



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

**CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**TESIS DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL**  
**TÍTULO DE INGENIERO INDUSTRIAL**

**TEMA:**

**GESTIÓN TÉCNICA DEL FACTOR RIESGO PSICOSOCIAL PARA**  
**LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MEGAAUTO**

**AUTOR:** Alex Patricio Tituaña Maldonado

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

**IBARRA-ECUADOR**

**2022**



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

### 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:

DATOS DE CONTACTO			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	100309004-8		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	TITUAÑA MALDONADO ALEX PATRICIO		
<b>DIRECCIÓN:</b>	PUKARA DE SAN ROQUE		
<b>EMAIL:</b>	<a href="mailto:aptituaniam@utn.edu.ec">aptituaniam@utn.edu.ec</a>		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>		<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0995766528
DATOS DE LA OBRA			
<b>TÍTULO:</b>	GESTIÓN TÉCNICA DEL FACTOR RIESGO PSICOSOCIAL PARA LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MEGAAUTO.		
<b>AUTOR:</b>	TITUAÑA MALDONADO ALEX PATRICIO		
<b>FECHA:</b>	16 de noviembre de 2022		
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO			
<b>PROGRAMA:</b>	<b>PREGRADO</b>	<b>POSGRADO</b>	
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>TITULO POR EL QUE</b>	INGENIERO INDUSTRIAL		
<b>OPTA:</b>			
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Ing. Guillermo Neusa Arenas, Esp.- MSc.		



## CONSTANCIAS

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

Ibarra, 16 del mes de noviembre de 2022.

### **EL AUTOR:**

(Firma).....

Nombre: Alex Tituaña.



## CERTIFICACIÓN

Ing. Guillermo Neusa a., MSc., Director de Trabajo de grado desarrollado por el señor estudiante ALEX PATRICIO TITUAÑA MALDONADO.

### CERTIFICA

Que, el proyecto de Trabajo de grado titulado gestión técnica del factor riesgo psicosocial para los trabajadores de la empresa "MEGAAUTO", ha sido elaborada en su totalidad por el señor estudiante Alex Patricio Tituaña Maldonado bajo mi dirección, para la obtención del título de Ingeniero 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.

A handwritten signature in blue ink, enclosed in a blue oval, representing the Director of the thesis.

ING. GUILLERMO NEUSA, Esp.- MSc.

**DIRECTOR DE TESIS**

## DEDICATORIA

*Este trabajo le dedico a mi madre Mercedes, por darme la vida, por enseñarme que el amor verdadero es ese que se da sin esperar nada a cambio, porque gracias a usted aprendí lo que significa ser rico sin tener dinero, por su amor incondicional, por siempre confiar en mí, por ser una guerrera que supera cualquier obstáculo que Dios nos pone en nuestro camino, por todas sus oraciones, por buscar siempre lo mejor para mí y porque gracias a ella estoy cumpliendo esta meta.*

*A mi Padre Jaime, por formarme como un hombre de bien, por enseñarme que la vida tiene sus altibajos, por enseñarme todos los valores que desde niño me ha inculcado y que siempre estaré agradecido.*

*A mis hermanos Dario, Jesus, Genesis, Chayanne, Yarina, por compartir momentos inolvidables, por tenerme paciencia que aun siendo menores me dan muchas lecciones de vida, por siempre ayudarme cuando más lo he necesitado.*

*A mí Esposa Tamia y mis Hijos, por su amor infinito, por brindarme sus cuidados y guiarme, por enseñarme que el trabajo siempre tiene su recompensa, por siempre ayudarme en las situaciones más difíciles, gracias por reconocer mis virtudes, aconsejarme y corregir mis errores.*

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco a mi familia por su apoyo incondicional.*

*A la Universidad Técnica del Norte, a la Facultad de Ingenierías en Ciencias Aplicadas y la Carrera de Ingeniería Industrial, por darme la oportunidad de aprender y crecer profesionalmente.*

*A los profesores de la UTN, en especial los de la Carrera de Ingeniería Industrial por los conocimientos que me brindaron para mi profesión.*

*Al Ing. Guillermo Neusa, Msc, quien en calidad de tutor fue mi guía profesional, guiándome hacia la excelencia académica*

*A el Sr. Pablo García Gerente propietario de MegaAuto, quien confió en mí y me abrió las puertas de su empresa para permitirme realizar el trabajo de titulación.*

*A mis verdaderos amigos, con quienes compartí maravillosos momentos durante mi estancia de estudios. Al personal de la empresa MegaAuto, por brindarme los datos suficientes para el desarrollo de mi trabajo de tesis.*

**ALEX PATRICIO TITUAÑA MALDONADO**

## **RESUMEN**

El presente tema de investigación contempla la evaluación de los riesgos psicosociales en siete puestos de trabajo, los riesgos psicosociales evidenciados en las actividades que realizan los operarios, serán evaluados mediante una metodología ISTAS 21. En nuestro país el sector del mantenimiento mecánico de vehículos, es considerada como una de las principales fuentes de empleo por lo que el recurso humano es uno de los factores indispensables para las Empresas por lo tanto la evaluación psicosocial de los puestos de trabajo es indispensable con el fin de prevenir patologías y afectaciones en la salud mental.

El propósito de la investigación es proponer un diseño de medidas correctivas y preventivas, que llevará a la prevención de patologías y afectaciones mediante su respectivo programa.

En la Empresa MegaAuto, en la que se desarrolla este trabajo existen varias líneas de trabajo y tareas en las que se requiere evaluar los factores de riesgo psicosocial para prevenir las patologías y afectaciones.

Luego de aplicar la metodología ISTAS 21, se espera obtener resultados que ayuden a proponer un programa de prevención y que ayude a su vez a la gestión integral de los riesgos psicosociales en estos puestos de trabajo.

Es importante destacar que se escogió este método porque se ajusta a la tarea realizada en los puestos de trabajo de los operadores.

El presente trabajo “gestión técnica del factor riesgo psicosocial para los trabajadores de la empresa MegaAuto” tiene como objetivo determinar el efecto de los riesgos

Psicosociales en el desempeño laboral en los colaboradores. Inicia con una fundamentación teórica sobre el tema, mediante un diagnóstico desarrollado con herramientas metodológicas e instrumentos específicos, tales como istas<sup>21</sup>, se llega a los siguientes resultados con alto riesgo:

Exigencias Psicológicas: 33%

Inseguridad: 59%

Doble Presencia: 75%

Estima: 58%

Dichos hallazgos permiten desarrollar un plan de salud ocupacional con énfasis en la prevención de los riesgos psicosociales, en períodos de exposición, corto, mediano y largo plazo para los colaboradores, que pretende minimizar el factor riesgo. Los resultados que se esperan luego de aplicar la propuesta bajar el riesgo alto.

## **ABSTRACT**

This research topic contemplates the evaluation of psychosocial risks in seven jobs, the psychosocial risks evidenced in the activities carried out by the operators, will be evaluated through an ISTAS 21 methodology. In our country, the vehicle mechanical maintenance sector is considered as one of the main sources of employment, so human resources are one of the essential factors for companies, therefore the psychosocial evaluation of jobs is essential in order to prevent pathologies and effects on mental health.

The purpose of the research is to propose a design of corrective and preventive measures, which will lead to the prevention of pathologies and damages through their respective program.

In the MegaAuto Company, in which this work is carried out, there are several lines of work and tasks in which it is necessary to evaluate psychosocial risk factors to prevent pathologies and affections.

After applying the ISTAS 21 methodology, it is expected to obtain results that help to propose a prevention program and that in turn helps the comprehensive management of psychosocial risks in these jobs.

It is important to note that this method was chosen because it fits the task performed in the operators' workstations.

The present work "technical management of the psychosocial risk factor for the workers of the MegaAuto company" aims to determine the effect of Psychosocial risks on work performance in employees. It begins with a theoretical foundation on the subject, through a diagnosis developed with methodological tools and specific instruments, such as istas21, the following high-risk results are reached:

- Psychological Demands: 33%

- Insecurity: 59%

- Double Presence: 75%

- Esteem: 58%

These findings allow the development of an occupational health plan with emphasis on the prevention of psychosocial risks, in periods of exposure, short, medium and long term for employees, which aims to minimize the risk factor. The results expected after applying the proposal lower the high risk.

# INDICE DE CONTENIDOS

## Contenido

ABSTRACT .....	1
INDICE DE CONTENIDOS.....	3
CAPÍTULO I.....	8
1. GENERALIDADES.....	8
1.1.Problema.....	8
1.2.Objetivos .....	23
1.2.1. Objetivo General .....	23
1.2.2. Objetivos Específicos.....	23
1.3.Alcance.....	23
1.4.Justificación.....	23
1.5.Metodología.....	26
1.5.1. Métodos de Investigación.....	26
1.5.2. Población.....	27
1.5.3. Categorías y variables de estudio .....	27
1.5.4. Recolección de Información.....	27
1.5.5. Valoración de los Riesgos Psicosociales.....	28
1.5.6. Análisis de los Resultados.....	32
CAPITULO II.....	34
2. MARCO TEÓRICO .....	34
2.1 Factores Psicosociales de Riesgo .....	34
2.2. Dimensiones Psicosociales .....	34
2.3. Exigencias Psicológicas.....	34
2.4. Exigencias Psicológicas Cuantitativas.....	35
2.5. Exigencias de Esconder Emociones .....	35

2.6. Exigencias Psicológicas Emocionales .....	35
2.7. Exigencias Psicológicas Cognitivo.....	35
2.8. Riesgos Psicosociales .....	36
2.9. Cultura Organizacional.....	36
2.10. Condiciones Ambientales De Trabajo.....	36
2.11. Ritmo de Trabajo .....	36
2.12. Carga de Trabajo .....	37
2.13. Apoyo Social .....	37
2.14. Doble Presencia .....	37
2.15. Inseguridad .....	38
2.16. Estima .....	38
2.17. Calidad de Vida en el Trabajo .....	38
2.18. Principales Riesgos Psicosociales .....	38
2.18.1. Estrés .....	38
2.18.2. Violencia.....	38
2.18.3. Acoso Laboral.....	39
2.18.4. Acoso Sexual .....	39
2.18.5. Inseguridad Contractual.....	39
2.18.6. Burnout .....	40
2.18.7. Otros Riesgos Psicosociales .....	40
2.19. Referencia Normativa.....	41
2.19.1. Referencia Normativa Internacional.....	41
2.19.2. Referencia Normativa Nacional. ....	42
<b>CAPITULO III .....</b>	<b>43</b>
<b>3. DIAGNÓSTICO INICIAL.....</b>	<b>43</b>
3.1. Descripción de la Empresa .....	43

3.1.1. Datos Generales .....	44
3.1.2. Número de Colaboradores .....	45
3.1.3. Misión.....	46
3.1.4. Visión.....	46
3.1.5. Valores Corporativos .....	46
3.1.6. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.....	46
3.17. Estructura Organizacional .....	47
3.1.7. Mapa de Procesos .....	48
3.2. Levantamiento de Procesos Propios de la Organización.....	23
3.2.1. Procesos Estratégicos .....	23
3.2.2. Procesos Operativos .....	24
3.2.3. Procesos de Apoyo .....	25
3.3. Situación Actual del Proceso de Seguridad y Salud Ocupacional.....	30
3.3.1. Aplicación.....	30
3.3.2. Evaluación de los Riesgos Psicosociales.....	31
3.3.3. Recolección de Datos .....	32
3.3.4. Tabulación de la Información.....	32
3.3.5. Análisis e Interpretación de los Factores de Riesgo Psicosocial .....	32
CAPITULO IV .....	41
4. PLAN PREVENTIVO.....	41
4.1. Prevención de Riesgos Psicosociales .....	23
4.1.1. Medidas Preventivas ante las Exigencias Psicológicas .....	23
4.1.2. Medidas de Preventivas – Trabajo Activo y de Desarrollo.....	24
4.1.3. Medidas Preventivas ante la Inseguridad .....	25
4.1.4. Medidas Preventivas – Apoyo Social y Calidad de Liderazgo .....	26
4.1.5. Medidas Preventivas ante la Doble Presencia. ....	27

4.1.6. Medidas Preventivas – Estima.....	28
4.2. Indicadores y Fuentes de Verificación .....	23
4.3. Monitoreo .....	23
4.4. Evaluación .....	24
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	25
5.1. Conclusiones.....	25
5.2. Recomendaciones .....	26
6. BIBLIOGRAFÍA .....	27
7. ANEXOS.....	28
7.1. Programa de Bienestar Social y Responsabilidad Empresarial .....	28
7.2. Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales .....	28
7.3. Programa de Prevención del Uso y Consumo de Alcohol y Drogas. ....	28

## **Índice de Tablas**

Tabla 1. Factores de Riesgo Psicosocial según ISTAS 21 .....	28
Tabla 2. Exigencias Psicológicas.....	29
Tabla 3. Trabajo activo y posibilidades de desarrollo. ....	29
Tabla 4. Evaluación en base a la inseguridad .....	30
Tabla 5. Evaluación en base al apoyo social y calidad de liderazgo. ....	30
Tabla 6. Evaluación a base a doble presencia. ....	31
Tabla 7. Evaluación doble presencia parte 2 .....	31

Tabla 8. Evaluación en base a la autoestima. ....	31
Tabla 9. Valoración para cada dimensión .....	32
Tabla 10. Descripción del Procedimiento Estratégico.....	23
Tabla 11. Descripción Procedimiento Operativo. ....	24
Tabla 12. Descripción Procedimiento de Talento Humano.....	25
Tabla 13. Descripción del Procedimiento de Bodega.....	26
Tabla 14. Descripción del procedimiento Financiero.....	26
Tabla 15. Dimensiones y Subdimensiones. ....	31
Tabla 16. Nivel de Riesgo - Exigencias Psicológicas. ....	33
Tabla 17. Nivel de Riesgo - Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo.....	34
Tabla 18. Nivel de Riesgo - Inseguridad. ....	35
Tabla 19. Nivel de Riesgo - Apoyo Social y Calidad de Liderazgo. ....	36
Tabla 20. Nivel de Riesgo - Doble Presencia. ....	37
Tabla 21. Nivel de Riesgo - Estima. ....	38
Tabla 22. Consolidado de Resultados.....	39
Tabla 23. Medidas Preventivas ante las Exigencias Psicológicas. ....	23
Tabla 24. Medidas Preventivas - Trabajo Activo y de Desarrollo. ....	24
Tabla 25. Medidas Preventivas ante la Inseguridad. ....	25
Tabla 26. Medidas Preventivas - Apoyo Social y Calidad de Liderazgo. ....	26
Tabla 27. Medidas Preventivas ante la Doble Presencia. ....	27
Tabla 28. Medidas Preventivas - Estima. ....	28
Tabla 29. Monitoreo de las Medidas a Implementar. ....	24

# CAPÍTULO I

## 1. GENERALIDADES

### 1.1. Problema

El propósito fundamental del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en la organización es priorizar la seguridad y salud de los trabajadores. La Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), es sustancial en cualquier clase de Empresa dado que es la delegada de responder por la seguridad y salud de los operarios, la fuerza laboral se considera uno de los elementos más destacables en la optimización continua de la Empresa.

Investigaciones recientes han descubierto que los contextos laborales pueden afectar, o poner en riesgo la salud física y mental de los colaboradores, influyendo en el trabajo de los mismos, de modo que la evaluación continua de los riesgos psicosociales en cada ámbito laboral es necesaria.

El estrés laboral es el segundo problema de salud relacionado con el trabajo más frecuente en el Ecuador. Alrededor de la mitad de los trabajadores consideran que es habitual en su lugar de trabajo. Entre el 50 y el 60% de todos los días de trabajo perdidos se pueden atribuir al estrés laboral.

Las bajas relacionadas con el estrés tienden a ser más prolongadas que las derivadas de otras causas. Según datos del INEC, a lo largo de un período de nueve años el 28 % de los colaboradores ecuatorianos afirmó estar expuesto a riesgos psicosociales que afectaban a su bienestar mental.

MegaAuto es una empresa que se dedica al mantenimiento y reparación de vehículos

automotores, cuenta con una trayectoria de diez años de servicio al cliente. Se encuentra ubicada en la Panamericana Norte diagonal a la gasolinera “El Olivo”, la empresa, no cuenta con un Sistema de Gestión Técnica del Factor Riesgo Psicosocial para los colaboradores.

En el lapso del progreso de sus trabajos, los colaboradores de MegaAuto se ven expuestos a distintos factores de riesgo, por la utilización de maquinaria, equipos, y herramientas, en todas sus tareas, y también, por los riesgos asociados de otras ocupaciones.

La Empresa MegaAuto, ha visto la necesidad de contar con un Sistema de Gestión Técnica del Factor Riesgo Psicosocial ya que es preciso revisar y aplicar los nuevos requisitos, para mejorar los procesos tanto operativos, administrativos y la eficiencia en la Empresa.

La implementación del Sistema de Gestión Técnica del Factor Riesgo Psicosocial tiene como objetivo la prevención de accidentes y enfermedades en los colaboradores, asimismo, el aumento de la calidad del trabajo, estableciendo el mejoramiento constante creando conciencia y cultura de seguridad.

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo General**

Determinar la incidencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa MegaAuto.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

- Desarrollar el marco teórico de los riesgos psicosociales existentes en las áreas de trabajo de la empresa, permitiendo fundamentar el desarrollo de la investigación con referencia al tema de trabajo.
- Realizar el diagnóstico inicial de la empresa, identificando y evaluando el análisis del factor riesgo psicosocial existente entre los trabajadores de la empresa, mediante las herramientas metodológicas e instrumentos específicos enfocados en aspectos técnicos y legales, como interpretación de los resultados.
- Plantear un plan de salud ocupacional con énfasis en la prevención de los riesgos psicosociales, con el fin de minimizar el factor riesgo de exposición en períodos de corto, mediano y largo plazo.

## **1.3. Alcance**

En el presente trabajo de investigación se define el diseño de implementación del Sistema de Gestión Técnica del Factor Riesgo Psicosocial en la empresa MegaAuto, la cual cuenta con 18 trabajadores.

## **1.4. Justificación**

Identificar los riesgos psicosociales en el tema laboral se volvió importante y primordial, gracias a que se establece las ocasiones de riesgo que tiene el empleado, además considerando la normativa nacional como internacional, empezando desde la Constitución de la República del Ecuador su art. 326 principio 5 argumenta que: “Toda

persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”. (Ecuador, 2008).

La Decisión del Acuerdo de Cartagena 584, publicada en el Registro Oficial del Ecuador, Suplemento 461 de 15 noviembre de 2004, emite el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, que en su artículo 11 dispone que: "En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial, además de 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." (Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores, 2004)

El Ministerio de Relaciones Laborales afirma que “Los Factores y Riesgo Psicosociales son un gran problema para la: cultura organizacional, condiciones de trabajo, factores interpersonales, condiciones ergonómicas condiciones salariales, condiciones personales o individuales.” (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013)

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en sus estudios estadísticos revela que los accidentes laborales son frecuentes, pero se limitan a las condiciones físicas con un total de 19,945 de accidentes por actividad laboral, pero no relaciona los aspectos psicosociales. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2015).

Un estudio realizado por la Universidad de Guayaquil, plantea la importancia de identificar los factores de riesgo psicosocial, que se encuentra en el ambiente de trabajo del Hospital del IESS, teniendo como resultados que el estrés influye en un 12% y la satisfacción del trabajo en un 75%, y el 78% se están exponiendo a una enfermedad

profesional por el control del tiempo en el trabajo. (Chérrez, 2013)

Frente esta situación se expone llevar a cabo el diagnóstico de los riesgos psicosociales para determinar qué componentes son los que están influyendo a nivel físico, emocional y laboral en los colaboradores, complementariamente, se quiere desarrollar la guía de tácticas de prevención de riesgos psicosociales, constandingo temáticas como: protocolos de actuación frente riesgos detectados, desarrollo de ambientes de trabajo saludables, método de vida saludable, técnicas de relajación para el estrés laboral.

La guía de prevención de riesgos psicosociales favorece a los colaboradores de la Empresa MegaAuto, y a la vez favorece a la Empresa gracias a que decrece la incidencia de enfermedades ocupacionales, salvaguardando la salud tanto física, psíquica y la seguridad de los colaboradores de la Empresa.

La presente Investigación encuentra su justificación porque aspira generar consciencia de los riesgos laborales a los que está expuesto el personal operario y administrativo de la Empresa MegaAuto, las secuelas que comprometen para su desarrollo y para la salud ocupacional además de catalogar información complementaria que permita disminuir el impacto para la salud del personal, fomentar una actividad laboral sana y perfectamente balanceada en el ámbito en el que se desenvuelven los colaboradores de la empresa.

En cualquier clase de actividad laboral tienen la posibilidad de presentarse los accidentes y enfermedades profesionales produciendo secuelas como accidentes o anomalías de la salud ocupacionales en los colaboradores, inconveniente a su confort físico y mental, lo que acarrea a ser objeto de incapacidad temporal, persistente, parcial, total, absoluta.

La falta de gestión Técnica del Factor Riesgo Psicosocial para los Trabajadores de la Empresa MegaAuto también incide en el desempeño de las actividades de MegaAuto,

causando disminución del rendimiento, ausentismo laboral, y costos extras como atención médica.

Los datos del ambiente psicosocial de los colaboradores será de utilidad ya que se está realizando una Investigación relacionado a enfermedades laborales similares con factores de riesgo, los datos obtenidos en la presente Investigación aportarán a esta investigación, en la toma de decisiones de la Empresa destinado a la optimización de este aspecto fundamental para los colaboradores de la Empresa MegaAuto.

## **1.5. Metodología**

### **1.5.1. Métodos de Investigación**

**Metodología de Investigación Documental:** Este tipo de metodología de investigación se la usa para la recopilación de la base teórica, definir las técnicas de recopilación de la información necesaria para el desarrollo del estudio.

**Metodología cualitativa:** Se la usa para la recolección de la información a través de las encuestas y cuantificarlos en una tabla para su respectivo análisis.

**Metodología analítica – deductivo:** Permite la identificación de los antecedentes de la organización en la gestión de los Riesgos Psicosociales y analizar su impacto en el desempeño de los colaboradores de manera que se encuentren alternativas de mejora frente los riesgos identificados.

**Metodología Descriptiva:** Permitirá la interpretación de los resultados obtenidos en las encuestas para especificar propiedades, características y rasgos importantes en dicho fenómeno y correlacionarlo con la realidad de la organización y así hallar oportunidades de mejora.

### **1.5.2. Población**

Con el fin de obtener los resultados óptimos que nos ayuden a determinar los factores de riesgo psicosocial y que también permita evaluarlos, se realizó la encuesta a cada uno de los trabajadores, que están distribuidos en las diferentes áreas de la empresa MegaAuto.

### **1.5.3. Categorías y variables de estudio**

#### a) Categorías de estudio

- Información generalizada
- Interacción
- Factores psicosociales

#### b) Variables del estudio

- Información del colaborador
- Información de la formación del colaborador
- Relaciones Interpersonales internas y externas
- Apoyo de la sociedad
- Calidad de Liderazgo
- Desarrollo de las actividades laborales
- Requerimientos del puesto de trabajo.
- Compensaciones recibidas por la actividad laboral
- Turnos dobles
- Estima

### **1.5.4. Recolección de Información**

Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (ISTAS21)

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.

Los resultados de la aplicación del CoPsoQ-istas21 deben ser considerados como oportunidades para la identificación de aspectos a mejorar de la organización del trabajo. La evaluación de riesgos es un paso previo para llegar a una prevención racional y efectiva. (CoPsoQ-ISTAS, 2014).

Tabla 1. Factores de Riesgo Psicosocial según ISTAS 21

<b>GRUPO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL</b>	
Exigencias psicológicas	Exigencias Cualitativas
	Exigencias Cognitivas
	Exigencias Emocionales
	Exigencias de Esconder Emociones
	Exigencias Sensoriales
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Influencia
	Posibilidades de desarrollo
	Control sobre el tiempo de trabajo
	Sentido de la Tarea
	Integración en la Empresa
Relaciones sociales en la empresa y liderazgo	Previsibilidad
	Claridad del Rol
	Conflicto del Rol
	Calidad del Liderazgo
	Refuerzo
	Apoyo Social
	Posibilidades de Relación Social
	Sentimiento del Grupo
Compensaciones	Inseguridad
	Estima
Doble presencia	Doble presencia

Fuente: (CoPsoQ-ISTAS, 2014).

Elaborado por: El Autor.

### 1.5.5. Valoración de los Riesgos Psicosociales

En la valoración de Riesgos Psicosociales son asociados a las respuestas dadas por los colaboradores cuando realicen las encuestas, por lo que se aconseja inducir a los colaboradores responder de la forma más sincera posible.

Cada pregunta de este cuestionario tiene cinco opciones de respuesta, pero la respuesta solo es reflejada en una opción, cada opción tiene un puntaje, el cual será sumado en el resultado final.

- Apartado 1  
Evaluación en base a las exigencias psicológicas.

Tabla 2. Exigencias Psicológicas

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Solo Algunas Veces	Nunca
1. ¿Tienes que trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0
2. ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
3. ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	4	3	2	1	0
4. ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	4	3	2	1	0
5. ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	4	3	2	1	0
6. ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	4	3	2	1	0

Fuente: (CoPsoQ-ISTAS, 2014).

Elaborado por: El Autor.

- Apartado 2  
Evaluación en base al trabajo activo y posibilidades de desarrollo.

Tabla 3. Trabajo activo y posibilidades de desarrollo.

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Solo alguna Veces	Nunca
7. ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	4	3	2	1	0
8. ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	4	3	2	1	0
9. ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	4	3	2	1	0
10. ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	4	3	2	1	0
11. Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	4	3	2	1	0
12. ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	4	3	2	1	0
13. ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	4	3	2	1	0
14. ¿Te sientes comprometido con tu profesión?	4	3	2	1	0
15. ¿Tienen sentido tus tareas?	4	3	2	1	0
16. ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	4	3	2	1	0

Fuente: (CoPsoQ-ISTAS, 2014).

Elaborado por: El Autor.

- Apartado 3

Evaluación en base a la inseguridad.

Tabla 4. Evaluación en base a la inseguridad

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Solo alguna Veces	Nunca
17. En estos momentos, ¿estás preocupado/a? por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro	4	3	2	1	0
18. por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
19. Por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, ¿que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.).	4	3	2	1	0
20. por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	4	3	2	1	0

Fuente: (CoPsoQ-ISTAS, 2014).

Elaborado por: El Autor.

- Apartado 4

Evaluación en base al apoyo social y calidad de liderazgo.

Tabla 5. Evaluación en base al apoyo social y calidad de liderazgo.

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Solo alguna Veces	Nunca
21. ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	4	3	2	1	0
22. ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	4	3	2	1	0
23. ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?	4	3	2	1	0
24. ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	4	3	2	1	0
25. ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	4	3	2	1	0
26. ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?	4	3	2	1	0
27. ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?	4	3	2	1	0
28. En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	4	3	2	1	0
29. ¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	4	3	2	1	0
30. ¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	4	3	2	1	0

Fuente: (CoPsoQ-ISTAS, 2014).

Elaborado por: El Autor.

- Apartado 5

Evaluación en base a doble presencia. Si el colaborador, deberá continuar al apartado 6.

Tabla 6. Evaluación a base a doble presencia.

PREGUNTA	
<b>31. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?</b>	<b>Respuestas</b>
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas	4
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	3
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	2
Sólo hago tareas muy puntuales	1
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	0

Fuente: (CoPsoQ-ISTAS, 2014).

Elaborado por: El Autor.

Tabla 7. Evaluación doble presencia parte 2

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Solo alguna Veces	Nunca
32. Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
33. Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
34. ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	4	3	2	1	0

Fuente: (CoPsoQ-ISTAS, 2014).

Elaborado por: El Autor.

- Apartado 6

Evaluación en base a la autoestima.

Tabla 8. Evaluación en base a la autoestima.

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Solo alguna Veces	Nunca
35. Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	4	3	2	1	0
36. En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	4	3	2	1	0
37. En mi trabajo me tratan injustamente	4	3	2	1	0
38. Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado.	4	3	2	1	0

Fuente: (CoPsoQ-ISTAS, 2014).

Elaborado por: El Autor.

### 1.5.6. Análisis de los Resultados

Los resultados se los obtiene de la sumatoria de la estimación de las respuestas obtenidas de los cuestionarios.

Tabla 9. Valoración para cada dimensión

Apartado	Dimensión psicosocial	Situaciones para la población ocupada de referencia		
		verde	amarillo	Rojo
1	Exigencias psicológicas	De 0 a 7	De 8 a 10	De 11 a 24
2	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos)	De 40 a 26	De 25 a 21	De 20 a 0
3	Inseguridad	De 0 a 1	De 2 a 5	De 6 a 16
4	Apoyo social y calidad de liderazgo	De 40 a 29	De 28 a 24	De 23 a 0
5	Doble presencia	De 0 a 3	De 4 a 6	De 7 a 16
6	Estima	De 16 a 13	De 12 a 11	De 10 a 0

Fuente: (CoPsoQ-ISTAS, 2014).

Elaborado por: El Autor.

#### a) Interpretación de los resultados

De acuerdo a la tabla 9, las puntuaciones se los clasifica por intervalos, los mismos que se les asigna un color, y el significado de ello es lo siguiente:

- Verde: es el nivel de exposición más permisible.
- Amarillo: nivel de exposición intermedio.
- Rojo: nivel de exposición considerado desfavorable para la salud.

Este último nos servirá para analizar las oportunidades de mejora.

#### b) Adaptación de los resultados de la evaluación

La Matriz de Riesgos Laborales por Puesto de Trabajo está diseñada para realizar la evaluación de riesgos en base al puesto de trabajo de cada trabajador mediante el análisis del rol que desempeña cada trabajador. (Ministerio de Trabajo, 2015).

La adaptación de los resultados de la evaluación ISTAS 21 a la matriz proporciona la ayuda para la gestión del riesgo adoptando medidas tanto correctivas como preventivas.

## **CAPITULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Factores Psicosociales de Riesgo**

Estos, son factores probables de daño a la salud, son negativos y pueden afectar tanto a la salud física como a la psicológica del trabajador. Son factores de estrés que fácilmente 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. (Ministerio de Trabajo, 2015).

Estas situaciones afectan habitualmente de forma importante y grave la salud de los trabajadores, afectando su capacidad física, social y mental, formando un clima laboral autoritario y desconsiderado, este es un factor psicosocial de riesgo, pero también es una razón propicia para que aparezcan riesgos psicosociales como la violencia, el abuso y el acoso en el trabajo. No es raro que los riesgos psicosociales tengan consecuencias mentales graves, que alteren el equilibrio mental de la persona con afectaciones claramente psicopatológicas o psiquiátricas. (Ministerio de Trabajo, 2015).

#### **2.2. Dimensiones Psicosociales**

Cada una de las dimensiones están conformadas por conceptos diferentes que la correlacionan con la organización (MegaAuto) y las condiciones laborales que la misma presenta, tanto en los requerimientos psicosociales, aspectos sociales, doble presencia, compensación, liderazgo.

#### **2.3. Exigencias Psicológicas**

Para las exigencias psicológicas se analizan desde dos aspectos tanto cognitiva como emocional o también conocidas como exigencias psicológicas, mientras que las exigencias cuantitativas están relacionadas con el tiempo y el volumen de trabajo en la

organización. (Abdalah, 2015).

#### **2.4. Exigencias Psicológicas Cuantitativas**

Está relacionada con la cantidad de trabajo y el tiempo que tome para realizar el trabajo dependiendo del ritmo, intensidad en el trabajo, la cantidad de trabajo, las exigencias en la cantidad de trabajo son provocada ya sea por la falta del personal, la mala organización del trabajo como también puede deberse a la necesidad de aumentar las horas de trabajo con la finalidad de tener un mejor el salario. (García, 2014).

#### **2.5. Exigencias de Esconder Emociones**

Las exigencias que se tiene para mantener una postura neutral, principalmente cuando el trabajo depende de la interacción con el cliente o usuario. Cada trabajo tiene sus requerimientos dependiendo del tipo de labor que se realiza, el servicio a los clientes no puede ser omitido por ser un requerimiento para mejorar la calidad del trabajo, el cual también tiene sus riesgos para el que brinda el servicio. (García, 2014).

#### **2.6. Exigencias Psicológicas Emocionales**

El realizar un determinado trabajo también requiere interactuar ya sea con sus compañeros, jefes y los clientes o usuarios, la exigencia de no involucrar la vida personal o las emociones con el trabajo es importante. (García, 2014).

#### **2.7. Exigencias Psicológicas Cognitivo**

Los requerimientos para realizar el trabajo con mayor eficiencia están en la posibilidad de desarrollarse como profesionales, en donde se depende de la organización, así como contar con los recursos para llevar acaba el desarrollo profesional, con la finalidad de reforzar la autoestima y confianza de los trabajadores, pero también puede ser todo lo contrario si no se dieran los factores. (García, 2014).

## **2.8. Riesgos Psicosociales**

Son situaciones que afectan la salud, mientras que los factores de riesgo psicosociales constan de diferentes factores que a su vez se pueden afectar de diferentes formas, mientras que el riesgo psicosocial tiene más probabilidades de provocar graves consecuencias y como afectan los derechos de los trabajadores que están reconocidos en casi todas las constituciones, por lo que tiene sustento legal tanto en el Ecuador y principalmente en países internacionales. (Jiménez, 2011)

## **2.9. Cultura Organizacional**

La cultura organizacional se fundamenta en los valores, creencias y principios que constituyen las bases del sistema gerencial de una organización, como también a los procedimientos y a las conductas.

Existen diferentes tipos de culturas organizacionales que son la cultura dominante, que es aquella que demuestra y expresa los valores centrales; la subcultura, que son la cultura que reflejan problemas que expresan sus miembros. (García B. , 2018).

## **2.10. Condiciones Ambientales de Trabajo**

Al hablar de condiciones ambientales se refiere a los aspectos que conforman el entorno laboral, como las herramientas proporcionadas por las empresas o instituciones a los trabajadores con la finalidad de establecer condiciones idóneas para el cumplimiento del trabajo, si las circunstancias no son las adecuadas provocan insatisfacción, que interfieren con la calidad del trabajo y con la salud de los trabajadores. (Luisa., 2005).

## **2.11. Ritmo de Trabajo**

Todo trabajo requiere un tiempo para que pueda ser finalizado debidamente, pero no

siempre se toma en consideración el tiempo necesario para cumplir con determinado trabajo, como por ejemplo en muchas instituciones se exige cumplir con un trabajo en un corto tiempo, el aumento de la cantidad de trabajo, que a su vez provoca la rivalidad entre compañeros que se sienten amenazados por los que acatan las exigencias en el trabajo. (Mansilla F., & Favieres A., 2014)

### **2.12. Carga de Trabajo**

La carga en el trabajo son condiciones en la que los trabajadores se ven obligados a llegar a un determinado límite físico (el cumplimiento del trabajo requiere un esfuerzo físico, por lo que provoca la fatiga) como psicológico (cuando las habilidades cognitivas son usadas frecuentemente para el cumplimiento del trabajo, generando la fatiga cognitiva). Por lo que se considera como un factor de riesgo. (Mansilla F., & Favieres A., 2014).

### **2.13. Apoyo Social**

Las interacciones sociales son también tomadas en consideración en los factores de riesgo psicosocial que afectan en el trabajo, existen tipos de apoyos, el apoyo emocional, es considera uno de los más importantes por su relación con la empatía, la confianza y muchos otros aportes emocionales que ayuda con la socialización. (García B. , 2018).

### **2.14. Doble Presencia**

Cada trabajo debe responder a determinadas jornadas laborales, para evitar restar importancia al tiempo que se dedique a la familia o la vida personal, pero cuando las exigencias del trabajo limitan la convivencia con la familia la persona se ve forzada a aumentar sus esfuerzos tanto para el trabajo como para la familia. Es decir, el doble trabajo es la exigencia simultánea de interactuar tanto en el ambiente de trabajo y el ambiente doméstico. (Abdalah, 2015).

## **2.15. Inseguridad**

La inseguridad se relaciona con la estabilidad del trabajo, se consideran también los cambios de horas, jornadas, salarios y el tipo de trabajo causando en los trabajadores estrés que termina afectando la salud. (Abdalah, 2015).

## **2.16. Estima**

La estima consiste en el reconocimiento y respeto recibido por jefes y compañero de trabajo, representa una compensación psicológica como resultado del trabajo realizado, las condiciones de trabajo, apoyo y el recibir un trato justo. (García M. , 2014).

## **2.17. Calidad de Vida en el Trabajo**

Existe una relación entre el bienestar social y la producción activa de los trabajadores, su estudio determinó que los trabajadores con un buen estado de salud y que este satisfecho con su trabajo, aportarán más en la productividad de la empresa u organización, el tema es de alta complejidad y existen muchas investigaciones sobre el tema tanto internacionales como nacionales, se trabaja desde la salud de los trabajadores y el desarrollo de instrumentos. (A. Correa & Y. Giuliani, 2013).

## **2.18. Principales Riesgos Psicosociales**

### **2.18.1. Estrés**

Este quizás es el riesgo psicosocial más común y más nombrado porque actúa como respuesta general a todos los factores psicosociales de riesgo. Es un estado caracterizado por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación por parte del trabajador de no poder afrontarlos. (INSST, 2015).

### **2.18.2. Violencia**

Este es probablemente el segundo riesgo psicosocial en orden de importancia. La violencia es algo que se vive a diario en muchas organizaciones. La violencia es un

marcador de nuestra sociedad que se ha trasladado al marco laboral en el que ha ido aumentando cada vez más en los últimos años y que al día está afectando notablemente. (INSST, 2015).

### **2.18.3. Acoso Laboral**

El acoso laboral es muy común en el puesto de trabajo, pero por sus características y por algunas de sus consecuencias es tomado en cuenta como un riesgo psicosocial laboral y no sólo como forma de violencia laboral. Las consecuencias de los atentados a la propia dignidad e integridad del trabajador no tienen ni la misma forma, ni la misma naturaleza que puede tener un atraco o el mal trato de una persona. Los efectos del acoso laboral en la salud de los trabajadores son de mucha importancia por lo que es importante tener en cuenta como punto principal en cuanto a medidas de prevención se refiere. (INSST, 2015)

### **2.18.4. Acoso Sexual**

Este es planteado también como una de las prioridades en cuanto a prevención ya que es muy frecuentemente, sin embargo, el acoso sexual tiene igualmente un contexto propio, unas formas específicas y unas consecuencias especiales que hace que no se coloque en el grupo de violencia en el trabajo o el acoso laboral. El acoso sexual ha generado trabajos, 25 estudios empíricos sobre sus consecuencias, por lo que puede ser considerado como un riesgo laboral específico. (INSST, 2015).

### **2.18.5. Inseguridad Contractual**

La inseguridad laboral ha existido toda una vida en las organizaciones, pero las nuevas condiciones que ponen en emergencia de trabajo como, la globalización y los procesos empresariales actuales de fusión, absorción, deslocalización, disminución de plantillas y cambio de línea productiva ha hecho que la inseguridad en el trabajo sea actualmente un riesgo laboral con categoría propia, tanto por su extensión como por sus efectos. (INSST, 2015).

### **2.18.6. Burnout**

Como en el caso del estrés antes mencionado, el burnout es un desgaste profesional, ya que no consiste en una situación o hecho que acontece a causa de la empresa o el trabajo, como es el caso del acoso laboral, la violencia sexual, entre otros. El desgaste profesional es el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina causando fatiga emocional y cansancio al momento de realizar actividades propias del trabajo. (INSST, 2015).

### **2.18.7. Otros Riesgos Psicosociales**

Estos riesgos no solo se originan en el puesto de trabajo, sino que también pueden generarse en el hogar del trabajador afectando sus labores diarias como son el trabajo. (INSST, 2015).

#### **a) Conflicto familia - trabajo**

La mezcla entre trabajo y familia nunca ha sido un tema fácil de tratar. Desde hace mucho y por razones económicas, la mujer entra a formar parte de la fuerza de trabajo en condiciones de igualdad teniendo a su cargo más responsabilidades, ya no solo en el hogar, ahora también en el trabajo. (INSST, 2015).

#### **b) Trabajo Emocional**

El perfil de factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo y de estrés y de riesgos psicosociales se ha modificado de forma notoria. Uno de los aspectos emergentes del mismo es el trabajo emocional, un tipo de trabajo en el que la regulación de las emociones forma parte importante del mismo. (INSST, 2015).

## **2.19. Referencia Normativa**

### **2.19.1. Referencia Normativa Internacional**

El Convenio 100 de la Organización Internacional del Trabajo, ratificado por el Ecuador y publicado en el Registro Oficial No. 177 del 03 de abril de 1957, determina la igualdad de remuneración entre la mano de obra masculina y la mano de obra femenina por un trabajo de igual valor, estableciendo que las tasas de remuneración sean fijadas sin discriminación en cuanto al sexo.

El Convenio 111 de la Organización Internacional del Trabajo, relativo a la discriminación, ratificado por nuestro país el 30 de julio de 1962, señala varios aspectos concernientes a la discriminación en el empleo y la ocupación.

El Convenio 156 de la Organización Internacional del Trabajo, ratificado por nuestro país y publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 641 del 15 de febrero de 2012 , hace referencia a la igualdad de oportunidades y de trato entre trabajadores y trabajadoras con responsabilidades familiares; en su artículo 3 señala que: "...con miras a crear la igualdad efectiva de oportunidades y de trato entre trabajadores y trabajadoras, cada país Miembro deberá incluir entre los objetivos de su política nacional el de permitir que las personas con responsabilidades familiares que desempeñen o deseen desempeñar un empleo ejerzan su derecho a hacerlo sin ser objeto de discriminación y, en la medida de lo posible, sin conflicto entre sus responsabilidades familiares y profesionales."

La Decisión del Acuerdo de Cartagena 584, publicada en el Registro Oficial del Ecuador, Suplemento 461 de 15 noviembre de 2004, emite el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, que en su artículo 11 dispone que: "En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud

en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial, además de 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."

### **2.19.2. Referencia Normativa Nacional.**

La Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 11 referente a los principios de aplicación de derechos, establece la igualdad de todas las personas y el total goce de los derechos, deberes y obligaciones. "Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos." (Ecuador, 2008).

Ley de Seguridad Social del 2001 en su Art. 155, del seguro general de riesgos del trabajo da garantía de protección de los empleadores como de sus afiliados, aplicando programas preventivos del riesgo presenten durante las jornadas de trabajo y las compensaciones por el daño provenientes por acciones de trabajo 39 como de enfermedades profesionales. (IESS, Ley de Seguridad Social, 2001).

Código del Trabajo en sus artículos 42 y 220, dispone las obligaciones del empleador, indicando que se deberá garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación en el trato de trabajadores y contratos colectivos. (Ministerio de Trabajo, 2015).

## **CAPITULO III**

### **3. DIAGNÓSTICO INICIAL**

#### **3.1. Descripción de la Empresa**

MegaAuto quien es representada por el Ing. Pablo García, con número de RUC 1001832375001, es una empresa mediana ubicada en la provincia de Imbabura cantón Ibarra, sector el olivo en el panamericano norte diagonal a la gasolinera del olivo, dedicada al mantenimiento y reparación de vehículos automotores contando con dos centros de trabajo.

Dentro de las instalaciones de la empresa, abarca áreas tales como: oficinas, enderezada, reparada, pintura, pulido, mecánica, y bodega.

Cuenta con 12 trabajadores en las áreas de gerencia, administración y operativas, identificando 7 puestos como:

- OFICINA: cuenta con 2 colaboradores en el área administrativa.
- ÁREA DE ENDEREZADA: cuenta con 2 operarios.
- ÁREA DE REPARACIÓN: cuenta con 2 operarios.
- ÁREA DE PINTURA: cuenta con 2 operadores.
- ÁREA DE PULIDO: cuenta con 1 operadores.
- ÁREA DE MANTENIMIENTO MECÁNICO: cuenta con 2 operadores.
- BODEGA: cuenta con 1 colaborador.

Logo institucional:



*figura 1. Logo de la empresa*

Fuente Mega Auto

Eslogan:



*figura 2. Eslogan de la empresa*

Fuente Mega Auto

### **3.1.1. Datos Generales**

**Registro Único de Contribuyentes (RUC):** 1001832375001

**Razón Social:** Mega Auto.

**Representante Legal:** Pablo García

**Actividad Económica:** mantenimiento y reparación de vehículos automotores.

**Tamaño de la Empresa:** mediana

## Ubicación:

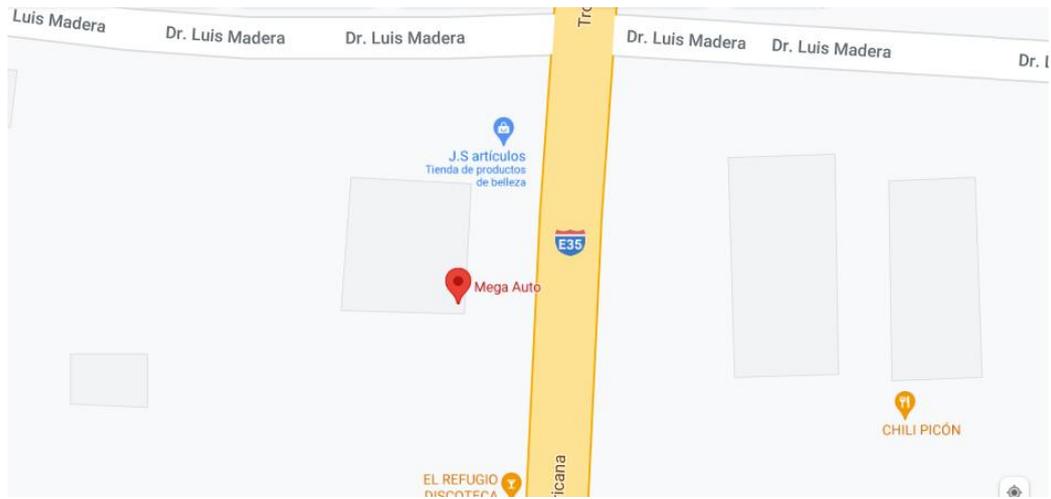


figura 3. Ubicación Mega Auto

Fuente: Google maps

**Provincia:** Imbabura

**Cantón:** Ibarra

**Dirección:** Panamericana Norte, Diagonal a la Estación Los Olivos.

## Contactos:

**Convencional:** (06)2604920

**Mail:** [mega.auto.ibarra@hotmail.com](mailto:mega.auto.ibarra@hotmail.com)

### 3.1.2. Número de Colaboradores

**Hombres:** 10

**Mujeres:** 2

**Discapacitados:** 0

### **3.1.3. Misión**

Cumplir con la satisfacción de servicio a nuestros clientes brindándoles el mejor trato, respeto y confiabilidad con productos y servicios de muy alta calidad con precios competitivos y rápido tiempo de entrega.

### **3.1.4. Visión**

Conseguir ser líderes en el mercado con una filosofía propia de servicio donde nuestra empresa pueda desarrollarse y llegar a cumplir metas que colaboren con el crecimiento de la sociedad cuidando el medio ambiente.

### **3.1.5. Valores Corporativos**

- Integridad, Honestidad y Transparencia, es el sello que nos caracteriza.
- Excelente servicio y respeto a nuestros clientes y usuarios.
- Profesionalismo, Creatividad y Eficiencia en todas las labores y actividades.
- Trabajo en equipo con respeto, iniciativa y creatividad.
- Compromiso con el respeto al medio ambiente.
- Capacidad para tomar decisiones responsables y flexibilidad para aceptar los cambios.

### **3.1.6. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo**

MegaAuto tienen como principios y valores, a desarrollar sus actividades de servicio y atención a nuestros clientes en la reparación y mantenimiento de vehículos automotores, que por mandato Constitucional le corresponde, preservar y mantener la salud de sus trabajadores, técnicos y empleados, previniendo siempre accidentes y enfermedades derivados del trabajo, protegiendo sus recursos materiales bajo un ambiente de trabajo sano y seguro; para cuya

finalidad cumplirá con la legislación nacional e internacional vigente en la gestión de salud y seguridad en el trabajo, siendo éste sistema parte fundamental de la organización.

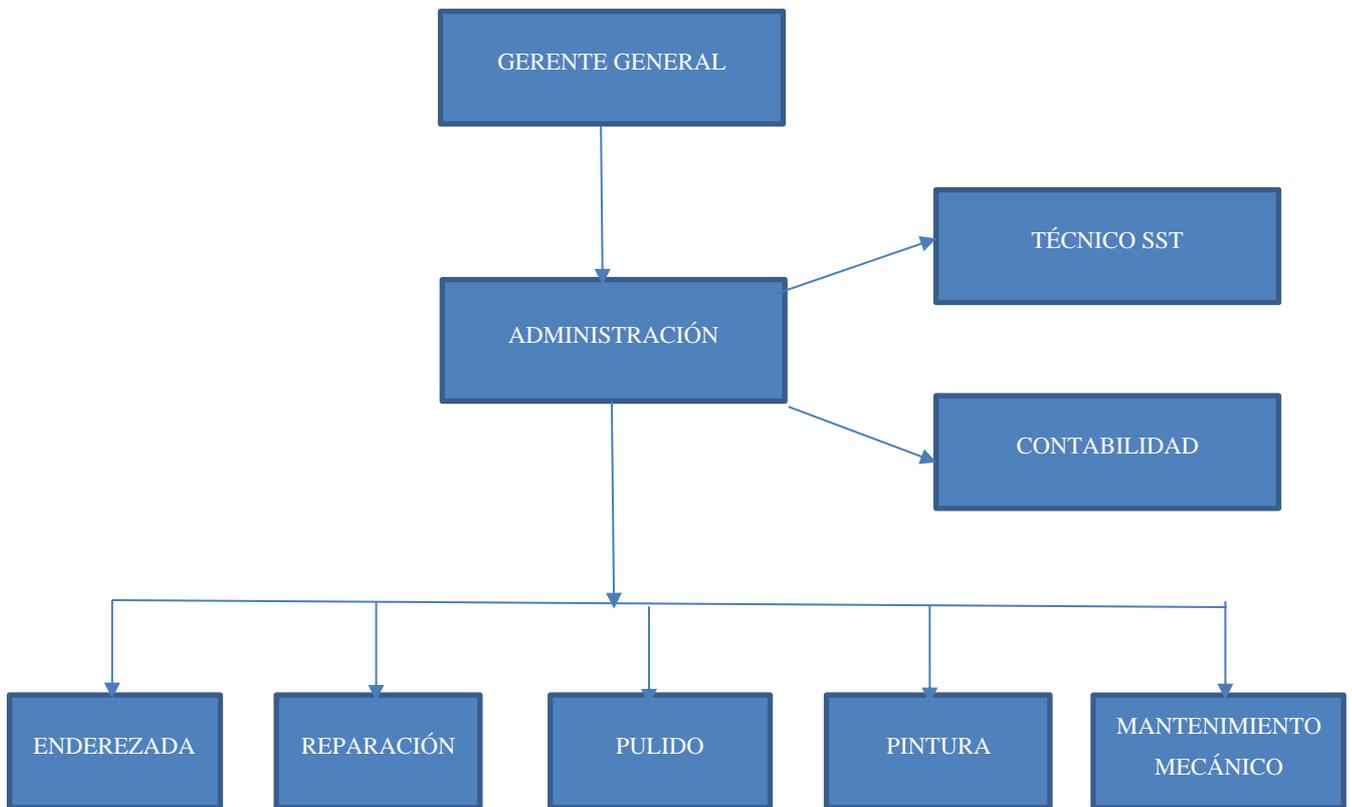
La Empresa utilizará programas de control y de revisión sistemática de los procesos, incorporando dentro de los mismos la mejora continua. El cumplimiento de esta política es responsabilidad de todos quienes hacemos la Empresa, contratistas, proveedores y miembros de las diferentes comunidades; y, que garantice su cumplimiento de motivar al personal, se implementará programas de formación y capacitación, conjuntamente se evaluará el cumplimiento de las normas de seguridad, siendo los mejores evaluados y beneficiados en el Plan de Incentivos a nuestros trabajadores.

MegaAuto será responsable del cumplimiento y socialización de esta política y de su actualización periódica; al mismo tiempo que garantiza la asignación de los recursos financieros, humanos y tecnológicos necesarios”.

La presente Política estará a disposición a todo el personal y al público en general.

### **3.17. Estructura Organizacional**

La estructura organizacional de la empresa es de carácter piramidal y jerárquico.



*figura 4. Organigrama Mega Auto*

Elaborado: El Autor

### **3.1.7. Mapa de Procesos**

MegaAuto actualmente cuenta con el siguiente mapa de procesos:

- Procesos de Dirección: están vinculados a los procesos de coordinación gerencial.
- Procesos Operativos: son los procesos claves para la producción.
- Procesos de Soporte y Apoyo: ayudan a los procesos productivos a operar de una manera eficaz y eficiente.

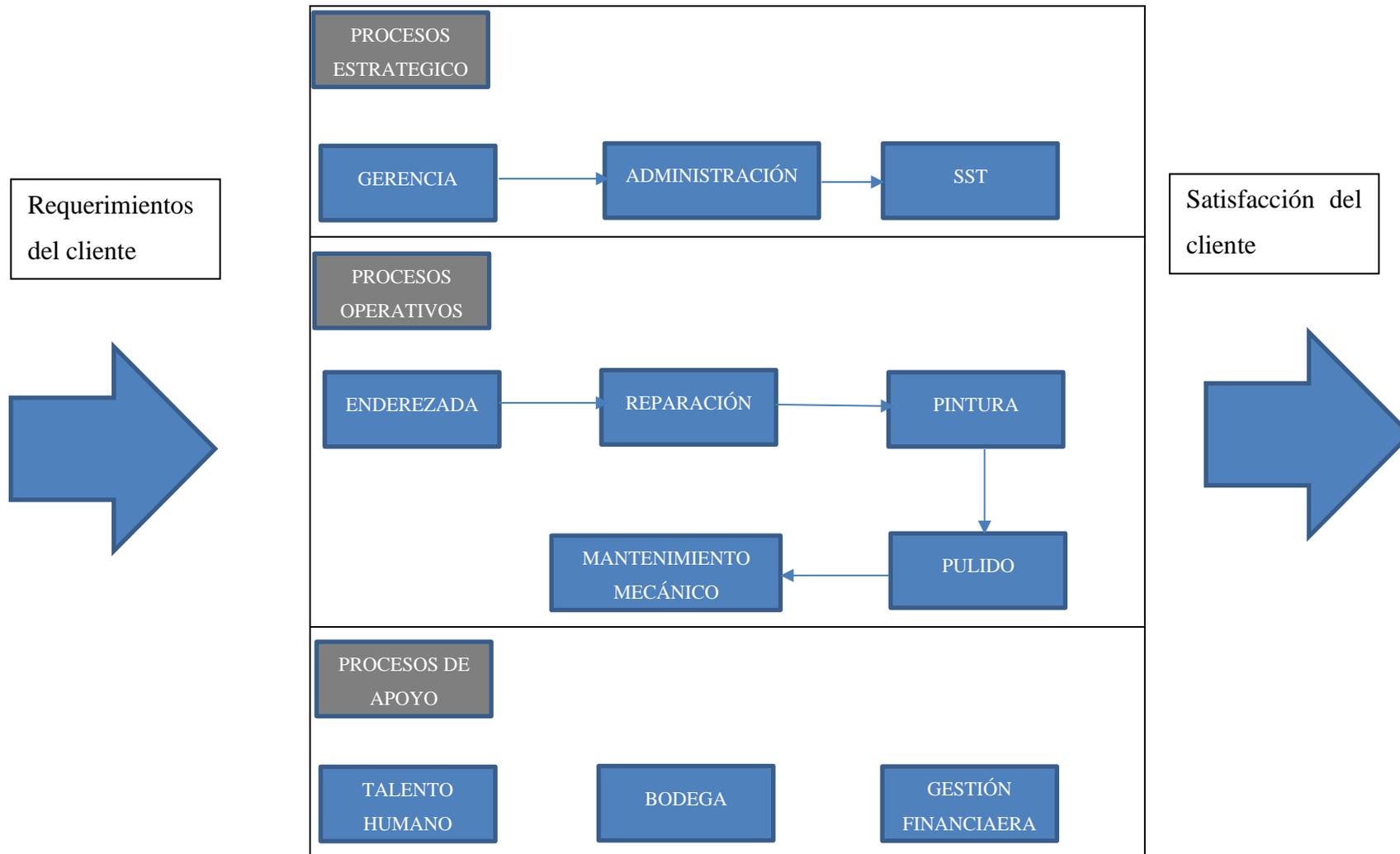


figura 5. Diagrama de Procesos Mega Auto.

Elaborado por: El Autor

### 3.2. Levantamiento de Procesos Propios de la Organización

#### 3.2.1. Procesos Estratégicos

##### a) Descripción del Procedimiento

Tabla 10. Descripción del Procedimiento Estratégico

NRO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS O REGISTROS
1	Gerente	Definición de políticas de la organización	Políticas
3	Gerente	Desarrollo plan estratégico	Plan Estratégico
4	Administración	Cumplir políticas y plan estratégico	Plan estratégico, políticas
5	SST	Verificar los requerimientos del SGS	Ordenes de trabajo
6	Administración	Verificar recursos necesarios	Ordenes de trabajo
7	Gerente	Asignación de recursos	Inventario de activos y pasivos
8	SST	Verificar cumplimiento de procedimientos SST	Normativa legal, registros, procedimientos, reglamentos.
9	Gerente	Dirección a los departamentos	Informes de gestión

Fuente: Mega Auto. Elaborado por: El Autor

##### b) Flujograma de Proceso

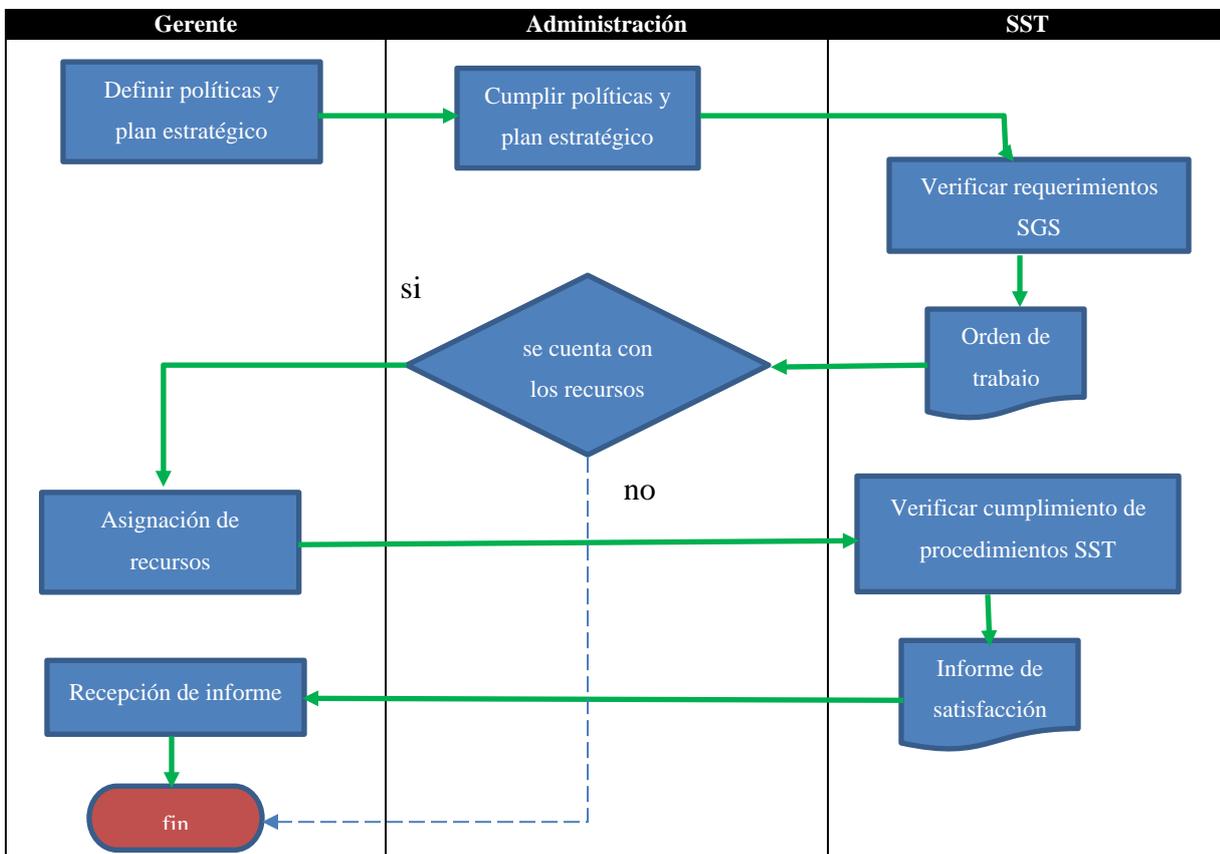


figura 6. Flujograma de proceso estratégico. Elaborado por: El Autor

### 3.2.2. Procesos Operativos

#### a) Descripción del Procedimiento

Tabla 11. Descripción Procedimiento Operativo.

NRO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	MATERIALES Y HERRAMIENTAS
1	Enderezada	Enderezar partes estructurales automóvil	Combo, ventosas
3	Reparación	Reparar partes estructurales automóvil	Suelda, combo, amoladora
4	Pintura	Mancillar y pintar partes estructurales automóvil	Macilla, espátulas, pintura, disolvente, compresor, pistola de pintura
5	Pulida	Pulir partes estructurales automóvil	Lijas, amoladora, pulimento
6	Mantenimiento mecánico	Realizar mantenimiento preventivo y correctivo partes funcionales automóvil	Computador, herramientas manuales de mecánica, accesorios de vehículos, aceite, grasa, combustibles

Fuente: Mega Auto.  
Elaborado por: El Autor.

#### b) Flujogramas de proceso

##### - Mantenimiento mecánico

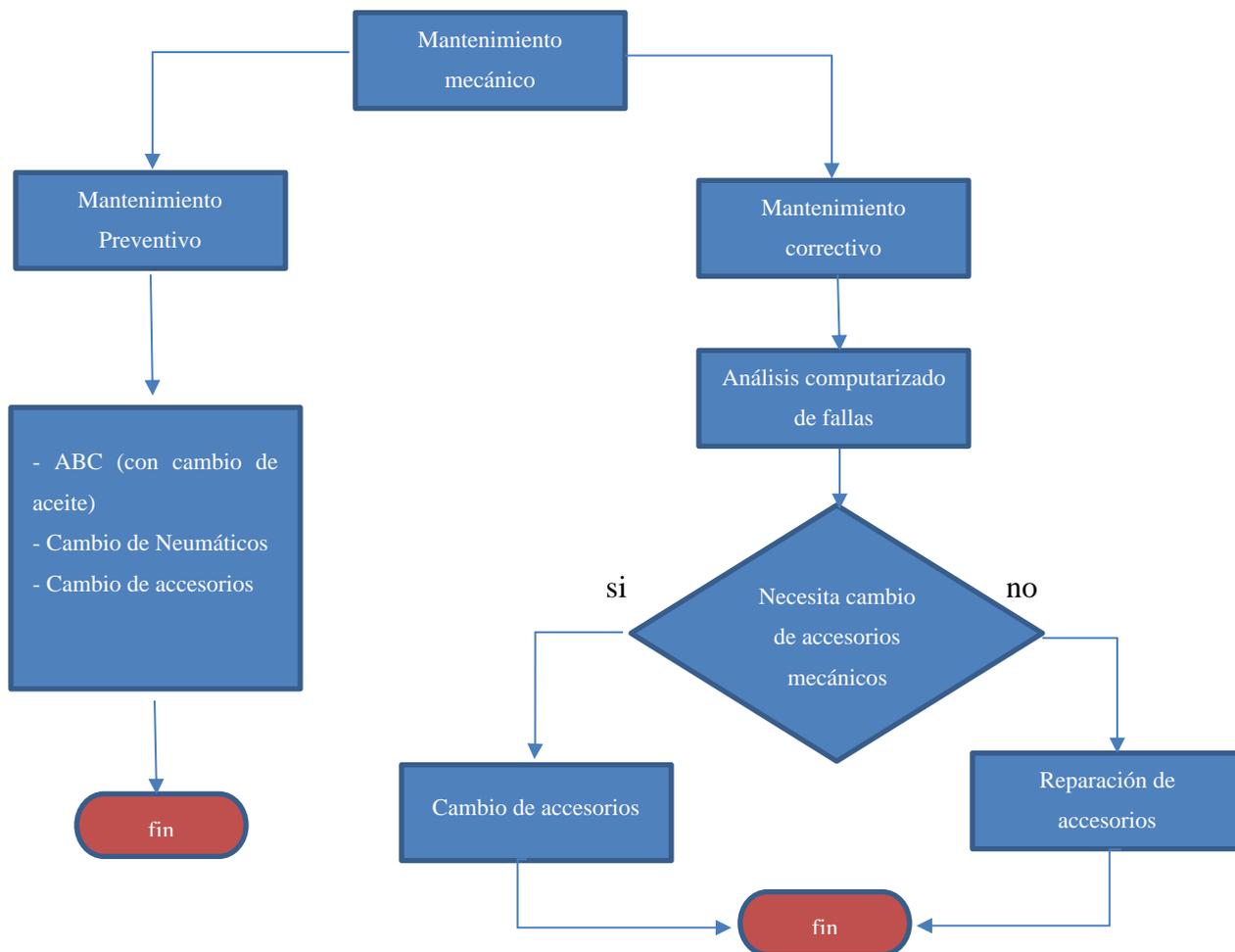


figura 7. Flujograma Mantenimiento Mecánico.

Elaborado por: El Autor

- Flujograma Integral

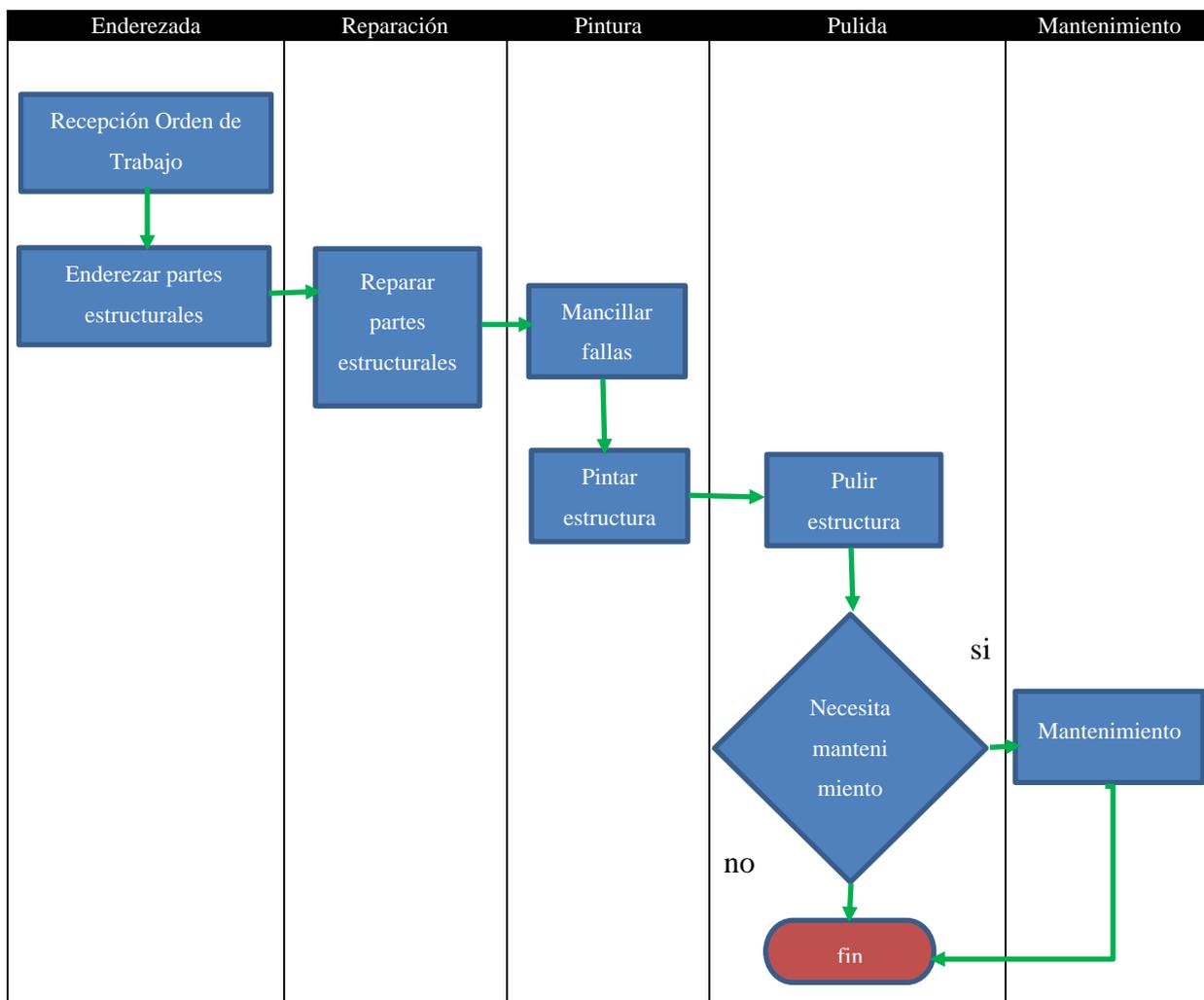


figura 8. Flujograma Integral del Proceso Operativo.

Elaborado por: El Autor

### 3.2.3. Procesos de Apoyo

#### a) Descripción del Procedimiento

Tabla 12. Descripción Procedimiento de Talento Humano.

NRO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1	Talento Humano	Recepción de carpetas nuevos colaboradores	Hojas de Vida
3	Talento Humano	Entrenamiento y capacitación	Políticas, normativas, reglamentos, procedimientos
4	Talento Humano	Gestión de Nómina, roles de pago, actas de finiquito	Nómina, roles de pago
5	Talento Humano	Manejo de plataformas Gubernamentales	Registros

Fuente: Mega Auto. Elaborado por: Autor.

Tabla 13. Descripción del Procedimiento de Bodega.

<b>NRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>
1	Bodega	Recepción de materiales, Insumos y Herramientas	Registros
3	Bodega	Despacho de materiales, Insumos y Herramientas	Ordenes de trabajo, registro de despacho
4	Bodega	Inventario de materiales, Insumos y Herramientas	Informe de Inventarios

Fuente: Mega Auto.

Elaborado por: El Autor.

Tabla 14. Descripción del procedimiento Financiero.

<b>NRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>
1	Gestión Financiera	Pagos de órdenes de compra, de nómina, servicios básicos e impuestos.	Facturas, órdenes de pago
3	Gestión Financiera	Cobros por órdenes de trabajo ejecutadas	Ordenes de cobro, facturas emitidas
4	Gestión Financiera	Balance Financiero	Informe de balance financiero

Fuente: Mega Auto.

Elaborado por: EL Autor.

## b) Flujogramas de Procesos

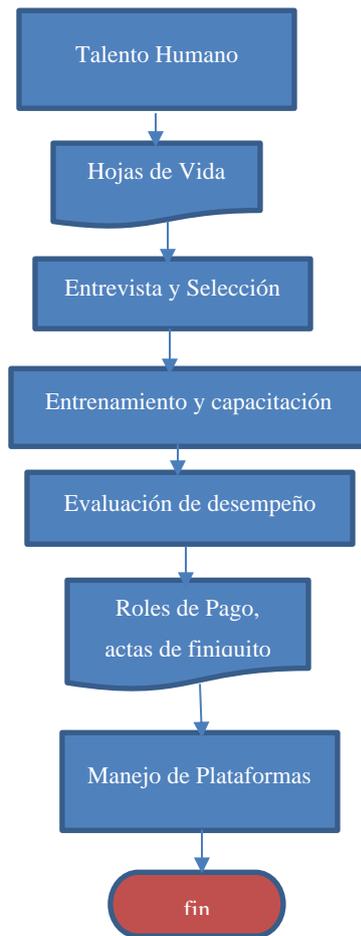


figura 9. Flujograma de Proceso de Talento Humano  
Elaborado por: El Autor

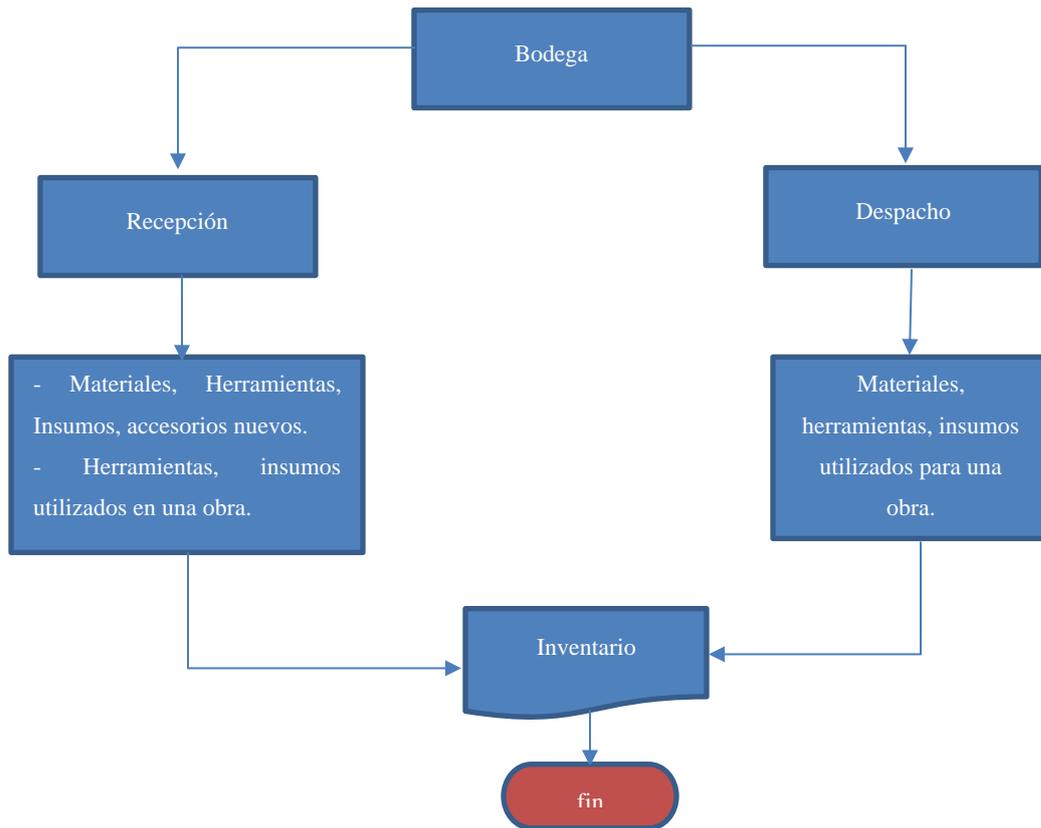


figura 10. Flujograma de Proceso de Bodega. Elaborado por: Autor.

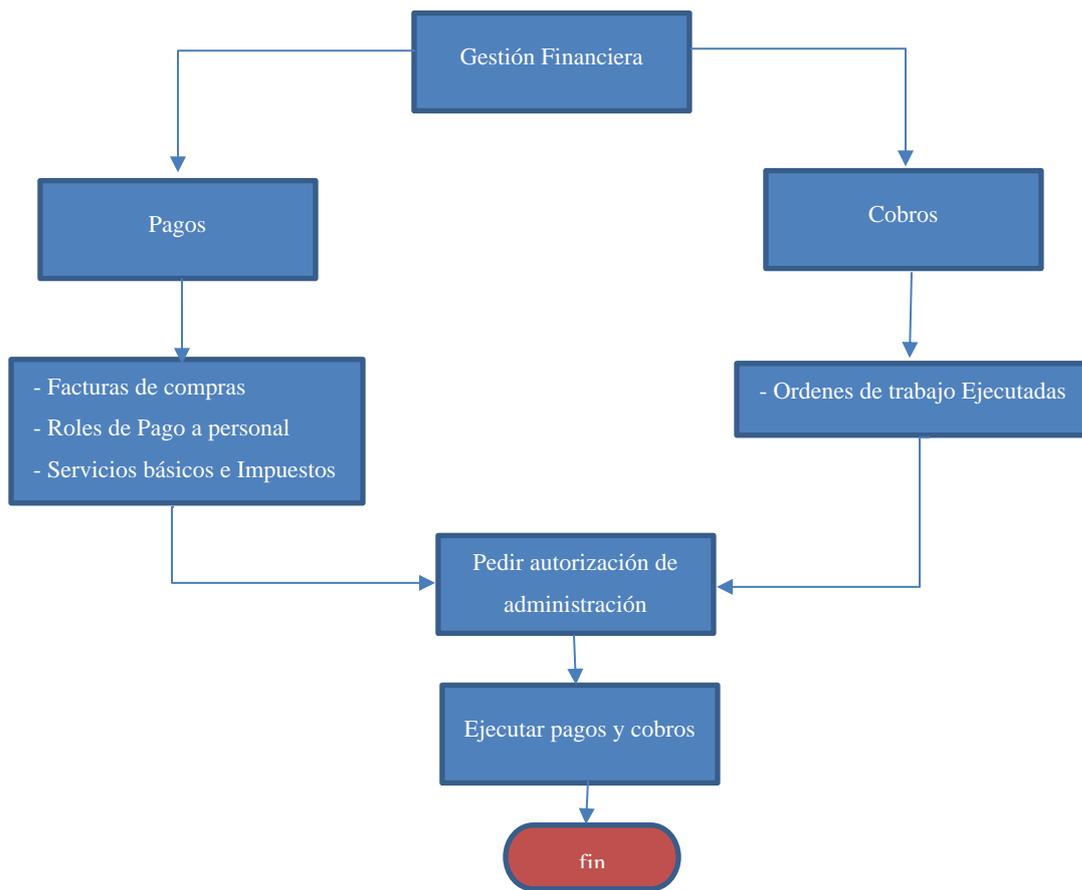


figura 11. Flujograma de Proceso de Gestión Financiera.

Elaborado por: El Autor.

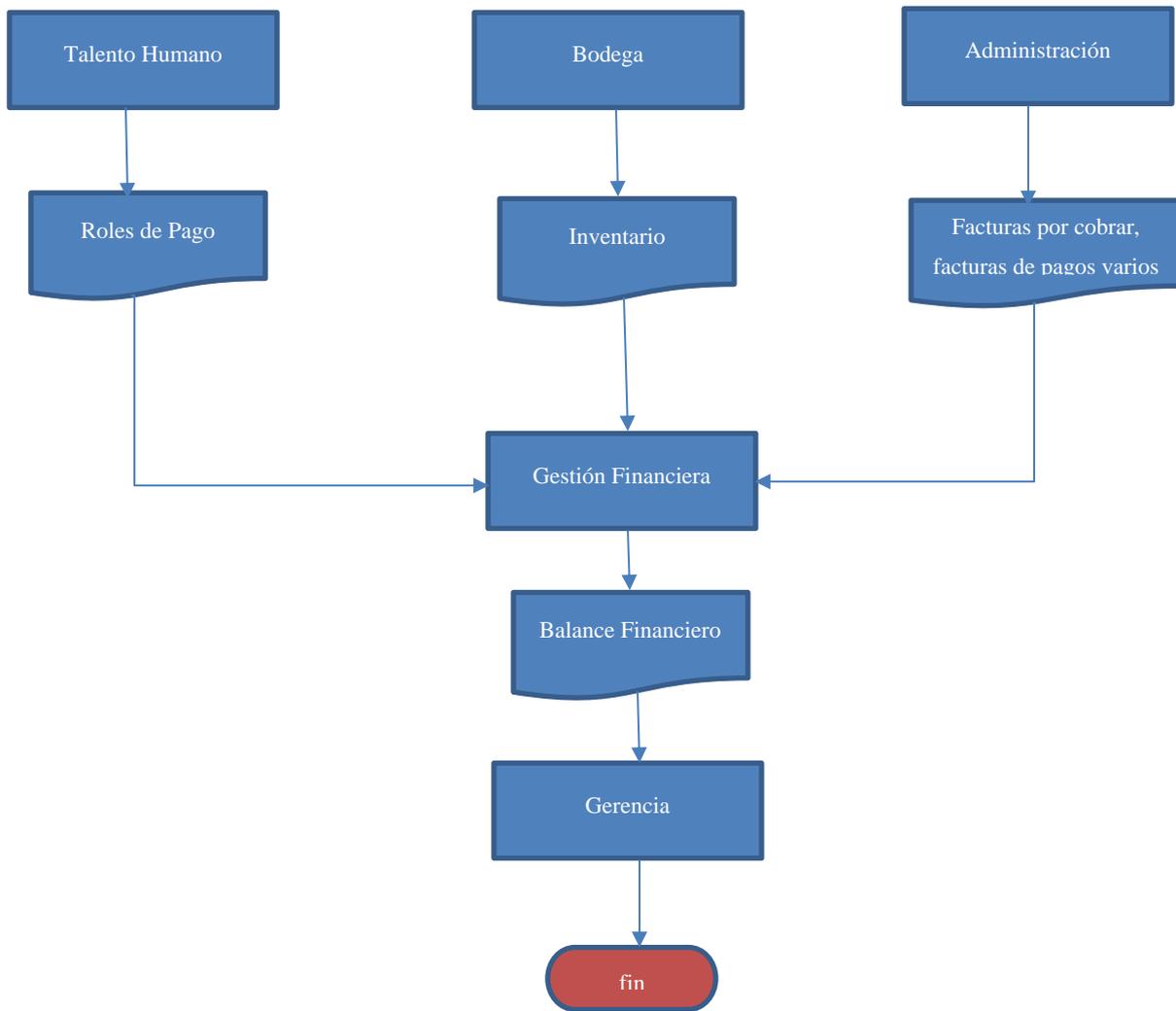


figura 12. Flujograma Integral del Proceso de Gestión Financiera.

Elaborado por: El Autor.

### 3.3. Situación Actual del Proceso de Seguridad y Salud Ocupacional

Mega Auto actualmente cuenta con un Reglamento Interno de Higiene y Seguridad en el trabajo, que tiene como propósito en primera instancia la prevención de los riesgos en el trabajo mediante el identificación, análisis y procedimientos de control por medio del cumplimiento de la normativa vigente y además el cumplimiento del requerimiento de organismos de control.

#### 3.3.1. Aplicación

Todo lo descrito en el Reglamento Interno será aplicable en aquellas actividades laborales ejecutadas por el personal propio y externo de la organización.

Toda regulación que no conste expresamente en el Reglamento Interno será suplida por la normativa emitida por el Ministerio del Trabajo, Ministerio de Salud, IESS, y demás cuerpos legales sobre seguridad y salud vigentes en el país.

### 3.3.2. Evaluación de los Riesgos Psicosociales

Para la evaluación de los Riesgos Psicosociales se aplicó la encuesta CoPso-istas21 detallada en capítulos anteriores en forma virtual con la ayuda de la plataforma Google Forms.

El mencionado análisis contribuirá a detallar medidas preventivas para la prevención de situaciones no esperadas como son por ejemplo enfermedades profesionales.

La versión empleada para este análisis es la corta ya que es aplicada a empresas con un número menor a 25 personas como es la realidad de Mega Auto.

La encuesta fue aplicada a una muestra de 12 colaboradores, y fue adaptada a la Matriz de Riesgos por puestos de trabajo, ya que Mega Auto tiene diferentes procesos diferenciados unos con otros. A continuación, se detalla las diferentes dimensiones evaluadas que abarca diferentes factores de Riesgo Psicosocial:

Tabla 15. Dimensiones y Subdimensiones.

Dimensiones	Subdimensiones
Exigencias Psicológicas	Exigencias Cuantitativas
	Exigencias Cognitivas
	Exigencias Emocionales
	Exigencias de Esconder Emociones
Trabajo cognitivo y posibilidades de desarrollo	Influencia
	Control Sobre el Tiempo de Trabajo
	Posibilidades de Desarrollo de Trabajo
	Sentido del Trabajo
	Integración en la Empresa
Inseguridad	Inseguridad respecto al Contrato de Trabajo
	Inseguridad respecto a las características del Trabajo
Apoyo Social y Calidad de Liderazgo	Claridad del Rol
	Conflicto del Rol
	Calidad de Liderazgo
	Calidad de la Relación con Superiores
	Calidad de la Relación con Compañeros de Trabajo
Doble Presencia	Preocupación por las tareas domésticas
Estima	Compensaciones

Fuente: CoPso-Istas 21. Elaborado por: El Autor.

### **3.3.3. Recolección de Datos**

Para la recolección de datos se pidió autorización al Gerente de la empresa para la aplicación de la encuesta de manera virtual, ya que el estado actual no permite un acercamiento cara a cara. Se solicitó a los colaboradores, realicen la encuesta con toda la sinceridad que lo amerita y se indicó que se tomará toda la confidencialidad del caso con respecto a su identidad.

## **3.4. Resultados de la Investigación**

### **3.4.1. Tabulación de la Información**

En este apartado se realizó la sumatoria de los puntajes de cada apartado del cuestionario realizado a cada trabajador, para luego ser comparados con la puntuación con cada uno de los apartados en intervalos asignados en cada color, ya sean estos verde, amarillo o rojo.

### **3.4.2. Análisis e Interpretación de los Factores de Riesgo Psicosocial**

Es de valiosa importancia conocer los resultados de la aplicación de CoPos-Istas21 ya que permitirá generar oportunidades de mejora en la parte interna de la organización, tanto en el diseño de los puestos de trabajo como la gestión organizacional de la misma dentro de los contextos sociales y culturales de la misma.

A continuación, se presenta el análisis de resultados de cada uno de los apartados que contiene CoPos-Istas21 aplicado a los colaboradores de Mega Auto, identificando el nivel de riesgo que representa cada uno de ellos.

#### a). Análisis del Apartado 1

**Dimensión:** Exigencias Psicológicas.

**Descripción:** Desarrollo de las actividades laborales y su relación con la parte laboral.

**Instrumento de Evaluación:** CosPos-Istas21.

Tabla 16. Nivel de Riesgo - Exigencias Psicológicas.

Apartado	Nivel de Riesgo	Número de Colaboradores	Porcentaje
Exigencias Psicológicas	Favorable	5	42%
	Intermedio	3	25%
	Desfavorable	4	33%

Fuente: Autor.

Elaborado por: El Autor.

### Gráfica estadística:

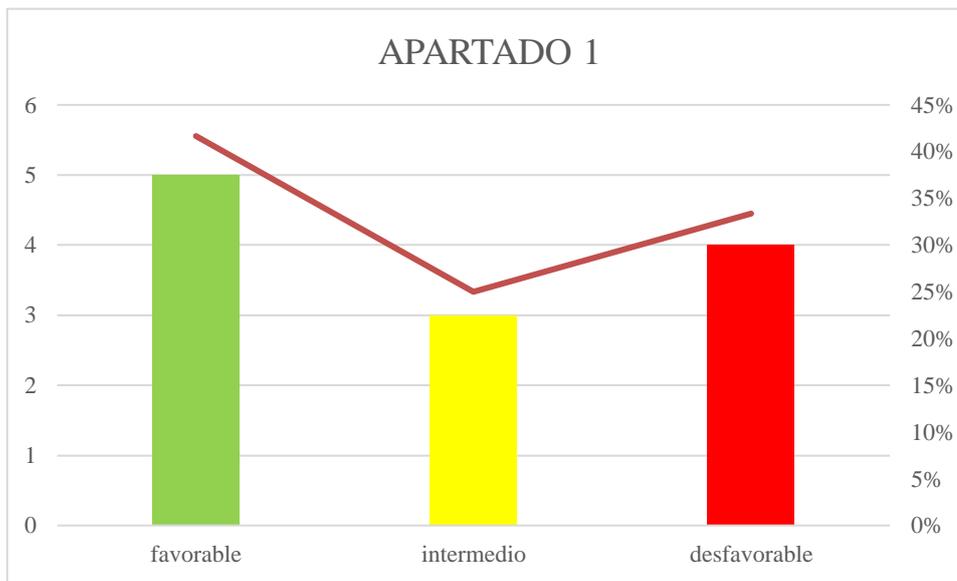


figura 13. Gráfica Estadística Apartado 1.

Fuente: Autor.

Elaborado por: El Autor.

### Análisis:

Acorde a los resultados del Apartado 1, figura que de los 12 colaboradores encuestados que equivale al 100%, el 42% dio un resultado favorable, el 25% dio un resultado intermedio y un 33%, dio un resultado desfavorable para la salud en cada una de las exigencias cuantitativas, exigencias cognitivas, exigencias emocionales, exigencias de esconder emociones y exigencias sensoriales.

b). Análisis del Apartado 2

**Dimensión:** Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo.

**Descripción:** Capacidad en el desarrollo de tareas y la magnitud de influencia en el desarrollo de las mismas.

**Instrumento de Evaluación:** CosPos-Istas21.

Tabla 17. Nivel de Riesgo - Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo.

Apartado	Nivel de Riesgo	Número de Colaboradores	Porcentaje
Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo	Favorable	5	42%
	Intermedio	6	50%
	Desfavorable	1	8%

Fuente: Autor.

Elaborado por: El Autor.

**Gráfica estadística:**

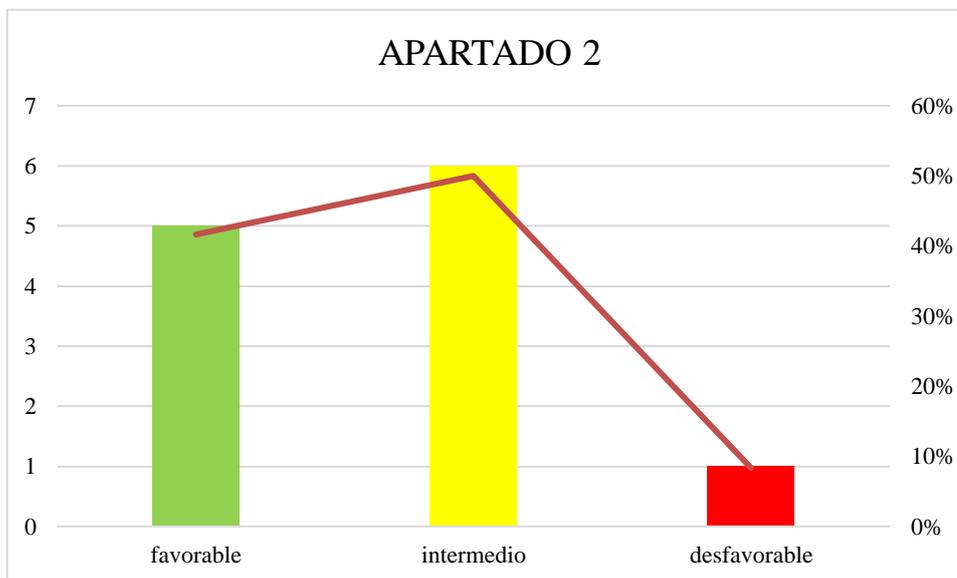


figura 14. Gráfica Estadística Apartado 2.

Fuente: Autor.

Elaborado por: El Autor.

**Análisis:**

De acuerdo con los resultados arrojados en el Apartado 2, demuestra que de los 12

colaboradores encuestados que representa el 100%, el 42% de ellos da un resultado favorable, el 50% da un resultado intermedio y el 8% da un resultado que determinan un riesgo desfavorable para la salud en cuanto a los factores que determinan el control sobre el tiempo de trabajo, sentido de la tarea e integración en la empresa.

c). Análisis del Apartado 3

**Dimensión:** Inseguridad.

**Descripción:** Espacios rotativos en la parte laboral.

**Instrumento de Evaluación:** CosPos-Istas21.

Tabla 18. Nivel de Riesgo - Inseguridad.

Apartado	Nivel de Riesgo	Número de Colaboradores	Porcentaje
Inseguridad	Favorable	4	33%
	Intermedio	1	8%
	Desfavorable	7	59%

Fuente: Autor.

Elaborado por: El Autor.

**Gráfica estadística:**

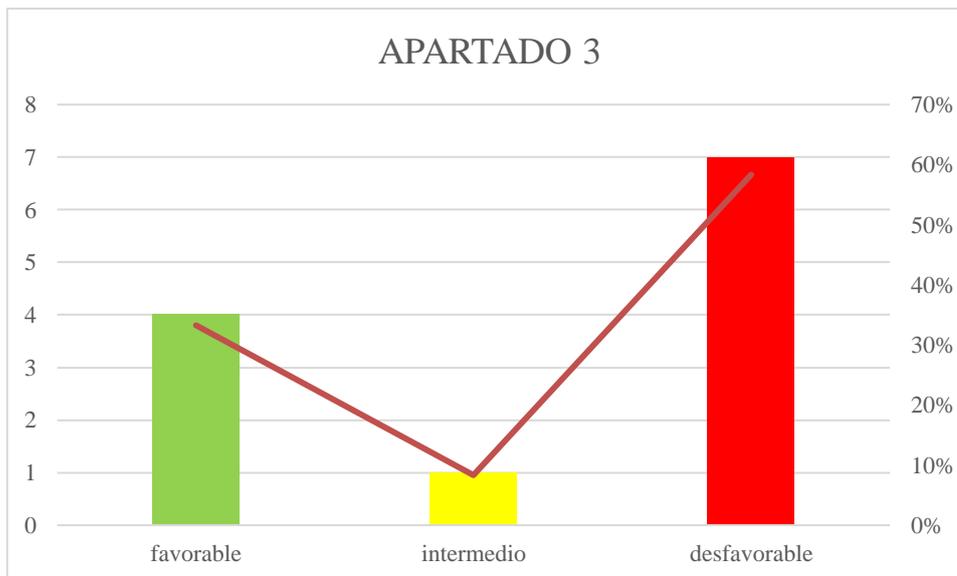


figura 15. Gráfica Estadística Apartado 3.

Fuente: Autor.

Elaborado por: El Autor.

## Análisis:

Según los resultados estadísticos entregados en el Apartado 3, nos indica que del total de encuestados que son 12 equivaliendo al 100%, el 33% de los encuestados da un resultado favorable, el 8% da un resultado intermedio y el 59% da un resultado desfavorable para la salud en cuanto a los apartados de inseguridad.

### d). Análisis del Apartado 4

**Dimensión:** Apoyo Social y Calidad de Liderazgo.

**Descripción:** Planificación y desarrollo de Actividades.

**Instrumento de Evaluación:** CosPos-Istas21.

Tabla 19. Nivel de Riesgo - Apoyo Social y Calidad de Liderazgo.

Apartado	Nivel de Riesgo	Número de Colaboradores	Porcentaje
Apoyo Social y Calidad de Liderazgo	Favorable	6	50%
	Intermedio	5	42%
	Desfavorable	1	8%

Fuente: Autor.

Elaborado por: El Autor.

## Gráfica estadística:

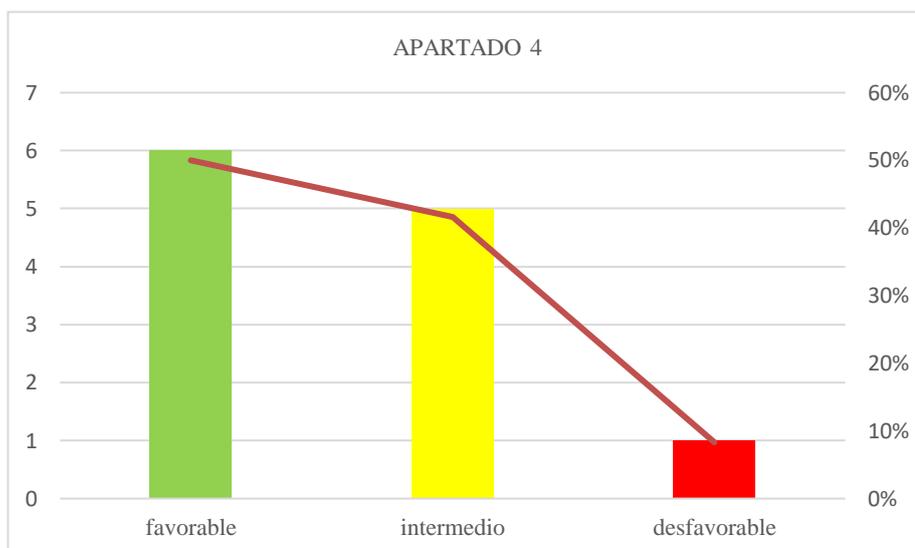


figura 16. Gráfica Estadística Apartado 4.

Fuente: Autor.

Elaborado por: El Autor.

**Análisis:**

En este análisis se ha evaluado el Apoyo Social y Calidad de Liderazgo que mantiene la organización, dando como resultado que del 100% de los colaboradores encuestados da un 50% de resultado favorable, un 42% de resultado intermedio y un 8% un resultado desfavorable para la salud por exposición a un riesgo psicosocial.

e). Análisis del Apartado 5.

**Dimensión:** Doble Presencia.

**Descripción:** Desarrollo de actividades extra laborales.

**Instrumento de Evaluación:** CosPos-Istas21.

Tabla 20. Nivel de Riesgo - Doble Presencia.

Apartado	Nivel de Riesgo	Número de Colaboradores	Porcentaje
Doble Presencia	Favorable	2	17%
	Intermedio	1	8%
	Desfavorable	9	75%

Fuente: Autor.

Elaborado por: El Autor.

**Gráfica estadística:**

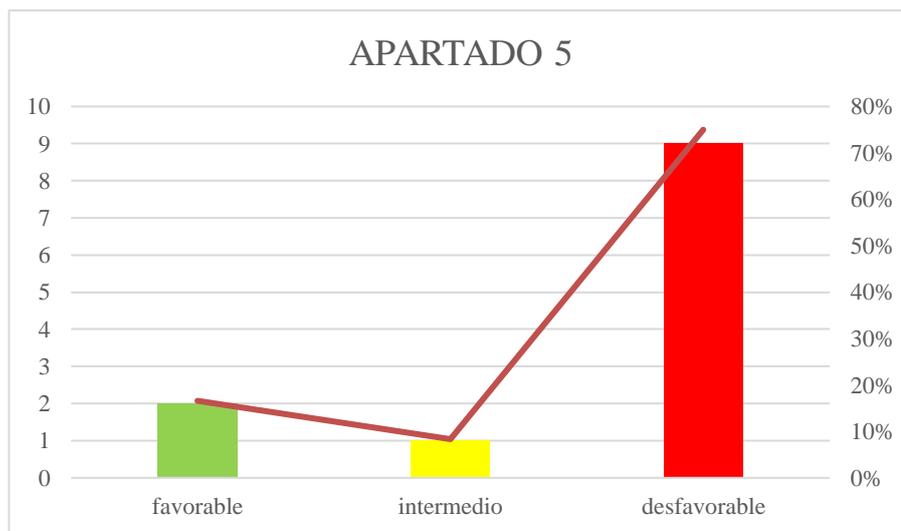


figura 17. Gráfica Estadística Apartado 5.

Fuente: Autor.

Elaborado por: El Autor.

**Análisis:**

Luego de haber evaluado el apartado referente al Apoyo Social y Calidad de Liderazgo, se analiza el apartado de la Doble Presencia que tienen los colaboradores de la organización, detallando que del 100% de los encuestados, un 17% da resultado favorable, un 8% un resultado intermedio y alcanzando un 75% con un resultado desfavorable para la salud de los trabajadores en cuanto a la doble presencia que vincula la vida laboral con la familiar.

f). Análisis del Apartado 6.

**Dimensión:** Estima.

**Descripción:** Valoración y Reconocimiento del Desempeño.

**Instrumento de Evaluación:** CosPos-Istas21.

Tabla 21. Nivel de Riesgo - Estima.

Apartado	Nivel de Riesgo	Número de Colaboradores	Porcentaje
Estima	Favorable	3	25%
	Intermedio	2	17%
	Desfavorable	7	58%

Fuente: Autor.

Elaborado por: El Autor.

**Gráfica estadística:**

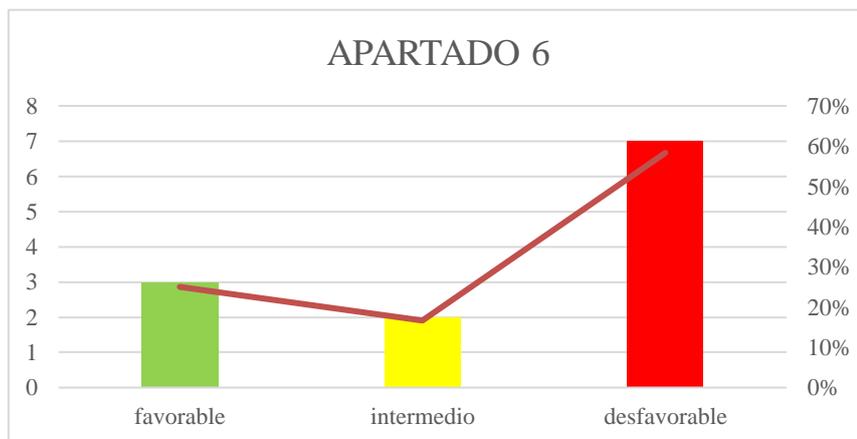


figura 18. Gráfica Estadística Apartado 6.

Fuente: Autor. Elaborado por: Autor.

## Análisis:

Y finalizando con el análisis del Apartado 6 que relaciona el nivel de estima que siente el colaborador en su trabajo, demuestra que de 12 colaboradores encuestados que equivale al 100%, el 25% dio un resultado favorable, el 17% un resultado intermedio y el 58% da un resultado desfavorable para el riesgo de la salud de los colaboradores.

### 3.4.3. Consolidado de Resultados Técnicos

Tabla 22. Consolidado de Resultados.

Apartado	Nivel de Riesgo	Número de Colaboradores	Porcentaje
Exigencias Psicológicas	Favorable	5	42%
	Intermedio	3	25%
	Desfavorable	4	33%
Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo	Favorable	5	42%
	Intermedio	6	50%
	Desfavorable	1	8%
Inseguridad	Favorable	4	33%
	Intermedio	1	8%
	Desfavorable	7	59%
Apoyo Social y Calidad de Liderazgo	Favorable	6	50%
	Intermedio	5	42%
	Desfavorable	1	8%
Doble Presencia	Favorable	2	17%
	Intermedio	1	8%
	Desfavorable	9	75%
Estima	Favorable	3	25%
	Intermedio	2	17%
	Desfavorable	7	58%

Fuente: Autor.

Elaborado por: El Autor.

## Análisis:

El consolidado de los resultados nos indica que los colaboradores tienen incidencias en 4 aspectos:

- Exigencias Psicológicas.
- Inseguridad

- Doble Presencia
- Estima

Lo que nos indica que la organización tiene una sobre carga laboral con sus colaboradores, la cual compromete el tiempo familiar para el cumplimiento de las actividades laborales y el mismo no es reconocido como un esfuerzo extra por lo que hay una percepción de subestima, adicionando que no consideran como un trabajo estable, por lo que puede acarrear en patologías profesionales y ausentismo.

#### **3.4.4. Posibles patologías por exposición a Riesgos Psicosociales**

Los riesgos psicosociales perjudican la salud de los trabajadores y trabajadoras, causando estrés y a largo plazo enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculoesqueléticas y mentales. Son consecuencia de unas malas condiciones de trabajo, concretamente de una deficiente organización del trabajo. (ISTAS, s.f.).

Es subjetivo dar datos estadísticos de la influencia de las mencionadas patologías, ya que la organización no tiene datos de incidencia y mucho menos prevalencia de dichas patologías, ya que este tipo de estudios, no se los han realizado en la organización, adicionando que las enfermedades reportadas y el ausentismo se lo vincula con el Estado de Emergencia por contagio de COVID-19.

## **CAPITULO IV**

### **INTRODUCCION**

Dado el análisis del resultado de la aplicación del estudio, se puede apreciar que los colaboradores de mega auto están expuestos a un riesgo psicológico, por lo que lo primordial es aplicar un plan preventivo, el cual conste de actividades para disminuir el impacto que tiene en sus colaboradores y evitar una incidencia de enfermedad profesional o accidente laboral.

Donde este riesgo psicológico es riesgo psicosocial

### **OBJETIVOS**

Plantear un programa de prevención de riesgos psicosociales para disminuir el impacto en los colaboradores de MegaAuto.

Plantear actividades donde se reconozca y estimule al trabajador para fortalecer su compromiso con la organización.

Mejorar la organización de la empresa para evitar que el tiempo social y familiar de la empresa esté comprometido.

El tiempo social y familiar del colaborador este comprometido.

Inducir al equipo de colaboradores a prácticas sanas y buen uso de tiempo de ocio para evitar el consumo de alcohol y drogas.

### **4. PLAN PREVENTIVO**

Para el desarrollo del Plan Preventivo de Riesgos Psicosociales se toman en cuenta tanto el análisis del resultado de este estudio como los requerimientos de gestión sugeridos por los organismos de control, uno de ellos es el Ministerio del Trabajo en donde especifica que, en Reglamento de Higiene y Seguridad en el Trabajo, se deberá incluir programas de prevención

de riesgos psicosociales.

Mencionado esto el Plan Preventivo de Riesgos Psicosociales contemplará las siguientes actividades:

- PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL Y RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL:

(Anexo 1)

- Reconocimiento del desempeño de los trabajadores, eligiendo al mejor empleado de cada mes, se publicará en cartelera dicho reconocimiento y a final del año se realizará un acto emotivo entregando un obsequio y un certificado.
- Enviar a través de medios electrónicos una tarjeta conmemorativa por días festivos.
- Enviar a través de medios electrónicos felicitaciones por onomásticos.

- PROGRAMA DE PAUSAS ACTIVAS

- Destinar 15 minutos cada día dentro de la jornada laboral, para una pausa activa.
- Destinar 1 hora, cada 15 días para la práctica de actividades deportivas.

- PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES (Anexo 2)

- Aplicación la metodología de evaluación de riesgos psicosociales a todo el personal de la empresa.
- Socializar los resultados finales, así como las medidas de prevención a implementar.
- Taller de agentes de igualdad, comunicación inclusiva.
- Taller de sensibilización de acoso laboral y violencia de género.

- PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE USO Y CONSUMO DE ALCOHOL Y DROGAS (Anexo 3)

- Dictar charlas sobre las consecuencias del uso y consumo de alcohol y drogas.
- Realizar talleres de difusión y sensibilización.
- Realizar un diagnóstico sobre el consumo de estas sustancias aplicando la metodología CAGE, y socializar los resultados.
- Gestionar la certificación de espacios 100% libre de humo.
- Gestionar en cartelera información de sensibilización de como mantener una vida saludable y promover el buen uso del ocio y tiempo libre.

Adicionalmente dentro del programa de capacitación de prevención de riesgos laborales, deberá constar temas de prevención de riesgos psicosociales.

#### 4.1. Cuadro de costos para la implementación de Plan Preventivo

RECURSO	RUBRO
SERVICIOS PROFESIONALES TECNICO SSO	750 USD/MES
IMPLEMENTOS DEPORTIVOS	150USD
MATERIAL DE DIFUSION	50USD/MES
HORAS /HOMBRE	7H/MES

NOTA: el costo del rubro de horas/hombre dependerá del salario de cada colaborador.

## 4.2. Prevención de Riesgos Psicosociales

### 4.2.1. Medidas Preventivas ante las Exigencias Psicológicas

**Objetivo:** Identificar medidas de prevención de riesgos psicosociales ante las exigencias psicológicas presentes en la ejecución de las actividades laborales.

Tabla 23. Medidas Preventivas ante las Exigencias Psicológicas.

APARTADO	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD	ESTRATÉGIA	METAS ESPERADAS	RESPONSABILIDAD	TIEMPO	PARTICIPACIÓN	RECURSOS
Exigencias Psicológicas	Desarrollo de actividades laborales ante la existencia de exigencias psicológicas.	Implementación de un programa de pausas activas y desarrollo de actividades deportivas	Definir pausas laborales en la jornada de trabajo y disponer de un tiempo dentro de la jornada laboral destinado a prácticas de actividades deportivas.	Disminuir el nivel de estrés causado por las actividades laborales induciendo al personal a la práctica de actividades saludables.	Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional y Departamento de Talento Humano.	15 minutos en una hora específica  Una hora cada 15 días	Todos los colaboradores de la empresa	Material para infundir la información, implementos deportivos

Fuente: Autor. Elaborado por: Autor.

#### 4.2.2. Medidas de Preventivas – Trabajo Activo y de Desarrollo

**Objetivo:** Identificar medidas de prevención de riesgos psicosociales ante las exigencias psicológicas presentes en la ejecución de las actividades laborales.

Tabla 24. Medidas Preventivas - Trabajo Activo y de Desarrollo.

APARTADO	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD	ESTRATÉGIA	METAS ESPERADAS	RESPONSABILIDAD	TIEMPO	PARTICIPACIÓN	RECURSOS
Trabajo Activo y de Desarrollo	Capacidad de desarrollo de las actividades laborales impuestas por puesto de trabajo.	Desarrollo de un programa de capacitación	Capacitación de los procedimientos estandarizados, evaluación de conocimientos	Personal capacitado en los procedimientos acordes a su puesto de trabajo	Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional y Departamento de Talento Humano.	Acorde a cronograma de capacitación	Todos los colaboradores de la empresa	Herramientas de difusión de la información.

Fuente: Autor. Elaborado por: Autor.

### 4.2.3. Medidas Preventivas ante la Inseguridad

**Objetivo:** Identificar medidas de prevención de riesgos psicosociales ante la inseguridad existente en el centro de trabajo.

Tabla 25. Medidas Preventivas ante la Inseguridad.

APARTADO	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD	ESTRATÉGIA	METAS ESPERADAS	RESPONSABILIDAD	TIEMPO	PARTICIPACIÓN	RECURSOS
Inseguridad	Índice de rotación del personal	Desarrollar un manual de funciones por puesto de trabajo	Dentro del programa de capacitación incluir la socialización de manual de funciones por puesto de trabajo	Colaboradores de la empresa con nociones claras de sus funciones en un puesto de trabajo	Departamento de Talento Humano.	continuo	Todos los colaboradores de la empresa	Herramientas de difusión de la información.

Fuente: Autor. Elaborado por: Autor.

#### 4.2.4. Medidas Preventivas – Apoyo Social y Calidad de Liderazgo

**Objetivo:** Identificar medidas de prevención de riesgos psicosociales contando con acciones de Apoyo Social y Calidad de Liderazgo en la organización.

Tabla 26. Medidas Preventivas - Apoyo Social y Calidad de Liderazgo.

APARTADO	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD	ESTRATÉGIA	METAS ESPERADAS	RESPONSABILIDAD	TIEMPO	PARTICIPACIÓN	RECURSOS
Apoyo Social y Calidad de Liderazgo	Inserción a todo el personal en la planificación de actividades	Integrar a todos los colaboradores en la planificación de las actividades, reconociendo las ideas aportadas para el mejoramiento continuo de los procesos.	Realizar reuniones semanales donde se expongan los objetivos gerenciales y la metodología más óptima para su cumplimiento, integrando opiniones e ideas de todos los colaboradores.	Mejorar los procesos establecidos actualmente en la organización, mejorar el clima laboral y crear autonomía para la toma de decisiones	Gerencia, Departamento de Talento Humano.	1 día a la semana	Todos los colaboradores de la empresa	Recursos propios de cada uno de los puestos de trabajo.

Fuente: Autor. Elaborado por: Autor.

#### 4.2.5. Medidas Preventivas ante la Doble Presencia.

**Objetivo:** Identificar medidas de prevención de riesgos psicosociales para evitar el comprometimiento del tiempo familiar de los colaboradores.

Tabla 27. Medidas Preventivas ante la Doble Presencia.

APARTADO	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD	ESTRATÉGIA	METAS ESPERADAS	RESPONSABILIDAD	TIEMPO	PARTICIPACIÓN	RECURSOS
Doble Presencia	Existencia de actividades fuera de la jornada laboral.	Contar con una planificación de trabajo semanal donde se asignen los recursos necesarios y turnos de trabajo de los colaboradores para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.	Implementar reunión semanal donde se identifiquen los objetivos a cumplir, la asignación de recursos y asignación de cronograma de trabajo de los colaboradores.	Cumplimiento de los objetivos organizacionales sin comprometer el tiempo familiar de los colaboradores.	Departamento de Talento Humano. Gerencia	1 día a la semana	Todos los colaboradores de la empresa	Recursos propios de cada uno de los puestos de trabajo.

Fuente: Autor. Elaborado por: Autor.

#### 4.2.6. Medidas Preventivas – Estima

**Objetivo:** Identificar medidas de prevención de riesgos psicosociales para evitar que los colaboradores se sientan subestimados.

Tabla 28. Medidas Preventivas - Estima.

APARTADO	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD	ESTRATÉGIA	METAS ESPERADAS	RESPONSABILIDAD	TIEMPO	PARTICIPACIÓN	RECURSOS
Estima	Reconocimiento de desempeño de los colaboradores	Implementación de un programa de responsabilidad social y cultural	Elegir el mejor empleado del mes y gratificarlo  Crear un calendario con fechas festivas	Colaboradores incentivados y comprometidos con la organización.	Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional y Departamento de Talento Humano.	continuo	Todos los colaboradores de la empresa	Afiches, incentivos con valor económico, calendario con fechas específicas.

Fuente: Autor. Elaborado por: Autor.

### **4.3. Indicadores y Fuentes de Verificación**

Los siguientes indicadores nos ayudarán para la medición de resultados del Plan Preventivo planteado:

- a. Clima Laboral: es de vital importancia realizar la evaluación del clima laboral, con un espacio de tiempo de cada 6 meses luego de haber implementado las medidas. Los aspectos a evaluarse comprenderán desde las relaciones interpersonales hasta el liderazgo que tenga la organización para con sus colaboradores.
- b. Evaluación de Riesgos Psicosociales: después de la implementación del plan preventivo, transcurrido un año, se debe realizar el mismo análisis y así llegar a un mejoramiento continuo.
- c. Evaluación de Desempeño: Es necesario realizar la evaluación de desempeño de los colaboradores mínimo dos veces al año, para tener conocimiento como es el desarrollo de los colaboradores en cuanto a sus tareas asignadas y si hay compromiso con la organización, comparando los resultados actuales con los resultados después de haber implementado las medidas.
- d. Rotación del personal: este es un índice efectivo para verificar si el plan dio resultados positivos, ya que un colaborador complacido y comprometido con la organización muy difícilmente se separará de la misma.

### **4.4. Monitoreo**

A continuación, se detalla las medidas sugeridas para implementar juntamente con su respectivo monitoreo.

Tabla 29. Monitoreo de las Medidas a Implementar.

ACTIVIDADES	MONITOREO
Implementación de un programa de pausas activas y desarrollo de actividades deportivas	Actas/ informes de la implementación del programa, evidencia fotográfica, actas de entrega de implementos deportivos.
Desarrollo de un programa de capacitación	Programa de capacitación, actas de registro de asistencia a capacitaciones (colaboradores capacitados/total de colaboradores) x 100%
Desarrollar un manual de funciones por puesto de trabajo	Manual de funciones, actas de registro de socialización del manual.
Integrar a todos los colaboradores en la planificación de las actividades, reconociendo las ideas aportadas para el mejoramiento continuo de los procesos.	Actas de reuniones mensuales, acta de registro de asistencia al taller de comunicación inclusiva.
Contar con una planificación de trabajo semanal donde se asignen los recursos necesarios y turnos de trabajo de los colaboradores para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.	Actas de reunión de socialización de la planificación semanal de actividades operacionales de la empresa para la asignación oportuna de recursos.
Implementación de programas de prevención (riesgos psicosociales, consumo de alcohol y drogas, responsabilidad social y cultural)	Informes de resultados de test (colaboradores encuestados/total de colaboradores) x 100%, actas de socialización de charlas y resultados, actas de reuniones de asistencia a talleres (colaboradores capacitados/total de colaboradores) x 100%, información publicada en cartelera, indicadores de gestión propios de cada programa.

Fuente: Autor. Elaborado por: Autor.

#### 4.5. Evaluación

El Plan Preventivo deberá ser evaluado mínimo dos veces al año, generando reportes de cumplimiento de la implementación de las medidas, de acuerdo con los índices de verificación analizados en este estudio:

Acciones Preventivas/Correctivas:  $\frac{\text{acciones preventivas/correctivas realizadas}}{\text{acciones preventivas/correctivas planificadas}} * 100\%$

Capacitación y entrega de material:  $\frac{\text{\# personas capacitadas}}{\text{\# total de personas}} * 100\%$

Aplicación del método de evaluación:  $\frac{\text{\# personas encuestadas}}{\text{\# total de personas}} * 100\%$

Esta evaluación permitirá tener una visión objetiva de la efectividad de los impactos que se obtengan luego de haber implementado las actividades planteadas en el monitoreo, los resultados esperados se plantean en disminuir en un 15% el nivel de riesgos psicosociales en todos los apartados donde exista un riesgo alto.

La efectividad de dichos impactos será evaluados y comparados con el estado inicial de manera anual, dentro del Programa Integral de Prevención de Riesgos Laborales elaborado por

el Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional, de esta manera cumpliendo con un mejoramiento continuo, implementando medidas necesarias adicionales para un control de riesgo.

## **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

- En base a los análisis y las bibliografías en conjunto con la normativa tanto nacional como internacional, para el desarrollo de este trabajo de grado, se toma como conclusión tanto cualitativa como cuantitativa, conforme a las metodologías de la investigación para los riesgos psicosociales, que conlleven a la prevención de riesgos en el trabajo.
- Conforme al contexto anterior, permite establecer el análisis de la investigación con un total de 16 colaboradores que laboran en MegaAuto, se encuestó a un 100% (12 colaboradores), en los cuales el análisis indica que están en Riesgo Psicosocial importante.
- Al determinar los resultados indican que los colaboradores tienen la suficiente pericia para desarrollar su trabajo y que además tienen el apoyo social y con un buen liderazgo de parte de la organización, pero existe en ellos inseguridad en su empleo y esto puede ser debido al trabajo exigente que tienen sus tareas, al tiempo extra que los toma cumplirlas y a la falta de reconocimiento o compensaciones; por todo ello la organización puede presentar ausentismos y/o rotación de personal.
- Teniendo en cuenta cada uno de los datos estadísticos en los resultados y conforme, al método aplicable se determinaron variables por exposición a los riesgos psicosociales, esto permite que la Empresa MegaAuto implementar un

sistema de gestión para la prevención de los riesgos psicosociales.

## **5.2. Recomendaciones**

- Al realizar este tipo de estudios, se recomienda que se dicte un curso taller en prevención de los riesgos psicosociales, que permita desarrollar estrategias de motivación y liderazgo en los trabajadores, para un mejor desempeño en la organización.
- En la organización es fundamental establecer temas relacionados con el tiempo de trabajo de los colaboradores, para realizar sus actividades y tareas, conforme a la jornada laboral, que permita cumplir aquellos aspectos en el desarrollo de la productividad en la organización y el compromiso social entre el empleado y el empleador.
- A largo plazo al implementar el Plan de Prevención, se logrará mejorar la calidad de las relaciones entre la familia y el trabajo, por ende, se recomienda poner énfasis en optar medidas que ayuden a no comprometer el tiempo del colaborador en su hogar.
- Finalmente, una vez implementada las medidas preventivas, es fundamental hacer seguimiento, evaluación y registro, para que el programa de mejoramiento continuo en la prevención en los riesgos psicosociales sea el éxito de la organización.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- A. Correa & Y. Giuliani. (2013). *Vida con Calidad y Calidad de Vida en el Trabajo*.  
<https://www.redalyc.org/pdf/877/87726343010.pdf>
- Abdalah, L. (2015). *Riesgo Psicosocial y su Relación con el Engagement Personal de Enfermería de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua*.  
<https://1library.co/document/y956wpvz-psicosocial-relacion-engagement-institucional-personal-enfermeria-hospital-bautista.html>
- Chérrez, M. (2013). *Estudio de los Factores de Riesgos Psicosociales y la Calidad de vida laboral de los servidores públicos del Laboratorio del Hospital del Iess*. Universidad de Guayaquil.  
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/13294>
- Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores. (2004). *Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*.  
<https://oiss.org/wp-content/uploads/2018/12/decision584.pdf>
- CoPsoQ-ISTAS. (2014). *Manual del método CoPsoQ-ISTAS 21 para la evaluación y prevención de los riesgos*.  
[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)
- Ecuador, R. d. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito.  
[https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- García, B. (2018). *Factores de Riesgo Psicosocial en el personal administrativo de una institución de educación superior de la ciudad de Guayaquil*.  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11688>
- García, M. (2014). *Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial del inves. El cacao y su incidencia en la industria nacional de elaborados de cacao en el período 2008 - 2012*. Guayaquil.  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11688/1/T-UCSG-PRE-JUR-TSO-92.pdf>
- IESS. (2001). *Ley de Seguridad Social*.  
[http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_segu.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_segu.pdf)
- INSST. (2015). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*.  
<https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2015). *Boletín estadístico 21*.

- <https://es.slideshare.net/FREDYMONCAYO/boletin-estadistico-21-20151>
- Jiménez, M. (2011). *Factores y Riesgos Psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales*.  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2011000500002](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002)
- KALIMO. (2017). *Los Factores Psicosociales en el Trabajo y su Relación con la Salud*.  
[http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/37881/9243561022\\_spa.pdf;jsessionid=6549E0DC3117F46E0D6F351E40A92E26?sequence=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/37881/9243561022_spa.pdf;jsessionid=6549E0DC3117F46E0D6F351E40A92E26?sequence=1)
- Laborales, M. d. (27 de Septiembre de 2015). *Factores y Riesgos Laborales*.  
<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>
- Luisa., M. (2005). Condiciones Ambientales y Seguridad de la persona en el trabajo 36 - 45. Obtenido de  
[http://www.uaq.mx/investigacion/revista\\_ciencia@uaq/ArchivosPDF/v2-](http://www.uaq.mx/investigacion/revista_ciencia@uaq/ArchivosPDF/v2-)
- Mansilla F., & Favieres A. (2014). *Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo*.  
<https://www.redalyc.org/pdf/2650/265019661001.pdf>
- Ministerio de Relaciones Laborales. (2013). Factores y riesgos laborales psicosociales *emergentes:nuevos riesgos laborales emergentes e introducción a la evaluación*. Obtenido de  
<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>
- Ministerio de Trabajo. (2015). Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). Obtenido de  
[https://www.who.int/topics/occupational\\_health/es/](https://www.who.int/topics/occupational_health/es/)

## **7. ANEXOS**

### **7.1. Programa de Bienestar Social y Responsabilidad Empresarial**

### **7.2. Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales**

### **7.3. Programa de Prevención del Uso y Consumo de Alcohol y Drogas.**