



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
VICERRECTORADO DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN
DIRECCIÓN DE POSGRADO

**Trabajo de titulación previo a la obtención del Grado Académico de Magíster
en Seguridad Industrial Mención Prevención de Riesgos Laborales**

Modalidad Proyecto de Desarrollo

TEMA:

**GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS TRABAJADORES DE LA
EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA S. A.**

AUTOR:

Ing. Rolando Patricio Lopez Castillo

DIRECTOR:

Ing. Carlos Bejarano Naula, Mgs.

Riobamba – Ecuador

2022



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
DIRECCIÓN DE POSGRADO
CERTIFICACIÓN

El Tribunal de Defensa de Trabajo de titulación designado por la Comisión de Posgrado., para receptor la Defensa Privada de la investigación cuyo tema es: "GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA S.A." presentada por el maestrante: **Rolando Patricio López Castillo** CERTIFICA que las observaciones realizadas por los Miembros del Tribunal se han superado, razón por la cual, se autoriza presentar el Trabajo Investigativo en la Dirección de Posgrado, para su sustentación pública.

Para constancia de la presente, firman los Miembros del Tribunal.

Riobamba, 24 de noviembre del 2022

Mgs. Carlos Bejarano Naula
TUTOR

Mgs. Gregory Montenegro
PRESIDENTE DE TRIBUNAL

Mgs. Paola Ortiz Encalada
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Mgs. Elisa López Rubio
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AUTORÍA

Yo, Rolando Patricio López Castillo, con cédula de identidad N° 0602754657, soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas realizadas en la presente investigación y el patrimonio intelectual del trabajo investigativo pertenece a la Universidad Nacional de Chimborazo.



.....

Ing. Rolando Patricio López Castillo

C. I. 0602754657

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo de investigación previo a la obtención del Grado de Magister en Seguridad Industrial Mención Prevención de Riesgos Laborales con el tema: GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA S. A., ha sido elaborado por el Ing Rolando Patricio López Castillo, el mismo que ha sido revisado y analizado en un cien por ciento con el asesoramiento permanente de mi persona en calidad de Tutor, por lo cual se encuentra apto para su presentación y defensa respectiva.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Riobamba, 28 de noviembre del 2022

A handwritten signature in blue ink, enclosed in a blue oval. The signature is cursive and appears to read 'Carlos Mesías Bejarano Naula'. Below the signature is a horizontal dashed line.

Mgs. Carlos Mesías Bejarano Naula

DIRECTOR DE TESIS

AGRADECIMIENTO

Este presente trabajo hago un agradecimiento a la Universidad Nacional de Chimborazo, a sus catedráticos y personal administrativo que están al frente del Posgrado, para promover la mejora continua de los profesionales de la provincia y del país, siempre enfocados en el desarrollo individual y colectivo de los estudiantes, siempre enmarcados en una visión de futuro aplicando lo aprendido en esta maestría.

Rolando López Castillo

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado a mi madre y en general a mi familia que de una u otra forma siempre me apoyó incondicional para llegar a las metas propuestas, una mención muy especial a mis hijos a mis hijos Mateo y Patricio que son el motivo de mi vida que me impulsa a ser mejor día a día para buscar el bienestar en todo aspecto.

Rolando López Castillo

ÍNDICE

AUTORÍA.....	
CERTIFICACIÓN	
AGRADECIMIENTO.....	
DEDICATORIA	
RESUMEN.....	
ABSTRACT.....	
INTRODUCCIÓN	14
CAPÍTULO I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2 JUSTIFICACIÓN	16
1.3. OBJETIVOS	17
1.3.1. GENERAL	17
1.3.2. ESPECÍFICOS	17
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	18
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	20
2.2.1. RIESGO PSICOSOCIAL.....	20
2.2.1.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES.....	20
2.2.1.2.PRINCIPALES RIESGOS PSICOSOCIALES	21
2.2.2. MÉTODO ESPECÍFICO DE EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES FPSICO.....	22
2.2.2.1. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DEL MÉTODO FPSICO	22
2.2.2.2. APLICACIONES DEL MÉTODO FPSICO	29
2.2.3. MÉTODO DE EVALUACIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL PROPUESTO POR EL MINISTERIO DEL TRABAJO ECUADOR.....	30

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	35
3.1 ENFOQUE	35
3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN	35
3.2.1. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.....	35
3.2.2. BIBLIOGRÁFICA – DOCUMENTAL.....	35
3.2.3. DE CAMPO	35
3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	35
3.3.1. NO EXPERIMENTAL	35
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	36
3.4.1. POBLACIÓN	36
3.4.2. MUESTRA.....	36
3.5. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	36
3.6. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS	36
3.7. VARIABLES DE RESPUESTA.....	37
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	38
4.1. RESULTADOS.....	38
4.1.1. LEVANTAMIENTO DE DATOS / INFORMACIÓN	38
4.1.2. RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL MÉTODO ESPECÍFICO DE EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES FPSICO.....	39
4.1.2.1..RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL FACTOR TIEMPO DE TRABAJO (TT)....	40
4.1.2.2. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL FACTOR AUTONOMÍA (AU).....	41
4.1.2.3. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CARGA DE TRABAJO (CT).....	42
4.1.2.4. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL FACTOR DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP).....	43
4.1.2.5. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL FACTOR VARIEDAD/CONTENIDO DEL TRABAJO (VC).....	44
4.1.2.6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL FACTOR PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN (PS).....	45

4.1.2.7. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL FACTOR INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN (ITC)	46
4.1.2.8. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL FACTOR DESEMPEÑO DE ROL (DR)	47
4.1.2.9. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL FACTOR RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS)	48
4.1.3. RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL MÉTODO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES DEL MINISTERIO DEL TRABAJO.....	49
4.1.3.1.RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE LA DIMENSIÓN CARGA Y RITMO DE TRABAJO	51
4.1.3.2. RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE LA DIMENSIÓN DESARROLLO DE COMPETENCIAS	52
4.1.3.3. RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE LA DIMENSIÓN LIDERAZGO	54
4.1.3.4. RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE LA DIMENSIÓN MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL	56
4.1.3.5. RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE LA DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	57
4.1.3.6. RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE LA DIMENSIÓN RECUPERACIÓN	59
4.1.3.7. RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE LA DIMENSIÓN SOPORTE Y APOYO	61
4.1.3.8. RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE LA DIMENSIÓN OTROS PUNTOS IMPORTANTES	62
4.1.3.9. RESUMEN DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL POR EL MÉTODO DEL MINISTERIO DEL TRABAJO	65
4.2 DISCUSIÓN	66
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
5.1 CONCLUSIONES	68
5.2 RECOMENDACIONES	68
CAPÍTULO VI PROPUESTA.....	70
BIBLIOGRAFÍA.....	84
ANEXOS.....	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.Principales Riesgos Psicosociales	21
Tabla 2._Resultados de la evaluación factor Tiempo de Trabajo	40
Tabla 3. Resultados de la evaluación factor Autonomía.....	41
Tabla 4._Resultados de la evaluación factor Carga de Trabajo	42
Tabla 5._Resultados de la evaluación factor Demandas Psicológicas	43
Tabla 6._Resultados de la evaluación factor Variedad/Contenido del Trabajo	44
Tabla 7. Resultados de la evaluación del factor Participación / Supervisión	45
Tabla 8. Resultados de la evaluación del factor Interés por el Trabajador / Compensación ..	46
Tabla 9. Resultados de la evaluación del factor Desempeño de Rol.....	47
Tabla 10.Resultados de la evaluación del factor Relaciones y Apoyo Social	48
Tabla 11.Nivel de riesgo por dimensión psicosocial	50
Tabla 12.Dimensión evaluada Carga y Ritmo de Trabajo	51
Tabla 13.Dimensión evaluada Desarrollo de Competencias.....	52
Tabla 14.Dimensión evaluada Liderazgo	54
Tabla 15.Dimensión evaluada Margen de Acción y Control.....	56
Tabla 16.Dimensión evaluada Organización del Trabajo	57
Tabla 17.Dimensión evaluada Recuperación	59
Tabla18.Dimensión evaluada Soporte y Apoyo.....	61
Tabla 19.Dimensión evaluada Otros Puntos Importantes	62
Tabla 20.Resumen de los resultados de la Evaluación Psicosocial.....	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Aplicación de cuestionario a los trabajadores	38
Figura 2. Introducción de datos al software FPSICO 3.1	39
Figura 3. Porcentaje global de los factores psicosociales	40
Figura 4. Resultados de la evaluación factor Tiempo de Trabajo	41
Figura 5. Resultados de la evaluación factor Autonomía	42
Figura 6. Resultados de la evaluación factor Carga de Trabajo.....	43
Figura 7. Resultados de la evaluación factor Demandas Psicológicas.....	44
Figura 8. Resultados de la evaluación factor Variedad/Contenido del Trabajo	45
Figura 9. Resultados de la evaluación del factor Participación / Supervisión.....	46
Figura 10. Resultados de la evaluación del factor Interés por el Trabajador/Compensación .47	
Figura 11. Resultados de la evaluación del factor Desempeño de Rol	48
Figura 12. Resultados de la evaluación del factor relaciones y apoyo social.....	49
Figura 13. Resultados de la evaluación de la dimensión Carga y Ritmo de Trabajo	52
Figura 14. Resultados de la evaluación de la dimensión Desarrollo de Competencias.....	53
Figura 15. Resultados de la evaluación de la dimensión Liderazgo	55
Figura 16. Resultados de la evaluación de la dimensión margen de Acción y Control.....	57
Figura 17. Resultados de la evaluación de la dimensión organización del trabajo	59
Figura 18. Resultados de la evaluación de la dimensión Recuperación.....	60
Figura 19. De la evaluación de la dimensión Soporte y Apoyo.....	62
Figura 20. Resultados de evaluación de la dimensión otros Puntos Importantes	65

RESUMEN

El presente trabajo ha sido elaborado bajo la línea de investigación Ingeniería, Industria y Producción y nace bajo la necesidad de gestionar el riesgo psicosocial en el personal que labora en el puesto de trabajo de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A, planteándose como objetivos la identificación, la evaluación y el control del riesgo. Para lo cual se utilizó una metodología de campo mediante la aplicación del método específico de Evaluación de Factores Psicosociales FPSICO, este método se basa en la valoración de 9 factores, para lo cual emplea un cuestionario como técnica para la recolección de información conformado por 44 preguntas que refieren a 89 ítems y usando el programa informático del mismo método se generó un informe preliminar de riesgos psicosociales, por medio del cual se obtuvo los porcentajes de exposición en los trabajadores y trabajadoras incluidos en cada situación de exposición: situación adecuada, riesgo moderado, riesgo elevado y riesgo muy elevado, dando como resultado que los factores del riesgo psicosocial más desfavorable para la salud de los trabajadores son: participación/supervisión, interés por el trabajador/compensación y autonomía. También se aplicó el método de evaluación de riesgo psicosocial propuesto por el Ministerio del Trabajo Ecuador mismo que consta de un cuestionario conformado por 58 ítems que evalúan 8 dimensiones, por medio del cual se obtuvo que existe un nivel de exposición bajo para cada una de las mismas en los trabajadores de atención al cliente. Finalmente, para encaminar a la empresa hacia una correcta gestión del riesgo y la mejora continua de sus actividades laborales, se estableció acciones de mejora, mediante la elaboración de un programa de prevención del riesgo psicosocial.

Palabras claves: Método FPSICO, riesgos psicosociales, evaluación de riesgos, medidas de control, programas de prevención.

ABSTRACT

This work has been elaborated under the Engineering, Industry, and Production research line and was born under the need to manage the psychosocial risk in the personnel working in the customer service workplace of Empresa Eléctrica Riobamba S.A., setting as objectives the identification, evaluation, and control of the risk. For which a field methodology was used by applying the specific method of Evaluation of Psychosocial Factors FPSICO; this method is based on the assessment of 9 factors, for which it uses a questionnaire as a technique for collecting information consisting of 44 questions that refers to 89 items and using the computer program of the same method a preliminary report of psychosocial risks was generated, through which the percentages of exposure in workers included in each situation of exposure were obtained: adequate situation, moderate risk, high risk, and very high risk, with the result that the most unfavorable psychosocial risk factors for workers health are: participation/supervision, interest in the worker/compensation and autonomy. We also applied the psychosocial risk assessment method proposed by the Ministry of Labor Ecuador, which consists of a questionnaire with 58 items that evaluate eight dimensions, which showed that there is a low level of exposure for each of them in customer service workers. Finally, in order to guide the company towards correct risk management and continuous improvement of its work activities, improvement actions were established through the development of a psychosocial risk prevention program.

Key words: FPSICO method, psychosocial risks, risk assessment, control measures, prevention programs.



Firmado electrónicamente por:
**DANILO RENEE
YEPEZ OVIEDO**

Reviewed by:
Danilo Yépez Oviedo
English professor UNACH
0601574692

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 14 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

INTRODUCCIÓN

El estudio del tema sobre riesgos ha sido considerado de gran importancia durante mucho tiempo principalmente en los países más desarrollados y recientemente en los menos desarrollados, en estos últimos, se ha legislado al respecto con la finalidad de darle mayor importancia y legalidad para su cumplimiento, sin embargo, el estudio de la gestión de riesgo ha sido un tema de gran relevancia desde la primera década de este siglo XXI, esto debido a que los cambios y desafíos presentes en las organizaciones tanto públicas como privadas, han conllevando a la generación de riesgos que afectan el comportamiento en los trabajadores y por ende el desarrollo de las actividades en los puestos de trabajo.(Briceño & Godoy, 2012)

Es indispensable recordar, que el trabajo es fundamental en la vida humana, permite la adquisición de recursos económicos, crea las condiciones para el desarrollo social y la existencia de las personas y a nivel psicosocial, es fuente de interacción con los demás, produce satisfacción y puede convertirse en la fuente de posibles efectos negativos en el individuo.(Charria, Sarsosa, & Arenas, 2011)

Es así que, los factores psicosociales son comprendidos como toda condición que experimenta la persona en su relación con el medio organizacional y social, producto de la gestión del trabajo, y que pueden afectar potencialmente el bienestar y la salud de los trabajadores; constituyéndose un riesgo cuando bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición, generan estrés y afectan negativamente la salud de los trabajadores a nivel emocional, cognoscitivo, comportamental y fisiológico (Charria et al., 2011).

En el presente trabajo de investigación se va a determinar la existencia del riesgo psicosocial en el personal de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Riobamba mediante la aplicación del Método FPSICO, para, posteriormente establecer medidas de control, logrando con esto, preservar la integridad física, mental y social de los trabajadores y por ende mejorar la productividad de la empresa, la cual ha sido afectada, ya que, en tiempos de pandemia, el contacto humano se ha considerado como

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 15 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

un riesgo, generando temor en los trabajadores, que, para el desarrollo de sus actividades laborales deben atender entre 50 a 100 personas diarias o por turno de trabajo.

CAPÍTULO I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

Según la Organización Mundial de la Salud el riesgo psicosocial y las consecuencias derivadas constituyen un trascendental reto para las naciones, los ámbitos económicos, los trabajadores, los accionistas, los empleadores, los profesionales de la salud, entre otros. (Muñoz Rojas, Orellano, & Hernández Palma, 2018), ya que, al producirse un desequilibrio entre las necesidades, aptitudes, aspiraciones, adaptación, oportunidades y exigencias laborales y ambientales, el trabajador puede responder alteradamente en el aspecto cognoscitivo, emocional, fisiológico o comportamental, repercutiendo con esto en las condiciones de salud y el rendimiento laboral (Pinos, 2017).

Por lo tanto, el investigar la existencia de riesgos psicosociales en el personal de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Riobamba, se ha considerado como una actividad primordial dentro de la empresa, ya que la productividad de la misma se ha visto afectada debido a la aparición del actual brote de enfermedad por coronavirus, que a nivel mundial ha provocado millones de muertes, siendo el contacto humano una de las principales fuentes de contagio, lo que ha generado temor en los trabajadores del EERSA, que dentro de sus actividades laborales principales está el atender de 50 a 100 personas diarias o en un turno de trabajo.

El temor generado en los trabajadores del puesto de trabajo atención al cliente de la Empresa Eléctrica Riobamba, ha ocasionado que los mismos manifiesten actitudes consideradas como conductas contraproducentes ante la misma, como son: ausentismo, bajas laborales, duración de las bajas, pérdida de materiales, bajo rendimiento; lo que ha puesto en alerta al nivel gerencial de la EERSA, viendo lo sucedido como un gran problema que está afectando la productividad de la empresa.

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 16 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

1.2 Justificación

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 actores de riesgo psicosocial considerados peligrosos tanto para la seguridad y salud de los trabajadores como para la productividad de las empresas (Gil-Monte, 2012).

Son muchos los factores internos y externos que afectan directa o indirectamente la productividad organizacional. Por lo tanto, es importante identificarlos y estudiar las medidas que permitan a la organización gestionarlos, adoptando estrategias de impacto que produzcan los resultados esperados. Más en concreto, hay factores sobre los cuales es necesario diseñar estrategias que permitan enfrentar las situaciones adversas y aprovechar las oportunidades, lo cual requiere de un permanente monitoreo y análisis de los cambios en el entorno. En pocas palabras, se hace necesario el análisis de estas situaciones bajo el parámetro de un mejoramiento continuo que permita no solo identificarlas sino generar un plan de acción, verificación y evaluación para establecer si las estrategias utilizadas están siendo las adecuadas o si se requiere mejorar o cambiarlas en alguna parte del proceso, de modo que se puedan lograr los objetivos planteados en la organización respecto a la eliminación y control de los riesgos existentes (Muñoz Rojas et al., 2018).

Vale la pena recordar que en las últimas décadas los riesgos psicosociales y sus consecuencias, han tomado gran importancia por las bajas laborales que ellos mismos han venido incrementando. (Gómez Rojas, Hernández Guerrero, & Méndez Campos, 2014) es claro, además, que los factores de riesgos psicosociales son los que más pueden alterar o favorecer el crecimiento del individuo, tanto dentro como fuera de la organización; por lo cual es importante que tengan en cuenta que cuando se fomenta el desarrollo del individuo, mejora la calidad de vida laboral y social de la persona, mientras los factores desfavorables perjudican la salud y el bienestar. (Charria et al., 2011)

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 17 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

Es por este motivo que la Empresa Eléctrica Riobamba ha considerado necesaria la identificación, evaluación y el control de los riesgos psicosociales en el personal de atención al cliente, el cual se ha visto afectado psicológicamente por el hecho de que dentro de sus actividades laborales principales está la atención de aproximadamente 100 personas diarias por trabajador, y con la aparición de la enfermedad ocasionada por el nuevo coronavirus COVID-19 cuya principal fuente de contagio es el contacto humano, enfermedad que ha provocado millones de muertes a nivel mundial, se ha generado en el personal de atención al cliente temor al realizar esta actividad laboral ocasionando: ausentismo, bajas laborales, duración de las bajas, pérdida de materiales, bajo rendimiento, lo que ha afectado directamente la productividad en este puesto de trabajo y por ende la productividad empresarial.

1.3. Objetivos

1.3.1. General

Gestionar el riesgo psicosocial en los trabajadores de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A. mediante la aplicación del método FPSICO y el método propuesto por el Ministerio del Trabajo.

1.3.2. Específicos

- Identificar los riesgos psicosociales en el personal de atención al cliente de la EERSA mediante la aplicación del cuestionario del método FPSICO y el cuestionario propuesto por el Ministerio del Trabajo.
- Evaluar los riesgos psicosociales en el personal de atención al cliente de la EERSA, mediante la aplicación del método FPSICO y el método propuesto por el Ministerio del Trabajo.
- Elaborar un programa de prevención para los riesgos psicosociales existentes en el personal de atención al cliente de la EERSA.

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 18 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

En el trabajo titulado Evaluación de riesgo psicosocial con la metodología FPSICO y propuesta de medidas de control en la Cooperativa de Ahorro y Crédito a Nivel Nacional 2018, realizada por Astrid Brigitte Velasco Olmedo, en la ciudad de Quito, se menciona que los riesgos psicosociales son todos aquellos que afectan la salud física y psicológica de los empleados y para poder diagnosticar cuál es el factor psicosocial que afecta al personal de la Cooperativa, es necesario aplicar la herramienta más adecuada. Es por este motivo que uno de los objetivos descritos en este estudio es diagnosticar los factores psicosociales que afectan a los empleados, aplicando el método de evaluación. FPSICO, con el cual se pudo determinar los factores con mayor impacto para para la salud del individuo en las estaciones de trabajo, observando que una de las ventajas de utilizar esta metodología es que los resultados permiten detectar áreas de mejora (localización del problema) y desarrollar alternativas más saludables a la organización del trabajo (diseñar la solución adecuada) (Velasco, 2018).

Como lo menciona Pedro Gil-Monte en su artículo titulado riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional, realizado en Perú en el año 2012, la exposición a riesgos psicosociales no necesariamente daña la salud de un trabajador, incluso si su nombre sugiere que son una fuente de riesgo, porque si las personas emplean estrategias para el afrontamiento, se podrá manejar la situación laboral para eliminar el riesgo, o pueden modificar su comportamiento, percepciones o emociones para adaptarse a la situación y vivir con ello. Por esto, es importante desarrollar programas de formación en prevención, así como otro tipo de acciones para eliminar las fuentes de riesgo (Gil-Monte, 2012).

Según Delvis Muñoz, Nataly Orellano y Hugo Hernández, en su trabajo titulado riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones, realizado en Barranquilla en el año 2018, el ser humano es complejo por naturaleza, y representa un reto para el futuro de las empresas, tomando en cuenta que el hombre (su fuerza laboral) es el recurso más

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 19 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

importante. En este marco, la necesidad de incorporar procesos que comprendan y atiendan todas las dimensiones humanas y laborales de las personas que integran cada empresa y la importancia dada a la relación organización-individuos permite identificar la influencia de los factores psicosociales y organizacionales en la productividad, así como trabajar en estrategias que permitan el mejoramiento continuo de los procesos y la identificación y eliminación o control de los factores de riesgos psicosociales (Muñoz Rojas et al., 2018).

Según el estudio Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales, realizado por Bernardo Moreno Jiménez, en Madrid en el año 2011, menciona que los aspectos organizacionales y psicosociales y su relación con la salud laboral, no es un tema nuevo, lo que es nuevo es la importancia y reconocimiento que ha adquirido en los últimos años, esto debido a la consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo indispensable su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad de todos quienes conforman la organización. Tomando en cuenta que el impacto sobre la salud debido a una situación psicosocial negativa, puede afectar a los diversos niveles de salud: alteraciones fisiológicas; psicológicas o emocionales, y pueden darse directamente o estar mediatizados por una situación de estrés o por la interacción de otros factores, como por ejemplo el entorno físico (Palomares, 2015).

De acuerdo al trabajo titulado identificación, medición y evaluación de los factores de riesgo psicosocial, en el personal de la Universidad San Francisco de Quito, realizado por Víctor Hugo Cano Apolo, en el año 2012, el objetivo de la Seguridad e Higiene Industrial, es generar ambientes de trabajo sanos, seguros y confortables a prueba de la conducta humana, máquinas, herramientas, vehículos, contextos y métodos; de tal forma que ni el error involuntario o el incumplimiento intencionado, puedan producir daños a las personas o a las cosas, pero es la actuación de las personas, la que incide directamente en la seguridad del ambiente, debido a que las personas que son un recurso institucional muy valioso, están expuestas a riesgos psicosociales, que

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 20 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

tienen la potencialidad de causarles daños físicos, sociales o psicológicos; que se originan por la evolución del mundo del trabajo y las relaciones laborales, es así, que los riesgos psicosociales están relacionados con los resultados de seguridad y salud en las empresas y, parte con la con la calidad y la productividad de la gestión institucional; es por este motivo que el tema de la seguridad y salud mental en el trabajo despierta gran interés en el ámbito gubernamental, sindical, empresarial y académico (Cano 2012).

2.2. Fundamentación Teórica

2.2.1. Riesgo Psicosocial

“Los riesgos psicosociales son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente, con diferentes niveles de probabilidad de ocasionar daños con consecuencias potencialmente graves” (Jiménez, 2011).

2.2.1.1. Características de los riesgos psicosociales

Afectan a los derechos fundamentales del trabajador. Los riesgos psicosociales no se refieren a aspectos marginales o secundarios de las condiciones organizacionales del trabajo, sino a elementos básicos de sus características: de ciudadano que trabaja, de su dignidad como persona, de su derecho a la integridad física y personal, de su derecho a la libertad y de su derecho a la salud positiva y negativa (Moreno & Báez, 2011).

Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador. Los efectos de los factores psicosociales de riesgo actúan sobre la salud del trabajador a través de los mecanismos de la respuesta de estrés (Moreno & Báez, 2011).

Afectan a la salud mental de los trabajadores. Aunque no pueda hacerse una diferenciación neta, los riesgos psicosociales, por su propia naturaleza, afectan de forma importante y global a los procesos de adaptación de la persona y su sistema de estabilidad y equilibrio mental (Moreno & Báez, 2011).

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 21 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

Tienen formas de cobertura legal. La importancia real de los riesgos psicosociales, su alta incidencia y la relevancia de sus consecuencias en la salud de los trabajadores ha obligado al desarrollo de una cobertura legal inicial y al desarrollo de una jurisprudencia sobre el tema (Moreno & Báez, 2011).

2.2.1.2. Principales Riesgos Psicosociales

Tabla 1.

Principales Riesgos Psicosociales

RIESGO PSICOSOCIAL	CONCEPTO
Estrés	“Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos, produce un deterioro global e importante en el rendimiento del trabajador y en la misma organización laboral como totalidad.” ^a
Violencia	“Es toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo.” ^a
Acoso Laboral	“El mobbing o acoso laboral es la acción de un hostigador u hostigadores hacia quienes consideran sus víctimas con el objetivo de producir miedo o terror en el trabajador afectado hacia su lugar de trabajo.” ^a
Acoso Sexual	“Siento uno de los problemas más comunes dentro de una organización y no solo es unidireccional ya que puede presentarse hombre-mujer y hombre-hombre, normalmente se puede considerar de las siguientes maneras: chantaje o un ambiente laboral hostil.” ^a
Inseguridad Contractual	“Preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera.” ^a
El burnout	“Hace referencia a la cronificación del estrés laboral. Este se manifiesta a través de un estado de agotamiento físico y mental que se prolonga en el tiempo y llega a alterar la personalidad y autoestima del trabajador.” ^a

Nota.^a (Moreno & Báez, 2011)

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 22 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

2.2.2. Método específico de Evaluación de Factores psicosociales FPSICO

El método que se presenta ha sido elaborado oficialmente por Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) con la denominación de FPSICO. Método de Evaluación Factores Psicosociales.

El FPSICO está diseñado para ser administrado de manera informatizada, pudiendo también ser aplicado en papel (INSHT; 2012). Consta de un cuestionario el cual permite la identificación y evaluación de los riesgos psicosociales que pueden afectar a los diferentes trabajadores, este método permite realizar un diagnóstico de la parte psicosocial de una organización (PALOMARES., 2015).

Una ventaja más que ofrece el método FPSICO, es presentar cambios en la empresa y en la organización, generalmente en la optimización de los recursos humanos con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan la salud de los trabajadores, mismos que alteran el compromiso y la productividad del potencial humano (PALOMARES., 2015).

2.2.2.1. Factores de riesgo psicosocial del método FPSICO

El método FPSICO consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89. Ofrece información sobre 9 factores que son: Tiempo de trabajo (TT), Autonomía (AU), Carga de trabajo (CT), Demandas psicológicas (DP), Variedad/contenido (VC), Participación/Supervisión (PS), Interés por el trabajador/Compensación (ITC), Desempeño de rol (DR) y Relaciones y apoyo social (RAS) (ver anexo 1) (NTP 926, 2012).

Tiempo de trabajo (TT)

“Evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.” (NTP 926, 2012).

La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems: Trabajo en sábados (Ítem 1), Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2), Tiempo de descanso semanal (Ítem 5) y Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6) (FPSICO 3.1, 2015).

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 23 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

Autonomía (AU)

Se lo puede definir como la capacidad que tienen los empleados para controlar los aspectos de su situación laboral, que se le otorgue la posibilidad de organizar su trabajo, el ritmo de trabajo o ajustar el orden de las actividades que se van a realizar, son aspectos muy importantes que se deben considerar en el estudio de los factores psicosociales (NTP 926, 2012).

El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

- **Autonomía temporal.** Se refiere a la libertad concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, la distribución de los descansos durante la jornada y el disfrute del tiempo libre para atender a cuestiones personales (NTP 926, 2012).

Abordan estas cuestiones los ítems siguientes: Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3), Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7), Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8) y Determinación del ritmo (Ítem 9) (FPSICO 3.1, 2015).

- **Autonomía decisional.** La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc. (NTP 926, 2012).

El método aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla, a su vez, siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional: Actividades y tareas (Ítem 10 a), Distribución de tareas (Ítem 10 b), Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c), Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d), Cantidad de trabajo (Ítem 10 e), Calidad del trabajo (Ítem 10 f), Resolución de incidencias (Ítem 10 g) y Distribución turnos (Ítem 10h) (FPSICO 3.1, 2015).

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 24 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

Carga de Trabajo (CT)

Hace referencia al conjunto de requerimientos psicofísicos que se requieren para realizar las tareas a la que el trabajador ha de hacer frente a lo largo de su jornada laboral, normalmente se lo puede determinar como una actividad física muscular (NTP 926, 2012).

Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

- **Presiones de tiempos.** La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales (NTP 926, 2012).

Abordan estas cuestiones los ítems siguientes: Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23), Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24) y Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25) (FPSICO 3.1, 2015).

- **Esfuerzo de atención.** Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención. Ésta viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requeridos para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas (NTP 926, 2012).

Los ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes: Tiempo de atención (Ítem 21), Intensidad de la atención (Ítem 22), Atención múltiples tareas (Ítem 27), Interrupciones (Ítem 30), Efecto de las interrupciones (Ítem 31) y Previsibilidad de las tareas (Ítem 32) (FPSICO 3.1, 2015).

- **Cantidad y dificultad de la tarea.** La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 25 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

de trabajo, así como la dificultad que supone para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas (NTP 926, 2012).

El método valora estos aspectos en los ítems siguientes: Cantidad de trabajo (Ítem 26), Dificultad del trabajo (Ítem 28), Necesidad de ayuda (Ítem 29) y Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4) (FPSICO 3.1, 2015).

Demandas psicológicas (DP)

Básicamente las demandas psicológicas hacen referencia a cuanto se trabaja y las exigencias a las que está expuesto el trabajador, tales demandas pueden ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional (NTP 926, 2012).

Las exigencias cognitivas Las exigencias cognitivas se definen según el grado de movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tarea (NTP 926, 2012).

Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Se refiere a que el trabajador tiene que reprimir los sentimientos y emociones y mantener la compostura para dar prioridad a las demandas del trabajo (NTP 926, 2012).

La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de los siguientes ítems: Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33 a), Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b), Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c), Requerimientos de memorización (Ítem 33 d) y Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e) (FPSICO 3.1, 2015).

La evaluación de las exigencias emocionales se hace a partir de los siguientes ítems: Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f), Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a), Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b), Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c), Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d), Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35) y Demandas de respuesta emocional (Ítem 36) (FPSICO 3.1, 2015).

Variedad / Contenido del trabajo (VC)

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 26 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

Cuando se habla del contenido del trabajo “se hace referencia al grado en que el conjunto de tareas que desempeña el trabajador activan una cierta variedad de capacidades, responden a una serie de necesidades y expectativas del trabajador y permiten el desarrollo psicológico del mismo.”(Daza Martín & Bilbao Pérez, 1995)

Su evaluación se basa principalmente en la evaluación de una serie de ítems sobre cómo está compuesto el trabajo, la variedad de tareas que posee este mismo y las diversas capacidades del trabajador que tiene para desempeñar las actividades que en muchos de los casos puede ser monótonas o repetitivas o se trate de un trabajo importante (Daza Martín & Bilbao Pérez, 1995).

Los ítems que comprende este factor son: Trabajo rutinario (Ítem 37), Sentido del trabajo (Ítem 38), Contribución del trabajo (Ítem 39), Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a), Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b), Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c) y Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d) (FPSICO 3.1, 2015).

Participación / Supervisión (PS)

“Este factor define el grado de autonomía decisional: el grado de la distribución del poder de decisión, respecto a distintos aspectos relacionados con el desarrollo del trabajo, entre el trabajador y la dirección.” (Daza Martín & Bilbao Pérez, 1995).

Se lo puede subdividir también en términos de participación y supervisión, por tanto, la participación es el grado de interacción que tiene el trabajador sobre las diferentes actividades o aspectos en su lugar de trabajo y la supervisión se refiere a la valoración por parte de los jefes inmediatos hacia los aspectos de ejecución del trabajo a un nivel de control (Daza Martín & Bilbao Pérez, 1995).

Los ítems que comprenden este factor son: Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a), Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b), Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c), Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d), Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e), Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f), Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 27 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

g), Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a), Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b), Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c) y la Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d) (FPSICO 3.1, 2015).

Interés por el trabajador/Compensación (ITC)

El interés por el trabajo se hace referencia principalmente “al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador” (NTP 926, 2012). Los colaboradores de una empresa prestan sus servicios, su conocimiento y esfuerzo a cambio de una compensación, por lo que debido a estos la organización muestra su preocupación manifestándolo en varios aspectos: “brindando estabilidad en el empleo, considerando una evolución de la carrera profesional de los trabajadores, facilitando información y formación a los trabajadores sobre lo que les pueda interesar. Por tanto, se evalúan temas relativos a la promoción, formación, información y estabilidad en el empleo” (Daza Martín & Bilbao Pérez, 1995).

Los ítems que comprenden este factor son: Información sobre la formación (Ítem 13 a), Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b), Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c), Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d), Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41), Valoración de la formación (Ítem 42), el Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43) y la Satisfacción con el salario (Ítem 44) (FPSICO 3.1, 2015).

Desempeño de rol (DR)

Son todos los problemas que se pueden derivar del rol laboral y organizacional, comprende tres aspectos fundamentales:

La sobre carga del rol: Se presenta cuando entra en conflicto las demandas de cometidos y responsabilidades con el tiempo del que se dispone, debido a las numerosas tareas requeridas que no forman parte de las funciones del puesto de trabajo (NTP 926, 2012)..

El conflicto de rol: Se presentan cuando existen incongruencias, incompatibilidad o contradicciones en las demandas de trabajo o debido a que el trabajador no desea

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 28 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

realizar y que suponga un conflicto en los valores o la ética del trabajador (NTP 926, 2012)..

La claridad del rol: Se refiere a la situación que vive el trabajador cuando no posee un clara definición de que o como debe realizar el trabajo o bien estos no son adecuados (NTP 926, 2012).

El método aborda este factor a partir de los siguientes ítems: Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a), Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b), Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c), Especificaciones de la calidad del trabajo (Ítem 14 d), Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e), Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f), Tareas irrealizables (Ítem 15 a), Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b), Conflictos morales (Ítem 15 c), Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d), y Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e) (FPSICO 3.1, 2015).

Relaciones y apoyo social (RAS)

“Se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo.”(Daza Martín & Bilbao Pérez, 1995). Las relaciones personales de los trabajadores se puede encontrar en distintas maneras, en diferentes niveles de intensidad, y bajo diversas situaciones ya sean conflictivas o no de diferente naturaleza, por otra parte, el apoyo social se lo puede establecer como un grupo estructurado liderado por un profesional con el fin de brindar apoyo instrumental o de otras personas para realizar adecuadamente el trabajo que pueden cumplir un rol muy importante en momentos de estrés (Daza Martín & Bilbao Pérez, 1995).

Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son: Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d), Calidad de las relaciones (Ítem 17), Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a), Exposición a violencia física (Ítem 18 b), Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c), Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d), Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19), y Exposición a discriminación (Ítem 20) (FPSICO 3.1, 2015).

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 29 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

2.2.2.2. Aplicaciones del Método FPSICO

La finalidad del método específico de Evaluación de Factores Psicosociales FPSICO, fue diseñado para facilitar la identificación y evaluación de los factores de riesgo, la utilización de este método radica en que cualquier empresa lo puede implementar independientemente del tamaño o actividad. Bajo este método “es posible obtener los resultados de los trabajadores tanto individual como colectivamente, se desaconseja cualquier utilización de datos individualizados, tanto por el carácter interno de la utilización de este método como por la naturaleza de la información que se trata de obtener.” (PALOMARES., 2015).

A fin de facilitar la identificación de los factores de riesgo, se describe un proceso de evaluación y cabe destacar cinco posibles aplicaciones del método:

- **Para la evaluación de situaciones concretas**

En esta primera etapa existe un término conocido como “Toma de Temperatura” el cual hace referencia a la aplicación del método en un momento específico. “Los resultados obtenidos muestran qué magnitud y qué particularidades presentan unos determinados factores psicosociales en un grupo concreto, lo que permite realizar un diagnóstico de las condiciones psicosociales de ese grupo”(Daza Martín & Bilbao Pérez, 1995).

- **Para la localización de fuentes de problemas**

Dada la existencia de un problema y el establecimiento de sus posibles medidas preventivas, el método permite identificar algunos de los ámbitos en los que se está originando ese problema y así, orientar las posteriores acciones a emprender (Daza Martín & Bilbao Pérez, 1995).

- **Para diseñar cambios (contenido, magnitud y dirección) y priorizar actuaciones**

Para llevar a cabo algunos cambios en las organización y solucionar algún problema, los resultados obtenidos tras una aplicación del método pueden orientar tanto para establecer qué tipo de acción ha de llevarse a cabo, como para determinar la intensidad o la urgencia con la que ha de llevarse a cabo esa acción o para señalar el ámbito (colectivo, departamento, etc.) de intervención.

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 30 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

Por otra parte, los resultados obtenidos a partir de la aplicación de este método pueden servir de orientación para priorizar unas acciones sobre otras (Daza Martín & Bilbao Pérez, 1995).

- **Para la comparación de un grupo en dos momentos distintos o entre distintos grupos**

Debido a que los resultados que ofrece el método están estandarizados, los datos obtenidos en una aplicación a un grupo en un momento dado pueden ser comparados con los datos recogidos en otro grupo o en el mismo grupo pero en momentos distintos. Eso permitirá, por una parte, valorar la evolución de las condiciones psicosociales de trabajo en el tiempo o evaluar el impacto de determinados cambios que se realicen y, por otra, observar las diferencias que a este nivel se dan entre distintos grupos (Daza Martín & Bilbao Pérez, 1995).

- **Para tomar conciencia de la situación**

La utilización del método puede contribuir a la difusión de nuevas perspectivas acerca de la organización del trabajo y a enriquecer el debate interno en la empresa con conceptos y puntos de vista inusuales en muchas empresas, sobre cuál puede ser el origen de algunos problemas o cómo abordarlos. (Daza Martín & Bilbao Pérez, 1995)

2.2.3. Método de evaluación del riesgo psicosocial propuesto por el Ministerio del Trabajo Ecuador

Para la evaluación de los riesgos psicosociales el Ministerio del Trabajo Ecuador que se basa en un cuestionario que consta de 58 ítems que ofrece información sobre 8 dimensiones (ver anexo 2), las cuales son:

Carga y ritmo de trabajo

Este factor hace referencia a un conjunto de requerimientos mentales y físicos a los que se ve sometida una persona en su trabajo, exceso de trabajo o insuficiente, tiempo y velocidad para realizar una determinada tarea, la que puede ser constante o variable. La evaluación de carga y ritmo de trabajo, se hace a partir de 4 ítems, número de ítem en el cuestionario: 1, 2, 3, 4 (Ministerio del trabajo, 2022).

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 31 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

Desarrollo de competencias

Bajo este factor se evalúa las oportunidades de desarrollar competencias (destrezas, habilidades, conocimientos, actitudes de las personas) conforme a las demandas actuales del trabajo y aplicarlas en el ámbito laboral.

En este punto del desarrollo de competencias se hace a partir de 4 ítems, número de ítem en el cuestionario: 5, 6, 7, 8 (Ministerio del trabajo, 2022).

Liderazgo

Por liderazgo se entiende las características personales y habilidades para dirigir, coordinar, retroalimentar, motivar, modificar conductas de equipo, influenciar a las personas en el logro de los objetivos, compartir una visión colaborar, proveer información, dialogar, reconocer los logros, entre otros.

La evaluación del liderazgo se hace a partir de 6 ítems, el número de ítem en el cuestionario es: 9, 10, 11, 12, 13, 14 (Ministerio del trabajo, 2022).

Margen de acción y control

El margen de acción y control hace referencia a las medidas en la que una persona, participa en la toma de decisiones en relación con su rol de trabajo (métodos y ritmo de trabajo, horarios, entorno, otros factores laborales)

La evaluación de margen de acción y control se hace a partir de 4 ítems, el número de ítem en el cuestionario es: 15, 16, 17, 18 (Ministerio del trabajo, 2022).

Organización del Trabajo

La organización de trabajo contempla las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de distribución y designación del trabajo, así como las demandas cualitativas y cuantitativas del trabajo.

La evaluación de organización del trabajo se hace a partir de 6 ítems, el número de ítem en el cuestionario es 19, 20, 21, 22, 23, 24 (Ministerio del trabajo, 2022).

Recuperación

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 32 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

La recuperación refiere al tiempo destinado para el descanso y recuperación de energía luego de realizar esfuerzo físico y/o mental relacionado al trabajo, así como tiempo destinado a recreación, distracción, tiempo de vida familiar, y otras actividades sociales.

La evaluación de recuperación se hace a partir de 5 ítems, el número de ítem en el cuestionario es 25, 26, 27, 28, 29 (Ministerio del trabajo, 2022).

Soporte y Apoyo

Se refiere a acciones y recursos formales e informales que aplican los mandos superiores y compañeras/os de trabajo para facilitar la solución de problemas planteados frente a temas laborables y extra laborales.

La evaluación de margen de acción y control se hace a partir de 5 ítems, el número de ítem en el cuestionario es 30, 31, 32, 33, 34 (Ministerio del trabajo, 2022).

Otros puntos importantes

a. Acoso discriminatorio

El acoso discriminatorio enfoca el trato desigual, exclusión o preferencia hacia una persona, basados en la Identidad de género, orientación sexual, edad, discapacidad, estado de salud, enfermedad, etnia, idioma, religión, nacionalidad, lugar de nacimiento, ideología, opinión política, condición migratoria, estado civil, pasado judicial, estereotipos estéticos, encontrarse en periodo de gestación, lactancia o cualquier otra, que tenga efecto anular, alterar o impedir el pleno ejercicio de los derechos individuales o colectivos, en los procesos de selección y durante la existencia de la relación laboral.

La evaluación de acoso discriminatorio se hace a partir de 4 ítems, el número de ítem en el cuestionario es 35, 38, 53, 56 (Ministerio del trabajo, 2022).

b. Acoso laboral

El acoso laboral es una forma de acoso psicológico que consiste en el hostigamiento intencional, repetitivo, focalizado a través de acciones vindicativas, crueles o

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 33 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

maliciosas para humillar o desestabilizar a un individuo o a grupos de trabajadores y/o servidores de carácter instrumental o finalista.

La evaluación de acoso laboral se hace a partir de 2 ítems, el número de ítem en el cuestionario es de 41, 50 (Ministerio del trabajo, 2022).

c. Acoso Sexual

El acoso sexual pone en manifiesto las insinuaciones sexuales no deseadas que afectan la integridad física, psicológica y moral de las/los trabajadores y/o servidor.

La evaluación de acoso sexual se hace a partir de 2 ítems, el número de ítem en el cuestionario es de 43, 48 (Ministerio del trabajo, 2022).

d. Adicción al trabajo

Este factor comprende la dificultad de la persona a desconectarse del trabajo, necesidad para asumir más y más tarea que puede dar lugar a un riesgo psicosocial es cuando el valor del trabajo es superior a la relación consigo mismo y a las relaciones con otros. Una particularidad de la adicción al trabajo que la diferencia de otras adicciones es que se alaba y se recompensa a la gente por trabajar en exceso, esto casi nunca suele pasar con otras adicciones.

La evaluación de adicción al trabajo se hace a partir de 5 ítems, el número de ítem en el cuestionario es de 36, 45, 51, 55, 57 (Ministerio del trabajo, 2022).

e. Condiciones del trabajo

Son los factores de riesgo (condiciones de seguridad, ergonómicas, higiénico, psicosocial) que pueden afectar negativamente a la salud de los trabajadores y servidores en su actividad laboral.

La evaluación de condiciones de trabajo se hace a partir de 2 ítems, el número de ítem en el cuestionario es de 40, 47 (Ministerio del trabajo, 2022).

f. Doble presencia (laboral - familiar)

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 34 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

La doble presencia se refiere a las demandas conflictivas entre el trabajo y vida personal/familiar.

La evaluación de doble presencia (laboral - familiar) se hace a partir de 2 ítems, el número de ítem en el cuestionario es de 46, 49 (Ministerio del trabajo, 2022).

g. Estabilidad laboral y emocional

Este factor considera la precarización laboral, incertidumbre de futuro laboral, falta de motivación o descontento en el trabajo.

La evaluación de estabilidad laboral y emocional se hace a partir de 5 ítems, el número ítem en el cuestionario es 37, 39, 42, 52, 54 (Ministerio del trabajo, 2022).

h. Salud auto percibida

El factor salud auto percibida es la percepción respecto a la salud física y mental de la persona en relación al trabajo que realiza.

La evaluación de salud auto percibida se hace a partir de 2 ítems el número de ítem en el cuestionario es 44, 58 (Ministerio del trabajo, 2022).

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 35 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque

La aplicación de los métodos de evaluación estuvieron definidos tanto con indicadores cuantitativos y cualitativos en la gestión del riesgo psicosocial por lo que el enfoque de la investigación se determinó como mixto (cualitativo- cuantitativo).

3.2 Tipo de Investigación

3.2.1. Investigación Descriptiva

Al ser descriptiva permitió desarrollar una categorización de las características del fenómeno de estudio en este caso el riesgo psicosocial y su relación a partir del método de Evaluación FPSICO y método de evaluación del Ministerio del Trabajo, en el contexto del personal que labora en el puesto de trabajo de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.

3.2.2. Bibliográfica – Documental

Con el fin de conocer o deducir enfoques, teorías, conceptos que contribuyan al desarrollo del presente trabajo, la investigación tuvo esta modalidad, consultando esencialmente el criterio de varios autores basado en información de fuentes secundarias en base a las variables de estudio para desarrollar el componente teórico.

3.2.3. De Campo

Para el proceso de estudio el investigador acudió al lugar en donde se producen los hechos para interactuar y recabar información aplicando el cuestionario del Método de evaluación de FPSICO y el cuestionario del Método de evaluación del Ministerio del Trabajo.

3.3. Diseño de la Investigación

3.3.1. No experimental

Es no experimental porque no se han manipulado las variables de estudio (Gestión del riesgo psicosocial y factores de riesgo psicosocial), sino que observan fenómenos en

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 36 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

su entorno cotidiano. Esto significa que están basados en la observación sin intervención y seguidos de un análisis de los datos observacionales.

No se ha buscado controlar ni influenciar sobre las variables, pero se ha registrado resultados o efectos de la actividad laboral establecida y su efecto en la determinación del riesgo laboral.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

La población estuvo constituida por los trabajadores que laboran en el puesto de trabajo de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., con un total de cinco personas.

3.4.2. Muestra

Se trabajó con el total de población que corresponde a los cinco trabajadores que laboran en el puesto de trabajo de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.

3.5. Técnicas de recolección de datos

Para la recolección de datos se consideró la aplicación del cuestionario del método FPSICO y del método del Ministerio del Trabajo, cuyos indicadores permitieron gestionar el riesgo psicosocial. El análisis de los datos estuvo estandarizado y se realizó en dos fases. La primera, descriptiva, a través de una aplicación informática de uso sencillo. La segunda, interpretativa, a través de la presentación de los resultados descriptivos en forma gráfica y comprensible para todo el personal en la empresa.

3.6. Técnicas de análisis de datos

El método de evaluación del riesgo psicosocial FPSICO estableció un cuestionario estandarizado conformado por 89 ítems y el cuestionario del Ministerio del Trabajo estuvo conformado de 58 ítems. Estos instrumentos fueron aplicados en el marco de contexto de estudio a cada trabajador, después esta información fue procesada y mostrada mediante elementos de tipo descriptivo con su respectivo análisis.

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 37 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

3.7. Variables de respuesta

Las variables para el estudio de trabajo fueron: gestión del riesgo psicosocial y factores de riesgo psicosocial.

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 38 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Levantamiento de datos / información

La identificación del riesgo psicosocial se realizó a través de la aplicación del Método específico de evaluación de factores psicosociales FPSICO, empleando un cuestionario como técnica para la recolección de información conformado por 89 ítems. Y de la aplicación del método propuesto por el Ministerio de Trabajo que se basó en un cuestionario conformado de 58 ítems.

Los cuestionarios se aplicaron a los cinco trabajadores de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Riobamba S. A., como se puede apreciar en las siguiente imagen:

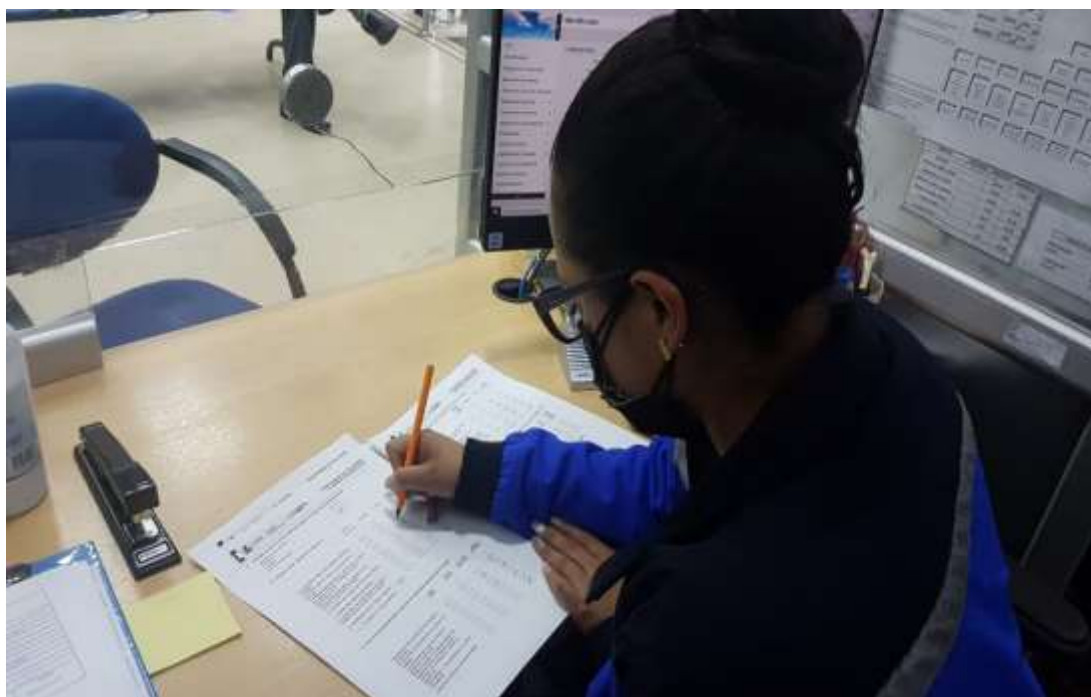


Figura 1. Aplicación de cuestionario a los trabajadores

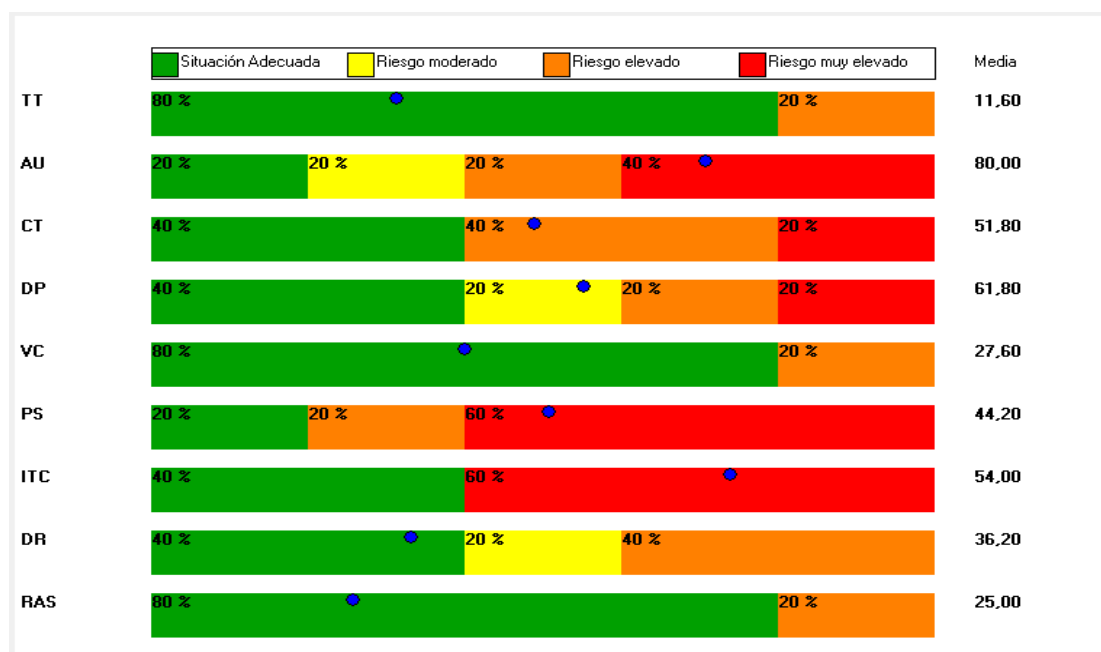
4.1.2. Resultados de la aplicación del Método específico de Evaluación de Factores Psicosociales FPSICO

Los datos obtenidos de los cuestionarios aplicados en los 5 trabajadores de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Riobamba S. A., se introdujeron en el software FPSICO 3.1, como se observa en la figura 2.



Figura 2. Introducción de datos al software FPSICO 3.1

El programa FPSICO 3.1 establece niveles de evaluación: situación adecuada, riesgo moderado, riesgo elevado y riesgo muy elevado, para los nueve factores del riesgo psicosocial. En la siguiente figura se puede apreciar los resultados globales de la evaluación de los factores de riesgos psicosociales en porcentajes.



	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 40 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

Figura 3. Porcentaje global de los factores psicosociales

Donde:

- TT: Tiempo de trabajo.
- AU: Autonomía
- CT: Carga de Trabajo.
- DP: Demandas Psicológicas
- VC: Variedad/ Contenido
- PS: Participación/ Supervisión
- ITC: Interés por el trabajador/ Compensación (ITC).
- DR: Desempeño de rol (DR).
- RAS: Relaciones y apoyo social (RAS).

A continuación, se va a realizar el análisis de los datos de cada uno de los nueve factores evaluados, con la finalidad de identificar específicamente aquellos factores que presentan problemas y finalmente poder establecer posibles medidas de control de riesgos.

4.1.2.1..Resultados de la evaluación del factor Tiempo de Trabajo (TT)

Tabla 2.

Resultados de la Evaluación Factor Tiempo de Trabajo

Situación adecuada	N° de trabajadores en cada nivel de riesgo		
	Riesgo Moderado	Riesgo Elevado	Riesgo Muy Elevado
4	0	1	0
80 %	0%	20%	0%

Nota. Esta tabla muestra la frecuencia y los porcentajes de los resultados obtenidos en la evaluación del Factor Psicosocial Tiempo de Trabajo.

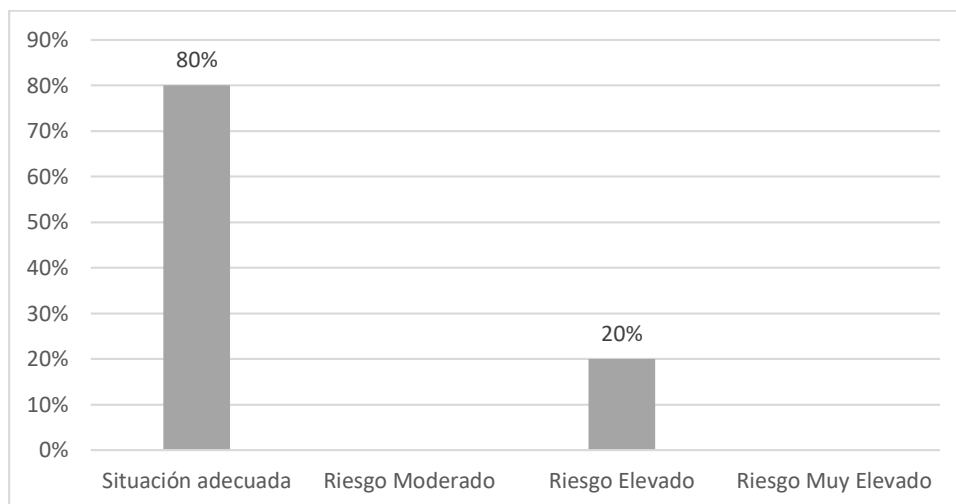


Figura 4. Resultados de la evaluación factor Tiempo de Trabajo

Análisis e interpretación: Los trabajadores de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Riobamba S. A., presentan un nivel riesgo de situación adecuada en cuanto al factor Tiempo de Trabajo, debido a que el 80 % que corresponde a cuatro empleados, han manifestado en los cuatro ítems relacionados a este factor que la adecuación y la calidad de tiempo de trabajo y descanso es adecuada.

4.1.2.2. Resultados de la evaluación del factor Autonomía (AU)

Tabla 3.

Resultados de la Evaluación Factor Autonomía

N° de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo Moderado	Riesgo Elevado	Riesgo Muy Elevado
1	1	1	2
20 %	20%	20%	40%

Nota. Esta tabla muestra la frecuencia y los porcentajes de los resultados obtenidos en la evaluación del Factor Psicosocial Autonomía.

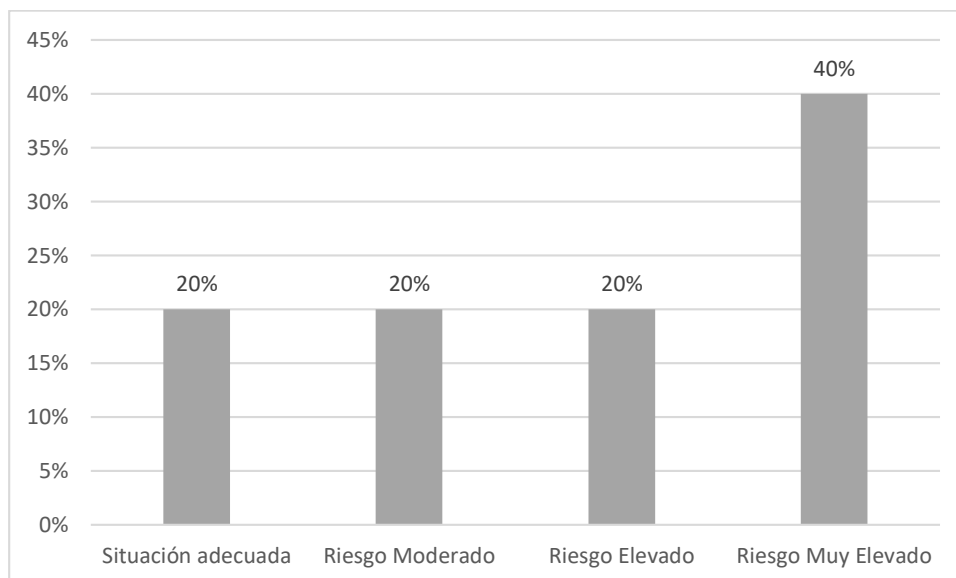


Figura 5. Resultados de la evaluación factor Autonomía

Análisis e interpretación: Los trabajadores de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Riobamba S. A., presentan un nivel riesgo muy elevado en cuanto al factor Autonomía, debido a que el 40 % que corresponde a dos empleados, han manifestado en los doce ítems relacionados a este factor que las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo, no son las adecuadas.

4.1.2.3. Resultados de la evaluación del Carga de Trabajo (CT)

Tabla 4.

Resultados de la Evaluación Factor Carga de Trabajo

N° de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo Moderado	Riesgo Elevado	Riesgo Muy Elevado
2	0	2	1
40 %	0%	40%	20%

Nota. Esta tabla muestra la frecuencia y los porcentajes de los resultados obtenidos en la evaluación del Factor Psicosocial Carga de Trabajo.

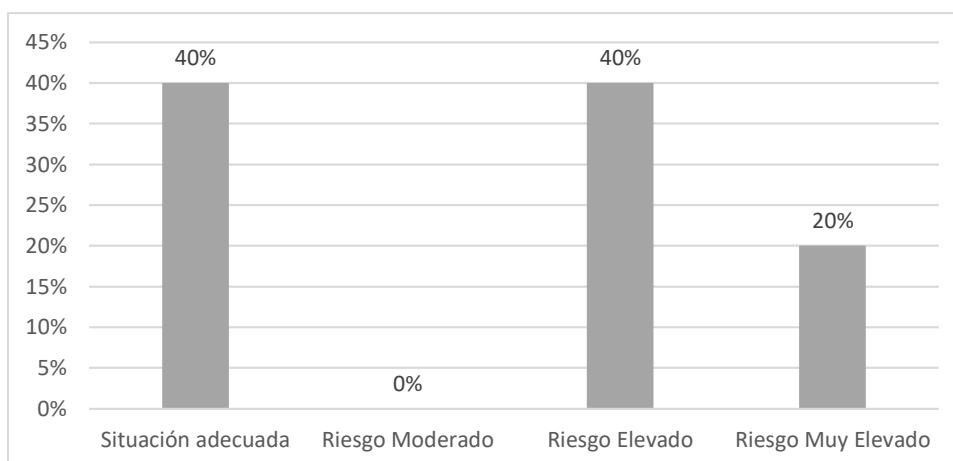


Figura 6. Resultados de la evaluación factor Carga de Trabajo

Análisis e interpretación: Los trabajadores de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Riobamba S. A., presentan un nivel riesgo de situación adecuada en cuanto al factor carga de trabajo, debido a que el 40 % que corresponde a dos empleados, han manifestado en los trece ítems relacionados a este factor que la demanda de trabajo tanto física como cognitiva es adecuada.

4.1.2.4. Resultados de la evaluación del factor Demandas Psicológicas (DP)

Tabla 5.

Resultados de la evaluación Factor Demandas Psicológicas

N° de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo Moderado	Riesgo Elevado	Riesgo Muy Elevado
2	1	1	1
40%	20%	20%	20%

Nota. Esta tabla muestra la frecuencia y los porcentajes de los resultados obtenidos en la evaluación del Factor Psicosocial Demandas Psicológicas.

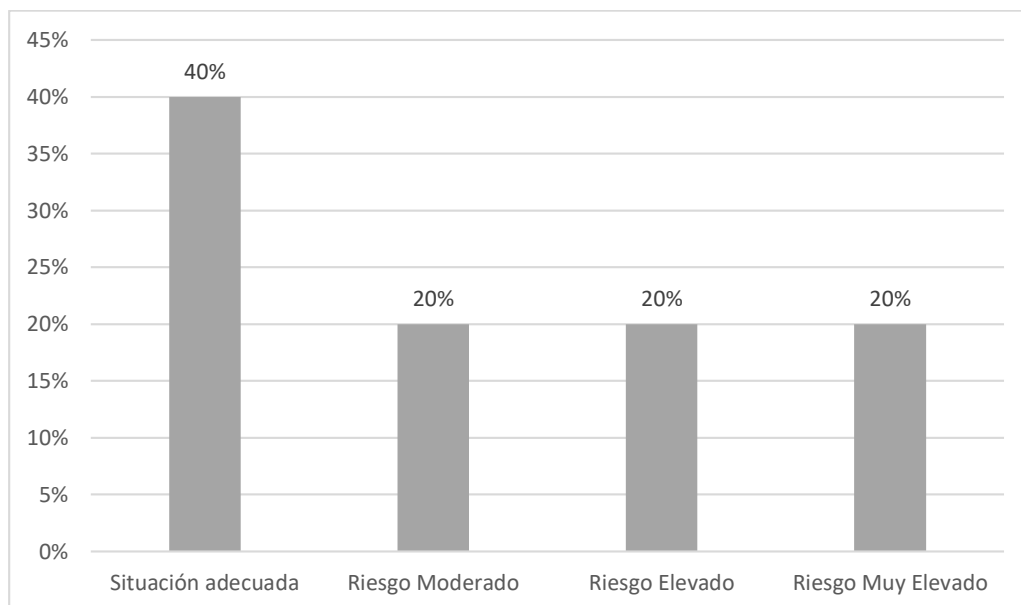


Figura 7. Resultados de la evaluación factor Demandas Psicológicas

Análisis e interpretación: Los trabajadores de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Riobamba S. A., presentan un nivel riesgo de situación adecuada en cuanto al factor demandas psicológicas, debido a que el 40 % que corresponde a dos empleados, han manifestado en los doce ítems relacionados a este factor que tanto la demanda cognitiva como la demanda emocional se encuentran en condiciones adecuadas.

4.1.2.5. Resultados de la evaluación del factor Variedad/Contenido del Trabajo (VC)

Tabla 6.

Resultados de la Evaluación Factor Variedad/Contenido del Trabajo

N° de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo Moderado	Riesgo Elevado	Riesgo Muy Elevado
4	0	1	0
80%	0%	20%	0%

Nota. Esta tabla muestra la frecuencia y los porcentajes de los resultados obtenidos en la evaluación del Factor Psicosocial Variedad/Contenido del Trabajo.

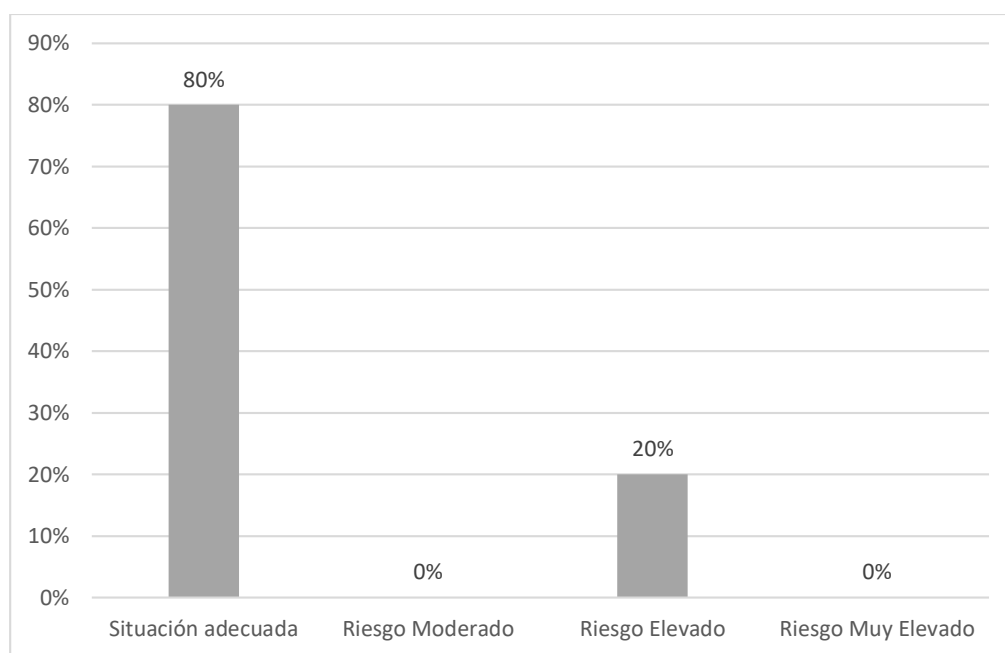


Figura 8. Resultados de la evaluación factor Variedad/Contenido del Trabajo

Análisis e interpretación: Los trabajadores de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Riobamba S. A., presentan un nivel riesgo de situación adecuada en cuanto al factor Variedad/Contenido del Trabajo, debido a que el 80 % que corresponde a cuatro empleados, han manifestado en los siete ítems relacionados a este factor que se sienten reconocidos y apreciados en el trabajo.

4.1.2.6. Resultados de la evaluación del factor Participación / Supervisión (PS)

Tabla 7.

Resultados de la evaluación del factor Participación / Supervisión

N° de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo Moderado	Riesgo Elevado	Riesgo Muy Elevado
1	0	1	3
20%	0%	20%	60%

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 46 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

Nota. Esta tabla muestra la frecuencia y los porcentajes de los resultados obtenidos en la evaluación del Factor Psicosocial Participación / Supervisión.

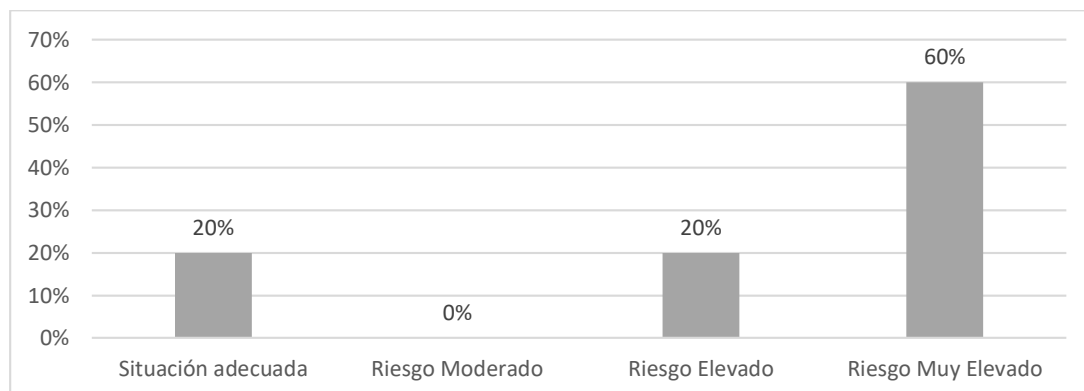


Figura 9. Resultados de la evaluación del factor Participación / Supervisión

Análisis e interpretación: Los trabajadores de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Riobamba S. A., presentan un nivel riesgo muy elevado en cuanto al factor Participación / Supervisión, debido a que el 60 % que corresponde a tres empleados, han manifestado en los once ítems relacionados a este factor que el control sobre el trabajo tanto en supervisión como en participación es adecuado.

4.1.2.7. Resultados de la evaluación del factor Interés por el Trabajador / Compensación (ITC)

Tabla 8.

Resultados de la evaluación del factor Interés por el Trabajador / Compensación

N° de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo Moderado	Riesgo Elevado	Riesgo Muy Elevado
2	0	0	3
40%	0%	0%	60%

Nota. Esta tabla muestra la frecuencia y los porcentajes de los resultados obtenidos en la evaluación del Factor Psicosocial Interés por el Trabajador / Compensación.

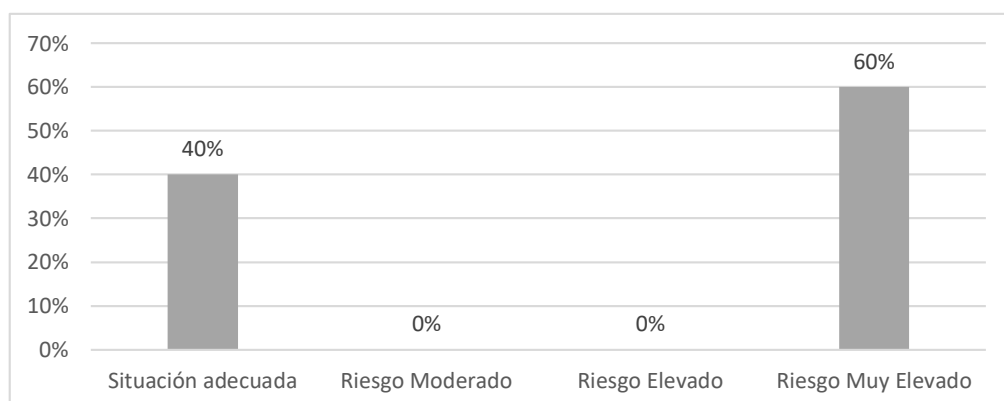


Figura 10. Resultados de la evaluación del factor Interés por el Trabajador / Compensación

Análisis e interpretación: Los trabajadores de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Riobamba S. A., presentan un nivel riesgo muy elevado en cuanto al factor Interés Por El Trabajador / Compensación, debido a que el 60 % que corresponde a tres empleados, han manifestado en los ocho ítems relacionados a este factor que el grado en que la empresa muestra preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador, no es adecuada.

4.1.2.8. Resultados de la evaluación del factor desempeño de rol (DR)

Tabla 9.

Resultados de la evaluación del factor Desempeño de Rol

N° de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo Moderado	Riesgo Elevado	Riesgo Muy Elevado
2	1	2	0
40%	20%	40%	0%

Nota. Esta tabla muestra la frecuencia y los porcentajes de los resultados obtenidos en la evaluación del Factor Psicosocial Desempeño de Rol.

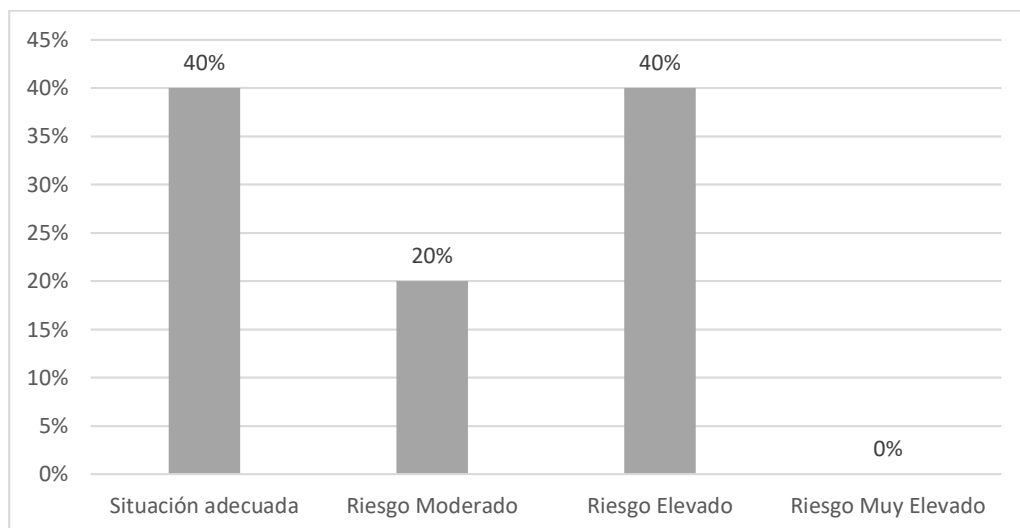


Figura 11. Resultados de la evaluación del factor Desempeño de Rol

Análisis e interpretación: Los trabajadores de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Riobamba S. A., presentan un nivel riesgo de situación adecuada en cuanto al factor Desempeño de Rol, debido a que el 40 % que corresponde a dos empleados, han manifestado en los once ítems relacionados a este factor que las funciones y responsabilidades y el manejo de los conflictos éticos en el trabajo es adecuada.

4.1.2.9. Resultados de la evaluación del factor Relaciones y Apoyo Social (RAS)

Tabla 10.

Resultados de la evaluación del factor Relaciones y Apoyo Social

N° de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo Moderado	Riesgo Elevado	Riesgo Muy Elevado
4	0	1	0
80%	0%	20%	0%

Nota. Esta tabla muestra la frecuencia y los porcentajes de los resultados obtenidos en la evaluación del Factor Psicosocial Relaciones y Apoyo Social.

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 49 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

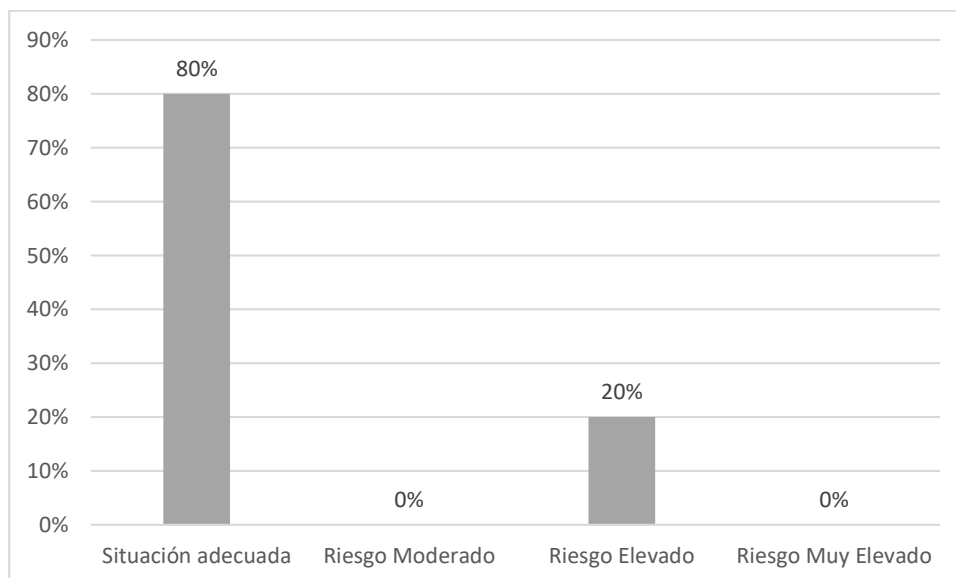


Figura 12. Resultados de la evaluación del factor Relaciones y Apoyo Social

Análisis e interpretación: Los trabajadores de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Riobamba S. A., presentan un nivel riesgo de situación adecuada en cuanto al factor Variedad/Contenido del Trabajo, debido a que el 80 % que corresponde a cuatro empleados, han manifestado en los once ítems relacionados a este factor que las relaciones que se establecen entre compañeros de trabajo es adecuada.

4.1.3. Resultados de la aplicación del Método de evaluación de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo.

Los datos obtenidos de los cuestionarios aplicados en los 5 trabajadores de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Riobamba S. A., se introdujeron en el programa Excel. El método que presenta el Ministerio del Trabajo del Ecuador que se basa en un cuestionario que consta de 58 ítems que ofrece información sobre 8 dimensiones.

Cada ítem del cuestionario tiene 4 opciones de respuesta, con una puntuación de 1 a 4, de tal forma que el menor puntaje indica un nivel elevado de riesgo para esa dimensión. Para la evaluación se procedió a realizar la suma de los valores de las respuestas de cada ítem que realizaron los cinco encuestados. Posteriormente se obtuvo el promedio por cada dimensión valor que fue comparado con el nivel de riesgo, lo que permitió

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 50 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

clasificar en los rangos bajo, medio y alto de la exposición a cada uno de las dimensiones de riesgo psicosocial.

En la tabla 11 se detallan los valores correspondientes a cada uno de los rangos por dimensión evaluada.

Tabla 11.

Nivel de Riesgo por Dimensión Psicosocial

Dimensión	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo Alto
Carga y ritmo de trabajo	13 al 16	8 a 12	4 a7
Desarrollo de competencias	13 al 16	8 a 12	4 a7
Liderazgo	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Margen de acción y control	13 al 16	8 a 12	4 a7
Organización del trabajo	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Recuperación	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Soporte y apoyo	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes	73 a 96	49 a 72	24 a 48

Nota. (Ministerio del trabajo, 2022)

La interpretación de los rangos bajo, medio y alto es la siguiente:

Bajo: El riesgo es de impacto potencial mínimo sobre la seguridad y salud, no genera acorto 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 (Ministerio del Trabajo, 2022).

Medio: El riesgo es de impacto 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 aplicaran las medidas de seguridad y prevención correspondientes de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada, los impactos pueden ser generados con mayor probabilidad y frecuencia (Ministerio del Trabajo, 2022).

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 51 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

Alto: El riesgo es de impacto potencial alto sobre la seguridad y salud de las personas, los niveles de peligro son intolerables y pueden generar efectos nocivos para la seguridad 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 (Ministerio del Trabajo, 2022).

A continuación, se va a realizar el análisis de los datos de cada de las ocho dimensiones psicosociales evaluadas, con la finalidad de identificar específicamente aquella dimensión que presenta problemas y finalmente poder establecer posibles medidas de control.

4.1.3.1. Resultados de evaluación de la dimensión Carga y Ritmo de Trabajo.

Tabla 12.

Dimensión evaluada Carga y Ritmo de Trabajo

1.CARGA Y RITMO DE TRABAJO En desacuerdo=1 Poco de acuerdo= 2 Parcialmente de acuerdo=3 Completamente de acuerdo=4					
No de cuestionarios	ITEM 1. Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes)	ITEM 2. Decido el ritmo de trabajo en mis actividades	ITEM 3. Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés	ITEM 4. Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral	Total
CUESTIONARIO 1	3	2	2	3	10
CUESTIONARIO 2	2	3	4	4	13
CUESTIONARIO 3	4	4	4	4	16
CUESTIONARIO 4	4	4	4	4	16
CUESTIONARIO 5	4	3	3	4	14
PROMEDIO					14

Nota. Esta tabla muestra las puntuaciones obtenidas para cada una de las preguntas en cada uno de los cuestionarios evaluados, para la dimensión Psicosocial Carga y Ritmo de Trabajo.

En la dimensión Carga y Ritmo de Trabajo se obtuvo en promedio el valor de 14 lo que se interpreta como un nivel de riesgo bajo.

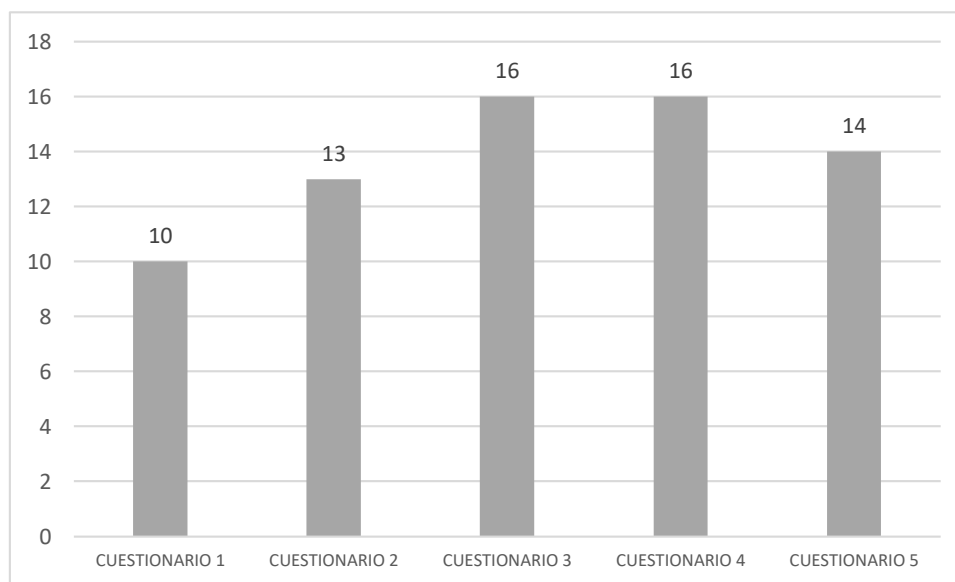


Figura 13. Resultados de la evaluación de la dimensión Carga y Ritmo de Trabajo

Análisis e interpretación: los resultados obtenidos de la evaluación en la dimensión Carga y Ritmo de Trabajo (corresponden 4 ítems), en cada uno de los 5 cuestionarios realizados a los trabajadores de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Riobamba S. A., se presentan de la siguiente manera: en el cuestionario 1 una sumatoria de 10 puntos, en el cuestionario 2 una sumatoria de 13 puntos, en los cuestionarios 3 y 4 una sumatoria de 16 puntos y en el cuestionario 5 una sumatoria de 14 puntos.

4.1.3.2. Resultados de evaluación de la dimensión Desarrollo de Competencias

Tabla 13.

Dimensión evaluada Desarrollo de Competencias

2.DESARROLLO DE COMPETENCIAS
En desacuerdo=1
Poco de acuerdo= 2
Parcialmente de acuerdo=3
Completamente de acuerdo=4

No de cuestionarios	ITEM 5. Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado	ITEM 6. En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo	ITEM 7. En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas	ITEM 8. En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo	Total
CUESTIONARIO 1	4	4	1	1	10
CUESTIONARIO 2	4	4	3	4	15
CUESTIONARIO 3	3	4	3	4	14
CUESTIONARIO 4	3	4	4	4	15
CUESTIONARIO 5	4	4	2	3	13
PROMEDIO					13

Nota. Esta tabla muestra las puntuaciones obtenidas para cada una de las preguntas en cada uno de los cuestionarios evaluados, para la dimensión Psicosocial Desarrollo de Competencias.

En la dimensión Desarrollo de Competencias se obtuvo en promedio el valor de 13 lo que se interpreta como un nivel de riesgo bajo.

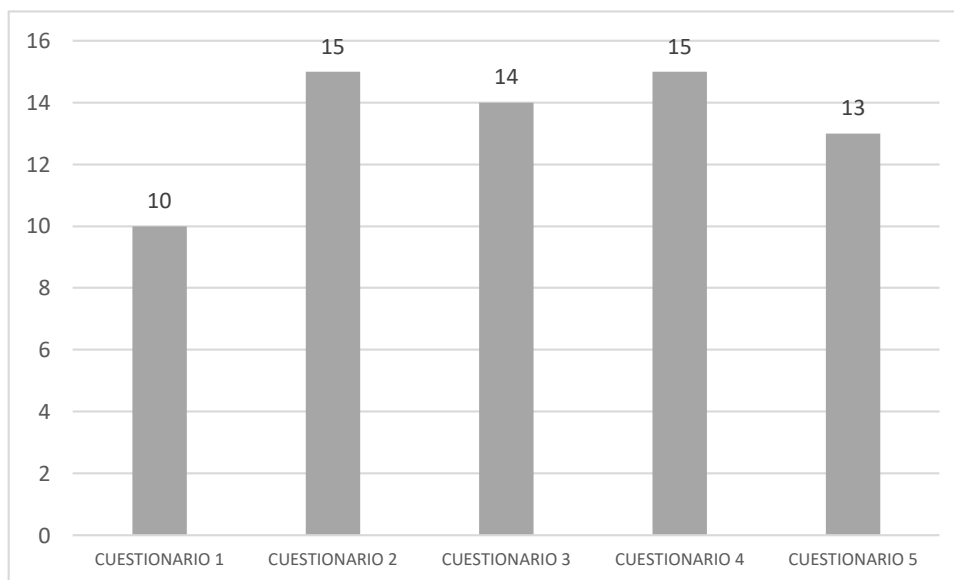


Figura 14. Resultados de la evaluación de la dimensión Desarrollo de Competencias

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 54 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

Análisis e interpretación: los resultados obtenidos de la evaluación en la dimensión Desarrollo de Competencias (corresponden 4 ítems), en cada uno de los 5 cuestionarios realizados a los trabajadores de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Riobamba S. A., se presentan de la siguiente manera: en el cuestionario 1 una sumatoria de 10 puntos, en los cuestionarios 2 y 4 una sumatoria de 15 puntos y en el cuestionario 5 una sumatoria de 13 puntos.

4.1.3.3. Resultados de evaluación de la dimensión Liderazgo

Tabla 14.

Dimensión evaluada Liderazgo

3. LIDERAZGO En desacuerdo=1 Poco de acuerdo= 2 Parcialmente de acuerdo=3 Completamente de acuerdo=4					
No de cuestionarios	ITEM 9. En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos.	ITEM 10. Mi jefe inmediato está dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo	ITEM 11. Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades	ITEM 12. Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar	
CUESTIONARIO 1	2	4	3	4	
CUESTIONARIO 2	3	4	4	4	
CUESTIONARIO 3	4	4	3	3	
CUESTIONARIO 4	3	4	4	4	
CUESTIONARIO 5	3	4	4	4	
3. LIDERAZGO En desacuerdo=1 Poco de acuerdo= 2 Parcialmente de acuerdo=3 Completamente de acuerdo=4					
No de cuestionarios	ITEM 13. Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo	ITEM 14. Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos			Total
CUESTIONARIO 1	4	1			18
CUESTIONARIO 2	4	4			23
CUESTIONARIO 3	4	4			22

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 55 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

CUESTIONARIO 4	4	4	23
CUESTIONARIO 5	4	4	23
PROMEDIO			22

Nota. Esta tabla muestra las puntuaciones obtenidas para cada una de las preguntas en cada uno de los cuestionarios evaluados, para la dimensión Psicosocial Liderazgo.

En la dimensión Liderazgo se obtuvo en promedio el valor de 22 lo que se interpreta como un nivel de riesgo bajo.

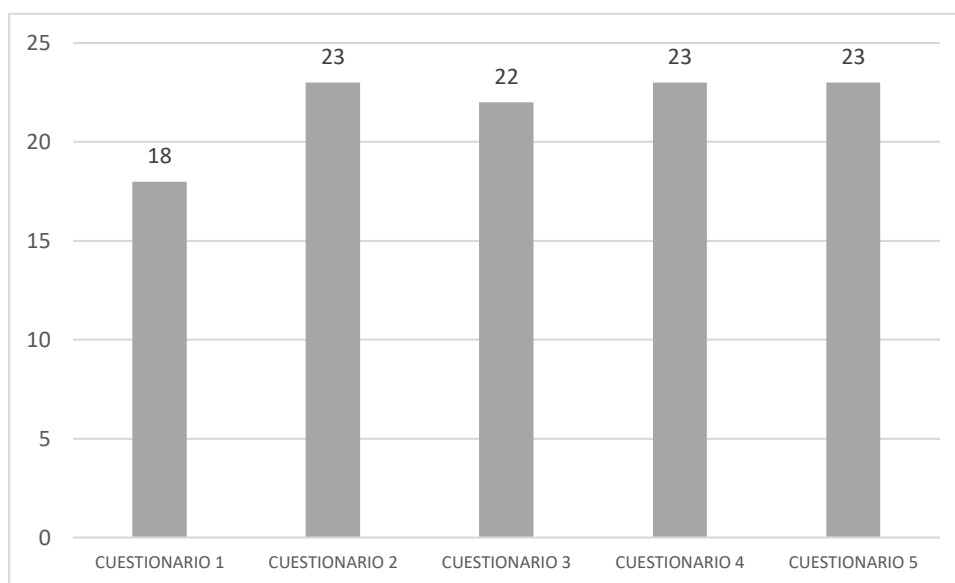


Figura 15. Resultados de la evaluación de la dimensión Liderazgo

Análisis e interpretación: los resultados obtenidos de la evaluación en la dimensión Liderazgo (corresponden 6 ítems), en cada uno de los 5 cuestionarios realizados a los trabajadores de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Riobamba S. A., se presentan de la siguiente manera: en el cuestionario 1 una sumatoria de 18 puntos, en los cuestionarios 2, 4, 5 una sumatoria de 23 puntos y en el cuestionario 3 una sumatoria de 22 puntos.

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 56 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

4.1.3.4. Resultados de evaluación de la dimensión Margen de Acción y Control

Tabla 15.

Dimensión evaluada Margen de Acción y Control

4. MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL En desacuerdo=1 Poco de acuerdo= 2 Parcialmente de acuerdo=3 Completamente de acuerdo=4					
No de cuestionarios	ITEM 15. En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión	ITEM 16. Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas	ITEM17. Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones	ITEM 18. Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo	Total
CUESTIONARIO 1	2	2	2	1	7
CUESTIONARIO 2	4	4	4	4	16
CUESTIONARIO 3	4	4	4	4	16
CUESTIONARIO 4	4	4	4	4	16
CUESTIONARIO 5	3	4	4	3	14
PROMEDIO					14

Nota. Esta tabla muestra las puntuaciones obtenidas para cada una de las preguntas en cada uno de los cuestionarios evaluados, para la dimensión Psicosocial Margen de Acción y Control.

En la dimensión Margen de Acción y Control se obtuvo en promedio el valor de 14 que se interpreta como un nivel de riesgo bajo.

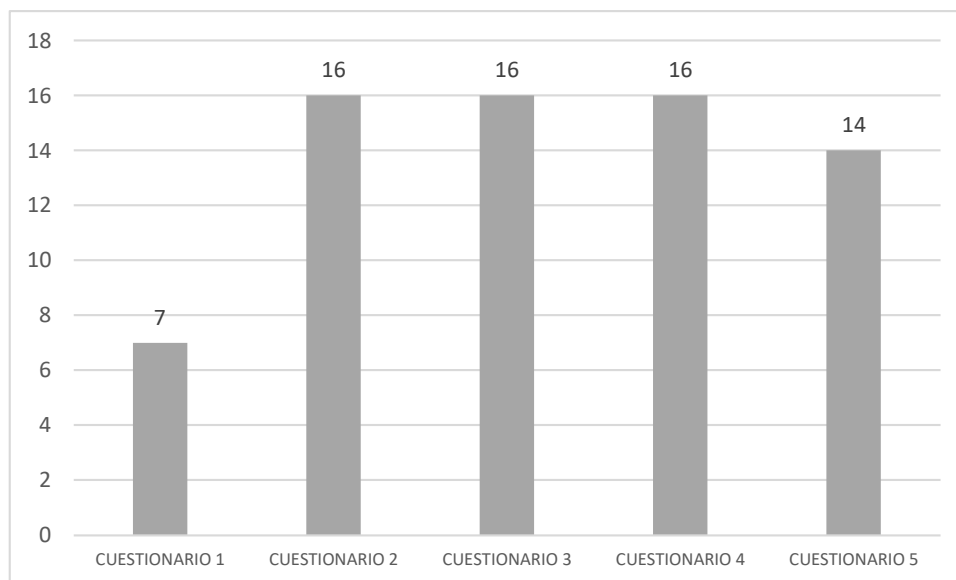


Figura 16. Resultados de la evaluación de la dimensión Margen de Acción y Control

Análisis e interpretación: los resultados obtenidos de la evaluación en la dimensión Margen de Acción y Control (corresponden 4 ítems), en cada uno de los 5 cuestionarios realizados a los trabajadores de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Riobamba S. A., se presentan de la siguiente manera: en el cuestionario 1 una sumatoria de 7 puntos, en los cuestionarios 2, 3, 4 una sumatoria de 16 puntos y en el cuestionario 5 una sumatoria de 14 puntos.

4.1.3.5. Resultados de evaluación de la dimensión Organización del Trabajo

Tabla 16.

Dimensión evaluada Organización del Trabajo

5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO
En desacuerdo=1
Poco de acuerdo= 2
Parcialmente de acuerdo=3
Completamente de acuerdo=4

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 58 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

No de cuestionarios	ITEM 19. Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión	ITEM 20. En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores	ITEM 21. En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas
CUESTIONARIO 1	3	3	3
CUESTIONARIO 2	4	4	4
CUESTIONARIO 3	3	3	3
CUESTIONARIO 4	4	4	4
CUESTIONARIO 5	4	2	3

5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO
En desacuerdo=1
Poco de acuerdo= 2
Parcialmente de acuerdo=3
Completamente de acuerdo=4

No de cuestionarios	ITEM 22. En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos	ITEM 23. Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables	ITEM 24. Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo	Total
CUESTIONARIO 1	3	3	3	18
CUESTIONARIO 2	4	4	4	24
CUESTIONARIO 3	4	4	4	21
CUESTIONARIO 4	4	4	4	24
CUESTIONARIO 5	3	4	4	20
PROMEDIO				21

Nota. Esta tabla muestra las puntuaciones obtenidas para cada una de las preguntas en cada uno de los cuestionarios evaluados, para la dimensión Psicosocial Organización del Trabajo.

En la dimensión Organización del Trabajo se obtuvo en promedio el valor de 21 lo que se interpreta como un nivel de riesgo bajo.

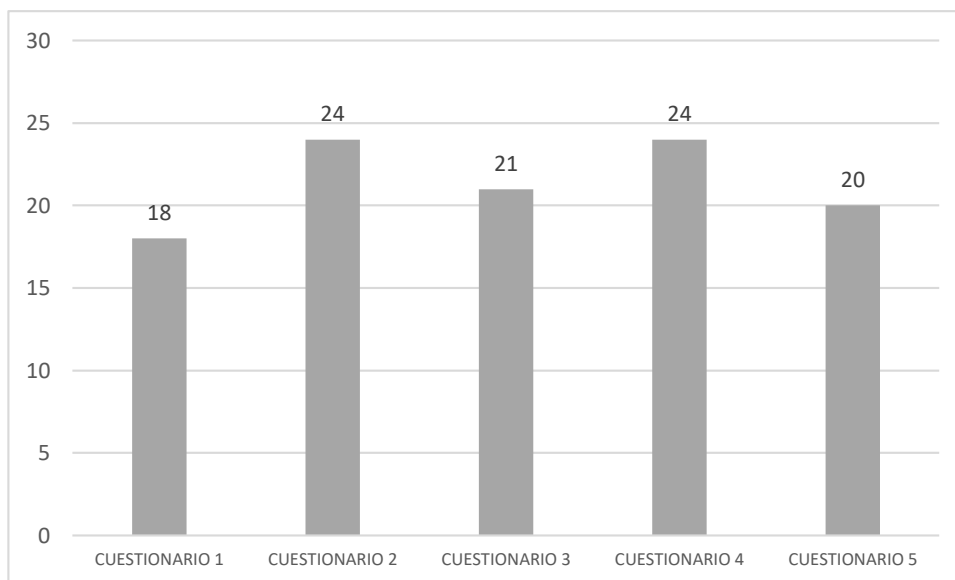


Figura 17. Resultados de la evaluación de la dimensión Organización del Trabajo

Análisis e interpretación: los resultados obtenidos de la evaluación en la dimensión Organización del Trabajo (corresponden 6 ítems), en cada uno de los 5 cuestionarios realizados a los trabajadores de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Riobamba S. A., se presentan de la siguiente manera: en el cuestionario 1 una sumatoria de 18 puntos, en los cuestionarios 2, 4 una sumatoria de 24 puntos, en el cuestionario 3 una sumatoria de 21 puntos y en el cuestionario 5 una sumatoria de 20 puntos.

4.1.3.6. Resultados de evaluación de la dimensión Recuperación

Tabla 17.

Dimensión evaluada Recuperación

6. RECUPERACIÓN						
En desacuerdo=1						
Poco de acuerdo= 2						
Parcialmente de acuerdo=3						
Completamente de acuerdo=4						
No de cuestionarios	ITEM 25. Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades	ITEM 26. En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía	ITEM 27. En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo	ITEM 28. Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales	ITEM 29. Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo	Total

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL			Versión 1.0	Página 60 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.				

CUESTIONARIO 1	2	3	2	3	4	14
CUESTIONARIO 2	4	4	4	4	4	20
CUESTIONARIO 3	4	4	3	4	4	19
CUESTIONARIO 4	3	4	4	4	4	19
CUESTIONARIO 5	4	3	3	4	4	18
PROMEDIO						18

Nota. Esta tabla muestra las puntuaciones obtenidas para cada una de las preguntas en cada uno de los cuestionarios evaluados, para la dimensión Psicosocial Recuperación.

En la dimensión Recuperación se obtuvo en promedio el valor de 18 lo que se interpreta como un nivel de riesgo bajo.

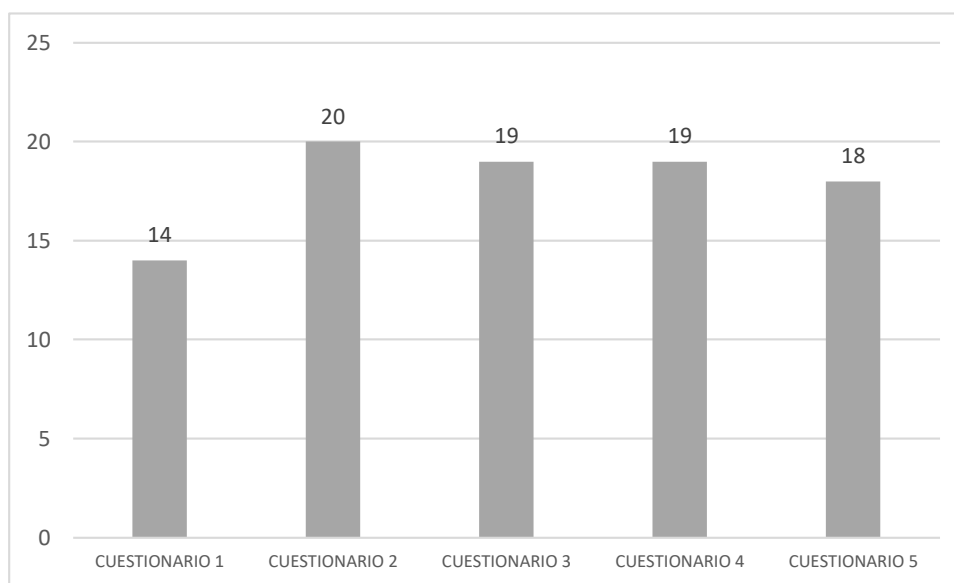


Figura 18. Resultados de la evaluación de la dimensión Recuperación

Análisis e interpretación: los resultados obtenidos de la evaluación en la dimensión Recuperación (corresponden 5 ítems), en cada uno de los 5 cuestionarios realizados a los trabajadores de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Riobamba S. A., se presentan de la siguiente manera: en el cuestionario 1 una sumatoria de 14 puntos, en el cuestionario 2 una sumatoria de 20 puntos, en los cuestionarios 3, 4 una sumatoria de 19 puntos, y en el cuestionario 5 una sumatoria de 18 puntos.

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 61 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

4.1.3.7. Resultados de evaluación de la dimensión Soporte y Apoyo

Tabla 18. *Dimensión evaluada soporte y Apoyo*

7. SOPORTE Y APOYO En desacuerdo=1 Poco de acuerdo= 2 Parcialmente de acuerdo=3 Completamente de acuerdo=4						
No de cuestionarios	ITEM 30. El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas	ITEM 31. En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas	ITEM 32. En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad	ITEM 33. En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero	ITEM 34. En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación	Total
CUESTIONARIO 1	4	4	3	3	4	18
CUESTIONARIO 2	4	4	4	4	4	20
CUESTIONARIO 3	4	3	4	3	4	18
CUESTIONARIO 4	4	4	4	4	4	20
CUESTIONARIO 5	4	4	4	4	4	20
PROMEDIO						19

Nota. Esta tabla muestra las puntuaciones obtenidas para cada una de las preguntas en cada uno de los cuestionarios evaluados, para la dimensión Psicosocial Soporte y Apoyo.

En la dimensión soporte y apoyo se obtuvo en promedio el valor de 19 lo que se interpreta como un nivel de riesgo bajo.

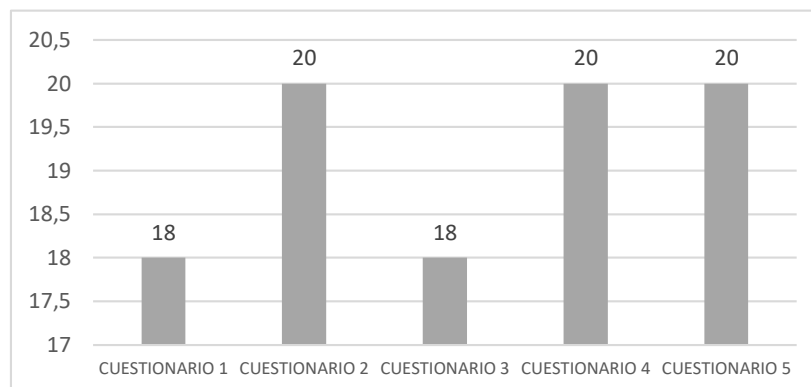


Figura 19. de la evaluación de la dimensión Soporte y Apoyo

Análisis e interpretación: los resultados obtenidos de la evaluación en la dimensión Soporte y Apoyo (corresponden 5 ítems), en cada uno de los 5 cuestionarios realizados a los trabajadores de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Riobamba S. A., se presentan de la siguiente manera: en los cuestionarios 1, 3 una sumatoria de 18 puntos, y en los cuestionarios 2, 4, 5 una sumatoria de 20 puntos.

4.1.3.8. Resultados de evaluación de la dimensión otros puntos importantes

Dentro de esta dimensión se incluyen: acoso discriminatorio, acoso laboral, acoso sexual, adicción al trabajo, condiciones de trabajo, doble presencia (laboral –familiar), estabilidad laboral y emocional y salud auto percibida.

Tabla 19.

Dimensión evaluada Otros Puntos Importantes

8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES				
En desacuerdo=1				
Poco de acuerdo= 2				
Parcialmente de acuerdo=3				
Completamente de acuerdo=4				
No de cuestionarios	ITEM 35. En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan	ITEM 36. Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumpla dentro de mi jornada y horario de trabajo	ITEM 37. En mi trabajo existe un buen ambiente laboral	ITEM 38. Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades
CUESTIONARIO 1	4	3	3	3
CUESTIONARIO 2	4	4	4	4
CUESTIONARIO 3	4	4	4	4
CUESTIONARIO 4	4	4	4	4
CUESTIONARIO 5	4	4	4	4

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 63 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES

En desacuerdo=1
Poco de acuerdo= 2
Parcialmente de acuerdo=3
Completamente de acuerdo=4

No de cuestionarios	ITEM 39. En mi trabajo me siento aceptado y valorado	ITEM 40. Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad	ITEM 41. Considero que mi trabajo está libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño.	ITEM 42. Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo.
CUESTIONARIO 1	4	3	1	2
CUESTIONARIO 2	4	4	4	4
CUESTIONARIO 3	4	3	3	3
CUESTIONARIO 4	4	4	4	4
CUESTIONARIO 5	4	2	3	4

8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES

En desacuerdo=1
Poco de acuerdo= 2
Parcialmente de acuerdo=3
Completamente de acuerdo=4

No de cuestionarios	ITEM 43. En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral	ITEM 44. Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental	ITEM 45. Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando	ITEM 46. Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo
CUESTIONARIO 1	4	4	4	3
CUESTIONARIO 2	4	4	4	4
CUESTIONARIO 3	4	3	4	4
CUESTIONARIO 4	4	4	3	4
CUESTIONARIO 5	3	3	4	4

8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES

En de acuerdo=1
Poco de acuerdo= 2
Parcialmente de acuerdo=3
Completamente de acuerdo=4

No de cuestionarios	ITEM 47. Las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	ITEM 48. Mi trabajo esta libre de acoso sexual	ITEM 49. En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales	ITEM 50. Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.
CUESTIONARIO 1	3	4	3	3
CUESTIONARIO 2	4	4	4	4
CUESTIONARIO 3	4	4	4	4

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL		Versión 1.0	Página 64 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.			

CUESTIONARIO 4	4	4	4	4
CUESTIONARIO 5	3	4	3	4

8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES

En desacuerdo=1
Poco de acuerdo= 2
Parcialmente de acuerdo=3
Completamente de acuerdo=4

No de cuestionarios	ITEM 51. Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal.	ITEM 52. Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución	ITEM 53. En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual.	ITEM 54. Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación.
CUESTIONARIO 1	3	4	4	3
CUESTIONARIO 2	4	4	4	4
CUESTIONARIO 3	4	4	4	4
CUESTIONARIO 4	4	4	4	4
CUESTIONARIO 5	4	4	3	3

8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES

En desacuerdo=1
Poco de acuerdo= 2
Parcialmente de acuerdo=3
Completamente de acuerdo=4

No de cuestionarios	ITEM 55. Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo	ITEM 56. En mi trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un grupo determinado de personas ligados a un privilegio, por ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc., mismo que causa malestar y perjudica mi ambiente laboral	ITEM 57. Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)	ITEM 58. Considero que me encuentro física y mentalmente saludable	Total
CUESTIONARIO 1	1	3	3	4	76
CUESTIONARIO 2	4	4	4	4	96
CUESTIONARIO 3	4	4	4	4	92
CUESTIONARIO 4	4	4	4	3	94
CUESTIONARIO 5	4	4	4	4	87

PROMEDIO 89

Nota. Esta tabla muestra las puntuaciones obtenidas para cada una de las preguntas en cada uno de los cuestionarios evaluados, para la dimensión Psicosocial Otros Puntos Importantes.

En la dimensión, otros puntos importantes se obtuvieron en promedio el valor de 89 lo que se interpreta como un nivel de riesgo bajo.

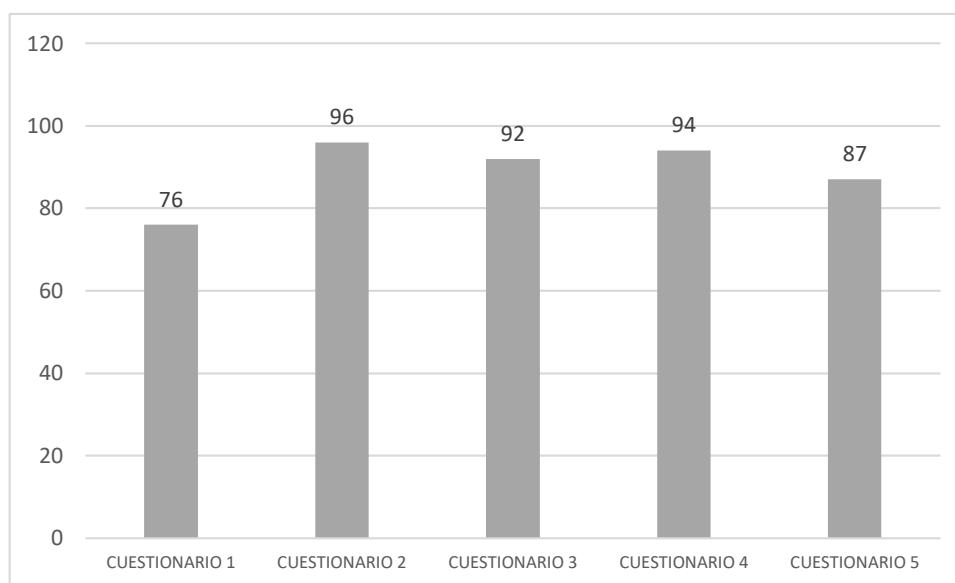


Figura 20. Resultados de evaluación de la dimensión Otros Puntos Importantes

Análisis e interpretación: los resultados obtenidos de la evaluación en la dimensión Otros puntos importantes (corresponden 24 ítems), en cada uno de los 5 cuestionarios realizados a los trabajadores de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Riobamba S. A., se presentan de la siguiente manera: en el cuestionario 1 una sumatoria de 76 puntos, en el cuestionario 2 una sumatoria de 96 puntos, en el cuestionario 3 una sumatoria de 92 puntos, en el cuestionario 4 una sumatoria de 94 puntos y en el cuestionario 5 una sumatoria de 87 puntos..

4.1.3.9. Resumen de los resultados de la evaluación del riesgo psicosocial por el método del Ministerio del Trabajo

En la tabla 20 se detalla el resumen de la evaluación realizada a los 5 trabajadores de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Riobamba S. A. por cada dimensión psicosocial que propone el método del Ministerio del Trabajo Ecuador.

Tabla 20.

Resumen de los resultados de la evaluación psicosocial

DIMENSIÓN	VALOR	NIVEL DE RIESGO
1. Carga y ritmo de trabajo	14	Riesgo Bajo
2. Desarrollo de competencias	13	Riesgo Bajo

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 66 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

3. Liderazgo	22	Riesgo Bajo
4. Margen de acción y control	14	Riesgo Bajo
5. Organización de trabajo	21	Riesgo Bajo
6. Recuperación	18	Riesgo Bajo
7. Soporte y apoyo	19	Riesgo Bajo
8. Otros puntos importantes	89	Riesgo Bajo

Nota. Esta tabla muestra el resumen de la evaluación para cada una de las dimensiones psicosociales propuestas por el Ministerio del Trabajo.

4.2 Discusión

En la investigación titulada identificación, medición y evaluación de los factores de riesgo psicosocial, en el personal de trabajadores de la Universidad San Francisco de Quito, realizada por Víctor Hugo Cano Apolo, en el año 2012, mediante la aplicación del Método específico de Evaluación de Factores Psicosociales FPSICO, se obtuvieron los siguientes resultados: riesgo elevado en el 44.36 %; un riesgo moderado en el 32.56 % y una situación de normalidad en el 23.08 %, destacándose que la dimensión con mayor grado de afectación que se ha identificado es “relaciones personales” con un promedio general del 70 %, concluyendo que en los trabajadores de la Universidad existe un alto porcentaje de empleados con exposición a riesgo psicosocial, de manera similar, ocurre en los trabajadores del puesto de trabajo de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., ya que mediante la aplicación del método FPSICO, se detectó que los porcentaje más altos de afectación se encuentran en los factores: interés por el trabajador/compensación con un porcentaje de exposición del 60%, participación/supervisión con un porcentaje de exposición del 60% y en el factor autonomía con un porcentaje de exposición del 40%, lo que generó la creación de una propuesta de control para la mitigación del riesgo psicosocial en el personal de la ERRSA.

En el trabajo de titulación realizado por Katherin Paola León Collaguazo, Prevención de Riesgos Psicosociales para los Empleados bajo régimen de la Ley Orgánica de Servicio Público del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mejía, realizado en Quito en el año 2017, mediante la aplicación del Método específico de Evaluación de Factores Psicosociales FPSICO, se determinó que los porcentajes más altos de exposición se encuentran en los factores: participación/supervisión con el

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 67 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

58% de exposición y en el factor interés por el trabajo/ compensación con el 31% de exposición, resultados similares a los obtenidos en la presente investigación donde, mediante la aplicación del método FPSICO, se detectó que los porcentajes más altos de afectación se encuentran en los factores: interés por el trabajador/compensación con un porcentaje de exposición del 60%, participación/supervisión con un porcentaje de exposición del 60% y en el factor autonomía con un porcentaje de exposición del 40%.

En la investigación titulada evaluación de los factores de riesgo psicosocial a los que podrían estar expuestos los funcionarios del ministerio del ambiente, aplicando la metodología de evaluación FPSICO y el plan de intervención, realizada en la ciudad de Quito por Christiam David Lam Villacís, en el año 2020, expone que en una población de 40 funcionarios, se obtuvieron los siguientes resultados: en el factor Carga del Trabajo (CT): 19 funcionarios (47.5%), se encuentran en riesgo psicosocial muy elevado; en el factor Participación y Supervisión (PS): 24 funcionarios (60%), están en riesgo psicosocial muy elevado; en el factor Interés por el Trabajador y Compensación (ITC): 14 funcionarios (35%), están en riesgo psicosocial muy elevado y finalmente en el factor Desempeño de Rol (DR): 20 funcionarios (50%), están en riesgo psicosocial muy elevado, de manera similar en la presente investigación se obtuvieron los siguientes resultados: en el factor Interés por el Trabajador/Compensación (ITC) con un porcentaje de exposición del (60%); en el factor Participación/Supervisión (PS) con un porcentaje de exposición del (60%) y en el factor Autonomía (AU) con un porcentaje de exposición del 40%, se encuentran en riesgo psicosocial muy elevado.

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 68 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Se realizó la identificación del riesgo psicosocial en el personal de atención al cliente de la EERSA mediante la aplicación del cuestionario del método FPSICO que constó de 89 ítems y de la aplicación del cuestionario del método propuesto por el Ministerio del Trabajo Ecuador que constó de 58 ítems.
- Se evaluaron los riesgos psicosociales aplicando el método específico de Evaluación de Factores Psicosociales FPSICO, mediante el cual, se detectó que los porcentajes más altos de afectación se encuentran en los factores: interés por el trabajador/compensación con un porcentaje de exposición del 60%, participación/supervisión con un porcentaje de exposición del 60% y en el factor autonomía con un porcentaje de exposición del 40%. Y mediante la aplicación del método de evaluación propuesto por el Ministerio del Trabajo Ecuador, cuyos resultados arrojaron que en las ocho dimensiones psicosociales existe un nivel de riesgo bajo de exposición.
- Se realizó una propuesta de control del riesgo psicosocial la cual contiene varias actividades preventivas a desarrollar como: técnicas de relajación progresiva, técnicas de respiración, técnicas de inoculación del estrés, técnicas de mejora en habilidades sociales y consejos de hábitos para una vida saludable.

5.2 Recomendaciones

- Para el desarrollo de la identificación y evaluación de los riesgos psicosociales se debe utilizar herramientas/metodologías reconocidas, así como también asegurarse que los resultados entregados reflejen la situación actual, el cual permitan la fácil utilización y comprensión por parte de los encargados de llevar a cabo este proceso.
- Garantizar la confidencialidad al momento de la aplicación de las diferentes herramientas de recolección de información con el fin de brindar confianza

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 69 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

entre los involucrados y obtener datos fiables para establecer medidas de control específicas y que ataquen directamente el problema que se presente.

Demostrar de manera verídica el cumplimiento de las diferentes acciones tomadas para mitigar o minimizar los riesgos identificados utilizando los medios que la empresa considere pertinente aplicar para comunicar el seguimiento de los mismos.

**CAPÍTULO VI
PROPUESTA**

**PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL
RIESGO PSICOSOCIAL**



EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA S.A.

JULIO 2022

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 71 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

INTRODUCCIÓN

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 (Ministerio del Trabajo, 2022).

Desde esta perspectiva, los riesgos psicosociales constituyen un reto para la 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, presentismo, accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, compensaciones, rehabilitación, indemnización y jubilación anticipada de los trabajadores afectados (Ministerio del Trabajo, 2022).

OBJETIVO

Establecer medidas para la prevención del riesgo psicosocial en los trabajadores de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Riobamba S. A.

ALCANCE

El programa de prevención del riesgo psicosocial se aplica al personal de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Riobamba S. A.

RESPONSABLES

Supervisor	Proporcionar materiales para realizar el programa de prevención de riesgo psicosocial. Supervisar que se lleven a cabo con normalidad cada una de las medidas propuestas.
Trabajadores	Acatar las disposiciones establecidas en el presente programa de prevención del riesgo psicosocial.



PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL


Versión
1.0

Página
72 de 98

EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.

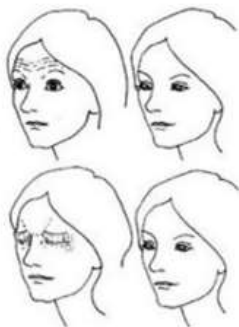

PROPUESTA DE MEDIDAS DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

Dimensión	Descripción	Causa de riesgo psicosocial	Temporalidad de intervención	Medida de prevención	Responsable	Recursos	Presupuesto	Fecha estimada de aplicación	Evidencia de la propuesta de prevención
Autonomía	Acoge aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. Evalúa la autonomía temporal, autonomía decisional.	No tienen posibilidad de tomar horas o días libres, no pueden tomar pausas reglamentarias, no pueden marcar su propio ritmo de trabajo. No pueden tomar decisiones propias	Corto Plazo	Realizar el programa de participación por parte de la Alta Dirección	Talento Humano	Tiempo del personal de Talento Humano		Enero 2023	Programa de participación por parte de la Alta Dirección
			Largo Plazo	Realizar el programa de teorías de motivación	Talento Humano	Tiempo del personal de Talento Humano	\$ 500	Mayo 2023	Programa de teorías de motivación
Carga de Trabajo	Es el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente (cognitiva, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo). Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones: Presiones de tiempos, esfuerzo de atención, cantidad y dificultad de la tarea.	El trabajo debe ser realizado con rapidez, no disponen de tiempo suficiente, se necesita de mayor concentración en su puesto de trabajo, el trabajo es irregular e imprevisible, no piden consejo o ayuda.	Corto Plazo	Implementar técnicas de prevención del estrés, como relajación física y mental	Talento Humano	Tiempo del personal de Talento Humano	\$ 500	Enero 2023	Aplicación de técnicas de prevención del estrés, como relajación física y mental
			Largo Plazo	Realizar análisis de carga de trabajo y reasignación de funciones	Talento Humano	Tiempo del personal de Talento Humano		Junio 2023	Análisis de carga de trabajo y reasignación de funciones
Demandas Psicológicas	Se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas	No se adaptan a situaciones nuevas, ocultan emociones,	Corto Plazo	Realizar cursos de atención al cliente	Talento Humano	Servicios contratados	\$ 800	Enero 2023	Cursos / Registros de Capacitación



	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 73 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

	suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional	atención a demasiados clientes en un día	Largo Plazo	Levantar ficha sociales de los trabajadores	Talento Humano/ Trabajo Social	Tiempo del personal de Talento Humano y Trabajo Social		Junio 2023	Fichas de los trabajadores
Participación / Supervisión	Recoge las dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.	No participa en cambios de equipos, métodos de trabajo inadecuados, falta de planificación de trabajo	Inmediato	Coordinar los horarios de descanso del trabajador	Talento Humano	Tiempo del personal de Talento Humano		Diciembre 2022	Horarios de descenso del trabajador
			Corto Plazo	Generar programas de acompañamiento o supervisión	Supervisor	Tiempo del supervisor		Enero 2023	Programas de acompañamiento o supervisión
Interés por el Trabajo / Compensación	Hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.	No existe posibilidades de formación y superación profesional, no existen incentivos para los trabajadores	Corto Plazo	Realizar programas de comunicación y promoción interna en la empresa	Talento Humano	Tiempo del personal de Talento Humano		Enero 2023	Programas de comunicación y promoción interna en la empresa
			Corto Plazo	Desarrollar un programa de incentivos con fomez la participación de los trabajadores	Talento Humano	Tiempo del personal de Talento Humano		Enero 2023	Programa de incentivos con fomez la participación de los trabajadores
Desempeño del Rol	Considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo.	No se cuenta con el suficiente personal	Inmediato	Mejorar la distribución de trabajo entre el personal	Talento Humano	Tiempo del personal de Talento Humano		Diciembre 2022	Registros de distribución de trabajo entre el personal

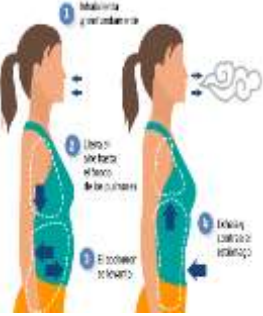
	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 74 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

TÉCNICA DE RELAJACIÓN PROGRESIVA	
Objetivo:	Conseguir niveles profundos de relajación muscular a través de distintos ejercicios de tensión/relajación
Preparación	Buscar un lugar tranquilo y libre de interrupciones. Reclinarse sobre un sillón acolchado o similar y descruzar brazos y piernas.
Pasos Generales:	
Tensionar voluntariamente cada grupo muscular 3 o 4 segundos y relajarlo después varios segundos (20-30 sg) siguiendo el siguiente orden. Prestar atención a las sensaciones de tensión y relajación que se generan.	
<p style="text-align: center;"> Relajación de cara, cuello y hombros: </p> <div style="text-align: center;">  <p style="margin-top: 5px;">cara</p> </div>	<p> Frente: Arrugar, ejerciendo tensión sobre el puente de la nariz y alrededor de las cejas. </p> <p> Ojos: Abrir y cerrar. Notar la tensión en los párpados y en el exterior de los ojos. </p> <p> Nariz: Arrugar, ejerciendo tensión en el puente y los orificios. </p> <p> Boca: Sonreír ampliamente (o abrir la boca lo máximo posible). </p> <p> Lengua: Presionar la lengua contra el paladar. </p> <p> Mandíbula: Presionar los dientes notando la tensión en los músculos laterales de la cara y en las sienas. </p> <p> Cuello y nuca: Hacer estiramientos del cuello hacia delante-atrás y derecha-izquierda (sin brusquedad). </p> <p> Hombros: Elevar los hombros intentando tocarnos las orejas y después dejar caer. </p>
<p style="text-align: center;"> Relajación de brazos y manos: </p> <div style="text-align: center;">  <p style="margin-top: 5px;">brazos</p> </div>	<p> Contraer, sin mover, primero un brazo y luego el otro con el puño apretado, notando la tensión en brazos, antebrazos y manos. </p>

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 75 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

<p>Relajación de piernas:</p>  <p style="text-align: center;">piernas</p>	<p>Contraer primero los músculos de nalgas y muslos. Estirar después una pierna y después la otra levantando la punta del pie hacia arriba y notando la tensión.</p>
<p>Relajación de tórax, abdomen y región lumbar:</p>  <p style="text-align: center;">espalda</p> <p style="text-align: center;">vientre</p> <p style="text-align: center;">cintura</p>	<p>Espalda: Echar el cuerpo ligeramente hacia delante, doblar los codos y tirar los brazos hacia arriba y atrás (sin apretar los puños), notando la tensión en la espalda.</p> <p>Tórax: Inspirar inflando el pecho y retener el aire durante unos segundos en los pulmones. Observar la tensión en el pecho. Espirar lentamente.</p> <p>Estómago: Contraer el estómago. Después repetir empujando hacia fuera.</p>

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 76 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

TÉCNICA DE RESPIRACIÓN	
Objetivo:	Facilitar el control voluntario de la respiración y automatizarlo para que pueda ser atendido en situaciones de estrés.
Preparación	Buscar un lugar tranquilo y libre de interrupciones. Ponerse de pie de manera que la postura sea erguida Puede comenzarse la relajación realizando tres respiraciones profundas. (15 minutos de duración)
Pasos Generales:	
Respirar con el diafragma (desplazando el abdomen hacia fuera y hacia dentro) se dejará más espacio a la caja torácica y a los pulmones para que se expandan, con lo que se consigue una respiración más completa y pausada.	
Respiración Correcta: 	Inhale lentamente por la nariz. No coja demasiado aire. Mantenga unos tres segundos el aire en los pulmones. Expúlselo con lentitud sacando todo el aire por la boca. La respiración pausada y controlada puede realizarse de varias maneras, no se fuerce y encuentre la que le resulte más cómoda.

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 77 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

TÉCNICA DE INOCULACIÓN DEL ESTRÉS	
Objetivo:	Facilitar el enfrentamiento a situaciones que nos causan mucho estrés o angustia basándose en visualizar dichas situaciones y evocar los pensamientos negativos que nos generan potenciando su modificación.
Preparación	Se debe buscar un lugar tranquilo, sin interrupciones. Se necesitará lápiz y papel.
Pasos Generales:	
Ubicarse en un sitio donde pueda sentirse en completa confianza y con un ambiente calmado.	
PASO 1: Redacción	Redactar las situaciones causantes de más estrés o angustia valorándolas del 1 al 100. Por ejemplo: - “Que no me salude un conocido en la empresa”: 20. - “Que alguien no me responda cuando le hago una pregunta”: 30.
PASO 2: Visualización/Relajación	-Visualizar las situaciones que le generan estrés de menos a más de la lista con todo lujo de detalles. Intentar relajarse durante la visión de estas imágenes con alguna de las técnicas de relajación anteriormente explicadas. Por ejemplo: “Que en una reunión no sepa defender mi postura...”. - Imaginarse en la situación, qué clase de críticas podrían hacer (“No entendemos tu postura ni vemos en qué puede resultar productiva”), cómo se hablaría, y cuáles serían los propios sentimientos en ese momento dado.

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 78 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

	<p>-Intentar relajar los músculos que se estén tensando sin dejar de imaginar la situación (mandíbula, antebrazos, manos, cuello...), poco a poco ir relajándose a la par que se sigue viendo la escena mentalmente.</p>
PASO 3: Enfrentamiento	<p>-Preparar pensamientos que ayuden a contrarrestar las posibles ideas negativas que vayan a aparecer.</p> <p>-En sí, y divididos en bloque:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preparar la situación antes de que ocurra: “Poco a poco dominaré la situación”; “Puedo controlar mis pensamientos paso a paso”; “No me dejaré llevar por la situación”. - Enfrentar la situación que cause estrés: “Voy a mantener el control”; “Ya sabía que esto iba a ocurrir, puedo dominarlo”. <p>-Cuando se hayan escrito estos pensamientos proceder a experimentar otra vez la situación angustiante y utilizarlos con cada pensamiento negativo que aparezca:</p> <p>Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - “Que en una reunión no sepa defender mi postura ni mi trabajo”.
PASO 4: Situación real	<p>Llevar a cabo este ejercicio en una situación real, en vivo.</p>

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 79 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

TÉCNICAS DE MEJORA EN HABILIDADES SOCIALES	
Objetivo:	Aprender a interactuar y relacionarse con los demás.
Preparación	<p>Se debe buscar un lugar tranquilo, sin interrupciones.</p> <p>Se necesitará lápiz y papel.</p>
Pasos Generales:	
<p>Hay determinadas situaciones que demandan cierto grado de habilidad social, he aquí algunos ejemplos: pedir un favor, expresar una opinión controvertida, mostrar un sentimiento, dar un consejo, hacer o recibir críticas, entablar, mantener y terminar una conversación. Mantener siempre una mentalidad abierta al cambio y al entorno social.</p>	
La escucha activa	<p>Se refiere a prestar atención a lo que dice el otro:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Analizando tanto lo que dice como las señales no verbales que emite: gestos, posturas o tonos de voz. - Pidiendo las aclaraciones necesarias cuando haya dudas. -Verificando que se ha entendido bien el mensaje realizando un breve resumen al interlocutor.
La afirmación de uno mismo	<ul style="list-style-type: none"> -Es un elemento fundamental es la habilidad de la persona para expresar a los demás sus requerimientos, opiniones, derechos, sentimientos y necesidades de modo que no genere conflicto en las relaciones, ni comporte un incremento del estrés en uno mismo. -Siempre mantener la mentalidad que la opinión de uno es importante y merecer ser escuchada.

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 80 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

Conducta pasiva	<ul style="list-style-type: none"> -No expresar la necesidad. -Falta de confianza. -Justificarse en exceso. -Sentimientos derrotistas y de impotencia. -Dejarse imponer por la voluntad de otro.
Conducta agresiva	<ul style="list-style-type: none"> -Expresar la necesidad violando los derechos de otras personas. -Menospreciar las necesidades del resto. -Creencia de que todo el mundo es egoísta así que uno debe defender sus intereses.
Conducta asertiva	<p>Expresar directamente la necesidad sin dañar a los otros.</p> <p>Convicciones claras y seguridad en uno mismo.</p> <p>Entendimiento de las necesidades de uno en relación con las del resto</p>

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 81 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		


HÁBITOS DE VIDA SALUDABLE	
La alimentación	<p>La ingesta de productos azucarados (productos de pastelería, bebidas azucaradas gaseosas, etc.), ya que el azúcar ejerce un efecto tranquilizante. Normalmente se asocia al acto de “picar” algo mientras se trabaja.</p> <p>La ingesta de comida rápida, que suele ser una alimentación de mala calidad demasiado rica en grasas y que acaba creando problemas de colesterol, circulatorios, u otros</p>
El sueño	<p>El papel del sueño es fundamental para una recuperación física y psíquica. Además, estudios recientes indican que durmiendo se asimilan todos los aprendizajes del día. Una falta de sueño hace que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se tengan más problemas de atención y memoria. • Aumente la irritabilidad de la persona. • Aumenten por tanto muy considerablemente los niveles de estrés.
El ejercicio físico	<p>La actividad física protege al cuerpo de las enfermedades: aumenta el tono muscular y nos previene de posibles lesiones, evita el sobrepeso...</p> <p>Aumenta la sensación de bienestar físico y psicológico por la liberación de endorfinas (sustancias que se encuentran en el cerebro y que provocan la sensación de bienestar).</p> <p>Disminuye el estrés, se descarga la adrenalina acumulada durante el día.</p>

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	Versión 1.0	Página 82 de 98
	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.		

El no consumo de sustancias tóxicas	<p>Cuando una persona padece estrés suele aumentar el consumo de sustancias tóxicas para el organismo, lo cual puede parecer en un primer momento que “ayuda” a mantener el ritmo o a relajarse, pero que a medio plazo tiene unas consecuencias nefastas para la salud; además de favorecer un aumento del estrés ya que el cuerpo se encuentra “forzado” a reaccionar por encima de sus posibilidades y de una forma antinatural. En general suelen tomarse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sustancias que ayudan a mantener el ritmo: café y tabaco. • Sustancias que relajan de tanta tensión: alcohol o tranquilizantes.
--	---

ANEXO

7 TÉCNICAS PARA EVITAR EL ESTRÉS



Haz ejercicio regularmente
Durante ese rato liberarás tensión y despejarás la mente frente a los problemas del trabajo y de la vida personal.

Organízate y delega tareas
Compra una agenda, planifica tu día, tanto en el trabajo como fuera de él, y toma las decisiones convenientes.

La relajación progresiva
Consiste en tensionar y luego relajar diferentes grupos de músculos de todo el cuerpo y, a continuación, intentar relajarlos.

No olvides reír
Algo tan cotidiano como reír puede reducir la producción de hormonas que generan el estrés.

Los aromas como terapia
Los aromas del geranio, el jengibre, el pomelo o la lavanda contribuyen a la relajación tanto como escuchar tu canción favorita.

Medita y controla la respiración
Basta con dedicar 10 o 20 minutos al día a la meditación para aclarar tu mente.

Duerme más
Evita mirar el móvil antes de acostarte, ya que la luz azul de la pantalla puede dificultar conciliar el sueño.

BIBLIOGRAFÍA

- Briceño, F., & Godoy, E. (2012). Riesgos Laborales un Nuevo Desafío para la Gerencia (Occupational Hazards a New Challenge for Management). *International Journal of Good Conscience*. Abril, 7(1), 38–56. Retrieved from [http://www.spentamexico.org/v7-n1/7\(1\)38-56.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n1/7(1)38-56.pdf)
- Charria, V., Sarsosa, K., & Arenas, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral : métodos e instrumentos de evaluación Occupational psychosocial risk factors : methods and assessment tools. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4), 380–391.
- Daza Martín, F., & Bilbao Pérez, J. (1995). NTP 443. Factores psicosociales: metodología de evaluación. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene En El Trabajo*, 1–5. Retrieved from <http://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:NTP+443+:+Factores+psicosociales+:+metodolog?a+de+evaluaci?n#0>
- Gil-Monte, P. R. (2012). RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y SALUD OCUPACIONAL. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 29(2), 237–241. <https://doi.org/10.1590/s1726-46342012000200012>
- Gómez Rojas, P., Hernández Guerrero, J., & Méndez Campos, M. D. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Ciencia & Trabajo*, 16(49), 9–16. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492014000100003>
- Hugo, V., Apolo, C., & España, U. D. E. H. (2012). *Víctor Hugo Cano Apolo*.
- Jiménez, B. M. (2011). *del trabajo*. 4–19.
- Montalvo, B. (1985). Salud y riesgos laborales. *Bol Of Sanif Panam*, 98(1), 1–3. Retrieved from <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/16964/v98n1p20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moreno, B., & Báez, C. (2011). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene En El Trabajo*, (May), 4–144. Retrieved from

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES PROFESIONALES/factores riesgos psico.pdf>

Muñoz Rojas, D., Orellano, N., & Hernández Palma, H. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Psicogente*, 21(40), 532–544. <https://doi.org/10.17081/psico.21.40.3090>

Nacional, I., & Seguridad, D. (n.d.). *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. 1–6.

PALOMARES., P. (2015). *Trabajo Fin De Master*. 08.07.2015.

Pinos, L. (2017). Factores psicosociales en la gestión de riesgo laboral. *Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa*, 2(1), 79–104. Retrieved from <http://geol.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2017/10/art7.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES MÉTODO FPSICO

1. ¿Trabajas los sábados?

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

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

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

3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?

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

4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?

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

6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?

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

7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?

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

8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?

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

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

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

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)				
La distribución de tareas a lo largo de tu jornada				
La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)				
Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)				
La cantidad de trabajo que tienes que realizar				
La calidad del trabajo que realizas				
La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo				
La distribución de los turnos rotativos				

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

	puedo decidir	se me consulta	sólo recibo Información	ninguna participación
	1	2	3	4
Introducción de cambios en los equipos y materiales				
Introducción de cambios en la manera de trabajar				
Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios				
Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo				
Cambios en la dirección o entre tus superiores				
Contratación o incorporación de nuevos empleados				
Elaboración de las normas de trabajo				

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

	no interviene	Insuficiente	adecuada	excesiva
	1	2	3	4
El método para realizar el trabajo				
La planificación del trabajo				
El ritmo de trabajo				
La calidad del trabajo realizado				

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

	no hay información 1	insuficiente 2	es adecuada 3
Las posibilidades de formación			
Las posibilidades de promoción			
Los requisitos para ocupar plazas de promoción			
La situación de la empresa en el mercado			

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

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

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

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

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

	siempre o casi siempre 1	a menudo 2	a veces 3	nunca o casi nunca 4	no tengo, no hay otras personas 5
Tus jefes					
Tus compañeros					
Tus subordinados					
Otras personas que trabajan en la empresa					

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

buenas
regulares
malas
no tengo compañeros

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

	raras veces	con frecuencia	constante mentes	no existen
	1	2	3	4
Los conflictos interpersonales				
Las situaciones de violencia física				
Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)				
Las situaciones de acoso sexual				

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

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

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

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca

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

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

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

muy alta
alta
media
baja
muy baja

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

siempre o casi siempre
a menudo
a veces

nunca o casi nunca

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

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

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

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

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

excesiva
elevada
adecuada
escasa
muy escasa

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

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

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

siempre o casi siempre
a menudo 2
a veces
nunca o casi nunca

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

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

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

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

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

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

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

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

33. En qué medida tu trabajo requiere:

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

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

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

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

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

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

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

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

no
a veces
bastante
mucho

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

mucho
bastante
poco
nada

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

no es muy importante
es importante
es muy importante
no lo sé

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

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

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

adecuadamente
regular
insuficientemente
no existe posibilidad de desarrollo profesional

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

muy adecuada

suficiente
insuficiente en algunos casos
totalmente insuficiente

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

muy adecuada
suficiente
insuficiente en algunos casos
totalmente insuficiente

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

muy satisfecho
satisfecho
insatisfecho
muy insatisfecho

Anexo 2. CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES MÉTODO DEL MINISTERIO DEL TRABAJO ECUADOR

DATOS GENERALES

ID	Ítem				
A	Fecha:				
B	Provincia:				
C	Ciudad:				
D	Área de trabajo:	Administrativa :		Operativa:	
E	Nivel más alto de instrucción (Marque una sola opción) :	Ninguno		Técnico / Tecnológico	
		Educación básica		Tercer nivel	
		Educación media		Cuarto nivel	
		Bachillerato		Otro	
F	Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución:	0-2 años		11-20 años	
		3-10 años		Igual o superior a 21 años	
G	Edad del trabajador o servidor:	16-24 años		44-52 años	
		25-34 años		Igual o superior a 53 años	
		35-43 años			
H	Auto-identificación étnica:	Indígena		Afro - ecuatoriano:	
		Mestizo/a:		Blanco/a:	
		Montubio/a:		Otro:	
I	Género del trabajador o servidor:	Masculino:		Femenino:	
CARGA Y RITMO DE TRABAJO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
N R	Ítem				
1	Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes).				
2	Decido el ritmo de trabajo en mis actividades.				
3	Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés.				
4	Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral.				
Suma de puntos de la dimensión				Puntos	

DESARROLLO DE COMPETENCIAS		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
N R	Ítem				

5	Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado				
6	En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo				
7	En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas				
8	En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo				
Suma de puntos de la Dimensión		0	Puntos		

LIDERAZGO		Completamen te de Acuerdo (4)	Parcialmen te de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacue rdo (1)
N R	Ítem				
9	En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos.				
10	Mi jefe inmediato esta dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo				
11	Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades				
12	Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar				
13	Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo				
14	Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos.				
Suma de puntos de la Dimensión		0	Puntos		

MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL		Completamen te de Acuerdo (4)	Parcialmen te de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacue rdo (1)
N R	Ítem				
15	En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión				
16	Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas				
17	Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones				
18	Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0	Puntos		

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO		Completamen te de Acuerdo (4)	Parcialmen te de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacue rdo (1)
N R	Ítem				
19	Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión				
20	En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores				
21	En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas				
22	En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos				

23	Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables				
24	Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	

RECUPERACIÓN		Completamen te de Acuerdo (4)	Parcialmen te de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacue rdo (1)
N R	Ítem				
25	Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades				
26	En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía.				
27	En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo				
28	Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales				
29	Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	

SOPORTE Y APOYO		Completamen te de Acuerdo (4)	Parcialmen te de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacue rdo (1)
N R	Ítem				
30	El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas				
31	En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas				
32	En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad				
33	En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero				
34	En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	

OTROS PUNTOS IMPORTANTES		Completamen te de Acuerdo (4)	Parcialmen te de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacue rdo (1)
N R	Ítem				
35	En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan				
36	Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumpla dentro de mi jornada y horario de trabajo				
37	En mi trabajo existe un buen ambiente laboral				
38	Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades				
39	En mi trabajo me siento aceptado y valorado				
40	Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad				

41	Considero que mi trabajo esta libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño.				
42	Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo.				
43	En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral				
44	Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental				
45	Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando				
46	Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo				
47	Las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales				
48	Mi trabajo esta libre de acoso sexual				
49	En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales				
50	Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.				
51	Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal.				
52	Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución				
53	En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual.				
54	Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación.				
55	Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo				
56	En mi trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un grupo determinado de personas ligados a un privilegio, por ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc., mismo que causa malestar y perjudica mi ambiente laboral				
57	Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)				
58	Considero que me encuentro física y mentalmente saludable				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	
OBSERVACIONES Y COMENTARIOS					
59					

RESULTADO GLOBAL (Suma del puntaje de todas las dimensiones)	Tu puntaje	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
	0	175 a 232	117 a 174	58 a 116

RESULTADO POR DIMENSIONES	Tu puntaje	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Carga y ritmo de trabajo	0	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Desarrollo de competencias	0	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Liderazgo	0	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Margen de acción y control	0	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Organización del trabajo	0	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Recuperación	0	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Soporte y apoyo	0	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes	0	73 a 96	49 a 72	24 a 48

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Cada pregunta del cuestionario tiene 4 opciones de respuesta, con una puntuación de 1 a 4, de forma tal que el menor puntaje indica un mayor riesgo en esa dimensión. De acuerdo con el resultado de la aplicación de este instrumento, los puntajes se separan en terciles, para cada una de las dimensiones. Esto permite clasificar en los rangos “bajo”, “medio” y “alto” a la exposición a cada uno de los factores de riesgo psicosocial.