acciones para el Plan Integral de Prevención de Riesgos
a) Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con el objetivo de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos;
b) Combatir y controlar los riesgos en su origen, en el medio de transmisión y en el trabajador, favoreciendo el control colectivo al individual. En caso de que las medidas de prevención colectivas resulten insuficientes, el empleador deberá facilitar, sin costo alguno para el trabajador, la vestimenta y los equipos de protección individual adecuados;
c) Programar la sustitución gradual y con la brevedad posible de los procedimientos, técnicas, medios, sustancias y productos peligrosos por aquellos que produzcan un menor o ningún riesgo para el trabajador;
d) Diseñar estrategias para la elaboración y puesta en marcha de las medidas de prevención, incluidas las relacionadas con los métodos de trabajo y de producción, que avalen un mayor nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores;
e) Mantener un sistema de registro y notificación de los accidentes de trabajo, incidentes y enfermedades profesionales y de los resultados de las evaluaciones de riesgos realizadas y las medidas de control propuestas, registro al cual tendrán acceso las autoridades correspondientes, empleadores y trabajadores;
f) Investigar y analizar los accidentes, incidentes y enfermedades de trabajo, con la intención de identificar las causas que los originaron y adoptar acciones correctivas y preventivas inclinados a evitar la ocurrencia de hechos similares, además de servir como información para desarrollar y difundir la investigación y la creación de nueva tecnología;

g) Informar a los trabajadores por escrito y por cualquier otro medio sobre los riesgos laborales a los que están expuestos y capacitarlos a fin de prevenirlos, minimizarlos y eliminarlos. Los horarios y el lugar en donde se llevará a cabo la referida capacitación se establecerán previo acuerdo de las partes interesadas;
h) Establecer los mecanismos necesarios para garantizar que sólo aquellos trabajadores que hayan recibido la capacitación apropiada puedan acceder a las áreas de trabajo de alto riesgo;
i) Designar, según el número de trabajadores y la naturaleza de sus actividades, un trabajador delegado de seguridad, un comité de seguridad y salud y establecer un servicio de salud en el trabajo; y,
j) Fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo.

**Elaborado por:** Mishel Ibadango

**Fuente:** (Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2018).

El plan integral de prevención de riesgos deberá ser revisado y actualizado periódicamente con la participación de empleadores y trabajadores y, en todo caso, siempre que las condiciones laborales se modifiquen.

### **De los Trabajadores Objeto de Protección Especial**

**Art. 26.-** El empleador deberá tener en cuenta, en las evaluaciones del plan integral de prevención de riesgos, los factores de riesgo que pueden incidir en las funciones de procreación de los trabajadores, en particular por la exposición de agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, con el fin de adoptar las medidas de prevención necesarias. (Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2018).

### **2.3.2. Código de Trabajo Art. 410 Inciso 1**

#### **Obligaciones Respecto de la Prevención de Riesgos**

Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida. Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo. (Código del Trabajo, 2020).

### **2.3.3. Decreto Ejecutivo 2393 – Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo**

#### **Art.15. De la unidad de Seguridad e Higiene del Trabajo; Inciso 2. Literal a), b) y f)**

Son funciones de la Unidad de Seguridad e Higiene, entre otras las siguientes:

**Tabla 8.** Funciones de la Unidad de Seguridad e Higiene

<b>Funciones de la Unidad de Seguridad e Higiene</b>
a) Reconocimiento y evaluación de riesgos;
b) Control de Riesgos profesionales;
c) Será obligación de la Unidad de Seguridad e Higiene del Trabajo asistir en la prevención de riesgos; que efectúen los organismos del sector público y comunicar los accidentes y enfermedades profesionales que se produzcan, al Comité Interinstitucional y al Comité de Seguridad e Higiene Industrial.

**Elaborado por:** Mishel Ibadango  
**Fuente:** (Decreto Ejecutivo 2393, 1986).

#### **2.3.4. Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-001; Instructivo para el cumplimiento de obligaciones de empleadores.**

**Art.10:** El empleador deberá efectuar el registro, aprobación, notificación y/o reporte de obligaciones laborales en materia de seguridad y salud en el trabajo respecto a los siguientes temas:

**Tabla 9.** Obligaciones del empleador en materia de Seguridad y Salud en el trabajo

<b>Obligaciones del empleador en materia de Seguridad y Salud en el trabajo</b>
a) Responsables de la Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo;
b) Reglamento de Higiene y Seguridad;
c) Organismos Paritarios;
d) Identificación de peligros; medición, evaluación y control de riesgos laborales;
e) Planes de prevención de riesgos laborales, salud en el trabajo, emergencia, contingencia;
f) Gestión de Vigilancia de la Salud;
g) Programas de prevención, promoción y capacitación en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo; y,
h) Accidentes e incidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

**Elaborado por:** Mishel Ibadango.  
**Fuente:** (Ministerio del Trabajo, 2020).

**ART.16.** establece: “Multas por incumplimiento de las obligaciones en materia de seguridad, salud del trabajo y gestión integral de riesgos. En caso de incumplimiento de las obligaciones laborales en materia de seguridad, salud del trabajo y gestión integral de riesgos, las Direcciones Regionales del Trabajo y Servicio Público de la respectiva jurisdicción, notificarán al empleador con una providencia preventiva de sanción. (Ministerio del Trabajo, 2020).

#### **2.3.5. Resolución 957. Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo**

**Art.1.-** Según lo dispuesto por el artículo 9 de la Decisión 584, los Países Miembros desarrollarán los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, para lo cual se podrán tener en cuenta los siguientes aspectos:

**Literal b)**

Gestión técnica:

1. Identificación de factores de riesgo
2. Evaluación de factores de riesgo
3. Control de factores de riesgo
4. Seguimiento de medidas de control.

(Resolución de la Secretaría Andina 957, 2008)

**Normativas, políticas y reglamentos frente a la emergencia sanitaria por covid19**

**2.3.6. Acuerdo ministerial Nro. MDT-001**

**Art.2.-** Todos los establecimientos deberán ajustarse estrictamente al distanciamiento social, manteniendo al menos dos metros de distancia entre usuarios y entre mesas según la infraestructura lo permita.

**Art. 5.-** los propietarios y administradores de los establecimientos que se encuentren bajo el control del Ministerio de Gobierno y del Ministerio de Turismo, deberán cumplir con las medidas biosanitarias y aplicar los protocolos de bioseguridad a fin de evitar la proliferación de contagios por covid19, tanto para usuarios como para trabajadores del establecimiento.

**Art.7.-** Será responsabilidad de los propietarios y administradores de los establecimientos adoptar todas las acciones para el cumplimiento de las medidas de bioseguridad, en especial el uso de mascarilla, distanciamiento social, la desinfección de superficies y las restricciones de aforo máximo autorizado. (Ministerio de Turismo, 2021).

**2.3.7. Acuerdo ministerial Nro. MDT-2020-076**

Directrices para la aplicación del teletrabajo emergente durante la declaratoria de emergencia sanitaria.

**Art. 3.- De la adopción de teletrabajo emergente.** – a fin de garantizar el bienestar de los trabajadores y servidores públicos, durante la emergencia sanitaria, será potestad de la máxima autoridad institucional del sector público y/o del empleador del sector privado adoptar la implementación de teletrabajo emergente.

**Art. 6.- De la terminación de teletrabajo emergente:** el teletrabajo podrá culminar por: acuerdo entre las partes y finalización de la declaratoria de emergencia sanitaria. (Ministerio del Trabajo, Acuerdo Ministerial Nro. 076, 2020).

### **2.3.8. Acuerdo ministerial Nro. MDT-2020-093**

Directrices para la reactivación económica a través del retorno progresivo al trabajo al sector privado.

**Art.3.- De la adopción de medidas preventivas.** - A fin de permitir el desarrollo de las actividades laborales durante el proceso de reactivación económica, será potestad del empleador tomar las medidas de seguridad y salud en el trabajo acorde a los riesgos laborales propios de la actividad económica. (Ministerio del Trabajo, Acuerdo Ministerial Nro. 093, 2020).

**Art. 4.- De la continuación del trabajo emergente.** - los trabajadores que se encuentre en la modalidad de teletrabajo emergente continuarán bajo esta modalidad a fin de cumplir con sus actividades diarias. (Ministerio del Trabajo, Acuerdo Ministerial Nro. 093, 2020).

**Art.5.- De los trabajadores en situación de vulnerabilidad.** - Los servidores públicos que pertenezcan a los grupos de atención prioritaria, los servidores públicos que tengan la calidad de sustitutos de personas con discapacidad y grupos con mayores factores de riesgo frente a la exposición por covid19 se acogerán a la modalidad de teletrabajo emergente en sus domicilios, adoptando sus actividades laborales a esta modalidad. (Ministerio del Trabajo, Acuerdo Ministerial Nro. 093, 2020).

**Art. 6. De la implementación de horarios de trabajo.** - con el fin de evitar aglomeraciones y de precautelar la salud, en los lugares de trabajo, el empleador determinara los horarios, turnos, y grupos de trabajo a iniciar sus actividades, considerando el a foro por área de trabajo y los protocolos emitidos por el COE. (Ministerio del Trabajo, Acuerdo Ministerial Nro. 093, 2020).

## **2.4.MARCO METODOLÓGICO**

### **2.4.1. Planteamiento de Hipótesis**

#### **a) Hipótesis General**

El análisis y la evaluación de los factores de riesgo psicosocial bajo la aplicación del cuestionario Fpsico 4.0, permitirá conocer el nivel de afectación de este tipo de riesgo en la salud del personal administrativo y su impacto en el desempeño laboral de los trabajadores de la EMAPA-Ibarra, para promover la toma de decisiones que los minimice y genere bienestar para los colaboradores de la empresa.

#### **b) Hipótesis Especificas**

- La aplicación del cuestionario Fpsico 4.0 facilita la identificación de las causas y consecuencias del limitado control de los factores de riesgo psicosocial en el personal administrativo de la EMAPA-Ibarra.
- El diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial permitirá determinar la condición de la salud psicológica y social del personal administrativo de la EMAPA-Ibarra.
- La evaluación de los factores de riesgo psicosocial bajo la realidad del covid-19 permitirá comprobar la influencia positiva o negativa de los mismos en el desempeño laboral.

### **2.4.2. Identificación de Variables**

#### **Variable independiente**

- Factores de Riesgo Psicosocial

Es la identificación factores de riesgo psicosocial a la cual están expuestos los trabajadores, por medio del cuestionario de evaluación FPSICO.

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a su medio circundante y con la sociedad que le rodea, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido de trabajo y con la ejecución de las actividades, que pueden afectar

a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto la salud del trabajador como su desempeño laboral.

### **Variable dependiente**

- Desempeño laboral

Es el resultado de la evaluación al desempeño que se realiza dentro de la organización, que demuestra el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas corporativas en un tiempo determinado, lo cual definirá la productividad del trabajador dentro de la misma.

Este procedimiento de supervisión está destinado, a mejorar la actuación del empleado en el trabajo, valorando la actividad productiva y estableciendo los programas necesarios para lograr obtener las operaciones más eficientes y mejorando la calidad del trabajo en las organizaciones.

### **2.4.3. Población y Muestra**

- Características de la población: En la Empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado de Ibarra, existen 438 trabajadores, en donde el personal administrativo está conformado por 140 trabajadores y el personal operativo por 298 trabajadores ubicados en la provincia de Imbabura. Por tal razón la cantidad de trabajadores para este estudio será el 100% de la población del personal administrativo.
- Diseño de la muestra: No probabilístico, muestreo por conveniencia. - la razón por la cual se aplicó este método es porque se seleccionaron unidades de estudio que resultaron más convenientes, por motivo de recursos y disponibilidad de tiempo al momento de aplicar las diferentes herramientas.
- Tamaño de la muestra: La muestra para la ejecución de este estudio está conformada por la población trabajadora del área administrativa de la Emapa-Ibarra, de acuerdo con la nómina existente, la población es de 140 personas y en este sentido debido a la situación que se está atravesando a nivel mundial por el covid-19 la muestra será del 100%, es decir la población será igual a la muestra.

#### 2.4.4. Descripción del Procedimiento Metodológico

La siguiente tabla detalla el procedimiento que se llevara a cabo para la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial, así como también las actividades implicadas para su cumplimiento. De este modo se dará a conocer de una manera más amigable el proceso de generación y procesamiento de la información, y con ello posteriormente desarrollar el Plan de Mejora del Ambiente Laboral con enfoque en los Riesgos Psicosociales.

**Tabla 10.** Descripción del Procedimiento Metodológico

Evaluación de Riesgos Psicosociales	
Acordar la utilización del método	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar los métodos a usar</li> <li>• Acordar el método a usar</li> <li>• Adaptar el cuestionario (formulación e inclusión de preguntas demográficas)</li> <li>• Diseñar la distribución, respuesta y recogida del cuestionario</li> <li>• Poner en marcha el trabajo de campo</li> </ul>
Analizar e interpretar los resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recolectar y procesar la información obtenida</li> <li>• Generar un informe preliminar</li> <li>• Concretar la exposición, su origen y las medidas preventivas</li> </ul>
Actividad preventiva	
Desarrollo del Plan de Mejora del Ambiente Laboral con enfoque en los Riesgos Psicosociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenar la información obtenida</li> <li>• Concretar conclusiones</li> <li>• Desarrollar el plan de mejora del ambiente laboral</li> <li>• Socialización del Plan de mejora del ambiente laboral</li> </ul>

**Elaborado por:** Mishel Ibadango

**Fuente:** (Instituto Sindical de trabajo, ambiente y salud [ISTAS], 2019)

#### 2.4.5. Plan de Recolección de la Información

Para la obtención de información de la variable independiente se utilizará el Cuestionario de riesgos psicosociales FSICO 4.0, en donde se consideró añadir preguntas sociodemográficas a fin de tener mayor oportunidad de respuestas y dirigir mejor las acciones de intervención.

Para la variable dependiente se utilizará el método Evaluación de desempeño laboral de la EMAPA - Ibarra que será aplicado por parte del personal de RRHH de la misma, y los datos serán brindados con la finalidad de seguir con el avance de la investigación.



#### 2.4.6. Plan para el Procesamiento de la información

Una vez que se recopiló la información con los instrumentos descritos anteriormente, se procederá a su análisis e interpretación utilizando el soporte informático Microsoft Excel para obtener los resultados que permitirán realizar la constatación de la hipótesis.

#### 2.4.7. Método de evaluación de riesgos psicosociales Fpsico 4.0

FPSICO 4.0. es un procedimiento de evaluación psicosocial. Se trata de una aplicación informática que desarrolla el método de evaluación de factores psicosociales diseñado por el INSST, para facilitar la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial. (Instituto nacional de seguridad y salud en el trabajo, 2021).

Esta herramienta informática tiene como objetivo contribuir al diagnóstico de los riesgos psicosociales presentes en una empresa o en áreas parciales de la misma, a partir de los cuestionarios de aplicación individual. También incluye información de utilidad práctica para orientar las medidas preventivas que pueden llevarse a cabo en la empresa en el ámbito psicosocial. (Preventionworld, 2018).

#### Dimensiones psicosociales del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales Fpsico 4.0.

El software FPSICO 4.0 evalúa diferentes factores de riesgo psicosocial enmarcados en 9 dimensiones, mismas que se detallan en la siguiente tabla:

**Tabla 11.** Dimensiones psicosociales del cuestionario de evaluación FPSICO

<b>Factor de riesgo psicosocial</b>	<b>Descripción</b>
<b>Tiempo de trabajo:</b>	Evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad, y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.
<b>La autonomía:</b>	Evalúa la posibilidad individual para gestionar y tomar decisiones, tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral, como sobre cuestiones de procedimiento y organización.
<b>La carga de trabajo:</b>	Nivel de demanda ante el cual ha de hacer frente el trabajador teniendo en cuenta criterios tanto cuantitativos como cualitativos.
<b>Las demandas psicológicas:</b>	Grado de movilización o esfuerzo intelectual que debe realizarse para hacer frente a las demandas psicológicas.
<b>La variedad-contenido:</b>	Sensación percibida del significado y utilidad del trabajo en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general.
<b>La participación-supervisión:</b>	Grado de control que los superiores inmediatos ejercen sobre la ejecución del trabajo. Valora también la implicación, la intervención y la colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su

	trabajo y de la organización. Con ella se evalúa la distribución del poder de decisión entre el trabajador y la dirección.
<b>El interés por el trabajador / Compensación:</b>	Grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Mide determinados aspectos como la satisfacción, la promoción, la formación, etc.
<b>El desempeño de rol:</b>	Caracterización y especificación de las tareas a desempeñar, así como la claridad en el establecimiento de funciones y límites de cada puesto.
<b>Las relaciones y apoyo social:</b>	Acopia aspectos que se emanan de las relaciones establecidas entre las personas en los entornos de trabajo. Contempla también el clima, la satisfacción y la agresión por violencia interna o externa.

**Elaborado por:** Autor

**Fuente:** (Merino Suárez, 2016).

#### 2.4.8. Software IBM SPSS STATISTICS

IBM SPSS Statistics es una potente plataforma de software estadístico que ofrece un sólido conjunto de características que permite a las organizaciones extraer información práctica de sus datos. Entre estas particularidades esta las estadísticas descriptivas, las estadísticas bivariadas, regresión, el análisis de factores y la representación gráfica de los datos. (Souto Grande, 2019).

A tal efecto este software será empleado para comprobar la hipótesis planteada a través del análisis estadístico de la prueba de chi cuadrado y la prueba de correlación de Pearson. De modo que me permita realizar la captura y un análisis más completo de los datos por medio de las tablas y gráficos emitidos por el programa.

#### Beneficios del SPSS Statistics

A continuación, se muestran los principales beneficios del uso de este software:

**Tabla 12.** Beneficios del SPSS Statistics

<b>Beneficios del uso:</b>
Analizar y comprender mejor los datos, mediante una interfaz intuitiva.
Garantiza la toma de decisiones de alta presión a través de procedimientos estadísticos avanzados.
Permite utilizar extensiones, código de lenguaje de programación de Python y R.
Permite seleccionar y gestionar el software fácilmente, con opciones de despliegue flexibles.
Trabaja con bases de datos muy amplias

**Elaborado por:** Mishel Ibadango

**Fuente:** (IBM SPSS Statistics)

## CAPÍTULO III

### 3. DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA EMPRESA

En el desarrollo de este capítulo se detallará la situación inicial de la empresa, es decir los aspectos ambientales que están relacionados con la organización y que nos sirven como antecedentes para la aplicación de las herramientas de identificación y evaluación de los factores de riesgo.

#### 3.1. Direccionamiento estratégico

En este apartado daré a conocer los medios con que cuenta la organización para lograr sus fines u objetivos.

##### 3.1.1. Descripción de la Empresa

Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra (EMAPA-I) fue fundada en 1969 para brindar servicios básicos de infraestructura sanitaria al Cantón Ibarra, Ecuador. La misma a través de una administración eficiente brinda servicios que incluyen alcantarillado sanitario, alcantarillado pluvial, tratamiento de aguas servidas y de agua potable, garantizando de esta manera la eficiencia y eficacia en sus procesos.

La EMAPA-I a razón de sus logros en proyectos ligados a la búsqueda de la calidad en los servicios, a nivel regional se ha convertido en un referente para el resto de las empresas en esta rama. De este modo la empresa ha demostrado un crecimiento permanente que va de la mano de la tecnología y en concordancia con los objetivos de desarrollo sostenible.

Actualmente la empresa cuenta con 438 trabajadores distribuidos en los diferentes departamentos de trabajo, mismos que hacen posible el cumplimiento de los nuevos retos planteados y que permiten garantizar la dotación de agua potable de calidad y un sistema de alcantarillado eficiente. (EMAPA-I, 2020).

El logo institucional de la empresa se lo muestra a continuación:

**Gráfico 3.** Logo Institucional.



**Fuente:** EMAPA-I.

### **3.1.2. Razón Social**

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE IBARRA

### **3.1.3. Misión**

EMAPA-I Es una empresa que, a través de una administración eficiente, suministra servicios de agua potable y saneamiento con calidad, para mejorar las condiciones de vida de los habitantes del cantón, enmarcados en valores, principios y normativas vigentes. (EMAPA-I, 2020)

### **3.1.4. Visión**

EMAPA-I Será una empresa reconocida por la ciudadanía al dotar servicios de agua potable, saneamiento y tratamiento de aguas residuales oportunos y de calidad a través del desarrollo eficiente, autosustentable e integral de nuestro personal, en apego al marco legal aplicable y comprometida con la mejora continua. (EMAPA-I, 2020).

### **3.1.5. Política General**

La EMAPA-I, garantiza provee servicios de agua potable y alcantarillado cumpliendo con normas técnicas y requisitos legales aplicables, así como también manteniendo un enfoque en la mejora continua de sus procesos para satisfacer a sus usuarios.

La Emapa-I establece las siguientes políticas generales que deben ser acatadas por sus miembros y partes interesadas:

- La dirección administrativa promoverá el análisis, control y verificación de todos los documentos y registros que se utilizan en cada proceso para facilitar la toma de decisiones.
- El personal miembro de la organización deberá ofrecer el mejor de los usos a los materiales y herramientas de trabajo asignados.

- El personal será capacitado continuamente.
- Se deberá mantener y promocionar las buenas relaciones laborales entre el personal de la organización.
- Realizar las actividades adjudicadas demostrando compromiso pleno de sí mismo como también con la organización. (EMAPA-I, 2020).

### **3.1.6. Política de Calidad**

La EMAPA-I, garantiza la satisfacción de los clientes entregando los servicios eficientes, atendiendo oportunamente sus requerimientos y el acceso a los servicios, a través de un equipo humano competente, comprometido y considerado la gestión de riesgos, en el cumplimiento del sistema de gestión de calidad, el mejoramiento e involucramiento de los responsables de los procesos, en la mejora continua. (EMAPA-I, 2020).

### **3.1.7. Política de Seguridad y Salud en el trabajo**

La Alta Gerencia se compromete a conferir los recursos necesarios para avalar el bienestar de nuestro talento humano, incluyendo en estas acciones a contratistas y proveedores de bienes y servicios vinculados con nuestras actividades, para la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales, impulsando un ambiente de trabajo sano y seguro, para mejorar continuamente el desempeño de los procesos del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional, cumpliendo con la normativa legal vigente. (EMAPA-I, 2020).

### **3.1.8. Reseña Histórica**

El 12 de agosto de 1969, el Ilustre Concejo Municipal de Ibarra, gobernado entonces por el Alcalde Mayor Galo Larrea Torres, tuvo la visión de los problemas que afrontaba la colectividad, y amparado en los artículos 199 al 208 de la Ley de Régimen Municipal, expidió la Ordenanza de Creación de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra (EMAPA-I) , bajo los mejores auspicios, con personería jurídica propia y autonomía administrativa y financiera y demás deberes que corresponden a una institución de esta naturaleza.

Consciente de la responsabilidad asumida, el Ilustre Municipio de Ibarra, brindó a la recientemente creada EMAPA-I, los recursos necesario para que la capital de la provincia de Imbabura se ponga a la altura de otras capitales de provincias ecuatorianas y cuente con una entidad especializada que vele siempre por el mantenimiento de los sistemas de agua potable y

alcantarillado existentes y propenderá a la ejecución de nuevas obras en todas las parroquias que pertenecen al cantón, solucionando la infraestructura como fin y objetivo fundamental de la misma.

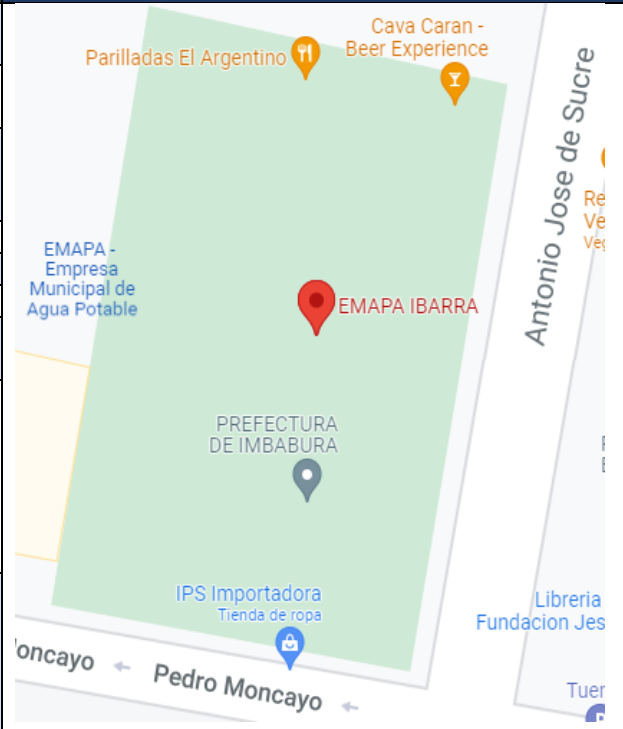
Al asignársele a la EMAPA-I, las funciones antes mencionadas, también se creaba sobre ella la gran responsabilidad de afrontar el problema sanitario del cantón que, por diferentes causas, entre otras, la falta de un departamento específico y la falta de disponibilidades económicas, pese a esto llegó con obras de agua potable y alcantarillado a varios sectores que, a esa fecha no representaba sino el 30 % de la población a servirse.

Por lo tanto, la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra, siguiendo fielmente los propósitos para los cuales fue creada. Hasta el 31 de diciembre de 1973, instaló el servicio de agua potable en 17 de las 18 parroquias e inició la construcción de los sistemas de alcantarillado, según los estudios prioritarios que hasta ese entonces se tenían. (Emapa-I, 2020).

### 3.1.9. Datos Generales de la Empresa

En la siguiente tabla se menciona la información general de la EMAPA-I.

**Tabla 13.** Datos Generales de la Organización.

Datos generales	Ubicación Geográfica
<b>Registro único del contribuyente (RUC):</b> 1060031300001	
<b>Razón social:</b> Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra.	
<b>Actividad económica:</b> Actividades de administración de servicios de recolección y eliminación de desperdicios.	
<b>Director General:</b> MSc. Pablo Reinaldo Díaz Játiva.	
<b>Tamaño de la empresa:</b> Grande.	
<b>Centros de trabajo:</b> 23	
<b>Horario de atención:</b> Lunes a Viernes 07:30 am - 16:00 pm	
<b>Ubicación:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Provincia:</b> Imbabura</li> <li>• <b>Cantón:</b> Ibarra</li> <li>• <b>Sector:</b> San Francisco</li> <li>• <b>Dirección exacta:</b> Sucre 7-77 y Pedro Moncayo (Plazoleta Francisco Calderón)</li> </ul>	
<b>Teléfonos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Reportes de daños:</b> 2611-578</li> <li>• <b>Atención al Cliente:</b> 2951-670</li> <li>• <b>Cartera y Cobranza:</b> 2641-176</li> <li>• <b>Nuevas Conexiones:</b> 2604-861</li> </ul>	

Elaborado por: Mishel Ibadango  
Fuente: (EMAPA-I, 2021).

### 3.1.10. Valores Institucionales

De acuerdo con la EMAPA-I, los valores institucionales que se promulgan son los siguientes:

- **Identidad:** Capacidad para reconocer y afirmarnos como institución, miembros de una comunidad comprometida con la sociedad, manifestada por un acuerdo y adhesión con los compromisos y objetivos de desarrollo local, regional y nacional.
- **Justicia y Honestidad:** Demostrada con criterios, juicios y acciones de búsqueda y defensa de los derechos, con un respeto por los demás, de los bienes materiales y seguridad de los otros.
- **Solidaridad:** Sensible, comprometida a colaborar con los propósitos de la comunidad y especialmente con la búsqueda de alternativas de servicios a los sectores más pobres y necesitados del cantón.
- **Respeto y Tolerancia:** Reconocer, aceptar y valorar las diferencias ideológicas y culturales de los miembros de la empresa y la comunidad.
- **Libertad y Responsabilidad:** Con una capacidad de decisión para asumir las atribuciones, derechos y deberes individuales y grupales, difusión y práctica de obligaciones y derechos en el contexto de las aspiraciones y normas de la comunidad disciplina en el cumplimiento del trabajo cotidiano.
- **Creatividad:** Apertura al cambio, capacidad de crear, análisis crítico y propuestas de alternativas de solución a los problemas que se presenten en el orden técnico, administrativo y financiero.
- **Calidad:** En los servicios, en los procesos, en las relaciones en calidad de vida.
- **Equidad:** Buscamos el bienestar para todos sin excepción.
- **Ética:** Disponemos de personal profesional con conocimiento especializado en lo que hacemos y destreza técnica en su aplicación.
- **Responsabilidad Social:** Consideramos que el respeto al entorno constituye un compromiso social que exige hacer compatible el desarrollo empresarial con la protección del ambiente.
- **Trabajo en Equipo:** Sinergia como resultado de la integración de las personas y procesos, compartimos la información, la responsabilidad y resultados.

- **Compromiso con el cliente:** La empresa orienta su acción hacia el cliente, satisfaciendo sus necesidades y expectativas, ofreciéndole servicios de excelente calidad. (Emapa-I, 2020).

### **3.1.11. Objetivos Institucionales**

#### **a) Objetivo General**

El objetivo de la EMAPA-I es la prestación de servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento para el cantón Ibarra, constituido por la ciudad de Ibarra y las parroquias rurales que lo conforman, basados en los principios de universalidad de los servicios, calidad, eficiencia y eficacia en su gestión.

#### **b) Objetivos específicos**

La prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado incluyen los siguientes objetivos específicos:

1. Mantener y aplicar el sistema de gestión de calidad
2. Innovar la gestión comercial acorde a las necesidades de los clientes
3. Mejorar el servicio de agua potable en el cantón
4. Mejorar el servicio de saneamiento en el cantón
5. Disponer de un recurso humano calificado y comprometido
6. Dar cumplimiento a la normativa legal en los campos contables y financieros

### **3.2. Análisis Ambiental**

El análisis ambiental consiste en identificar todos los factores externos e internos que pueden afectar el desempeño de una organización. Este análisis estratégico considera las fortalezas y debilidades de la empresa y como afectan la capacidad de manejar amenazas/oportunidades externas. (Christiansen, 2020).

A este respecto, el siguiente análisis tiene como objetivo identificar el nivel de riesgo que suponen algunos factores ambientales, así como también las oportunidades de negocio que presenta la empresa.



### 3.2.1. Análisis Interno

El análisis interno de una empresa consiste en conocer el estado de todos los factores internos, tales como los recursos y las capacidades que puedan ser empleados para desarrollar o conservar su ventaja competitiva. (Quiroa, 2020). A tal efecto, a continuación, se analizará los factores internos de la empresa bajo estudio con el objetivo de identificar aquellos factores que constituyan competencias centrales.

#### Factor Humano

Entre los recursos intangibles está el factor humano donde se ubican las competencias laborales, los cuales incluyen las capacidades, experiencias y habilidades que se visualizan en el buen desempeño del trabajo. La EMAPA-I, que presta servicios de agua potable y alcantarillado cuenta con el siguiente factor productivo de trabajo:

#### Número de trabajadores

- **A nivel de la Empresa:**

**Tabla 14.** Número de Trabajadores de la Emapa-I

Hombres:	362
Mujeres:	76
Discapitados:	(13)
<b>Total:</b>	438

**Elaborado por:** Mishel Ibadango

**Fuente:** EMAPA-I.

- **A nivel del Área Administrativa**

**Tabla 15.** Número de trabajadores en el área Administrativa.

Hombres:	72
Mujeres:	68
Discapitados:	(2)
<b>Total:</b>	140

**Elaborado por:** Mishel Ibadango

**Fuente:** EMAPA-I.

## Unidades Administrativas

La EMAPA-I se encuentra organizada a través de seis direcciones (Administrativa, financiera, de comercialización, jurídica, de proyectos y técnica) de cuales se desglosan las distintas unidades administrativas (Anexo 1).

## Factor financiero

Consiste en los factores que afectan al poder de compra y los aspectos relacionados con el comportamiento del consumidor. En este apartado se dará a conocer información sobre el presupuestado anual que administra la institución, especificado ingresos, gastos, financiamiento y resultados operativos de conformidad con los clasificadores presupuestados.

**Tabla 16.** Presupuesto anual que administra la institución

<b>Monto total del presupuesto anual</b>				
Tipo	Ingresos	Gastos	Financiamiento	Resultados Operativos
Corriente	12.797.800,62	5.726.415,81	Fondos propios	44,75%
Inversión	2.094.465,10	7.193.775,38	Interno / Externo	343,47%
Aplicación financiamiento		1.972.074,53		
<b>Total</b>	<b>14.892.265,72</b>	<b>14.892.265,72</b>	<b>100,00%</b>	
<b>Monto total del presupuesto anual liquidado (ejercicio fiscal anterior)</b>				
Tipo	Ingresos	Gastos	Financiamiento	Resultados Operativos
Corriente	12.628.551,46	6.333.548,91	Fondos Fiscales	49,12%
Inversión	3.714.093,45	9.545.268,58	Interno / Externo	184,46%
Aplicación financiamiento		463.827,42		
<b>Total</b>	<b>16.342.644,91</b>	<b>16.342.644,91</b>	<b>100,00%</b>	

**Elaborado por:** Mishel Ibadango  
**Fuente:** (Unidad de Presupuestos, EMAPA-I)

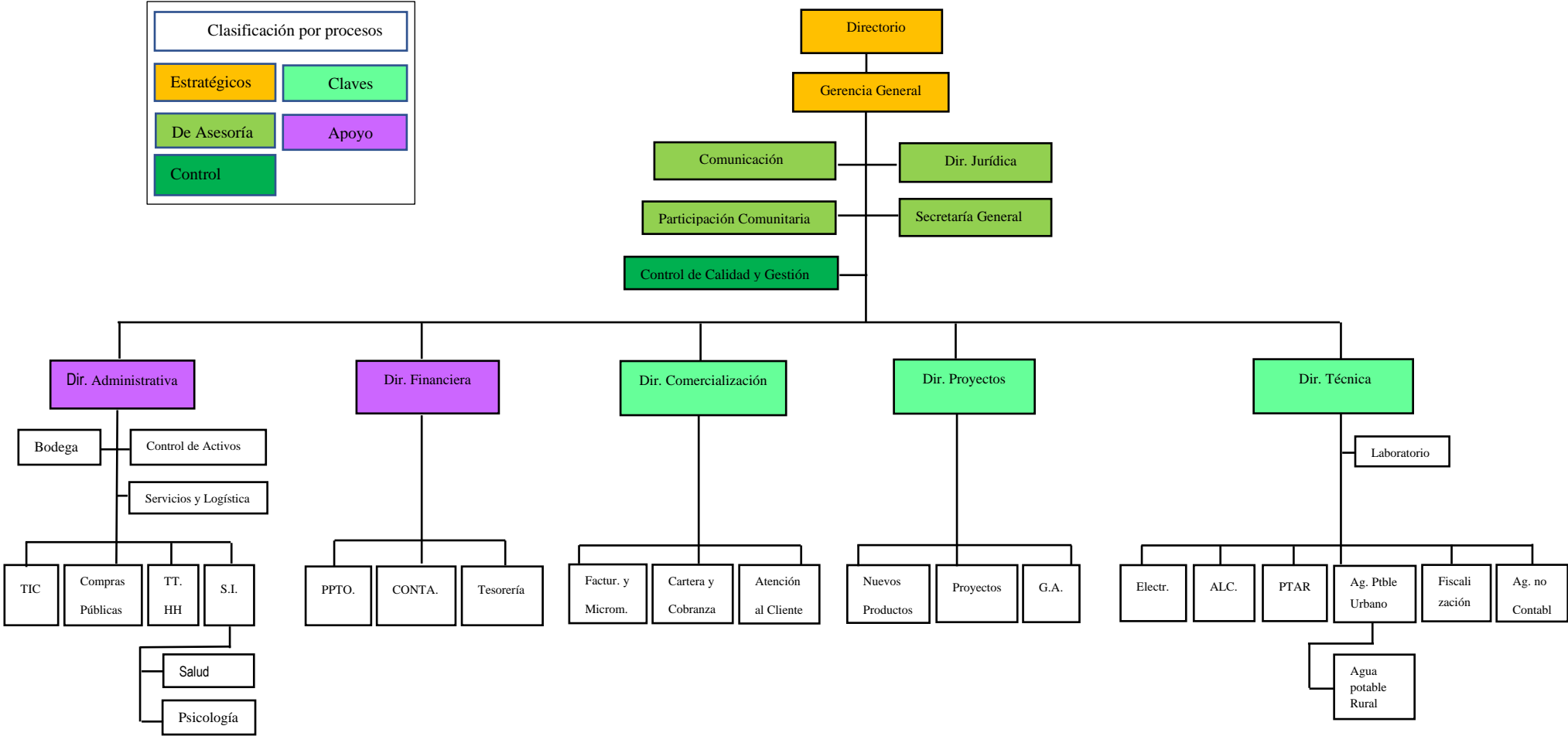
## Factor Organizacional

Este factor tangible permite que la empresa se organice y funcione de forma adecuada para lograr el cumplimiento de los objetivos empresariales. Para ello, a continuación, se presenta la estructura organizacional de la Emapa- I.

## Estructura Organizacional de la Empresa

En la ilustración 3, la empresa cuenta con seis departamentos principales de las cuáles se desglosan las distintas unidades de trabajo que permiten el funcionamiento de esta.

**Gráfico 4.** Organigrama Estructural de la EMAPA-I 2021

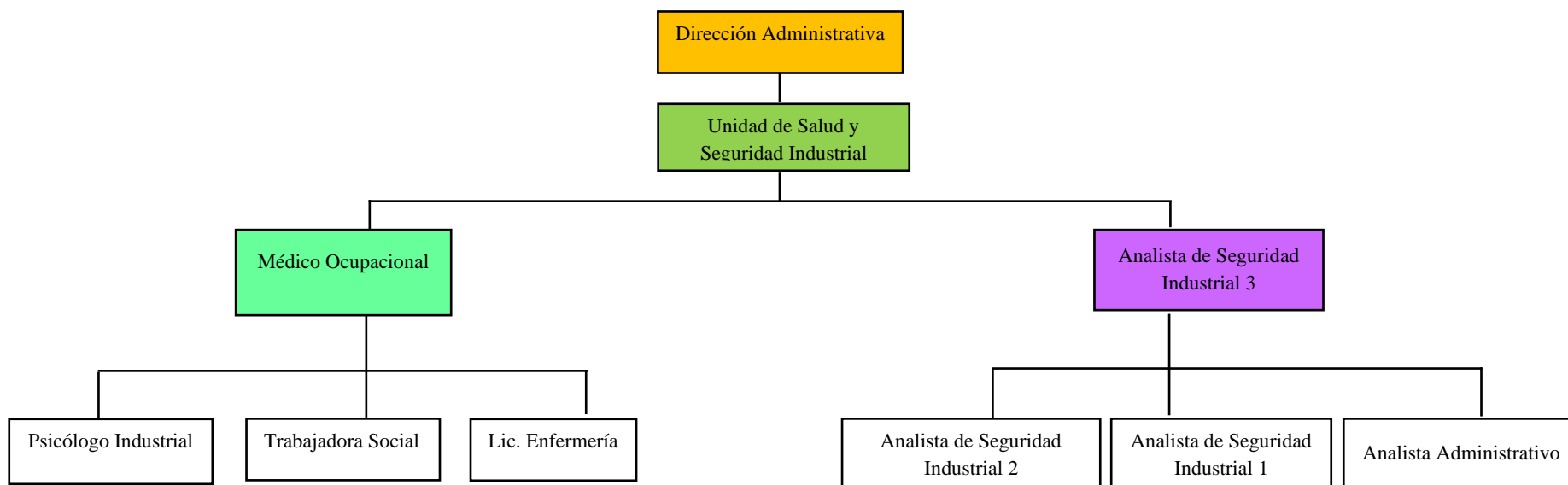


**Elaborado por:** Mishel Ibadango  
**Fuente:** Estructura Orgánica Funcional [Emapa-I,2021].

## Estructura Organizacional de la Unidad de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional

La unidad de Salud y Seguridad Industrial es un equipo multidisciplinario que se encarga de realizar las gestiones necesarias para conservar un ambiente de trabajo digno, seguro, y sano, así como también de proponer ante las instancias pertinentes las leyes, reglamentos y de más normas aplicables, a fin de prevenir los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales en la EMAPA-I. Para ello la unidad se encuentra estructurada de la siguiente manera:

Gráfico 5. Estructura Organizacional de la Unidad de SISO

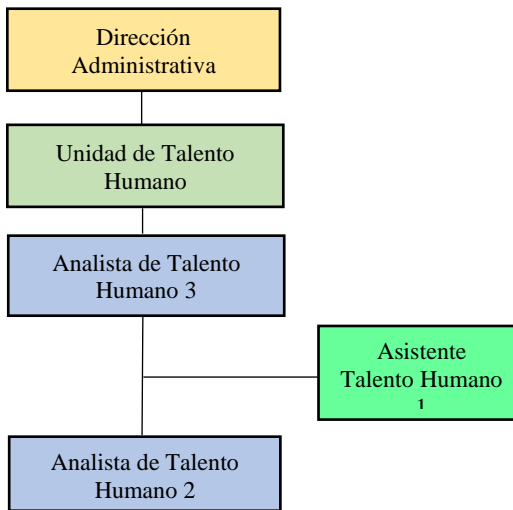


Elaborado por: Mishel Ibadango  
Fuente: (EMAPA-I, 2021).

## Estructura Organizacional de la Unidad de Talento Humano

La unidad de talento humano es la encargada de planificar, coordinar, ejecutar y prestar orientaciones sobre actividades de gestión del personal, entrenamiento, formación y bienestar social, a través de políticas, directrices y normas legales de la empresa. Para lo cual se encuentra conformada de la siguiente forma:

**Gráfico 6.** Estructura Organizacional - Talento



**Elaborado por:** Mishel Ibadango

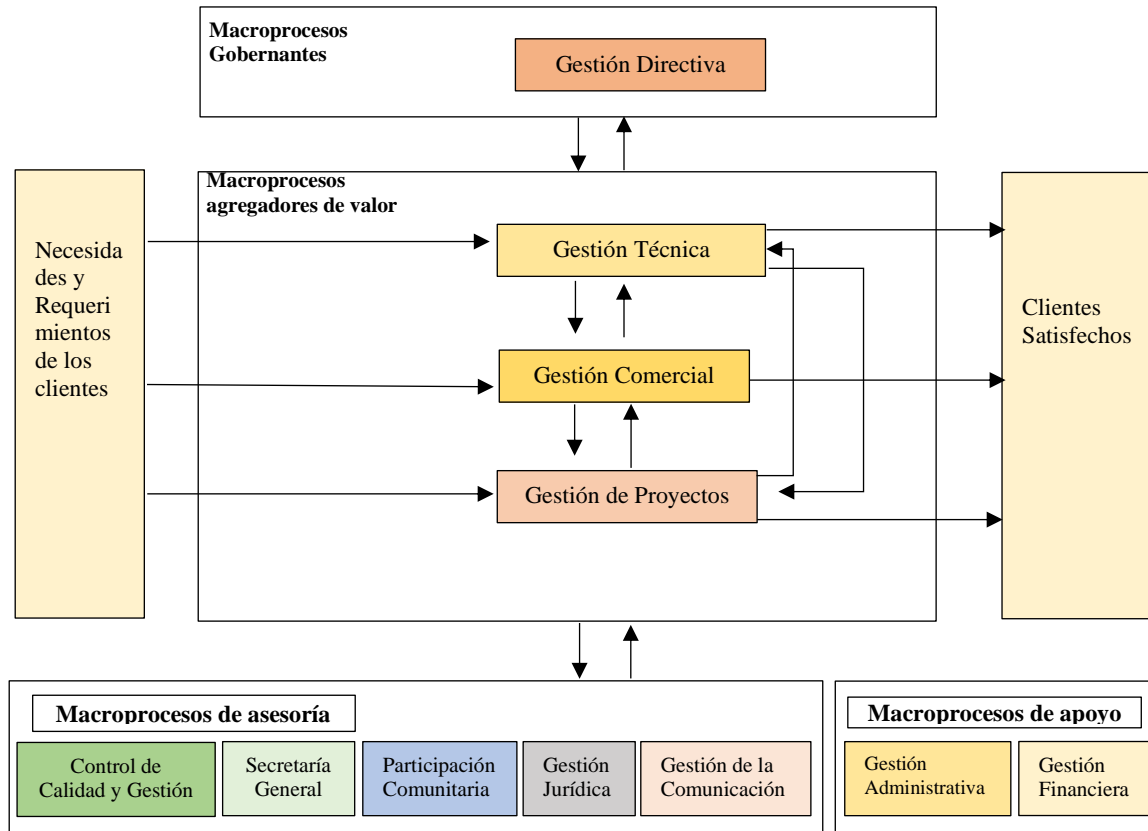
**Fuente:** (EMAPA- I, 2021).

## Mapa de macroprocesos

El mapa de macroprocesos es la representación gráfica que muestra los procesos existentes en una organización y como se encuentran relacionados entre sí para la producción o prestación de un servicio. (Esan, 2016).

En este sentido, cualquier organización independientemente de su tamaño o actividad debe regirse y funcionar bajo un enfoque de procesos si pretende alcanzar una gestión sólida y orientada a sus objetivos. Para ello, identificar los procesos clave, de soporte y estratégicos que permiten la producción de un bien o la prestación de un servicio es elemental, por lo cual a continuación se muestra el mapa de macroprocesos de la empresa objeto de estudio:

**Gráfico 7.** Mapa de Macroproceso de la EMAPA-I.



Fuente: (EMAPA- I, 2021).

## Factor Productivo

El factor productivo de la empresa se ve reflejado a través de los siguientes servicios.

### Servicios que brinda la EMAPA- IBARRA

#### 1. Servicios de agua potable, que comprende:

- Sistemas de Producción, captación, reserva y conducción de agua cruda, tratamiento y conducción de agua tratada;
- Sistemas de distribución, almacenamiento, redes de distribución, proceso de tratamiento de agua, mismos que se regularán mediante reglamento interno expedido por la EMAPA-I; y,
- Dispositivos entrega al usuario, conexiones domiciliarias, considerando medición, pileta pública, unidad sanitaria y otros.

## **2. Servicio de alcantarillado sanitario y pluvial que comprende:**

- Sistemas de recolección, conexiones domiciliarias, sumideros, redes y emisores;
- Sistema de tratamiento y disposición de las aguas servidas; y,
- Sistema de recolección y disposición de aguas lluvias.

3. Acciones de protección del medio ambiente vinculadas a los procesos que ejecuta la empresa para el cumplimiento de sus objetivos. Además, la protección de inundaciones y la prevención de riesgos naturales incluyendo capacitaciones, participación y educación en general a la población beneficiada. (EMAPA-I O. d., 2011).

### **3.2.2. Análisis Externo**

El análisis externo comprende conocer aquellos factores que constituyen oportunidades y amenazas para la empresa, tales como las fuerzas sociales, culturales, políticas y económicas. Para ello a continuación se analizará los factores que influyen y condicionan a la organización.

#### **Factor social**

Los factores ambientales de tipo social se refieren la forma en que la empresa se relaciona con la sociedad en la que se desenvuelve, es decir, los consumidores y la variable humana en general. En este análisis se debe tomar en cuenta la opinión de los consumidores, sus tendencias y conductas de compra. (Cansino, 2019).

A razón que la empresa brinda servicios relacionados con la dotación de agua potable y este al ser un recurso vital para el ser humano, la demanda de adquisición es inelástica, es decir ante una variación en el precio la cantidad demanda no varía significativamente.

Bajo este contexto, se puede decir que el factor social es no es muy relevante para la empresa, sin embargo, uno de los objetivos específicos institucionales es innovar la gestión comercial acorde a las necesidades de los clientes, por lo que este factor será considerado como importante para el desempeño de las funciones de la organización.

## Factor económico

Es un factor fundamental para la empresa, ya que la situación económica mundial acaba incidiendo antes o después en la coyuntura económica del país en cuestión, y con ello, la rentabilidad de la empresa.

En cuanto a este factor, la empresa al ser una entidad pública está en dependencia del monto asignado por el estado para el cumplimiento de sus funciones. Siendo así en el 2021 se le asignó a la empresa un monto total anual de 133'805.897 para la ejecución de sus funciones.

## Factor político:

Engloba las leyes, los organismos del gobierno y los grupos sociales, que influyen y limitan las actividades de las organizaciones y de los individuos de la sociedad. A continuación, se mencionan las bases legales que rigen a la institución.

**Tabla 17.** Bases legales que rigen a la empresa

Tipo de Norma	Norma Jurídica	Publicación Registro Oficial (Número y Fecha)
Carta Suprema	Constitución de la República del Ecuador	R.O. No. 449; 20 de octubre de 2008
Norma internacional	Tratados y convenios internacionales	R. O. No. Xxx;
Leyes Orgánicas	Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)	R. O. Suplemento No. 337; 18 de mayo de 2004
	Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCIP)	R. O. Suplemento No. 395; 4 de agosto de 2008
	Ley Orgánica de Empresas Públicas LOEP	R. O. Suplemento No. 294; 6 de octubre de 2010
	Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado	R. O. Suplemento No. 595; 12 de junio de 2002
	Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS)	R. O. Suplemento No. 22; 9 de septiembre de 2009
	Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua	R. O. Suplemento No. 305; 6 de agosto de 2014
	Ley Orgánica para la Eficiencia en Contratación Pública	R.O. Suplemento No. 966; 20 de marzo de 2017
Código	Código Orgánico de Coordinación Territorial, Descentralización y Autonomía	R. O. Suplemento No. 303; 19 de octubre de 2010
	Código Orgánico del Ambiente	S. R. O. No. 983; 12 de abril de 2017
	Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas	R. O. S. No. 306; 22 de octubre de 2010
	Código Orgánico General de Procesos	R. O. Suplemento No. 506; 22 de mayo 2015
	Código Orgánico Administrativo	R. O. Suplemento No. 31; 7 de julio de 2017
	Código Tributario	R. O. Suplemento No. 38; 14 de junio de 2005



	Código del Trabajo	R.O. Suplemento No. 167; 16 de diciembre de 2005
Reglamentos de Leyes	Reglamento General a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)	R. O. No. 507; 19 de enero de 2005
	Reglamento General a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCP)	R. O. Suplemento No. 588; 12 de mayo de 2009
	Reglamento General a la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)	R. O. Suplemento No. 418; 1 de abril de 2011
	Reglamento General a la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado	R. O. No. 119; 7 de julio de 2003
Decreto Ejecutivo	Estatuto de Régimen Jurídico de la Administración de la Función Ejecutiva	R. O. No. 536; 18 de marzo de 2002
Ordenanzas Municipales	Ordenanza de Creación de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra	R. O. No. 281; 17 de septiembre de 2010

**Elaborado por:** Mishel Ibadango  
**Fuente:** (Dir. Jurídica, EMAPA-I)

### **3.3.Situación Actual de la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional**

La empresa cuenta con un reglamento de higiene y seguridad industrial que tiene por objeto la prevención y reducción de los riesgos laborales, sean estos provenientes de acciones o condiciones subestándares, que puedan desencadenar accidentes de trabajo o enfermedades profesionales, mediante el cumplimiento de las disposiciones que dictamina el decreto ejecutivo 2393 referente a la seguridad e higiene en el trabajo.

#### **3.3.1. Ámbito de Aplicación del Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial**

Las disposiciones del presente reglamento se aplicarán a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, teniendo como objetivo la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo y el mejoramiento del ámbito de trabajo.

#### **3.3.2. Objetivos**

El presente reglamento de higiene y seguridad logra cumplir con los siguientes objetivos:

##### **Objetivo General:**

Prevenir los potenciales riesgos laborales que en su materialización ocasionarían deterioro en la salud del personal, y daños en la infraestructura física de la institución a través de la aplicación de la normativa legal vigente en materia de seguridad y salud.

### **Específicos:**

- a) Minimizar la siniestralidad de la empresa.
- b) Capacitar a todo el personal en prevención de riesgos laborales mediante la aplicación de la normativa legal vigente.
- c) Establecer deberes y derechos del empleador y colaboradores en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- d) Gestionar los factores de riesgo.
- e) Coadyuvar a la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- f) Apoyar a la mejora de la calidad de vida de los colaborados.
- g) Fomentar la cultura de prevención de riesgos frente a Factores de riesgos ocupacionales, generando un nivel de conciencia y cambio aptitudinal del personal y contratistas de la EMAPA-I.
- h) Cumplir la normativa de seguridad y salud en el trabajo vigente y aplicable.

### **3.4. Identificación de los Factores de Riesgo Psicosocial**

Para dar cumplimiento a esta etapa se utilizó el método FPSICO, que como bien se mencionó anteriormente, se trata de herramienta informática que permite llevar a cabo el diagnóstico de la realidad psicosocial que tiene lugar en un contexto laboral.

Tratándose de un instrumento que valora las condiciones psicosociales, los resultados que emite, además de contribuir al cumplimiento del objetivo propuesto, son datos que resultan muy útiles al momento de desarrollar las medidas en pos del mejoramiento de las condiciones psicosociales actuales a favor de la seguridad, salud, y bienestar de los trabajadores.

Estos resultados van a depender de la valoración dada a cada subfactor, sin embargo, la puntuación general se ejecuta a partir de los resultados obtenidos por el factor evaluado. Estos mismos resultados se presentan con características cualitativas como cuantitativas. A continuación, se describen las formas de los resultados.

**Perfil Valorativo:** Para interpretar las puntuaciones obtenidas en cada factor se transforma las puntuaciones directas en percentiles que permiten determinar los diferentes niveles de riesgo. Estos se sitúan a continuación:

**Tabla 18.** Perfil valorativo del nivel de riesgo

Percentil obtenido	Riesgo	Descripción
Percentil $\geq$ P85	Muy Elevado	Situación nociva que necesita intervención inmediata
P75 $\leq$ Percentil < P85	Elevado	Situación peligrosa, puede generar molestias a un cierto número de trabajadores. Es preciso subsanar.
P65 $\leq$ Percentil < P75	Moderado	Situación moderada que no demanda una acción inmediata, puede ser revalorada
Percentil < P65	Situación adecuada	Situación Satisfactoria

**Elaborado por:** Mishel Ibadango  
**Fuente:** (Pérez & Nogareda, 2012).

**Perfil descriptivo:** este perfil muestra el porcentaje de contestación para cada uno de los campos de respuesta de cada interrogante.

A través de este método no solo se facilita la visualización de las tendencias de contestación de cada pregunta, sino que también muestran claramente el fenómeno cuando existe carencia de respuestas. Es necesario señalar que la herramienta FPSICO 4.0, cuenta no solo con su propio cuestionario para la identificación de los riesgos, sino que también constituye una aplicación que procesa los datos adquiridos en el cuestionario y rinde un informe evaluativo que permite cumplir con el objetivo del estudio.

### Unidades de Análisis

Las unidades de análisis para la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial se presentan a continuación:

**Tabla 19.** Unidades de Análisis

Direcciones	Departamentos del Área Administrativa	Puestos de Trabajo
Dir. Administrativa	Bodega	
	Control De Activos	
	Servicios Y Logística	
	TIC	
	Compras Publicas	
	Talento Humano	
	Seguridad Industrial y Salud Ocupacional	
Dir. Financiera	Presupuesto	
	Contabilidad	
	Tesorería	

Dir. Comercialización	Facturación y Micromedición	Analistas, Auxiliares, Asistentes
	Cartera y Cobranzas	
	Atención al Cliente	
	Nuevos Productos	
Dir. Proyectos	Proyectos	
	Gestión Ambiental	
Dir. Técnica	Electromecánica	
	Alcantarillado	
	PTAR	
	Agua Potable	
	Fiscalización	
	Agua no Contabilizada	
	Laboratorio	
Dir. Jurídica	Participación Comunitaria	
	Comunicación	
	Secretaría General	Secretaría
Gerencia	Gerencia General	Gerente, Asesor de Gerencia

**Elaborado por:** Mishel Ibadango  
**Fuente:** EMAPA-I, 2021

### 3.5. Evaluación de los factores de Riesgo Psicosocial

Para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial se utilizó la herramienta FPSICO 4.0, especificada anteriormente. Se trata de una encuesta compuesta por nueve apartados y que está orientada a la evaluación y prevención de riesgos psicosociales dentro de las organizaciones, ayudando al desarrollo e implementación de medidas preventivas que se detallarán en el plan de mejora del ambiente laboral con enfoque en el factor riesgo psicosocial. Esta encuesta será aplicada a 140 trabajadores del área administrativa de la EMAPA-IBARRA.

La herramienta utilizada es la versión mejorada del software FPSICO 3.0, la cual incluye mejoras como es la exportación de datos descriptivos en formato Excel, la importación de datos en formato txt y mdb, la posibilidad de obtener informes agrupados o comparativos y sobre todo permite introducir preguntas variables de tipo demográfico. (Cañavate, 2019).

#### 3.5.1. Ámbito de Aplicación de FPSICO

El software FPSICO es un instrumento de evaluación psicosocial que se puede aplicar en cualquier organización independientemente de su tamaño o actividad económica. No obstante, se debe tomar en consideración los objetivos que se pretende alcanzar y los recursos disponibles de la empresa.

Este sistema de evaluación implica trabajar con datos colectivos mas no individuales, por ello el uso de variables demográficas para establecer unidades de análisis es recomendable al momento del estudio.

Los resultados del proceso de evaluación, además de servir para evaluar cuantitativamente las condiciones psicosociales laborales, suelen ayudar para proponer cambios en la organización y gestión de la empresa en cuanto a la optimización de los recursos humanos. (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo, 2021).

### 3.5.2. Distribución de ítems por factores del FPSICO

El cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales Fpsico consta de 89 ítems agrupados en 9 factores o dimensiones, los mismos que responden a: tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad/ contenido del trabajo, participación/ supervisión, interés por el trabajador/ compensación, desempeño de rol, y relaciones y apoyo social. En la tabla 8. se indica como se distribuye cada uno de los ítems en los diferentes factores.

**Tabla 20.** Distribución de Ítems por factores del FPSICO

Factores del FPSICO	Ítems
Tiempo de trabajo (4 ítems)	1, 2, 5 y 6
Autonomía (12 ítems)	3,7,8,9,10 (a-h)
Carga de trabajo (11 ítems)	4,23,24,25,28,29,30,31, 32,33 y 34
Demandas psicológicas (12 ítems)	35a, 35b, 35d, 35e, 35f, 35h, 36 (a-d),37 y 38
Variedad/ contenido del trabajo (7 ítems)	39,40,41, 42 (a-d)
Participación/ supervisión (11 ítems)	11 (a-g), 12 (a-d)
Interés por el trabajador/ compensación (8 ítems)	13 (a-d),41, 42, 43, y 44
Desempeño de rol (11 ítems)	14 (a-f), 15(a-e)
Relaciones y apoyo social (10 ítems)	16 (a-d), 17, 18 (a-d) y 20

**Elaborado por:** Mishel Ibadango  
**Fuente:** (Ferrer, Guilera & Peró, 2011).

### 3.5.3. Recolección de Datos

Para la obtención de los datos de la presente investigación se empleó el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales, mismo que fue aplicado de manera virtual, a través de herramientas informáticas, en este caso Microsoft forms, esto a razón de cuestiones económicas y limitación de tiempo. De este modo se realizó la recolección de información con el fin de garantizar su máxima participación, asegurando su confidencialidad y anonimato.

A continuación, se presenta un esquema del plan de recolección de información:

**Tabla 21.** Plan de Recolección de Información

Preguntas básicas	Recolección
¿Para qué?	Para averiguar la influencia de los riesgos psicosociales y el desempeño laboral
¿A qué personal?	Al personal del área administrativa de la EMAPA - IBARRA
¿Sobre qué aspectos?	Riesgos Psicosociales y Desempeño Laboral
¿Dónde?	En la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra
¿Con qué técnica de recolección?	Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO 4.0.

**Elaborado por:** Mishel Ibadango.

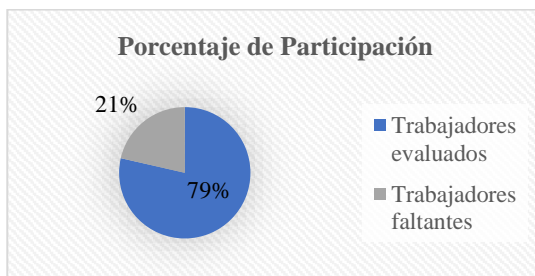
### 3.5.4. Tabulación de Datos

Una vez recolectada la información se procedió a tabular los datos en Excel para posteriormente importar la data al software de evaluación. Debido a los beneficios que brinda esta herramienta informática los informes serán gestionados de manera agrupada, comparativa, y por variables demográficas. Para ello se recolecto la información para describir las características sociodemográficas y laborales.

#### Datos Sociodemográficos de la población

Al analizar los resultados obtenidos de la encuesta realizada al área administrativa de la Emapa-Ibarra, se puede observar que los trabajadores que realizaron el cuestionario fueron del 78.57% correspondiente a 110 trabajadores, seguido del 21.42 % del personal que no realizo el cuestionario con un total de 30 colaboradores.

**Gráfico 8.** Participación



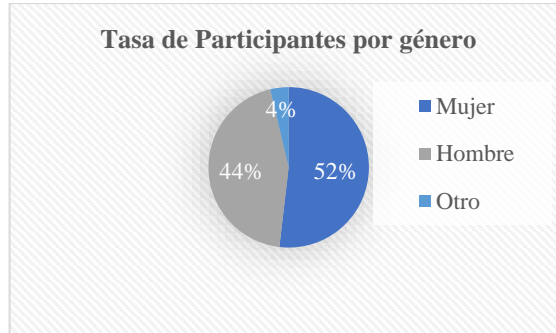
**Elaborado por:** (Autor, 2021)

**Fuente:** Software FPSICO

Asimismo, al analizar los resultados obtenidos de la encuesta realizada, se puede observar que existe una mayor prevalencia de personas de género femenino con un 51.8% correspondiente a 57

colaboradores, seguido del 44.4 % con un total de 49 colaboradores que corresponde al género masculino y un 3.7% con un total de 4 colaboradores correspondiente a otros.

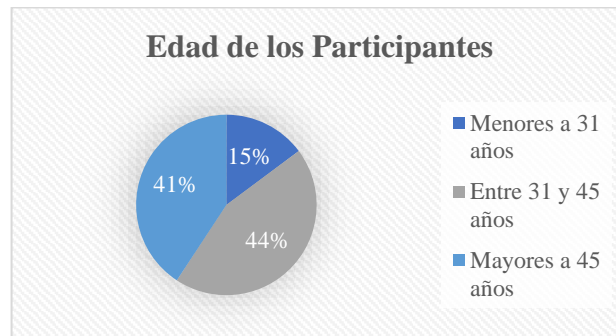
**Gráfico 9.** Tasa de Participantes por Género



**Elaborado por:** (Autor, 2021).  
**Fuente:** Software FPSICO.

La distribución poblacional por edad centra la mayor cantidad de participantes con un rango de edad de 31 a 45 años con un 44.4% equivalente a 49 colaboradores, luego está el rango de mayores a 45 años con un 40.74% equivalente a 45 colaboradores y finalmente el rango de menores a 31 años con un 14.81 % con un total de 16 colaboradores

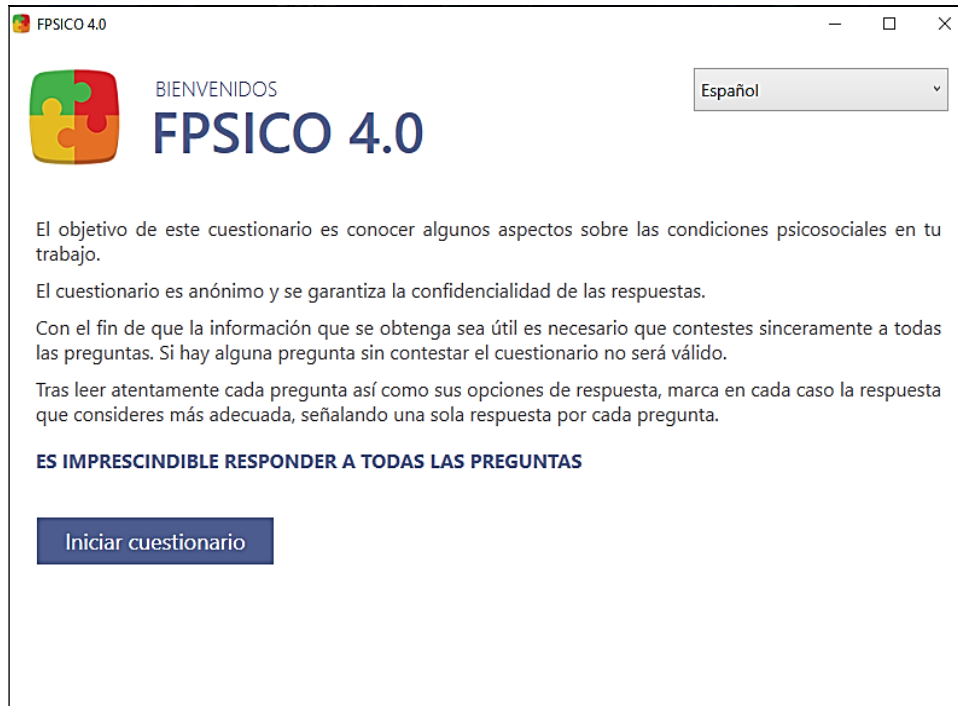
**Gráfico 10.** Edad de los Participantes



**Elaborado por:** (Autor,2021).  
**Fuente:** Software FPSICO

Con la información recabada por medio del cuestionario, se ingresó a la aplicación informática (Software FPSICO 4.0). La misma que al ingresar despliega la siguiente pantalla.

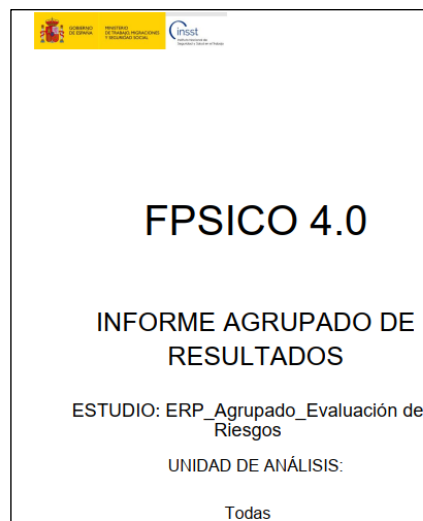
**Gráfico 11.** Ingreso a la plataforma FPSICO 4.0



**Elaborado por:** (Autor,2021).

Una vez que se ingresa los datos a la plataforma informática, nos arroja un documento en formato pdf (Ver anexo 4), mismo que tiene la siguiente portada.

**Gráfico 12.** Portada del Informe FPSICO 4.0



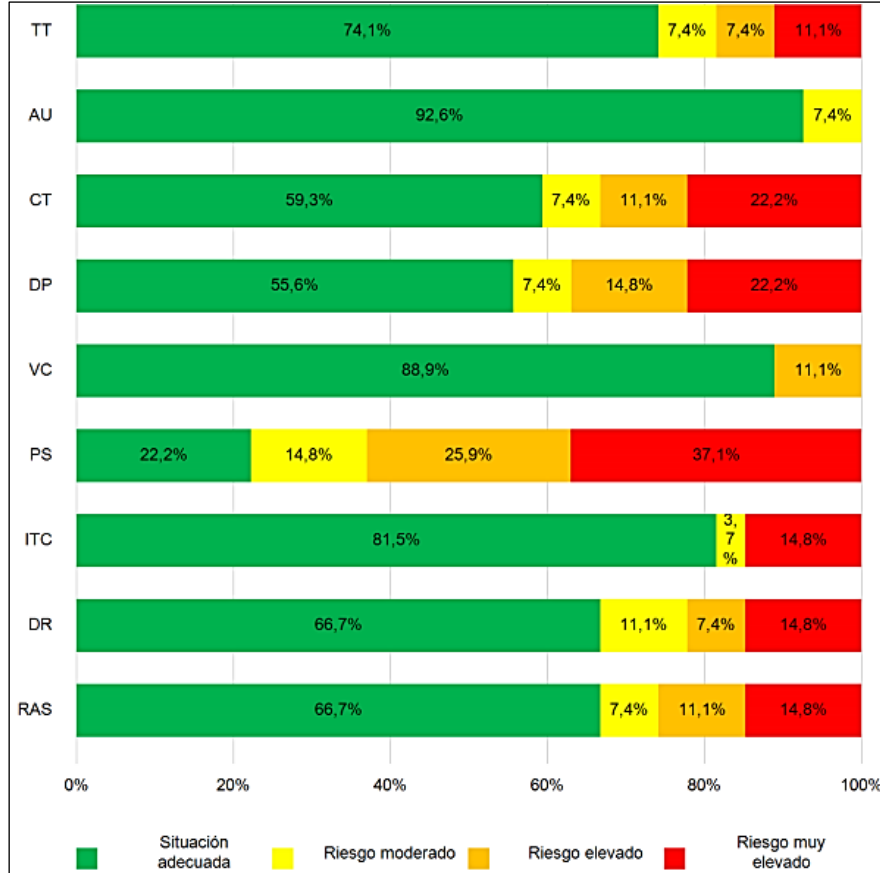
**Elaborado por:** (Autor,2021).



## Valoración de la exposición a los factores de riesgo psicosocial

En el siguiente grafico se muestra la exposición para cada uno de los nueve factores que analiza el método FPSICO 4.0:

Gráfico 13. Perfil Valorativo - Niveles de riesgo



Elaborado por: (Autor,2021).

Fuente: EMAPA-I.

### Donde:

- TT: Tiempo de trabajo
- AU: Autonomía
- CT: Carga de trabajo
- DP: Demandas psicológicas
- VC: Variedad/Contenido
- PS: Participación/Supervisión
- ITC: Interés por el trabajador/ Compensación
- DR: Desempeño de rol

- RAS: Relaciones y apoyo social.

## Resultado General de los Riesgos Psicosociales

**Tabla 22.** Valoración resumen de la exposición.

Dimensiones	Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
Tiempo de trabajo	74%	7%	7%	11%
Autonomía	93%	7%	0%	0%
Carga de trabajo	59%	7%	11%	22%
Demandas psicológicas	56%	7%	15%	22%
Variedad/Contenido	89%	0%	11%	0%
Participación/Supervisión	22%	15%	26%	37%
Interés por el trabajador/Compensación	82%	4%	0%	15%
Desempeño de rol	67%	11%	7%	15%
Relaciones y apoyo social	67%	7%	11%	15%

**Elaborado por:** Autor  
**Fuente:** Software FPSICO

La tabla 21. Muestra las dimensiones evaluadas con su respectivo porcentaje para cada nivel de riesgo. Estos porcentajes son la sumatoria de las respuestas a cada ítem del factor analizado.

**Tabla 23.** Riesgos Psicosociales

Escala	Frecuencia	% Fre
Situación adecuada	74	68%
Riesgo moderado	8	7%
Riesgo elevado	11	10%
Riesgo muy elevado	17	15%
Total	110	100%

**Elaborado por:** Autor  
**Fuente:** Software FPSICO

**Interpretación:** La organización se encuentra en una situación adecuada con una frecuencia del 68% equivalente a 74 colaboradores de una muestra de 110 personas. Sin embargo, existe 11 (10%) colaboradores que presentan un riesgo elevado, por lo que es preciso subsanar en cuanto sea posible, ya que estos factores pueden resultar en el futuro fuentes de problemas. Esto sumado a los 17 (15%) colaboradores que presentan un nivel de riesgo muy elevado para su salud, convierten al estudio y al desarrollo de las medidas correctivas en primordial para dar solución al caso.

### 3.6. Análisis y discusión de resultados

Para facilitar la interpretación de estos resultados, el programa proporciona la puntuación baremada. El objetivo fundamental es ubicar al colectivo evaluado en los diferentes niveles de riesgo, así pues, a mayor nivel de riesgo existirá una mayor probabilidad de consecuencias negativas sobre la salud y satisfacción de los trabajadores. La puntuación baremada se otorga de manera automática a partir de la Aplicación Informática (AIP), en función de la combinación de respuestas que se da a cada cuestionario. Esto permite determinar los diferentes niveles de riesgo que se presentan gráficamente en distintos colores a continuación:

**Tabla 24.** Niveles de Riesgo

Riesgo	Color
Muy Elevado	Rojo
Elevado	Naranja
Moderado	Amarillo
Situación adecuada	Verde

**Elaborado por:** Autor

**Fuente:** Evaluación de Riesgos Psicosociales (FPSICO, 2018).

En la ilustración 11. Perfil valorativo- niveles de riesgo, se puede ver los factores priorizados por nivel de riesgo, a continuación, se procede a detallar de una manera más amigable el resultado de los mismos.

#### Riesgo muy elevado

En la siguiente tabla se observa los resultados de los factores de riesgo psicosocial que se encuentran a un nivel de riesgo muy elevado.

**Tabla 25.** Riesgos muy elevados priorizados

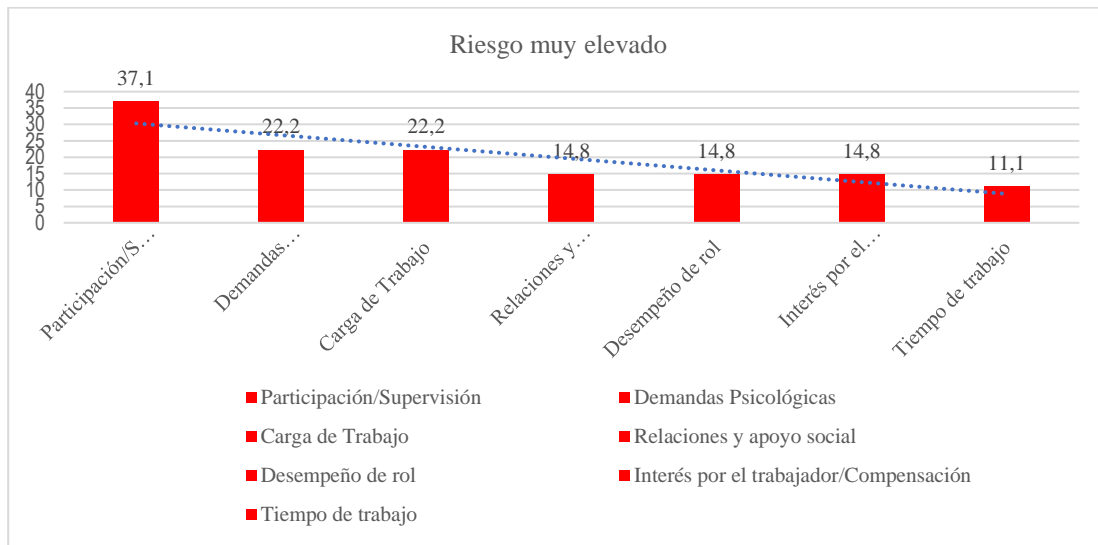
Factores de riesgo psicosocial	Riesgo muy elevado
PS: Participación/Supervisión	37.1%
DP: Demandas Psicológicas	22.2%
CT: Carga de trabajo	22.2%
RAS: Relaciones y apoyo social.	14.8%
DR: Desempeño de rol	14.8%
ITC: Interés por el trabajador/ Compensación	14.8%
TT: Tiempo de Trabajo	11.1%

**Elaborado por:** Autor

**Fuente:** Software FPSICO

Para esta investigación se tomará las dimensiones (factores) que representan niveles de riesgo muy elevado, como se pudo observar en la tabla anterior, siendo estas: Participación/Supervisión (PS), Demandas Psicológicas (DP), Carga de trabajo (CT), Relaciones y apoyo social (RAS), Desempeño de rol (DR), Interés por el trabajador/Compensación (ITC), y Tiempo de Trabajo (TT).

**Gráfico 14.** Factores con niveles de riesgo muy elevado



**Elaborado por:** Autor  
**Fuente:** Software FPSICO

### 3.6.1. Cuadro de patologías

En relación a los factores que presentan un nivel de riesgo muy elevado se analizó las posibles patologías vinculadas con la organización del trabajo y demanda laboral (Véase anexo 2). A continuación, la siguiente tabla.

**Tabla 26.** Cuadro de Patologías por factor de riesgo

Factor de riesgo	Nivel de riesgo	Causa de riesgo	Patologías
Participación/Supervisión	<b>37.1%</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control excesivo ejercido por el superior</li> <li>Baja participación del trabajador</li> </ul>	Estrés
Demandas Psicológicas	<b>22.2%</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exigencias cognitivas</li> </ul>	Estrés, fatiga emocional
Carga de trabajo	<b>22.2%</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presión de tiempos</li> <li>Cantidad de trabajo</li> </ul>	Estrés, absentismo laboral, dolencias musculoesqueléticas.
Relaciones y apoyo social.	<b>14.8%</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las relaciones interpersonales son regulares</li> </ul>	Estrés, depresión, trastornos somáticos.

Desempeño de rol	<b>14.8%</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambigüedad de rol</li> <li>• Conflicto de rol</li> </ul>	Estrés
Interés por el trabajador/ Compensación	<b>14.8%</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desequilibrio entre esfuerzos y recompensas</li> <li>• Insatisfacción salarial</li> <li>• No hay posibilidades de desarrollo de carrera</li> </ul>	Aprensión y ansiedad
Tiempo de Trabajo	<b>11.1%</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No hay compaginación con la vida laboral -vida social</li> </ul>	Estrés, problemas de conciliación del sueño, fatiga.

**Elaborado por:** Autor  
**Fuente:** Software FPSICO

Para una mejor comprensión de las patologías y de los riesgos psicosociales generados por la emergencia sanitaria a raíz del coronavirus será necesario revisar la matriz de buenas prácticas en la gestión en los riesgos psicosociales en tiempos de Covid 19. (Véase anexo 3).

### 3.6.2. Análisis e interpretación de los factores de riesgo psicosocial

Como se puede observar en la tabla 14, existen siete factores que presentan un porcentaje alto de riesgo. Por lo que se analizara de manera jerárquica según su ponderación y atención que requiere.

A continuación, se realizará el análisis e interpretación de cada dimensión con su respectiva gráfica.

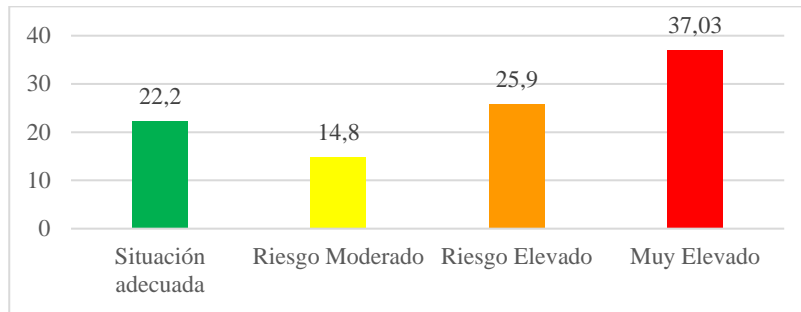
#### Dimensión de análisis N°1. Participación/Supervisión

**Tabla 27.** Resultados - Dimensión Participación/Supervisión

Nivel de Riesgo	# de Personas	Porcentaje (%)
<b>Muy Elevado</b>	41	37,03
<b>Elevado</b>	29	25,9
<b>Moderado</b>	16	14,8
<b>Situación adecuada</b>	24	22,2

**Elaborado por:** Autor  
**Fuente:** Software FPSICO

**Gráfico 15.** Resultados -Dimensión Participación/Supervisión



**Elaborado por:** Autor  
**Fuente:** Software FPSICO

### **Análisis:**

De los 110 encuestados (78,57%), 41 personas (37%) se encuentran en un nivel de riesgo muy elevado, 29 personas el (25,9%) se hallan en un nivel de riesgo elevado, 16 personas (14,8%), están en un nivel de riesgo moderado y 24 personas (22,2%) se encuentran en una situación adecuada.

### **Interpretación:**

De acuerdo con los resultados obtenidos, los trabajadores presentan un nivel de riesgo muy elevado en la dimensión participación/supervisión, esto a razón de que, la participación que tiene el empleado en aspectos de reorganización, contratación de nuevos empleados y demás cambios que ejecuta la empresa es limitada, lo que favorece el medio para desarrollar un ambiente laboral inadecuado.

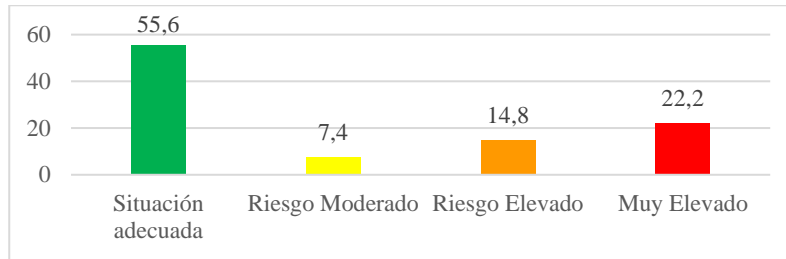
## **Dimensión de análisis N°2. Demandas Psicológicas**

**Tabla 28.** Resultados – Dimensión – Demandas Psicológicas

Nivel de Riesgo	# de Personas	Porcentaje (%)
<b>Muy Elevado</b>	25	22,2
<b>Elevado</b>	16	14,8
<b>Moderado</b>	8	7,4
<b>Situación adecuada</b>	61	55,6

**Elaborado por:** Autor  
**Fuente:** Software FPSICO

**Gráfico 16.** Resultados -Dimensión Demandas Psicológicas



**Elaborado por:** Autor  
**Fuente:** Software FPSICO

**Análisis:**

De los 110 encuestados (78,57%), 25 personas (22.2%) se encuentran en un nivel de riesgo muy elevado, 16 personas el (14.8%) se hallan en un nivel de riesgo elevado, 8 personas (7.4%), están en un nivel de riesgo moderado y 61 personas (55.6%) se encuentran en una situación adecuada.

**Interpretación:**

De acuerdo con los resultados obtenidos, los empleados presentan un nivel de riesgo considerable en la dimensión demandas psicológicas, esto debido a que el trabajador casi siempre debe aprender nuevos métodos y herramientas informáticas, lo que puede generarles frustración o estrés.

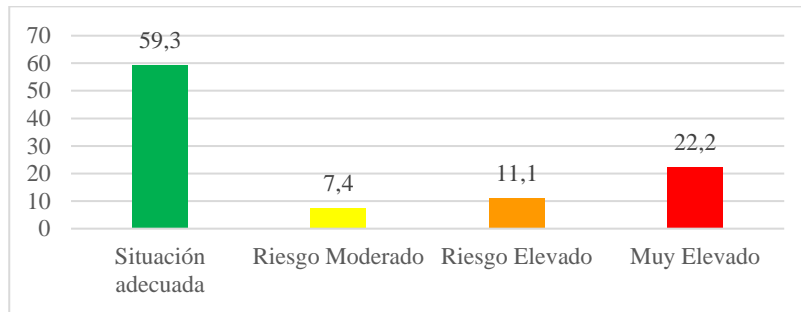
**Dimensión de análisis N°3. Carga de Trabajo**

**Tabla 29.** Resultados – Dimensión – Carga de trabajo

Nivel de Riesgo	# de Personas	Porcentaje (%)
<b>Muy Elevado</b>	25	22.2
<b>Elevado</b>	12	11.1
<b>Moderado</b>	8	7.4
<b>Situación adecuada</b>	65	59.3

**Elaborado por:** Autor  
**Fuente:** Software FPSICO

**Gráfico 17.** Resultados -Carga de trabajo



**Elaborado por:** Autor  
**Fuente:** Software FPSICO

**Análisis:**

De los 110 encuestados (78,57%), 25 personas (22.2%) se encuentran en un nivel de riesgo muy elevado, 12 personas el (11,1%) se hallan en un nivel de riesgo elevado, 8 personas (7.4%), están en un nivel de riesgo moderado y 65 personas (59,3%) se encuentran en una situación adecuada.

**Interpretación:**

De acuerdo con los resultados obtenidos, los trabajadores presentan un nivel de riesgo considerable en la dimensión carga de trabajo, eso a razón de que la atención que debe mantener para realizar su trabajo es muy alta y asimismo a menudo deben atender varias tareas al mismo tiempo, lo que resulta en estrés y fatiga del trabajador.

**Dimensión de análisis N°4. Relaciones y apoyo social**

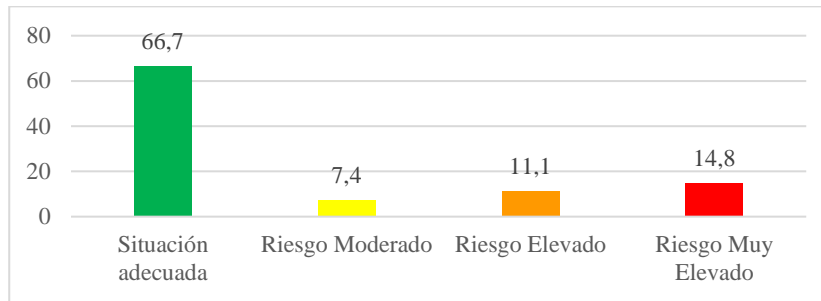
**Tabla 30.** Resultados – Dimensión - Relaciones y apoyo social

Nivel de Riesgo	# de Personas	Porcentaje (%)
<b>Muy Elevado</b>	17	14.8
<b>Elevado</b>	12	11.1
<b>Moderado</b>	8	7.4
<b>Situación adecuada</b>	73	66.7

**Elaborado por:** Autor  
**Fuente:** Software FPSICO



**Gráfico 18.** Resultados – Dimensión - Relaciones y apoyo social



**Elaborado por:** Autor  
**Fuente:** Software FPSICO

**Análisis:**

De los 110 encuestados (78.57%), 17 personas (14.8%), se encuentran en un nivel de riesgo muy elevado, 12 personas (11.1%) se hallan en un nivel de riesgo elevado, 8 personas (7.4%) están en un nivel de riesgo moderado y 73 personas (66.7%) se encuentran en situación adecuada.

**Interpretación:**

De acuerdo con los resultados obtenidos, los trabajadores presentan un nivel de riesgo considerable en la dimensión relaciones y apoyo social, y se lo puede asociar a la acumulación de tareas y actividades laborales que no muchas de las veces se deben realizar en entornos individuales, pues esto puede desatar problemas de comunicación con sus superiores y compañeros de trabajo perjudicando así su sentimiento de colaboración en equipo y compañerismo.

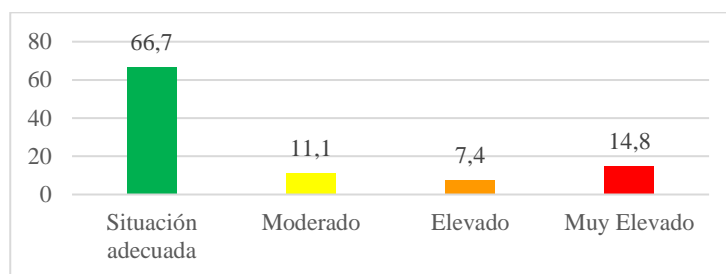
**Dimensión de análisis N°5. Desempeño de Rol**

**Tabla 31.** Resultados – Desempeño de Rol

Nivel de Riesgo	# de Personas	Porcentaje (%)
<b>Muy Elevado</b>	17	14.8
<b>Elevado</b>	8	7.4
<b>Moderado</b>	12	11.1
<b>Situación adecuada</b>	73	66.7

**Elaborado por:** Autor  
**Fuente:** Software FPSICO

**Gráfico 19.** Resultados – Desempeño de Rol



**Elaborado por:** Autor  
**Fuente:** Software FPSICO

**Análisis:**

De los 110 encuestados (78.57%), 17 personas (14.8%), se encuentran en un nivel de riesgo muy elevado, 8 personas (7.4%) se hallan en un nivel de riesgo elevado, 12 personas (11.1%) están en un nivel de riesgo moderado y 73 personas (66.7%) se encuentran en situación adecuada.

**Interpretación:**

De acuerdo con los resultados obtenidos, el porcentaje de trabajadores que presentan un riesgo alto es bajo, sin embargo, el estudio amerita corregir y asegurar la integridad de todos los trabajadores, por lo que en esta dimensión se identificó que la ambigüedad de rol y el conflicto de rol, son dos aspectos que suman una importante fuente de estrés para los trabajadores. Esta incertidumbre laboral y las demandas incongruentes son sinónimo de descontento en el trabajo, baja autoestima y ansiedad, razón por la cual desarrollar medidas correctivas que ayuden mejorar la relación-comunicación es fundamental a fin de evitar ese malestar psicológico.

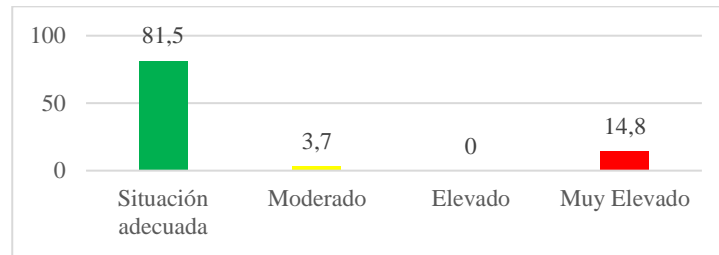
**Dimensión de análisis N°6. Interés por el trabajador/Compensación**

**Tabla 32.** Resultados – Interés por el trabajador/Compensación

Nivel de Riesgo	# de Personas	Porcentaje (%)
<b>Muy Elevado</b>	17	14.8
<b>Elevado</b>	0	0
<b>Moderado</b>	4	3.7
<b>Situación adecuada</b>	89	81.5

**Elaborado por:** Autor  
**Fuente:** Software FPSICO

**Gráfico 20.** Resultados – Interés por el trabajador/Compensación



**Elaborado por:** Autor  
**Fuente:** Software FPSICO

### **Análisis:**

De los 110 encuestados (78.57%), 17 personas (14.8%), se encuentran en un nivel de riesgo, 4 personas (3.7%) están en un nivel de riesgo moderado y 89 personas (81.5%) se encuentran en situación adecuada.

### **Interpretación:**

De acuerdo con los resultados obtenidos, el porcentaje de los trabajadores que presentan un nivel de riesgo alto es bajo, a pesar de esto, la necesidad de lograr un ambiente de trabajo saludable radica en tomar en consideración a todos los trabajadores. Siendo así los aspectos que promueven este riesgo en la organización es la escasa información que se tiene sobre las posibilidades de promoción y desarrollo de carrera para el trabajador.

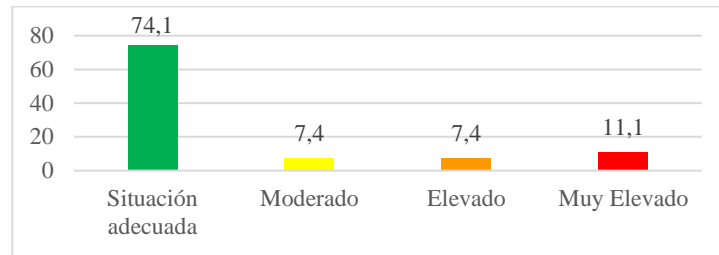
## **Dimensión de análisis N°7. Tiempo de Trabajo**

**Tabla 33.** Resultados – Tiempo de trabajo

Nivel de Riesgo	# de Personas	Porcentaje (%)
<b>Muy Elevado</b>	12	11.1
<b>Elevado</b>	8	7.4
<b>Moderado</b>	8	7.4
<b>Situación adecuada</b>	82	74.1

**Elaborado por:** Autor  
**Fuente:** Software FPSICO

**Gráfico 21.** Resultados – Tiempo de trabajo



**Elaborado por:** Autor  
**Fuente:** Software FPSICO

### **Análisis:**

De los 110 encuestados (78.57%), 12 personas (11.1%), se encuentran en un nivel de riesgo muy elevado, 8 personas (7.4%) se hallan en un nivel de riesgo elevado, 8 personas (7.4%) están en un nivel de riesgo moderado y 82 personas (74.1%) se encuentran en situación adecuada.

### **Interpretación:**

De acuerdo con los resultados obtenidos, el porcentaje de los trabajadores que presentan un riesgo muy elevado es bajo, sin embargo, son considerados en el estudio debido a que estos aspectos de riesgo pueden desatar a futuro fuentes de problema para otros empleados. Siendo así los aspectos que se asocian a este riesgo son: los trabajadores no pueden compaginar el horario de trabajo con la familia, lo que puede generar estrés, fatiga, y problemas de conciliación.

### **3.6.3. Análisis de la variable dependiente mediante la evaluación de desempeño laboral de la EMAPA-I.**

Para el análisis de la variable dependiente, se ha analizado las calificaciones de la evaluación de desempeño 2021 de los trabajadores y se tomó en cuenta a quienes han permanecido en la institución más de 1 año de servicio. Esta evaluación diagnostica el trabajo realizado entre el 01 de abril al 30 de noviembre del 2021.

**Tabla 34.** Resultados- Evaluación de desempeño por Direcciones

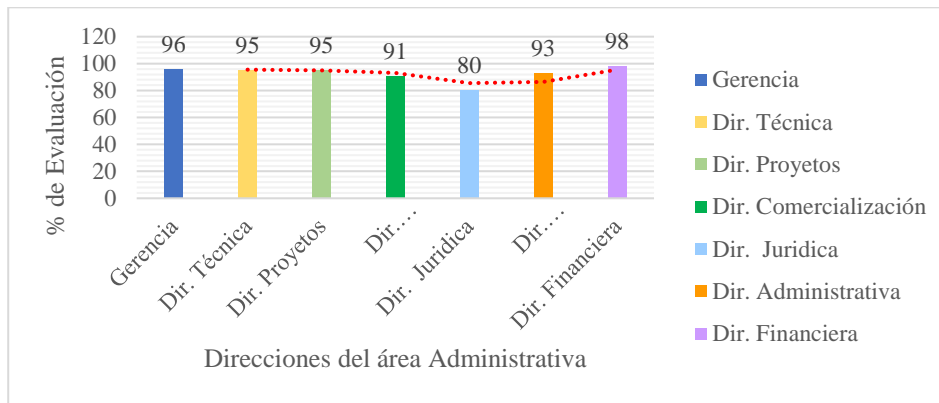
Direcciones	Nro. Trabajadores	Porcentaje	Calificación
Gerencia	8	96%	Excelente
Dir. Técnica	29	95%	Excelente

Dir. Proyectos	12	95%	Excelente
Dir. Comercialización	27	91%	Muy Bueno
Dir. Jurídica	3	80%	Satisfactorio
Dir. Administrativa	27	93%	Muy Bueno
Dir. Financiera	4	98%	Excelente

**Elaborado por:** Autor  
**Fuente:** TT.HH. (EMAPA-I).

La tabla 20. Muestra las Direcciones del área administrativa evaluadas con su respectivo porcentaje para cada parámetro de calificación. Estos porcentajes son la sumatoria de la calificación alcanzada de cada trabajador por dirección analizada.

**Gráfico 22.** Resultados - Evaluación de desempeño por Direcciones



**Elaborado por:** Autor  
**Fuente:** TT.HH. (EMAPA-I).

## Resultado general del desempeño laboral

**Tabla 35.** Desempeño Laboral

Direcciones	Frecuencia	% Fre	Promedio	Calificación General
Gerencia	8	96%	92.57%	Muy Bueno
Dir. Técnica	29	95%		
Dir. Proyectos	12	95%		
Dir. Comercialización	27	91%		
Dir. Jurídica	3	80%		
Dir. Administrativa	27	93%		
Dir. Financiera	4	98%		
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>648 %</b>		

**Elaborado por:** Autor  
**Fuente:** TT.HH. EMAPA-I.

**Interpretación:** De los 110 empleados con los formularios aplicados el promedio de calificación de todo el personal fue de 92.57%, equivalente a muy bueno con respecto al desempeño laboral, tomando en cuenta que las escalas de calificación son las siguientes:

**Cabe mencionar que las escalas de calificación fueron las siguientes:**

- a) **Excelente:** Desempeño alto, supera los objetivos y metas programadas, calificación que es igual o superior al 95%.
- b) **Muy bueno:** Desempeño esperado, cumple los objetivos y metas programadas, calificación que está comprendida entre el 90% y el 94.99%.
- c) **Satisfactorio:** Desempeño aceptable, mantiene un nivel de productividad admisible, calificación que está comprendida entre 80% y 89.99%.
- d) **Regular:** Desempeño bajo lo esperado, los resultados son menores al mínimo aceptable de productividad, calificación que está comprendida entre el 70% y el 79.99%.
- e) **Insuficiente:** Desempeño muy bajo a lo esperado, su productividad no permite cubrir los requerimientos del puesto y de los procesos internos, calificación igual o inferior al 69.99%.

### 3.6.4. Comprobación de Hipótesis

**Formulación de la hipótesis de investigación:**

**Hi** = Si hay asociación entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la EMAPA-I.

**Ho** = No hay asociación entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la EMAPA-I.

**NS** = 0.05 ( $\alpha = 0.05$ )

**Criterio:** Recházese la hipótesis de investigación si el estadístico de prueba calculado es menor a -28.86 y mayor a 28.86, con 18 grados de libertad de  $x^2$ .

### Estadígrafo de prueba para asociación de variables

**Tabla 36.** Puntuaciones finales de las variables

Variable Independiente: Demandas psicológicas		
Nivel de Riesgo	# de Personas	Porcentaje
Situación adecuada	74	68
Riesgo moderado	8	7
Riesgo elevado	11	10
Riesgo muy elevado	17	15

Variable Dependiente: Desempeño laboral		
Direcciones del área administrativa	# de Personas	Calificación (%)
Gerencia	8	96%
Dir. Técnica	29	95%
Dir. Proyectos	12	95%
Dir. Comercialización	27	91%
Dir. Jurídica	3	80%
Dir. Administrativa	27	93%
Dir. Financiera	4	98%

Elaborado por: Autor

Fuente: Resultados de las variables

## Correlación entre las variables

Tabla 37. Correlación de Pearson

		Demandas psicosociales	Desempeño Laboral
Demandas psicosociales	Correlación de Pearson	1	-,039
	Sig. (bilateral)		,689
	N	110	110
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	-,039	1
	Sig. (bilateral)	,689	
	N	110	110

Fuente: (Software IBM SPSS)

**Interpretación:** El valor del estadístico r Pearson es de -0.039, por lo que se puede afirmar con un 95% de confianza que en el ámbito de estudio hay una “correlación negativa baja” entre las variables demandas psicológicas y desempeño laboral.

## Comprobación de hipótesis

$$G1 = (r-1) * (c-1)$$

$$G1 = (4-1) * (5-1)$$

$$G1 = 18$$

$$\text{Chiteorico} = 28.86$$

## Cálculos:

Tabla 38. Frecuencias Observadas

Tabla de contingencia Desempeño laboral * Demandas psicosociales						
		Demandas psicosociales				Total
		Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado	
Desempeño laboral	Gerencia	5	1	1	1	8
	Dir. Técnica	20	2	3	4	29
	Dir. Proyectos	9	0	1	2	12
	Dir. Comercialización	14	5	3	5	27
	Dir. Jurídica	2	0	0	1	3

	Dir. Administrativa	20	0	3	4	27
	Dir. Financiera	4	0	0	0	4
	Total	74	8	11	17	110

**Elaborado por:** Autor  
**Fuente:** Software IBM SPSS

Las frecuencias observadas o empíricas son las frecuencias que tenemos realmente en cada celda de la tabla de contingencia y representan los datos actuales de la tabla.

**Tabla 39.** Frecuencia esperada

<b>Tabla de contingencia: Desempeño laboral * Demandas psicosociales</b>						
		Demandas psicosociales				Total
		Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado	
Desempeño laboral	Gerencia	5,4	,6	,8	1,2	8
	Dir. Técnica	19,5	2,1	2,9	4,5	29
	Dir. Proyectos	8,1	,9	1,2	1,9	12
	Dir. Comercialización	18,2	2,0	2,7	4,2	27
	Dir. Jurídica	2,0	,2	,3	,5	3
	Dir. Administrativa	18,2	2,0	2,7	4,2	27
	Dir. Financiera	2,7	,3	,4	,6	4
	Total	74	8	11	17	110

**Elaborado por:** Autor  
**Fuente:** Software IBM SPSS

La frecuencia esperada es el conteo de observaciones que se espera en una celda, en promedio, si las variables son independientes.

**Tabla 40.** Prueba Chi-Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,642 <sup>a</sup>	18	,812
Razón de verosimilitudes	15,655	18	,617
Asociación lineal por lineal	,162	1	,687
N de casos válidos	110		

a. 23 casillas (82,1%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,22.

**Elaborado por:** Autor  
**Fuente:** Software IBM SPSS

### Decisión

Como el estadístico calculado es 12.64 que se encuentra en la zona de aceptación o dentro de los valores -28.86 y 28.86, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, si hay asociación entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la EMAPA-I.



## **CAPITULO IV**

### **4. PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA**

En este capítulo se dará a conocer los objetivos, el alcance, las medidas preventivas y demás aspectos que intervienen en la estructuración del plan de mejorar del ambiente laboral con enfoque en el factor riesgo psicosocial.

#### **4.1. Plan de Mejora del Ambiente Laboral con enfoque en los Riesgos Psicosociales**

Para toda empresa es importante que la combinación del factor humano, con los recursos, y demás elementos, actúen con armonía y avancen a un ritmo equilibrado, pues es este mismo supuesto el que le permite a una empresa crecer económicamente y es precisamente este valor el que rige a la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra (EMAPA-I).

En tal virtud y posterior a la evaluación de los riesgos psicosociales, se establece el plan de mejora de ambiente laboral con enfoque en el factor riesgo psicosocial, en el cual se involucrará a todos los colaboradores del área administrativa de la empresa, y cuyo mejoramiento se verá reflejado en las relaciones exteriores, principalmente con el cliente, así como también con la misma productividad de la empresa.

En este sentido, un plan de mejora del ambiente laboral posibilitará realizar la intervención en los aspectos pendientes de mejora, acciones que permitirá reestablecer la relación con los colaboradores y el entorno empresarial y por consiguiente mayor apoyo, colaboración e involucramiento con la empresa.

##### **4.1.1. Introducción**

El ámbito psicosocial/ organizativo y su relación con la salud laboral no es nuevo, aunque si lo es la importancia y el reconocimiento que ha adquirido en los últimos, pues como bien se sabe anteriormente existía una falta de información respecto a la nocividad de estos factores en la salud

de los trabajadores, y esto sumado a las creencias y la incredulidad ante la posibilidad de controlar los factores causales, hacían que sea más difícil realizar actividades preventivas.

Sin embargo, hoy en día y como consecuencia de los cambios en las organizaciones y de la globalización como tal, han permitido que el problema sea más visible, por lo que una conveniente identificación, evaluación y control se convierte en esencial a fin de evitar los riesgos asociados a la salud y la seguridad del trabajo.

En este sentido se puede decir que existe en el trabajo factores de riesgo que son susceptibles de ocasionar trastornos que sin ser de naturaleza física pueden causar daño físico, psicológico y social en el trabajador. Para Alastruey & Gómez un claro ejemplo de estos factores es la precepción de sobrecarga de trabajo y la falta de control en el entorno de trabajo que bien con una exposición frecuente puede traducirse en accidentes o materializarse en dolencias o lesiones de tipo somático o psicosomático. (Alastruey & Maite, 2013).

Desde esta perspectiva, los riesgos psicosociales constituyen un reto en seguridad y salud en el trabajo, ya que no solo afectan la salud de los trabajadores, sino que también tiene repercusiones en las organizaciones y esto se ve reflejado en el ausentismo, en el incremento de la siniestrabilidad, las enfermedades profesionales, el descenso de la productividad y la jubilación anticipada de los trabajadores afectados. (Lara, Játiva, Pando, & Cárdenas, 2018).

Por esta razón la necesidad de conocer las condiciones de trabajo es fundamental a fin de definir acciones que ayuden a minimizar y controlar el factor riesgo psicosocial. Para ello el presente plan de mejora de ambiente laboral con enfoque en el factor riesgo psicosocial tiene como objetivo desarrollar las medidas preventivas previo a la evaluación de los riesgos psicosociales, de tal modo que permitan mejorar el clima laboral y la eficiencia en los procesos de la organización.

#### **4.1.2. Alcance**

El plan de mejora del ambiente laboral será dirigido al área administrativa de la EMAPA-I, misma que cuenta con un total de 140 trabajadores distribuidos en 7 departamento principales, y

para ello se estructuran medidas de prevención y/o intervención en base a los riesgos psicosociales identificados a fin de mejorar las condiciones de vida laboral.

#### **4.1.3. Objetivos**

##### **Objetivo General:**

Prevenir y/o minimizar los riesgos psicosociales en el personal administrativo de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra socializando y practicando las medidas preventivas de los riesgos psicosociales para mejorar el clima laboral y salud de los trabajadores de la EMAPA-I.

##### **Objetivos Específicos:**

- Elaborar el plan de mejora del ambiente laboral con enfoque en las medidas de prevención y/o intervención conforme a los riesgos psicosociales identificados en la evaluación para fomentar el bienestar físico, mental y social de los trabajadores en los espacios laborales, garantizando la igualdad y no discriminación en el ámbito laboral.
- Socializar las acciones para garantizar la igualdad de oportunidades y no discriminación a las personas en el ámbito laboral, considerando sus condiciones particulares de salud, enfermedad, características personales o sociales además de otras que pudieran incidir en su normal desempeño de las actividades.
- Realizar el seguimiento a las medidas preventivas y/o intervenciones implementadas a fin de evidenciar la eficacia de las mismas.

#### **4.1.4. Responsables y Funciones para la implementación del Plan de mejora del ambiente laboral con enfoque en el factor riesgo psicosocial**

##### **Responsables**

La Empresa Pública Municipal de Agua potable y Alcantarillado de Ibarra, será la responsable de la revisión y ejecución del Plan de mejora del ambiente laboral. Para ello el equipo de trabajo responsable está conformado por:

**Tabla 41.** Responsables de Implementación del Plan de mejora del ambiente laboral

Cargo	Responsable
Representante legal o la máxima autoridad	MSc. Pablo Reinaldo Díaz Játiva. Gerente General
Técnico o responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo	MSc. Erick Valencia Analista de Seguridad Industrial 3
Técnico o Responsable del programa de prevención de riesgos psicosociales	Ing. Andrés Jurado Psicólogo
Médico Ocupacional	Doc. Antonio Cárdenas Médico Ocupacional
Responsable de Talento Humano	Ing. Paola Yáñez Analista de talento humano 3
Trabajadora Social	Lic. Jenny Ipiales

Fuente: (Autor,2022)

## Funciones

Las funciones del equipo de trabajo responsables de la implementación del plan de mejora del ambiente laboral se mencionan a en la siguiente tabla:

**Tabla 42.** Funciones del equipo de trabajo

Cargo	Funciones
Representante legal o la máxima autoridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantizar el cumplimiento del plan de mejora del ambiente laboral con enfoque en el factor riesgo psicosocial mediante la generación de recursos y apoyo necesario al equipo de trabajo responsable.</li> </ul>
Técnico o responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover buenas prácticas de seguridad y prevención de riesgos psicosociales a los trabajadores.</li> <li>Informar periódicamente los resultados alcanzados a sus directivos.</li> <li>Capacitar al equipo de trabajo sobre la prevención del riesgo psicosocial.</li> </ul>
Técnico o Responsable del programa de prevención de riesgos psicosociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estructurar y desarrollar el plan de mejora del ambiente laboral con enfoque en el factor riesgo psicosocial.</li> <li>Apoyar la implementación del plan mediante:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Participación en capacitaciones, talleres, reuniones, etc.</li> <li>Seguimiento al cumplimiento de las actividades planificadas.</li> </ul> </li> </ul>
Médico Ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyar el desarrollo e implementación del plan de mejora del ambiente laboral con enfoque en los riesgos psicosociales.</li> <li>Capacitar al equipo de trabajo sobre prevención del riesgo psicosocial y VIH SIDA.</li> <li>Brindar atención médica a los trabajadores y en caso de ser necesario coordinar la referencia para atención especializada.</li> </ul>
Responsable de Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyar la implementación y desarrollo del plan de mejora del ambiente laboral mediante:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Acciones necesarias que faciliten el cumplimiento del plan de mejora del ambiente laboral por parte del equipo de trabajo responsable.</li> <li>Entrega de información del personal de la empresa para facilitar la evaluación del riesgo psicosocial.</li> </ul> </li> </ul>
Trabajadora Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar acciones de apoyo al personal, considerando el abordaje de los determinantes psicosociales en cada caso.</li> <li>Apoyará al profesional de salud en la realización de actividades de capacitación, sensibilización y seguimiento de actividades orientadas a la prevención del riesgo psicosocial y VIH-SIDA.</li> </ul>

Fuente: (Ministerio del trabajo, 2018)

#### **4.1.5. Marco Legal**

##### **Código integral penal, sección 5: Delitos contra el derecho a la igualdad.**

**Art.177.-** Actos de odio. – garantiza los derechos de las personas a no sufrir violencia psicológica y física por actos de odio a razón de su nacionalidad, orientación sexual, cultura, ideología, condición social y demás aspectos que pudieran ser objeto de discriminación. (Código Orgánico Integral Penal, 2018)

##### **Acuerdo Ministerial 398**

**Art.1.-** Indica acerca de la promoción en el lugar de trabajo la importancia de la prevención del VIH/SIDA, y que se incluya este tema dentro de los programas de prevención de riesgos psicosociales.

##### **Acuerdo Ministerial 82**

**Art.1.-** Objeto. - El presente acuerdo tiene como objeto establecer regulaciones que permitan el acceso a los procesos de selección de personal en igualdad de condiciones, así como garantizar la igualdad y no discriminación en el ámbito laboral, estableciendo mecanismos de prevención de riesgos psicosociales.

**Art. 9.-** Del programa de prevención de riesgos psicosociales. - En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral. (Acuerdo ministerial 82, 2017).

##### **Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Decisión del Acuerdo de Cartagena 584**

Emite promover y regular las acciones que se deben desarrollar en los centros de trabajo de los Países Miembros para disminuir o eliminar los daños a la salud del trabajador, mediante la aplicación de medidas de control y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo. (Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2018).

## **Decreto Ejecutivo 2393 Título I**

Emite que la elaboración de los reglamentos de Seguridad y Salud ocupacional son disposiciones que se aplicarán a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, teniendo como objetivo la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo y el mejoramiento del medio ambiente de trabajo. (Decreto Ejecutivo 2393, 1986).

### **4.1.6. Revisión de las prácticas ya existentes**

Antes de definir el plan de acción en prevención de riesgos psicosociales se realizó una revisión, análisis y evaluación crítica de las prácticas de gestión del riesgo psicosocial ya existentes, de las medidas preventivas y de apoyo dirigidas a los empleados expuesto y/o afectados. De tal modo que al momento de ejecutar el plan de acción se tomara en cuenta las prácticas ya existentes y la información proveniente de la evaluación de riesgos psicosociales.

Siendo así los programas con los que cuenta la empresa para la gestión del riesgo y para mejorar el clima laboral son:

- Agita tu mundo
- Gestión de riesgos psicosociales
- Gestión de riesgos de consumo de alcohol y drogas
- Programa preventivo de VIH SIDA
- Gestión de violencia intrafamiliar y laboral

### **Gestión preventiva para el Covid-19**

De igual manera para la gestión preventiva del covi-19 la empresa diseño y cuenta con varios medios en materia de prevención. Entre estos están:

- Protocolos de bioseguridad.
- Teletrabajo.
- Instructivos de seguridad por instalaciones de la empresa (Laboratorio, PTAR, bodegas, y edificio central).

- Programa de retorno progresivo.
- Cuidado del personal vulnerable, sensible, doblemente sensible y con discapacidad.
- Gestión de dotación de vacunas (tres dosis).

#### **4.1.7. Desarrollo del Plan de prevención de riesgos psicosociales ante el covid-19**

El presente plan de prevención de riesgos psicosociales bajo el contexto del Covid 19 persigue un único objetivo, la gestión de los riesgos psicosociales y el desarrollo de buenas prácticas organizacionales que eviten su aparición, para ello el plan se desarrollará mediante una matriz que consta de tres momentos de manera que la ejecución de la misma propone la salud eficaz y sostenible en lugar de reparar daños.

Esta matriz consta de tres momentos

1. Prevención- Intervención
2. Acciones preventivas
3. Aplicación de medidas preventivas

##### **Prevención -Intervención**

Para disminuir o controlar los riesgos psicosociales se plantea tres tipos de intervención a fin de mejorar la salud laboral psicosocial.

##### **a) Intervención primaria:**

Esta intervención se realiza en la organización bajo la idea de modificar o eliminar las fuentes de estrés y así disminuir el impacto sobre los individuos. Para ello en esta etapa se debe obtener la información necesaria que ayude a detectar el origen del problema.

- Revisión de las condiciones de trabajo
- Manual de funciones actualizado y socializado al trabajador en un lenguaje sencillo
- Revisión de organigramas funcionales y estructurales

##### **b) Intervención secundaria**

La intervención secundaria se trata de una intervención a nivel individual y grupal que tiene como objetivo limitar el deterioro y las consecuencias de los riesgos psicosociales en la salud y bienestar de los trabajadores.

##### **c) Intervención terciaria**

La intervención terciara tiene que ver con las acciones para reparar los daños causados al trabajador

### Acciones preventivas

Las acciones preventivas se desarrollan dentro del plan de prevención de riesgos psicosociales, mismas que están definidas a partir de los resultados de la evaluación de los riesgos psicosociales. Para ello a continuación se detallan las siguientes fichas por factor, ordenadas de acuerdo con el nivel de riesgo e intervención requerida. (Véase tabla 27 y tabla 28).

**Tabla 43.** Valoración del plan de intervención.

Nivel de riesgo psicosocial	Porcentaje de satisfacción	Proporción de población satisfecha	Nivel de intervención	Tiempo de Acción
Situación adecuada	81 - 100%	El 95% de la población estuvo satisfecha	Intervención de mantenimiento	Largo plazo
Riesgo moderado	71 - 80%	El 70% de la población estuvo satisfecha	Intervención deseable	Mediano Plazo
Riesgo elevado	60 - 70%	Mayor de 35% y menor que el 51% de la población estuvo satisfecha	Intervención necesaria	Corto plazo
Riesgo muy elevado	0 - 59%	El 35% de la población estuvo satisfecha	Intervención Urgente	Inmediato

**Fuente:** (Autor,2022) -Cuestionario FPSICO versión 4.0

**Tabla 44.** Resumen de los factores con un nivel de riesgo muy elevado

No	Factores de riesgo	Niveles de Riesgo	Porcentaje	Tiempo de acción
1	Participación/Supervisión	Riesgo muy elevado	37.1%	Inmediato
2	Demandas Psicológicas	Riesgo muy elevado	22.2%	Inmediato
3	Carga de trabajo	Riesgo muy elevado	22.2%	Inmediato
4	Relaciones y apoyo social	Riesgo muy elevado	14.8%	Inmediato
5	Desempeño de rol	Riesgo muy elevado	14.8%	Inmediato
6	Interés por el trabajador/Compensación	Riesgo muy elevado	14.8%	Inmediato
7	Tiempo de trabajo	Riesgo muy elevado	11.1	Inmediato

**Fuente:** (Autor,2022) -Cuestionario FPSICO versión 4.0

Entre los factores que representan un alto riesgo para la salud de los empleados de la EMAPA-I están, participación/supervisión (37.1%), demandas psicosociales (22.2%), carga de trabajo (22.2%), relaciones y apoyo social (14.8%), desempeño de rol (14.8%), interés por el trabajador/compensación (14.8%) y tiempo de trabajo (11.1%). A continuación, se muestra el plan de intervención para cada dimensión evaluada.



## Ficha Plan de Intervención

**Tabla 45.** Plan de Intervención - Participación/Supervisión (PS).

No.	Factores de riesgo	Descripción	Nivel de riesgo	Porcentaje	Causa de riesgo psicosocial	Temporalidad de intervención y aplicación	Propuesta de control	Responsables	Recursos	Presupuesto	Medios de verificación
1	Participación /Supervisión	Este factor se refiere a la distribución del poder de decisión entre el trabajador y la dirección en aspectos relacionados con el trabajo. Siendo así, este factor define dos variables:	Riesgo muy elevado	37.1%	Los trabajadores solo reciben información en aspectos de reorganización de áreas de trabajo o en los cambios de dirección.	Inmediato	Crear canales de comunicación (correos electrónicos, videoconferencias o redes sociales), para involucrar a los trabajadores en los procesos de reestructuración o reorganización de departamentos	Unidad de Talento Humano	Recursos Humanos	N/A	Actas de reunión
		1. El control que ejerce el trabajador sobre sus actividades laborales			Los trabajadores solo reciben información de las nuevas contrataciones más no son partícipes de las decisiones.	Inmediato	Informar sobre nuevas contrataciones y la incorporación de nuevos empleados.	Unidad de Talento Humano	Recursos Humanos	N/A	Actas de reunión
		2. El control que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus actividades laborales			Control que ejerce el responsable inmediato sobre el trabajador	Inmediato	Reuniones de socialización entre el trabajador y supervisores o jefes.	Unidad de Talento Humano	Recursos Humanos	N/A	Actas de reunión

**Fuente:** (Autor,2022) -Cuestionario FPSICO versión 4.0

**Tabla 46.** Plan de Intervención - Demandas Psicológicas (DP).

No.	Factores de riesgo	Descripción	Nivel de riesgo	Porcentaje	Causa de riesgo psicosocial	Temporalidad de intervención y aplicación	Propuesta de control	Responsables	Recursos	Presupuesto	Medios de verificación
2	Demandas Psicológicas (DP)	Las demandas psicológicas son las exigencias a las que ha de ser frente el empleado en el desarrollo de sus actividades. Estas demandas pueden ser: 1. Demandas cognitivas 2. Demandas emocionales.	Riesgo muy elevado	22.2 %	Los empleados a menudo requieren aprender nuevas tecnologías o programas	Inmediato	Contratación de expertos para capacitaciones permanentes a los empleados	Unidad de Talento Humano	Recursos económicos Recursos Tecnológicos	429,41 USD	Hojas de vida, Certificados de capacitaciones
					A menudo los empleados de la EMAPA-I requieren tener buena memoria	Inmediato	Elaborar ayuda memorias de todos los proyectos estratégicos	Unidad de Talento Humano	Recursos Humanos	N/A	Ayudas de memoria de proyectos estratégicos de la EMAPA-I.
					El 29.6% de las veces tienen que ocultar sus emociones y sentimientos ante sus superiores y subordinados.	Inmediato	Planificar reuniones entre técnicos y directores para mejorar las relaciones interpersonales Establecer grupos de trabajo y apoyo social para discutir y comentar las situaciones problemáticas planteadas en el trabajo.	Unidad de Talento Humano	Recursos Humanos	N/A	Actas de reunión

**Fuente:** (Autor,2022) -Cuestionario FPSICO versión 4.0

**Tabla 47.** Plan de Intervención - Carga de Trabajo (CT).

No.	Factores de riesgo	Descripción	Nivel de riesgo	Porcentaje	Causa de riesgo psicosocial	Temporalidad de intervención y aplicación	Propuesta de control	Responsables	Recursos	Presupuesto	Medios de verificación
3	Carga de trabajo	<p>La carga de trabajo tiene que ver con el nivel de exigencia de la tarea. Está relacionada con cuánto hay que hacer, a qué velocidad y con qué dificultad. Para ello se distinguen os tipos de carga de trabajo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Carga cuantitativa</li> <li>2. Carga cualitativa</li> </ol>	Riesgo muy elevado	22.2 %	Para la ejecución de tareas a menudo se impone trabajar con rapidez.	Inmediato	Regular el ritmo de trabajo y el tiempo de trabajo	Unidad de Talento Humano	Recursos Humanos	N/A	Cronogramas de Trabajo
					A lo largo de la jornada laboral deben mantener muy alta atención para realizar su trabajo	Inmediato	Realizar pausas activas de 10 minutos por cada hora de trabajo a fin de relajar los músculos y descansar la vista del computador.	Unidad de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.	Recursos Humanos	N/A	Horarios de pausas activas
					El 37% Tienen que atender varias tareas al mismo tiempo	Inmediato	Distribuir de manera adecuada la cantidad de trabajo evitando esfuerzos intensos y continuados.	Unidad de Talento Humano	Recursos Humanos	N/A	Horarios para realización de tareas no previstas
					El 18.5% de las veces tienen que trabajar fuera del horario habitual de trabajo o llevar trabajo a casa.	Inmediato	Revisar, planificar y ajustar la carga de trabajo, atendiendo a demandas estacionales, picos de demandas, imprevistos, etc.	Unidad de Talento Humano	Recursos Humanos	N/A	Planificación de trabajo
					El 63% de las veces ejecutan trabajo complejos o difíciles que necesitan un consejo o ayuda.	Inmediato	Cuantificar y evaluar las cargas de trabajo individuales y grupales a fin de tener una distribución de trabajo equilibrada en cuanto a las exigencias de cada tarea.	Unidad de Talento Humano	Recursos Humanos	N/A	Planificación de trabajo

**Fuente:** (Autor,2022) -Cuestionario FPSICO versión 4.0

**Tabla 48.** Plan de Intervención - Relaciones y Apoyo Social (RAS).

No.	Factores de riesgo	Descripción	Nivel de riesgo	Porcentaje	Causa de riesgo psicosocial	Temporalidad de intervención y aplicación	Propuesta de control	Responsables	Recursos	Presupuesto	Medios de verificación
4	Relaciones y apoyo social (RAS)	Hace referencia a las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo. Estas relaciones pueden ser positivas facilitando la posibilidad de contar con el apoyo de los compañeros o superiores para realizar adecuadamente el trabajo o negativa generando situaciones conflictivas. (m)	Riesgo muy elevado	14.8%	Las relaciones laborales en los espacios de trabajo son regulares (22.2%), por lo que en trabajos complejos el apoyo entre compañeros y superiores es limitado para esta población.	Inmediato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de trabajo para evaluar los trabajos complicados que necesiten ayuda o apoyo de sus compañeros y supervisores</li> <li>• Evitar trabajos en condiciones de aislamiento</li> <li>• Promover la ayuda mutua en el trabajo, así como el compartir experiencias y conocimiento.</li> <li>• Establecer medidas que impidan conductas competitivas (adecuado sistema de remuneración, de promoción o de acceso a la información).</li> </ul>	Unidad de Talento Humano	Recursos Humanos	N/A	Actas de reunión

**Fuente:** (Autor,2022) -Cuestionario FPSICO versión 4.0

**Tabla 49.** Plan de Intervención - Desempeño de Rol (DR).

No.	Factores de riesgo	Descripción	Nivel de riesgo	Porcentaje	Causa de riesgo psicosocial	Temporalidad de intervención y aplicación	Propuesta de control	Responsables	Recursos	Presupuesto	Medios de verificación
5	Desempeño de rol	<p>Este factor hace referencia a la definición del puesto de trabajo, de las tareas, procedimientos y responsabilidades que tiene el trabajador en ese puesto. Sin embargo, en ocasiones la información es confusa o contradictoria. (método de evaluación)</p> <p>Para su evaluación se analizan 3 variables:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Claridad de rol</li> <li>2. Conflicto de rol</li> <li>3. Sobrecarga de rol</li> </ol>	Riesgo muy elevado	14.8%	Ejecutan tareas saltándose los métodos o procedimientos establecidos (11.1%)	Inmediato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evitar tareas que obligan a no respetar los procedimientos establecidos.</li> <li>• Desarrollar y socializar métodos, procedimientos para la ejecución de trabajos.</li> </ul>	Unidad de Talento Humano	Recursos Humanos	N/A	Métodos, procedimientos para la ejecución de trabajos.
					Reciben indicaciones contradictorias entre autoridades (7.4%)	Inmediato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuar las líneas jerárquicas y funcionales para evitar instrucciones y/o demandas incompatibles o contradictorias.</li> </ul>	Unidad de Talento Humano	Recursos Humanos	N/A	Organigrama lineal o jerárquico
					Falta claridad respecto a la calidad de trabajo que tiene que alcanzar (14.8%)	Inmediato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer sistemas que permitan canalizar posibles conflictos o dudas sobre los cometidos.</li> <li>• Mantener reuniones para aclarar dudas y dar explicaciones</li> </ul>	Unidad de Talento Humano	Recursos Humanos	N/A	Actas de reunión
					Los superiores disponen tareas y funciones a los trabajadores fuera de las responsabilidades de su puesto de trabajo. (11.1%)	Inmediato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer para cada puesto una descripción del mismo que recoja funciones competencias, atribuciones, objetivos, procedimientos, responsabilidades y el ámbito de autonomía asignado, de tal modo que se evite la asignación de responsabilidades ajenas a un puesto de trabajo.</li> </ul>	Unidad de Talento Humano	Recursos Humanos	N/A	Descripción de cada puesto de trabajo

**Fuente:** (Autor,2022) -Cuestionario FPSICO versión 4.0

**Tabla 50.** Plan de Intervención – Interés por el trabajador/ Compensación (ITC).

No.	Factores de riesgo	Descripción	Nivel de riesgo	Porcentaje	Causa de riesgo psicosocial	Temporalidad de intervención y aplicación	Propuesta de control	Responsables	Recursos	Presupuesto	Medios de verificación
6	Interés por el trabajador/ Compensación	Este factor hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación por el trabajador en cuestiones de promoción, formación, así como por la percepción de seguridad en el empleo y equilibrio entre lo que aporta el trabajador y la compensación que recibe por ello.	Riesgo muy elevado	14.8 %	La información proporcionada por la empresa sobre las posibilidades de formación y promoción es insuficiente (44.4%)	Inmediato	Compartir información sobre posibles ascensos a los empleados, mediante concursos de mérito y oposición.	Unidad de Talento Humano	Recursos Humanos	N/A	Correos electrónicos
					El apoyo en cuanto al desarrollo profesional y formación que imparte la empresa a los trabajadores es insuficiente. (40.7%)	Inmediato	Financiar cursos de capacitación, becas al extranjero, maestrías, etc.	Unidad de Talento Humano y Dirección Financiera.	Recursos Humanos y económicos	15,030 USD	Convenios con universidades nacionales y extranjeras Registro de capacitaciones
					Las recompensas que la empresa proporciona son en algunos casos insuficiente en relación a los esfuerzos que se hace (29.6%).	Inmediato	Promover incentivos económicos, reconocimientos públicos y ofertar ascensos.	Unidad de Talento Humano y Dirección Financiera.	Recursos Humanos y económicos	12,000 USD	Programa de incentivos
					Existe una insatisfacción con el salario recibido y los deberes y responsabilidades que ameritan su trabajo. (55.6%).	Inmediato	Mejorar el salario de los empleados de la EMAPA-I.	Unidad de Talento Humano y Dirección Financiera.	Recursos Humanos y económicos	50,000 USD	Roles de pago

**Fuente:** (Autor,2022) -Cuestionario FPSICO versión 4.0

**Tabla 51.** Plan de Intervención – Tiempo de trabajo (TT).

No.	Factores de riesgo	Descripción	Nivel de riesgo	Porcentaje	Causa de riesgo psicosocial	Temporalidad de intervención y aplicación	Propuesta de control	Responsables	Recursos	Presupuesto	Medios de verificación
7	Tiempo de Trabajo	Este factor tiene que ver con aquellos con aspectos de ordenación y estructuración de la actividad laboral por día y a lo largo de la semana. Evalúa el tiempo de trabajo, su cantidad, calidad y efecto en la vida social.	Riesgo muy elevado	11.1 %	A veces los trabajadores no disponen de 48 horas de descanso a lo largo de una semana. (25.9%)	Inmediato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evitar la realización habitual de jornadas prolongadas más allá del horario laboral.</li> <li>• Evitar superar las 45 horas de trabajo a la semana.</li> <li>• Planificar el tiempo de trabajo e informar con antelación suficiente para facilitar que el personal pueda organizarse.</li> </ul>	Unidad de Talento Humano	Recursos Humanos	N/A	Ficha de Horarios de trabajo (Entrada-Salida)
					No hay una buena compaginación entre el horario de trabajo y la familia. (44.4%)	Inmediato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Favorecer medidas que faciliten la flexibilidad horaria, especialmente para quienes tienen personas a su cargo.</li> <li>• Favorecer un equilibrio entre las necesidades personales y sociales y las necesidades productivas y organizativas de la empresa.</li> <li>• Evitar los cambios repentinos de horario.</li> </ul>	Unidad de Talento Humano	Recursos Humanos	N/A	Ficha de Horarios de trabajo (Entrada-Salida)

**Fuente:** (Autor,2022) -Cuestionario FPSICO versión 4.0

## Aplicación de medidas preventivas

Existen plazos para la aplicación de las medidas preventivas para controlar los riesgos identificados en base al nivel de riesgo alcanzado.

Para cumplir con los plazos estipulados y obtener las mejoras deseadas, es fundamental priorizar adecuadamente las medidas de control en relación con su jerarquía de criticidad de riesgo, además se debe tomar en cuenta aspectos como los recursos humanos, económicos y el tiempo necesario para su ejecución.

Siendo así las medidas preventivas que tienen una planificación de control a largo plazo son aquellas que presentan un nivel de riesgo adecuado, mientras que para las medidas que responden a un nivel de riesgo moderado, elevado y muy elevado el tiempo de acción será mediano plazo, corto plazo y un mes respectivamente.

A continuación, se muestra a manera de resumen una matriz donde se ubica el nivel de riesgo psicosocial, los plazos de evaluación y de reevaluación para cada uno de los factores de riesgo psicosocial.

**Tabla 52.** Matriz de aplicación de medidas preventivas con tiempo de control.

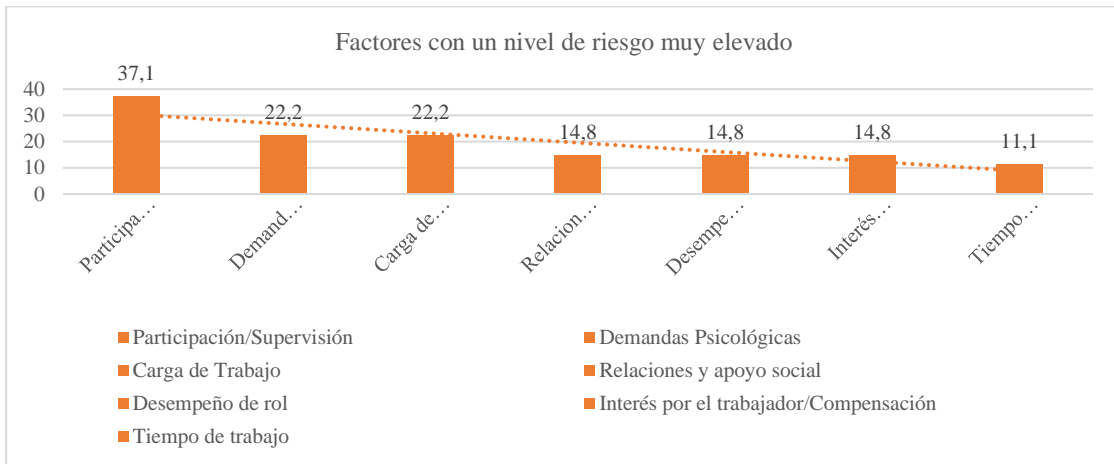
Nivel de riesgo psicosocial	Medidas de control	Reevaluación de las medidas preventivas
<b>Situación adecuada</b>	12 meses	2 años
<b>Riesgo moderado</b>	6 meses	Anual
<b>Riesgo elevado</b>	3 meses	9 meses después de la primera evaluación
<b>Riesgo muy elevado</b>	1 mes	6 meses después de la primera evaluación.

Elaborado por: Autor

Cabe mencionar que para el análisis se ha tomado solo aquellos factores que presentan un nivel de riesgo muy elevado para la salud de los empleados de la EMAPA-I. En este sentido los factores bajo estudio se muestran en el siguiente gráfico.



**Gráfico 23.** Factores de riesgo identificados en la EMAPA-I.



**Elaborado por:** Autor  
**Fuente:** Software FPSICO

La grafica muestra el porcentaje de trabajadores por factor que presentan un nivel de riesgo muy elevado para su salud, siendo así, para el factor participación/ supervisión el 37.1% de los trabajadores tienen un nivel de riesgo muy elevado, por lo que desarrollar las acciones de prevención-intervención es esencial para controlar o eliminar el riesgo identificado.

#### 4.1.8. Costos de Implementación

La implementación de este plan de mejora del ambiente laboral con enfoque en los riesgos psicosociales tiene dos componentes básicos, la gestión del profesional que brinda el soporte para la implementación y el desarrollo del plan como tal, es decir la parte documental y los costos que se derivan de la implementación. A continuación, se muestra los costos de ejecutar la propuesta de control para cada factor de riesgo analizado.

**Tabla 53.** Costo implementación - PMALFRPS

Presupuesto implementación del plan de mejora del ambiente laboral con enfoque en el factor riesgo psicosocial (PMALFRPS)				
Descripción del costo	Unidad	Cantidad	Valor unitario	Valor total
<b>Factor de riesgo Participación/Supervisión</b>				
Remuneración del profesional encargado de planificar las iniciativas de apoyo e involucramiento del trabajador en los cambios que realiza la empresa y en la ejecución de las reuniones como tal. (psicólogo)	unidad	1	900,00 \$ (mensual)	900,00 \$
<b>Factor demandas psicológicas</b>				
Remuneración del profesional encargado de brindar capacitaciones sobre el uso de	unidad	1	429,41\$ (mensual)	429,00\$

tecnologías y programas (Programador en telecomunicaciones)				
<b>Factor carga de trabajo</b>				
Remuneración del profesional encargado de realizar la planificación y distribución del trabajo entorno a los proyectos estratégicos de la empresa. (Asistente de talento humano)	unidad	1	800,00 \$ (mensual)	800,00 \$
<b>Relaciones y Apoyo social</b>				
Remuneración del profesional encargado de planificar las iniciativas de apoyo y promoción del trabajo en equipo (psicólogo)	unidad	1	900,00 \$ (mensual)	900,00 \$
<b>Desempeño de rol</b>				
Remuneración del profesional encargado de realizar el organigrama lineal o jerárquico y funcional. (Asistente de talento humano 2)	unidad	1	800,00 \$ (mensual)	800,00 \$
<b>Interés por el trabajador/Compensación</b>				
Financiamiento de cursos de capacitación	unidad	20	30 \$	600\$
Financiamiento de becas al extranjero	unidad	3	15,000 \$	45,000\$
Inversión por programa de incentivos	unidad	1	12,000\$	12,000\$
<b>Tiempo de trabajo</b>				
Remuneración del profesional encargado de elaborar horarios flexibles (personas que tiene a su cuidado niños o adultos con discapacidad).	unidad	1	800,00 \$ (mensual)	800,00 \$
<b>Otros costos</b>				
Gastos de papelería	unidad	1	25,00\$	25,00\$
<b>TOTAL</b>				62,254,00\$

**Elaborado por:** Autor

La duración de esta implementación es de dos meses de trabajo, aunque puede variar dependiendo de la documentación y de la disposición que se tenga por parte de la empresa.

#### 4.1.9. Indicadores

Estos indicadores permitirán conocer el grado de cumplimiento del plan de mejora del ambiente laboral y los resultados alcanzados. A continuación, la siguiente tabla con los indicadores:

**Tabla 54.** Indicadores

Acciones generalizadas	Detalle
Evaluación de riesgos psicosociales	La evaluación se debe desarrollar antes y después de la aplicación del plan de mejora del ambiente laboral, con el fin de identificar los resultados alcanzados en la prevención de riesgos psicosociales.
Evaluación de desempeño	La evaluación de desempeño es una acción sé que lleva a cabo cada año para validar el estado de los empleados, con el fin de determinar su nivel de desempeño laboral.
Clima laboral	Es un factor primordial por lo que su evaluación debe realizarse al menos una vez al año, con el objetivo de verificar el liderazgo de las líneas de supervisión, las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral.
Planes de capacitación	Los planes facilitar al trabajador la adquisición de nuevos conocimientos en concordancia con su área de trabajo.
Rotación de personal	La rotación de personal permitirá fortalecer las capacidades y habilidades de los trabajadores ayudando así a la adquisición de conocimientos de acuerdo con el área de desempeño.

**Elaborado por:** Mishel Ibadango

#### 4.1.10. Implementación de matriz de seguimiento y control

Para realizar el control y seguimiento de los riesgos psicosociales identificados en la EMAPA-I, implica la revisión de un conjunto de aspectos propios de las condiciones laborales, que permitirán abordar los principales ámbitos de riesgo psicosocial laboral, y con ello mejorar el clima laboral. A continuación, se presenta un protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales laborales.



**Tabla 55.** Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo.

Condiciones Laborales	Factores de riesgo	Aspectos del trabajo identificados
Inestabilidad laboral, conflictos interpersonales.	Relaciones y apoyo social	limitado acceso a la información, Falta de compañerismo
Mala planificación del tiempo de trabajo	Tiempo de trabajo	Horarios poco flexibles, trabajo en último minuto.
Demandas cognitivas y emocionales	Demandas psicológicas	Esconden emociones, sensoriales y cognitivas ante superiores y subordinados.
Conflicto familia – trabajo, esfuerzos de atención, cantidad y dificultad de la tarea	Carga de trabajo	Preocupación por tareas familiares y laborales. Ejecución de tareas complejas
Inexistencia de claridad de rol	Desempeño de rol	Designación de tareas fuera de la responsabilidad del puesto de trabajo.
Falta de integración del trabajador a la empresa,	Participación/ supervisión	No hay participación del empleado en aspectos de reorganización del trabajo

Elaborado por: Autor



#### Matriz de seguimiento y control

Para realizar el seguimiento y control de los riesgos psicosociales dentro de la EMAPA-I, se sugiere realizar la siguiente encuesta de acuerdo a los tiempos indicados en el punto anterior. (Véase tabla 43.)



 <b>PLANTILLA PARA EVALUACIÓN TIEMPO DE TRABAJO</b> 					
Puesto/Unidad de Análisis:			Fecha de evaluación:		
Factor:			Tiempo de Trabajo		
Consecuencias:			Estrés, fatiga, accidentes, TME, PNT, problemas de conciliación.		
			Cumplimiento		
No.	Preguntas:	SI	NO	NP	¿Por qué no se cumple?
1.	La duración de la jornada se ajusta al horario reglado de la empresa, evitando prolongaciones de jornada (presencial o a través de conexiones a móviles u ordenadores) y favoreciendo la desconexión digital.				
2.	El horario de trabajo (horas de entrada/salida, trabajo en fines de semana, etc.,) permite compatibilizar la vida profesional con la personal.				

3.	La distribución de pausas, descansos, tiempo entre jornadas de trabajo, días libres, etc., permite una adecuada recuperación de la fatiga.				
4.	El trabajador conoce con anticipación suficiente los horarios de trabajo y sus modificaciones.				

**Elaborado por:** Autor  
**Fuente:** (INSST,2020).



 <b>PLANTILLA PARA EVALUACIÓN. RELACIONES Y APOYO SOCIAL</b> 					
Puesto/Unidad de Análisis:			Fecha de evaluación:		
Factor:			Relaciones y Apoyo social		
Consecuencias:			Estrés, violencia, acoso, discriminación.		
			Cumplimiento		
No.	Preguntas:	SI	NO	NP	¿Por qué no se cumple?
1.	Se puede obtener fácilmente ayuda y apoyo de los compañeros				
2.	Se puede obtener fácilmente ayuda y apoyo de los jefes/as.				
3.	Las relaciones interpersonales son de respeto mutuo con ausencia de conductas inadecuadas (discriminatorias, abusivas, hirientes, violentas.)				
4.	La empresa tiene un procedimiento (formal o informal) de gestión frente a conductas hostiles y/o violentas y los trabajadores saben cómo proceder y a quién recurrir.				

**Elaborado por:** Autor  
**Fuente:** (INSST,2020).



 <b>PLANTILLA PARA EVALUACIÓN DEMANDAS PSICOLÓGICAS</b> 					
Puesto/Unidad de Análisis:			Fecha de evaluación:		
Factor:			Demandas psicológicas		
Consecuencias:			Burnout, fatiga emocional, estrés		
			Cumplimiento		
No.	Preguntas:	SI	NO	NP	¿Por qué no se cumple?
1.	El lugar de trabajo dispone del espacio y medidas adecuadas para atender a los clientes.				

2.	Es adecuada la dotación de personal a la cantidad de usuarios y sus características.				
3.	El trabajador esta instruido sobre la correcta atención al público.				
4.	El trabajador ha recibido formación en el manejo de la relación emocional con el usuario.				
5.	El trabajador ha recibido formación en el manejo de sus vivencias emocionales.				
6.	Están implantadas estrategias grupales de apoyo social para la adecuada gestión del impacto emocional del trabajado.				

**Elaborado por:** Autor  
**Fuente:** (INSST,2020).



 <b>PLANTILLA PARA EVALUACIÓN. CARGA DE TRABAJO</b> 					
Puesto/Unidad de Análisis:			Fecha de evaluación:		
Factor:			Carga de trabajo		
Consecuencias:			Estrés, fatiga, accidentes, problemas de conciliación, TME, PNT.		
			Cumplimiento		
No.	Preguntas:	SI	NO	NP	¿Por qué no se cumple?
1.	Habitualmente se dispone de tiempo suficiente para realizar el trabajo sin presiones.				
2.	La cantidad y/o complejidad del trabajo esta ajustada y dimensionada al número y capacidad de quién lo realiza.				
3.	El trabajador dispone de los conocimientos, habilidades, recursos, equipos y materiales necesarios para desempeñar de forma adecuada el trabajo.				

**Elaborado por:** Autor  
**Fuente:** (INSST,2020).



 <b>PLANTILLA PARA EVALUACIÓN. DESEMPEÑO DE ROL</b> 					
Puesto/Unidad de Análisis:			Fecha de evaluación:		
Factor:			Desempeño de rol		
Consecuencias:			Estrés, conflictos, violencia.		
			Cumplimiento		
No.	Preguntas:	SI	NO	NP	¿Por qué no se cumple?

1.	El trabajador está bien definido, los objetivos y los procedimientos están claros y la persona conoce lo que se espera de ella.				
2.	Los recursos asignados a las tareas son adecuados y las instrucciones no son contradictorias.				
3.	Las tareas que desempeña el trabajador se corresponden con las funciones propias de los cometidos del puesto de trabajo.				

**Elaborado por:** Autor  
**Fuente:** (INSST,2020).

 <b>PLANTILLA PARA EVALUACIÓN. PARTICIPACIÓN/ SUPERVISIÓN</b> 					
Puesto/Unidad de Análisis:		Fecha de evaluación:			
Factor:		Participación/ Supervisión			
Consecuencias:		Estrés, conflictos, violencia.			
		Cumplimiento			¿Por qué no se cumple?
No.	Preguntas:	SI	NO	NP	
1.	Puede participar en la reorganización de departamentos o áreas de trabajo.				
2.	Puede participar en los cambios de dirección o entre sus superiores.				
3.	Puede participar en la contratación o incorporación de nuevos empleados.				
4.	La intervención de tu jefe inmediato respecto a su ritmo de trabajo es adecuada.				
5.	La intervención de tu jefe inmediato respecto a cómo realiza su trabajo es adecuada.				

**Elaborado por:** Autor  
**Fuente:** (INSST,2020).

 <b>PLANTILLA PARA EVALUACIÓN. INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN</b> 					
Puesto/Unidad de Análisis:		Fecha de evaluación:			
Factor:		Interés por el trabajador/Compensación			
Consecuencias:		Absentismo laboral, conflictos, violencia, alta rotación del personal			
		Cumplimiento			¿Por qué no se cumple?
No.	Preguntas:	SI	NO	NP	
1.	Existe buena información sobre posibilidades de formación y promoción y desarrollo de carrera..				

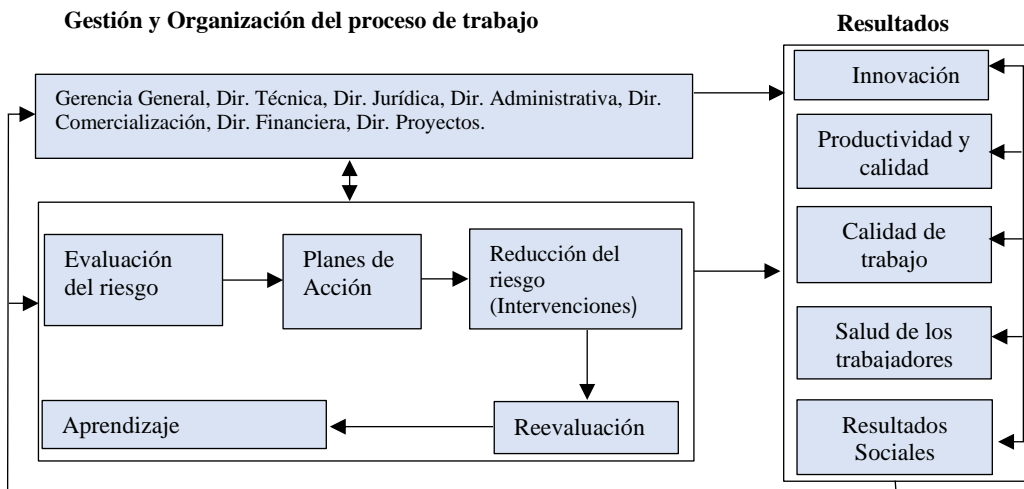
2.	Hay buena información sobre los requisitos para ocupar plazas de promoción.				
3.	Existe buena comunicación de la situación de la empresa en el mercado.				
4.	Hay una buena correspondencia entre los esfuerzos que hace y las recompensas que la empresa proporciona.				
5.	Considerando los deberes y responsabilidades de su trabajo, está satisfecho con el salario que recibe.				

**Elaborado por:** Autor  
**Fuente:** (INSST,2020).

#### 4.1.11. Aprendizaje Organizacional

Una vez realizada la evaluación del plan de mejora ambiental se da paso al proceso de aprendizaje organizacional que consiste en compartir y discutir puntos de aprendizaje que pudieran utilizarse en futuras actividades de gestión del riesgo, pero también en el rediseño de la organización y en los puestos de trabajo, estableciendo así las bases para un proceso de mejora continua. A continuación, se muestra un modelo para la gestión del riesgo psicosocial.

**Gráfico 24.** Modelo de gestión del riesgo psicosocial.



**Elaborado por:** Autor

#### 4.1.12. Impacto y beneficios esperados del Plan de mejora del ambiente laboral con enfoque en los riesgos psicosociales

**Estado:**

- Reducción del gasto en prestaciones por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
- A mediano plazo existe una mejora en las condiciones de vida del trabajador activo y a largo plazo las condiciones de vida de jubilados y reducción del gasto prestacional.

**Empresa:**

- Disponibilidad de herramientas de gestión en prevención del riesgo psicosocial
- Reducción del ausentismo laboral y presentismo
- Reducción de gastos por indemnización.
- Aumento de la productividad y competitividad empresarial.
- Incremento de la satisfacción y compromiso de los trabajadores.

**Trabajadores y servidores:**

- Incremento de la salud física y mental
- Reducción de los efectos del estrés.
- Incremento en las oportunidades de desarrollo en competencias.
- Mejora el bienestar personal, profesional, familiar y social.

**4.2.Socialización del Plan de mejora del ambiente laboral**

La socialización del plan de mejora ambiental fue dirigida al personal de área administrativa de la EMAPA-I, con el objetivo de dar a conocer todos los por menores del plan en el cual son participes centrales para alcanzar los objetivos planteados, mejorando de esta manera su salud y bienestar emocional y consecuentemente mayor involucramiento con la empresa.

**4.3.Revisión y Aprobación por la Gerencia**

Para la revisión y aprobación por gerencia se tomó el criterio del gerente general de la empresa, del representante legal del programa, del responsable de seguridad industrial y salud ocupacional y del representante legal de dirección administrativa. Para lo cual se agendó una reunión, donde se cuestionó a detalle cada parámetro del plan de mejora de ambiente laboral con enfoque en los riesgos psicosociales.



#### 4.4.Costo – Beneficio

Para el cálculo del costo-beneficio se trabajará con las propuestas de control para cada factor de riesgo, en relación a la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{beneficios netos}}{\text{costos de inversión}} = \text{Valor costo – beneficio}$$

**Tabla 56.** Costo - Beneficio

Propuesta de Control	Costo (\$)	Beneficios (\$)	Costo-beneficio
Crear canales de comunicación (correos electrónicos, videoconferencias o redes sociales), para involucrar a los trabajadores en los procesos de restructuración, organización del trabajo y en la elaboración de normas de trabajo.	900,00 \$	Los colaboradores tienen buena participación en la identificación y desarrollo de soluciones a problemas. Sentido de pertenencia con la organización	Mayor productividad laboral Mejor clima laboral
Contratación de expertos en manejo de TIC'S para capacitaciones a los empleados	429,41 \$	Colaboradores comprometidos con la organización (demandas cognitivas cubiertas) Reducción del tecnoestrés	Mayor productividad laboral Salud laboral
Elaboración de la planificación y distribución del trabajo entorno a los proyectos estratégicos de la empresa	800,00 \$	Control sobre el ritmo y tiempo de trabajo	Mayor productividad laboral Salud laboral
Elaboración de horarios de pausas activas y horarios para realización de tareas no previstas		Disminución de los niveles de estrés Disminución de dolores musculares	Cumplimiento con la normativa de trabajo
Planificación de iniciativas de apoyo y promoción del trabajo en equipo	900,00 \$	Mejores relaciones laborales Mejor distribución del trabajo en relación a las capacidades del trabajador	Disminución de conflictos laborales Mayor productividad laboral
Desarrollo de métodos, procedimiento para la ejecución de trabajos	800,00 \$	Validar que los colaboradores ejecuten sus tareas sin saltarse los métodos establecidos.	Trabajados confiables y de calidad
Cursos de capacitación	30,00 \$	Evita obsolescencia de los conocimientos del personal	Mejor desempeño laboral Apertura a innovaciones
Promoción de becas al extranjero	15.000,00 \$	Desarrollo de aptitudes personales	Reducción de fuga de cerebros Reducción de la tasa de rotación de empleados
Programas de incentivos	12.000,00 \$	Aumento de la productividad de los trabajadores a través de más y mejor formación y disponibilidad de equipo.	
Elaboración de horarios flexibles para personas que tienen a su cuidado niños y personas con discapacidad.	800,00 \$	Disminución de niveles de estrés, compaginación vida laboral – vida social.	Mejor desempeño laboral Salud laboral Disminución de la tasa de accidentes laborales.
Documentación acciones	25,00 \$	Respaldos de cumplimiento	Información de documentación

Elaborado por: Autor

**Tabla 57.** Costo de un trabajador mensual

Rol de pago					
Nómina	Sueldo	Fondo de reservas	Total ingreso	Aporte. Indiv.	Liquido a pagar
Administrador	\$ 900,00	\$ 74,97	\$ 974,97	\$ 84,15	\$ 890,82

**Elaborado por:** Autor

### **Análisis:**

- El resultado de este trabajo tiene como objetivo brindar la información necesaria para la disminución o eliminación del riesgo por factores psicosociales, de modo que la implementación del mismo evitará sanciones económicas descritas en el artículo 16 del acuerdo ministerial Nro.MDT-2017-0135, las cuales pueden llegar a multas equivalentes a doscientos dólares (200 USD), por cada trabajador; dando en este caso 87,600 USD como multa para la empresa en caso de incumplimiento. En este sentido, dar cumplimiento a las obligaciones en materia de seguridad, salud del trabajo y gestión integral del riesgo es una forma de evitar multas innecesarias, además lograr una disminución de ausentismo y mayor productividad laboral que son ganancias para la EMAPA-I en aspectos de clima laboral reputacional y efectividad como empresa.
- Adicionalmente si se tiene en cuenta que un ATEL puede tener como resultado incapacidades prolongadas o en caso de un accidente tenga una pérdida de capacidad laboral (inferior al 50%) no es pensionable el trabajador, se le debe reubicar laboralmente y los tiempos y costos que conlleva la recuperación y los tratamientos en un colaborador con un salario mínimo para el 2022 asciende a 890,82 USD mensual, lo que puede afectar a la empresa de manera considerable. En este sentido los costos de implementación del plan deben ser vistos como una inversión y no como un gasto, pues consecuentemente se redundará en ganancias económicas.

## CONCLUSIONES

- Por medio de la fundamentación teórica recopilada y de la identificación del marco legal vigente en el Ecuador en materia de seguridad y salud laboral, se concluye que la gestión del riesgo psicosocial es primordial, pues este permite conocer aquellos factores organizacionales que afectan el ambiente laboral y el desempeño del trabajador, por tanto, el desarrollo de la investigación es válido y amerita su estudio, pues los beneficios que surgen de este permite mejorar las condiciones de trabajo y calidad de vida laboral, lo que permite dar cumplimiento al art.410 del código de trabajo y al acuerdo ministerial Nro.82 del Ministerial del trabajo.
- A través del diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial se identificó que el 10% de los trabajadores del área administrativa presentan un riesgo elevado y el 15% presentan un nivel de riesgo muy elevado. Esto permite establecer que la EMAPA-I está vigilando a sus empleados de la exposición a los factores psicosociales de manera irregular, lo que puede afectar el desarrollo de sus actividades, dando así origen a accidentes laborales y consecuentemente a posibles enfermedades profesionales sino se implementan las medidas correctivas necesarias.
- Durante la medición y valoración de cada factor de riesgos psicosociales se determinó que la dimensión participación/supervisión con un 37.3%, correspondiente a 41 empleados de los 110 encuestados es la principal causa de riesgo psicosocial en los empleados del área administrativa de la EMAPA-I, y esto debe a que los empleados no tienen participación alguna en aspectos de reorganización de las áreas de trabajo, o en cambios que la dirección hace. Lo que provoca en el trabajador la falta de sentido de pertenencia a la empresa e incertidumbre sobre el futuro laboral, generando tensión, angustia y ansiedad.
- En base a los resultados obtenidos del estudio de los factores psicosociales y conforme a las metodologías aplicables de la investigación, se concluyen con aspectos relevantes que permitieron identificar, medir y valorar, la estabilidad emocional de los trabajadores durante su jornada laboral, las acciones para la prevención de los riesgo psicosociales que se resumen en el plan desarrollado en el capítulo 4 que contiene cuatro etapas, prevención- intervención, acciones preventivas, aplicación de las acciones preventivas y seguimiento y control.

## RECOMENDACIONES

- Al ejecutar las evaluaciones periódicas por riesgos psicosociales en los trabajadores del área administrativa, permite reducir el ausentismo laboral, la baja productividad y los efectos del estrés por actividades y tareas a realizar. Sin embargo, para el cumplimiento del contexto anterior el médico o el departamento de salud en el trabajo deberán establecer estrategias que permitan desarrollar en el individuo una motivación y liderazgo empresarial.
- Informar a los colaboradores del área administrativa de la empresa acerca de las medidas y actividades a las que deben sumarse para cumplir con el plan de mejora del ambiente laboral que tiene como objetivo prevenir los factores de riesgo psicosocial, y lograr de este modo el sentido de pertenencia en cada uno de los trabajadores de la organización.
- Por último, la organización o EMAPA-I, deberá desarrollar y renovar estrategias como planes de acciones preventivas, que permitan un seguimiento, registro y control, de aquellos factores de riesgo psicosocial presentes en algunos individuos del área administrativa. Sin embargo, para el cumplimiento al plan presente en el trabajo de trabajo, es fundamental que los directivos generen el apoyo motivacional y de liderazgo empresarial, para que el personal asuma su rol de responsabilidad organizacional. Por lo tanto, al reducir los índices de morbilidad permitirá el costo beneficio por ausentismo laboral a causa del factor riesgo psicosocial.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acuerdo ministerial 82. (16 de Julio de 2017). *Ministerio del trabajo*. (<https://www.trabajo.gob.ec>, Ed.) Recuperado el 14 de Enero de 2022, de Ministerio del trabajo: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/AM-82.-NORMATIVA-ERRADICACION-DE-LA-DISCRIMINACION-EN-EL-AMBITO-LABORAL.pdf?x42051>
- Affor Prevención Psicosocial. (02 de Julio de 2020). *Affor Prevención Psicosocial*. (<https://affor.es>, Ed.) Recuperado el 16 de Julio de 2021, de Affor Prevención Psicosocial: <https://affor.es/el-42-de-la-poblacion-trabajadora-encuestada-presenta-sintomas-de-ansiedad/>
- Alastruey, J. C., & Maite, G. (17 de 08 de 2013). *Osalan (Instituto Vasco de seguridad y salud laborales)*. (<https://www.osalan.euskadi.eus>, Ed.) Recuperado el 09 de Diciembre de 2021, de Osalan (Instituto Vasco de seguridad y salud laborales): [https://www.osalan.euskadi.eus/libro/guia-de-introduccion-a-los-riesgos-psicosociales-organizativos/s94-osa9999/es/adjuntos/guia\\_psicosociales\\_2013.pdf](https://www.osalan.euskadi.eus/libro/guia-de-introduccion-a-los-riesgos-psicosociales-organizativos/s94-osa9999/es/adjuntos/guia_psicosociales_2013.pdf)
- Asociación Chilena de Seguridad. (14 de Abril de 2016). *ACHS*. (<https://www.achs.cl>, Ed.) Recuperado el 15 de Octubre de 2021, de ACHS: [https://www.achs.cl/portal/Empresas/Documents/Manual\\_ACHS\\_Aplicacion\\_Protocolo\\_Riesgos\\_Psicosociales.pdf](https://www.achs.cl/portal/Empresas/Documents/Manual_ACHS_Aplicacion_Protocolo_Riesgos_Psicosociales.pdf)
- Barsano, P. R., & Barbosa, R. P. (24 de Agosto de 2021). *Checklistfácil*, 1. (<https://blog-es.checklistfacil.com>, Editor, L. Silva, Productor, & Silva, Luciana) Recuperado el 24 de Octubre de 2021, de Checklistfácil: <https://blog-es.checklistfacil.com/seguridad-laboral/>
- Cansino, M. (10 de Septiembre de 2019). *Cuidatudinero*. (<https://www.cuidatudinero.com>, Ed.) Recuperado el 17 de Diciembre de 2021, de Cuidatudinero: <https://www.cuidatudinero.com/13067761/como-analizar-los-factores-ambientales-que-pueden-afectar-una-empresa>
- Cañavate, G. (19 de Mayo de 2019). *Oficina Técnica de Prevención (OTP)*. (<https://evaluacionpsicosocial.com>, Ed.) Recuperado el 10 de Noviembre de 2021, de Oficina Técnica de Prevención (OTP): <https://evaluacionpsicosocial.com/tutorial-fpsico4/#>
- Christiansen, L. (02 de Septiembre de 2020). *Zipreporting*. (<https://zipreporting.com>, Ed.) Recuperado el 17 de Diciembre de 2021, de Zipreporting: <https://zipreporting.com/es/business-analysis/business-environment-analysis.html>
- Código del Trabajo. (22 de Junio de 2020). *Derecho Ecuador*. (<https://derechoecuador.com>, Ed.) Recuperado el 20 de Octubre de 2021, de Derecho Ecuador: [https://derechoecuador.com/uploads/content/2020/11/file\\_1604679569\\_1604679577.pdf](https://derechoecuador.com/uploads/content/2020/11/file_1604679569_1604679577.pdf)
- Código Orgánico Integral Penal. (5 de Febrero de 2018). <https://www.defensa.gob.ec>. (<https://www.defensa.gob.ec>, Ed.) Recuperado el 10 de Diciembre de 2021, de <https://www.defensa.gob.ec>: [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/03/COIP\\_feb2018.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/03/COIP_feb2018.pdf)
- Conversia. (30 de Septiembre de 2020). *Conversia*. (<https://www.conversia.org>, Ed.) Recuperado el 14 de Octubre de 2021, de Conversia: <https://www.conversia.org/prl/prevencion-riesgos-laborales-psicosociales-trabajo/>

- Decreto Ejecutivo 2393. (17 de Noviembre de 1986). *Prosigma*. (<https://www.prosigma.com.ec>, Ed.) Recuperado el 16 de Noviembre de 2021, de Prosigma: <https://www.prosigma.com.ec/pdf/nlegal/Decreto-Ejecutivo2393.pdf>
- Delgado, M. A. (20 de Agosto de 2018). *Sociedad española de seguridad y salud en el trabajo (SESST)*. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Ed.) Recuperado el 24 de Octubre de 2021, de Sociedad española de seguridad y salud en el trabajo (SESST): <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- Emapa-I. (09 de Septiembre de 2020). *Emapa-I*. (<https://emapai Barra.gob.ec>, Ed.) Recuperado el 08 de Noviembre de 2021, de Emapa-I: <https://emapai Barra.gob.ec/nosotros/resena-historica/>
- EMAPA-I. (09 de Septiembre de 2020). *EMAPA-I*. (<https://emapai Barra.gob.ec>, Ed.) Recuperado el 10 de Noviembre de 2021, de EMAPA-I: <https://emapai Barra.gob.ec/nosotros/>
- EMAPA-I, O. d. (01 de Febrero de 2011). *Documentos.ibarra.gob.ec*. (<http://documentos.ibarra.gob.ec>, Ed.) Recuperado el 10 de Noviembre de 2021, de [Documentos.ibarra.gob.ec](http://documentos.ibarra.gob.ec): [http://documentos.ibarra.gob.ec/uploads/documentos/ORDENANZA/ord-2010-007\(01-02-2011\\_16\\_24\\_42\).pdf](http://documentos.ibarra.gob.ec/uploads/documentos/ORDENANZA/ord-2010-007(01-02-2011_16_24_42).pdf)
- Esan. (6 de Octubre de 2016). *ESAN*. (<https://www.esan.edu.pe>, Ed.) Recuperado el 14 de Diciembre de 2021, de ESAN: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/10/que-es-el-mapa-de-procesos-de-la-organizacion/>
- España, H. (6 de Julio de 2018). *Hiscox*, 1. (<https://www.hiscox.es>, Editor, Hiscox, Productor, & Hiscox) Recuperado el 20 de Octubre de 2021, de Hiscox: <https://www.hiscox.es/factores-de-riesgo-laboral>
- Fernández García, R. (2013). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo* (1 ed., Vol. 1). (E. C. (ECU), Ed., & <https://elibro.net>, Trad.) San Vicente, Alicante, España: Editorial Clud Universitario. Recuperado el 25 de Octubre de 2021, de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/62308>
- Galindo Soza, M. (19 de Septiembre de 2018). LA PIRÁMIDE DE KELSEN O JERARQUÍA NORMATIVA EN LA NUEVA CPE Y EL NUEVO DERECHO AUTONÓMICO. (<http://www.scielo.org.bo>, Ed.) *Scielo*, 1(1), 1. Recuperado el 28 de Octubre de 2021, de Scielo: [http://www.scielo.org.bo/pdf/rjd/v7n9/v7n9\\_a08.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/rjd/v7n9/v7n9_a08.pdf)
- Gil-Monte, P. R. (30 de Junio de 2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. (<http://www.scielo.org.pe>, Ed.) *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 29(2), 237-241. Recuperado el 29 de Octubre de 2021, de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342012000200012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000200012&lng=es&tlng=es).
- González, G. (14 de Mayo de 2020). *lifeder*. (<https://www.lifeder.com>, Ed.) Recuperado el 26 de Octubre de 2021, de lifeder: <https://www.lifeder.com/tecnicas-de-investigacion/>
- Gracia, E., Martínez, I., Salanova, M., & Nogareda, C. (3 de Agosto de 2016). *INSHT*. (<https://www.insst.es>, Ed.) Recuperado el 21 de Octubre de 2021, de INSHT: [https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp\\_720.pdf/9fc9d530-f77a-4040-ace4-15a2904bb2d9](https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_720.pdf/9fc9d530-f77a-4040-ace4-15a2904bb2d9)
- Gutiérrez Lagos, P. (14 de Mayo de 2019). *Universidad Católica de la Santísima Concepción*. (<https://www.ucsc.cl>, Ed.) Recuperado el 14 de Octubre de 2021, de Universidad Católica

- de la Santísima Concepción: <https://www.ucsc.cl/comunicacion-interna/la-importancia-de-medir-los-factores-psicosociales-en-el-lugar-trabajo/>
- INSST. (19 de Enero de 2021). *Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo*. (<https://www.insst.es>, Ed.) Recuperado el 14 de Octubre de 2021, de Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo: <https://www.insst.es/-/que-es-un-factor-de-riesgo-psicosocial->
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2010). *INSST*. (O. M. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), Ed.) Recuperado el 29 de Octubre de 2021, de [INSST: https://www.insst.es/documents/94886/538970/El+efecto+sobre+la+salud+de+los+riesgos+psicosociales+en+el+trabajo+una+visi%C3%B3n+general.pdf/7b79def3-88be-4653-8b0e-7518ef66f518](https://www.insst.es/documents/94886/538970/El+efecto+sobre+la+salud+de+los+riesgos+psicosociales+en+el+trabajo+una+visi%C3%B3n+general.pdf/7b79def3-88be-4653-8b0e-7518ef66f518)
- Instituto nacional de seguridad y salud en el trabajo. (2021). *INSST*. Recuperado el 19 de Octubre de 2021, de INSST: <https://www.insst.es/-/que-es-el-fpsico-4-0->
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo. (25 de 01 de 2021). *INSST*. (<https://www.insst.es>, Ed.) Recuperado el 10 de Noviembre de 2021, de INSST: [https://www.insst.es/fpsico?p\\_p\\_id=com\\_liferay\\_asset\\_publisher\\_web\\_portlet\\_AssetPublisherPortlet\\_INSTANCE\\_tgu11nLqewIS&p\\_p\\_lifecycle=0&p\\_p\\_state=normal&p\\_p\\_mode=view&\\_com\\_liferay\\_asset\\_publisher\\_web\\_portlet\\_AssetPublisherPortlet\\_INSTANCE\\_tgu11nLqewIS\\_delt](https://www.insst.es/fpsico?p_p_id=com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_tgu11nLqewIS&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_tgu11nLqewIS_delt)
- Instituto nacional del cáncer. (12 de 08 de 2020). *NIH*. (<https://www.cancer.gov>, Ed.) Recuperado el 14 de Octubre de 2021, de NIH: <https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionarios/diccionario-cancer/def/covid-19>
- Instituto Sindical de Trabajo, A. y. (11 de nov de 2019). *ISTAS*, 1. (<https://istas.net>, Editor, ISTAS, Productor, & ISTAS) Recuperado el 14 de Octubre de 2021, de ISTAS: <https://istas.net/salud-laboral/danos-la-salud/condiciones-de-trabajo-y-salud>
- Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. (Diciembre de 2018). *Organización Iberoamerica de la Seguridad Social*. (<https://oiss.org>, Ed.) Recuperado el 20 de Octubre de 2021, de Organización Iberoamerica de la Seguridad Social: <https://oiss.org/wp-content/uploads/2018/12/decision584.pdf>
- ISTAS. (24 de Julio de 2014). *CoPsoQ-istas21*. Recuperado el 25 de Octubre de 2021, de CoPsoQ-istas21: [https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20\(24-07-2014\).pdf](https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20(24-07-2014).pdf)
- Iturralde Torres, J. (Noviembre de 15 de 2012). *Repositorio Digital de la Universidad Técnica de Ambato*. (<https://repositorio.uta.edu.ec>, Ed.) Recuperado el 04 de Noviembre de 2021, de Repositorio Digital de la Universidad Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>
- Jiménez, B. M., & León, C. B. (5 de Noviembre de 2010). *INSST*. (<https://www.insst.es>, Ed.) Recuperado el 20 de Octubre de 2021, de INSST: <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas>
- Kantis, H., Angelelli, P., Federico, J., & Fernández, C. (14 de Mayo de 2020). *Blog del Bid para conversar sobre Innovación en América Latina y el Caribe*, 1. (<https://blogs.iadb.org>, Editor, H. Kantis, Productor, & Fernández, Cristina) Recuperado el 01 de Julio de 2021,

- de Blog del Bid para conversar sobre Innovación en América Latina y el Caribe: <https://blogs.iadb.org/innovacion/es/startups-y-empresas-jovenes-ante-covid-19-impactos-y-respuestas-ecosistema/#comments>
- Lara, J., Játiva, M., Pando, K., & Cárdenas, I. (Octubre de 2018). *Ministerio del trabajo*. (<https://www.trabajo.gob.ec>, Ed.) Recuperado el 09 de Diciembre de 2021, de Ministerio del trabajo: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/GU%C3%8DA-PARA-LA-IMPLEMENTACI%C3%93N-DEL-PROGRAMA-DE-RIESGO-PSICOSOCIAL.pdf?x42051>
- Meléndez, J., Malvacias, A., García, R., Delgado, J. L., & Véliz, G. (25 de Junio de 2017). Gestión del riesgo psicosocial: Visión gerencial compartida del escenario emergente en la realidad organizacional. (<https://editorial.ucsg.edu.ec>, Ed.) *Revista Empresarial*, 11(2), 9. Recuperado el 25 de Octubre de 2021, de <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/88/77>
- Merino Suárez, O. (02 de 08 de 2016). *diba.cat*. (FREMAP, Ed.) Recuperado el 25 de Octubre de 2021, de [diba.cat: https://www.diba.cat/documents/467843/112963151/Manual\\_riesgospsicosociales\\_empresa.pdf/503f7ace-7d20-4eaa-ba51-ce133e6e4da1](https://www.diba.cat/documents/467843/112963151/Manual_riesgospsicosociales_empresa.pdf/503f7ace-7d20-4eaa-ba51-ce133e6e4da1)
- Ministerio de Relaciones Laborales. (16 de Octubre de 2012). *Ministerio del Trabajo*. (<https://www.trabajo.gob.ec>, Ed.) Recuperado el 26 de Octubre de 2021, de Ministerio del Trabajo: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>
- Ministerio de Trabajo. (22 de Mayo de 2020). *trabajo.gob.ec*. (<https://www.trabajo.gob.ec>, Ed.) Recuperado el 6 de Junio de 2021, de [trabajo.gob.ec: https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2021/01/22\\_05\\_2020\\_GUIA-DE-PRL\\_COVID19.pdf?x42051](https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2021/01/22_05_2020_GUIA-DE-PRL_COVID19.pdf?x42051)
- Ministerio de Turismo. (28 de Mayo de 2021). *Ministerio de Turismo*. (<https://www.turismo.gob.ec>, Ed.) Recuperado el 18 de Enero de 2022, de Ministerio de Turismo,: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/05/Acuerdo-Interministerial-0001-signed-signed-1-signed-2.pdf>
- Ministerio del Trabajo. (10 de Noviembre de 2020). *Ministerio del Trabajo*. (<https://www.trabajo.gob.ec>, Ed.) Recuperado el 27 de Octubre de 2021, de Ministerio del Trabajo: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/12/ACUERDO-MINISTERIAL-Nro.-MDT-2020-001.pdf?x42051>
- Ministerio del Trabajo. (12 de Marzo de 2020). *Ministerio del Trabajo*. (<https://www.trabajo.gob.ec>, Ed.) Recuperado el 18 de Enero de 2022, de Ministerio del Trabajo: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/ACUERDO-MDT-2020-076-TELETRABAJO.pdf?x42051>
- Ministerio del Trabajo. (3 de Mayo de 2020). *Ministerio del Trabajo*. (<https://www.trabajo.gob.ec>, Ed.) Recuperado el 18 de Enero de 2022, de Ministerio del Trabajo: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/AM-MDT-2020-093-DIRECTRICES-PARA-LA-REACTIVACI%C3%93N-ECON%C3%93MICA-A-TRAV%C3%89S-DEL-RETORNO-PROGRESIVO-AL-TRABAJO-DEL-SECTOR-PRIVADO-signed.pdf?x42051>
- Morales, F. (25 de Octubre de 2012). *Tipos de Investigación*, 1. (U. p. Internacional, Editor, F. Morales, Productor, & Morales, Frank) Recuperado el 26 de Junio de 2021, de Tipos de Investigación: F Morales - Recuperado el, 2012 - [ucipfg.com](http://ucipfg.com)



- Moreno Jiménez, B. (04 de 06 de 2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. (<https://scielo.isciii.es>, Ed.) *Scielo*, 57(1), 4-19. doi:<https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>
- Moreno, J. A. (10 de Julio de 2020). *Fundación lucha contra el sida y las enfermedades infecciosas*, 1. (<https://www.flcida.org>, Editor, J. A. Moreno, Productor, & Moreno, José A. Muñoz) Recuperado el 01 de Junio de 2021, de Fundación lucha contra el sida y las enfermedades infecciosas: <https://www.flcida.org/es/blog/los-efectos-psicologicos-covid-19>
- MRL. (27 de Septiembre de 2013). *Ministerio del trabajo*. (<https://www.trabajo.gob.ec>, Ed.) Recuperado el 20 de Octubre de 2021, de Ministerio del trabajo: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>
- OIT. (28 de 05 de 2020). *OIT*. (<https://www.ilo.org>, Ed.) Recuperado el 26 de Octubre de 2021, de OIT: [https://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/impacts-and-responses/WCMS\\_739398/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/impacts-and-responses/WCMS_739398/lang--es/index.htm)
- OMS. (11 de Marzo de 2020). *Organización Mundial de la Salud-OMS*, 1. (<https://www.who.int>, Editor, Organización mundial de la salud, Productor, & Organización mundial de la salud, ) Recuperado el 01 de Julio de 2021, de Organización Mundial de la Salud-OMS: <https://www.who.int/es/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>
- Organización Internacional del trabajo. (18 de Marzo de 2020). *ILO*. (<https://www.ilo.org>, Ed.) Recuperado el 26 de Octubre de 2021, de ILO: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms\\_739158.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_739158.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo. (23 de Marzo de 2020). *ILO*. (<https://www.ilo.org>, Ed.) Recuperado el 15 de Octubre de 2021, de ILO: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms\\_763314.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_763314.pdf)
- Organización Mundial de la Salud. (11 de Noviembre de 2019). *Prevención integral*, 1. (<https://www.prevencionintegral.com>, Editor, O. M. Salud, Productor, & Organización Mundial de la Salud) Recuperado el 01 de Julio de 2021, de Prevención integral: <https://www.prevencionintegral.com/actualidad/noticias/2019/10/30/uno-cada-5-trabajadores-en-mundo-tiene-algun-problema-salud-mental>
- Palmar G., R. S., & Valero U., J. M. (Abril de 2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. (U. A. México, Ed.) *Espacios Públicos*, 17(39), 159-188. Recuperado el 14 de Octubre de 2021, de Universidad Autónoma del Estado de México: <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Paz, G. B. (2017). *Metodología de la Investigación* (Tercera Edición ed., Vol. Tercera Edición). (J. E. Callejas, Ed., & J. A. Martínez Jiménez, Trad.) México, Azcapotzalco, México: Grupo Editorial Patria. Recuperado el 30 de Julio de 2021, de [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Peréz, J., & Nogareda, C. (12 de 9 de 2012). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. (<https://www.insst.es>, Ed.) Recuperado el 29 de Noviembre de 2021, de Instituto

- Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo: <https://www.insst.es/documents/94886/326879/926w.pdf/cdecdbd91-70e8-4cac-b353-9ea39340e699>
- Prevention World. (05 de Noviembre de 2018). *Prevention World*, 1. (<https://prevention-world.com>, Editor, P. World, Productor, & Prevention World) Recuperado el 28 de Octubre de 2021, de Prevention World: <https://prevention-world.com/actualidad/noticias/nueva-version-aplicacion-fpsico-4.0/>
- Preventionworld. (5 de Noviembre de 2018). *Preventionworld*. Recuperado el 19 de Octubre de 2021, de Preventionworld: <https://prevention-world.com/actualidad/noticias/nueva-version-aplicacion-fpsico-4.0/>
- Quiroa, M. (07 de Septiembre de 2020). *Economipedia*. (<https://economipedia.com>, Ed.) Recuperado el 15 de Diciembre de 2021, de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/analisis-interno-de-una-empresa.html>
- Quirón Prevención. (17 de Julio de 2018). *Quirón Prevención*. (<https://www.quironprevencion.com>, Ed.) Recuperado el 20 de Octubre de 2021, de Quirón Prevención: <https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/cuales-principales-riesgos-psicosociales-trabajo>
- Ramírez, M. (2020). *Seguridad Laboral y Salud Ocupacional* (Primera Edición ed., Vol. 1). (L. Tejada Betancourt, Ed., & <https://elibro.net>, Trad.) Santiago de los Caballeros, Republica Dominicana, Republica Dominicana: Universidad Abierta para Adultos (UAPA). Recuperado el 24 de Octubre de 2021, de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/175898>
- Resolución de la Secretaría Andina 957. (12 de Marzo de 2008). *Ministerio del Trabajo*. (LEXISFINDER, Ed.) Recuperado el 27 de Octubre de 2021, de Ministerio del Trabajo: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/RESOLUCI%C3%93N-957.-REGLAMENTO-DEL-INSTRUCTIVO-ANDINO-DE-SEGURIDAD-Y-SALUD-EN-EL-TRABAJO.pdf?x42051>
- Rodríguez, C. (02 de Julio de 2020). *Affor Prevención Psicosocial*, 1. (<https://affor.es>, Editor, C. Rodríguez, Productor, & Rodríguez, Carmen) Recuperado el 15 de Julio de 2021, de Affor Prevención Psicosocial: <https://affor.es/el-42-de-la-poblacion-trabajadora-encuestada-presenta-sintomas-de-ansiedad/>
- Romero, S. (11 de Febrero de 2015). *El portal de la coordinación empresarial (CTAIMA)*, 1. (<https://www.coordinacionempresarial.com>, Editor, CTAIMA, Productor, & El portal de la coordinación empresarial) Recuperado el 20 de Octubre de 2021, de El portal de la coordinación empresarial (CTAIMA): <https://www.coordinacionempresarial.com/factores-de-riesgo-laboral/>
- Ruiz Frutos, C., & Gómez Salgado, J. (08 de Marzo de 2021). Efectos de la pandemia por COVID-19 en la salud mental de la población trabajadora. (<https://scielo.isciii.es>, Ed.) *Scielo*, 24(1), 6-11. doi:<https://dx.doi.org/10.12961/apr.2021.24.01.01>
- Sampiere, R. (2017). *Metodología de la Investigación* (Sexta Edición ed., Vol. Sexta Edición). (M. Á. Castellanos, Ed., & <https://www.uca.ac.cr>, Trad.) Mexico, Ciudad de Mexico, Mexico: MvGraw-Hill Interamericana. Recuperado el 04 de Agosto de 2021, de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Servicio de Prevención y Medio Ambiente. (23 de 01 de 2021). *Universidad de Valencia*. (<https://www.uv.es>, Ed.) Recuperado el 25 de Octubre de 2021, de Universidad de Valencia: <https://www.uv.es/uvweb/servicio-prevencion-medio-ambiente/es/salud->

prevencion/unidades/unidad-ergonomia-psicosociologia-  
aplicada/psicosociologia/riesgos-psicosociales-1285946793511.html

- Sisy Castillo Ramírez, S. (6 de Agosto de 2001). El síndrome de "Burn Out" o síndrome de agotamiento profesional. (<https://www.scielo.sa.cr>, Ed.) *Scielo*, 17(2), 11-14. Recuperado el 21 de Octubre de 2021, de [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152001000100004](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152001000100004)
- Souto Grande, I. (2019). *Universidad de Santiago de Compostela*. (<https://www.uscmarketingdigital.com>, Ed.) Recuperado el 12 de Diciembre de 2021, de Universidad de Santiago de Compostela: <https://www.uscmarketingdigital.com/todo-sobre-spss/>

## **ANEXOS**

1. Unidades Administrativas de la EMAPA-I.
2. Relación de factores de riesgo
3. Buenas prácticas en la gestión de los riesgos psicosociales en tiempos de Covid-19
4. Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales
5. Cuestionario de Evaluación de Desempeño Laboral
6. Informe agrupado de resultados. Estudio: ERP
7. Visitas de campo en las oficinas de la EMAPA-I
8. Socialización de resultados

## Anexo 1. Unidades Administrativas de la Emapa-I

Unidades Administrativas	Puestos De Trabajo	Número de personas
Bodega	Ayudante de Bodega	1
	Auxiliar de Bodega	1
	Bodeguero	1
	Asistente de Bodega 1	1
	Analista Administrativo 1	1
Control de Activos	Asistente Administrativa 1	1
	Analista Control De Activos 2	1
	Ayudante De Bodega	1
	Asistente Control De Activos	1
Servicios y Logística	Analista Administrativa 1	2
	Auxiliar de Servicios Generales	4
	Auxiliar Servicio de Mantenimiento	1
	Analista desarrollo institucional	1
	Analista de servicios y logística 1	1
TIC	Analista informático 2	1
	Analista informático 3	1
	Auxiliar informático 2	1
	Analista informática 1	1
	Analista informático 1B	1
	Asistente informático 2	1
Compras Publicas	Analista de compras públicas 3	1
	Analista de compras públicas 2	1
Talento Humano	Asistente de Talento Humano	1
	Analista de Talento Humano 3	1
	Analista de Talento Humano 2	1
	Analista de Talento Humano 1	1
Seguridad Industrial y Salud Ocupacional	Analista Seguridad Industrial 1	1
	Analista Seguridad Industrial 2	1
	Analista Seguridad Industrial 3	1
	Psicólogo	1
	Trabajadora Social	1
	Auxiliar de enfermería	1
	Analista Administrativa 1	1
Medico Ocupacional	1	
Presupuesto	Analista de Presupuestos 2	1
	Analista de Presupuestos 3	1
Contabilidad	Contador General	1
	Contadora General	1
Tesorería	Analista Financiera 2	1
	Analista Financiera 1	1
	Tesorera General	1
Facturación y Micromedición	Analista Comercial 1	1
	Dibujante de Ingeniería	1
	Asistente de comercialización	1
	Analista Comercial 1A	1
	Analista Factur. Y Micromed. 2	1
	Inspector Acomet. AA PP Y Alcan.	1
Cartera y Cobranzas	Analista Comercial 1	1
	Analista Cartera y Cobranzas 2	1
Atención al Cliente	Asistente Comercial	6
	Analista atención al cliente 2	1
	Asistente comercialización 2	1
	Analista Comercial 1	1
	Asistente Comercial 1	1
	Asistente Administrativo 1	1
Nuevos Productos	Analista Administrativo 1b	1
	Analista Comercial 1	1
	Asistente Administrativo 1	2
Proyectos	Analista de Ingeniería 1	2

	Analista de Proyectos 1	1
	Analista Estudios y Proyectos	1
	Analista de ingeniería 3	1
	Asistente Administrativa 2	1
	Analista de ingeniería 2	1
	Asistente de topografía	1
	Asistente Administrativo 1	1
Gestión Ambiental	Analista gestión ambiental 2	2
	Asistente gestión Ambiental	1
Electromecánica	Asistente Electromecánica	1
	Asistente Administrativa 1	1
	Analista electromecánico 3	1
Alcantarillado	Analista Administrativa 1	1
	Analista de Alcantarillado 3	1
	Asistente de ingeniería 2	1
	Técnico de ingeniería	1
PTAR	Analista de ingeniería 1	2
	Analista PTAR 3	1
	Químico control de calidad	1
	Asistente de Servicios y Logis	1
Agua Potable	Analista de Agua Potable 2	1
	Técnico de ingeniería	2
	Asistente Administrativa 2	1
	Supervisor de distribución y plantas	1
	Analista Administrativo 1	1
	Analista Administrativo 1	1
	Analista de Agua Potable 3	1
Fiscalización	Auxiliar de Supervisión	1
	Dibujante de ingeniería 1	1
	Topógrafo	1
	Asistente de fiscalización	1
	Asistente Administrativo 1	1
Agua no Contabilizada	Auxiliar agua no contabilizada	2
	Asistente de ingeniería 2	1
	Analista agua no contabilizada 3	1
	Analista agua no contabilizada 2	1
	Asistente de agua no contabilizada	1
Laboratorio	Asistente Laboratorio	1
	Química control de Calidad	1
	Asistente Administrativa 1	2
	Analista de Laboratorio 2	1
	Auxiliar de Laboratorio	1
Gerencia General	Asesor de Gerencia	1
	Gerente General	1
Participación Comunitaria	Asistente Administrativo 1	1
	Analista Administrativa 1	1
	Asistente Administrativa 1	2
Comunicación	Asistente De Comunicación	1
	Asistente Administrativo 1	2
	Analista De comunicación 2	1
	Analista De Imagen 2	1
	Analista De comunicación 1b	1
Secretaría General	Secretaria General	1
Control de Calidad y Gestión	Analista Administrativa 2	1
	Analista Administrativa 3	1
	Analista Control de gestión 2	1
	Asistente Administrativa 2	1
Dirección Técnica	Director técnico encargado	1
Dirección de comercialización	Director de Comercialización	1
Dirección Administrativa	Director administrativo encargado	1
Dirección de Proyectos	Director de proyectos	1
Dirección Jurídica	Director Jurídico	1
Dirección Financiera	Directora financiera	1
<b>TOTAL</b>		<b>140</b>

**Elaborado por:** Mishel Ibadango  
**Fuente:** (TT, HH, EMAPA-I)

## ANEXO 2. Relación de factores de riesgo

<b>Tiempo de trabajo (TT)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en sábados</li> <li>• Trabajo en domingos y festivos</li> <li>• Tiempo de descanso semanal</li> <li>• Compatibilidad vida laboral-vida social</li> </ul>
<b>Autonomía (AU)</b>
<p>Autonomía temporal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posibilidad de atender asuntos personales</li> <li>• Distribución de pausas reglamentarias</li> <li>• Adopción de pausas no reglamentarias</li> <li>• Determinación del ritmo de trabajo</li> </ul> <p>Autonomía decisional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades y tareas</li> <li>• Distribución de tareas</li> <li>• Distribución del espacio de trabajo</li> <li>• Métodos, procedimientos y protocolos</li> <li>• Cantidad de trabajo</li> <li>• Calidad del trabajo</li> <li>• Resolución de incidencias</li> <li>• Distribución de turnos</li> </ul>
<b>Carga de trabajo (CT)</b>
<p>Presiones de tiempo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo asignado a la tarea</li> <li>• Tiempo de trabajo con rapidez</li> <li>• Aceleración del ritmo de trabajo</li> </ul> <p>Esfuerzo de atención</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de atención</li> <li>• Intensidad de la atención</li> <li>• Atención sobre múltiples tareas</li> <li>• Interrupciones</li> <li>• Efecto de las interrupciones</li> <li>• Previsibilidad de las tareas</li> </ul> <p>Cantidad y dificultad de la tarea</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de trabajo</li> <li>• Dificultad de tarea</li> <li>• Necesidad de ayuda</li> <li>• Trabajo fuera del horario habitual</li> </ul>
<b>Demandas psicológicas</b>
<p>Exigencias cognitivas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidades requeridas</li> </ul> <p>Exigencias emocionales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerimiento de trato con personas</li> <li>• Ocultación de emociones ante superiores</li> <li>• Exposición a situaciones de impacto emocional</li> <li>• Demandas de respuesta emocional</li> </ul>
<b>Variedad/Contenido (VC)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo rutinario</li> <li>• Sentido del trabajo</li> <li>• Contribución del trabajo</li> <li>• Reconocimiento del trabajo</li> </ul>
<b>Participación/Supervisión (PS)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de participación</li> <li>• Control ejercido por el inmediato superior</li> </ul>
<b>Interés por el Trabajador/ Compensación (ITC)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información proporcionada al trabajador</li> <li>• Facilidades para el desarrollo profesional</li> <li>• Valoración de la formación</li> <li>• Equilibrio entre esfuerzos y recompensas</li> <li>• Satisfacción con el salario</li> </ul>
<b>Desempeño de rol (DR)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambigüedad de rol</li> <li>• Conflicto de rol</li> <li>• Sobrecarga de rol</li> </ul>
<b>Relaciones y Apoyo social</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo social instrumental</li> <li>• Calidad de las relaciones</li> <li>• Exposición a conflictos interpersonales</li> <li>• Exposición a situaciones de violencia</li> <li>• Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto</li> <li>• Exposición a discriminación</li> </ul>

**Elaborado por:** Autor

**Fuente:** (INSHT, 2012)

### ANEXO 3. Buenas prácticas en la gestión de los riesgos psicosociales en tiempos de Covid-19

Objetivo preventivo	Factor psicosocial	Clasificación del riesgo (%)	Causa de riesgo psicosocial por Covid-19	Consecuencia con exposición alta	Medidas propuestas	Ámbito de actuación
El trabajador debe tener de un equilibrio entre el tiempo de trabajo y el de descanso de forma que se pueda garantizar la recuperación de la fatiga física y mental y la compaginación apropiada de sus obligaciones profesionales con las personales.	Tiempo de trabajo	11.1%	Incompatibilidad vida laboral – vida social: <b>Razón:</b> Cierre de escuelas y de programas de cuidado  Teletrabajo Incompatibilidad vida laboral – vida social: <b>Razón:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificultada para evitar superposiciones de las tareas del trabajo y las domésticas.</li> <li>• Complicación en el manejo de horarios y la alimentación.</li> </ul>	Estrés, angustia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentar la flexibilidad en la organización del tiempo de trabajo, de manera que las horas de trabajo y las licencias se organicen para permitir que los trabajadores cumplan con los deberes y responsabilidades personales.</li> <li>• Aconsejar a los trabajadores sobre la creación de un espacio de trabajo dedicado y libre de interrupciones y sobre cómo establecer límites en torno a sus horas de trabajo con sus parejas, hijos y/o compañeros de casa.</li> <li>• Animar a los trabajadores a mantener hábitos saludables tomando descansos regulares, no saltándose comidas.</li> </ul>	Equilibrio entre la vida laboral y la vida personal
El trabajador debe poder decidir o modificar algunos aspectos sobre cómo se ejecuta el trabajo, sin distorsionar sus obligaciones y la capacidad de decisión final del empresario.	Autonomía	7.4%	Teletrabajo <ul style="list-style-type: none"> <li>• La libertad para regular el ritmo de trabajo puede dar lugar a una sobrecarga de trabajo</li> <li>• La falta de supervisión puede generar que el individuo trabaje en exceso o muy poco</li> </ul>	Fatiga, estrés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar el volumen de trabajo y las asignaciones de trabajo, identificando tanto las situaciones de sobrecarga como de subcarga de trabajo en el contexto específico del COVID-19.</li> </ul>	Carga de trabajo, ritmo de trabajo y horario de trabajo
El trabajador deberá hacer frente a las demandas y responsabilidades de su trabajo sin dificultad alguna. Por lo que se requiere el ajuste correspondiente en la carga y dificultad del trabajo con el número y capacidad de quienes lo realizan.	Carga de trabajo - Variedad/C contenido	22.2%	Carga de trabajo excesiva y trabajo bajo presión	Absentismo laboral, trastornos mentales (depresión, ansiedad), enfermedades coronarias, y dolencias musculoesqueléticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajustar y redistribuir las asignaciones de trabajo para garantizar que los trabajadores reciban un volumen de trabajo adecuado, teniendo en cuenta sus capacidades individuales y su situación particular en el contexto específico de la crisis de la COVID-19.</li> <li>• Animar a los trabajadores a hacer ejercicios de relajación, estiramientos o actividades recreativas durante los períodos de descanso, inclusive a los que trabajan desde casa.</li> <li>• Valorar y reconocer el buen desempeño del trabajo y la contribución positiva de los trabajadores.</li> </ul>	Carga de trabajo, ritmo de trabajo y horario de trabajo
Todo trabajador debe estar en la capacidad de gestionar las demandas emocionales y cognitivas que le plantea su situación laboral de forma que no le	Demandas psicológicas	22.2%	Teletrabajo <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencias/exigencias</li> </ul>	Tecnoestrés, tecnoansiedad, y tecnoadicción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar capacitación en cuanto al uso de herramientas informáticas, y suplir de esto modo cualquier patología relacionada con el estrés</li> <li>• Establecer canales para que el trabajador pueda expresar las preocupaciones o dificultades que tenga en cuanto al uso de dispositivos digitales.</li> </ul>	Apoyo social



produzcan ningún tipo de daño o sufrimiento.						
El trabajador de estar muy bien informado sobre todas las medidas implementadas para limitar el contagio por covid-19. De tal modo que se evite la confusión o propagación de noticias falsas.	Interés por el trabajador/ Compensación	14.8%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información proporcionada al trabajador (falta de claridad sobre las medidas para limitar el riesgo de exposición por Covid)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ansiedad, aprensión, y preocupación</li> <li>• Reacción psicológica a la amenaza de enfermedades infecciosas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar reuniones o hacer comunicados por medios electrónicos sobre las medidas implementadas para reducir la exposición al virus</li> <li>• Informar a los trabajadores y proporcionarles formación sobre los procedimientos del lugar de trabajo en caso de que tengan síntomas de COVID-19 y den positivo en las pruebas, inclusive en relación con la vigilancia de la salud de los trabajadores que puedan estar expuestos al nuevo coronavirus en el lugar de trabajo.</li> <li>• Informar a los trabajadores sobre las iniciativas de apoyo psicológico disponibles en el trabajo, incluido el acceso a los servicios de asistencia externa, si se dispone de ellos</li> </ul>	Comunicación, información y formación
El trabajo se debe realizar en un ambiente libre de actitudes o actos hostiles y violentos, en el que las relaciones interpersonales creen un entorno de apoyo entre los trabajadores de la empresa.	Relaciones y apoyo social	14.8%	<p>Teletrabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exposición a situaciones de violencia (psicológica, sexual y física en caso de violencia doméstica)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trastornos de Ansiedad y pánico.</li> <li>• Depresión</li> <li>• Trastornos somáticos</li> <li>• Cambios permanentes de personalidad</li> <li>• Aislamiento social y profesional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brinda charlas para educar sobre el respeto, y las relaciones saludables y empáticas.</li> <li>• Proporcionar a los trabajadores el apoyo y los equipos que necesiten para realizar su trabajo con seguridad, esto incluye, asesoramiento SST y sistemas en línea.</li> <li>• Establecer procedimientos para prohibir la discriminación y el acoso y promover el trato justo de los trabajadores en cuanto a la asignación de tareas, la carga de trabajo y la ordenación del tiempo de trabajo</li> <li>• Establecer procedimientos para prohibir la discriminación contra las personas que tienen la COVID-19.</li> </ul>	Violencia y acoso
El trabajador deberá ser participe de los cambios y decisiones que tome la empresa entorno a la organización del trabajo, de tal modo que asuma compromiso e identificación con la empresa.	Relaciones y apoyo social – Participación/Supervisión	37.1%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las relaciones de trabajo y el grado de participación se ven afectadas (teletrabajo y distanciamiento social)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aislamiento, deterioro de la salud mental</li> <li>• Pérdida de la identidad de la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover la interacción social entre las personas que trabajan a distancia, organizando pausas virtuales para el café durante las horas de trabajo y fomentando que se charle en los descansos.</li> <li>• Organizar periódicamente reuniones virtuales para que los trabajadores puedan compartir sus preocupaciones y sugerencias con el personal directivo y los supervisores en cuanto a los procedimientos e iniciativas aplicados para hacer frente a la crisis de la COVID-19 y garantizar que sus opiniones se tengan en cuenta.</li> </ul>	Apoyo social

Elaborado por: Autor  
Fuente: (OIT, 2018)

## ANEXO 4. Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales



### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo.

El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas.

Con el fin de que la información que se obtenga sea útil es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas.

Tras leer atentamente cada pregunta así como sus opciones de respuesta, marca en cada caso la respuesta que consideres más adecuada, señalando una sola respuesta por cada pregunta.

1. ¿Trabajas los sábados?
- siempre o casi siempre  1  
a menudo  2  
a veces  3  
nunca o casi nunca  4
2. ¿Trabajas los domingos y festivos?
- siempre o casi siempre  1  
a menudo  2  
a veces  3  
nunca o casi nunca  4
3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?
- siempre o casi siempre  1  
a menudo  2  
a veces  3  
nunca o casi nunca  4
4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?
- siempre o casi siempre  1  
a menudo  2  
a veces  3  
nunca o casi nunca  4
5. ¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?
- siempre o casi siempre  1  
a menudo  2  
a veces  3  
nunca o casi nunca  4
6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?
- siempre o casi siempre  1  
a menudo  2  
a veces  3  
nunca o casi nunca  4
7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?
- siempre o casi siempre  1  
a menudo  2  
a veces  3  
nunca o casi nunca  4
8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?
- siempre o casi siempre  1  
a menudo  2  
a veces  3  
nunca o casi nunca  4

9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de tareas a lo largo de tu jornada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que tienes que realizar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo que realizas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de los turnos rotativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
↳ No trabajo en turnos rotativos	<input type="checkbox"/>			

11. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:

	Puedo decidir	Se me consulta	Sólo recibo información	Ninguna participación
	1	2	3	4
Introducción de cambios en los equipos y materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Introducción de cambios en la manera de trabajar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cambios en la dirección o entre tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contratación o incorporación de nuevos empleados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elaboración de las normas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?

	no Interviene	Insuficiente	adecuada	excesiva
	1	2	3	4
El método para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La planificación del trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El ritmo de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo realizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos?

	no hay Información	Insuficiente	es adecuada
	1	2	3
Las posibilidades de formación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las posibilidades de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los requisitos para ocupar plazas de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La situación de la empresa en el mercado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?

	muy clara	clara	poco clara	nada clara
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El tiempo asignado para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La responsabilidad del puesto de trabajo (que errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo

	siempre o oasi siempre	a menudo	a veces	nunca o oasi nunca
	1	2	3	4
Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recibes Instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con:

	siempre o oasi siempre	a menudo	a veces	nunca o oasi nunca	no tengo, no hay otras personas
	1	2	3	4	5
Tus jefes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otras personas que trabajan en la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

buenas	<input type="checkbox"/>	1
regulares	<input type="checkbox"/>	2
malas	<input type="checkbox"/>	3
no tengo compañeros	<input type="checkbox"/>	4

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

	raras veces	con frecuencia	constante mente	no existen
	1	2	3	4
Los conflictos Interpersonales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia física	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, Insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de acoso sexual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:

- deja que sean los implicados quienes solucionen el tema  1
- pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema  2
- tiene establecido un procedimiento formal de actuación  3
- no lo sé  4

20. En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría.....)

- siempre o casi siempre  1
- a menudo  2
- a veces  3
- nunca  4

21. ¿A lo largo de la jornada cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo? (de forma que te impida hablar, desplazarte o simplemente pensar en cosas ajenas a tu tarea)

- siempre o casi siempre  1
- a menudo  2
- a veces  3
- nunca o casi nunca  4

22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?

- muy alta  1
- alta  2
- media  3
- baja  4
- muy baja  5

23. El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado:

- siempre o casi siempre  1
- a menudo  2
- a veces  3
- nunca o casi nunca  4

24. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?

- siempre o casi siempre  1
- a menudo  2
- a veces  3
- nunca o casi nunca  4

25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?

- siempre o casi siempre  1
- a menudo  2
- a veces  3
- nunca o casi nunca  4



26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:

- |            |                          |   |
|------------|--------------------------|---|
| excesiva   | <input type="checkbox"/> | 1 |
| elevada    | <input type="checkbox"/> | 2 |
| adecuada   | <input type="checkbox"/> | 3 |
| escasa     | <input type="checkbox"/> | 4 |
| muy escasa | <input type="checkbox"/> | 5 |

27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

29. ¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

30. En tu trabajo, tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |



33. En qué medida tu trabajo requiere:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Aprender cosas o métodos nuevos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adaptarse a nuevas situaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tomar iniciativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener buena memoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ser creativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

34. En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...?

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores jerárquicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

37. El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?:

no	<input type="checkbox"/>	1
a veces	<input type="checkbox"/>	2
bastante	<input type="checkbox"/>	3
mucho	<input type="checkbox"/>	4

38. En general ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:

- |          |                          |   |
|----------|--------------------------|---|
| mucho    | <input type="checkbox"/> | 1 |
| bastante | <input type="checkbox"/> | 2 |
| poco     | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nada     | <input type="checkbox"/> | 4 |

39. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?

- |                      |                          |   |
|----------------------|--------------------------|---|
| no es muy importante | <input type="checkbox"/> | 1 |
| es importante        | <input type="checkbox"/> | 2 |
| es muy importante    | <input type="checkbox"/> | 3 |
| no lo sé             | <input type="checkbox"/> | 4 |

40. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...?

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tu familia y tus amistades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera,...)?

- |   |                          |   |
|---|--------------------------|---|
| adecuadamente                                   | <input type="checkbox"/> | 1 |
| regular   | <input type="checkbox"/> | 2 |
| insuficientemente                               | <input type="checkbox"/> | 3 |
| no existe posibilidad de desarrollo profesional | <input type="checkbox"/> | 4 |

42. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?

- |                               |                          |   |
|-------------------------------|--------------------------|---|
| muy adecuada                  | <input type="checkbox"/> | 1 |
| suficiente                    | <input type="checkbox"/> | 2 |
| insuficiente en algunos casos | <input type="checkbox"/> | 3 |
| totalmente insuficiente       | <input type="checkbox"/> | 4 |



43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:

- |                               |                          |   |
|-------------------------------|--------------------------|---|
| muy adecuada                  | <input type="checkbox"/> | 1 |
| suficiente                    | <input type="checkbox"/> | 2 |
| insuficiente en algunos casos | <input type="checkbox"/> | 3 |
| totalmente insuficiente       | <input type="checkbox"/> | 4 |

44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿estás satisfecho con el salario que recibes?

- |                  |                          |   |
|------------------|--------------------------|---|
| muy satisfecho   | <input type="checkbox"/> | 1 |
| satisfecho       | <input type="checkbox"/> | 2 |
| insatisfecho     | <input type="checkbox"/> | 3 |
| muy insatisfecho | <input type="checkbox"/> | 4 |

ANEXO 5. Cuestionario de Evaluación de Desempeño Laboral

 Ministerio del Trabajo		<b>FORMULARIO MRL-EVAL-01 - MODIFICADO</b>			 EMAPA-I <small>EMPRESAS PRODUCTIVAS</small>	
<b>FORMULARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS PARA USO DEL JEFE INMEDIATO</b>						
<b>DATOS DEL SERVIDOR:</b>						
Apellidos y Nombres del Servidor (Evaluado):						
Denominación del Puesto que Desempeña:						
Título o profesión:						
Apellidos y Nombre del jefe Inmediato o superior inmediato (Evaluador):						
Periodo de Evaluación (dd/mm/aaaa):		Desde:		Hasta:		
<b>EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PUESTO</b>						
<b>INDICADORES DE GESTIÓN DEL PUESTO</b> # Actividades: <b>0</b> Factor: <b>60%</b>						
Descripción de Actividades	Indicador	Meta del Período Evaluado (número)	Cumplidos	% de Cumplimiento	Nivel de Cumplimiento	
¿ A más del cumplimiento de la totalidad de metas y objetivos se adelantó y cumplió con objetivos y metas previstas para el siguiente período de evaluación ?			APLICA EL + 4 %		% DE AUMENTO	
					0	
<b>Total Actividades Esenciales:</b>					<b>0%</b>	
<b>CONOCIMIENTO:</b> # Conocimientos: <b>0</b> Factor: <b>8%</b> Nivel de Conocimiento						
<b>Total Conocimientos:</b>					<b>0%</b>	
<b>COMPETENCIAS TÉCNICAS DEL PUESTO</b> # Competencias: <b>0</b> Factor: <b>8%</b>						
DESTREZAS	Relevancia	Comportamiento Observable			Nivel de Desarrollo	
<b>Total Competencias Técnicas del Puesto :</b>					<b>0%</b>	


COMPETENCIAS UNIVERSALES		# Competencias:	0	Factor:	8%
ESTOS CAMPOS DEBEN SER LLENADOS OBLIGATORIAMENTE :					
DESTREZA	Relevancia	Comportamiento Observable			Frecuencia de Aplicación
APRENDIZAJE CONTINUO					
CONOCIMIENTOS DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL					
RELACIONES HUMANAS					
ACTITUD AL CAMBIO					
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS					
ORIENTACIÓN DE SERVICIO					
<b>Total Competencias Universales:</b>					<b>0%</b>

TRABAJO EN EQUIPO, INICIATIVA Y LIDERAZGO		Factor:	16%	
DESCRIPCIÓN	RELEVANCIA	COMPORTAMIENTO OBSERVABLE		Frecuencia de Aplicación
TRABAJO EN EQUIPO				
INICIATIVA				
LLENAR EL CAMPO DE LIDERAZGO, SOLO PARA QUIENES TENGAN SERVIDORES SUBORDINADOS BAJO SU RESPONSABILIDAD DE GESTIÓN.				
LIDERAZGO				
<b>Total Trabajo en Equipo, Iniciativa y Liderazgo:</b>				<b>0%</b>
<b>OBSERVACIONES DEL JEFE INMEDIATO (EN CASO DE QUE LAS TENGA):</b>				

QUEJAS DEL CIUDADANO (PARA USO DE LAS UARHS) INFORMACIÓN PROVENIENTE DEL FORMULARIO EVAL-02				
Nombre de la persona que realiza la queja	DESCRIPCIÓN	No. DE FORMULARIO	APLICA DESCUENTO A LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	% DE REDUCCIÓN
<b>TOTAL:</b>				0

RESULTADO DE LA EVALUACION	
FACTORES DE EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN ALCANZADA (%)
Indicadores de Gestión del puesto	0,0
Conocimientos	0,0
Competencias técnicas del puesto	0,0
Competencias Universales	0,0
Trabajo en equipo, Iniciativa y Liderazgo	0,0
Evaluación del ciudadano ( - )	0,0
<b>PROCESO INCORRECTO</b>	
<b>PROCESO INCORRECTO</b>	
FUNCIONARIO (A) EVALUADOR (A)	
<b>Fecha (dd/mm/aaaa):</b>	<input type="text"/>
CERTIFICO: Que he evaluado al (a la) servidor (a) acorde al procedimiento de la norma de Evaluación del Desempeño.	
<b>FIRMA</b>	
Evaluador o jefe Inmediato	

**Anexo 6.** Informe agrupado de resultados. Estudio: ERP



**FPSICO 4.0**

**INFORME AGRUPADO DE  
RESULTADOS**

**ESTUDIO: ERP\_Agrupado\_Evaluación de  
Riesgos Psicosociales**

**UNIDAD DE ANÁLISIS:**

**Todas**



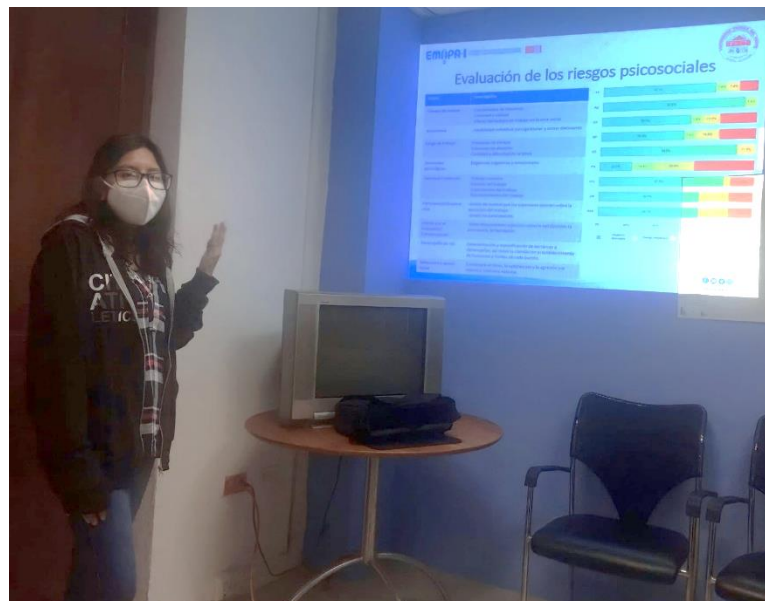
1. INTRODUCCIÓN. BASES TEÓRICAS
2. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES (ERP)
3. INSTRUMENTO FPSICO 4.0
  - 3.1. Instrucciones básicas para la correcta utilización del método
  - 3.2. Requisitos de aplicación
  - 3.3. Justificación psicométrica
  - 3.4. Descripción de los factores de riesgo
    - 3.4.1. Tiempo de trabajo (TT)
    - 3.4.2. Autonomía (AU)
    - 3.4.3. Carga de trabajo (CT)
    - 3.4.4. Demandas psicológicas (DP)
    - 3.4.5. Variedad/contenido (VC)
    - 3.4.6. Participación/Supervisión (PS)
    - 3.4.7. Interés por el trabajador/Compensación (ITC)
    - 3.4.8. Desempeño de rol (DR)
    - 3.4.9. Relaciones y apoyo social (RAS)
  - 3.5. Interpretación de resultados
4. RESULTADOS
  - 4.1. Identificación del colectivo
  - 4.2. Datos sociodemográficos de la población
  - 4.3. Valoración de la exposición a los factores de riesgo psicosocial
    - 4.3.1. Tiempo de trabajo
    - 4.3.2. Autonomía
    - 4.3.3. Carga de trabajo
    - 4.3.4. Demandas psicológicas
    - 4.3.5. Variedad / contenido
    - 4.3.6. Participación / supervisión
    - 4.3.7. Interés por el trabajador / compensación
    - 4.3.8. Desempeño del rol
    - 4.3.9. Relaciones y apoyo social

**Anexo 7. Visita de campo a las oficinas de la EMAPA-I.**



**Gráfico 25.** Reunión con el psicólogo industrial de la Unidad SISO

**Anexo 7. Socialización de resultados.**












**Gráfico 26.** Socialización de resultados



## Document Information

Analyzed document	Srta Jeniffer Ibadango, TG.FinalPsicologia Laboral-.23.02.2022.docx (D128706835)
Submitted	2022-02-24T00:50:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	gneusa@utn.edu.ec
Similarity	5%
Analysis address	gneusa.utn@analysis.arkund.com

## Sources included in the report

<b>SA</b>	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE / Revisión TG. Srta. Rosero Evelin TG Final15.06.2021.docx</b> Document Revisión TG. Srta. Rosero Evelin TG Final15.06.2021.docx (D109005731) Submitted by: gneusa@utn.edu.ec Receiver: gneusa.utn@analysis.arkund.com		<b>11</b>
<b>W</b>	URL: <a href="http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/11012/2/04%20IND%20287%20TRABAJO%20GRADO.pdf">http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/11012/2/04%20IND%20287%20TRABAJO%20GRADO.pdf</a> OGRADO.pdf Fetched: 2021-06-05T19:11:04.0430000		<b>1</b>
<b>SA</b>	<b>2. Capitulo 1 (Marco Teorico).docx</b> Document 2. Capitulo 1 (Marco Teorico).docx (D12757942)		<b>6</b>
<b>SA</b>	<b>Disertación final Gabriela Alejandra Albán Bustillos.docx</b> Document Disertación final Gabriela Alejandra Albán Bustillos.docx (D13120727)		<b>4</b>
<b>W</b>	URL: <a href="https://blogs.iadb.org/innovacion/es/startups-y-empresas-jovenes-ante-covid-19-impactos-y-respuestas-ecosistema/#commentsLara">https://blogs.iadb.org/innovacion/es/startups-y-empresas-jovenes-ante-covid-19-impactos-y-respuestas-ecosistema/#commentsLara</a> , Fetched: 2022-02-24T00:51:00.0000000		<b>3</b>
<b>SA</b>	<b>SANCHIS_ROIG_OB47390_20200605_1309_c031.pdf</b> Document SANCHIS_ROIG_OB47390_20200605_1309_c031.pdf (D74154345)		<b>11</b>
<b>SA</b>	<b>Tesis marzo_2019 PAMELA MENA p.docx</b> Document Tesis marzo_2019 PAMELA MENA p.docx (D51787261)		<b>1</b>
<b>SA</b>	<b>TESIS Lizbeth Sasintuña FINAL.docx</b> Document TESIS Lizbeth Sasintuña FINAL.docx (D41431263)		<b>3</b>
<b>SA</b>	<b>DISERTACION DANIELA OVIEDO 14 DE MAYO.docx</b> Document DISERTACION DANIELA OVIEDO 14 DE MAYO.docx (D10858804)		<b>5</b>