



**Universidad
Israel**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL
ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”**

MAESTRÍA EN SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

Resolución: RPC-SO-22-No.477-2020

PROYECTO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER

Título del artículo

La comunicación asertiva en las organizaciones durante la emergencia sanitaria por Covid-19, una medida de prevención de Riesgos psicosociales

Línea de Investigación:

Ciencia de la ingeniería aplicadas a la producción, sociedad y desarrollo sustentable.

Campo amplio de conocimiento:

Servicios

Autor/a:

María Gabriela Verdesoto Basantes

Tutor/a:

Dra. Verónica Salazar

Quito – Ecuador

2022

APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo, Ana Verónica Salazar Mencías con C.I: 1716135320 en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación titulado: la comunicación asertiva en las organizaciones durante emergencia sanitaria Covid-19, una medida de prevención de Riesgos psicosociales.

Elaborado por: María Gabriela Verdesoto Basantes, de C.I: 1715358865, estudiante de la Maestría: Salud y Seguridad Ocupacional, de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como parte de los requisitos sustanciales con fines de obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito, 14 marzo de 2022



Firma

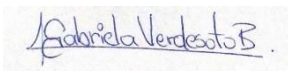
DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE



Yo, María Gabriela Verdesoto Basantes con C.I: 1715358865, autor/a del proyecto de titulación denominado: la comunicación asertiva en las organizaciones durante emergencia sanitaria Covid-19, una medida de prevención de Riesgos psicosociales. Previo a la obtención del título de Magister en Salud y Seguridad Ocupacional.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar el respectivo trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Tecnológica Israel los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor@ del trabajo de titulación, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital como parte del acervo bibliográfico de la Universidad Tecnológica Israel.
3. Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de prosperidad intelectual vigentes.

Quito. 14 marzo de 2021



Firma

CONTENIDO

APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE	iii
INFORMACIÓN GENERAL	6
Contextualización del tema	6
Problema de investigación	7
Objetivo general	7
Objetivos específicos.....	7
Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos	7
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL ARTÍCULO PROFESIONAL	8
1.1. Contextualización general del estado del arte	8
1.2. Proceso investigativo metodológico.....	12
1.3. Análisis de resultados.....	14
CAPÍTULO II: ARTÍCULO PROFESIONAL	34
2.1. Resumen	34
2.3. Introducción	37
2.4. Metodología	38
2.5. Resultados – Discusión	38
CONCLUSIONES.....	40
RECOMENDACIONES.....	40
BIBLIOGRAFÍA.....	41
ANEXOS	43
Índice de tablas	
Tabla 1	13
Tabla 2 Matriz de articulación	43

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1	14
Ilustración 2	15
Ilustración 3	15
Ilustración 4	16
Ilustración 5	17
Ilustración 6	17
Ilustración 7	18
Ilustración 8	19
Ilustración 9	19
Ilustración 10	20
Ilustración 11	21
Ilustración 12	21
Ilustración 13	22
Ilustración 14	23
Ilustración 15	23
Ilustración 16	24
Ilustración 17	25
Ilustración 18	25
Ilustración 19	26
Ilustración 20	27
Ilustración 21	27
Ilustración 22	28
Ilustración 23	29
Ilustración 24	29
Ilustración 25	30
Ilustración 26	31
Ilustración 27	31
Ilustración 28	32
Ilustración 29	33
Ilustración 30	34
Ilustración 31 Estructura general flujograma.....	44

INFORMACIÓN GENERAL

Contextualización del tema

Alrededor de la emergente situación del covid-19, dentro de las organizaciones ha venido creciendo una serie de incertidumbres tales como el temor a ser desplazados del ámbito laboral, las bajas salariales, los despidos y el descenso de las prestaciones mismas que han hecho que gran parte de los trabajadores duden de su futuro y su permanencia laboral.

La falta de seguridad en el empleo, el perjuicio económico y las bajas laborales pueden tener un gran impacto en la salud mental de los colaboradores. Estos y otros riesgos psicosociales pueden nacer y hacerse más fuertes como resultado de la crisis del COVID-19. Gran cantidad de ellos pueden haber aparecido en el transcurso del período de transmisión y contagio a gran escala del virus, al igual que la implementación de estrictas medidas de aislamiento, las mismas que persisten con la reincorporación de la actividad laboral; es decir pueden aumentar cuando los trabajadores regresan a sus lugares de trabajo, un claro ejemplo es el caso del uso prolongado de EPP pesados y/o equipos de bioseguridad que pueden acelerar la fatiga, generan mayor agotamiento y aumenta la deshidratación debido a la alta producción de sudoración, como consecuencia provocan claustrofobia. Además, los EPP y/o equipos de bioseguridad pueden provocar que los colaboradores se distancien física y psicológicamente de sus compañeros de trabajo, creando sentimientos de aislamiento. Por tal todos estos factores pueden ser causantes del aumento de los grados de estrés y provocar diferentes muestras de ansiedad.

Si concientizamos, el miedo alrededor del contagio puede disminuir si se aplican las medidas correctas y los colaboradores reciben la formación e información adecuada sobre el tema. Si a tiempo no se gestiona y evalúan de manera correcta los RPs pueden aumentar los niveles de estrés dando como resultado complicaciones de salud de tipo física como mental. Como consecuencia las exposiciones psicológicas de los empleados suelen demostrarse con un bajo estado de ánimo, escasa motivación, así como agotamiento, ansiedad, depresión y en muchos de los casos presentan pensamientos suicidas.

También pueden ocasionar diferentes reacciones físicas, dando lugar a problemas digestivos, originando cambios en la ingesta alimenticia y variaciones recurrentes en el peso, como también causando exposiciones en la piel, fatiga, enfermedades cardiovasculares, molestias en el sistema locomotor, cefalea y otros dolores que aparecen de manera inexplicable. Se puede observar diferentes variantes en el comportamiento, tales como, cambios en el grado de actividad o en el incremento del consumo de tabaco, bebidas alcohólicas y estupefacientes a manera de apoyo para enfrentar la situación, así como estados de incapacidad de las personas para relajarse, inclusive creando altos niveles de irritabilidad y como si fuera poco, están inmersos en un ambiente laboral

poco favorable, tales que desde un enfoque de tipo psicosocial puede ocasionar un gran impacto en la productividad en el lugar en donde desarrolla su actividad laboral, con mayor absentismo y presentismo, poco interés en su actividad productiva y notable baja del rendimiento en su lugar de trabajo. El cumulo de estrés y fatiga puede disminuir el grado de minuciosidad en el trabajo y se incrementan las posibilidades de atentar errores, aumentando en alto grado el riesgo de que se ocasionen quebrantos y accidentes no solo físicos si no también emocionales y mentales.

Problema de investigación

¿Mantener una comunicación asertiva permite controlar los riesgos psicosociales durante la crisis sanitaria de Covid-19?

Objetivo general

Analizar la importancia de la comunicación asertiva dentro de las organizaciones en tiempos de emergencia sanitaria Covid -19

Objetivos específicos

Obj. Esp. 1 Contextualizar los conceptos básicos de comunicación interna de las organizaciones.

Obj. Esp. 2 Describir la importancia de la comunicación asertiva para prevenir riesgos psicosociales en las organizaciones en tiempos de emergencia sanitaria Covid-19.

Obj. Esp. 3 Desarrollar, una propuesta de comunicación para mejorar la comunicación interna en las organizaciones

Obj. Esp. 4 Valorar a través de criterio de especialistas la importancia de la comunicación asertiva dentro de las organizaciones en tiempos de emergencia sanitaria Covid-19

Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos

Esta investigación se desarrolla con el fin de poder beneficiar a Laboratorio farmacéutico de la ciudad de Quito y sus colaboradores mediante la contextualización y descripción de la importancia de la comunicación asertiva dentro de las organizaciones, como herramienta para prevenir los riesgos psicosociales, desarrollando una propuesta de comunicación asertiva que beneficie directamente a los colaboradores, no solamente en tiempo de crisis como fue COVID-19, sino que se establezca como parte de la cultura organizacional, de tal manera que se convierta en una herramienta para prevenir riesgos de tipo psicosocial, el cuál no afecta solamente al empleado sino que afecta directamente al crecimiento de la organización, puesto que si un empleado no se encuentra emocionalmente bien, tampoco puede rendir al cien por ciento en sus actividades laborales cotidianas, (Institucional, 2020)

dando como resultado el inicio del desquebrajamiento del entorno y construcción organizacional, mismo que debe ser tratado desde el corazón de la organización que es el trabajador.

Esta investigación es relevante no solo porque favorece a Laboratorio farmacéutico de la ciudad de Quito y a sus colaboradores, sino también porque aporta información relevante a toda empresa que quiera iniciar acciones para prevenir riesgos psicosociales manteniendo una propuesta de comunicación asertiva dentro de su organización, así como también beneficia directamente y aporta a la estabilidad emocional de las familias de los trabajadores de Laboratorio farmacéutico de la ciudad de Quito y otros a quienes sea de su interés, puesto que, si el trabajador se encuentra laboral y emocionalmente estable, al llegar a sus hogares no tendrá índices de estrés, ansiedad ni angustia, lo cual le ayuda a mantener un ambiente de calma y felicidad en su núcleo familiar, manteniendo una interacción con sus familiares, seres queridos y allegados con estados de felicidad y calma, evitando incluso la exposición del consumo de tabaco, bebidas alcohólicas y estupefacientes, quienes podrían ser causa de problemas intrafamiliares afectando los lazos fraternos de su entorno.

Si nos enfocamos en el campo científico e investigativo puedo decir que esta investigación nos ofrece una visión del comportamiento de un grupo de personas al rededor de la crisis de COVID-19. Tomando en cuenta que también es un aporte ya que a través de esta se puede plantear una propuesta de comunicación que apoye al desempeño y crecimiento de las empresas haciendo énfasis para prevención de riesgos de tipo psicosocial, los cuales deben ser tratados de manera primordial para mantener la estabilidad emocional de los empleados y de su entorno. También con la aplicación de las herramientas adecuadas se puede realizar un análisis, el cual nos permita iniciar acciones de prevención y corrección con el propósito de optimizar la forma de vida de los colaboradores alrededor del contexto establecido.

CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL ARTÍCULO PROFESIONAL

1.1. Contextualización general del estado del arte

En el contexto que viven los colaboradores constantemente se ven amenazados por diferentes riesgos y peligros que mantienen relación con el medio laboral y situaciones de estrés, tales como el contagio biológico y no precisamente por la exposición al trabajo en sí, sino por el exponerse libremente a la pandemia. Los espacios laborales se convierten en lugares no deseables por temor al contagio a causa de la libre exposición y contacto en el área laboral y por la falta o ausencia de métodos de control e información asertiva alrededor de la crisis COVID-19, misma que como consecuencia proyecta miedo social y le crea al trabajador incertidumbres alrededor de su puesto de trabajo.

Una óptima gestión enfocada a prevenir los riesgos de tipo laboral sugerirá planes de prevención que nos abran el camino para construir y comunicar correctamente, tomando en cuenta los objetivos y menesteres para desarrollar un diálogo asertivo enfocado a escuchar de manera activa a los trabajadores sin dejar de lado sus emociones y percepciones, sino haciéndolas parte de un dialogo común. La prevención se debe establecer de manera cultural como una actividad inamovible, interactiva e inclusiva, para lo cual se utiliza herramientas como: cuestionarios, focus group, entrevista, observación, entre otros. El resultado de la aplicación de estas herramientas es la visibilización de factores de riesgo, misma que nos servirá para realizar una toma de decisiones.

El panorama alrededor de COVID-19, ha generado una fuerte transición en gran cantidad de compañías a nivel mundial, con altas consecuencias sobre las remuneraciones y puestos de trabajo, una situación definida hoy por hoy como el más grande transe mundial desde la Segunda Guerra Mundial. (OIT, 2020)

En España de acuerdo al informe de datos de la TGSS, el considerado estrés a causa de la actividad laboral presento un 30% de las desvinculaciones laborales en el año 2019, por otra parte, un 40% de los colaboradores expusieron haber sufrido escenarios de estrés laboral, como consecuencia un 60% de los colaboradores tuvieron menos efectividad al cumplir su actividad laboral.

Así tenemos también la publicación del Informe de Cigna la cual expone lo siguiente, “En el año 2019, se avizora un alto nivel de descontento con los horarios establecidos para la actividad laboral, además de la inestable interacción con su grupo de trabajo, jefes y coordinadores dando como resultado un ambiente deprimente y de menos productividad. (Cigna, 2019)

Datos relevantes de La Encuesta Europea en Empresas sobre Riesgos Nuevos y Emergentes, en uno de sus informes descubre y puntualiza directrices alrededor de la zona europea, identifica que la toma de conciencia sobre los riesgos psicosociales a causa de la actividad laboral sigue siendo baja y en muchos de los casos nula, incluso frente a riesgos físicos como pueden ser los de los músculo y esqueleto. Por consiguiente, nos advierte que dichos riesgos son mucho más difíciles de sobrellevar, sobre todo porque los colaboradores prefieren no hablar ampliamente sobre estos contenidos adicionando a esto la falta de conciencia del empleador y de los propios trabajadores. (EU-OSHA, 2019).

De acuerdo a lo que expone el informativo del observatorio de la OIT, La COVID-19 y el mundo del trabajo, 436 millones de compañías de diferentes sectores entre las más vulnerables, la hotelera, manufacturera, el comercio, inmobiliarias, entre otros sufrieron gran cantidad de revueltas. A causa del confinamiento casi el 70 % de los trabajadores en escala mundial han cesado sus funciones laborales, siendo expuestos a pobreza y necesidad. Por consiguiente, estas compañías se verán en la obligación de enfrentarse a una reparación sin garantías y lenta. Estas organizaciones deben buscar

estrategias que aseguren nuevos escenarios laborales con medidas de prevención que protejan al empleado y al empleador. (OIT, 2020)

Por otra parte, la Organización que maneja a nivel mundial de la salud explica que este acontecimiento supone una fuerte imposición mental para los colaboradores que deben dilucidar constantemente lo que ocurre en su entorno material y social. Esto aumenta su dificultad para poder concentrarse y tomar atención, alrededor de esta también se establece gran cantidad de información dispersa sobre normas, regulaciones y medidas para prever que se deban tomar. Es así que, la OMS advierte de la necesidad de un mayor interés e inversión en la salud mental ante el riesgo de un fuerte aumento de enfermedades de tipo psicosocial. (OMS, 2020)

La falta de comunicación en las organizaciones, los factores como el alejamiento social, el temor a ser contagiado, el fallecimiento de familiares y amigos, la ausencia o reducción de ingresos y en gran cantidad de casos, la desvinculación laboral hace que las consecuencias del COVID-19 alrededor de la salud mental sean altamente elevados.

En el planeta, se bordea que tres millones de personas pierden la vida al año por siniestros o enfermedades relacionadas con la actividad laboral, más de 500 padecen enfermedades de tipo ocupacional o están expuestos a contusiones. Alrededor del año 2019, el estrés a causa de la actividad laboral dio como consecuencia un 30% de las bajas laborales en la región española, con un gran costo y disminución del producto laboral. El COVID-19 exige nuevos retos, tales que casi 4 millones de gente si empleo, otros cuatro con un ERTE y una visión de levantamiento incierto y lento que como consecuencia provoca trabajadores inestables en su ambiente laboral. Claramente se avizoran nuevos peligros o transes con afectación directa al trabajo y el estrés. Es así que ciertos organismos defienden lo importante de la prevención y felicidad laboral en todos los aspectos, tales como: corporales, cerebrales y sociales. Frente a este escenario es ineludible el descubrimiento oportuno de factores de riesgo de tipo psicosocial que disminuyen la buena salud en escenarios laborales, con el fin de crear planes o propuestas en pro de adaptación a diferentes situaciones cambiantes que viven las organizaciones y sus colaboradores. (Martínez L. M., 2020)

A lo largo de la historia se ha probado que las palabras tienen un gran poder e impacto insuperable sobre los seres humanos y todo lo que esta a nuestro alrededor. Pueden ser armas para destruir, así como también pueden ser luz e inspirar. Por tal razón, lo que comunicamos debe elegirse cuidadosamente ya que como consecuencia de esto tendremos una comunicación asertiva exitosa que protejera la salud mental de quienes lo reciben dentro de una organización.

Si hablamos de comunicación en las organizaciones se puede decir que la comunicación asertiva logra sus objetivos y entrega al receptor mensajes correctos, por consiguiente, esta debe estar

dotada de claridad, relevancia, mantener un tono, ser clara y directa. La comunicación asertiva es de gran importancia para la solución de inconvenientes y conflictos relacionados al ámbito laboral y personal, así como también para la reducción del estrés que se encuentra asociado con las interacciones que se dan a nivel interpersonal, acentuando las que se dan con especialidad en situaciones de emergencia. (Saliba, 2020)

Frente a esta crisis de Salubridad, es clave sobrellevar una comunicación asertiva dentro de las empresas y sus colaboradores, puesto que solo a través de esta se puede manejar el problema de desinformación y controlar los posibles conflictos que desemboquen en un riesgo psicosocial, afectando la situación emocional de los colaboradores.

En las diferentes empresas la comunicación se desarrolla a nivel global, mismo que circula de manera formal e informal, la comunicación dentro de la organización se debe considerar como un complemento global de la estructura, siempre manteniendo una organización en base a jerarquías, tomando en cuenta costumbres, tradiciones y hábitos de los empleados. Todo lo antes mencionado debe constar dentro de las estrategias de comunicación organizacional, para que a través de estas la comunicación asertiva se establezca y permanezca de manera óptima.

Por otra parte, a que llamamos comunicación interna es la que se encuentra situada y su posición es de nutrir una óptima comunicación con los diferentes colaboradores. Se origina con la ideología de incrementar el buen uso de la información entre el grupo de trabajo con el fin de que se establezca un mejor clima laboral y mejore sus estándares de cumplimiento dentro de la organización. La idea es poder mantener una retroalimentación de parte de la empresa a empleador y viceversa con el fin de edificar una cultura de comunicación asertiva dentro del escenario laboral.

Para enfocarnos alrededor de este contexto debemos tener claro lo que es la comunicación asertiva y para esto hacemos referencia al artículo que nos comparte la universidad de San Buenaventura de Colombia misma que sacamos a colación que La comunicación asertiva se transmite a través de una condición personal efectiva en el momento de interactuar con la otredad, la idea es poder expresar lo que sentimos sin recibir negativas ni enfrentamientos y mucho menos juicios de valor, es decir ser empático con el emisor y comprender sus necesidades.

Dentro de las consecuencias a causa de falta de comunicación asertiva en las organizaciones podemos apreciar el apareamiento de fatiga o cansancio, afectaciones en el sistema muscular esquelético, apareamiento de enfermedades cardiovasculares, el llamado estrés, cefaleas entre otros, mismos que afectan el bien estar de los colaboradores y su desempeño laboral y social, por tal motivo debemos puntualizar que son cada uno de ellos, para poder entenderlos y relacionarlos alrededor de la crisis del COVID-19.

El termino enfermedad cardiovascular se refiere a una afección directa a los vasos sanguíneos o el corazón, debido a una acumulación de colesterol en los mencionados, lo que causa un endurecimiento (esclerosis) y estrechamiento de las arterias, por lo que, con el tiempo, este depósito de grasa en el sistema circulatorio conducirá a la formación de placas y trombos (coágulos acompañados de contenido graso que se desprenden de su sitio y viajan por la circulación sanguínea), causando problemas como infartos a nivel cardiaco, cerebral, renales, entre otros.

Tal como expresa Javier Rivera representante de SER, "Fatiga es sinónimo de cansancio, y ambas palabras se utilizan indistintamente pero, en términos coloquiales, hablamos de 'cansancio' cuando se origina como consecuencia de una actividad física y de 'fatiga' cuando percibimos que el origen es más a nivel mental". (Pellón, 2021).

El sistema musculo esquelético se encuentra conformado por huesos, músculos, tendones y ligamentos, mismo cuya función se encarga de dar estabilidad, movimiento y protección a órganos vitales tales como el corazón, cerebro, pulmones; se encuentra constituido principalmente por tejido conectivo que contiene colágeno y fibras elásticas de diversa cantidad de proteínas, modificando su resistencia y elasticidad según el aparato o sistema que adapte.

La poca o nula comunicación asertiva dentro del ámbito laboral y COVID 19 afecta directamente a la salud del trabajador, debido a una discrepancia entre la demanda en el mercado y la limitación o carencia de recursos en el individuo para abastecer dicho requerimiento; por lo que el empleado sufre agotamiento físico y mental, desarrollando estrés laboral, además, afectando en las relaciones interpersonales y afectivas del mismo.

Los llamados dolores de cabeza o cefaleas son apenas 1 de los varios trastornos más normales que aparecen en el sistema nervioso. Se podría decir que casi la mitad de la población adulta ha sufrido cefaleas en el último año a causa de la emergencia sanitaria COVID-19, esta presenta síntomas como fatiga, fiebre, incluso llega a causar distorsión en el lenguaje.

1.2. Proceso investigativo metodológico

TIPO DE ESTUDIO

La investigación está enfocada en un tipo de investigación mixta.

AREA DE ESTUDIO

Este proyecto investigativo se llevó a cabo en Laboratorio farmacéutico de la ciudad de Quito, en la calle Vicente Cárdenas y Japón el mismo que cuenta con 53 colaboradores, distribuidos entre áreas de Marketing, Ventas y Administrativo.

Tabla 1

Departamentos	Número de Colaboradores
Marketing	15
Ventas	20
Administrativo	18

UNIVERSO Y MUESTRA

La sucursal Quito cuenta con un universo de 53 colaboradores de los cuales se tomará para la investigación una muestra de 20 empleados que corresponden al departamento de Ventas.

METODO E INSTRUMENTOS

Como parte de la metodología se utilizará como herramienta una encuesta misma que se aplicara a una población de 53 colaboradores tomando como muestra 20 empleados para ser evaluados, mismos que son parte del área de ventas.

Se utiliza como recurso detallar y describir características importantes encontradas en el grupo de estudio. Se realiza un análisis descriptivo de tipo documental con exploración bibliográfica en repositorios, artículos, libros y folios de organismos especializados alrededor de COVID-19.

La investigación mixta es una metodología investigativa que su dinámica radica en recolectar, analizar fusionar y construir toda la investigación cualitativa y cuantitativa que se encuentre alrededor del tema.

La encuesta que se va a aplicar es de propia autoría, tomando como referente el cuestionario de evaluación Psicosocial en espacios laborales, mismo que se basa es un procedimiento de evaluación de tinte psicosocial, creada por el MDT, con el fin de hacer más amigable la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial. Anexo3

Esta encuesta inicialmente contiene un bloque de datos generales, seguido por un bloque enfocada a la comunicación dentro de las organizaciones, por consiguiente, bloque referente aspectos con interrelación familiar, bloque de identificación de síntomas Psicosociales y finalmente bloque enfocado a análisis de consumo tabaco, drogas y alcohol. Entre las preguntas 5 hasta la 9.11 la información se evalúa a través de una escala de Likert, de 1 a 5, siendo 1 valor mínimo y 5 el máximo y la pregunta desde 10 a 10.6 se evalúan con una respuesta de SI y NO. En conjunto a través de su recolección se podrá interpretar y diagnosticar en función a sus resultados.

PROCEDIMIENTO DE RECOLECCION DE DATOS

Se realizó la aplicación y levantamiento de la información a través del investigador quien con apoyo del instrumento utilizado recopila toda la información deseada.

1.3. Análisis de resultados

1. Sexo

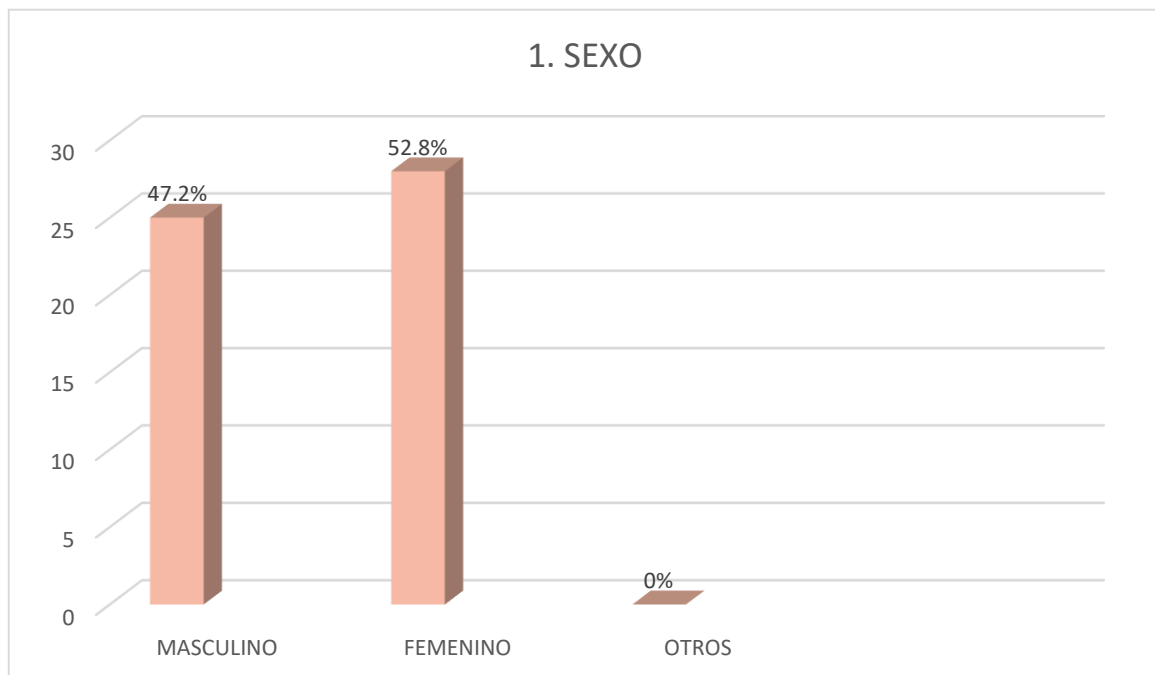


Ilustración 1

Análisis de resultados

Los datos nos muestran que dentro de la población que es nuestro sujeto de estudio existe el 52% correspondiente a sexo femenino, por lo cual es la mayoría de la población, con una diferencia de 5.6 %.

2. Estado civil

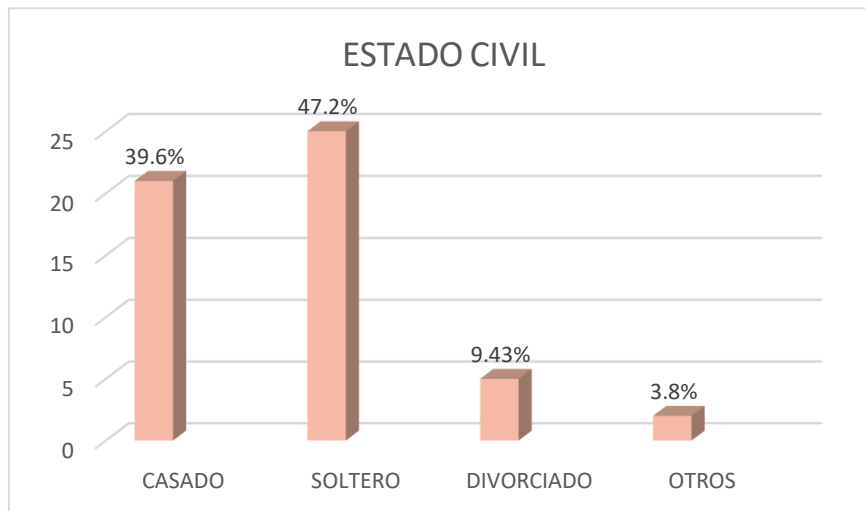


Ilustración 2

Análisis de resultados

En el resultado que nos emite la pregunta de estado civil, se puede identificar que existe un porcentaje de 47.2% siendo este el más alto dentro de la población de estudio, seguido de un porcentaje del 39.6% para colaboradores casados, con un 9.43% población divorciada y apenas un 3.8% para población considerada como unión libre.

3. Edad entre

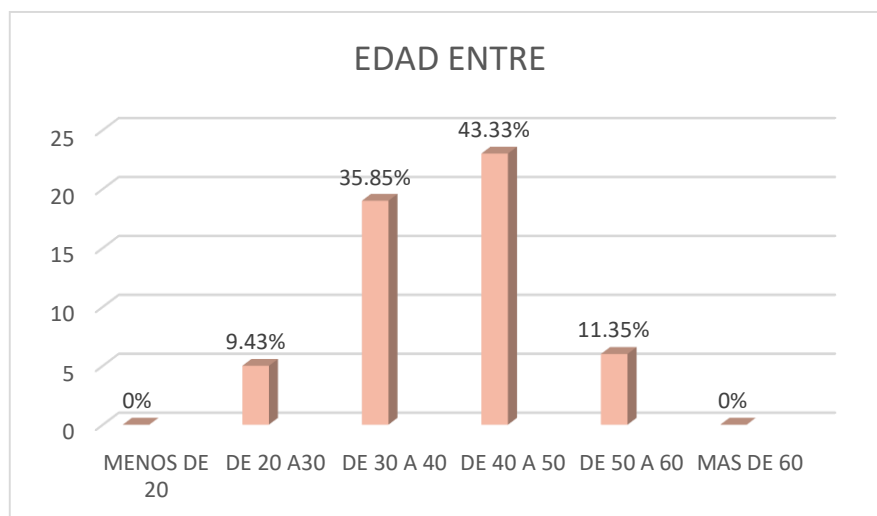


Ilustración 3

Análisis de resultados

Esta pregunta nos indica que el índice con mayor porcentaje de edad se encuentra entre de 40 a 50 años de edad, seguido con una diferencia de apenas 35.85% para colaboradores con edades entre 30 a 40 años, un 11.35 % para el grupo correspondiente de 50 a 60 años y finalmente con un porcentaje de 9.43% para el grupo asignado entre 20 a 30 años, tomando en cuenta que dentro de la población no existe porcentaje alguno para colaboradores con menos de 20 años y más de 60 años; es decir la población comprende entre los 20 a 60 años.

4. Área de trabajo

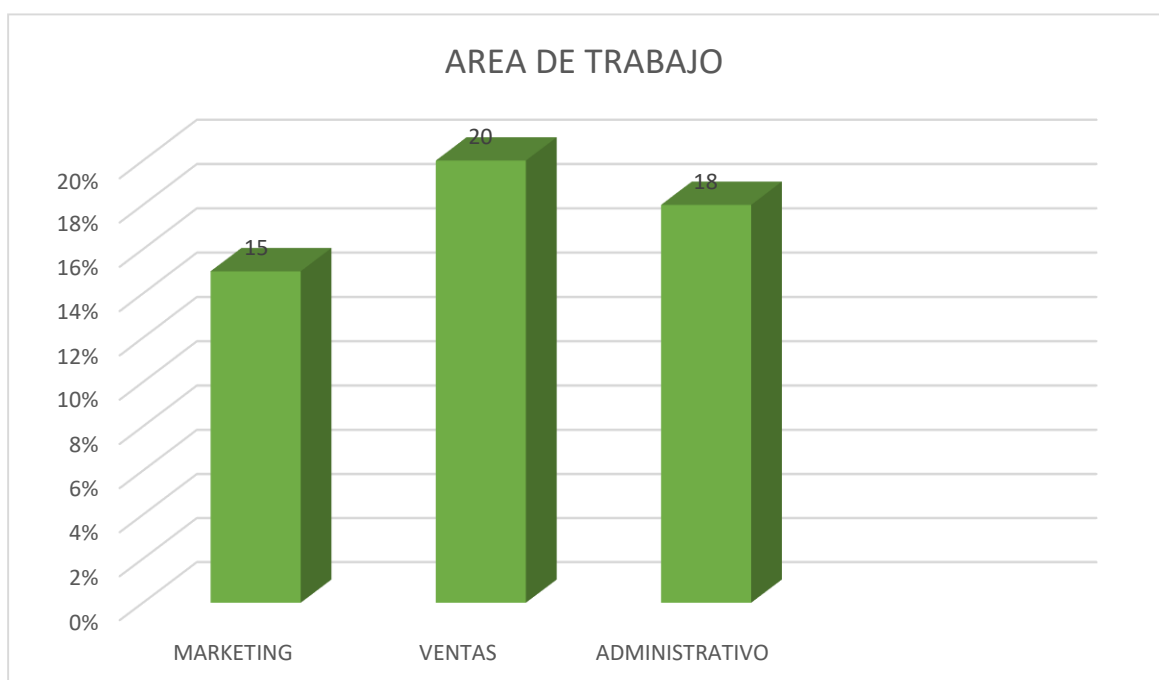


Ilustración 4

Análisis de resultados

En esta pregunta podemos evidenciar el porcentaje de la población total y como están distribuidos por áreas, así como también el porcentaje de 20 colaboradores de la muestra que corresponden al departamento de ventas que serán sujeto de estudio.

5. El grado de importancia que tiene para usted las siguientes herramientas de comunicación.

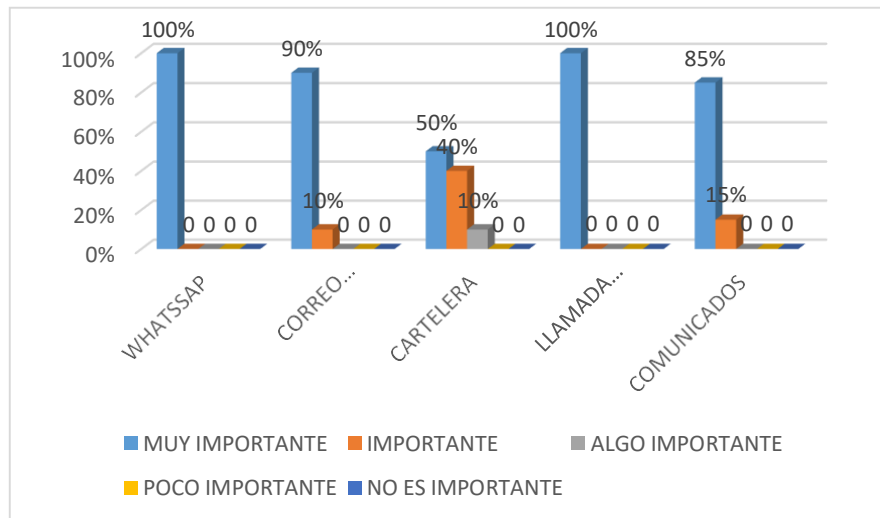


Ilustración 5

Análisis de resultados

Este resultado nos da como indicador que la herramienta considerada con mayor importancia gracias a su acceso e interacción inmediata con un porcentaje del 100% son el WhatsApp y la llamada telefónica, seguido con un porcentaje del 90 % las notificaciones de correo electrónicos, con 85% los comunicados y finalmente la cartelera con un 50 %, claramente este resultado final corresponde al nivel de tiempo de entrega de la información.

6. Aspectos sobre la comunicación con sus compañeros, en emergencia sanitaria COVID-19.

6.1 ¿La Comunicación es efectiva?

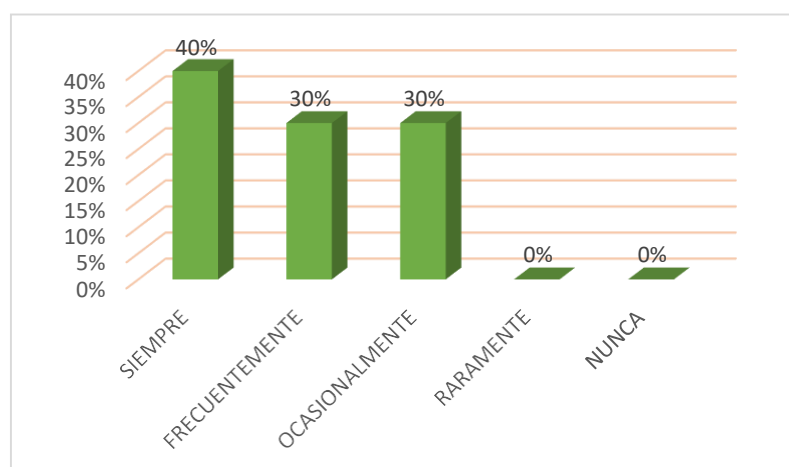


Ilustración 6

Evaluación de resultados

Este resultado claramente nos da un panorama dentro de la muestra de 20 colaboradores que corresponden al área de ventas de la farmacéutica, quienes responden que apenas un 40% mantenía siempre una comunicación asertiva en tiempos de COVID-19.

6.2 ¿Sabe a quién se tiene que dirigir?

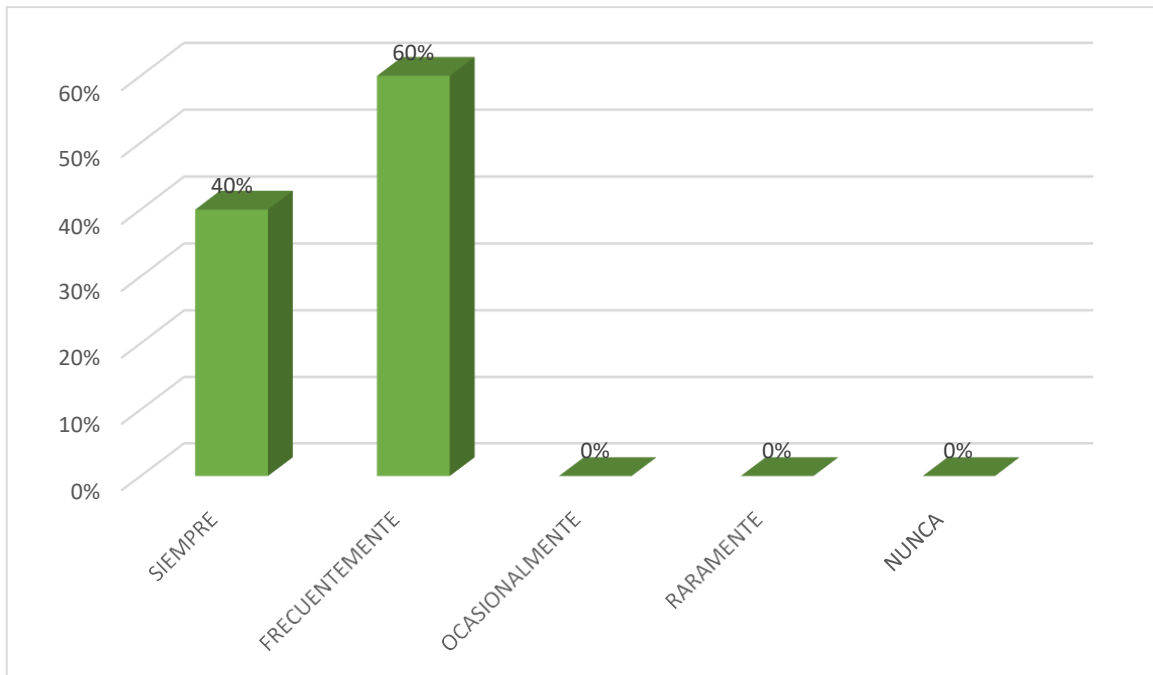


Ilustración 7

Evaluación de resultados

Como resultados de esta pregunta un porcentaje del 60% de la muestra contesta con frecuencia, y el 40% siempre, por lo cual se entiende que un gran porcentaje sabe a quién dirigirse en casos de crisis.

6.3 ¿Fluye adecuadamente la información?

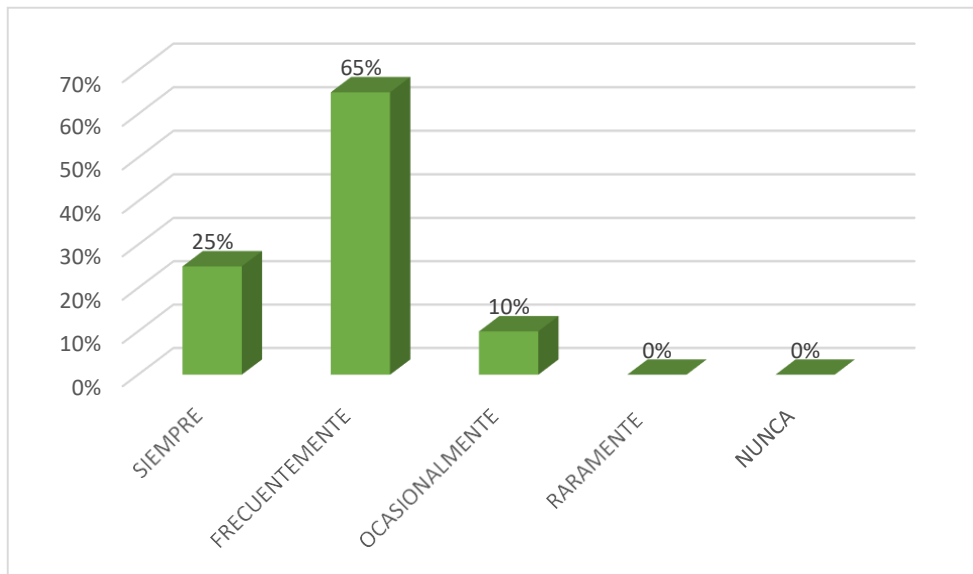


Ilustración 8

Evaluación de resultados

Con un porcentaje dominante del 65% de la muestra responde que frecuentemente fluye la información en torno al contexto COVID-19 con sus compañeros de trabajo.

6.4 ¿Recibe suficiente información sobre los protocolos establecidos?

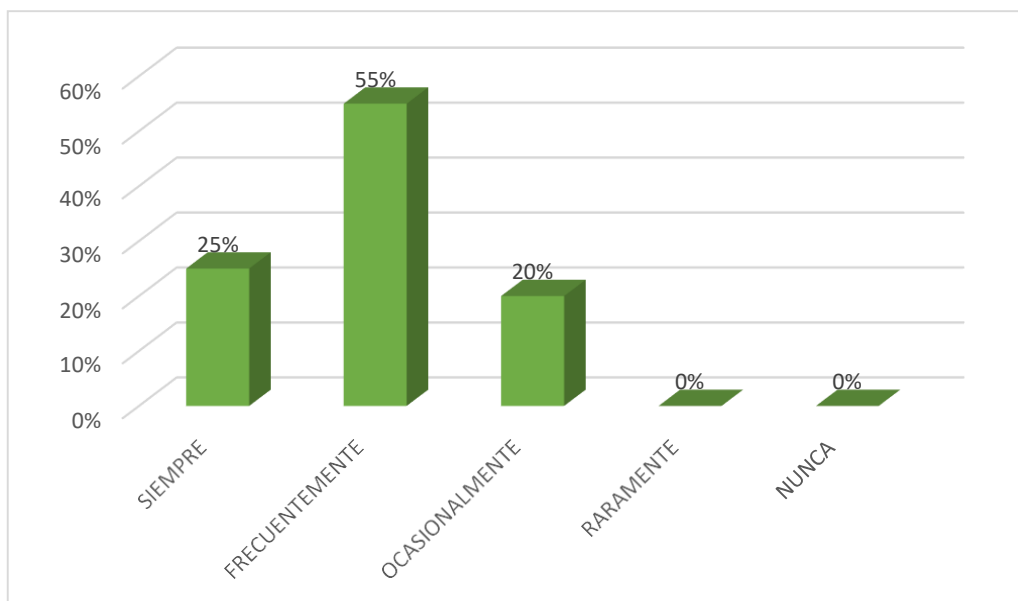


Ilustración 9

Evaluación de resultados

Los resultados en esta pregunta nos muestran claramente que un 55% recibe información frecuente sobre los protocolos a seguir en torno de la crisis y un 25% responde que siempre, dándonos un promedio del 80%, que de cierta forma reafirma la comunicación asertiva.

7. Aspectos sobre la comunicación sobre otras áreas, en emergencia sanitaria COVID-19

7.1 ¿La comunicación es efectiva?

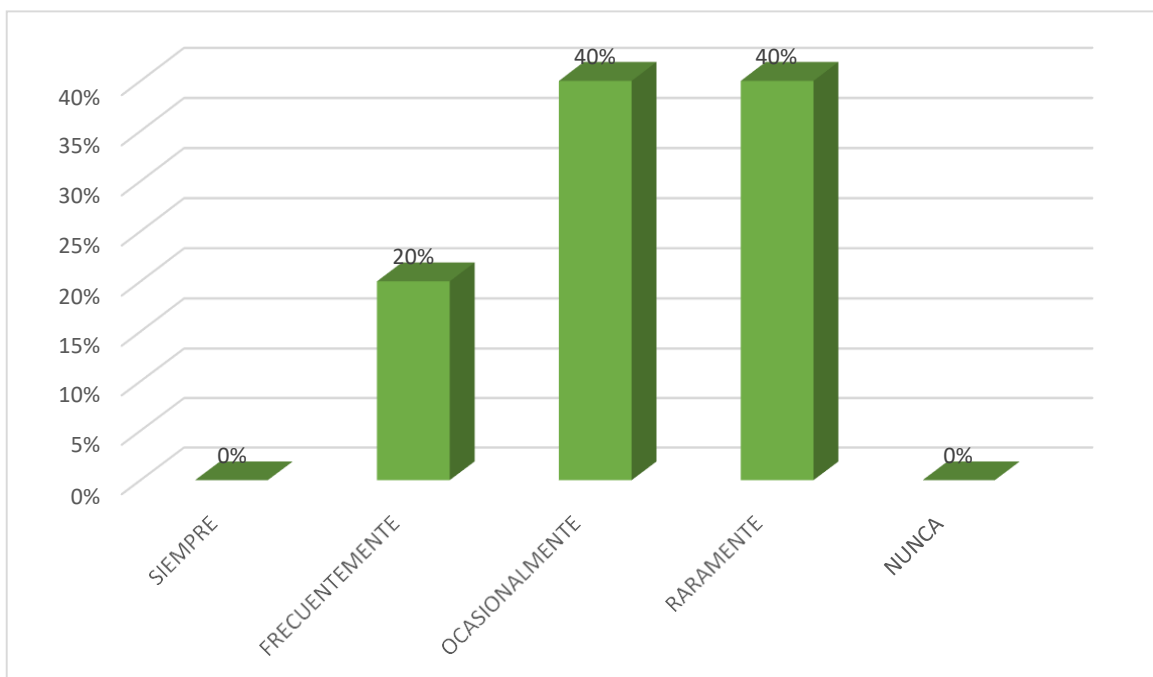


Ilustración 10

Evaluación de resultados

La respuesta en torno a la comunicación asertiva con otras áreas nos dice que un porcentaje del 40% responde ocasionalmente y raramente, dándonos un 80% del manejo de la comunicación asertiva con otras áreas dentro de la organización.

7. ¿Sabe a quién se tiene que dirigir?

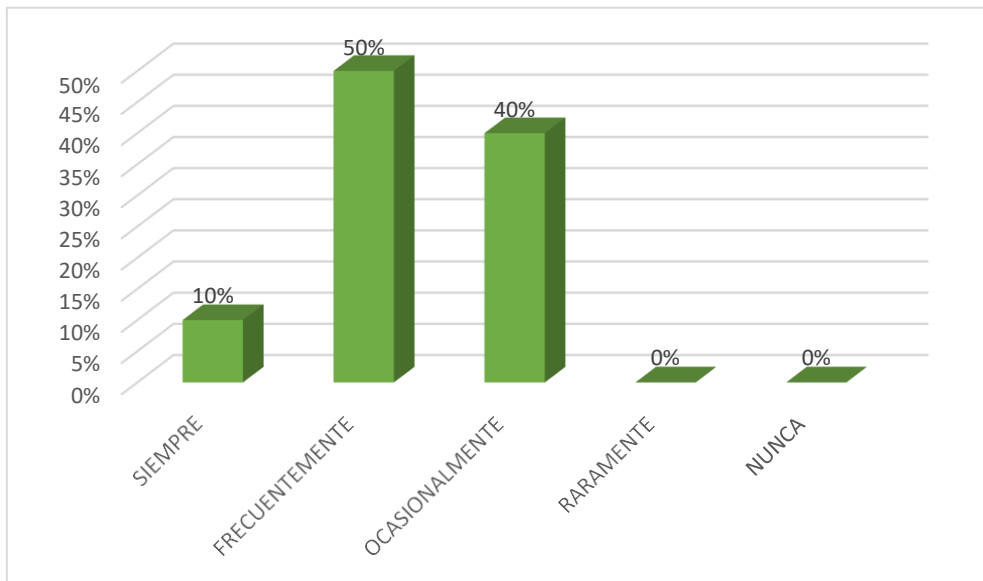


Ilustración 11

Evaluación de resultados

Con un porcentaje de 50% de la muestra sujeto de estudio se evidencia que frecuentemente los colaboradores saben a quién dirigirse y un 40% ocasionalmente, teniendo una inclinación hacia la exposición de riesgos Psicosociales.

7.3 ¿Fluye adecuadamente la información?

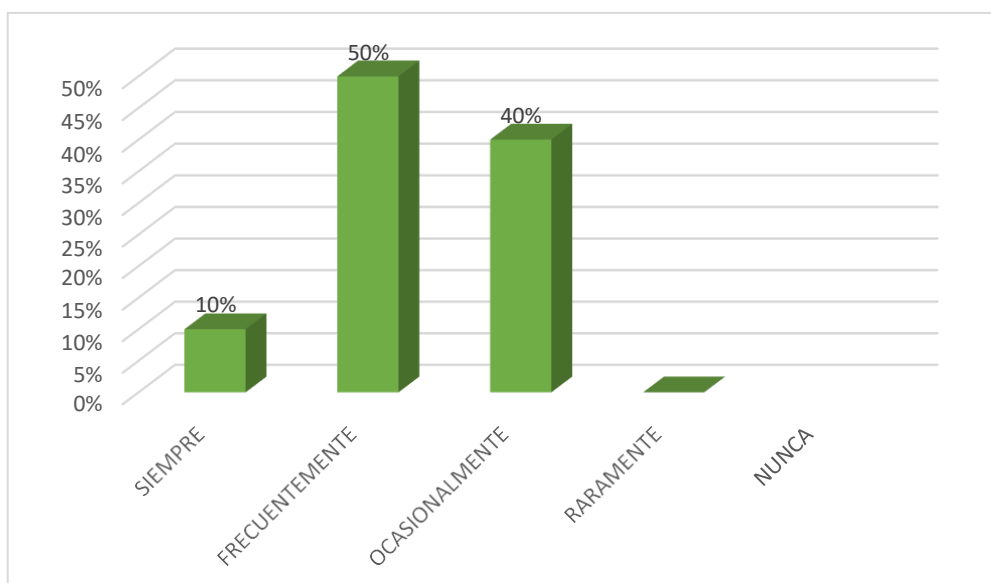


Ilustración 12

Evaluación de resultados

Esta respuesta nos dice que la información de la muestra alrededor de COVI-19 con otras áreas un 50% fluye, un 40% ocasionalmente y un 10% siempre.

7.4 ¿Recibe suficiente información sobre los protocolos establecidos?

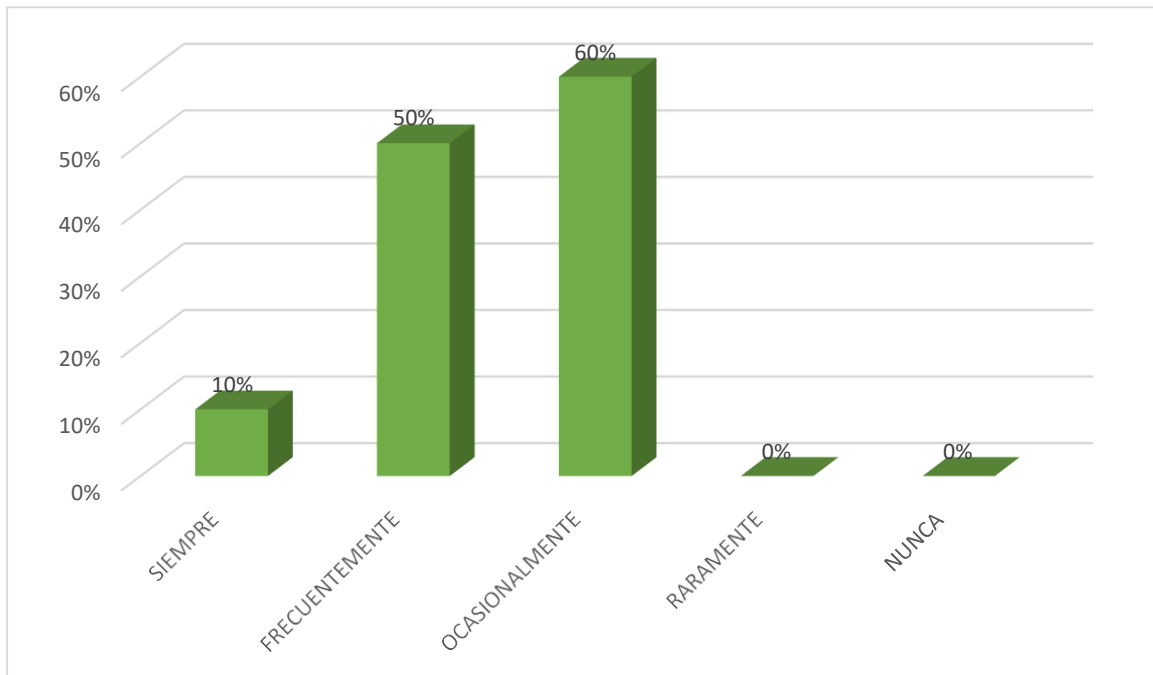


Ilustración 13

Evaluación de resultados

De acuerdo a la respuesta que nos emite el gráfico se identifica que un porcentaje del 60% mantiene información sobre los protocolos establecidos por la organización en torno al contexto y un porcentaje del 50% frecuentemente.

8. Aspectos de la comunicación en el entorno familiar, en emergencia sanitaria COVID-19.

8.1 ¿Mantenia buena comunicación en el entorno familiar?

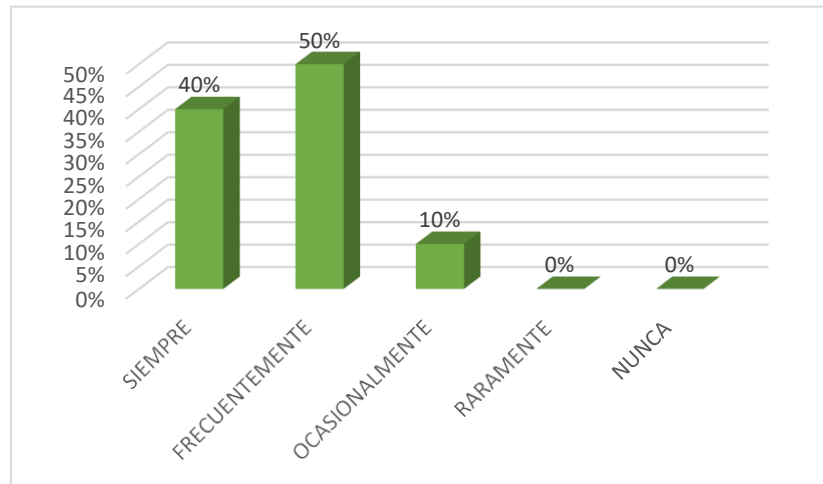


Ilustración 14

Evaluación de resultados

En estos resultados la muestra nos refleja que con un 40% siempre se mantenía una buena comunicación en el entorno familiar, seguido con un porcentaje del 50% frecuentemente, lo cual se deduce que gran parte de la muestra si mantenía una buena comunicación con su familiar.

8.2 ¿A menudo se aislaba por temor a estar enfermo y contagiar a su núcleo familiar?

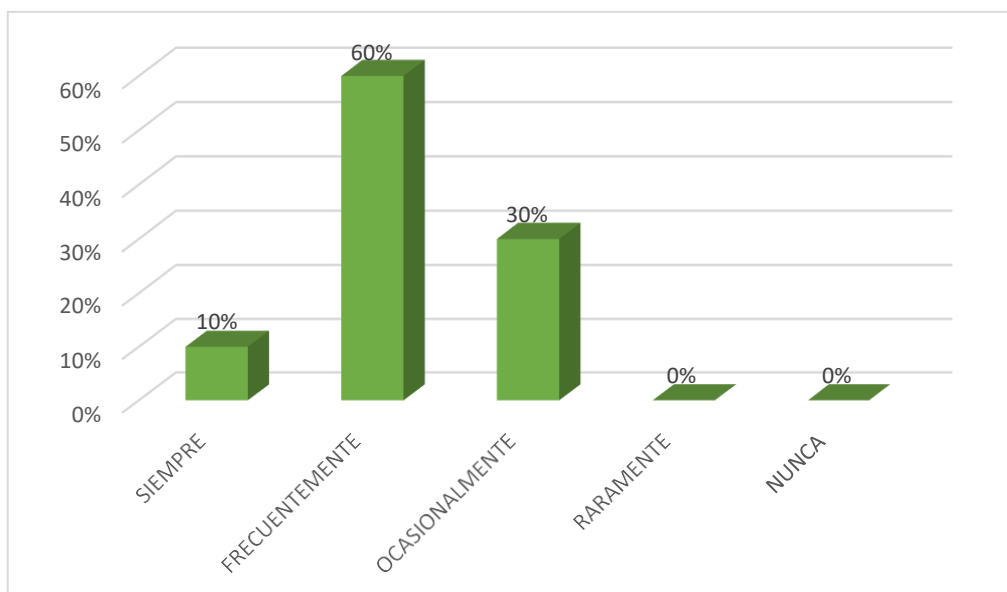


Ilustración 15

Análisis de resultados

Esta respuesta revela que el 60% de la muestra se aislaba frecuentemente por temor a contagiar a su familia, siendo este un porcentaje de más de la mitad de la muestra.

8.3 ¿Cuándo estaba en el hogar pensaba en su estabilidad laboral a causa de COVID-19?

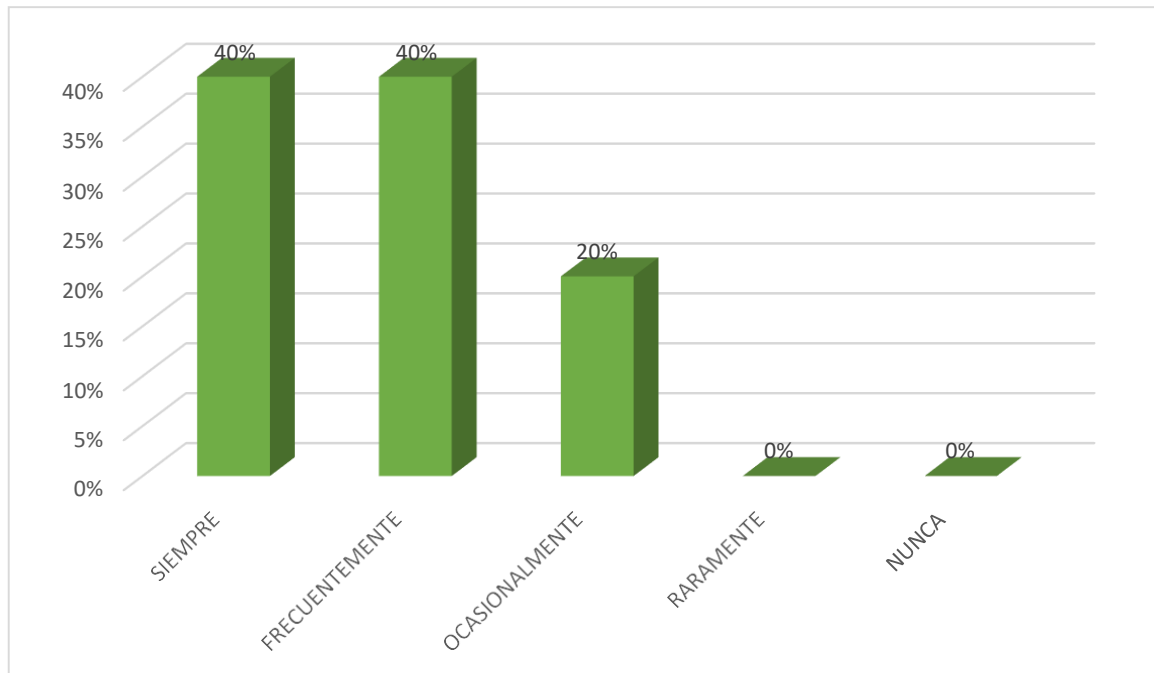


Ilustración 16

Análisis de resultados

Este dato es bastante alarmante ya que nos revela que alrededor del 80% de la muestra al llegar a su hogar pensaba en su estabilidad laboral a causa de la crisis, siendo este un detonante alrededor de los riesgos psicosociales.

8.4 ¿A menudo dedicaba tiempo para el esparcimiento familiar?

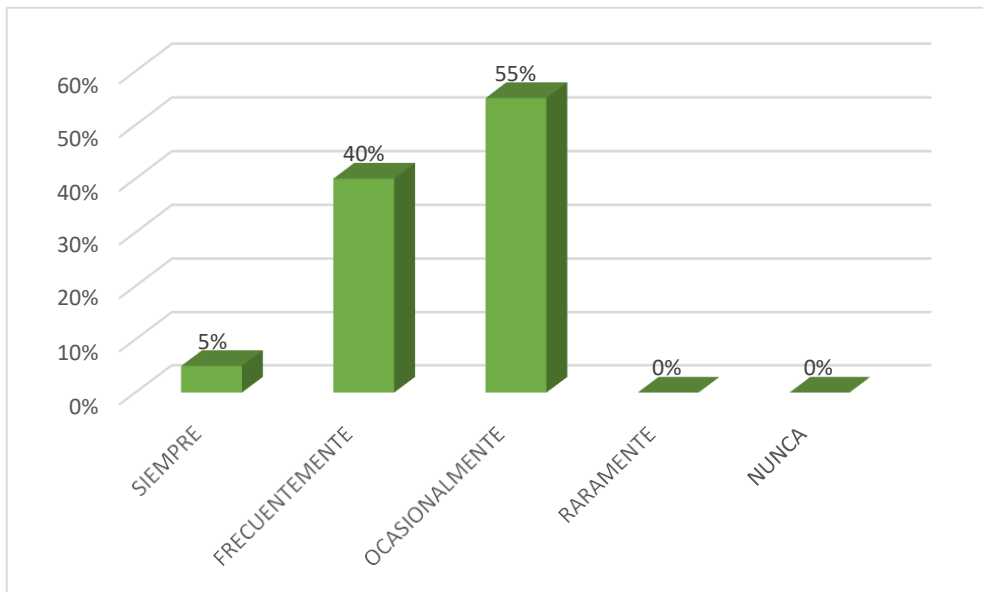


Ilustración 17

Análisis de resultados

9. ¿Alrededor de COVID-19 recuerda haber presentado los siguientes Síntomas? ¿En qué grado de intensidad?

9.1 ¿A menudo tenía pérdida de sueño?

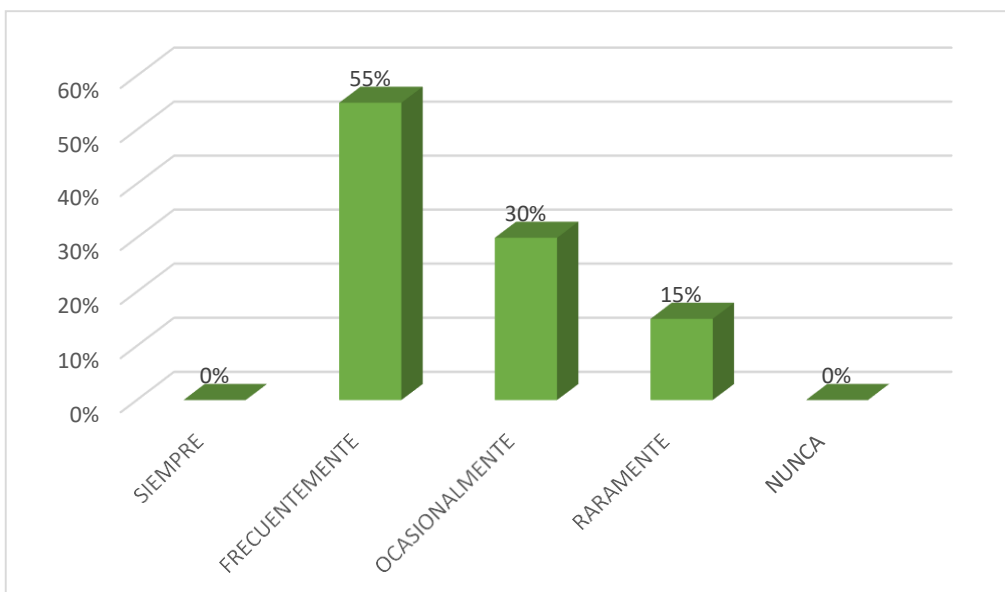


Ilustración 18

Análisis de resultados

Alrededor de este resultado encontramos que un 55% de la muestra frecuentemente sufría de pérdida de sueño y un 30% le ocurría ocasionalmente, siendo este un grado alto de análisis en torno a los aspectos que construyen el estrés.

9.2 ¿Con frecuencia se sentía poco feliz y deprimido?

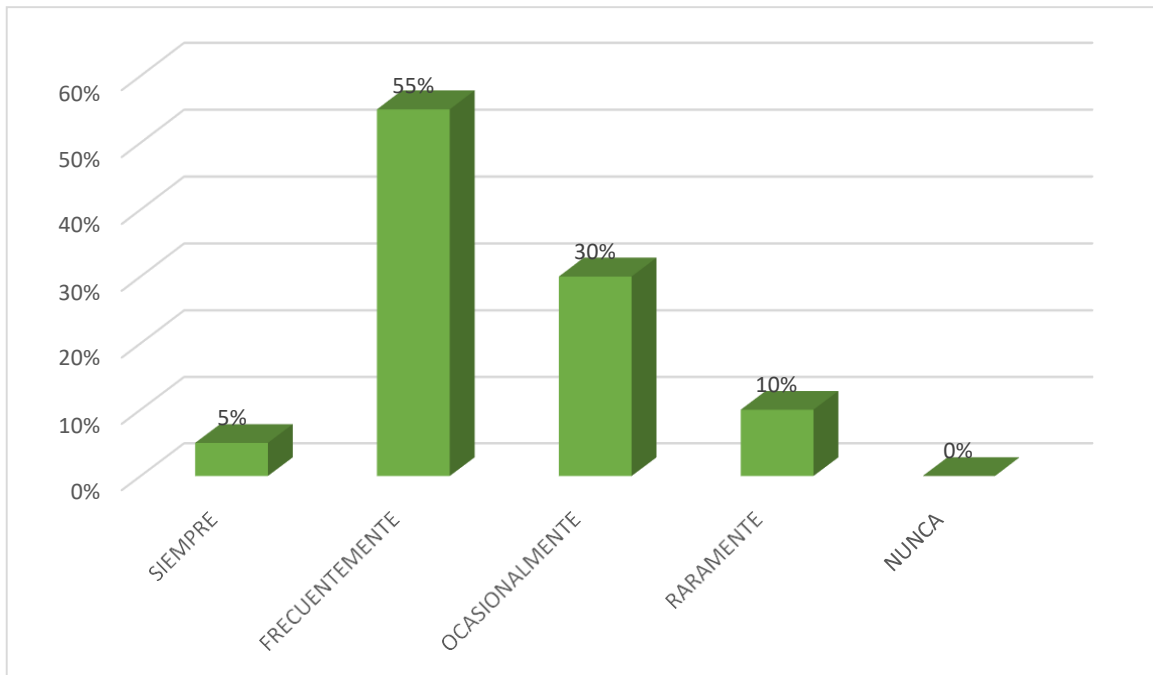


Ilustración 19

Análisis de resultados

Los resultados en esta pregunta nos exponen que un 55% de la muestra frecuentemente se sentía poco feliz y deprimido y un 30% ocasionalmente, bordeando un porcentaje alrededor del 80%, siendo causa de exposición del riesgo psicosocial.

8.3 ¿En algún momento sintió perder la confianza en sí mismo?

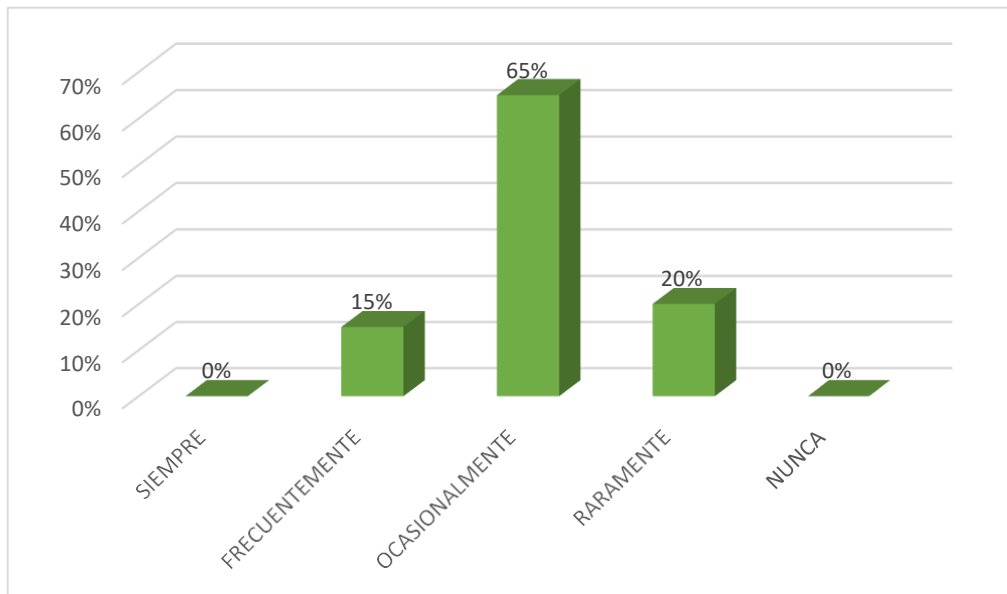


Ilustración 20

Análisis de resultados

Los resultados en esta pregunta nos evidencian que un porcentaje del 65% ocasionalmente sintió perder la confianza en sí mismo, siendo este un síntoma del estrés.

8.4 ¿Lograba concentrarse en sus actividades con facilidad?

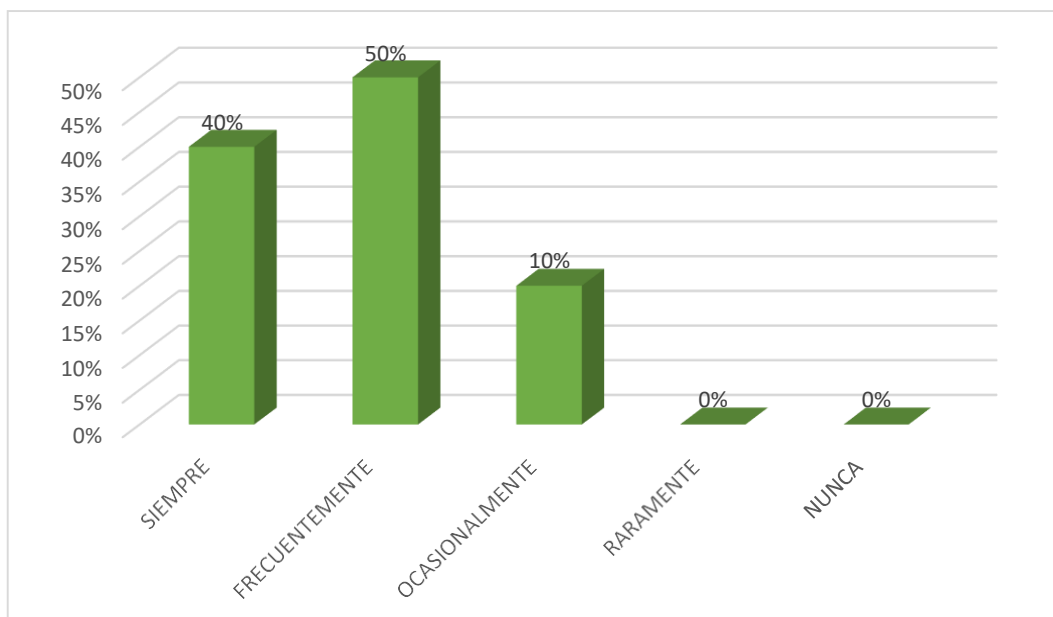


Ilustración 21

Análisis de resultados

De acuerdo a estos resultados un porcentaje del 50% de la muestra refleja que frecuentemente lograban concentrarse en sus actividades, así también un porcentaje del 40% siempre lograba concentrarse, bordeando un porcentaje del 90% de lograr concentrarse en sus actividades a pesar de las circunstancias.

9.5 ¿Experimento desórdenes alimenticios?

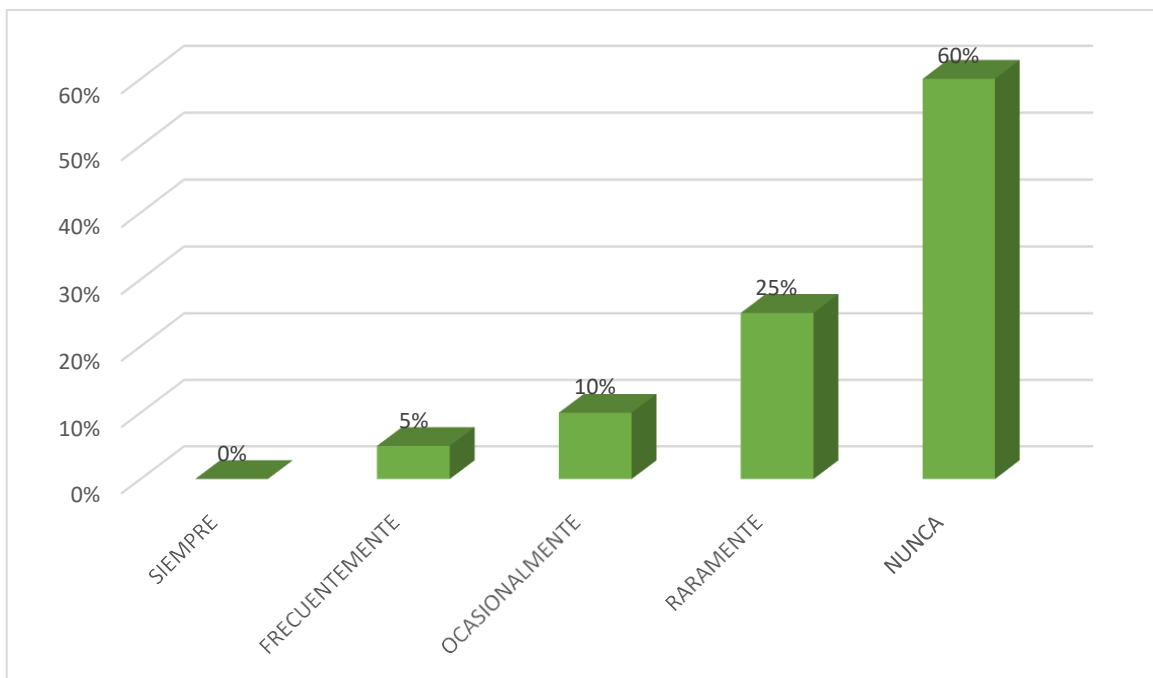


Ilustración 22

Análisis de resultados

En esta respuesta apenas un porcentaje del 5% de la muestra frecuentemente sufría de desórdenes alimenticios y un gran porcentaje de 60% nunca experimentó desórdenes alimenticios.

9.6 ¿Se sentía a menudo de mal humor?

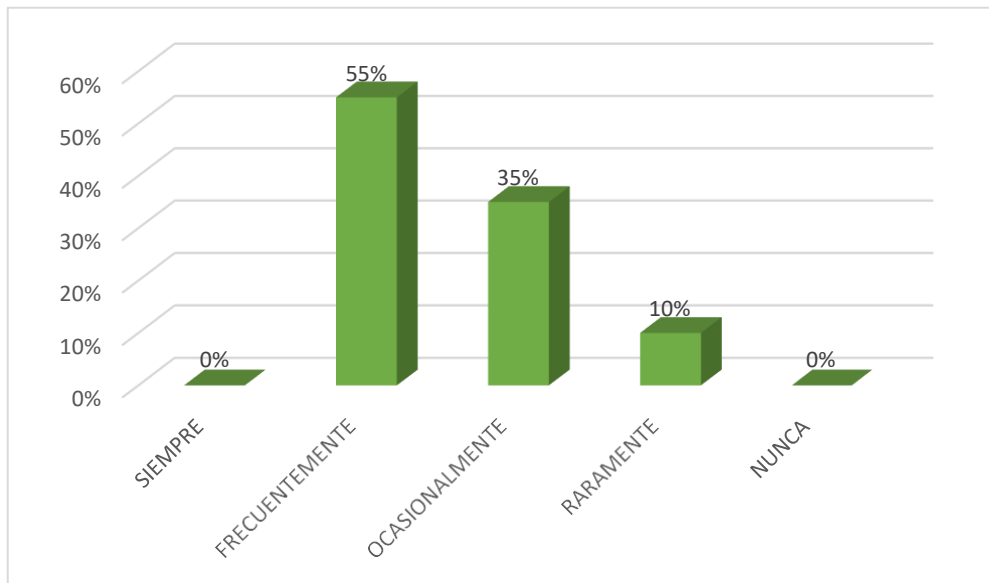


Ilustración 23

Análisis de resultados

De acuerdo a esta respuesta un porcentaje del 55% de la muestra nos dice que frecuentemente se sentía de mal humor y con un porcentaje del 35% ocasionalmente, siendo estos los valores más altos a ser tomados en consideración.

9.7 ¿Experimento síntomas de ansiedad?

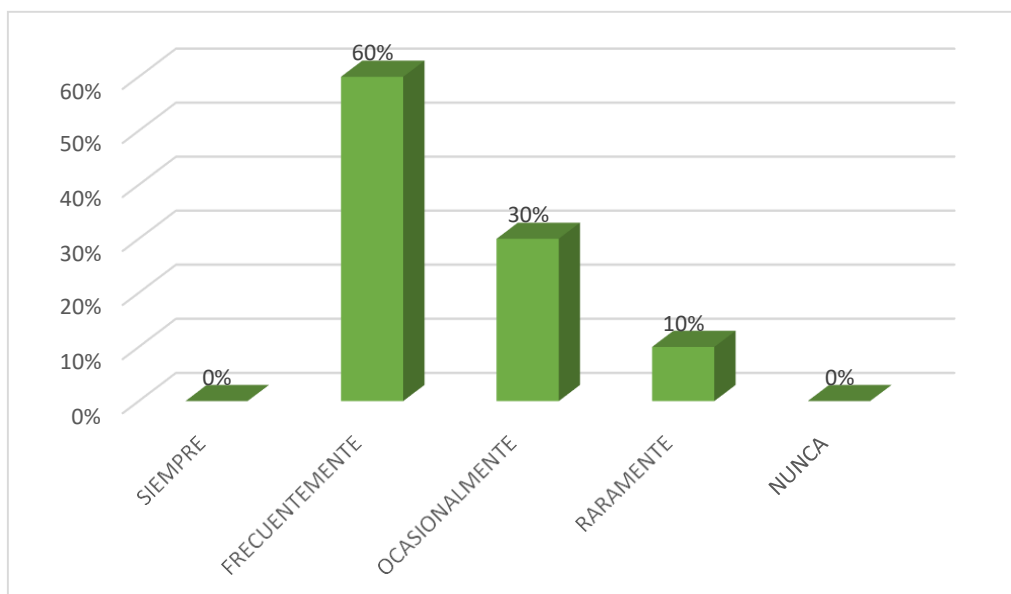


Ilustración 24

Análisis de evaluación

Estos resultados nos presentan un porcentaje del 60% de la muestra que frecuentemente experimentaba síntomas de ansiedad, los cuales son indicadores del estrés y del riesgo psicosocial, considerándose a este un porcentaje más alto de la media que debe ser tomado en cuenta para nuestra investigación.

9.8 ¿A menudo experimenta síntomas de stress?

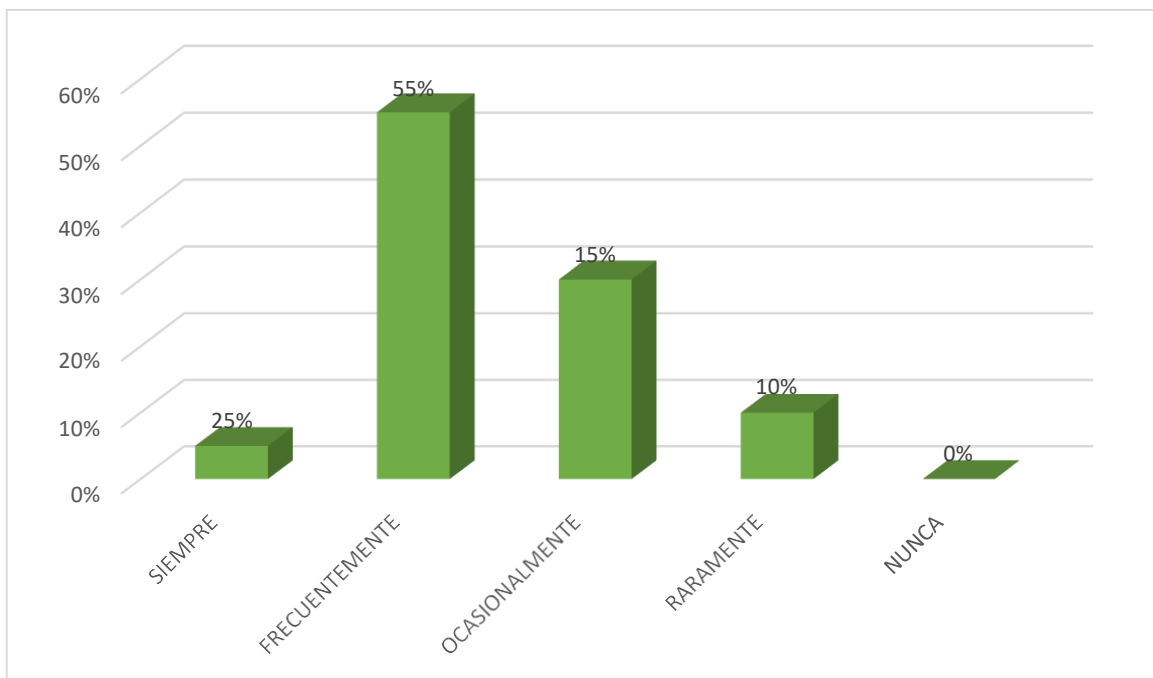


Ilustración 25

Análisis de resultados

El nivel de porcentaje en esta respuesta es de un 55% correspondiente a que frecuentemente experimentaba síntomas de estrés y un porcentaje del 25% nos dice que siempre sufría de síntomas de estrés, bordeando los dos resultados un alto índice de riesgo psicosocial alrededor de acovid-19.

9.9 ¿A menudo padecía cefaleas?

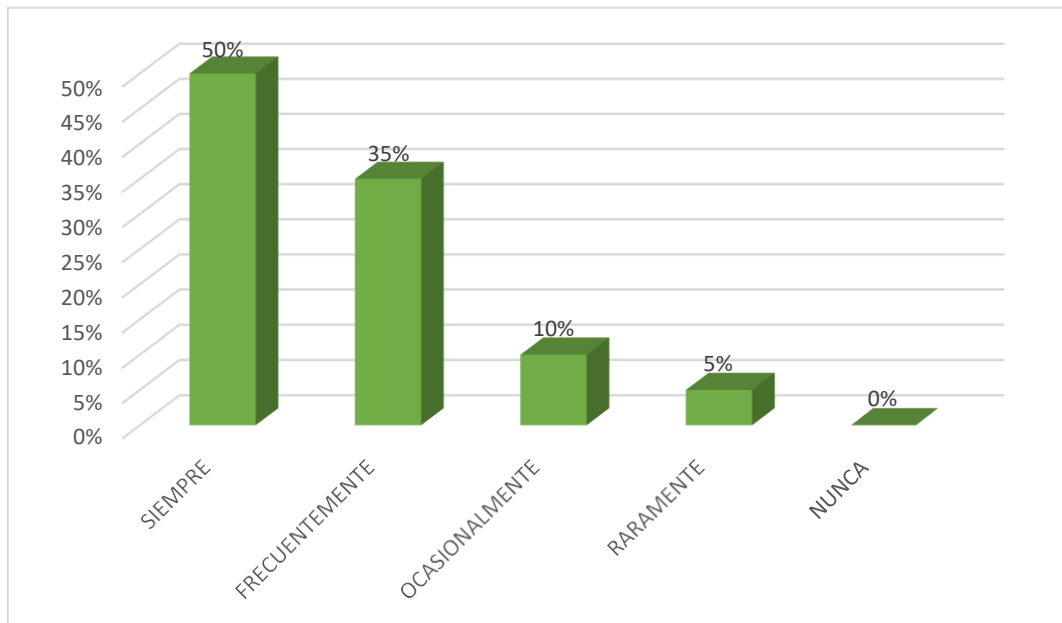


Ilustración 26

Análisis de resultados

Este resultado nos dice que un porcentaje del 50% de la muestra siempre sufrió de cefaleas y el 35% frecuentemente mantenía dolores de cabeza, por lo cual es un alto índice de riesgo psicosocial.

9.10 ¿A menudo experimentaba dolores de cuello, cabeza y espalda?

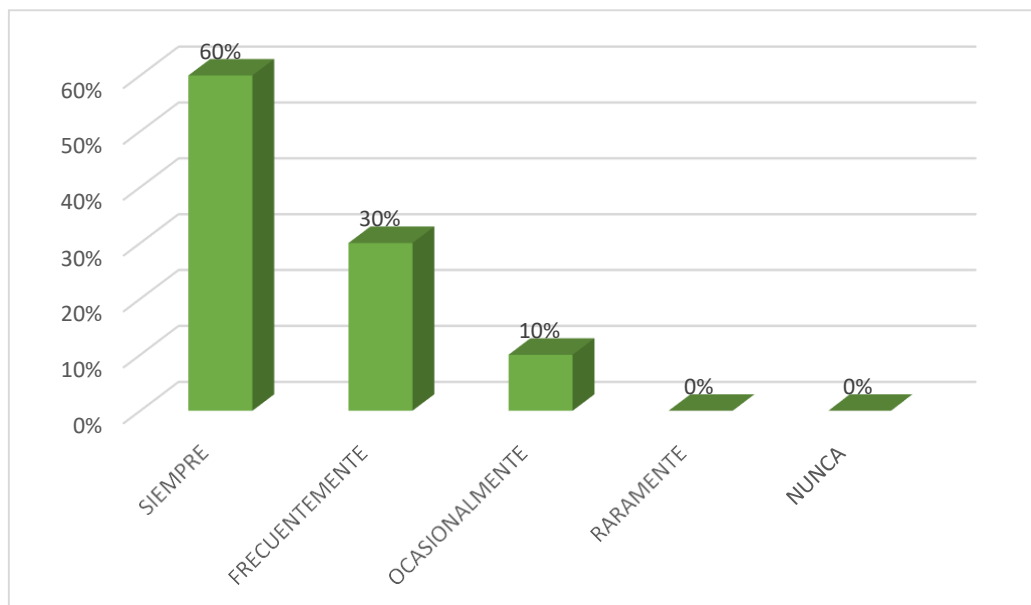


Ilustración 27

Análisis de resultados

Con un porcentaje del 60% de la muestra se visibiliza que estos colaboradores siempre mantenían molestias o dolores de cuello, cabeza y espalda, siendo un alto grado de porcentaje y un 30% lo experimentaba frecuentemente.

9.11 ¿A menudo se encontraba en estado de fatiga?

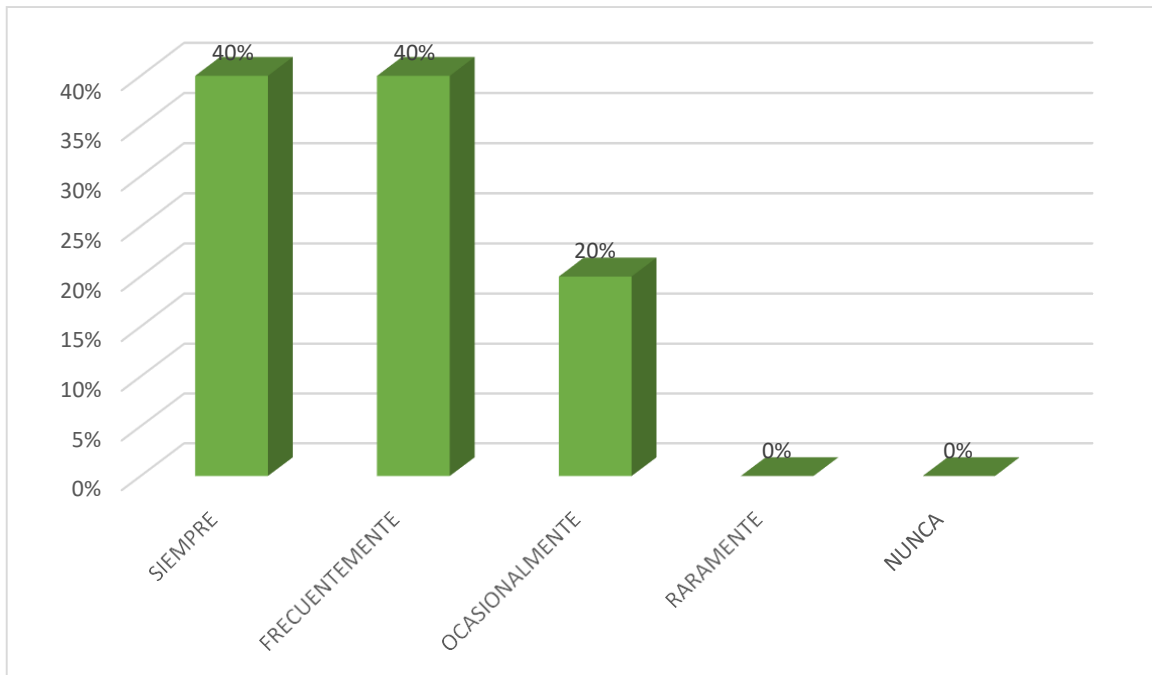


Ilustración 28

Análisis de resultados

En esta pregunta las respuestas coinciden en un porcentaje de 40% siempre y frecuentemente, sumando estos dos resultados nos da un porcentaje del 80% de la muestra que se encontraba con un alto grado de fatiga.

10. ¿Alrededor de COVID-19, aspectos sobre la interacción con tabaco, drogas, alcohol?

Si usted no consumía tabacos, alcohol y estupefacientes.

10.1 ¿Apareció el interés por el consumo de tabaco?

10.2 ¿Apareció el interés por el consumo de alcohol?

10.3 ¿Apareció el interés por el consumo de sustancia estupefacientes?

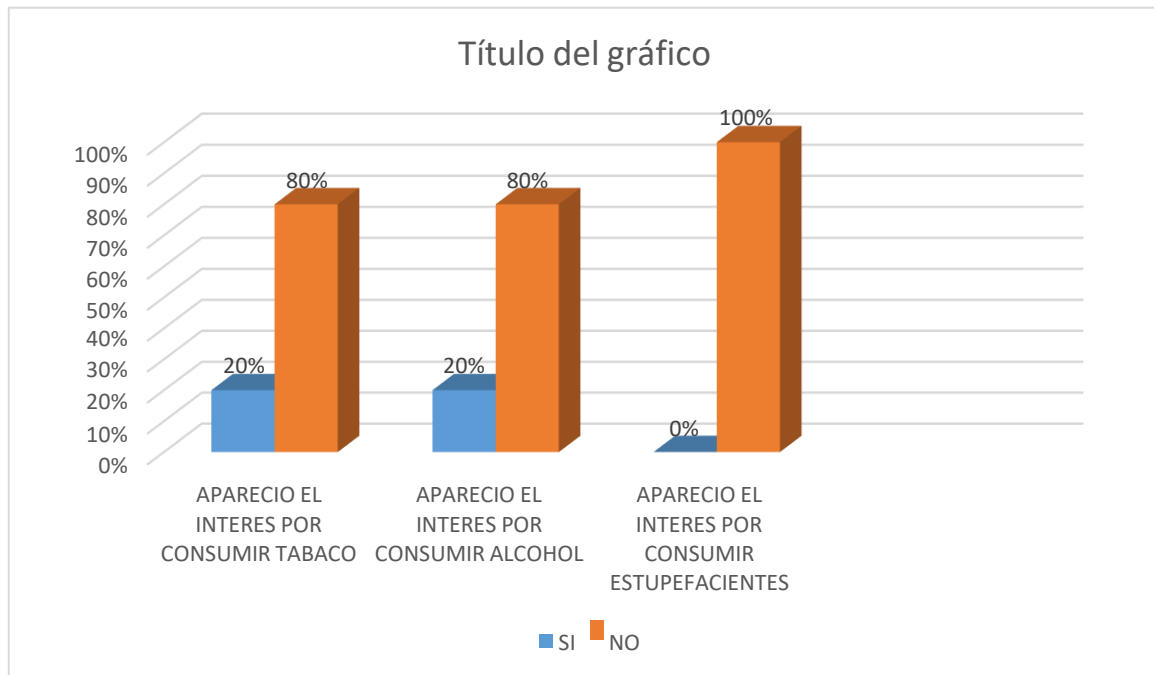


Ilustración 29

Análisis de resultados

En esta respuesta podemos evaluar si la muestra estuvo expuesta y tentada a consumir tabaco, drogas o alcohol por primera vez dando como resultado: tabaco, SI un 20% y NO un 80%, alcohol, SI un 20% y NO un 80% y estupefacientes, SI 0% y NO un 100%.

Si usted ya era consumidor de tabaco, alcohol y estupefacientes.

10.4 ¿Aumento el consumo de tabaco?

10.4 ¿Aumento el consumo de alcohol?

10.4 ¿Aumento el consumo de estupefacientes?

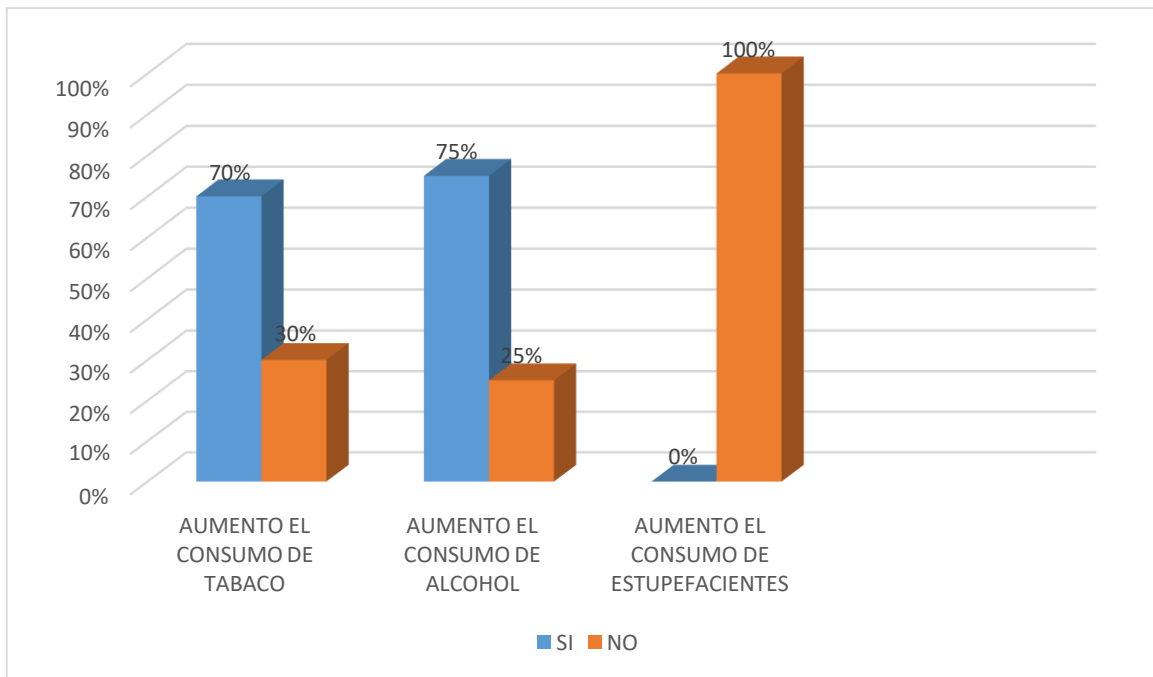


Ilustración 30

Análisis de resultados

En esta respuesta podemos evidenciar si aumento el consumo de tabaco, drogas o alcohol de la muestra alrededor de la crisis de COVID-19, como resultado tenemos: tabaco aumento su consumo, SI un 70% y NO un 30%, aumento el consumo de alcohol, SI un 75% y NO un 25% y estupefacientes, SI 0% y NO un 100%.

CAPÍTULO II: ARTÍCULO PROFESIONAL

2.1. Resumen

A Lo largo de esta investigación si hablamos de prevención de riesgos psicosociales dentro de las organizaciones se define la comunicación como un elemento indispensable para la seguridad, el crecimiento, la eficiencia y el adecuado y exitoso funcionamiento de una empresa. Si establecemos la falta de comunicación como factor de riesgo al rededor de la emergencia sanitaria COVID-19, el objetivo es intentar determinar si un trabajador tiene suficiente información y comunicación asertiva sobre como debe actuar alrededor de COVID-19 dentro de su organización.

La comunicación que más riesgos psicosociales causa es la que no existe, pero sobre todo la que genera estrés laboral, insertidumbre, ansiedad, temor y baja autoestima.

a. Palabras clave:

Riesgo Psicosocial

“La Psicopsicología del trabajo, desde la perspectiva de la prevención de los riesgos laborales, es una disciplina que aborda las condiciones de trabajo psicosociales u organizativas, también llamadas factores psicosociales”. (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2018)

Estrés laboral

“El estrés laboral es una consecuencia de distintas situaciones que se producen en nuestro día a día del trabajo y de distintos factores que afectan a su salud mental y física”. (Gacto, 2019)

COVID-19

Es una enfermedad nueva que se da como consecuencia del virus SARS-CoV2 causante de infecciones de tipo agudo que se presenta con sintomatología respiratoria y afectando también al sistema inmunológico de los seres humanos.

Comunicación asertiva

“La comunicación asertiva es la habilidad para exponer opiniones o comentarios de forma respetuosa, sin que nadie se sienta ofendido y evitando la posibilidad de que se generen conflictos”. (Peiró, 2021)

Prevención de riesgos laborales

Considerada como parte primordial de un sistema laboral. Puesto que la prevención debe ser obligatoria dentro de un escenario de trabajo, ya que está conectada directamente con la vida y el derecho a la misma y a su protección en todos sus aspectos. (Hernáiz, 2016)

Factor de riesgo

“Un factor es un elemento que actúa en conjunto con otros. La idea de riesgo, por su parte, alude a la cercanía o la inminencia de un daño”. (Gardey, 2021)

2.2. Abstract

Throughout this research, if we talk about the prevention of psychosocial risks within organizations, communication is defined as an essential element for the safety, growth, efficiency and

proper and successful operation of a company. If we establish the lack of communication as a risk factor around the COVID-19 health emergency, the objective is to try to determine if a worker has enough information and assertive communication about how they should act around COVID-19 within their organization. The communication that causes the most psychosocial risks is the one that does not exist, but above all the one that generates work stress, insecurities, anxiety, fear and low self-esteem.

a. Keywords:

Psychosocial risk

"The Psychosociology of work, from the perspective of occupational risk prevention, is a discipline that addresses psychosocial or organizational working conditions, also called psychosocial factors." (National Institute of Safety and Health at Work, 2018)

Work stress

"Work stress is a consequence of different situations that occur in our day-to-day work and of different factors that affect their mental and physical health." (Gact, 2019)

COVID-19

It is a new disease that occurs as a consequence of the SARS-CoV2 virus, which causes acute infections that presents with respiratory symptoms and also affects the immune system of human beings.

Assertive communication

"Assertive communication is the ability to present opinions or comments in a respectful way, without anyone feeling offended and avoiding the possibility of generating conflicts". (Peiro, 2021)

Prevention of occupational hazards

Considered as a fundamental part of a labor system. Since prevention must be mandatory within a work setting, since it is directly connected to life and the right to it and its protection in all its aspects. (Hernaiz, 2016)

Risk factor

"A factor is an element that acts in conjunction with others. The idea of risk, for its part, alludes to the proximity or imminence of harm". (Gardey, 2021)

2.3. Introducción

Para poder formular el cuestionario de evaluación de resultados se toma como referencia ciertos contenidos teóricos como base para desarrollar las diferentes problemáticas que se construirán a lo largo la investigación.

En el mundo actual la comunicación en las organizaciones se hace cada vez más visible y por tal motivo la empresas toman conciencia de la importancia y el choque positivo que conlleva un programa de comunicación asertivo, a tal punto de que si una empresa no cuenta con un programa de comunicación adecuado y no hay la debida comunicación entre departamentos o áreas, por tal se entiende que la información no llega como debería ser, es decir los programas de capacitación, comunicación, e información no se transmiten en el tiempo adecuado a los colaboradores, dando paso a riesgos psicosociales y accidentes laborales.

Si tomamos como referencia al Reglamento General de Riesgos del Trabajo del IESS constatamos que el Seguro General de Riesgos del Trabajo da protección al al empleador y al afiliado, a través de la implementación de programas de prevención enfocados a los posibles riesgos que se pueden ocasionar en el ambiente laboral, así también como toma de acciones correctivas de los posibles daños originarios de accidentes del trabajo, enfermedades profesionales y ocupacionales, trabajando también con programas de rehabilitación física, mental, emocional hasta llegar a la reinserción laboral. De acuerdo con la ISO 45001 la comunicación es uno de los requisitos necesarios a la hora de implementar un sistema adecuado para gestionar la seguridad y salud dentro del ámbito laboral.

Las empresas deben construir, implantar y conservar procesos que sean necesarios para la comunicación interna y externa adecuadas al SGSST y a su vez saber determinar que comunicar, cuando comunicar, a quién comunicar interna y externamente y como comunicar, tomando en cuenta los aspectos de diversidad considerando las necesidades de comunicación y asegurando que los procesos comunicacionales den acceso para que l los trabajadores puedan aportar con una mejora continua. La comunicación debe ser coherente y confiable la misma que se debe conservar y documentar como evidencia de ser necesario, tomando en cuenta la aplicación y manejo de sus requisitos legales y otros requisitos que requiera.

Si mencionamos al Reglamento de Responsabilidad Patronal Resolución CD517, tomando en cuenta que si pasa un accidente con un empleado y se determina que no se le han comunicado sus factores de riesgo en tiempo de pandemia por falta de comunicación dentro de la organización, la empresa correría el riesgo de caer en una responsabilidad patrona o sanción económica de mucho valor.

Motivo por el cual se debe prevenir e invertir en un programa de comunicación eficaz antes que pagar altas sumas de dinero por responsabilidad patrona.

Además, que como empresa debemos velar por el bien estar de nuestros empleados cumpliendo con todos los protocolos y programas de comunicación que sean necesarios para prevenir riesgos laborales acentuando en este caso de tipo psicosocial en tiempos de Covid-19.

(OMS, 2020)

2.4. Metodología

En la actualidad se desarrollan diferentes estrategias y herramientas, mismas que se basan en metodologías y conocimientos con el fin de prevenir los posibles riesgos psicosociales.

La metodología que vamos a aplicar para el estudio de esta investigación es mixta. Siendo la herramienta a utilizar la entrevista, la cual está construida por un cuestionario dividido en bloques cada uno con su propia asignación de respuesta comprendiendo una escala de Likert, respuesta con opción de SI y NO y datos generales que se prestan a opción múltiple con elección de acuerdo a su preferencia.

Este cuestionario utilizado como herramienta para la investigación de estudio es de creación propia del autor de esta investigación, tomando como referencia la evaluación de prevención de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo que emite el MDT, para ser aplicado a todas las organizaciones del Ecuador, con el fin de detectar los riesgos psicosociales a los que están expuestos los colaboradores en nuestro país.

Esta encuesta se la va a aplicar a 53 colaboradores quien forman parte de toda la población que corresponde a la sucursal sierra de farmacéutica al norte de la ciudad de Quito, tomando en cuenta para realizar un análisis de resultados más profundo a 20 colaboradores que forman parte del departamento de ventas y lo consideramos en esta investigación como la muestra.

A través de esta metodología se utilizará como recurso describir a detalle todas las características con relevancia que se encuentren alrededor del estudio. También se aplicará un análisis de descripción de documentos, misma que se adquiere con la búsqueda bibliográfica en artículos, libros, repositorios, y diferentes páginas referentes al tema de investigación.

La investigación mixta es una metodología investigativa que su dinámica radica en recolectar, analizar fusionar y construir toda la investigación cualitativa y cuantitativa que se encuentre alrededor del tema.

2.5. Resultados – Discusión

Los hallazgos alrededor de esta investigación resaltan que si bien es cierto el manejo de la comunicación asertiva dentro de las organizaciones en tiempos de crisis COVID-19, es un factor fundamental para la prevención de los riesgos psicosociales a los que están expuestos los colaboradores en su cotidianeidad, expuesto lo anterior podemos puntualizar porcentajes que nos

muestran que la falta de comunicación asertiva nos expone a situaciones elevadas de estrés laboral, tal es así que aunque el 40% de la muestra elige que siempre hay una comunicación asertiva siendo este porcentaje menor a la media, nos conduce a analizar que menos del 50% de la muestra no perciben que haya una comunicación asertiva alrededor del contexto de COVID-19.

A pesar que hay que rescatar que con el entorno de compañeros de trabajo existe un porcentaje elevado de fluidez de información, hay que reconocer que si hablamos de la relación de comunicación entre otras áreas los porcentajes bajan notablemente es decir si comparamos los dos existiría una notable desviación estándar en función a los resultados obtenidos, puesto que es notable que la comunicación entre departamentos no es la más óptima y fluida.

Si tomamos otro dato importante dentro de los hallazgos encontrados en torno al bloque que hace referencia con la interacción familiar podemos avizorar que por lo menos el 60% de la muestra frecuentemente se aislaba de su entorno familiar por temor a estar enfermos y contagiarlos haciendo de esto una acción que obstrucción de la fluidez de la comunicación, limitando al colaborador incluso dentro de su hogar a interactuar de manera normal con su entorno.

En torno a la evaluación de resultados que nos emite la pregunta de: ¿si pensaba en el entorno familiar sobre su estabilidad laboral?, misma que nos proyecta una correlación de un 80% entre siempre y frecuentemente, siendo este un porcentaje elevado de exposición de riesgo psicosocial en los colaboradores, quienes incluso en su hogar no dejaban de pensar en temas entorno a su estabilidad laboral a causa del contexto que se estaba viviendo, dando como consecuencia el alejamiento e interacción con su núcleo familiar, bloqueando la comunicación y el esparcimiento del mismo.

Como consecuencia de falta de comunicación asertiva dentro del entorno laboral y familiar se analiza por medio de la evaluación los posibles síntomas que podría padecer el colaborador, tomado como referencia que con un porcentaje del 55% frecuentemente los colaboradores no lograban conciliar el sueño, afectando su desempeño laboral y estabilidad emocional tales que con un porcentaje del 55% frecuentemente se sentían poco felices y deprimidos, incluso en un 55% a menudo se sentía de mal humor, lo cual lo eleva a un 60 % a experimentar síntomas de ansiedad de manera frecuente, bloqueando la interacción comunicacional asertiva, llevando al trabajador a ocasionalmente perder la confianza en sí con un 65%, manteniendo una correlación entre Siempre y regularmente no poder concentrarse en sus actividades laborales con facilidad, se mantiene frecuentemente un nivel elevado de estrés con un porcentaje del 60%; introduciéndolo a vivir escenarios de ansiedad con un porcentaje de del 60 % frecuentemente, que dan como consecuencia cefaleas, dolor de cuello y espalda, mismos que nos reflejan un porcentaje elevado de 60% Introduciéndolo en un panorama que muestra un 55% de colaboradores que siempre padecían estos síntomas tomando en cuenta que un 30% lo padecía frecuentemente, por tal motivo la fatiga llegaba de la mano con una correlación del 40% en siempre

y un 40% en frecuentemente, llegando a exponerse a altos niveles de riesgos psicosociales; Lo que si se puede resaltar es que este grupo de estudio no presento síntomas que los llevaran a experimentar desórdenes alimenticios.

Otros hallazgos encontrados en función a los resultados enfocados al consumo de tabaco, drogas y bebidas alcohólicas, nos dan un porcentaje del 20% de colaboradores que iniciaron su consumo con estas sustancias, es decir el entorno vivido alrededor de COVID-19 y los bloqueos que experimentaron de comunicación los impulsa a tomar la decisión de consumir estos productos, siendo esta una actividad consecuente del estrés. Así también podemos ver que un porcentaje del 70 y 75% aumento el consumo de tabaco y bebidas alcohólicas, hay que rescatar que por lo menos dentro de la muestra y sus resultados nadie tuvo el impulso a consumir sustancias estupefacientes.

CONCLUSIONES

En conclusión, podemos decir que la información que llega a tiempo y de manera correcta y acertiva es la que permite la fluides del trabajo y evita el estrés; este será el camino donde debemos centrarnos y constantemente realizar evaluaciones enfocadas a la comunicación como factor de riesgo.

Alrededor de este contexto se puede analizar que, en una crisis, tanto como en escenarios normales, la comunicación asertiva es imprescindible para alcanzar con victoria la estabilidad emocional de los colaboradores.

Se debe tomar en cuenta que la ejecución de nuevos canales de comunicación y ambientes de retroalimentación, no solamente conduce a una comunicación asertiva, sino que también provee riegos de tipo psicosocial en las organizaciones.

Tanto la falta de comunicación laboral como la familiar y social nos bloquean el poder desarrollarnos en los diferentes entornos de interacción a los que se está expuesto, dando como resultado la aparición de síntomas relacionados al estrés y por consiguiente al estrés laboral o viceversa desembocando eminentemente en un riesgo psicosocial, que afectara directamente al desarrollo laboral del individuo y por consiguiente a la organización.

RECOMENDACIONES

A lo largo de esta investigación, con el fin de prevenir los problemas derivados de la comunicación, se establece una propuesta de comunicación para mejorar la comunicación interna de la organización, puesto que cada organización debe tener claro cuándo, cómo y a quién debe dirigirse. Por consiguiente, se sugiere tomar en cuenta los siguientes pasos:

1. Establecer canales de comunicación claros y de fácil acceso.
2. Socializar estos canales de comunicación y capacitar sobre su funcionamiento.
3. Establecer las necesidades de información dentro de la organización.
4. Paulatinamente realizar un seguimiento y actualización de los canales de comunicación, con el fin de que funcionen de manera asertiva.
5. Ser empático con la otredad ya que ese es el camino a seguir para llegar a una comunicación asertiva con carácter de pro de riesgos psicosociales.
6. Se debe ejecutar acciones, tomando medidas que promuevan el trabajo en equipo.

Activar campañas con el fin de promover los espacios no solo de distracción y entretenimiento laboral sino también familiar, en donde se manejen canales de comunicación asertivos que promuevan la interacción social.

Se debe tomar en cuenta que el crecimiento y estabilidad de una organización depende de la salud de sus colaboradores, haciendo referencia a la salud mental, física y psicológica.

BIBLIOGRAFÍA

ISO 45001. (2018). *Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo-Requisitos con orientación para su uso.*

American Thoracic Society. (28 de abril de 2020). *American Thoracic Society.* Obtenido de ¿Que es el COVID-19?: www.toracic.org

Cigna. (2019). *Cigna 360 Wellbeing Survey 2019: Well and Beyond.*

Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social No. C.D. 513. (2017). *REGLAMENTO DEL SEGURO GENERAL DE RIESGOS DEL TRABAJO.*

Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social No. C.D. 517. (2016). *REGLAMENTO GENERAL DE RESPONSABILIDAD PATRONAL.*

EU-OSHA. (2019). *Encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes ESENER.*

Forte, A. V. (abril de 2020). *MANUAL MSD.* Obtenido de Introducción a la biología del sistema musculoesquelético: <https://www.msdmanuals.com/es-ec/hogar/trastornos-de-los-huesos,-articulaciones-y-m%C3%BAsculos/biolog%C3%ADa-del-sistema-musculoesquel%C3%A9tico/introducci%C3%B3n-a-la-biolog%C3%ADa-del-sistema-musculoesquel%C3%A9tico>

Gacto, P. M. (2019). *Blog de Nasia.* Obtenido de El estrés laboral: qué es, causas y síntomas: <https://www.nascia.com/estres-laboral-causas-sintomas/>

Gardey, J. P. (2021). *Definición.DE*. Obtenido de DEFINICION DE FACTORES DE RIESGO:
<https://definicion.de/factores-de-riesgo/>

Hernández, E. S. (5 de abril de 2016). *Repositorio.uasb.edu.ec*. Obtenido de Prevención de Riesgos laborales y trabajadores especialmente sencibles: <https://repositorio.uasb.edu.ec>

Institucional, A. B. (6 de julio de 2020). *Comunicación asertiva y empatía*. Obtenido de <https://usbmed.edu.co/noticias/ampliacion-informacion/artmid/1732/articleid/4674/comunicacion-asertiva-y-empatia>: usbmed.edu.co

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2018). *Riesgos Psicosociales*. Madrid: C/torrelaguna.

Martínez, L. M. (2020). Riesgos Psicosociales y estrés laboral en tiempo de Covid-19: Instrumentos para su evaluación . *Revista de Comunicación y Salud, 2020, 307*.

Martínez, L. M. (2020). Riesgos Psicosociales y estres laboral en tiempos de COVID-19: Instrumentos para su evaluación. *Revista de Comunicación y Salud, 301*.

OIT. (2020). *EL COVID-19 y el mundo del trabajo. Tercera edición*.

OMS. (2020). *A safe and healthy return to work during the COVID-19 pandemic*.

Peiró, R. (8 de junio de 2021). *economipedia*. Obtenido de Comunicación interna: Economipedia.com

Peiró, R. (7 de abril de 2021). *Economipedia.com*. Obtenido de Comunicación asertiva. : <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion-asertiva.html>

Pellón, L. (20 de julio de 2021). *infosalus*. Obtenido de Que es la Fatiga y cuando debemos sospechar de que algo no va bien.: <https://www.infosalus.com/salud-investigacion/noticia-fatiga-cuando-debemos-sospechar-algo-no-va-bien-20210720083435.html>

Robles, M. d. (20218). COMUNICACION ORGANIZACIONAL. *Dialnet, 778-795*.

Saliba, D. P. (2020). El Coronavirus y la importancia de la comunicación en el control de las infecciones . *BUILDING TALENT*.

Urac Accredited health content provide spires. (6 de enero de 2022). *medlineplus.gov*. Obtenido de Que es la enfermedad cardiovascular: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/patientinstructions/000759.htm>

ANEXOS

Tabla 2 Matriz de articulación

<u>PROBLEMA</u>	<u>PREGUNTAS</u>	<u>OBJETIVOS</u>	<u>IDEA A DEFENDER / PRODUCTO A DESARROLLAR</u>
Mantener una comunicación asertiva permite controlar los riesgos psicosociales durante crisis sanitaria de Covid-19?.	¿Cuáles son los principales factores de riesgo psicosocial en los empleados a falta de comunicación sobre Covid -19 dentro de las organizaciones?	Contextualizar los conceptos básicos de comunicación internos y externos de las organizaciones.	La importancia de la comunicación asertiva dentro de las organización para prevenir riesgos Psicosociales en tiempos de emergencia sanitaria covid-19
		Describir la importancia de la comunicación asertiva para prevenir riesgos psicosociales en las organizaciones en tiempos de emergencia sanitaria Covid-19.	
		Desarrollar una propuesta de comunicación para mejorar la comunicación interna en las organizaciones.	

		<p>Valorar a través de criterio de especialistas la importancia de la comunicación asertiva dentro de las organizaciones en tiempos de emergencia sanitaria Covid-19.</p>	
--	--	--	--

Estructura general flujograma



Ilustración 31 Estructura general flujograma

Encuesta

ENCUESTA
COMUNICACIÓN ASERTIVA EN TIEMPOS DE EMERGENCIA SANITARIA COVID -19
PARA VALORAR EXPOSICIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES DENTRO DE LA
ORGANIZACIÓN.

RESPONDA CADA PREGUNTA MARCANDO CON UNA X LA OPCIÓN DE SU PREFERENCIA:

DATOS GENERALES:

1. SEXO

MASCULINO	FEMENINO	OTROS

2. ESTADO CIVIL

CASADO	SOLTERO	DIVORCIADO	OTROS

3. EDAD ENTRE

MENOS DE 20	DE 20 A 30	DE 30 A 40	DE 40 A 50	DE 50 A 60	MÁS DE 60

4. ÁREA DE TRABAJO

ADMINISTRATIVO	MARKETING	VENTAS

POR FAVOR VALORE SUS RESPUESTAS EN LA ESCALA DE LIKERT DEL 1 AL 5 SIENDO 1 PUNTUACIÓN MÍNIMA Y 5 PUNTUACIÓN MÁXIMA

5. EL GRADO DE IMPORTANCIA QUE TIENE PARA USTED LAS SIGUIENTES HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN.

	1 NO ES IMPORTANTE	2 POCO IMPORTANTE	3 ALGO IMPORTANTE	4 IMPORTANTE	5 MUY IMPORTANTE
5.1. WHATSSAP					
5.2. CORREO ELECTRONICO					
5.3. CARTELERA					
5.4. LLAMADA TELEFONOCIA					
5.5. COMUNICADOS					

6. ASPECTOS SOBRE LA COMUNICACIÓN CON SUS COMPAÑEROS, EN EMERGENCIA SANITARIA COVID-19.

	1 NUNCA	2 RARAMENTE	3 OCACIONALMENTE	4 FRECUENTEMENTE	5 SIEMPRE
6.1. ¿LA COMUNICACIÓN ES EFECTIVA?					
6.2. ¿SABE A QUIÉN SE TIENE QUE DIRIGIR?					
6.3. ¿FLUYE ADECUADAMENTE LA INFORMACIÓN?					
6.4. ¿RECIBE SUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS?					

7. ASPECTOS SOBRE LA COMUNICACIÓN CON OTRAS ÁREAS, EN EMERGENCIA SANITARIA COVID-19.

	1 NUNCA	2 RARAMENTE	3 OCACIONALMENTE	4 FRECUENTEMENTE	5 SIEMPRE
7.1. ¿LA COMUNICACIÓN ES EFECTIVA?					
7.2. ¿SABE A QUIÉN SE TIENE QUE DIRIGIR?					
7.3. ¿FLUYE ADECUADAMENTE LA INFORMACIÓN?					
7.4. ¿RECIBE SUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS?					

8. ASPECTOS SOBRE LA COMUNICACIÓN CON EL ENTORNO FAMILIAR, EN EMERGENCIA SANITARIA COVID-19.

	1 NUNCA	2 RARAMENTE	3 OCACIONALMENTE	4 FRECUENTEMENTE	5 SIEMPRE
8.1. ¿MANTENIA BUENA COMUNICACIÓN EN EL ENTORNO FAMILIAR?					
8.2. ¿A MENUDO SE AISLABA POR TEMOR A ESTAR ENFERMO Y CONTAGIAR A SUS NÚCLEO FAMILIAR?					
8.3. ¿CUANDO ESTABA EN EL HOGAR PENSABA EN SU ESTABILIDAD LABORAL A CAUSA DEL COVID-19?					
8.4. ¿A MENUDO DEDICABA TIEMPO PARA EL EXPANSIMIENTO FAMILIAR?					

9. ¿AL REDEDOR DE COVID-19 RECUERDA HABER PRESENTADO LOS SIGUIENTES SINTOMAS? EN QUE GRADO DE INTENSIDAD.

	1 NUNCA	2 RARAMENTE	3 OCACIONALMENTE	4 FRECUENTEMENTE	5 SIEMPRE
9.1. ¿A MENUDO TENÍA PERDIDA DE SUEÑO?					
9.2. ¿CON FRECUENCIA SE SENTÍA POCO FELIZ Y DEPRIMIDO?					
9.3. ¿EN ALGUN MOMENTO SENTÍ PERDER LA CONFIANZA EN SIMISMO?					
9.4. ¿LOGRABA CONCENTRARSE EN SUS ACTIVIDADES CON FACILIDAD?					
9.5. ¿EXPERIMENTO DESORDENES ALIMENTICIOS?					
9.6. ¿SE SENTÍA A MENUDO DE MAL HUMOR?					
9.7. ¿EXPERIMENTO SINTOMAS DE ANSIEDAD?					
9.8. ¿A MENUDO EXPERIMENTO SÍNTOMAS DE ESTRÉS?					
9.9. ¿A MENUDO PADECÍA CEFALÉAS?					
9.10. ¿A MENUDO EXPERIMENTABA DOLORES DE CUELLO, CABEZA Y ESPALDA?					
9.11. ¿A MENUDO SE ENCONTRABA EN ESTADO DE FATIGA?					

10. ¿AL REDEDOR DE COVID-19, ASPECTOS SOBRE LA INTERACCION CON TABACO DROGAS Y ALCOHOL?

	SI	NO
10.1. ¿APARECIO EL INTERES POR EL CONSUMO DE TABACOS?		
10.2. ¿SI USTED YA CONSUMIA TABACO AUMENTO SU CONSUMO?		
10.3. ¿APARECIO EL INTERES POR CONSUMIR ALCOHOL?		
10.4. ¿SI USTED YA CONSUMIA ALCOHOL AUMENTO SU CONSUMO?		
10.5. ¿APARECIO EL INTERES POR CONSUMIR SUSTANCIAS ESTUPEFACIENTES?		
10.6. ¿SI USTED YA CONSUMIA SUSTANCIAS ESTUPEFACIENTES AUMENTO SU CONSUMO?		

AUTORIA PROPIA: GABRIELA VERDESOTO

VALIDACIÓN POR EXPERTOS 1

Título del Trabajo: La comunicación asertiva en las organizaciones durante la emergencia sanitaria por Covid-19, una medida de prevención de Riesgos psicosociales.

Autor del Trabajo: María Gabriela Verdesoto Basantes

Fecha: 5 de septiembre 2022

Objetivos Generales y específicos del Trabajo:

Obj. G. Analizar la importancia de la comunicación asertiva dentro de las organizaciones en tiempos de emergencia sanitaria Covid -19

Obj. Esp. 1 Contextualizar los conceptos básicos de comunicación interna de las organizaciones.

Obj. Esp. 2 Describir la importancia de la comunicación asertiva para prevenir riesgos psicosociales en las organizaciones en tiempos de emergencia sanitaria Covid-19.

Obj. Esp. 3 Desarrollar, una propuesta de comunicación para mejorar la comunicación interna en las organizaciones

Métodos aplicados:

La investigación está enfocada en un tipo de investigación mixta.

Como parte de la metodología se utilizará como herramienta una encuesta misma que se aplicara a una población de 53 colaboradores tomando como muestra 20 empleados para ser evaluados, mismos que son parte del área de ventas.

Se utiliza como recurso detallar y describir características importantes encontradas en el grupo de estudio. Se realiza un análisis descriptivo de tipo documental con exploración bibliográfica en repositorios, artículos, libros y folios de organismos especializados alrededor de COVID-19.

La investigación mixta es una metodología investigativa que su dinámica radica en recolectar, analizar fusionar y construir toda la investigación cualitativa y cuantitativa que se encuentre alrededor del tema.

Datos del experto:

Nombre y Apellido	No. Cédula	Título académico de mayor nivel	Tiempo de experiencia
ROCIO VERONICA ERAZO GAMBOA	1705741229	MEDICO GENERAL	12 AÑOS DE EXPERIENCIA EN EL CARGO DE MEDICO OCUPACIONAL.


Criterios de evaluación:

Criterios	Descripción
Impacto	Representa el alcance que tendrá el modelo de gestión y su representatividad en la generación de valor público.
Aplicabilidad	La capacidad de implementación del modelo considerando que los contenidos de la propuesta sean aplicables.
Conceptualización	La propuesta tiene como base conceptos y teorías propias de la gestión por resultados de manera sistémica y articulada.
Actualidad	Los contenidos consideran procedimientos actuales y cambios científicos y tecnológicos.
Calidad Técnica	Miden los atributos cualitativos del contenido de la propuesta.
Factibilidad	Nivel de utilización del modelo propuesto por parte de la Entidad.
Pertinencia	Los contenidos son conducentes, concnientes y convenientes para solucionar el problema planteado.

Evaluación:

Criterios	En total desacuerdo	En Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente De acuerdo
Impacto				X
Aplicabilidad				X
Conceptualización				X
Actualidad				X
Calidad técnica				X
Factibilidad				X
Pertinencia				X

Resultado de la Validación:

VALIDADO	X	NO VALIDADO		FIRMA DEL EXPERTO	
----------	---	-------------	--	-------------------	---

Dra. Verónica Erazo G.
MEDICINA GENERAL
REC.MSP.L8 F316 N°.951

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL / ESCUELA DE POSGRADOS

FORMATO PARA DESCRIBIR LOS APORTES A LA INVESTIGACIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD EN EL TRABAJO DE TITULACIÓN – (RESUMEN INV+VCS)

(según el Instructivo de Estructura y Normas de Trabajos de Titulación para Grado y Posgrado UISRAEL 2021)

Estudiante(s):	María Gabriela Verdesoto Basantes
Programa de maestría:	Segurida y Salud Ocupacional
Proyecto desarrollado:	La comunicación asertiva en las organizaciones durante la emergencia sanitaria por Covid-19, una medida de prevención de Riesgos psicosociales
Fecha de entrega final del TT:	10 de septiembre 2022
Línea de investigación institucional a la cual tributa el proyecto:	Ciencia de la ingeniería aplicadas a la producción, sociedad y desarrollo sustentable.
Beneficiarios directos e indirectos del proyecto:	
<p>Esta investigación se desarrolla con el fin de poder beneficiar a Laboratorio farmacéutico de la ciudad de Quito y sus colaboradores mediante la contextualización y descripción de la importancia de la comunicación asertiva dentro de las organizaciones, como herramienta para prevenir los riegos psicosociales, desarrollando una propuesta de comunicación asertiva que beneficie directamente a los colaboradores, no solamente en tiempo de crisis como fue COVID-19, sino que se establezca como parte de la cultura organizacional, de tal manera que se convierta en una herramienta para prevenir riesgos de tipo psicosocial, el cuál no afecta solamente al empleado sino que afecta directamente al crecimiento de la organización, puesto que si un empleado no se encuentra emocionalmente bien, tampoco puede rendir al cien por ciento en sus actividades laborales cotidianas, dando como resultado el inicio del desquebrajamiento del entorno y construcción organizacional, mismo que debe ser tratado desde el corazón de la organización que es el trabajador.</p>	
Resumen de los aportes de la investigación para el área del conocimiento	
<p>Si nos enfocamos en el, campo científico e investigativo puedo decir que esta investigación nos ofrece una visión del comportamiento de un grupo de personas al rededor de la crisis de COVID-19. Tomando en cuenta que tambien es un aporte ya que a través de esta se puede plantear una propuesta de comunicación que apoye al desempeño y crecimiento de las empresas haciendo énfasis para prevención riesgos de tipo psicosocial, los cuáles deben ser tratados de manera primordial para mantener la estabilidad emocional de los empleados y de su entorno. También con la aplicación de las herramientas adecuadas se puede realizar un análisis, el cuál nos permita iniciar acciones de prevención y corrección con el propósito de optimizar la forma de vida de los colaboradores alrededor del contexto establecido.</p>	
Resumen de los aportes de vinculación con la sociedad: empresas, organizaciones y comunidades	

Esta investigación es relevante no solo porque favorece a Laboratorio farmacéutico de la ciudad de Quito y a sus colaboradores, sino también porque aporta información relevante a toda empresa que quiera iniciar acciones para prevenir riesgos psicosociales manteniendo una propuesta de comunicación asertiva dentro de su organización, así como también beneficia directamente y aporta a la estabilidad emocional de las familias de los trabajadores de Laboratorio farmacéutico de la ciudad de Quito y otros a quienes sea de su interés, puesto que, si el trabajador se encuentra laboral y emocionalmente estable, al llegar a sus hogares no tendrá índices de estrés, ansiedad ni angustia, lo cual le ayuda a mantener un ambiente de calma y felicidad en su núcleo familiar, manteniendo una interacción con sus familiares, seres queridos y allegados con estados de felicidad y calma, evitando incluso la exposición del consumo de tabaco, bebidas alcohólicas y estupefacientes, quienes podrían ser causa de problemas intrafamiliares afectando los lazos fraternos de su entorno.

Nota: se adjunta al proyecto

Firmas de responsabilidad:

Estudiante	Profesor-tutor del proyecto	Coordinador del programa de maestría
		

Revisado por:

Coordinación de Vinculación con la Sociedad	Coordinación de Investigación

Trabajo Final Gabriela Verdesoto

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	dialnet.unirioja.es	1%
Fuente de Internet		
2	repositorio.unesum.edu.ec	1%
Fuente de Internet		
3	repositorio.ucsg.edu.ec	1%
Fuente de Internet		
4	repositorio.utn.edu.ec	1%
Fuente de Internet		
5	Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD,UNAD	1%
Trabajo del estudiante		

Angelo
Geovanny
Mendoza
Varela

Firmado digitalmente por Angelo
Geovanny Mendoza Varela
DN: cn=Angelo Geovanny Mendoza
Varela gn=Angelo Geovanny
Mendoza Varela o=Ecuador +EC
ou=Universidad Tecnológica Israel
ou=Comisión TIC / DRT
e=amendoza@utisrael.edu.ec
Motivo: Estoy aprobando este
documento
Ubicación:
Fecha: 2022-09-14 15:22:05:00

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo