



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

**MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

*Resolución: RPC-SO-22-No.477-2020*

**PROYECTO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGÍSTER**

<b>Título del proyecto:</b>
<b>Diseño de un plan de prevención de riesgos psicosociales del personal operativo de la empresa SESTEL - KONECTADO, Quito Ecuador</b>
<b>Línea de Investigación:</b>
<b>Gestión ambiental y responsabilidad social empresarial</b>
<b>Campo amplio de conocimiento:</b>
<b>Servicios</b>
<b>Autor/a:</b>
<b>Henry Eduardo Flores Laguate</b>
<b>Tutor/a:</b>
<b>Fausto Germán Pazmiño Muñoz</b>

**Quito – Ecuador**

**2024**

## APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo, Fausto Germán Pazmiño Muñoz con C.I: 1710051978 en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación titulado: Diseño de un plan de prevención de riesgos psicosociales del personal operativo de la empresa SESTEL - KONECTADO, Quito Ecuador.

Elaborado por: Henry Eduardo Flores Laguate, de C.I: 172085833-9, estudiante de la Maestría: Seguridad y Salud 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 D.M., 26 de agosto de 2024

Firma

## DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE



Yo, Henry Eduardo Flores Laguate con C.I: 172085833-9, autor/a del proyecto de titulación denominado: Diseño de un plan de prevención de riesgos psicosociales del personal operativo de la empresa SESTEL - KONECTADO, Quito Ecuador. Previo a la obtención del título de Magister en Seguridad y Salud 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 D.M., 26 de agosto de 2024

**Firma**

## Tabla de contenidos

DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE .....	III
INFORMACIÓN GENERAL .....	1
Contextualización del tema.....	1
Problema de investigación.....	2
Objetivo general.....	3
Objetivos específicos.....	3
Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:.....	3
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO .....	5
1.1. Contextualización general del estado del arte.....	5
Cuáles son los riesgos psicosociales.....	7
1.2. Proceso investigativo metodológico .....	9
Tipo de investigación .....	10
.....	10
Herramienta gráfica del cuestionario .....	10
1.3. Análisis de resultados.....	0
Interpretación de Resultados.....	1
Análisis: Se puede realizar acciones preventivas como prevenciones, capacitaciones y concientización en los colaboradores, con el fin de disminuir el riesgo medio global.....	17
CAPÍTULO II: PROPUESTA.....	32
2.1 Fundamentos teóricos aplicados .....	32
Herramienta gráfica del cuestionario .....	32
Capacitación constante de trabajos y nuevos proyectos.....	36
Psicólogo Técnico Seguridad Medico Ocupacional RRHH.....	42
Técnica de riesgos laborales .....	44
1.2. Validación de la propuesta.....	45
1.3. Matriz de articulación de la propuesta .....	45
CONCLUSIONES.....	47
RECOMENDACIONES.....	48
BIBLIOGRAFÍA.....	49
ANEXOS .....	50

## Índice de tablas

Tabla 1	10
Tabla 2	0
Tabla 3	0
Tabla 4	1
Tabla 5	2
Tabla 6	3
Tabla 7	4
Tabla 8	5
Tabla 9	6
Tabla 10	6
Tabla 11	7
Tabla 12	8
Tabla 13	10
Tabla 14	11
Tabla 15	12
Tabla 16	13
Tabla 17	15
Tabla 18	15
Tabla 19	16
Tabla 20	17
Tabla 21	34
Tabla 22	36
Tabla 23	45

## Índice de figuras

Figura 1	10
Figura 2	17
Figura 3	32
Figura 4	44

## INFORMACIÓN GENERAL

### Contextualización del tema

La salud física y mental de un trabajador como elemento esencial, que se debe precautelar dentro y fuera de su lugar de trabajo. Bajo esta directriz como principio primordial del bienestar de los colaboradores, se garantizará la seguridad y salud de los colaboradores de cualquier entorno o naturaleza laboral que se encuentran expuestos y, que a su vez permita ejecutar actividades preventivas de una manera organizada, coordinando y contribuyendo a la productividad y crecimiento de la organización, preservando la integridad de los trabajadores. (SECRETARIA DE DERECHOS HUMANOS, 2021)

El diseño del plan de prevención de riesgos psicosociales destinado al personal operativo de una empresa debe tener en cuenta varios aspectos importantes para garantizar su efectividad y la protección de los trabajadores. A continuación, se detallan los pasos claves para diseñar un programa de prevención de riesgos psicosociales (Millas, 2022,Febrero):

Identificación de los riesgos psicosociales: Se debe realizar una evaluación de riesgos psicosociales que está expuesto el personal operativo, a fin de determinar los factores que pueden influir la salud mental. Estos factores pueden incluir, entre otros, carga de trabajo, horarios extensos, falta de apoyo, conflicto interpersonal, violencia laboral, acoso laboral, etc.

Desarrollo de medidas preventivas: Una vez identificados los riesgos psicosociales, se deben desarrollar medidas preventivas que permitan controlarlos y reducir su impacto en la salud mental del personal operativo. Algunas medidas preventivas pueden ser la implementación de medidas de conciliación laboral, mejora de los canales de comunicación, promoción de hábitos de vida saludable, formación en habilidades sociales, etc.

Implementación del programa: Una vez definidas las medidas preventivas, se debe implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales. La implementación debe involucrar a toda la organización, desde la alta dirección hasta el personal operativo, con el objetivo de garantizar el compromiso y la participación de todos los actores.

Evaluación del programa: Una vez implementado el programa, se debe evaluar su efectividad y eficacia en la prevención de los riesgos psicosociales. Para ello, se pueden utilizar diferentes indicadores de seguimiento y evaluación, como la disminución de la tasa de absentismo laboral, la mejora de la satisfacción laboral, la reducción de los niveles de estrés y ansiedad, entre otros.

Mejora continua: Finalmente, se debe realizar una mejora continua del programa de prevención de riesgos psicosociales, con el objetivo de adaptarlo a las necesidades y demandas del personal operativo y de la organización en su conjunto.

En la actualidad, en el país el poco conocimiento de los empleadores, poca gestión y falta de personal capacitado sobre Normativa Legal De Seguridad Y Salud Ocupacional, ha conllevado a una pobre cultura de prevención y salud física y mental en el trabajo, tiene como resultado a una alta tasa de incidentes, contribuyendo a un incremento progresivo de accidentes psicosociales y enfermedades laborales en sus trabajadores. ( Ministerio de Salud Publica, 2021)

En el Ecuador existen múltiples empresas con diferentes tipos de trabajos, que a la actualidad no se ha realizado un estudio mínimo para la Prevención y Salud en el Trabajo según su esencia. Debido a las diferentes naturalezas de trabajos la mayoría de manuales de Prevención y salud en el trabajo quedan en su mayor parte obsoletos, pero si se puede acondicionar un modelo de prevención de riesgos psicosociales a la empresa. (Creado por el autor)

En resumen, el diseño de un programa de prevención de riesgos psicosociales del personal operativo de una empresa debe ser un proceso riguroso y bien estructurado que involucre a toda la organización y que tenga en cuenta la identificación de los riesgos psicosociales, el desarrollo de medidas preventivas, la implementación del programa, la evaluación y la mejora continua. (Cevallos, 2020)

### **Problema de investigación**

La empresa SESTEL – KONECTADO, dedicada a soluciones en RADIO FRECUENCIA nivel nacional, no cuenta con un proceso de identificación de tipos de riesgos y medidas de prevención y acción en problemas psicosociales establecidas por proyecto y/o actividades de oficina.

De la misma manera, no contempla un programa de prevención de riesgos psicosociales, y carece de oportuno capacitación e inducción de los trabajadores en el área que se van a desempeñar, teniendo como prioridad la difusión de un programa de Salud y Seguridad laboral que resalte la prevención de riesgos psicosociales en medios apropiados para el fiel cumplimiento de este. Un posible problema de investigación para el diseño de un programa de prevención de riesgos psicosociales podría ser el siguiente:

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial más relevantes para el personal operativo de una empresa y cuáles son las medidas preventivas más efectivas para su prevención?



Este problema de investigación permitiría identificar los factores de riesgo psicosocial a los que está expuesto el personal operativo de una empresa, así como las medidas preventivas más efectivas para prevenir estos riesgos. Al responder a esta pregunta, se podrían establecer las bases para el diseño de un programa de prevención de riesgos psicosociales que sea efectivo y que proteja la salud mental del personal operativo.

Para abordar esta pregunta de investigación, se podría realizar una revisión bibliográfica y documental sobre los factores de riesgo psicosocial y las medidas preventivas que se han utilizado en programas de prevención similares. También se podrían realizar encuestas, entrevistas y grupos focales con el personal operativo para conocer de primera mano sus experiencias y necesidades en relación con los riesgos psicosociales en su trabajo. Los resultados obtenidos podrían ser analizados de manera cualitativa y cuantitativa para identificar los factores de riesgo más relevantes y las medidas preventivas más efectivas.

### **Objetivo general**

Diseñar de un programa de prevención de riesgos psicosociales es proteger la salud mental del personal operativo de la empresa SESTEL – KONECTADO.

### **Objetivos específicos**

A continuación, se presentan algunos posibles objetivos específicos del diseño de un programa de prevención de riesgos psicosociales:

- Contextualizar los fundamentos teóricos sobre los riesgos psicosociales y la salud mental de los trabajadores.
- Identificar factores de riesgo psicosocial que está expuesto el personal operativo de la empresa, como el estrés laboral, la sobrecarga laboral, ausencia de apoyo social y la violencia en el lugar de trabajo, entre otros.
- Elaborar un plan de control de riesgos psicosociales para prevenir la salud mental de los trabajadores de la empresa SESTE – KONECTADO.
- Validar el presente trabajo a través de criterio de especialistas en salud y seguridad psicosocial.

### **Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:**

Para generar una vinculación efectiva con la colectividad y tener un impacto positivo en la sociedad a través de un programa de prevención de riesgos psicosociales, se pueden seguir los siguientes pasos:

Identificar las necesidades y demandas de la comunidad: Es importante conocer las características y necesidades de la población objetivo, así como las principales problemáticas en materia de riesgos psicosociales. Para ello, se pueden realizar encuestas, entrevistas, grupos focales y revisión de datos estadísticos.

Diseñar el programa: En base a las necesidades identificadas, se puede diseñar un programa de prevención de riesgos psicosociales, el cual debe ser claro, concreto y adaptado a las particularidades de la población objetivo. El programa debe incluir objetivos claros, actividades concretas, indicadores de seguimiento y evaluación, y un plan de difusión y promoción.

Establecer alianzas y colaboraciones: Para lograr una mayor efectividad en el programa, se pueden establecer alianzas y colaboraciones con organizaciones y actores relevantes en la comunidad, tales como instituciones de salud, organizaciones civiles y grupos comunitarios.

Implementar el programa: Una vez diseñado el programa, se debe implementar y llevar a cabo las actividades programadas. Es importante contar con un equipo de trabajo capacitado y comprometido, así como recursos suficientes para el desarrollo del programa.

Evaluar los resultados: Al finalizar el programa, se debe evaluar su impacto y efectividad, para lo cual se pueden utilizar indicadores previamente definidos. Es importante compartir los resultados con la comunidad y mantener una comunicación constante y transparente sobre el proceso y los resultados.

Sistematizar y difundir el conocimiento: Finalmente, se debe sistematizar el conocimiento generado durante el programa y difundirlo en la comunidad y en otros espacios relevantes, con el fin de promover buenas prácticas y experiencias exitosas en la prevención de riesgos psicosociales.

En resumen, para generar una vinculación efectiva con la colectividad y tener un impacto positivo en la sociedad a través de un programa de prevención de riesgos psicosociales, es importante conocer las necesidades y demandas de la comunidad, diseñar un programa adaptado a esas necesidades, establecer alianzas y colaboraciones, implementar el programa, evaluar los resultados, sistematizar el conocimiento y difundirlo en la comunidad.

## CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

### 1.1. Contextualización general del estado del arte

De acuerdo con el MINISTERIO DEL TRABAJO (Enero 2024) establece que: “Desde algunos años se ha considerado que las enfermedades mentales afectan el desempeño de los trabajadores, sin embargo, investigaciones han revelado que las situaciones del entorno laboral denominadas “Riesgo Psicosocial” pueden contribuir, producir, agravar problemas de salud mental y física. Por ejemplo, la percepción de sobrecarga de trabajo se ha asociado con accidentes en trabajadores jóvenes, la falta de control sobre el entorno de trabajo genera daño a la salud. Se ha comprobado que el riesgo psicosocial también puede generar depresión, ansiedad, irritabilidad, alteraciones en el sueño, entre otros”. (p. 4)

Según el MINISTERIO DEL TRABAJO (Enero 2024) establece que: “Desde esta perspectiva, los riesgos psicosociales constituyen un reto en Seguridad y Salud en el Trabajo ya que no solo afectan significativamente la salud de los trabajadores sino también tienen efectos negativos para las empresas, organizaciones y gobiernos, esto se refleja en altos índices de ausentismo, preceptismo, accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, compensaciones, rehabilitación, indemnización y jubilación anticipada de los trabajadores afectados. Para entender mejor el riesgo psicosocial, es necesario conocer que estos riesgos no son independientes; por ejemplo, el acoso laboral, sexual, violencia, entre otros tienen su origen en los factores de riesgo psicosocial”. (p. 4)

A su vez el MINISTERIO DEL TRABAJO (Enero 2024) establece que: “En este contexto, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) define a los factores de riesgo psicosocial como “Aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés”. Para la OIT, “el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias”. (p. 4)

De igual modo el MINISTERIO DEL TRABAJO (Enero 2024) establece que: “El estrés no es un trastorno a la salud, sino el primer signo de una respuesta a un daño físico y emocional. El estrés es una respuesta a uno o más riesgos psicosociales y puede tener consecuencias para la salud mental y física y el bienestar de una persona”. (Hupke, 2012, 31 de marzo). “A nivel mundial se han establecido políticas para minimizar o prevenir el riesgo psicosocial, en Ecuador en su Constitución Política en el artículo 331 y 393; y el Código Integral Penal, en la Sección 5, artículo 177, garantiza los derechos de las personas a no sufrir violencia psicológica. En el Art. 1

del Acuerdo Ministerial 398” “PROHIBIDO TERMINACION DE RELACION LABORAL A PERSONAS CON VIH-SIDA”, “publicado en el registro oficial 322 del 27 de julio de 2006, establece”: “(...) se prohíbe la terminación de las relaciones laborales por petición de visto bueno del empleador, por desahucio, o por despido de trabajadores y trabajadoras por su estado de salud que estén viviendo con VIH-SIDA (...)”, “el mencionado Acuerdo también señala que se deberá cumplir con el programa de prevención de riesgos psicosociales, para asegurar la protección de los trabajadores y servidores”. (p. 4)

Asimismo, el MINISTERIO DEL TRABAJO (Enero 2024) establece que: “El Acuerdo Ministerial 82, expedido el 16 de junio de 2017 establece la “NORMATIVA ERRADICACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL” en el Art. 9, dispone: “(...) las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales (...)”. (p.4)

Según Juan Lara, Mgs. Maria Jativa (2018) describe que: “Con el marco técnico y normativo expuesto, la autoridad laboral del país en coordinación con la academia, empleadores y trabajadores, ha elaborado la guía para la implementación del programa de prevención de riesgos psicosociales, que tiene por objetivo dar conocer los lineamientos para el desarrollo e implementación del programa de prevención de riesgos psicosociales conforme a los parámetros y formatos establecidos en el país”. (p. 6)

Castellá “Los riesgos psicosociales son condiciones de trabajo, derivadas de la organización del trabajo, para las que tenemos estudios científico suficientes que demuestran que perjudican la salud de los trabajadores y trabajadoras. PSICO porque nos afectan a través de la psique (conjunto de actos y funciones de la mente) y SOCIAL porque su origen es social: determinadas características de la organización del trabajo” (p.11).

Cox y Griffiths “También se han definido los factores de riesgo psicosocial en el trabajo como aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores”.

CARRERA DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL (2014)“ La O.I.T. desde 1986 define los riesgos psicosociales como “...las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones necesarias de los trabajadores/as, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores/as a través de sus percepciones y experiencias”.

Paspuel “Identificación de factores psicosociales para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas C.A.”.

Espin (2013)“El mundo laboral ha sido impactado por el fenómeno de la globalización económica y el desarrollo de la ciencia y tecnología. Esto ha generado cambios en la estructura del empleo y en las condiciones de trabajo, que a su vez ha influido en el surgimiento de nuevos factores de riesgo psicosocial considerados peligrosos tanto para la seguridad y salud de los trabajadores como para la productividad de las empresas”.

### **Cuáles son los riesgos psicosociales**

Según el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud indica que: “Los *riesgos psicosociales* son características nocivas de la organización del trabajo, que podemos identificar a través de cuatro dimensiones:

1. exceso de exigencias psicológicas: cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo requiere que escondamos los sentimientos, callarse la opinión, tomar decisiones difíciles y de forma rápida;

2. falta de influencia y de desarrollo: cuando no tenemos margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o carece de sentido para nosotros, cuando no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares, o no podemos decidir cuándo se hace un descanso;

3. falta de apoyo y de calidad de liderazgo: cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras en la realización del trabajo, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo;

4. escasas compensaciones: cuando se falta al respeto, se provoca la inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se da un trato injusto, o no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo, etc.

5. la doble presencia: el trabajo doméstico y familiar supone exigencias cotidianas que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado. La organización del trabajo en la empresa puede impedir la compatibilización de ambos trabajos, a pesar de disponer de herramientas y normativa para la conciliación de la vida laboral y familiar. Las mujeres siguen realizando y responsabilizándose del trabajo doméstico y familiar, por lo que la doble presencia es más prevalente entre el colectivo de mujeres”. (p. 1)

### Investigación población 10

“Para una investigación realizada “en el ECU 911, directamente a los médicos y los conductores de las ambulancias que pertenecen al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 del cantón Milagro, provincia del Guayas”. “La cual se utilizó el método descriptivo”.

“Los estudios detallados permiten detallar situaciones y eventos, es decir, como es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”.

Según el Ministerio del Trabajo de Ecuador (2020) establece que: “En esta investigación, de la misma forma utiliza un método Empírico: Se ha utilizado un modelo o bosquejo de Cuestionario que utiliza el Ministerio del Trabajo para verificar los diferentes riesgos que se presentan dentro de una empresa indistintamente su tamaño, sin embargo, se ha adaptado aquellas directrices para hacer de esta matriz una que se apegue a la realidad observada en el Sistema Integrado ECU 911”. (p.45)

Hay que resaltar lo que para el autor Sampieri (2015) “considera que el cuestionario es tal vez el más utilizado para la recolección de datos; este consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”.

Resultados Obtenidos ritmo de trabajo:

Según Díaz (2022) indica que: “En el análisis de la dimensión de trabajo en lo que respecta a carga y ritmo de trabajo podemos encontrar la siguiente información, de manera general la suma de sus puntos es de 64, el 70% de los participantes estuvieron parcialmente de acuerdo en cuanto a la aceptación de las solicitudes de los compañeros, de la misma forma, el 80% de los encuestados consideraron que estaban totalmente de acuerdo con que las actividades y las responsabilidades encomendadas son causantes del estrés laboral”. (p. 47)

### Tipo de investigación y población 30

Como indica Hernández (2010) que: “Se desarrollará una investigación cuantitativa. La información obtenida será procesada numéricamente, aplicando procedimientos estadísticos. Tendrá un alcance descriptivo. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (p. 8)

Hernandez Sampieri (2010) “únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas” (p. 7-80).

Así mismo Hernandez Sampieri (2010) ratifica que: “En ella se realizará el diseño de un programa de control de riesgos psicosociales del personal médico área Medicina Interna del Hospital General Latacunga. Se aplicará un diseño no experimental, al estudiar la variable riesgos psicosociales, sin influir en ella, sin manipularla: El diseño no experimental es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Los sujetos son observados en su ambiente natural y dependiendo en que se va a centrar la investigación, existen diferentes tipos de diseños en las que se puede basar el investigador”. (p. 7-80)

Escamilla (2010) afirma que “Población y muestra: Población 30 trabajadores de salud del área de Medicina Interna del HGL, las encuestas serán entregadas a personal médico tanto tratantes como residentes” (p. 2).

Así Milla (2010) indica que: “Métodos, técnicas e instrumentos: Las técnicas e instrumentos más idóneos para esta modalidad son el cuestionario que se realizará mediante una encuesta (Anexo 1). El método que vamos a utilizar es la encuesta la cual será realizada mediante el método FSICO 4.0 (Anexo 1) por medio de una aplicación digital, se aplicará la encuesta al personal médico y una vez 10 obtenido los cuestionarios se ingresará a la carpeta Medicina Interna HGL una por una la información de las encuestas realizadas una vez se ingrese los 30 cuestionarios se colocará un informe dado por medio del aplicativo FSICO 4.0 y por medio de este analizaremos los resultados”. (p. 2)

## **1.2. Proceso investigativo metodológico**

El método de investigación cuantitativa de riesgos psicosociales es un enfoque utilizado para medir y analizar los factores que afectan la salud mental y el bienestar de las personas en el entorno laboral. Este método se basa en el uso de encuestas y cuestionarios estandarizados para recopilar datos objetivos y verificables sobre los factores psicosociales en el lugar de trabajo.

La investigación de riesgos psicosociales es cuantitativa para el análisis. Dicha metodología analiza simultáneamente la seguridad, la calidad, el medio ambiente y la eficiencia de las actividades realizadas en campo para la elaboración de nuevos procedimientos o para la revisión de los existentes.

El trabajo en atención a clientes, tiene mayores riesgos psicosociales para los trabajadores en cualquier área o naturaleza a desempeñar. El riesgo de trabajo en telecomunicaciones tiene una alta tasa de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, Los cuales son: los trastornos musculo esqueléticos, intoxicación intestinal más habituales en el trabajo durante viajes, riesgos naturales, Lesiones producidas por un animal, riesgos por hurto y asalto con armas blancas, accidentes viales, agresiones físicas y verbales por pobladores de las zonas.

Además, las condiciones de trabajo de campo en telecomunicaciones suelen ser atípicas y lo realizan mayormente personal de áreas de técnicos. En estas condiciones y circunstancias, existe falta de vigilancia de la salud y reconocimiento de los riesgos psicosociales, producido también por el escaso conocimiento de las personas trabajadoras sobre sus derechos.

### **Tipo de investigación**

Investigación descriptiva: Los datos recopilados a través de encuestas, se analizan para identificar los principales factores de riesgo psicosocial presentes en la empresa. Esto incluye análisis estadísticos descriptivos (porcentajes) para comprender la magnitud y la distribución de los riesgos entre el personal.

**Tabla 1**

*Trabajadores Evaluados*

TRABAJADORES	CANTIDAD
Hombres	9
Mujeres	2
TOTAL	11

*Nota.* Elaborado Henry Flores

**Figura 1**

*Herramienta gráfica del cuestionario*



*Nota.* Elaborado Henry Flores



**Análisis:** Este cuestionario fue realizado al personal operativo de la empresa, los cuales tienen diferentes funciones dentro de la empresa, diferentes tipos de edades, sexo, religión, etc.

Para nuestro proceso de aplicación de nuestra Herramienta – Cuestionario se realiza con el formato del Ministerio del trabajo - CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL EN ESPACIOS LABORALES, el cual nos facilitara el análisis y proceso de nuestra evaluación en los trabajadores de la empresa SESTEL – KONECTADO.

1.3. Análisis de resultados

En nuestro primer análisis, se determina el cargo, edades, sexo, etc. En el cual tenemos la siguiente Tabla:

**Tabla 2**  
*Trabajadores evaluados*

No de Cuestionario	A. Fecha	B. Provincia	C. Ciudad	D. Área en el que trabaja	E. Nivel más alto de instrucción	F. Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución	G. Edad del trabajador o servidor	H. Auto-identificación étnica	I. Sexo del trabajador o servidor
CUESTIONARIO 1	3/7/2024 0:00:00	PICHINCHA	QUITO	Operativa	Tercer nivel	3-10años	35-43años	Mestizo/a	Hombre
CUESTIONARIO 2	3/7/2024 0:00:00	PICHINCHA	QUITO	Operativa	Tercer nivel	3-10años	35-43años	Mestizo/a	Hombre
CUESTIONARIO 3	3/7/2024 0:00:00	PICHINCHA	QUITO	Operativa	Tercer nivel	3-10años	35-43años	Mestizo/a	Hombre
CUESTIONARIO 4	3/8/2024 0:00:00	GUAYAS	GUAYAQUIL	Operativa	Tercer nivel	0-2años	25-34años	Mestizo/a	Mujer
CUESTIONARIO 5	3/9/2024 0:00:00	PICHINCHA	QUITO	Operativa	Tercer nivel	0-2años	25-34años	Mestizo/a	Hombre
CUESTIONARIO 6	3/10/2024 0:00:00	PICHINCHA	QUITO	Operativa	Tercer nivel	11-20años	44-52años	Mestizo/a	Hombre

CUESTIONARIO 7	3/11/2024 0:00:00	GUAYAS	GUAYAQUIL	Operativa	Tercer nivel	0-2años	25-34años	Mestizo/a	Mujer
CUESTIONARIO 8	3/12/2024 0:00:00	PICHINCHA	QUITO	Operativa	Tercer nivel	3-10años	35-43años	Mestizo/a	Hombre
CUESTIONARIO 9	3/13/2024 0:00:00	PICHINCHA	QUITO	Operativa	Tercer nivel	3-10años	35-43años	Mestizo/a	Hombre
CUESTIONARIO 10	3/14/2024 0:00:00	GUAYAS	GUAYAQUIL	Operativa	Tercer nivel	3-10años	35-43años	Mestizo/a	Hombre
CUESTIONARIO 11	3/15/2024 0:00:00	PICHINCHA	QUITO	Operativa	Tercer nivel	11-20años	25-34años	Mestizo/a	Hombre

*Nota.* Elaborado Henry Flores, Extraído de la Matriz del Ministerio del Trabajo

En nuestra encuesta, se las realizo a trabajadores con tercer nivel de 2 dos provincias del país, diferentes edades y diferente sexo. Teniendo como observación que en esta área trabajan más hombres que mujeres, pero que se les da las mismas oportunidades y espacios para realizar sus actividades encomendadas, también señalando que las únicas mujeres son 18% de los trabajadores que realizan actividades de campo y que además son las más jóvenes de la gran mayoría de hombres encuestados.

Para el análisis más profundo y descriptivo se realizará por dimensión grupal según corresponda.

## DIMENSIÓN

En estos casos analizaremos las Dimensiones del 1 al 4, ya que se puede observar a continuación los niveles de riesgos no son altos, los cuales se puede agrupar y realizar un análisis grupal según a medida de riesgo. Además, en la gráfica de colores se muestra la interpretación según el tipo de riesgo.

**Tabla 3**

*Dimensiones general 1 al 4*

Nº		DIMENSIÓN 1. CARGA Y RITMO DE TRABAJO		DIMENSIÓN 2. DESARROLLO DE COMPETENCIAS		DIMENSIÓN 3. LIDERAZGO		DIMENSIÓN 4. MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL
CUESTIONARIO 1	8	RIESGO MEDIO	10	RIESGO MEDIO	12	RIESGO MEDIO	9	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 2	15	RIESGO BAJO	10	RIESGO MEDIO	23	RIESGO BAJO	14	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 3	14	RIESGO BAJO	13	RIESGO BAJO	18	RIESGO BAJO	12	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 4	10	RIESGO MEDIO	13	RIESGO BAJO	13	RIESGO MEDIO	10	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 5	10	RIESGO MEDIO	10	RIESGO MEDIO	12	RIESGO MEDIO	9	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 6	12	RIESGO MEDIO	10	RIESGO MEDIO	17	RIESGO MEDIO	9	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 7	14	RIESGO BAJO	12	RIESGO MEDIO	17	RIESGO MEDIO	9	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 8	14	RIESGO BAJO	12	RIESGO MEDIO	16	RIESGO MEDIO	11	RIESGO MEDIO

<b>CUESTIONARIO 9</b>	13	<b>RIESGO BAJO</b>	13	<b>RIESGO BAJO</b>	16	<b>RIESGO MEDIO</b>	11	<b>RIESGO MEDIO</b>
<b>CUESTIONARIO 10</b>	15	<b>RIESGO BAJO</b>	12	<b>RIESGO MEDIO</b>	17	<b>RIESGO MEDIO</b>	11	<b>RIESGO MEDIO</b>
<b>CUESTIONARIO 11</b>	14	<b>RIESGO BAJO</b>	12	<b>RIESGO MEDIO</b>	17	<b>RIESGO MEDIO</b>	12	<b>RIESGO MEDIO</b>

*Nota.* Elaborado Henry Flores, Extraído de la Matriz del Ministerio del Trabajo

**Tabla 4**

*Interpretación de Resultados*

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

*Nota.* Figura extraída de la Matriz del Ministerio del Trabajo

## **DIMENSIÓN 1.- CARGA Y RITMO DE TRABAJO**

La carga y el ritmo de trabajo son aspectos importantes a considerar en cualquier trabajo. A continuación, se presentan algunas consideraciones que pueden ser útiles:

Carga de trabajo: Es importante evaluar la cantidad de trabajo que se tiene y si es manejable. Si la carga de trabajo es demasiado alta, puede afectar la calidad del trabajo y la

salud física y emocional del trabajador. En este caso, es importante comunicarlo a los superiores y buscar soluciones, como redistribuir el trabajo o contratar más personal.

**Ritmo de trabajo:** Es importante evaluar el ritmo de trabajo y si es sostenible. Un ritmo de trabajo muy rápido y exigente puede afectar la calidad del trabajo y la salud del trabajador. En este caso, es importante comunicarlo a los superiores y buscar soluciones, como establecer pausas regulares, reducir el ritmo de trabajo o contratar más personal.

**Organización del trabajo:** Es importante tener una buena organización del trabajo para evitar una carga excesiva y un ritmo de trabajo insostenible. Es recomendable establecer prioridades, planificar el trabajo y establecer objetivos realistas.

**Comunicación con los superiores:** Es importante tener una buena comunicación con los superiores para poder expresar las inquietudes y necesidades en relación a la carga y el ritmo de trabajo. Esto permitirá buscar soluciones conjuntas y mejorar las condiciones laborales.

En general, es importante tener en cuenta que una carga y ritmo de trabajo adecuados pueden contribuir a un ambiente laboral saludable, mejor productividad y bienestar para el trabajador.

**Tabla 5**

*Dimensiones 1*

Nº	DIMENSIÓN 1. CARGA Y RITMO DE TRABAJO	
CUESTIONARIO 1	8	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 2	15	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 3	14	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 4	10	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 5	10	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 6	12	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 7	14	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 8	14	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 9	13	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 10	15	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 11	14	RIESGO BAJO

*Nota.* Elaborado Henry Flores, Extraído de la Matriz del Ministerio del Trabajo

**Análisis:** En los resultados podría implicar que hay ciertos riesgos, pero que se pueden controlar mediante medidas preventivas y de seguridad adecuadas.

**Tabla 6**

*Niveles de Riesgos*

RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL			
DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSIÓN 1. CARGA Y RITMO DE TRABAJO	64%	36%	0%

*Nota.* Elaborado Henry Flores, Extraído de la Matriz del Ministerio del Trabajo

**Análisis:** Para tomar acciones a mediano plazo el riesgo medio debería pasar el 51%, pero como es menor, se debe tener en consideraciones para futuras acciones. En la empresa se maneja correctamente la carga del trabajo, lo cual no crea descontento en el trabajador.

## **DIMENSIÓN 2.- DESARROLLO DE COMPETENCIAS**

El desarrollo de competencias es un proceso continuo de aprendizaje y mejora de habilidades y conocimientos que permiten a una persona desempeñarse de manera efectiva en su trabajo o en su vida cotidiana. A continuación, se presentan algunos pasos que pueden ser útiles para desarrollar competencias:

Identificar las competencias requeridas: Es importante identificar las competencias que son necesarias para desempeñarse de manera efectiva en una determinada área. Esto puede incluir habilidades técnicas, habilidades interpersonales, conocimientos específicos, entre otros.

Evaluar las competencias actuales: Es importante evaluar las competencias actuales para identificar las fortalezas y las áreas de mejora. Esto permitirá establecer objetivos de desarrollo claros y específicos.

Establecer objetivos de desarrollo: Una vez identificadas las competencias requeridas y evaluadas las competencias actuales, es importante establecer objetivos de desarrollo claros y específicos. Esto puede incluir tomar cursos de formación, buscar mentores, practicar habilidades específicas, entre otros.

Planificar el desarrollo: Es importante planificar el desarrollo de las competencias establecidas. Esto puede incluir establecer un plan de acción detallado, establecer un plazo para alcanzar los objetivos, identificar los recursos necesarios, entre otros.

Practicar y recibir retroalimentación: Es importante practicar las habilidades y competencias desarrolladas y recibir retroalimentación de colegas, supervisores o mentores. Esto permitirá ajustar el desarrollo y mejorar continuamente.

En general, el desarrollo de competencias requiere de un esfuerzo constante y una actitud de aprendizaje continuo. Es importante estar abiertos a nuevas experiencias y oportunidades de aprendizaje para mejorar en las competencias requeridas.

**Tabla 7**

*Dimensiones 2*

<b>Nº</b>	<b>DIMENSIÓN 2. DESARROLLO DE COMPETENCIAS</b>	
<b>CUESTIONARIO 1</b>	10	RIESGO MEDIO
<b>CUESTIONARIO 2</b>	10	RIESGO MEDIO
<b>CUESTIONARIO 3</b>	13	RIESGO BAJO
<b>CUESTIONARIO 4</b>	13	RIESGO BAJO
<b>CUESTIONARIO 5</b>	10	RIESGO MEDIO
<b>CUESTIONARIO 6</b>	10	RIESGO MEDIO
<b>CUESTIONARIO 7</b>	12	RIESGO MEDIO
<b>CUESTIONARIO 8</b>	12	RIESGO MEDIO
<b>CUESTIONARIO 9</b>	13	RIESGO BAJO
<b>CUESTIONARIO 10</b>	12	RIESGO MEDIO
<b>CUESTIONARIO 11</b>	12	RIESGO MEDIO

*Nota:* Elaborado Henry Flores, Extraído de la Matriz del Ministerio del Trabajo

**Análisis:** Se puede referir a un nivel de riesgo intermedio en relación a los peligros asociados con una determinada tarea o actividad. La mejoría de en el desarrollo de competencia, se podrían mejorar con algún tipo de incentivos que beneficien al trabajador, lo cual se tendrá un mejor desarrollo en sus actividades.

**Tabla 8**

*Niveles de Riesgos*

RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL			
DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSIÓN 2. DESARROLLO DE COMPETENCIAS	27%	73%	0%

*Nota.* Elaborado Henry Flores, Extraído de la Matriz del Ministerio del Trabajo

**Análisis:** Para este caso, las acciones a mediano plazo los riesgos medios han pasado el 51%, lo que se debe tener en consideración acciones preventivas.

### **DIMENSIÓN 3 Y 4.- LIDERAZGO – MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL**

El liderazgo: El liderazgo es la capacidad de influir en los demás para lograr un objetivo común. Un líder efectivo es capaz de motivar, inspirar y guiar a su equipo para alcanzar el éxito.

El margen de acción y control se refiere a la capacidad que tiene una persona para tomar decisiones y controlar su entorno en una determinada situación. Este margen puede variar dependiendo de diferentes factores, como el contexto, las restricciones y las capacidades individuales.

Por ejemplo, en el ámbito laboral, el margen de acción y control puede estar determinado por el nivel de autoridad y responsabilidad de una persona en su puesto de trabajo, así como por las políticas y procedimientos de la organización en la que trabaja. Una persona con un alto nivel de autoridad y responsabilidad tendrá un mayor margen de acción y control para tomar decisiones y gestionar su entorno laboral.



**Tabla 9**

Dimensiones 3 y 4

Nº	DIMENSIÓN 3. LIDERAZGO		DIMENSIÓN 4. MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL	
CUESTIONARIO 1	12	RIESGO MEDIO	9	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 2	23	RIESGO BAJO	14	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 3	18	RIESGO BAJO	12	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 4	13	RIESGO MEDIO	10	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 5	12	RIESGO MEDIO	9	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 6	17	RIESGO MEDIO	9	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 7	17	RIESGO MEDIO	9	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 8	16	RIESGO MEDIO	11	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 9	16	RIESGO MEDIO	11	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 10	17	RIESGO MEDIO	11	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 11	17	RIESGO MEDIO	12	RIESGO MEDIO

*Nota.* Elaborado Henry Flores, Extraído de la Matriz del Ministerio del Trabajo

**Análisis:** Como se puede observar el liderazgo pone en riesgo el margen de acción y control con los siguientes rangos:

**Tabla 10**

Niveles de Riesgos

RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL			
DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSIÓN 3. LIDERAZGO	18%	82%	0%
DIMENSIÓN 4. MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL	9%	91%	0%

*Nota.* Elaborado Henry Flores, Extraído de la Matriz del Ministerio del Trabajo

**Análisis:** Las acciones deben a considerarse de inmediato, con el porcentaje de 82% y 91% de riesgo medio, se debe evitar un riesgo alto en el futuro en la empresa. Se debe tener en cuenta que un buen liderazgo de las jefaturas se refleja en el desempeño del trabajador.

## DIMENSIÓN 5, 6 Y 7.- ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO, RECUPERACIÓN, SOPORTE Y APOYO

La correlación de estas 3 dimensiones, es una base primordial para un buen ambiente laboral, y se debe considerar los aspectos del significado de cada dimensión.

**La organización:** La organización del trabajo se refiere a la forma en que se estructuran y planifican las actividades laborales para lograr objetivos específicos. Una buena organización del trabajo puede mejorar la eficiencia, la productividad y la satisfacción laboral.

**Recuperación:** La recuperación es el proceso de volver a un estado normal después de una lesión, enfermedad, larga jornada laboral, evento traumático o cualquier otra situación que haya afectado el bienestar físico o mental de una persona. La recuperación puede ser un proceso largo y puede requerir diferentes tipos de tratamiento y apoyo.

**El soporte y apoyo:** Son importantes en muchos aspectos de la vida, incluyendo el trabajo, la salud, las relaciones y la vida en general. Es importante recordar que el soporte y el apoyo pueden venir de muchas fuentes, incluyendo amigos, familiares, colegas, grupos de apoyo y profesionales. No es necesario enfrentar los desafíos solo, y buscar ayuda y apoyo puede ser una señal de fortaleza, no de debilidad.

**Tabla 11**

Dimensiones 5, 6, 7

Nº	DIMENSIÓN 5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO		DIMENSIÓN 6. RECUPERACIÓN		DIMENSIÓN 7. SOPORTE Y APOYO	
CUESTIONARIO 1	8	RIESGO ALTO	13	RIESGO MEDIO	10	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 2	12	RIESGO MEDIO	13	RIESGO MEDIO	17	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 3	15	RIESGO MEDIO	16	RIESGO BAJO	16	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 4	12	RIESGO MEDIO	11	RIESGO MEDIO	11	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 5	13	RIESGO MEDIO	10	RIESGO MEDIO	11	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 6	12	RIESGO MEDIO	11	RIESGO MEDIO	13	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 7	11	RIESGO ALTO	12	RIESGO MEDIO	14	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 8	14	RIESGO MEDIO	14	RIESGO MEDIO	16	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 9	14	RIESGO MEDIO	13	RIESGO MEDIO	17	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 10	11	RIESGO ALTO	14	RIESGO MEDIO	15	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 11	10	RIESGO ALTO	12	RIESGO MEDIO	12	RIESGO MEDIO

*Nota.* Elaborado Henry Flores, Extraído de la Matriz del Ministerio del Trabajo

**Análisis:** En esta dimensión se observa, que está muy afectada por un alto nivel de RIESGO ALTO de 36%, lo que se proyecta riesgos en las Dimensiones 6 y 7. En este caso se debe tomar acciones inmediato para generar un buen ambiente laboral.

**Tabla 12**

*Niveles de Riesgos*

RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL			
DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSIÓN 5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	0%	64%	36%
DIMENSIÓN 6. RECUPERACIÓN	9%	91%	0%
DIMENSIÓN 7. SOPORTE Y APOYO	36%	64%	0%

*Nota.* Elaborado Henry Flores, Extraído de la Matriz del Ministerio del Trabajo

**Análisis:** La intervención de la gerencia en la ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO, debe ser inmediata para evitar cualquier tipo de suceso en la salud de los trabajadores, lo cual se debe establecer métodos de organización con las jefaturas encargadas y alivianar este riesgo alto.

#### **DIMENSIÓN 8.0, 8.1, 8.2, 8.3, y 8.4.- TIPOS DE ACOSOS Y DISCRIMINACIÓN**

El acoso laboral y la discriminación son dos problemas comunes que pueden afectar negativamente el entorno laboral. Ambos tienen implicaciones legales y éticas y pueden dañar la salud mental, física y la integridad de las personas comprometida.

Por otro lado, la discriminación en el lugar de trabajo se refiere al trato desigual o injusto de una persona debido a características personales como su raza, género, edad, orientación sexual, religión o discapacidad. La discriminación puede manifestarse de diversas formas, como en la selección de candidatos para un trabajo, en la asignación de tareas o responsabilidades, en las oportunidades de promoción y en la remuneración. La discriminación puede tener consecuencias negativas para la autoestima, la motivación y el rendimiento laboral de la persona afectada.

Es importante destacar que tanto el acoso laboral como la discriminación son ilegales y están prohibidos por las leyes laborales en la mayoría de los países. Los empleadores deben tomar medidas para prevenir y abordar estos problemas en el lugar de trabajo, y los empleados afectados deben denunciar el acoso o la discriminación a sus supervisores o a los departamentos de recursos humanos. También pueden buscar apoyo de organizaciones o grupos que se ocupen de estos problemas.

El acoso sexual puede manifestarse de diversas formas, como comentarios sexuales inapropiados, proposiciones sexuales, insinuaciones, toques no deseados, gestos obscenos, exhibición de pornografía, y otras conductas sexuales no deseadas. Es importante destacar que el acoso sexual no se limita a un género específico y puede ser experimentado por hombres o mujeres.

El acoso sexual no solo es ilegal, sino que también puede tener consecuencias graves para la salud mental y física de las personas afectadas, incluyendo ansiedad, depresión, trastornos del sueño, problemas de salud física, disminución de la autoestima y pérdida de la productividad laboral.

Es importante que las empresas tengan políticas claras y procedimientos efectivos para prevenir y abordar el acoso sexual en el lugar de trabajo. Estos procedimientos deben incluir la obligación de denunciar el acoso, la protección de la privacidad de la víctima, la investigación inmediata y la acción disciplinaria contra el acosador. Los empleados deben sentirse cómodos para denunciar cualquier comportamiento que consideren acoso sexual y deben ser alentados a hacerlo sin temor a represalias.

La adicción al trabajo es una condición en la que una persona tiene una necesidad compulsiva y obsesiva de trabajar y tiene dificultades para desconectarse del trabajo. También se conoce como "trabajo excesivo" o "síndrome de burnout".

Las personas adictas al trabajo pueden trabajar largas horas, tomar poco tiempo libre y sacrificar sus relaciones personales y actividades fuera del trabajo. Pueden sentirse ansiosos o irritables si no están trabajando y pueden tener dificultades para dormir o relajarse. La adicción al trabajo puede tener consecuencias negativas para la salud mental y física de la persona, como estrés crónico, ansiedad, depresión y problemas de salud relacionados con el estrés.

La adicción al trabajo puede tener diversas causas, como la necesidad de aprobación, la falta de autoestima, la necesidad de controlar y la búsqueda de éxito o logro. Los empleadores

también pueden contribuir a la adicción al trabajo al esperar que los empleados trabajen largas horas o estén disponibles fuera del horario laboral.

Es importante abordar la adicción al trabajo para prevenir problemas de salud mental y física a largo plazo. Las personas adictas al trabajo pueden buscar ayuda profesional, como la terapia, para abordar las causas subyacentes de su adicción. Los empleadores también pueden implementar políticas y prácticas que promuevan el equilibrio entre el trabajo y la vida personal y reduzcan la presión para trabajar largas horas o estar siempre disponibles fuera del horario laboral.

**Tabla 13**

Dimensiones 8, 8.1, 8.2, 8.3, y 8.4

N° CUESTIONARIO		DIMENSIÓN 8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES		DIMENSIÓN 8.1. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO DISCRIMINATORIO		DIMENSIÓN 8.2. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO LABORAL		DIMENSIÓN 8.3. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO SEXUAL		DIMENSIÓN 8.4. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ADICCIÓN AL TRABAJO
CUESTIONARIO 1	7 2	RIESGO MEDIO	13	RIESGO BAJO	6	RIESGO MEDIO	7	RIESGO BAJO	5	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 2	7 9	RIESGO BAJO	14	RIESGO BAJO	7	RIESGO BAJO	8	RIESGO BAJO	7	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 3	6 5	RIESGO MEDIO	11	RIESGO MEDIO	7	RIESGO BAJO	7	RIESGO BAJO	5	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 4	7 7	RIESGO BAJO	14	RIESGO BAJO	7	RIESGO BAJO	7	RIESGO BAJO	7	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 5	8 1	RIESGO BAJO	12	RIESGO MEDIO	8	RIESGO BAJO	8	RIESGO BAJO	8	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 6	7 4	RIESGO BAJO	12	RIESGO MEDIO	7	RIESGO BAJO	7	RIESGO BAJO	7	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 7	8 3	RIESGO BAJO	15	RIESGO BAJO	8	RIESGO BAJO	8	RIESGO BAJO	6	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 8	7 7	RIESGO BAJO	16	RIESGO BAJO	7	RIESGO BAJO	8	RIESGO BAJO	7	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 9	7 6	RIESGO BAJO	14	RIESGO BAJO	7	RIESGO BAJO	7	RIESGO BAJO	8	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 10	8 5	RIESGO BAJO	14	RIESGO BAJO	7	RIESGO BAJO	8	RIESGO BAJO	7	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 11	8 4	RIESGO BAJO	13	RIESGO BAJO	6	RIESGO MEDIO	8	RIESGO BAJO	7	RIESGO BAJO

*Nota.* Elaborado Henry Flores, Extraído de la Matriz del Ministerio del Trabajo

**Análisis:** Como se puede observar, en los resultados, no se tiene problemas de riesgos en esta sección.

**Tabla 14**

*Niveles de Riesgos*

<b>RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL</b>			
<b>DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO</b>	<b>RIESGO BAJO</b>	<b>RIESGO MEDIO</b>	<b>RIESGO ALTO</b>
DIMENSIÓN 8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES	82%	18%	0%
DIMENSIÓN 8.1. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO DISCRIMINATORIO	73%	27%	0%
DIMENSIÓN 8.2. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO LABORAL	82%	18%	0%
DIMENSIÓN 8.3. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO SEXUAL	100%	0%	0%
DIMENSIÓN 8.4. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ADICCIÓN AL TRABAJO	82%	18%	0%

*Nota.* Elaborado Henry Flores, Extraído de la Matriz del Ministerio del Trabajo

**Análisis:** Presenta un riesgo bajo en cada dimensión, por lo que se debe continuar con la comunicación y difusión de programas preventivos de la salud mental y física. Por ende se puede descartar cualquier tipo de acoso, laboral discriminatorio, sexual y adicción al trabajo en la empresa.

#### **DIMENSIÓN 8.5 Y 8.6.- CONDICIONES DE TRABAJO Y DOBLE PRESENCIA**

Las condiciones de trabajo se refieren a los aspectos físicos, ambientales y sociales del lugar de trabajo que pueden afectar la salud, el bienestar y la seguridad de los trabajadores.

Es importante que los empleadores tomen medidas para garantizar condiciones de trabajo seguras, saludables y justas para sus trabajadores, ya que esto no solo puede mejorar la calidad de vida de los trabajadores, sino también aumentar la productividad y la eficacia en el trabajo.

La doble presencia laboral y familiar se refiere a la situación en la que una persona tiene que equilibrar las demandas de su trabajo y su vida familiar, lo que puede generar tensiones y estrés. En muchos casos, las personas tienen que hacer malabares con sus responsabilidades laborales y familiares al mismo tiempo, lo que puede ser difícil y agotador.

La doble presencia puede afectar tanto a hombres como a mujeres, pero a menudo se espera que las mujeres asuman una mayor carga en el cuidado de la familia, lo que puede hacer que sea aún más difícil equilibrar las demandas del trabajo y la vida familiar. Esto puede tener un impacto negativo en la salud y el bienestar de las personas, y también puede limitar sus oportunidades de carrera y su capacidad para avanzar en el lugar de trabajo.

**Tabla 15**

*Dimensiones 8.5 y 8.6*

N° CUESTIONARIO	DIMENSIÓN 8.5. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: CONDICIONES DEL TRABAJO		DIMENSIÓN 8.6. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: DOBLE PRESENCIA (LABORAL – FAMILIAR)	
CUESTIONARIO 1	4	RIESGO ALTO	5	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 2	5	RIESGO MEDIO	5	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 3	6	RIESGO MEDIO	3	RIESGO ALTO
CUESTIONARIO 4	5	RIESGO MEDIO	5	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 5	4	RIESGO ALTO	7	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 6	6	RIESGO MEDIO	4	RIESGO ALTO
CUESTIONARIO 7	7	RIESGO BAJO	7	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 8	5	RIESGO MEDIO	5	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 9	5	RIESGO MEDIO	4	RIESGO ALTO
CUESTIONARIO 10	7	RIESGO BAJO	6	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 11	7	RIESGO BAJO	6	RIESGO MEDIO

*Nota.* Elaborado Henry Flores, Extraído de la Matriz del Ministerio del Trabajo

**Análisis:** Como se puede ver se tiene trabajadores que tienen inconvenientes con estas dimensiones, pero que se puede trabajar y alivianar las condiciones.

**Tabla 16**

*Niveles de Riesgos*

RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL			
DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSIÓN 8.5. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: CONDICIONES DEL TRABAJO	27%	55%	18%
DIMENSIÓN 8.6. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: DOBLE PRESENCIA (LABORAL – FAMILIAR)	18%	55%	27%

*Nota.* Elaborado Henry Flores, Extraído de la Matriz del Ministerio del Trabajo

**Análisis:** Aunque es un porcentaje bajo y no representa algún riesgo inmediato se debe trabajar para mejorar este riesgo alto. Aunque en la actualidad la empresa da facilidades al trabajador en el límite de sus actividades, se puede rescatar que este porcentaje se da en trabajadores con poca experiencia, lo cual conlleva un poco más de tiempo de trabajo que una persona con experiencia.

#### **DIMENSION 8.7 Y 8.8.- ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL, SALUD AUTO PRECIBIDA**

La estabilidad laboral y emocional se refiere a la sensación de seguridad y bienestar que experimenta un trabajador en su empleo y en su vida personal.

En el contexto laboral, la estabilidad se refiere a la garantía de que el empleo es seguro y que el trabajador tiene un puesto de trabajo estable y sostenible en el tiempo. Esto se relaciona con la continuidad laboral, la protección frente al despido arbitrario o injustificado, el acceso a beneficios laborales y sociales, entre otros aspectos. La estabilidad laboral puede generar una sensación de tranquilidad en el trabajador, disminuir el estrés y aumentar la motivación y el compromiso en el desempeño laboral.

Por otro lado, la estabilidad emocional se refiere a la capacidad del trabajador para mantener un equilibrio emocional en su vida personal y laboral, lo que puede influir en su salud mental y en la calidad de vida. La estabilidad emocional implica tener un nivel adecuado de



resiliencia, capacidad de adaptación, relaciones interpersonales saludables, autoestima y satisfacción personal.

Tener estabilidad laboral y emocional es importante para el bienestar integral de las personas, ya que puede generar un ambiente positivo y estable en la vida del trabajador, mejorando su calidad de vida y su salud mental. Por lo tanto, es importante que las empresas fomenten y prioricen la estabilidad laboral y emocional de sus trabajadores, a través de políticas y prácticas que promuevan la continuidad laboral, la seguridad en el empleo, el acceso a beneficios laborales, la prevención del acoso laboral y la promoción del bienestar emocional de los trabajadores.

La salud auto percibida se refiere a la evaluación subjetiva que una persona hace de su propia salud. Es decir, es la percepción que tiene un individuo sobre su propio estado de salud, incluyendo aspectos físicos, mentales y sociales.

La salud auto percibida puede ser influenciada por diferentes factores, como la edad, el género, la educación, la situación económica, los hábitos de vida, entre otros. Por ejemplo, una persona con un buen estado físico, una buena salud mental y un entorno social positivo, puede tener una alta salud auto percibida, mientras que otra persona con problemas de salud o dificultades sociales, puede tener una baja salud auto percibida.

La salud auto percibida puede ser utilizada como un indicador de la salud general de una población, ya que proporciona información valiosa sobre cómo las personas perciben su propia salud. Además, la salud auto percibida puede ser un predictor importante de la salud futura y la mortalidad, ya que se ha encontrado que las personas con una baja salud auto percibida tienen una mayor probabilidad de sufrir enfermedades crónicas y de tener una menor expectativa de vida.

Es importante destacar que la salud auto percibida no siempre se correlaciona directamente con los resultados de las pruebas médicas o las evaluaciones clínicas. Por lo tanto, la salud auto percibida debe ser considerada como un complemento a la evaluación objetiva de la salud, y no como un sustituto. En general, la salud auto percibida es un indicador importante del bienestar individual y puede ser utilizado como una herramienta útil para la planificación y el desarrollo de políticas públicas orientadas a la promoción de la salud y el bienestar de la población.

**Tabla 17**

Dimensiones 8.7 y 8.8

N° CUESTIONARIO	DIMENSIÓN 8.7. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL		DIMENSIÓN 8.8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: SALUD AUTO PERCIBIDA	
CUESTIONARIO 1	15	RIESGO MEDIO	7	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 2	17	RIESGO BAJO	6	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 3	10	RIESGO MEDIO	6	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 4	16	RIESGO BAJO	6	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 5	16	RIESGO BAJO	8	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 6	15	RIESGO MEDIO	6	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 7	15	RIESGO MEDIO	7	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 8	14	RIESGO MEDIO	5	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 9	14	RIESGO MEDIO	7	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 10	18	RIESGO BAJO	8	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 11	19	RIESGO BAJO	8	RIESGO BAJO

*Nota.* Elaborado Henry Flores, Extraído de la Matriz del Ministerio del Trabajo

**Análisis:** Como se puede ver en los resultados, la empresa presta buenas condiciones, las cuales favorecen al ambiente laboral.

**Tabla 18**

Niveles de Riesgos

RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL			
DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSIÓN 8.7. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL	45%	55%	0%
DIMENSIÓN 8.8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: SALUD AUTO PERCIBIDA	55%	45%	0%

*Nota.* Elaborado Henry Flores, Extraído de la Matriz del Ministerio del Trabajo

**Análisis:** Con los porcentajes bajos de riesgos, se puede determinar que la empresa a difundido seguridad a sus trabajadores, y lo que es más importante es que trabajador se siente respaldado por la empresa en condiciones difíciles que puede estar atravesando el trabajador.

## RESULTADOS GENERALES

Como resultados finales, se tiene a los 11 trabajadores encuestados, los cuales ninguno de ellos presenta un RIESGO ALTO.

**Tabla 19**

*Resultado Global*

N° CUESTIONARIO	RESULTADO GLOBAL	
CUESTIONARIO 1	142	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 2	183	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 3	169	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 4	157	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 5	156	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 6	158	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 7	172	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 8	174	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 9	173	RIESGO MEDIO
CUESTIONARIO 10	180	RIESGO BAJO
CUESTIONARIO 11	173	RIESGO MEDIO

*Nota.* Elaborado Henry Flores, Extraído de la Matriz del Ministerio del Trabajo

**Análisis:** Se puede determinar un 82% de riesgo medio, no obstante, presenta 0% de riesgo alto. Pero siendo detallistas en el análisis, se puede bajar este porcentaje solo con capacitaciones al personal.

**Tabla 20**

*Niveles de Riesgos Global*

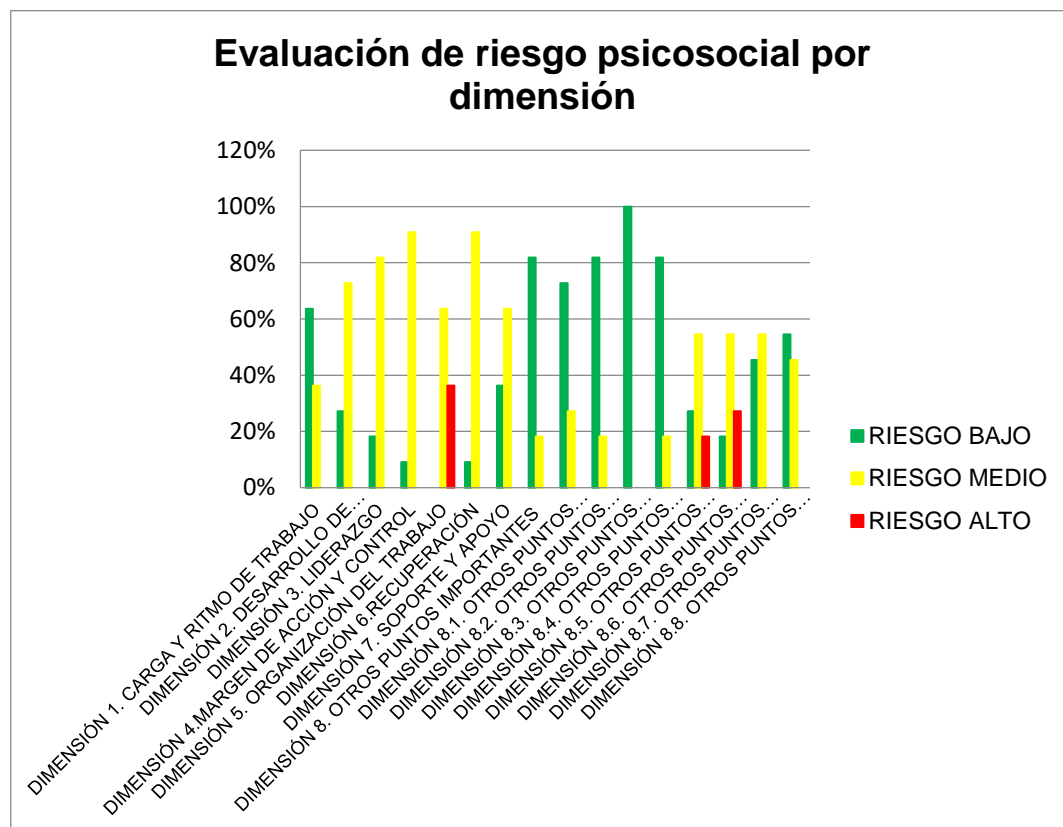
RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
	18%	82%	0%

*Nota.* Elaborado Henry Flores, Extraído de la Matriz del Ministerio del Trabajo

**Análisis:** Se puede realizar acciones preventivas como prevenciones, capacitaciones y concientización en los colaboradores, con el fin de disminuir el riesgo medio global.

**Figura 2**

*Histograma Psicosocial*



*Nota.* Elaborado Henry Flores, Extraído de la Matriz del Ministerio del Trabajo

**Análisis:** En la gráfica se puede determinar que el trabajador no presentaría riesgos altos.

## CAPÍTULO II: PROPUESTA

### 2.1 Fundamentos teóricos aplicados

#### a. Estructura general

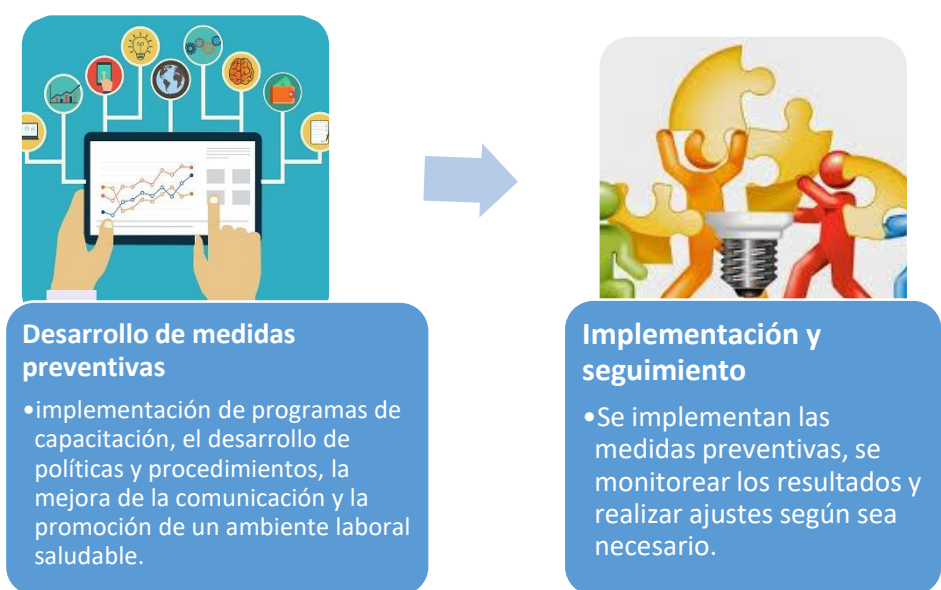
Para nuestro interés se elaboró un cuestionario el cual involucra a 11 trabajadores, quienes realizan actividades en campo de diferentes proyectos con diferentes empresas, ya sea CLARO, MOVISTAR y CNT, o su vez con entidades de control como es la ARCOTEL, quien regulariza el servicio. Bajo el cumplimiento de la ley, las empresas realizan despliegues de nuevas radios bases celulares, las cuales garantizan el servicio de los usuarios, no obstante, el inicio de estos despliegues involucra personal de campo que realiza una búsqueda, validaciones, TSS, instalación, salida al aire, análisis y fiscalización en las zonas donde se pondrá una nueva estación celular. Este proceso conlleva la socialización de las personas de la zona y personal de las operadoras.

Para esto se debe realizar un analizar por cada riesgo que presenta el trabajador en las diferentes actividades, para ello se determina una gráfica de los pasos que se deberán realizar:

**Figura 3**

*Herramienta gráfica del cuestionario*





*Nota.* Elaborado Henry Flores

**Análisis:** Las estrategias aplicadas para los riesgos se realiza la siguiente tabla según las encuestas realizadas

**b. Explicación del aporte**

**Tabla 21**

*Resultado por dimensión de la evaluación de riesgo psicosocial*

<b>RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL</b>				
<b>DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO</b>	<b>RIESGO BAJO</b>	<b>RIESGO MEDIO</b>	<b>RIESGO ALTO</b>	<b>PROPUESTA GENERALES</b>
DIMENSIÓN 1. CARGA Y RITMO DE TRABAJO	64%	36%	0%	Se determina una mejor distribución de asignación de trabajo, contratando personal necesario.
DIMENSIÓN 2. DESARROLLO DE COMPETENCIAS	27%	73%	0%	Capacitación constante de trabajos y nuevos proyectos
DIMENSIÓN 3. LIDERAZGO	18%	82%	0%	Nueva organización y evaluación de los jefes inmediatos, para determinar desempeño y capacidad.
DIMENSIÓN 4.MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL	9%	91%	0%	Determinar un rango de autoridad y responsabilidad de los responsables.
DIMENSIÓN 5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	0%	64%	36%	Crear una nueva estructuran y planifican las actividades laborales para lograr objetivos específicos
DIMENSIÓN 6.RECUPERACIÓN	9%	91%	0%	Proponer un tiempo de descanso del estado normal según la jornada de trabajo.
DIMENSIÓN 7. SOPORTE Y APOYO	36%	64%	0%	Asignar personal de apoyo a los trabajadores en situaciones críticas laborales, y tiempo libre si lo requiere para compartir con sus familiares.

DIMENSIÓN 8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES	82%	18%	0%	Políticas de derechos, obligaciones, legales y éticas de los trabajadores
DIMENSIÓN 8.1. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO DISCRIMINATORIO	73%	27%	0%	Informar de los derechos del trabajador sobre su raza, género, edad, orientación sexual, religión o discapacidad.
DIMENSIÓN 8.2. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO LABORAL	82%	18%	0%	Cuidados y capacitación sobre salud mental y física de las personas afectada.
DIMENSIÓN 8.3. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO SEXUAL	100%	0%	0%	Determinar parámetros legales y cuidados de los y las trabajadoras, para evitar consecuencias graves para la salud mental y física de las personas afectadas.
DIMENSIÓN 8.4. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ADICCIÓN AL TRABAJO	82%	18%	0%	Determinar periodos de Descanso del personal, cumplir la jornada laboral, y asignar horarios de descanso cortos durante la jornada laboral.
DIMENSIÓN 8.5. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: CONDICIONES DEL TRABAJO	27%	55%	18%	Monitorear y evitar jornadas largas de trabajo
DIMENSIÓN 8.6. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: DOBLE PRESENCIA (LABORAL – FAMILIAR)	18%	55%	27%	Determinar horarios de trabajo fijos, y una evitar jornada de 24 horas, crear eventos de interacción.
DIMENSIÓN 8.7. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL	45%	55%	0%	Garantizar al trabajador un seguro de trabajo y respaldar con estabilidad y beneficios de ley.
DIMENSIÓN 8.8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: SALUD AUTO PERCIBIDA	55%	45%	0%	Creación de eventos deportivos y promocionar una Buena alimentación.

*Nota.* Elaborado Henry Flores



**Tabla 22**

*Resultado por dimensión de la evaluación de riesgo psicosocial*

PROPUESTAS ESPECIFICAS				
DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	ACTIVIDADE(S) PROPUESTA(S)	EVIDENCIA	RESPONSABLE	RECURSOS Y PRESUPUESTO
DIMENSIÓN 1. CARGA Y RITMO DE TRABAJO	Evaluación y Optimización de Procesos Laborales	Mapas de procesos antes y después de la optimización.  Informes de tiempos de ejecución y productividad.	Técnico de Seguridad Jefe de Operaciones Médico Ocupacional	Tiempo de duración de la reunión: 2 horas./ Una vez al año
	Implementación de Pausas de Recuperación Obligatorias	Encuestas de satisfacción de empleados antes y después de la implementación.		. Médico Ocupacional: dentro de sus actividades laborales
	Capacitación en Técnicas de Gestión del Tiempo	Indicadores de salud y bienestar laboral (p.ej., reducción del estrés, menor ausentismo).		. Técnico de Seguridad: dentro de sus actividades laborales
	Monitoreo y Ajuste Continuo de los Ritmos de Trabajo	Evaluaciones periódicas del estado de salud de los empleados.		. Jefe de Operaciones: dentro de sus actividades laborales
DIMENSIÓN 2. DESARROLLO DE COMPETENCIAS	Capacitación constante de trabajos y nuevos proyectos	Registros de asistencia a capacitaciones.		<b>TOTAL: 0 DÓLARES</b>

DIMENSIÓN 3. LIDERAZGO	Programa de Desarrollo de Habilidades de Liderazgo	Resultados de encuestas 360° antes y después de la implementación.		Tiempo de duración de la reunión: 1 horas./ Una vez al mes
	Establecimiento de un Sistema de Feedback 360°	Evaluaciones de clima laboral.		. Gerente: Sueldo: 4230/ por día: 211 / por hora: 26. Total por 2 horas: 52 dólares
	Incremento del Margen de Acción mediante Empowerment	Informes de mejora en comunicación y resolución de conflictos.	Técnico de Seguridad Jefe de Operaciones Representante de trabajadores	. Médico Ocupacional: dentro de sus actividades laborales . Técnico de Seguridad: dentro de sus actividades laborales
	Implementación de Herramientas de Gestión del Rendimiento evaluación de los jefes inmediatos, para determinar desempeño y capacidad	Medición de tiempos de respuesta y toma de decisiones antes y después de la implementación.	Médico Ocupacional GERENTE RR.HH	. RR.HH: Sueldo: 1200/ por día: 211 / por hora: 8 Total por 8 horas: 8 dólares . Financiero: Sueldo: 1200/ por día: 60 / por hora: 8 Total por 1 horas: 8 dólares . Representante de trabajadores: Sueldo: 445/ por día: 22.25/ por hora: 3: Total por 1 horas: 6 dólares
		Indicadores de satisfacción y motivación laboral. Resultados de productividad y eficiencia de procesos.		<b>TOTAL: 74 DÓLARES</b>

DIMENSIÓN 5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO		Informes de progreso de proyectos y cumplimiento de plazos.		Tiempo de duración de la reunión: 1 horas./ Una vez al mes
	Rediseño y Estandarización de Procesos	Reducción de cuellos de botella y sobrecarga de trabajo.	Técnico de Seguridad	. Gerente: Sueldo: 4230/ por día: 211 / por hora: 26. Total por 2 horas: 52 dólares
	Crear una nueva estructura y planifican las actividades laborales para lograr objetivos específicos	Evaluaciones de productividad y eficiencia.	Jefe de Operaciones	. Médico Ocupacional: dentro de sus actividades laborales
		Encuestas de empleados sobre la efectividad de la comunicación interna.	Representante de trabajadores	. Técnico de Seguridad: dentro de sus actividades laborales
	Optimización de la Comunicación Interna		Médico Ocupacional	. RR.HH: Sueldo: 1200/ por día: 211 / por hora: 8 Total por 8 horas: 8 dólares
		Medición del tiempo de respuesta a consultas y solicitudes internas.	GERENTE	. Financiero: Sueldo: 1200/ por día: 60 / por hora: 8 Total por 1 horas: 8 dólares
		Indicadores de reducción de errores y malentendidos relacionados con la comunicación.	RR.HH	. Representante de trabajadores: Sueldo: 445/ por día: 22.25/ por hora: 3: Total por 1 horas: 6 dólares
				<b>TOTAL: \$74 DÓLARES</b>

DIMENSIÓN 6.RECUPERACIÓN	Implementación de Programas de Pausas Activas	Registros de cumplimiento y participación en las pausas activas.  Evaluaciones del estado de salud y bienestar antes y después de implementar las pausas.		Tiempo de duración: 2 veces al año (4 horas) . Técnico Seguridad: dentro de sus actividades laborales
	Creación de Espacios de Descanso y Relajación	Encuestas de satisfacción y uso de los espacios de descanso.	Técnico Seguridad Representante de trabajadores	. Medico Ocupacional: dentro de sus actividades laborales . Jefe de Operaciones: dentro de sus actividades laborales
	Jornadas de Recuperación y Bienestar	Medición del tiempo de uso y la frecuencia de visitas a estos espacios.  Evaluaciones de impacto en la productividad y bienestar.	Jefe de Operaciones Médico Ocupacional	. Representante de trabajadores: Sueldo: 445/ por día: 22.25/ por hora: 3: Total por 4 horas: 6 dólares . Total por 8 horas: 48 dólares
	Política de Flexibilidad Laboral	Registros de uso de las políticas de flexibilidad.  Encuestas de satisfacción laboral y equilibrio entre vida laboral y personal.		<b>TOTAL: \$48 DÓLARES</b>

				Tiempo de duración: 2 veces al año (4 horas)
DIMENSIÓN 7. SOPORTE Y APOYO	Implementación de un Sistema de Gestión de Incidentes	Reportes de incidentes, tiempos de resolución, satisfacción del usuario, y análisis de tendencias.	Técnico Seguridad Representante de trabajadores	. Técnico Seguridad: dentro de sus actividades laborales . Medico Ocupacional: dentro de sus actividades laborales
	Capacitación Continua del Personal de Soporte	Certificados de capacitación, informes de evaluación de desempeño, y encuestas de satisfacción de los usuarios.	Jefe de Operaciones Médico Ocupacional	. Jefe de Operaciones: dentro de sus actividades laborales . Representante de trabajadores: Sueldo: 445/ por día: 22.25/ por hora: 3: Total por 4 horas: 6 dólares . Total por 8 horas: 48 dólares
	Implementación de un Sistema de Monitoreo de Calidad de Soporte	Resultados de encuestas de satisfacción, informes de auditoría, y análisis de desempeño del personal.		<b>TOTAL: \$48 DOLARES</b>
				Tiempo de duración: 2 veces al año
DIMENSIÓN 8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES	Desarrollo e Implementación de Políticas Claras y Procedimientos	Documentos de políticas, manuales de procedimientos, registros de capacitación sobre las políticas.		. Gerente: Sueldo: 4230/ por día: 211 / por hora: 26. Total por 2 horas: 52 dólares
DIMENSIÓN 8.1. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO DISCRIMINATORIO	Establecimiento de un Canal Confidencial de Reporte	Registros de denuncias, estadísticas de uso del canal, informes de seguimiento y resolución de casos.	GERENTE Psicólogo Técnico Seguridad Medico Ocupacional RRHH	. Técnico Seguridad: dentro de sus actividades laborales . Medico Ocupacional: dentro de sus actividades laborales . Psicólogo: dentro de sus actividades laborales . RR.HH: Sueldo: 1200/ por día: 211 / por hora: 8 Total por 8 horas: 16 dólares
DIMENSIÓN 8.2. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO LABORAL	Capacitación Obligatoria para Todo el Personal	Certificados de asistencia, informes de evaluación de la capacitación, encuestas de retroalimentación de los participantes.		<b>TOTAL: \$120 DOLARES</b>
DIMENSIÓN 8.3. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO SEXUAL	Creación de un Comité de Evaluación y Acción	Actas de reuniones del comité, informes de evaluación, recomendaciones y acciones tomadas.		

<p>DIMENSIÓN 8.4. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ADICCIÓN AL TRABAJO</p> <p>DIMENSIÓN 8.5. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: CONDICIONES DEL TRABAJO</p>	Implementación de Programas de Bienestar y Equilibrio Trabajo-Vida	Número de sesiones de consejería realizadas, feedback de los empleados, informes de resultados y mejoras.		Tiempo de duración: 2 veces al año . Técnico Seguridad: dentro de sus actividades laborales . Medico Ocupacional: dentro de sus actividades laborales . Psicólogo: dentro de sus actividades laborales
	Capacitación y Talleres sobre Gestión del Estrés y Adicción al Trabajo	Informes de evaluación de condiciones laborales, encuestas de satisfacción del personal, planes de mejora implementados.	Psicólogo Técnico Seguridad Medico Ocupacional RRHH	. RR.HH: Sueldo: 1200/ por día: 211 / por hora: 8 Total por 8 horas: 16 dólares
	Evaluación y Mejora de las Condiciones Laborales	Certificados de participación, evaluaciones post-taller, encuestas de impacto y satisfacción.		
	Implementación de un Programa de Apoyo Psicológico y Consejería	Registro de participación en actividades de bienestar, encuestas de satisfacción de empleados, informes de uso de jornadas flexibles.		<b>TOTAL: \$36 DOLARES</b>
<p>DIMENSIÓN 8.6. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: DOBLE PRESENCIA (LABORAL – FAMILIAR)</p>	Implementación de Políticas de Flexibilidad Laboral	Documentación de las políticas implementadas, estadísticas de uso de horarios flexibles y trabajo remoto, encuestas de satisfacción de empleados.	Psicólogo Técnico Seguridad Medico Ocupacional RRHH	Tiempo de duración: 2 veces al año . Técnico Seguridad: dentro de sus actividades laborales . Medico Ocupacional: dentro de sus actividades laborales . Psicólogo: dentro de sus actividades laborales . RR.HH: Sueldo: 1200/ por día: 211 / por hora: 8 Total por 8 horas: 16 dólares
	Desarrollo de Programas de Apoyo Familiar y Asesoramiento	Número de empleados que utilizan los servicios de apoyo, feedback de los participantes, informes de impacto del programa.		<b>TOTAL: \$32 DOLARES</b>

DIMENSIÓN 8.7. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL	Desarrollo de Programas de Apoyo Psicológico y Estabilidad Laboral	Registros de sesiones de consejería, informes de participación en talleres, encuestas de satisfacción y bienestar emocional de los empleados, informes de desempeño y desarrollo profesional.	Psicólogo Técnico Seguridad	Tiempo de duración: 2 veces al año  . Técnico Seguridad: dentro de sus actividades laborales . Medico Ocupacional: dentro de sus actividades laborales . Psicólogo: dentro de sus actividades laborales
	Implementación de Políticas de Seguridad en el Empleo y Desarrollo Profesional	Documentos de políticas de seguridad en el empleo, contratos de trabajo revisados, registros de oportunidades de formación y avance profesional, encuestas de satisfacción laboral.	Medico Ocupacional RRHH	. RR.HH: Sueldo: 1200/ por día: 211 / por hora: 8 Total por 8 horas: 16 dólares  <b>TOTAL: \$32 DOLARES</b>
DIMENSIÓN 8.8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: SALUD AUTO PERCIBIDA	Implementación de Programas de Evaluación y Mejora del Bienestar	Resultados de encuestas de autoevaluación, informes de chequeos de salud, registros de participación en actividades de bienestar, análisis de tendencias en la salud auto percibida.	Psicólogo Técnico Seguridad Medico	Tiempo de duración: 2 veces al año  . Técnico Seguridad: dentro de sus actividades laborales . Medico Ocupacional: dentro de sus actividades laborales . Psicólogo: dentro de sus actividades laborales
	Desarrollo de un Programa Integral de Salud y Bienestar	Participación en talleres y eventos, uso de recursos educativos, informes de seguimiento del bienestar, encuestas de autoevaluación de salud.	Ocupacional RRHH	. RR.HH: Sueldo: 1200/ por día: 211 / por hora: 8 Total por 8 horas: 16 dólares  <b>TOTAL: \$32 DOLARES</b>

*Nota.* Elaborado Henry Flores

Como se puede ver anteriormente, se presenta una propuesta por cada DIMENSIÓN de la tabla 22, para la aplicación del diseño psicosocial para trabajadores en telefonía móvil de la empresa SESTEL - KONECTADO, es importante considerar los siguientes pasos:

Identificación de factores psicosociales del personal de campo y oficina: Es importante identificar los factores psicosociales que pueden afectar a los trabajadores en las 2 áreas. Algunos de estos factores pueden incluir el estrés laboral, la falta de apoyo social, la falta de control sobre el trabajo, entre otros.

Evaluación de riesgos psicosociales del personal de campo y oficina: Una vez identificados los factores psicosociales, es necesario evaluar los riesgos asociados con ellos. Esto puede hacerse mediante la realización de encuestas y entrevistas con los trabajadores para identificar las áreas que necesitan mejoras y cambios.

Diseño de estrategias de intervención para el personal de campo y oficina: Con base en los resultados de la evaluación de riesgos, se deben diseñar estrategias de intervención para abordar los factores psicosociales identificados. Algunas posibles estrategias incluyen:

- Capacitación en habilidades de afrontamiento al estrés laboral y manejo de emociones.
- Fomentar la comunicación abierta y efectiva entre los trabajadores y la gerencia.
- Establecer políticas y prácticas laborales que apoyen el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.
- Implementar un enfoque de trabajo por objetivos para aumentar el control y la autonomía de los trabajadores.

Implementación de las estrategias para el personal de campo y oficina: Una vez diseñadas las estrategias de intervención, es importante implementarlas de manera efectiva. Esto puede implicar la capacitación de los trabajadores y la gerencia, el establecimiento de políticas y prácticas laborales, y la revisión y ajuste continuo de las estrategias según sea necesario.

Evaluación de resultados del personal de campo y oficina: Es importante evaluar los resultados de las estrategias de intervención implementadas. Esto puede hacerse mediante la realización de encuestas y entrevistas con los trabajadores para evaluar su percepción de la efectividad de las estrategias, así como la medición de los indicadores de desempeño laboral y la salud mental de los trabajadores.



Para aplicar un diseño psicosocial para trabajadores de la empresa SESTEL - KONECTADO, es necesario identificar los factores psicosociales, evaluar los riesgos, diseñar estrategias de intervención, implementarlas y evaluar los resultados según siendo de campo u oficina.

### c. Estrategias y/o técnicas

Existen diversas estrategias técnicas que pueden ayudar a detectar riesgos laborales, desde el análisis de tareas y las inspecciones de seguridad hasta la evaluación médica y el análisis de datos. Es importante implementar varias de estas estrategias en conjunto para garantizar una detección y prevención efectiva de los riesgos laborales en el lugar de trabajo que se cumple un ciclo cada año, con el objetivo de mejora continua:

**Figura 4**

*Técnica de riesgos laborales*



*Nota.* Elaborada por el Maestrante Henry Flores

### 1.2. Validación de la propuesta

PSIC.EDWIN ALEJANDRO LAGUATE VILAÑA, Psicólogo clínico, que trabaja en la escuela xxxx, con cursos realizados en ALEMANIA por 6 meses que lo respaldan. Larga trayectoria de su rama como profesional.

### 1.3. Matriz de articulación de la propuesta

En la presente matriz se sintetiza la articulación del producto realizado con los sustentos teóricos, metodológicos, estratégicos-técnicos y tecnológicos empleados.

**Tabla 23**

*Matriz de articulación*

EJES O PARTES PRINCIPALES	SUSTENTO TEÓRICO	SUSTENTO METODOLÓGICO	ESTRATEGIAS / TÉCNICAS	DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	INSTRUMENTOS APLICADOS
<b>CAPÍTULO 1.</b> <b>Descripción del proyecto</b>	Revisión Bibliográfica: DISEÑO DEL PROGRAMA PARA EL CONTROL DE RIESGOS PSICOSOCIALES DEL PERSONAL MÉDICO ÁREA MEDICINA	Revisión bibliográfica  Metodología Cuantitativa	Herramientas utilizadas.  Encuestas por trabajadores de campo y oficina.	Se determina, que los trabajadores tanto en campo como de oficina, no tienen riesgos altos.  La mediana es riesgo medio, lo cual los niveles determinan un bajo riesgo global.	EL CUESTIONARIO  MDT

	<p>INTERNA DEL HOSPITAL GENERAL LATACUNGA.</p> <p>Quito: Universidad Israel, 2022 65p.).</p>				
<p><b>CAPÍTULO 2.</b></p> <p><b>PROPUESTA</b></p>	<p>Generalidades de campo de trabajo, riesgos con el contacto de moradoras de zonas visitadas.</p>	<p>Propuesta con actividades y objetivos.</p> <p>Proceso y desarrollo</p>	<p>Levantamiento de información.</p> <p>Procesado</p> <p>Análisis, y desarrollo de un diseño de prevención de riesgos psicosociales.</p>	<p>Se debe aplicar un mecanismo específico para cada área y proyecto.</p> <p>Se procesaría según la naturaleza de cada proyecto.</p> <p>Bajo estas consideraciones, los trabajadores pueden mejorar el rendimiento, y disminuir al riesgos bajos.</p>	<p>TÉCNICA:</p> <p>ENCUESTA</p>

*Nota.* Elaboración propia

## CONCLUSIONES

- Se identificó los factores de riesgo psicosocial clave: identificación los factores de riesgo psicosocial temprano que ayudan a prevenir o reducir los riesgos para la salud mental y física de los trabajadores. Además, puede ayudar a diseñar estrategias de intervención más efectivas.
- evaluó el impacto de los factores de riesgo psicosocial es esencial para comprender cómo afectan la salud, el bienestar y el desempeño de los trabajadores. Es importante tener en cuenta que los factores de riesgo psicosocial pueden tener un impacto negativo en la salud mental y física de los trabajadores, así como en el ambiente laboral, la satisfacción laboral y la retención de empleados. Al evaluar el impacto de los factores de riesgo psicosocial, se pueden diseñar estrategias de prevención y abordaje más efectivas para mejorar la salud y el bienestar de los trabajadores y el desempeño general del lugar de trabajo y cualquier naturaleza.
- definió los objetivos, metas y estrategias del programa de prevención de riesgos psicosociales es fundamental para garantizar que se establezcan medidas efectivas y se alcancen los resultados deseados. Es importante tener en cuenta que la elección de estrategias adecuadas, la colaboración y participación de los trabajadores, y la evaluación y monitoreo constante son esenciales para el éxito del programa. Al definir los objetivos, metas y estrategias del programa de prevención de riesgos psicosociales, se pueden diseñar medidas efectivas para mejorar la salud y el bienestar de los trabajadores y el desempeño general del lugar de trabajo.

## RECOMENDACIONES

- Promover una cultura de apoyo y comunicación abierta, promoviendo una cultura de apoyo y comunicación abierta en el lugar de trabajo puede ayudar a identificar tempranamente los factores de riesgo psicosocial. Los trabajadores deben sentirse cómodos para hablar sobre cualquier problema o preocupación relacionada con su salud mental. Y establecer sistemas de apoyo y recursos que establezcan sistemas de apoyo y recursos para que los trabajadores puedan buscar ayuda en caso de que experimenten problemas de salud mental relacionados con el trabajo. Estos sistemas pueden incluir asesoramiento, apoyo para la gestión del estrés y acceso a recursos de salud mental.
- Utilizar una combinación de métodos de evaluación para evaluar el impacto de los factores de riesgo psicosocial, se pueden utilizar una combinación de métodos de evaluación, como entrevistas de grupos focales, evaluaciones médicas y registros de salud y seguridad. Es importante utilizar una variedad de métodos para obtener una imagen completa del impacto de los factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo.
- Identificar estrategias y metas para prevenir los riesgos psicosociales, es fundamental identificar las estrategias más efectivas para abordar los factores de riesgo específicos que se han identificado en la organización. Las estrategias pueden incluir cambios en la gestión del trabajo, mejoras en la comunicación y el apoyo emocional a los trabajadores, entre otras.

## BIBLIOGRAFÍA

Pinos-Mora, L. (2017). FACTORES PSICOSOCIALES EN LA GESTIÓN DE RIESGO LABORAL. (E. E. Universidad de Extremadura, Ed.) *Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa*, 26. Recuperado el 08 de 03 de 2022, de <http://geo1.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2017/10/art7.pdf>

Velasco-Rodríguez, G. (2017). *Mercadotecnia social: las aplicaciones móviles en el mercado sanitario*. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, Chihuahua, México., Doctorado en Ciencias de la Administración. Juárez: Social marketing:. Recuperado el 16 de 4 de 2021, de <https://www.consumidor.ftc.gov/articulos/s0018-aplicaciones-moviles-que-son-y-como-funcionan>

SOLIS SANCHEZ MARTHA GABRIELA (2022). DISEÑO DEL PROGRAMA PARA EL CONTROL DE RIESGOS PSICOSOCIALES DEL PERSONAL MÉDICO ÁREA MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL GENERAL LATACUNGA. Quito: Universidad Israel, 2022 65p.

DIAZ RUBIO VICTOR FABRIZIO (2022). DISEÑO DE UN PROGRAMA DE RIESGOS PSICOSOCIALES DE CONDUCTORES Y MÉDICOS DE AMBULANCIA DEL ECU 911 DE MILAGRO. Quito: Universidad Israel, 2022 47p.

<https://istas.net/salud-laboral/peligros-y-riesgos-laborales/riesgos-psicosociales>

<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf> FACTORES Y RIESGOS LABORALES PSICOSOCIALES: NUEVOS RIESGOS LABORALES EMERGENTES E INTRODUCCIÓN A LA EVALUACIÓN)

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3595/1/T-UCE-0007-140.pdf>  
(Cox y Griffiths, 1996; Cox, Griffiths y Randall, 2003).

DIRECCIÓN DE SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS, p.6)

## **ANEXOS**

Se debe colocar aquellos instrumentos utilizados en el trabajo de titulación como los modelos de encuestas, entrevistas, guías de observación y sus respectivas validaciones, entre otros.

Para la numeración de los anexos se utilizará números naturales consecutivos y se escribirá con letras mayúsculas, y debajo del mismo el nombre identificativo del mismo.

Ejemplo:

### **ANEXO 1**

#### **FORMATO DE ENCUESTA**