



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN,
VINCULACIÓN Y POSGRADO**

DIRECCIÓN DE POSGRADO

**GESTIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN COMERCIAL DE LA EMPRESA
MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO RIOBAMBA**

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE:

**MAGÍSTER EN SEGURIDAD INDUSTRIAL,
MENCIÓN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

AUTOR:

Ing. Graciela Isabel Chagñay Lema

TUTOR:

Ing. Marcel Paredes, Mgs.

Riobamba, Ecuador. 2023

Certificación del Tutor

Certifico que el presente trabajo de titulación denominado: **Gestión de los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de la dirección comercial de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Riobamba**, ha sido elaborado por la Ingeniera Graciela Isabel Chagñay Lema, el mismo que ha sido orientado y revisado con el asesoramiento permanente de mi persona en calidad de Tutor. Así mismo, refrendo que dicho trabajo de titulación ha sido revisado por la herramienta antiplagio institucional; por lo que certifico que se encuentra apto para su presentación y defensa respectiva.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Riobamba, 04 de septiembre del 2023.



Firmado digitalmente por
**MARCO MARCEL
PAREDES HERRERA**

Ing. Marco Marcel Paredes Herrera, Mgs.

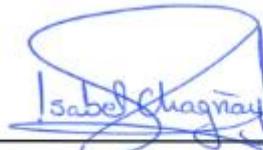
TUTOR

Declaración de Autoría y Cesión de Derechos

Yo, **Graciela Isabel Chagñay Lema**, con número único de identificación **0603589813**, declaro y acepto ser responsable de las ideas, doctrinas, resultados y lineamientos alternativos realizados en el presente trabajo de titulación denominado: Gestión de los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de la dirección comercial de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Riobamba, previo a la obtención del grado de Magíster en Seguridad Industrial, mención Prevención de Riesgos Laborales.

- Declaro que mi trabajo investigativo pertenece al patrimonio de la Universidad Nacional de Chimborazo de conformidad con lo establecido en el artículo 20 literal j) de la Ley Orgánica de Educación Superior LOES.
- Autorizo a la Universidad Nacional de Chimborazo que pueda hacer uso del referido trabajo de titulación y a difundirlo como estime conveniente por cualquier medio conocido, y para que sea integrado en formato digital al Sistema de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor, dando cumplimiento de esta manera a lo estipulado en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior LOES.

Riobamba, 09 de noviembre de 2023



Ing. **Graciela Isabel Chagñay Lema**

N.U.I. 0603589813



Riobamba, 23 de octubre de 2023

ACTA DE SUPERACIÓN DE OBSERVACIONES

En calidad de miembro del Tribunal designado por la Comisión de Posgrado, CERTIFICO que una vez revisado el Proyecto de Investigación y/o desarrollo denominado "GESTIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN COMERCIAL DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO RIOBAMBA", dentro de la línea de investigación de Ingeniería y Construcción, presentado por el maestrante Graciela Isabel Chagñay Lema portador de la CI. 0603589813, del programa de Maestría en SEGURIDAD INDUSTRIAL, MENCIÓN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, cumple al 100% con los parámetros establecidos por la Dirección de Posgrado de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Es todo lo que podemos certificar en honor a la verdad.

Atentamente,



EDMUNDO BOLIVAR
CABEZAS HERRERA

Ing. Edmundo Cabezas
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Riobamba, 23 de Octubre de 2023

ACTA DE SUPERACIÓN DE OBSERVACIONES

En calidad de miembro del Tribunal designado por la Comisión de Posgrado, CERTIFICO que una vez revisado el Proyecto de Investigación y/o desarrollo denominado **"GESTIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN COMERCIAL DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO RIOBAMBA"**, dentro de la línea de investigación de ingeniería, industria y producción, **presentado por el maestrante Graciela Isabel Chagñay Lema** portadora de la CI. 060358981-3, del programa de **Maestría en Seguridad Industrial** mención **Prevención de Riesgos Laborales**, cumple al 100% con los parámetros establecidos por la Dirección de Posgrado de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Es todo lo que podemos certificar en honor a la verdad.

Atentamente,



MARCO MARCEL
PAREDES HERRERA

Ing. Marcel Paredes. Mgs.
TUTOR



Riobamba, 23 de Octubre de 2023

ACTA DE SUPERACIÓN DE OBSERVACIONES

En calidad de miembro del Tribunal designado por la Comisión de Posgrado, CERTIFICO que una vez revisado el Proyecto de Investigación y/o desarrollo denominado **"GESTIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN COMERCIAL DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO RIOBAMBA"**, dentro de la línea de investigación de ingeniería, industria y producción, **presentado por el maestrante Graciela Isabel Chagñay Lema** portadora de la CI. 060358981-3, del programa de **Maestría en Seguridad Industrial mención Prevención de Riesgos Laborales**, cumple al 100% con los parámetros establecidos por la Dirección de Posgrado de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Es todo lo que podemos certificar en honor a la verdad.

Atentamente,

ELVIS
AUGUSTO
RUIZ
NARANJO

Firmado digitalmente por
ELVIS AUGUSTO
RUIZ NARANJO
Fecha:
2023.10.23
23:48:04 -05'00'

Ing. Elvis Augusto Ruiz Naranjo Mgs.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Dirección de Postgrado
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN,
VINCULACIÓN Y POSTGRADO

en movimiento

Riobamba, 26 de Octubre de 2023

CERTIFICADO

Yo, Marco Marcel Paredes Herrera, certifico que Graciela Isabel Chagñay Lema con Cédula de Identidad No. 060358981-3, presentó su trabajo de titulación bajo la modalidad de proyecto de titulación con componentes de investigación aplicada y/o desarrollo denominado: **"GESTIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN COMERCIAL DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO RIOBAMBA"**, el mismo que fue sometido al sistema anti plagio URKUND identificándose el 9 % de similitud en el texto.

Es todo en cuanto puedo manifestar en honor a la verdad.

Atentamente,



VERIFICADO DIGITALMENTE POR:
MARCO MARCEL
FAREDES HERRERA

Ing. Marcel Paredes. Mgs.
TUTOR DE TESIS
C.I # 060378318-4

Agradecimiento

Por la gracia de Dios cada paso que he dado en esta vida ha sido celebrado y amparado por personas especiales, y por eso a él mi infinita gratitud.

Esas personas especiales que cuidaron mis pasos son mis padres, mis hermanos, mi esposo, mis hijos, a quienes, no me alcanzará la vida para darles las gracias por ser mi protección e inspiración, día a día y en especial en la realización de este trabajo.

Mi alma y mi corazón para ustedes.

Dedicatoria

A mis padres, Rosita y Félix, por apoyarme en cada paso que doy en la búsqueda de ser una mejor persona.

A Patito, Aldita y Joaquito, quienes con su sola existencia me dan las fuerzas y el impulso para lograr mis metas.

Al Patrón Santiago, quien con su infinita bondad bendice mi vida día a día.

Graciela I. Chagñay.

Índice General

Certificación del Tutor.....	
Declaración de Autoría y Cesión de Derechos.....	
Agradecimiento	
Dedicatoria.....	
Índice General.....	
Índice de Tablas.....	
Índice de Figuras	
Resumen	
Abstract.....	
Introducción.....	19
Capítulo 1 Generalidades.....	21
1.1 Planteamiento del problema	21
1.2 Justificación de la Investigación.....	22
1.3 Objetivos.....	23
1.3.1 Objetivo General	23
1.3.2 Objetivos Específicos.....	23
1.4 Descripción de la empresa y puestos de trabajo	23
Capítulo 2 Estado del Arte y la Práctica.....	27
2.1 Antecedentes Investigativos	27
2.2 Fundamentación Legal	28
2.3 Fundamentación Teórica	30
2.3.1 Riesgo Psicosocial.....	30
2.3.2 Factor de riesgo psicosocial	30
2.3.3 Evaluación de los factores de riesgo psicosocial	30
Capítulo 3 Diseño Metodológico.....	43
3.1 Enfoque de la Investigación	43
3.2 Diseño de la Investigación.....	43
3.3 Tipo de investigación	43
3.3.1 Investigación Descriptiva.....	43
3.3.2 Bibliográfica – Documental	43
3.3.3 De Campo.....	43
3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	43

3.5	Técnicas para el procesamiento e interpretación de datos.....	44
3.6	Población y Muestra	44
3.6.1	Población.....	44
3.6.2	Tamaño de la Muestra	44
Capítulo 4	Análisis y Discusión de los Resultados	45
4.1	Proceso de identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial	45
4.2	La Nota Técnica de Prevención 926: Método de Evaluación Factores Psicosociales F-Psico.....	45
4.2.1	Resultados de la aplicación del cuestionario presentado en la Nota Técnica de Prevención 926: Método de Evaluación Factores Psicosociales F-Psico	46
4.3	Aplicación del método de evaluación de los factores de riesgo psicosocial propuesto por el Ministerio del Trabajo MDT Ecuador	60
4.3.1	Resultados de la aplicación del cuestionario propuesto por el MDT Ecuador para la determinación de la exposición a los factores de riesgo psicosocial	61
4.4	Discusión de resultados	76
Capítulo 5	Marco Propositivo.....	79
5.1	Planificación de la Actividad Preventiva.....	79
	Conclusiones.....	87
	Recomendaciones	88
	Referencias Bibliográficas.....	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Puestos de trabajo de la Dirección Comercial de la EMAPAR.....	23
Tabla 2 Factor Tiempo de Trabajo TT	31
Tabla 3 Factor Autonomía AU	32
Tabla 4 Factor de Carga de Trabajo CT	32
Tabla 5 Factor Demandas Psicológicas DP	33
Tabla 6 Factor Variedad / Contenido de Trabajo VC.....	34
Tabla 7 Factor Participación / Supervisión PS	34
Tabla 8 Factor Interés por el Trabajador / Compensación ITC.....	35
Tabla 9 Factor de Desempeño del Rol DR.....	35
Tabla 10 Factor Relaciones y Apoyo Social RAS.....	36
Tabla 11 Opciones de respuesta del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial MDT	37
Tabla 12 Nivel de Riesgo por factor psicosocial.....	37
Tabla 13 Factor Carga y ritmo de trabajo.....	38
Tabla 14 Factor Desarrollo de competencias	38
Tabla 15 Factor Liderazgo.....	38
Tabla 16 Factor Margen de acción y control.....	39
Tabla 17 Factor Organización del trabajo	39
Tabla 18 Factor Recuperación.....	40
Tabla 19 Factor Soporte y apoyo.....	40
Tabla 20 Factor Otros puntos importantes	41
Tabla 21 Resultados de la evaluación del factor Carga de Trabajo CT	47
Tabla 22 Pregunta 23. ¿El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado?	47
Tabla 23 Pregunta 24. ¿La ejecución de tu tarea te impone trabajar con rapidez?	48
Tabla 24 Pregunta 25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?	48
Tabla 25 Pregunta 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)? (Sólo a título descriptivo).....	49
Tabla 26 Pregunta 22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo? (Sólo a título descriptivo)	49
Tabla 27 Pregunta 27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?.....	50
Tabla 28 Pregunta 30. En tu trabajo, ¿tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista?.....	50

Tabla 29 Pregunta 31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?	50
Tabla 30 Pregunta 32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?	51
Tabla 31 Pregunta 4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?	52
Tabla 32 Pregunta 26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:.....	52
Tabla 33 Pregunta 28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?	53
Tabla 34 Pregunta 29. En tu trabajo, ¿tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?	53
Tabla 35 Resultados de la evaluación del factor Participación / Supervisión PS	54
Tabla 36 Pregunta 11a. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción decambios en los equipos y materiales?	54
Tabla 37 Pregunta 11b. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción decambios en la manera de trabajar?	55
Tabla 38 Pregunta 11c. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios?.....	55
Tabla 39 Pregunta 11d. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo?	56
Tabla 40 Pregunta 11e. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: cambios en la dirección o entre tus superiores?	56
Tabla 41 Pregunta 11f. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: contratación oincorporación de nuevos empleados?	57
Tabla 42 Pregunta 11g. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: elaboración de las normas de trabajo?.....	58
Tabla 43 Pregunta 12a. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El método para realizar el trabajo	58
Tabla 44 Pregunta 12b - ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La planificación del trabajo	59
Tabla 45 Pregunta 12c. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El ritmo de trabajo	59
Tabla 46 Pregunta 12d. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La calidad del trabajo realizado	60
Tabla 47 Resultados de la evaluación del factor Carga y ritmo de trabajo	61
Tabla 48 Resultados de la evaluación del factor Desarrollo de competencias	62
Tabla 49 Resultados de la evaluación del factor Liderazgo	63
Tabla 50 Resultados de la evaluación del factor Margen de acción y control	65

Tabla 51 Resultados de la evaluación del factor Organización del trabajo.....	66
Tabla 52 Resultados de la evaluación del factor Recuperación	68
Tabla 53 Resultados de la evaluación del factor Soporte y apoyo	69
Tabla 54 Resultados de la evaluación del factor Otros puntos importantes (acoso discriminatorio, acoso laboral, acoso sexual, adicción al trabajo, condiciones de trabajo, doble presencia, estabilidad laboral y emocional, salud auto percibida)	70
Tabla 55 Resumen de los resultados de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial por el método MDT Ecuador.....	76
Tabla 56 Resultados obtenidos en los dos métodos de evaluación psicosocial	76
Tabla 57 Efectos de la exposición prolongada a los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores.....	82
Tabla 58 Medidas preventivas	85

Índice de Figuras

Figura 1 Resultado global de la evaluación de los 9 factores de riesgo psicosocial	46
Figura 2 Resultados de la evaluación del factor Carga de Trabajo CT	47
Figura 3 Pregunta 23. ¿El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado?	47
Figura 4 Pregunta 24. ¿La ejecución de tu tarea te impone trabajar con rapidez?	48
Figura 5 Pregunta 25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?.....	48
Figura 6 Pregunta 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)? (Sólo a título descriptivo).....	49
Figura 7 Pregunta 22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo? (Sólo a título descriptivo)	49
Figura 8 Pregunta 27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?.....	50
Figura 9 Pregunta 30. En tu trabajo, ¿tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista?.....	50
Figura 10 Pregunta 31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?	51
Figura 11 Pregunta 32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?	51
Figura 12 Pregunta 4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?	52
Figura 13 Pregunta 26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:	52
Figura 14 Pregunta 28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?.....	53
Figura 15 Pregunta 29. En tu trabajo, ¿tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?	53
Figura 16 Resultados de la evaluación del factor Participación / Supervisión PS	54
Figura 17 Pregunta 11a. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción decambios en los equipos y materiales?	54
Figura 18 Pregunta 11b. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción decambios en la manera de trabajar?	55
Figura 19 Pregunta 11c. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios?.....	56
Figura 20 Pregunta 11d. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo?	56
Figura 21 Pregunta 11e. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: cambios en la dirección o entre tus superiores?	57

Figura 22 Pregunta 11f. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: contratación o incorporación de nuevos empleados?.....	57
Figura 23 Pregunta 11g. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: elaboración de las normas de trabajo?.....	58
Figura 24 Pregunta 12a. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El método para realizar el trabajo	58
Figura 25 Pregunta 12b - ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La planificación del trabajo	59
Figura 26 Pregunta 12c. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El ritmo de trabajo	59
Figura 27 Pregunta 12d. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La calidad del trabajo realizado	60
Figura 28 Ciclo de mejora continua de las actividades preventivas.....	81

Resumen

El presente trabajo fue elaborado bajo la línea de investigación Ingeniería, Industria y Producción y nace bajo la necesidad de gestionar los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de la Dirección Comercial de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba EP EMAPAR, para esto, se planteó como objetivos, la identificación y evaluación de los factores de riesgo y con los resultados obtenidos de este proceso, se propusieron medidas de prevención para aquellos factores evaluados con un nivel alto de exposición y que puedan afectar la salud física, mental y social de los trabajadores. Para cumplir con los objetivos se aplicaron dos metodologías avaladas, por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) y el Ministerio de Trabajo (MDT) Ecuador. La Nota Técnica de Prevención 926: Método de Evaluación Factores Psicosociales F-Psico, misma que se basa su evaluación en la aplicación de un cuestionario de 89 preguntas de respuesta corta, brindando información sobre 9 factores de riesgo. Se aplicó, además, el método de evaluación de los factores de riesgo psicosocial propuesto por el MDT Ecuador, cuya evaluación se basa en un cuestionario de 58 preguntas también de respuesta corta, obteniendo resultados sobre la exposición a 8 factores de riesgo. De la aplicación de estos dos cuestionarios a los 26 trabajadores de la Dirección Comercial, se obtuvo, que los factores que pueden afectar la salud del personal son: carga y ritmo de trabajo, liderazgo, organización de trabajo y participación/supervisión. Finalmente se elaboró una propuesta de la planificación preventiva para estos factores, se plantearon varias acciones de prevención para aspectos como: estructura y prácticas organizacionales, selección, formación y desarrollo apropiado del personal, descripción del puesto de trabajo, comunicación y entorno social.

Palabras claves: EP EMAPAR, *riesgo psicosocial, evaluación de riesgos, estrategias de prevención, Nota Técnica de Prevención, insst, Ministerio del Trabajo.*

ABSTRACT

This work was developed under the Engineering, Industry, and Production research line and was born under the need to manage the psychosocial risk factors in the workers of the Commercial Management of the Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado of Riobamba EP EMAPAR for this, the objectives were the identification and evaluation of the risk factors and with the results obtained from this process, prevention measures were proposed for those factors evaluated with a high level of exposure and that may affect the physical, mental and social health of the workers. Two methodologies were applied to meet the objectives endorsed by the National Institute of Occupational Safety and Health (INSST) and the Ministry of Labor (MDT) Ecuador. The Prevention Technical Note 926: Psychosocial Factors Evaluation Method F-Psico is based on applying a questionnaire of 89 short-answer questions, providing information on nine risk factors. The psychosocial risk factors evaluation method proposed by the MDT Ecuador was also applied, whose evaluation is based on a 58-question short-answer questionnaire, obtaining results on exposure to 8 risk factors. From the application of these two questionnaires to the 26 workers of the Commercial Department, it was found that the factors that can affect the health of the personnel are workload and pace of work, leadership, work organization, and participation/supervision. Finally, a proposal for preventive planning for these factors was elaborated, and several preventive actions were proposed for aspects such as organizational structure and practices, selection, training and appropriate development of personnel, job description, communication, and social environment.

Keywords: psychosocial risk factors, evaluation methods, preventive measures, psychosocial risk, F-Psico Method, Ministry of Labor.



DARIO JAVIER
CUTIOPALA LEON

Reviewed by:
Mg. Dario Javier Cutiopala Leon
ENGLISH PROFESSOR
c.c. 0604581066

Introducción

Los cambios constantes en el mundo laboral y su economía, así como la evolución de la industria y por ende de las diversas organizaciones empresariales, introdujeron variantes relevantes en el trabajo humano. El mismo que se puede considerar tiene resultados contradictorios en los trabajadores. Es decir, los puede llevar a la satisfacción laboral o puede ocasionarle un daño a la salud, tanto física como psicológica.

Es así, que el trabajo fue considerado históricamente un riesgo para la salud, debido a las condiciones laborales a las cuales están expuestos los trabajadores, mismas que están relacionadas con la ocurrencia de accidentes y enfermedades ocupacionales. Debido a esto, existe una preocupación constante y creciente por parte de las organizaciones públicas o privadas por evaluar los riesgos laborales, y en los últimos años se dio énfasis a la evaluación de los factores de riesgo psicosocial, ya que, según datos del 2022, por parte de la Organización Mundial de la Salud OMS, se detectó un incremento de trastornos depresivos en la tasa global trabajadora.

Se debe considerar que una exposición prolongada a los factores de riesgo psicosocial, puede generar grandes afectaciones a la salud de los trabajadores, teniendo como consecuencia alteraciones en la salud mental como, la depresión, la ansiedad, la irritabilidad, alteraciones en el sueño y por consiguiente alteraciones fisiológicas, entre ellas, enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, afecciones cutáneas, entre otras.

Por lo mencionado anteriormente, para el desarrollo del presente trabajo se planteó como objetivo gestionar los factores de riesgo psicosocial en el contexto de una empresa pública en el Ecuador, específicamente en los trabajadores de la Dirección Comercial de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba EP EMAPAR, debido a que se detectó condiciones laborales que pueden llegar a afectar la salud mental de los mismos, siendo estas condiciones: carga laboral alta, falta de autonomía y poca participación.

Para esto, se eligió dos metodologías de evaluación, una internacional y otra nacional, estas son: la Nota Técnica de Prevención 926: Método de Evaluación Factores Psicosociales F-Psico y el método de evaluación de los factores de riesgo psicosocial propuesto por Ministerio del Trabajo MDT Ecuador, que basan su evaluación en la aplicación de cuestionarios de 89 y 58 preguntas de respuesta corta respectivamente, obteniendo como resultado los niveles altos de exposición a determinados factores de riesgo psicosocial, lo que permitió proponer medidas de prevención para mitigar o reducir la misma.

El desarrollo del presente trabajo se distribuye de la siguiente manera: en el capítulo I Generalidades se detallan: el planteamiento del problema, el escenario de la investigación, la justificación y los objetivos; en el capítulo II se hace referencia al estado del arte y la práctica, describiendo aspectos como: los antecedentes de la investigación, la

fundamentación legal y la fundamentación teórica; en el capítulo III se analiza la estrategia metodológica, identificando el tipo de investigación, la población y muestra, la técnica de recolección de información, los instrumentos utilizados y las técnicas de análisis de datos; en el capítulo IV se analizarán los resultados y la discusión del estudio; por último en el capítulo V se realiza la propuesta de la planificación preventiva; terminado el estudio con las correspondientes conclusiones y recomendaciones con relación al tema investigado.

Capítulo 1

Generalidades

1.1 Planteamiento del problema

Desde hace varios años, la Organización Internacional del Trabajo OIT y la OMS, dieron mayor importancia al estudio del riesgo psicosocial, haciendo un importante énfasis en las relaciones sociales y laborales, debido a que los trabajadores de una organización influyen de manera directa en el ambiente laboral. En este sentido, es imposible que las organizaciones funcionen sin la actividad humana, pues por más que la tecnología avance, el recurso humano es la fuente primordial de la relación cliente-empresa (Muñoz, Orellano, & Hernández Hugo, 2018).

Hay que tomar en cuenta que los riesgos psicosociales son factores en el entorno laboral que pueden afectar la salud mental, emocional y física de los trabajadores. Estos factores están relacionados con la interacción entre el ambiente de trabajo, las condiciones laborales y las características individuales de los trabajadores. Pueden dar lugar a problemas de salud mental, como estrés, ansiedad, depresión y agotamiento (OMS, 2009). La prolongada exposición a estos factores puede afectar al bienestar físico y mental de los trabajadores y por ende a la satisfacción laboral. Es así que, las condiciones de trabajo amenazan la salud de los involucrados, pudiendo ser la fuente generadora de accidentes y enfermedades de todo tipo.

El impacto sobre la salud debido a una situación psicosocial inadecuada puede conllevar alteraciones fisiológicas (enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, afecciones cutáneas...) o psicológicas tanto a nivel conductual (conductas de riesgo, adicciones, agresividad, aumento de errores, enlentecimiento, etc...), cognitivo (dificultad de concentración, pérdida de memoria, disminución de la discriminación de señales, etc.) como emocional (depresión, ansiedad, miedo, ira, etc.). Estos efectos pueden obedecer a una inadecuación de los factores de riesgo psicosocial directamente o a la interacción de éstos con otros factores (por ejemplo, el entorno físico) (Pérez & Nogareda, 2012).

En el contexto de las condiciones laborales en la Dirección Comercial de la EP EMAPAR, se observa una serie de elementos que impactan directamente en el bienestar y rendimiento del personal. Entre estos factores destacan una carga laboral notablemente elevada, una limitada autonomía en las tareas diarias y una participación limitada en la toma de decisiones. Estas condiciones contribuyen a una disminución de la motivación entre el equipo, lo cual, a su vez, repercuten en la capacidad de alcanzar los objetivos empresariales establecidos, así como en la ejecución efectiva de las directrices de la gestión.

La carga laboral intensa a la que se encuentra expuesto el personal es evidente en la manera en que los trabajadores deben abordar una serie de tareas y responsabilidades en un período de tiempo relativamente corto. Esta situación se refleja en la sobrecarga de trabajo y la presión constante para cumplir con las demandas laborales. En paralelo, la falta de autonomía en la ejecución de tareas también se hace patente, ya que el personal se encuentra

limitado en su capacidad para tomar decisiones independientes y ejercer un mayor control sobre sus actividades laborales.

Esta combinación de factores puede verse reflejada en la falta de compromiso y entusiasmo entre los trabajadores, lo cual dificulta la consecución de los objetivos organizacionales y la implementación exitosa de las directrices de la administración. Para abordar estos desafíos, resulta crucial considerar estrategias que fomenten un equilibrio adecuado entre la carga laboral y los recursos disponibles, así como empoderar al personal para que participe activamente en la toma de decisiones relacionadas con sus áreas de responsabilidad.

1.2 Justificación de la Investigación

En la actualidad, los factores de riesgo psicosocial no son un tema secundario en la Seguridad y Salud en el Trabajo, debido a que están afectando de una manera progresiva a la salud de los trabajadores y por ende a las economías nacionales e internacionales (EU-OSHA, 2023). Sumándose cada vez más las organizaciones tanto públicas como privadas que combaten la exposición a estos factores, mediante la aplicación de metodologías avaladas tanto nacional como internacionalmente.

Los riesgos laborales existentes en las actividades que prestan servicios son principalmente psicosociales, debido a las nuevas formas de trabajo y al creciente dinamismo de las organizaciones, que conllevan múltiples formas de atender a los clientes en interacción dinámica con el trabajador (Moreno, 2011), lo que generó un cambio en la condiciones del ambiente laboral, condiciones que pueden llegar a afectar la salud física y mental de la población trabajadora.

En este contexto, es importante gestionar los factores de riesgo psicosocial que intervienen en el ambiente laboral, estableciendo así mecanismos de prevención que permitan enfrentarse a los cambios del ambiente y optimizar así la calidad de vida de los trabajadores (Muñoz, Orellano, & Hernández Hugo, 2018).

Es así, que internacionalmente una de las metodologías más utilizadas por su confiabilidad y fácil aplicación, es la Nota Técnica de Prevención 926: Método de Evaluación Factores Psicosociales F-Psico, que basa su evaluación en un cuestionario de 89 preguntas que identifican y evalúan 9 factores de riesgo psicosocial y facilitan el diseño e implementación de medidas preventivas (Pérez & Nogareda, 2012).

De igual manera, en el Ecuador, se cuenta con un método avalado y fiable, propuesto por Ministerio del Trabajo MDT Ecuador, que basa su evaluación en la aplicación de un cuestionario de 58 preguntas que ofrecen información sobre 8 factores de riesgo psicosocial, proporcionando un diagnóstico inicial y un punto de partida para evaluaciones más específicas en aquellas áreas que presenten deficiencias (Ministerio del Trabajo, 2018).

Por mencionado anteriormente, la EP EMAPAR en la búsqueda de mejorar las condiciones del ambiente laboral y por ende la mejora en la calidad de vida de los trabajadores que pertenecen a la Dirección Comercial, consideró necesaria gestión de los factores del riesgo psicosocial, aplicando una metodología internacional y otra nacional.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

- Gestionar los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de la Dirección Comercial de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar los factores de riesgo psicosocial mediante la aplicación de la Nota Técnica de Prevención 926 y el método propuesto por el Ministerio del Trabajo Ecuador.
- Evaluar los factores de riesgo psicosocial mediante la aplicación de la Nota Técnica de Prevención 926 y el método propuesto por el Ministerio del Trabajo Ecuador.
- Establecer medidas preventivas para los factores de riesgo psicosocial evaluados como más problemáticos para la salud de los trabajadores.

1.4 Descripción de la empresa y puestos de trabajo

La Empresa Pública - Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba EP EMAPAR se encarga de dotar de servicio de agua potable y saneamiento ambiental, con responsabilidad social, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del Cantón Riobamba.

En la Dirección Comercial de la EP EMAPAR, se cuenta con los siguientes puestos de trabajo:

Tabla 1

Puestos de trabajo de la Dirección Comercial de la EP EMAPAR

Puesto de trabajo	Actividad del cargo
Director	<ul style="list-style-type: none">• Administrar y asesorar en la gestión comercial, aplicando estrategias, políticas en base a reglamentos y normas de comercialización del servicio de agua potable y alcantarillado, para cumplir con los ingresos y metas establecidas en la Empresa.• Administrar y coordinar la gestión del catastro comercial, proponiendo estrategias para la actualización de datos de los usuarios por redes y subredes, para mantener e incrementar la cobertura de medición del consumo de agua potable• Analizar y controlar la aplicación de las tarifas por consumo de agua potable y alcantarillado, verificando los resultados de la medición del consumo, para asegurar un registro óptimo de datos para facturación.• Planificar y coordinar las estrategias correspondientes para el cobro de cartera vencida, aplicando la normativa legal vigente para aumentar los ingresos de la Empresa.• Administrar la gestión de atención al cliente, proponiendo estrategias de mejora en los procesos de servicios institucionales

		<p>para asegurar su óptima atención de prestaciones de servicios, reclamos o consultas generadas por los usuarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consolidar el plan operativo anual de la Gestión Comercial, en base al análisis de los objetivos institucionales para determinar las actividades y su presupuesto. • Coordinar y supervisar la atención de los servicios que oferta la Empresa, verificando el número de trámites atendidos y no atendidos registrados en el Sistema Comercial, para cumplir oportunamente a las necesidades del usuario. • Planificar y supervisar las inspecciones generadas por reclamos del servicio de agua potable y alcantarillado registradas en el Sistema Comercial para cumplir con los tiempos establecidos de atención.
Jefe de atención al cliente		<ul style="list-style-type: none"> • Autorizar convenios del servicio impago de agua potable y alcantarillado que superen los seis meses verificando en el Sistema Comercial el monto adeudado, para facilitar el pago a los usuarios. • Analizar los informes de inspecciones de reclamos del servicio de agua potable y alcantarillado en el Sistema Comercial, verificando si es procedente o no la re facturación, para garantizar el pago efectivo del servicio. • Realizar el plan operativo anual de Servicio al Cliente, en base al análisis de los objetivos institucionales para determinar las actividades y su presupuesto. • Receptar las solicitudes de todos los servicios de agua potable y alcantarillado que ofrece la empresa, verificando los requisitos establecidos y registrando en el Sistema Comercial de acuerdo a la necesidad del usuario. • Receptar, atender y direccionar las solicitudes de reclamos del servicio de agua potable y alcantarillado, registrando y generando la orden de trabajo en el sistema comercial para atender las necesidades del usuario.
Asistente de atención al cliente		<ul style="list-style-type: none"> • Realizar convenios del sistema impago de agua potable y alcantarillado, verificando en Sistema Comercial el monto adeudado, para facilitar el pago a los usuarios. • Realizar y facturar las ordenes de instalaciones de medidores, acometidas de agua potable y alcantarillado e ingresos al catastro, mediante reportes y especificaciones técnicas, con el fin de cumplir con las necesidades de los habitantes del cantón Riobamba.
Inspector de servicios		<ul style="list-style-type: none"> • Realizar y registrar los datos de las inspecciones del consumo de agua potable y cambio de tarifa a los predios según ordenes emitidas por Servicio al Cliente, verificando que la marcación del

<p>Jefe de catastro y medición</p>	<p>medidor sea congruente con el historial de consumo y el tipo de tarifa, para obtener una correcta facturación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirigir la gestión de cobranzas, analizando el reporte de cartera vencida de la Empresa, para implementar la estrategia de cobranzas por mes y por redes. • Controlar y supervisar la gestión de medición del consumo real de agua potable y alcantarillado revisando la pre facturación de redes en el Sistema Comercial para garantizar la eficacia en el proceso. • Dirigir y supervisar la gestión del catastro comercial, verificando los avances en la actualización de datos de redes y subredes, para incrementar los ingresos de la Empresa. • Realizar el plan operativo anual de Catastro y Medición, en base al análisis de los objetivos institucionales para determinar las actividades y su presupuesto. • Planificar y distribuir las rutas de micro medición por ciclo a los auxiliares de catastro a fin de obtener una lectura eficiente • Recolectar y supervisar los datos obtenidos del trabajo de campo realizado por los auxiliares de catastro a fin de actualizar la información catastral de los usuarios
<p>Analista de catastro y medición</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sugerir mejoras en el proceso de catastro y medición, analizando la información a fin de tomar las estrategias adecuadas que mejoren los resultados en el proceso • Atender los requerimientos del usuario relacionados con el Catastro y Medición como: notas de crédito, bajas y re facturaciones a fin de mostrar eficiencia en los procesos y solventar los requerimientos del usuario • Planificar y supervisar los cortes y reconexiones del servicio de agua potable, verificando en el sistema comercial los usuarios en mora superior a dos meses y la cancelación de los valores adeudados, para que los usuarios cumplan con sus obligaciones con la Empresa. • Planificar y coordinar la cobranza pre coactiva del servicio de agua potable por redes y subredes, verificando en el sistema comercial y la hoja de ruta para cumplir con la facturación del consumo en las fechas establecidas.
<p>Asistente de medición</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar y coordinar las hojas de lectura de la medición del consumo de agua potable por redes y subredes, utilizando el sistema comercial y la hoja de ruta para cumplir con la facturación del consumo en las fechas establecidas. • Receptar y supervisar los datos de las lecturas y novedades de la medición del consumo de agua potable, verificando que sean congruentes con los datos del mes anterior, para detectar incongruencias en el consumo y atender novedades.

Asisten de catastro	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la facturación del consumo real de agua potable y alcantarillado, utilizando el Sistema Comercial para una recaudación adecuada de los servicios prestados por la Empresa. • Realizar informes periódicos de gestión, informando sobre las novedades en la medición, facturación y cobranza de los servicios, para identificar estrategias de incremento y mejora de los ingresos de la Empresa. • Planificar y supervisar el levantamiento de información de los predios de los habitantes del cantón Riobamba, elaborando las rutas de las redes y sub redes, para actualizar la información del catastro comercial.
Auxiliar de catastro	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar los diseños de las redes y sub redes del cantón Riobamba, verificando la representación gráfica de los predios para establecer ruta y secuencia del catastro comercial. • Realizar informes periódicos de gestión, informando sobre novedades de ingreso y actualización del catastro, para identificar estrategias de incremento y mejora de los ingresos de la Empresa. • Realizar y registrar el levantamiento de información de los predios de los habitantes del cantón Riobamba, mediante encuestas, fotografías. Croquis, para mantener actualizada la información comercial.
Auxiliar comercial	<ul style="list-style-type: none"> • Receptar y registrar los datos de consumo de agua potable y novedades emitidas en las hojas de rutas, verificando lectura anterior con la actual para obtener una correcta facturación • Realizar y registrar el levantamiento de información de los predios de los habitantes del cantón Riobamba, mediante encuestas, fotografías y croquis, para mantener actualizada la información en el sistema comercial.
Notificador	<ul style="list-style-type: none"> • Entregar documentación a los usuarios deudores del servicio de agua potable, con las respectivas notificaciones de acuerdo a las redes y subredes, para la recuperación de cartera vencida de la Empresa • Realizar labores de campo, con la suspensión y reconexión del servicio de agua potable a los usuarios de acuerdo al estado de la deuda, para cumplir con el proceso de cobro.

Nota. (EMAPAR, 2022)

Capítulo 2

Estado del Arte y la Práctica

2.1 Antecedentes Investigativos

En el estudio titulado evaluación de los factores de riesgo psicosocial a los que podrían estar expuestos los funcionarios del Ministerio del Ambiente, aplicando la metodología de evaluación F-Psico versión 4.0 y plan de intervención, realizado por Lam (2020), se concluyó que la utilización del método F-Psico proporciona resultados fiables que permitieron conocer los factores que se encontraban en un nivel de riesgo muy elevado, los cuales fueron: Participación y Supervisión con un resultado de exposición alto en el 60% de los funcionarios, Desempeño del rol con un resultado de exposición alto en el 50% de los funcionarios y el factor Carga de Trabajo con un resultado de exposición alto en el 47,5 % de los funcionarios. Lo que significó que estos fueron los factores que pueden llegar a generar afecciones en la salud de la población de estudio. Este proceso de evaluación facilitó la elaboración de medidas preventivas para mitigar o reducir la exposición a estos factores, permitiendo así mejorar la calidad de vida de los funcionarios del Ministerio y por ende la mejora en la calidad del servicio que ofrecen.

Según, Molina (2022), en su estudio titulado identificación, evaluación y plan de intervención de riesgos psicosociales presentes en el personal docente y administrativo de la Unidad Educativa Técnico Salesiano, el método de evaluación F-Psico, es una herramienta de carácter observacional descriptivo, mediante la cual se evaluó a 124 servidores de la Unidad Educativa, permitiendo obtener la estimación de los factores de riesgo evaluados con un mayor nivel de exposición, siendo estos: para el factor de Participación/Supervisión se determinó que prevalece el riesgo muy elevado en un 31,5 % para docentes, 28,6 % para el personal administrativo, 0 % para el personal de mantenimiento; para el factor demandas psicológicas se determinó que prevalece el riesgo muy elevado en un 25% para el personal docente, 14,3 % para el personal administrativo, 0% para el personal de mantenimiento; seguido a este se tiene un nivel de riesgo elevado para el factor carga de trabajo del 25,9 % para el personal docente, 7,1 % para el personal administrativo y 0 % para el personal de mantenimiento. Finalmente, con la obtención de los resultados del proceso de evaluación, se propuso un plan de acción, para disminuir el nivel de riesgo en estos factores psicosociales considerados como críticos.

En el trabajo titulado, realizado por Núñez (2019), se establece que los factores de riesgo psicosocial con un resultado de exposición muy elevado repercutirán negativamente en la salud, y bienestar del individuo, además en su ejercicio profesional, familiar y social, con la posibilidad de lograr convertirse en un riesgo psicosocial. En esta investigación, se evaluó los nueve factores psicosociales considerados dentro del método, obteniendo el porcentaje de afectación en los trabajadores en cada uno de ellos, encontrando una puntuación de riesgo muy elevado para carga de trabajo, demandas psicológicas, participación/supervisión y desempeño de rol. La autora menciona además, la importancia de la implementación de un plan de acción a través de gestiones concretas y con el compromiso organizacional y el adecuado cumplimiento de políticas institucionales y

normativa legal vigente, instauración y mantenimiento de métodos de medición y control anual, talleres de capacitación, cuya finalidad este encaminada a mantener un ambiente y trabajo saludable evitando daños a la salud física mental y social de los trabajadores, y de manera indirecta mejorando y evitando efectos adversos en la atención de los usuarios.

En el estudio realizado por Proaño (2021), con el tema, se menciona que el método de evaluación de los factores de riesgo psicosocial planteado por el Ministerio de Trabajo Ecuador, es un método fiable, que permite obtener resultados sobre la exposición a los factores de riesgo, el cuestionario de 58 preguntas fue aplicado a los 100 trabajadores de la empresa, obteniendo que los factores que pueden afectar la salud física y mental de la población de estudio fueron: Liderazgo y acoso laboral evaluados con un nivel de exposición alto, factores que afectan a un total de 21 trabajadores. Mediante la utilización del método Chi cuadrado se demostró que la elevada exposición a los factores de riesgo si influye en el desempeño laboral de los trabajadores, ya que 16 de los mismos presentaron un resultado de desempeño deficiente.

En el trabajo titulado, realizado por Hidalgo (2022), se utiliza la metodología de evaluación de los factores de riesgo psicosocial propuesta por el Ministerio de trabajo Ecuador, cuyo cuestionario fue aplicado a los 67 servidores de la Dirección de Talento Humano, teniendo como resultado que los factores con un nivel alto de exposición fueron: Liderazgo, acoso laboral y condiciones de trabajo. Para lo cual, se propuso la implementación de un plan de prevención, que consistía en la ejecución de talleres con tengan como objetivo lograr la concientización de las causas, efectos, e importancia de la prevención de los riesgos psicosociales que generen el un cambio significativo en la cultura de los servidores públicos.

2.2 Fundamentación Legal

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

Constitución de la República del Ecuador: Indica en el Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios: Literal 5: “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” (Constitución, 2008).

Constitución de la República del Ecuador: Indica en el Art. 331: “Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo” (Constitución, 2008).

Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo - Decisión 584: Capítulo III - Art. 11, Literal b, manifiesta que “es necesario identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos” (IESS, 2004).

Decreto Ejecutivo 2393: titulado “Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores”, señala que, “Art. 11.- Obligaciones de los empleadores. Son obligaciones generales de los personeros de las entidades y empresas públicas y privadas, las siguientes: Numeral 2, Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad” (Decreto Ejecutivo 2393, 1986).

Acuerdo Ministerial No. 1404: titulado “Reglamento para el funcionamiento de los servicios médicos de empresas”, señala en su “Art. 1.- El Servicio Médico de Empresa, que se basará en la aplicación práctica y efectiva de la Medicina Laboral, tendrá como objetivo fundamental el mantenimiento de la salud integral del trabajador, que deberá traducirse en un elevado estado de bienestar físico, mental y social del mismo”. En su Art. 7, se indica que “Los Servicios Médicos de Empresa, serán dirigidos por un Médico General, con experiencia en Salud Ocupacional o Salud Pública (...)” (Acuerdo Ministerial 1404, 1978).

Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2017-0082, del Ministerio del Trabajo, Art. 1.- Objeto. - “El presente acuerdo tiene como objeto establecer regulaciones que permitan el acceso a los procesos de selección de personal en igualdad de condiciones, así como garantizar la igualdad y no discriminación en el ámbito laboral, estableciendo mecanismos de prevención de riesgos psicosociales” (MDT, Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0082, 2017).

Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2017-0082, del Ministerio del Trabajo, señala en su “Art. 9.- Del Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales.- En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral” (MDT, Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0082, 2017).

Guía para la Implementación del Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales, del Ministerio del Trabajo, señala: Ámbito de Aplicación del Programa.- El programa de prevención de riesgos psicosociales deberá ser implementado por todas las personas naturales, jurídicas, empresas, instituciones e instancias públicas y privadas, que cuenten con más de diez (10) trabajadores y/o servidores” (Ministerio del Trabajo, 2018)

Factores y Riesgos Laborales Psicosociales: Nuevos Riesgos Laborales Emergentes e Introducción a la Evaluación, del Ministerio de Relaciones Laborales, señala que: “(...) los riesgos psicosociales laborales son situaciones que afectan habitualmente de forma importante y grave la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente. Un clima laboral autoritario y desconsiderado es un factor psicosocial de riesgo, pero es también el

marco propicio para que turnos rotativos y trabajo nocturno, nivel de remuneraciones, tipo de remuneraciones y relaciones interpersonales” (IESS, Normativa aplicable a la Seguridad y Salud en el trabajo, 2016).

2.3 Fundamentación Teórica

2.3.1 Riesgo Psicosocial

Un riesgo psicosocial laboral es la consecuencia de la exposición a varios factores relacionados con la organización del trabajo, el mismo que tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyos resultados suelen ser significativos (Moreno & Baez, 2010).

En este sentido los hechos, situaciones o contextos que se propongan como riesgos psicosociales laborales tienen una alta probabilidad de dañar a la salud no solo mental, sino afectar también la salud social o física del trabajador y hacerlo de forma importante (WHO, 2004).

Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores de riesgo psicosocial, no son condiciones del ambiente laboral, sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores (Moreno & Baez, 2010).

Dentro de los riesgos psicosociales más importantes se consideran: el estrés laboral, la violencia en el trabajo, el acoso laboral, el acoso sexual y el burnout o desgaste profesional (Moreno, 2011).

2.3.2 Factor de riesgo psicosocial

Los factores de riesgo psicosocial son factores negativos, con alta probabilidad de causar daño a la salud tanto física como psicológica de los trabajadores. Son factores que pueden perturbar y desequilibrar los recursos y a las capacidades de la persona para manejar y responder al flujo de la actividad laboral. Son innumerables y pueden provenir de los diferentes componentes del trabajo como son: falta de control, exceso de horas de trabajo, intensidad del ritmo de trabajo, horarios cambiantes e imprevisibles, mala comunicación organizacional ascendente, horizontal o descendente, ambigüedad o sobrecarga de rol (Ministerio del Trabajo NT 25, 2013).

Los factores de riesgo psicosocial son aquellos factores que pueden provocar trastornos derivados de la naturaleza de la actividad laboral o el tipo de jornada de trabajo. Estos también pueden surgir de la exposición del trabajador a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral por el trabajo realizado (Medina, 2022).

2.3.3 Evaluación de los factores de riesgo psicosocial

La evaluación de los factores de riesgo psicosocial se trata de un elemento central e importante en el proceso de gestión de riesgos. Está orientada a identificar y cuantificar los factores de riesgo, de tal manera que se genere evidencia suficientemente apropiada y fiable para reducir y/o mitigar la exposición a estos factores mediante la elaboración de un plan de acción (Vega, 2015).

Existen varios métodos de evaluación avalados y fiables, que pueden ser elegidos de acuerdo a las características y tipo de empresa, dos de estas metodologías son, la Nota Técnica de Prevención 926: Método de Evaluación Factores Psicosociales F-Psico y el método de evaluación de los factores de riesgo psicosocial propuesto por el Ministerio del Trabajo MDT Ecuador, entre otros.

2.3.3.1 La Nota Técnica de Prevención 926: Método de Evaluación Factores Psicosociales F-Psico

Es el método oficial del insst, creado para facilitar la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial. El método que presenta esta Nota Técnica tiene la denominación de Método de Evaluación Factores Psicosociales F-Psico, el mismo que está diseñado para ser aplicado tanto de manera informatizada como en papel, este método tiene como objetivo obtener información, a partir de las percepciones de los trabajadores sobre distintos aspectos del ambiente laboral, para así valorar las condiciones psicosociales de la empresa (Pérez & Nogareda, 2012).

El método F-Psico está basado en la aplicación de un cuestionario que consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número asciende a 89 preguntas, ofreciendo información sobre 9 factores de riesgo psicosocial (Moreno & Baez, 2010).

Este método ha sido concebido para obtener valoraciones grupales de trabajadores en situaciones relativamente homogéneas. El método presenta los resultados en dos diferentes formatos; por un lado se ofrecen las probabilidades de riesgo junto con la media aritmética del colectivo analizado para cada uno de los factores (Perfil Valorativo) obtenido así los niveles de exposición (muy elevado, elevado, moderado, situación adecuada) para cada factor y, por otro, se ofrece el porcentaje de contestación de cada opción de respuesta de cada pregunta por parte de la población trabajadora analizada (Pérez & Nogareda, 2012).

En las siguientes tablas se detallan los 9 factores de riesgo psicosocial, su definición y se los asocia con las preguntas del cuestionario respectivas.

Tabla 2

Factor Tiempo de Trabajo TT

TIEMPO DE TRABAJO TT	
Definición	Preguntas del cuestionario
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.	P01. ¿Trabajas los sábados? P02. ¿Trabajas los domingos y festivos? P05. ¿Dispones de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana? P06. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tú tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?

Nota. (Pérez & Nogareda, 2012)

Tabla 3*Factor Autonomía AU*

AUTONOMÍA AU	
Definición	Preguntas del cuestionario
<p>Bajo este factor se acogen 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.</p>	<p>P03. ¿Trabajas los sábados?</p> <p>P07. ¿Trabajas los domingos y festivos?</p> <p>P08. ¿Dispones de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana?</p> <p>P09. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tú tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?</p> <p>P10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:</p> <p>P10 a. Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar.</p> <p>P10 b. La distribución de tareas a lo largo de tu jornada.</p> <p>P10 c. La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)</p> <p>P10 d. Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)</p> <p>P10 e. La cantidad de trabajo que tienes que realizar</p> <p>P10 f. La calidad del trabajo que realizas</p> <p>P10 g. La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo</p> <p>P10 h. La distribución de los turnos rotativos</p>

Nota. (Pérez & Nogareda, 2012)

Tabla 4*Factor de Carga de Trabajo CT*

CARGA DE TRABAJO CT	
Definición	Preguntas del cuestionario
<p>Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de</p>	<p>P23. El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado:</p> <p>P24. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?</p> <p>P25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?</p> <p>P21. ¿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)</p> <p>P22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?</p>

trabajo (cognitiva o emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).

P27 ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?
P30. En tu trabajo, tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista.
P31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?
P32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?
P26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:
P28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?
P29. ¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?
P04. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?

Nota. (Pérez & Nogareda, 2012)

Tabla 5

Factor Demandas Psicológicas DP

DEMANDAS PSICOLÓGICAS DP	
Definición	Preguntas del cuestionario
<p>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.</p>	<p>33. En qué medida tu trabajo requiere: P33 a. Aprender cosas o métodos nuevos P33 b. Adaptarse a nuevas situaciones P33 c. Tomar iniciativas P33 d. Tener buena memoria P33 e. Ser creativo P33 f. Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.).</p> <p>34. En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? P34 a. Tus superiores jerárquicos P34 b. Tus subordinados P34 c. Tus compañeros de trabajo P34 d. Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)</p> <p>P35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente? P36. 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.)</p>

Nota. (Pérez & Nogareda, 2012)

Tabla 6*Factor Variedad / Contenido de Trabajo VC*

VARIEDAD / CONTENIDO DE TRABAJO VC	
Definición	Preguntas del cuestionario
Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.	<p>37. El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?</p> <p>P38. En general ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?</p> <p>P39. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?</p> <p>P40. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...?</p> <p>P40 a. Tus superiores</p> <p>P40 b. Tus compañeros de trabajo</p> <p>P40 c. El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)</p> <p>P40 d. Tu familia y tus amistades</p>

Nota. (Pérez & Nogareda, 2012)**Tabla 7***Factor Participación / Supervisión PS*

PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN PS	
Definición	Preguntas del cuestionario
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.	<p>P11. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:</p> <p>P11 a. Introducción de cambios en los equipos y materiales</p> <p>P11 b. Introducción de cambios en la manera de trabajar</p> <p>P11 c. Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios</p> <p>P11 d. Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo</p> <p>P11 e. Cambios en la dirección o entre tus superiores</p> <p>P11 f. Contratación o incorporación de nuevos empleados</p> <p>P11 g. Elaboración de las normas de trabajo</p> <p>P12. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?</p> <p>P12 a. El método para realizar el trabajo</p> <p>P12 b. La planificación del trabajo</p> <p>P12 c. El ritmo de trabajo</p> <p>P12 d. La calidad del trabajo realizado</p>

Nota. (Pérez & Nogareda, 2012)

Tabla 8*Factor Interés por el Trabajador / Compensación ITC*

INTERÉS POR EL TRABAJO / COMPENSACIÓN ITC	
Definición	Preguntas del cuestionario
<p>El interés por el trabajador 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.</p>	<p>P13. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? P13 a. Las posibilidades de formación P13 b. Las posibilidades de promoción P13 c. Los requisitos para ocupar plazas de promoción P13 d. La situación de la empresa en el mercado P41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera,...)? P42. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa? P43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es: P44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿estás satisfecho con el salario que recibes?</p>

Nota. (Pérez & Nogareda, 2012)**Tabla 9***Factor de Desempeño del Rol DR*

DESEMPEÑO DE ROL DR	
Definición	Preguntas del cuestionario
<p>Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende tres aspectos fundamentales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La claridad de rol: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, 	<p>P14. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? P14 a. Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones) P14 b. Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo) P14 c. La cantidad de trabajo que se espera que hagas P14 d. La calidad de trabajo que se espera que hagas P14 e El tiempo asignado para realizar el trabajo</p>

tiempo asignado y responsabilidad del puesto).

- El conflicto de rol: hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

- La sobrecarga de rol: se refiere a la asignación de cometidos y responsabilidades que no forman parte de las funciones del puesto de trabajo pero que se añaden a ella.

P14 f. La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)

P15. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo

P15 a. Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales

P15 b. Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos

P15 c. Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...

P15 d. Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)

P15 e. Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores

Nota. (Pérez & Nogareda, 2012)

Tabla 10

Factor Relaciones y Apoyo Social RAS

RELACIONES Y APOYO SOCIAL RAS	
Definición	Preguntas del cuestionario
<p>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.</p>	<p>P16. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con:</p> <p>P16 a. Tus jefes</p> <p>P16 b. Tus compañeros</p> <p>P16 c. Tus subordinados</p> <p>P16 d. Otras personas que trabajan en la empresa</p> <p>P17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?</p> <p>P18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:</p> <p>P18 a. Los conflictos interpersonales</p> <p>P18 b. Las situaciones de violencia física</p> <p>P18 c. Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)</p> <p>P18 d. Las situaciones de acoso sexual</p> <p>P19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:</p> <p>P19 a. Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema</p> <p>P19 b. Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema</p>

- P19 c. Tiene establecido un procedimiento formal de actuación
 P19 d. no lo sé
 P20. En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría.....)

Nota. (Pérez & Nogareda, 2012)

2.3.3.2 Método de evaluación de los factores de riesgo psicosocial propuesto por Ministerio del Trabajo MDT Ecuador

El método de evaluación propuesto por el Ministerio de Trabajo Ecuador se basa en un cuestionario que consta de 58 preguntas, está dirigido a personas naturales y jurídicas, empresas públicas y privadas, instituciones e instancias públicas con más de 10 trabajadores y/o servidores, dando como resultado la evaluación de 8 factores de riesgo psicosocial. Las preguntas del cuestionario contienen opciones de respuesta en una escala Likert que va desde completamente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, poco de acuerdo y en desacuerdo, a cada opción de respuesta se le asigna una puntuación de 1 a 4 de la siguiente manera (Ministerio del Trabajo, 2018):

Tabla 11

Opciones de respuesta del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial MDT

Opción de respuesta	Puntuación
Completamente de Acuerdo	4
Parcialmente de Acuerdo	3
Poco de Acuerdo	2
En desacuerdo	1

Nota. (Ministerio del Trabajo, 2018)

Para la determinación del nivel de riesgo, el método propone realizar una sumatoria simple de la puntuación obtenida de las preguntas que integran cada factor, posteriormente se obtiene el promedio por factor, este valor es comparado con los valores establecidos en la tabla 12, lo que permite clasificar en los rangos bajo, medio y alto de exposición a cada uno de los factores de riesgo psicosocial (Ministerio del Trabajo, 2018):

Tabla 12

Nivel de Riesgo por factor psicosocial

Dimensión	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo Alto
Carga y ritmo de trabajo	13 al 16	8 a 12	4 a 7
Desarrollo de competencias	13 al 16	8 a 12	4 a 7
Liderazgo	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Margen de acción y control	13 al 16	8 a 12	4 a 7
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, 2018)

En las siguientes tablas se asocian cada una de las preguntas del cuestionario a los 8 factores de riesgo psicosocial que identifica el método MDT Ecuador.

Tabla 13

Factor Carga y ritmo de trabajo

CARGA Y RITMO DE TRABAJO	
Definición	Preguntas del cuestionario
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.	<p>P01. Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes).</p> <p>P02. Decido el ritmo de trabajo en mis actividades.</p> <p>P03. Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés.</p> <p>P04. Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral.</p>

Nota. (Ministerio del Trabajo, 2018)

Tabla 14

Factor Desarrollo de competencias

DESARROLLO DE COMPETENCIAS	
Definición	Preguntas del cuestionario
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.	<p>P05. Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado.</p> <p>P06. En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo.</p> <p>P07. En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas.</p> <p>P08. En mi trabajo se evalúa objetivamente y periódicamente las actividades que realizo.</p>

Nota. (Ministerio del Trabajo, 2018)

Tabla 15

Factor Liderazgo

LIDERAZGO	
Definición	Preguntas del cuestionario
Por liderazgo se entiende las características personales y habilidades para dirigir,	<p>P09. En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos.</p>

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.	P10. Mi jefe inmediato está dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo.
	P11. Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades.
	P12. Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar.
	P13. Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo.
	P14. Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos.

Nota. (Ministerio del Trabajo, 2018)

Tabla 16

Factor Margen de acción y control

MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL	
Definición	Preguntas del cuestionario
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)	<p>P15. En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión.</p> <p>P16. Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas.</p> <p>P17. Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones.</p> <p>P18. Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo</p>

Nota. (Ministerio del Trabajo, 2018)

Tabla 17

Factor Organización del trabajo

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	
Definición	Preguntas del cuestionario
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.	<p>P19. Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión.</p> <p>P20. En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores.</p> <p>P21. En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas.</p> <p>P22. En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos.</p>

P23. Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables.

P24. Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo.

Nota. (Ministerio del Trabajo, 2018)

Tabla 18

Factor Recuperación

RECUPERACIÓN	
Definición	Preguntas del cuestionario
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.	P25. Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades. P26. En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía. P27. En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo. P28. Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales. P29. Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo.

Nota. (Ministerio del Trabajo, 2018)

Tabla 19

Factor Soporte y apoyo

SOPORTE Y APOYO	
Definición	Preguntas del cuestionario
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.	P30. El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas. P31. En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas. P32. En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad. P33. En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero. P34. En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación

Nota. (Ministerio del Trabajo, 2018)

Tabla 20*Factor Otros puntos importantes*

OTROS PUNTOS IMPORTANTES	
Definición	Preguntas del cuestionario
<p>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.</p> <p>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 maliciosas para humillar o desestabilizar a un individuo o a grupos de trabajadores y/o servidores de carácter instrumental o finalista.</p> <p>Acoso Sexual: el acoso sexual pone en manifiesto las insinuaciones sexuales no deseadas que afectan la integridad física, psicológica y moral de las/los trabajadoras y/o servidor.</p> <p>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</p>	<p>P35. En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan.</p> <p>P38. Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades.</p> <p>P53. En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual.</p> <p>P56. 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.</p> <p>P41. Considero que mi trabajo está libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño.</p> <p>P50. Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.</p> <p>P43. En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral.</p> <p>P48. Mi trabajo está libre de acoso sexual.</p> <p>P36. Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo.</p> <p>P45. Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando.</p> <p>P51. Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal.</p> <p>P55. Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo.</p>

alaba y se recompensa a la gente por trabajar en exceso, esto casi nunca suele pasar con otras adicciones.

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.

Doble presencia (laboral - familiar): la doble presencia se refiere a las demandas conflictivas entre el trabajo y vida personal/familiar.

Estabilidad laboral y emocional: este factor considera la precarización laboral, incertidumbre de futuro laboral, falta de motivación o descontento en el trabajo.

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.

P57. Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros).

P40. Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad.

P47. 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.

P46. Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo.

P49. En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales.

P37. En mi trabajo existe un buen ambiente laboral.

P39. En mi trabajo me siento aceptado y valorado.

P42. Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo.

P52. Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución.

P54. Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación.

P44. Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental.

P58. Considero que me encuentro física y mentalmente saludable.

Nota. (Ministerio del Trabajo, 2018)

Capítulo 3

Diseño Metodológico

3.1 Enfoque de la Investigación

Tanto la Nota Técnica de Prevención 926: Método de Evaluación Factores Psicosociales F-Psico como el método de evaluación del Ministerio del Trabajo Ecuador, están definidos con indicadores cuantitativos y cualitativos para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial, por lo que el enfoque de la investigación se determinó como mixto (Cualitativo- Cuantitativo).

3.2 Diseño de la Investigación

La investigación fue considerada como no experimental porque no fueron manipuladas las variables, sino se observaron fenómenos en su entorno cotidiano. Esto significa que estuvo basado en la observación sin intervención, seguidos de un análisis de los datos.

3.3 Tipo de investigación

3.3.1 Investigación Descriptiva

Al ser descriptiva permitió desarrollar una categorización de las características del fenómeno de estudio, en este caso los factores de riesgo psicosocial y su relación a partir de la aplicación de los cuestionarios de los métodos F-Psico y del Ministerio del Trabajo Ecuador, en el contexto de una empresa pública.

3.3.2 Bibliográfica – Documental

Con el fin de conocer o deducir enfoques, teorías, conceptos que contribuyeron al desarrollo del presente estudio, la investigación tuvo la modalidad bibliográfica – documental, para lo cual se consultó esencialmente el criterio de varios autores en base al fenómeno de estudio, criterios que sirvieron para desarrollar el componente teórico.

3.3.3 De Campo

Para el proceso de estudio la investigadora acudió al lugar en donde se producen los hechos, para interactuar y recabar datos aplicando el cuestionario de la NTP 926 y el cuestionario propuesto por el Ministerio de Trabajo Ecuador, cuestionarios que fueron entregados físicamente a cada uno de los trabajadores, lo que sirvió para la determinación de los factores de riesgo psicosocial evaluados como más problemáticos para salud de los trabajadores.

3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario de 89 preguntas, la NTP 926 y un cuestionario de 58 preguntas de Ministerio del Trabajo Ecuador, cuyos indicadores permitieron realizar la identificación de los factores de riesgo psicosocial, presentes en el personal de la Dirección Comercial de la EP EMAPAR.

3.5 Técnicas para el procesamiento e interpretación de datos

La NTP 926, establece un cuestionario de 89 preguntas, instrumento que fue aplicado a los 26 trabajadores de la Dirección Comercial de la EP EMAPAR, en el contexto de estudio, después estos datos fueron procesados usando una Aplicación Informática para la Prevención (AIP), propia del método y los resultados fueron expuestos mediante elementos de tipo descriptivo con su posterior análisis. Por otra parte, los datos procedentes de la aplicación del cuestionario de 58 preguntas del Ministerio del Trabajo, fueron procesados a través del Microsoft Excel, lo que permitió obtener el nivel de valoración de los factores de riesgo psicosocial evaluados. Con estos resultados se determinó los factores de riesgo psicosocial evaluados como más problemáticos para los trabajadores, lo que permitió realizar las propuestas de las medidas preventivas, para el control de estos factores.

3.6 Población y Muestra

3.6.1 Población

La población de estudio estuvo constituida por 26 trabajadores de la Dirección Comercial de la EP EMAPAR, distribuidos en los siguientes puestos de trabajo: Director, Jefe de atención al cliente, Asistente de atención al cliente, Inspector de servicios, Jefe de catastro y medición, Analista de catastro y medición, Asistente de medición, Asistente de catastro, Auxiliar de catastro y auxiliar comercial.

3.6.2 Tamaño de la Muestra

Para el desarrollo del presente estudio se tomó en cuenta el total de la población, es decir, los 26 trabajadores de la Dirección Comercial de la EP EMAPAR.

Capítulo 4

Análisis y Discusión de los Resultados

4.1 Proceso de identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial

El proceso de identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de la Dirección Comercial de la EP EMAPAR, fue realizado en las siguientes etapas:

Etapa I preparación y socialización de los métodos de identificación y evaluación: se realizó una reunión con todos los involucrados en el proceso, en la cual se dio a conocer las características de los métodos utilizados, estableciendo la fecha de aplicación de los cuestionarios y el tiempo necesario para la contestación de los mismos, aparte de seleccionar el lugar adecuado para la realización de esta actividad.

Etapa II aplicación de los cuestionarios: para garantizar que los datos obtenidos del proceso de evaluación fueran válidos y fiables, se constató que la participación de los trabajadores fuera de más del 60% de la población de estudio, destacando que no se solicitó ningún tipo de identificación al personal evaluado, asegurando con esto la confidencialidad del proceso, el tiempo aproximado en culminar con esta etapa fue de 90 minutos.

Fase III informatización de los datos: el método F-Psico presenta una Aplicación Informática para la Prevención AIP, mediante la cual se informatizaron los datos obtenidos en la etapa anterior, por otro lado, el método del MDT Ecuador presenta una herramienta para la tabulación de los mismos en Microsoft Excel, en el desarrollo de esta etapa se garantizó la confidencialidad en el proceso de introducción de datos a las aplicaciones.

Fase IV elaboración del informe de resultados del proceso de evaluación: una vez informatizados los datos, se obtuvo los correspondientes resultados, para el posterior análisis de los mismos, identificando con esto los factores de riesgo psicosocial, que puedan estar afectando la salud física y mental de los trabajadores de la Dirección Comercial de la EP EMAPAR.

Fase V elaboración de la propuesta de la actividad preventiva: con los resultados de la evaluación, se procedió a desarrollar un plan de acción con el fin de establecer las medidas de prevención e intervención para aquellos factores de riesgo psicosocial que fueron evaluados con un nivel de exposición alto y que pueden afectar el bienestar de los trabajadores.

4.2 La Nota Técnica de Prevención 926: Método de Evaluación Factores Psicosociales F-Psico

Para la aplicación del método F-Psico se utilizó un cuestionario que consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de tal forma que el número asciende a 89 preguntas, que ofrecen información sobre 9 factores de riesgo psicosocial, cuestionario que fue aplicado a los 26 trabajadores de la Dirección Comercial de la EP EMAPAR, teniendo una tasa de participación del 100%.

4.2.1 Resultados de la aplicación del cuestionario presentado en la Nota Técnica de Prevención 926: Método de Evaluación Factores Psicosociales F-Psico

Una vez informatizados los datos obtenidos de la aplicación del cuestionario a los 26 trabajadores de la Dirección Comercial, la AIP F-Psico versión 4.1, generó la siguiente figura que representa el resultado global del proceso de evaluación, en la cual se aprecia el porcentaje de trabajadores en cuatro niveles de riesgo, situación adecuada, riesgo moderado, riesgo elevado y riesgo muy elevado, para cada uno de los 9 factores de riesgo psicosocial establecidos en el método.

Figura 1

Resultado global de la evaluación de los 9 factores de riesgo psicosocial



Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

En las siguientes tablas se presentan los resultados de la evaluación de los dos factores de riesgo psicosocial valorados con un nivel de riesgo muy elevado y a los cuales están expuestos más del 25% de la población de estudio:

4.2.1.1 Resultados de la evaluación Factor Carga de Trabajo CT

Tabla 21

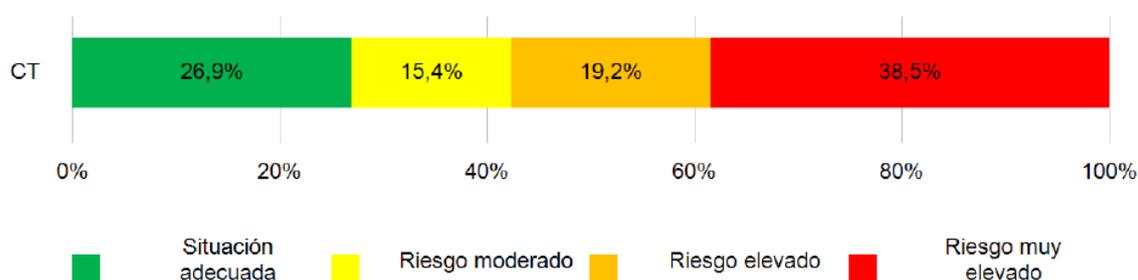
Resultados de la evaluación del factor Carga de Trabajo CT

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo Moderado	Riesgo Elevado	Riesgo Muy Elevado
7	4	5	10

Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

Figura 2

Resultados de la evaluación del factor Carga de Trabajo CT



Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

La evaluación de Carga de Trabajo se recoge en tres grandes bloques a partir de las siguientes 13 preguntas de las que se adjuntan el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

4.2.1.1.1 Presiones de tiempo

Tabla 22

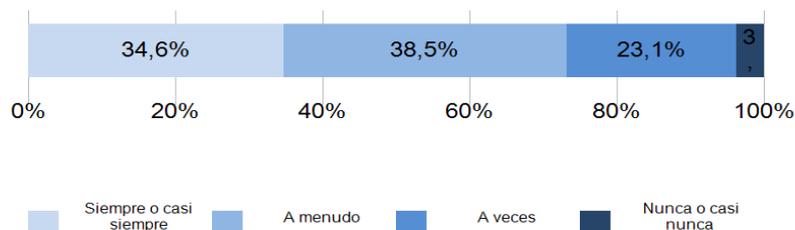
Pregunta 23. ¿El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado?

Siempre o casi siempre	34,6%
A menudo	38,5%
A veces	23,1%
Nunca o casi nunca	3,8%

Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

Figura 3

Pregunta 23. ¿El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado?



Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

Tabla 23

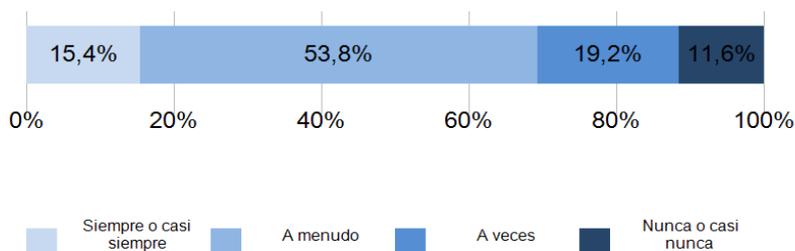
Pregunta 24. ¿La ejecución de tu tarea te impone trabajar con rapidez?

Siempre o casi siempre	15,4 %
A menudo	53,8 %
A veces	19,2 %
Nunca o casi nunca	11,6 %

Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

Figura 4

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



Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

Tabla 24

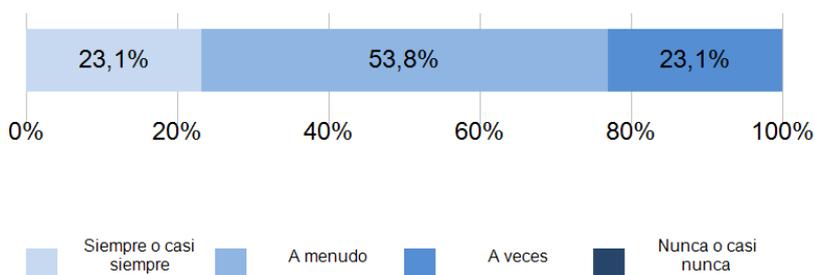
Pregunta 25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?

Siempre o casi siempre	23,1 %
A menudo	53,8 %
A veces	23,1 %
Nunca o casi nunca	0 %

Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

Figura 5

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



Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

En lo que respecta a la presión temporal, la mayoría de los empleados en la Dirección Comercial han expresado de manera significativa que con frecuencia se ven obligados a llevar a cabo sus tareas a una velocidad considerable, lo que a su vez resulta en la aceleración del ritmo de trabajo.

4.2.1.1.2 Esfuerzo de atención

Tabla 25

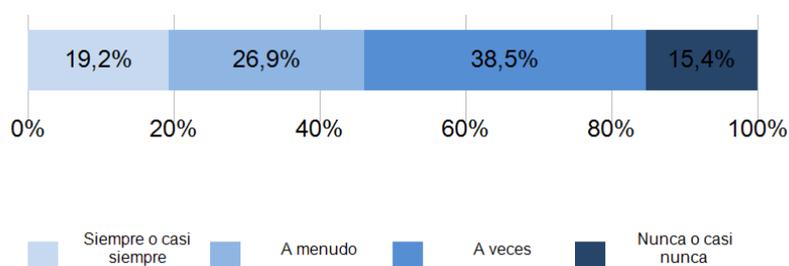
Pregunta 21. A lo largo de la jornada, ¿cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo (de forma que te impida hablar, desplazarte o, simplemente, pensar en cosas ajenas a tu tarea)? (Sólo a título descriptivo)

Siempre o casi siempre	19,2 %
A menudo	26,9 %
A veces	38,5 %
Nunca o casi nunca	15,4 %

Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

Figura 6

Pregunta 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)? (Sólo a título descriptivo)



Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

Tabla 26

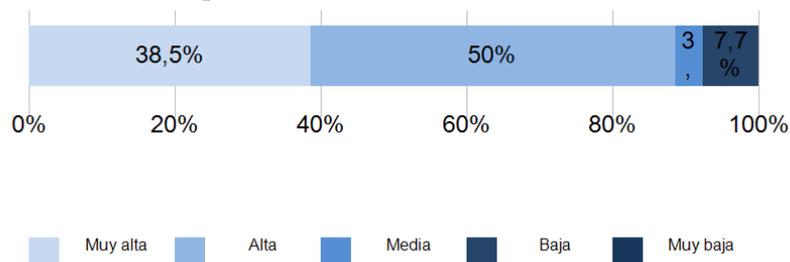
Pregunta 22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo? (Sólo a título descriptivo)

Muy alta	38,5 %
Alta	50 %
Media	3,8 %
Baja	7,7 %
Muy baja	0%

Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

Figura 7

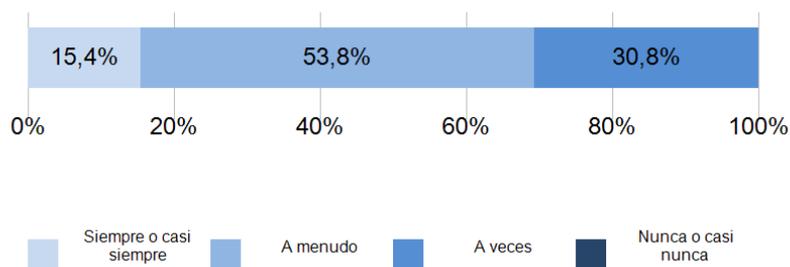
Pregunta 22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo? (Sólo a título descriptivo)



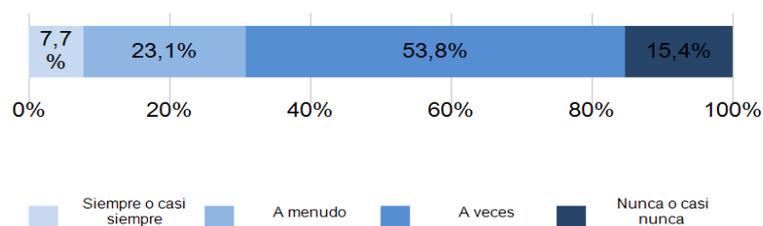
Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

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

Siempre o casi siempre	15,4 %
A menudo	53,8 %
A veces	30,8 %
Nunca o casi nunca	0 %

*Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)***Figura 8***Pregunta 27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?**Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)***Tabla 28***Pregunta 30. En tu trabajo, ¿tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista?*

Siempre o casi siempre	7,7 %
A menudo	23,1 %
A veces	53,8 %
Nunca o casi nunca	15,4 %

*Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)***Figura 9***Pregunta 30. En tu trabajo, ¿tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista?**Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)***Tabla 29***Pregunta 31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?*

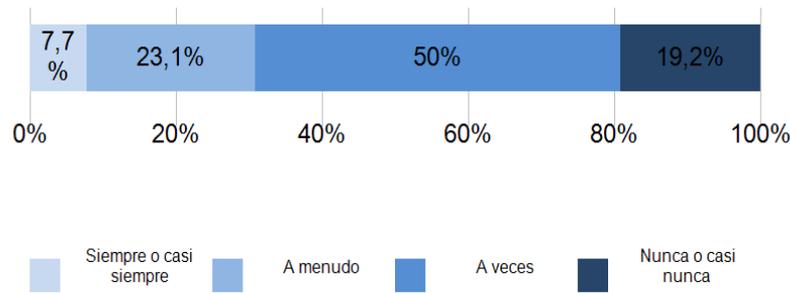
Siempre o casi siempre	7,7 %
A menudo	23,1 %

A veces	50 %
Nunca o casi nunca	19,2 %

Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

Figura 10

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



Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

Tabla 30

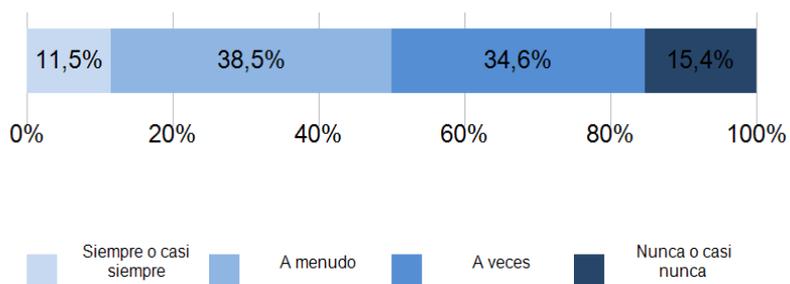
Pregunta 32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

Siempre o casi siempre	11,5 %
A menudo	38,5 %
A veces	34,6 %
Nunca o casi nunca	15,4 %

Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

Figura 11

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



Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

En relación al esfuerzo de atención, los trabajadores de la Dirección Comercial, manifestaron en mayor porcentaje, que deben tener una alta y exhaustiva atención al momento de realizar las actividades laborales, aparte de que realizan varias tareas al mismo tiempo y que no existe una planificación de trabajo adecuada debido a que la cantidad de trabajo a menudo es irregular e imprevisible.

4.2.1.1.3 Cantidad y dificultad de la tarea

Tabla 31

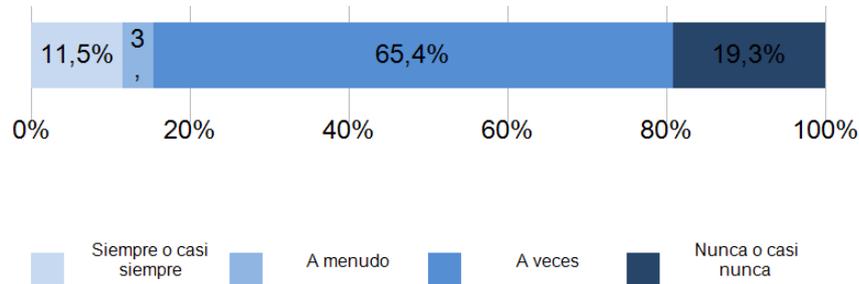
Pregunta 4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?

Siempre o casi siempre	11,5 %
A menudo	3,8 %
A veces	65,4 %
Nunca o casi nunca	19,3 %

Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

Figura 12

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



Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

Tabla 32

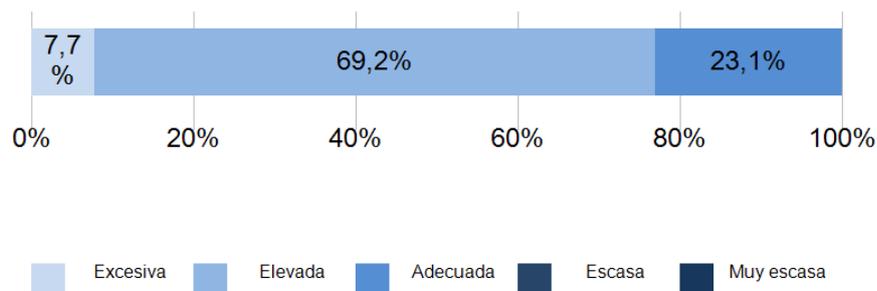
Pregunta 26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:

Excesiva	7,7 %
Elevada	69,2 %
Adecuada	23,1 %
Escasa	0 %
Muy escasa	0 %

Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

Figura 13

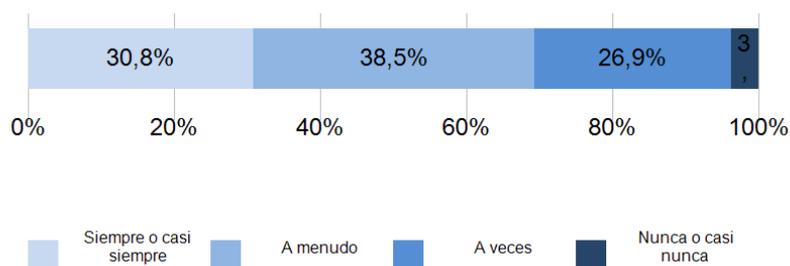
Pregunta 26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:



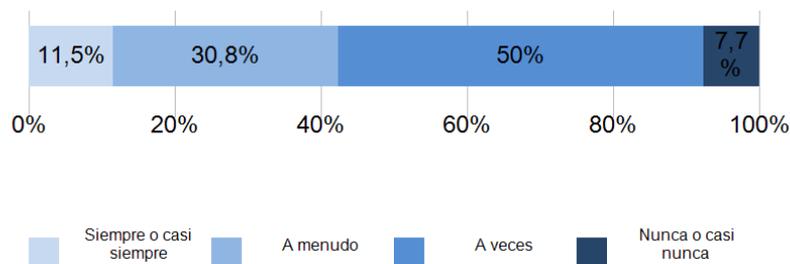
Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

Tabla 33*Pregunta 28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?*

Siempre o casi siempre	30,8 %
A menudo	38,5 %
A veces	26,9 %
Nunca o casi nunca	3,8 %

*Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)***Figura 14***Pregunta 28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?**Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)***Tabla 34***Pregunta 29. En tu trabajo, ¿tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?*

Siempre o casi siempre	11,5 %
A menudo	30,8 %
A veces	50 %
Nunca o casi nunca	7,7 %

*Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)***Figura 15***Pregunta 29. En tu trabajo, ¿tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?**Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)*

En cuanto a la cantidad y complejidad de las tareas, los empleados de la Dirección Comercial han expresado en su mayoría que la carga de trabajo que enfrentan es significativamente alta. Como resultado, en ocasiones se ven en la necesidad de realizar horas extras o llevar trabajo a sus hogares.

4.2.1.2 Resultados de la evaluación del factor Participación / Supervisión PS

Tabla 35

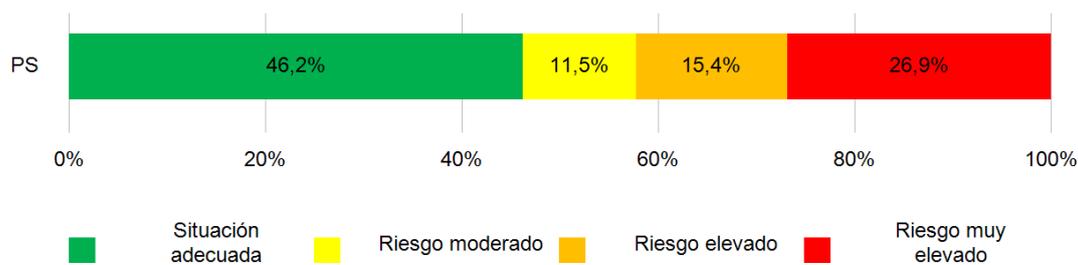
Resultados de la evaluación del factor Participación / Supervisión PS

N° de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo Moderado	Riesgo Elevado	Riesgo Muy Elevado
12	3	4	7

Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

Figura 16

Resultados de la evaluación del factor Participación / Supervisión PS



Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

La evaluación de Participación / Supervisión se hace a partir de las siguientes 11 preguntas, de las que se adjunta el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

Tabla 36

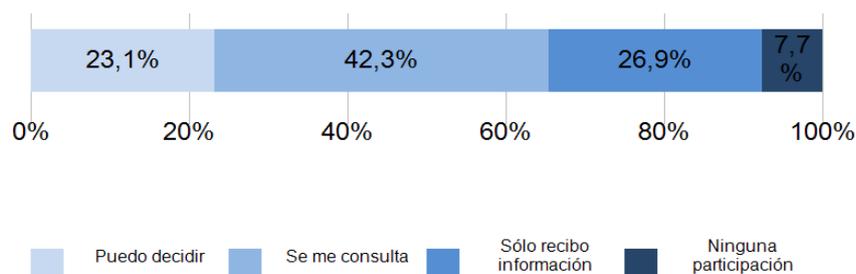
Pregunta 11a. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en los equipos y materiales?

Puedo decidir	23,1 %
Se me consulta	42,3 %
Sólo recibo información	26,9 %
Ninguna participación	7,7 %
Puedo decidir	23,1 %

Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

Figura 17

Pregunta 11a. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en los equipos y materiales?



Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

Tabla 37

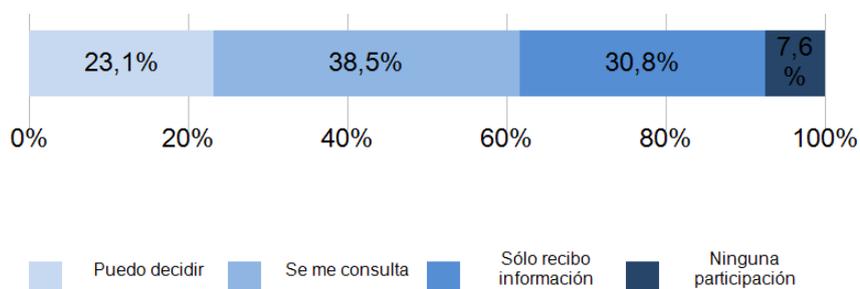
Pregunta 11b. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en la manera de trabajar?

Puedo decidir	23,1 %
Se me consulta	38,5 %
Sólo recibo información	30,8 %
Ninguna participación	7,6 %
Puedo decidir	23,1 %

Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

Figura 18

Pregunta 11b. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en la manera de trabajar?



Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

Tabla 38

Pregunta 11c. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios?

Puedo decidir	26,9 %
Se me consulta	26,9 %
Sólo recibo información	30,8 %
Ninguna participación	15,4 %
Puedo decidir	26,9 %

Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

Figura 19

Pregunta 11c. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios?



Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

Tabla 39

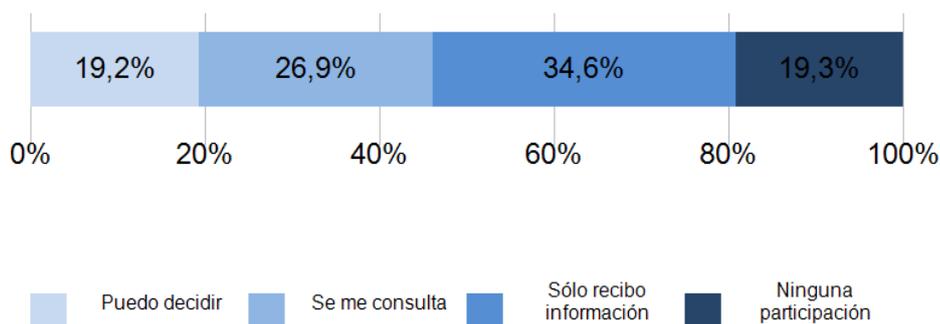
Pregunta 11d. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo?

Puedo decidir	19,2 %
Se me consulta	26,9 %
Sólo recibo información	34,6 %
Ninguna participación	19,3 %
Puedo decidir	19,2 %

Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

Figura 20

Pregunta 11d. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo?



Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

Tabla 40

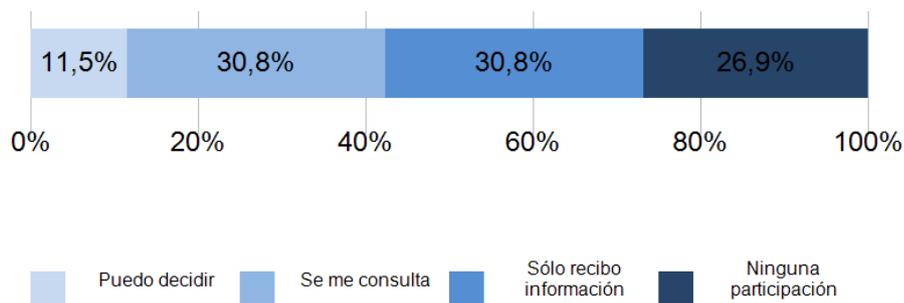
Pregunta 11e. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: cambios en la dirección o entre tus superiores?

Puedo decidir	11,5 %
Se me consulta	30,8 %
Sólo recibo información	30,8 %
Ninguna participación	26,9 %
Puedo decidir	11,5 %

Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

Figura 21

Pregunta 11e. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: cambios en la dirección o entre tus superiores?



Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

Tabla 41

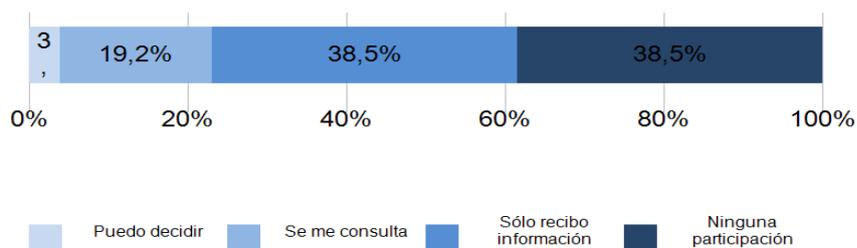
Pregunta 11f. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: contratación o incorporación de nuevos empleados?

Puedo decidir	3,8 %
Se me consulta	19,2 %
Sólo recibo información	38,5 %
Ninguna participación	38,5 %
Puedo decidir	3,8 %

Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

Figura 22

Pregunta 11f. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: contratación o incorporación de nuevos empleados?



Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

Tabla 42

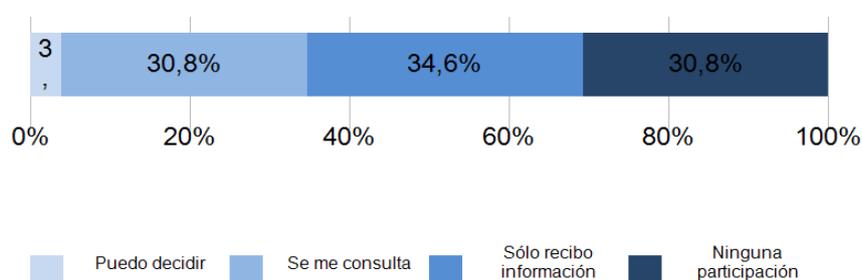
Pregunta 11g. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: elaboración de las normas de trabajo?

Puedo decidir	3,8 %
Se me consulta	30,8 %
Sólo recibo información	34,6 %
Ninguna participación	30,8 %
Puedo decidir	3,8 %

Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

Figura 23

Pregunta 11g. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: elaboración de las normas de trabajo?



Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

Tabla 43

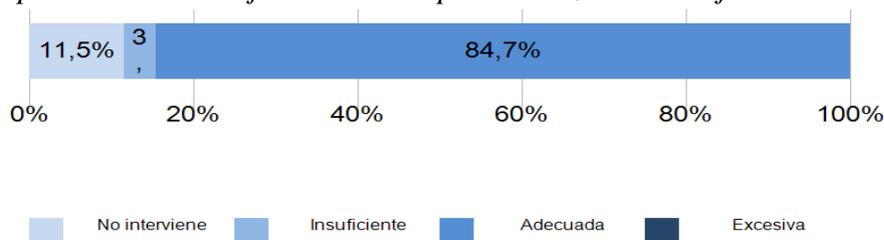
Pregunta 12a. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El método para realizar el trabajo

No interviene	11,5 %
Insuficiente	3,8 %
Adecuada	84,7 %
Excesiva	0 %

Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

Figura 24

Pregunta 12a. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El método para realizar el trabajo



Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

Tabla 44

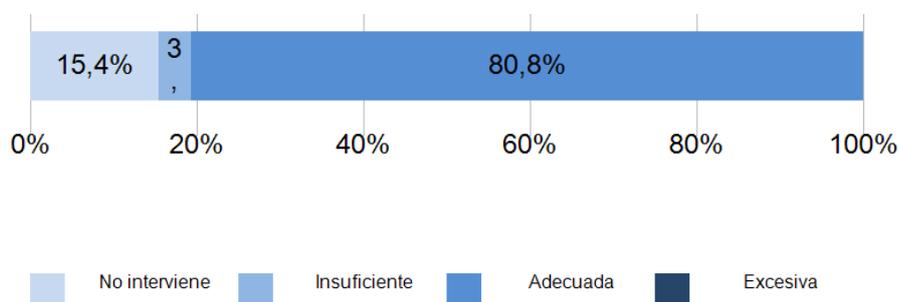
Pregunta 12b - ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La planificación del trabajo

No interviene	15,4 %
Insuficiente	3,8 %
Adecuada	80,8 %
Excesiva	0 %

Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

Figura 25

Pregunta 12b - ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La planificación del trabajo



Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

Tabla 45

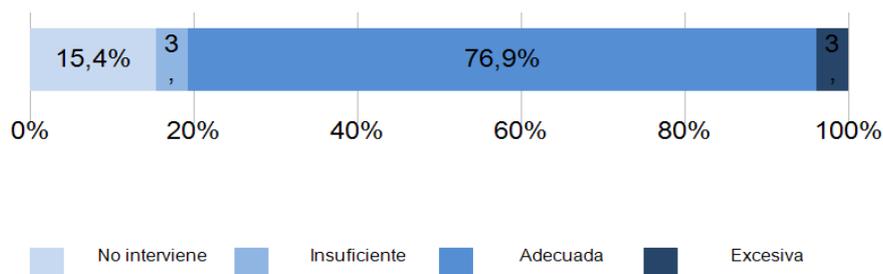
Pregunta 12c. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El ritmo de trabajo

No interviene	15,4 %
Insuficiente	3,8 %
Adecuada	76,9 %
Excesiva	3,9 %

Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

Figura 26

Pregunta 12c. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El ritmo de trabajo



Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

Tabla 46

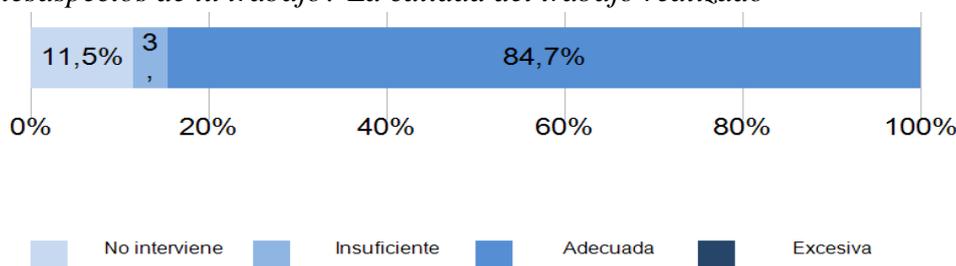
Pregunta 12d. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La calidad del trabajo realizado

No interviene	11,5 %
Insuficiente	3,8 %
Adecuada	84,7 %
Excesiva	0 %

Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

Figura 27

Pregunta 12d. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La calidad del trabajo realizado



Nota. (Informe de evaluación AIP F-Psico 4.1)

En lo que concierne al aspecto de participación y supervisión, los empleados pertenecientes a la Dirección Comercial han comunicado la falta de una participación adecuada en diversas áreas cruciales. Estas incluyen la formulación de nuevos servicios, la reestructuración de los departamentos de trabajo, la integración de nuevos miembros al equipo y la definición de normativas laborales.

4.3 Aplicación del método de evaluación de los factores de riesgo psicosocial propuesto por el Ministerio del Trabajo MDT Ecuador

Para la aplicación del método propuesto por el MDT Ecuador se utilizó un cuestionario que consta de 58 preguntas cortas tipo Likert, cuyas opciones de respuesta van desde completamente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, poco de acuerdo y en desacuerdo, a cada opción de respuesta se le asignó una puntuación de 1 a 4, el cuestionario ofrece información sobre 8 factores de riesgo psicosocial y fue aplicado a los 26 trabajadores de la Dirección Comercial de la EP EMAPAR.

Para determinar el nivel de riesgo por factor, se realizó una sumatoria simple de la puntuación obtenida en las respuestas de las preguntas que integran cada factor y posteriormente se obtuvo el promedio por factor, este valor fue comparado con los rangos preestablecidos en el método, determinando así un nivel de exposición alto, medio o bajo para cada uno de los factores de riesgo psicosocial.

4.3.1 Resultados de la aplicación del cuestionario propuesto por el MDT Ecuador para la determinación de la exposición a los factores de riesgo psicosocial

En las siguientes tablas se muestran los resultados obtenidos de las 58 preguntas relacionadas a los 8 factores de riesgo psicosocial, con la finalidad de identificar específicamente aquellos factores pueden afectar la salud de los 26 trabajadores de la Dirección Comercial de la EP EMAPAR.

Tabla 47

Resultados de la evaluación del factor 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	2	3	1	1	7
CUESTIONARIO 2	2	2	2	2	8
CUESTIONARIO 3	3	2	2	3	10
CUESTIONARIO 4	1	3	3	1	8
CUESTIONARIO 5	1	1	1	1	4
CUESTIONARIO 6	2	2	2	2	8
CUESTIONARIO 7	2	3	1	3	9
CUESTIONARIO 8	1	1	1	1	4
CUESTIONARIO 9	3	2	3	1	9
CUESTIONARIO 10	2	3	2	3	10
CUESTIONARIO 11	2	2	2	2	8
CUESTIONARIO 12	1	1	1	1	4
CUESTIONARIO 13	3	2	2	1	8
CUESTIONARIO 14	2	2	2	2	8
CUESTIONARIO 15	3	3	1	2	8
CUESTIONARIO 16	2	2	2	2	8
CUESTIONARIO 17	2	2	2	2	8
CUESTIONARIO 18	3	2	2	3	10
CUESTIONARIO 19	3	1	3	2	9
CUESTIONARIO 20	1	1	1	1	4
CUESTIONARIO 21	2	2	2	1	7
CUESTIONARIO 22	3	2	1	1	7
CUESTIONARIO 23	1	1	3	1	6
CUESTIONARIO 24	1	1	1	1	4
CUESTIONARIO 25	2	2	2	2	8
CUESTIONARIO 26	2	1	2	1	6
PROMEDIO					7

En la evaluación del factor Carga y Ritmo de Trabajo se obtuvo en promedio un valor de 7 puntos, lo que se interpretó como un nivel de riesgo alto para la exposición a este factor.

Tabla 48

Resultados de la evaluación del factor 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	3	3	3	3	12
CUESTIONARIO 2	4	3	2	3	12
CUESTIONARIO 3	4	2	1	1	8
CUESTIONARIO 4	4	2	1	3	10
CUESTIONARIO 5	4	4	2	3	13
CUESTIONARIO 6	4	4	4	4	16
CUESTIONARIO 7	4	4	1	2	11
CUESTIONARIO 8	4	4	2	2	12
CUESTIONARIO 9	4	3	3	2	12
CUESTIONARIO 10	4	4	2	3	13
CUESTIONARIO 11	4	4	4	4	16
CUESTIONARIO 12	4	4	3	4	15
CUESTIONARIO 13	4	4	4	4	16
CUESTIONARIO 14	4	2	2	4	12
CUESTIONARIO 15	4	4	4	4	16
CUESTIONARIO 16	4	3	1	1	9
CUESTIONARIO 17	3	4	1	1	9
CUESTIONARIO 18	3	2	2	2	9
CUESTIONARIO 19	4	4	4	4	16
CUESTIONARIO 20	4	2	2	3	11
CUESTIONARIO 21	4	3	1	2	10
CUESTIONARIO 22	4	4	3	3	14
CUESTIONARIO 23	4	4	1	1	10
CUESTIONARIO 24	4	3	1	1	9
CUESTIONARIO 25	4	2	2	2	10
CUESTIONARIO 26	4	4	1	4	13
PROMEDIO					12

En la evaluación del factor Desarrollo de competencias se obtuvo en promedio un valor de 12 puntos, lo que se interpretó como un nivel de riesgo medio para la exposición a este factor.

Tabla 49*Resultados de la evaluación del factor 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	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	2	2	2	1	1	1	9
CUESTIONARIO 2	2	2	2	2	2	2	12
CUESTIONARIO 3	1	3	4	4	2	3	17
CUESTIONARIO 4	2	2	2	1	1	1	9
CUESTIONARIO 5	2	2	2	2	2	2	12
CUESTIONARIO 6	2	2	2	2	2	2	12
CUESTIONARIO 7	1	3	2	2	2	2	12
CUESTIONARIO 8	2	3	2	1	3	2	13
CUESTIONARIO 9	2	3	3	4	4	3	19
CUESTIONARIO 10	2	2	2	1	1	1	9
CUESTIONARIO 11	2	2	2	2	2	2	12
CUESTIONARIO 12	2	3	1	1	3	1	11
CUESTIONARIO 13	2	3	1	1	3	1	11
CUESTIONARIO 14	2	2	2	1	1	1	9
CUESTIONARIO 15	2	3	1	1	3	1	11
CUESTIONARIO 16	1	1	1	4	1	1	9
CUESTIONARIO 17	1	2	2	1	1	2	9

CUESTIONARIO 18	2	3	2	1	3	2	13
CUESTIONARIO 19	2	3	1	1	3	1	11
CUESTIONARIO 20	2	2	2	1	1	1	9
CUESTIONARIO 21	2	2	3	1	1	1	10
CUESTIONARIO 22	1	3	3	3	3	2	15
CUESTIONARIO 23	1	1	1	2	1	1	7
CUESTIONARIO 24	1	1	3	1	2	2	10
CUESTIONARIO 25	3	2	4	2	3	1	15
CUESTIONARIO 26	1	1	1	3	1	1	8
PROMEDIO							11

En la evaluación del factor Liderazgo se obtuvo en promedio un valor de 11 puntos, lo que se interpretó como un nivel de riesgo alto para la exposición a este factor.

Tabla 50*Resultados de la evaluación del factor 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	4	3	3	3	13
CUESTIONARIO 2	3	4	4	3	14
CUESTIONARIO 3	4	4	3	4	15
CUESTIONARIO 4	2	4	4	4	14
CUESTIONARIO 5	4	4	4	4	16
CUESTIONARIO 6	4	4	4	4	16
CUESTIONARIO 7	2	4	4	3	13
CUESTIONARIO 8	2	2	2	2	8
CUESTIONARIO 9	3	3	4	4	14
CUESTIONARIO 10	4	4	4	4	16
CUESTIONARIO 11	3	4	3	4	14
CUESTIONARIO 12	3	4	3	3	13
CUESTIONARIO 13	3	4	4	3	14
CUESTIONARIO 14	3	4	4	4	15
CUESTIONARIO 15	4	4	4	4	16
CUESTIONARIO 16	2	2	2	2	8
CUESTIONARIO 17	3	3	3	3	12
CUESTIONARIO 18	2	2	2	2	8
CUESTIONARIO 19	4	4	4	4	16
CUESTIONARIO 20	2	2	2	2	8
CUESTIONARIO 21	2	3	2	3	10
CUESTIONARIO 22	2	2	2	3	9
CUESTIONARIO 23	3	4	3	3	13
CUESTIONARIO 24	3	4	3	3	13
CUESTIONARIO 25	3	4	3	3	13
CUESTIONARIO 26	3	4	2	2	11
PROMEDIO					13

En la evaluación del factor Margen de acción y control se obtuvo en promedio un valor de 13 puntos, lo que se interpretó como un nivel de riesgo bajo para la exposición a este factor.

Tabla 51*Resultados de la evaluación del factor Organización del trabajo*

5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO							
En desacuerdo=1							
Poco de acuerdo= 2							
Parcialmente de acuerdo=3							
Completamente de acuerdo=4							
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	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	3	3	3	18
CUESTIONARIO 2	3	2	2	1	1	1	10
CUESTIONARIO 3	3	2	2	2	2	2	13
CUESTIONARIO 4	2	1	3	1	1	1	9
CUESTIONARIO 5	2	2	2	2	2	2	12
CUESTIONARIO 6	3	2	2	1	1	1	10
CUESTIONARIO 7	1	1	1	2	3	2	10
CUESTIONARIO 8	2	2	2	2	2	2	12
CUESTIONARIO 9	3	2	2	1	1	1	10
CUESTIONARIO 10	3	3	2	1	1	1	11
CUESTIONARIO 11	3	3	2	1	1	1	11
CUESTIONARIO 12	3	2	2	1	1	1	10
CUESTIONARIO 13	2	2	2	2	2	2	12
CUESTIONARIO 14	2	1	3	1	1	1	9
CUESTIONARIO 15	3	3	2	1	1	1	11

CUESTIONARIO 16	2	2	2	2	2	2	2	12
CUESTIONARIO 17	2	1	3	1	1	1	1	9
CUESTIONARIO 18	2	2	2	2	2	2	2	12
CUESTIONARIO 19	3	3	2	1	1	1	1	11
CUESTIONARIO 20	2	1	3	1	1	1	1	9
CUESTIONARIO 21	3	2	2	1	1	1	1	10
CUESTIONARIO 22	2	2	3	2	2	2	1	12
CUESTIONARIO 23	2	2	2	2	2	2	2	12
CUESTIONARIO 24	2	2	2	2	2	2	2	12
CUESTIONARIO 25	1	1	1	2	3	2	2	10
CUESTIONARIO 26	2	2	2	2	2	2	2	12
PROMEDIO								11

En la evaluación del factor Organización del trabajo se obtuvo en promedio un valor de 11 puntos, lo que se interpretó como un nivel de riesgo alto para la exposición a este factor.

Tabla 52*Resultados de la evaluación del factor 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
CUESTIONARIO 1	3	3	3	3	3	15
CUESTIONARIO 2	4	3	3	4	4	18
CUESTIONARIO 3	3	3	3	3	3	15
CUESTIONARIO 4	3	3	4	3	3	16
CUESTIONARIO 5	3	4	4	2	4	17
CUESTIONARIO 6	4	4	4	4	4	20
CUESTIONARIO 7	3	2	1	2	4	12
CUESTIONARIO 8	3	2	3	1	3	12
CUESTIONARIO 9	3	4	4	3	3	17
CUESTIONARIO 10	3	3	3	4	4	17
CUESTIONARIO 11	3	4	4	4	4	19
CUESTIONARIO 12	3	3	3	3	3	15
CUESTIONARIO 13	3	3	3	3	3	15
CUESTIONARIO 14	2	2	2	4	2	12
CUESTIONARIO 15	4	4	4	4	4	20
CUESTIONARIO 16	2	2	2	2	2	10
CUESTIONARIO 17	4	1	1	4	4	14
CUESTIONARIO 18	2	2	2	3	2	11
CUESTIONARIO 19	4	4	4	4	4	20
CUESTIONARIO 20	3	3	3	3	3	15
CUESTIONARIO 21	3	4	4	4	4	19
CUESTIONARIO 22	4	1	3	1	4	13
CUESTIONARIO 23	4	1	4	1	3	13
CUESTIONARIO 24	2	3	3	1	3	12
CUESTIONARIO 25	3	2	2	2	2	11
CUESTIONARIO 26	4	3	1	4	4	16
PROMEDIO						15

En la evaluación del factor Recuperación se obtuvo en promedio un valor de 15 puntos, lo que se interpretó como un nivel de riesgo medio para la exposición a este factor.

Tabla 53*Resultados de la evaluación del factor 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	3	3	3	3	3	15
CUESTIONARIO 2	4	3	3	3	3	16
CUESTIONARIO 3	3	3	4	3	2	15
CUESTIONARIO 4	3	3	3	3	4	16
CUESTIONARIO 5	4	3	3	3	4	17
CUESTIONARIO 6	4	4	4	4	4	20
CUESTIONARIO 7	3	2	4	3	1	13
CUESTIONARIO 8	3	3	3	3	3	15
CUESTIONARIO 9	3	2	3	2	3	13
CUESTIONARIO 10	3	3	4	3	4	17
CUESTIONARIO 11	4	4	3	4	2	17
CUESTIONARIO 12	3	3	4	3	4	17
CUESTIONARIO 13	2	3	3	3	3	14
CUESTIONARIO 14	2	4	2	4	2	14
CUESTIONARIO 15	4	4	4	4	4	20
CUESTIONARIO 16	2	2	2	2	2	10
CUESTIONARIO 17	2	2	3	3	4	14
CUESTIONARIO 18	3	3	4	3	3	16
CUESTIONARIO 19	4	4	4	4	4	20
CUESTIONARIO 20	3	3	3	3	4	16
CUESTIONARIO 21	4	3	3	3	4	17
CUESTIONARIO 22	1	3	3	3	3	13
CUESTIONARIO 23	3	3	3	3	4	16
CUESTIONARIO 24	4	4	2	2	2	14
CUESTIONARIO 25	3	2	3	3	2	13
CUESTIONARIO 26	2	2	2	3	4	13
PROMEDIO						15

En la evaluación del factor Soporte y apoyo se obtuvo en promedio un valor de 15 puntos, lo que se interpretó como un nivel de riesgo medio para la exposición a este factor.

Tabla 54

Resultados de la evaluación del factor Otros puntos importantes (acoso discriminatorio, acoso laboral, acoso sexual, adicción al trabajo, condiciones de trabajo, doble presencia, estabilidad laboral y emocional, salud auto percibida)

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 cumpló 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	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3
CUESTIONARIO 2	3	3	3	3	4	3	2	3	
CUESTIONARIO 3	3	4	3	3	3	1	2	2	
CUESTIONARIO 4	3	1	2	2	2	2	4	2	
CUESTIONARIO 5	2	3	3	4	4	2	4	4	
CUESTIONARIO 6	4	4	4	4	4	4	4	4	
CUESTIONARIO 7	4	4	4	4	4	4	3	4	
CUESTIONARIO 8	2	4	3	3	3	3	4	3	
CUESTIONARIO 9	3	4	2	3	3	3	3	3	
CUESTIONARIO 10	3	3	3	4	3	2	4	3	
CUESTIONARIO 11	3	3	4	4	4	4	3	4	
CUESTIONARIO 12	3	3	3	4	4	4	3	3	

CUESTIONARIO 13	3	3	2	3	3	3	3	2	3
CUESTIONARIO 14	4	2	4	4	4	4	4	4	4
CUESTIONARIO 15	4	4	4	4	4	4	4	3	4
CUESTIONARIO 16	3	3	3	3	3	3	3	1	3
CUESTIONARIO 17	3	4	1	3	1	1	1	1	1
CUESTIONARIO 18	3	3	2	3	2	2	2	4	2
CUESTIONARIO 19	4	4	4	4	4	4	4	3	4
CUESTIONARIO 20	2	4	3	3	4	3	3	1	4
CUESTIONARIO 21	4	4	3	4	3	3	3	1	3
CUESTIONARIO 22	4	4	3	4	4	1	1	1	4
CUESTIONARIO 23	3	4	3	4	3	4	4	3	3
CUESTIONARIO 24	2	4	3	3	3	4	4	2	3
CUESTIONARIO 25	2	4	4	3	3	3	3	1	3
CUESTIONARIO 26	3	4	3	4	3	3	1	1	3

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	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 está 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	3	3	3	3	3	3	3
CUESTIONARIO 2	3	4	4	3	3	3	3	3
CUESTIONARIO 3	3	2	2	3	1	3	2	3
CUESTIONARIO 4	4	1	4	4	2	4	3	2
CUESTIONARIO 5	4	1	4	4	3	4	4	4
CUESTIONARIO 6	4	4	4	4	4	4	4	4
CUESTIONARIO 7	4	4	4	4	4	4	3	4
CUESTIONARIO 8	4	3	3	4	3	4	3	3
CUESTIONARIO 9	4	4	3	3	3	4	3	3
CUESTIONARIO 10	4	4	3	1	3	4	4	1
CUESTIONARIO 11	4	4	4	4	4	4	3	3
CUESTIONARIO 12	4	3	3	4	3	4	3	2

CUESTIONARIO 13	3	3	3	3	3	3	3	2	3
CUESTIONARIO 14	2	2	2	4	2	3	4	4	2
CUESTIONARIO 15	4	4	4	4	4	4	2	4	4
CUESTIONARIO 16	3	3	3	3	2	3	1	2	2
CUESTIONARIO 17	3	4	4	4	3	4	3	1	1
CUESTIONARIO 18	4	3	3	3	2	3	2	1	1
CUESTIONARIO 19	4	4	3	4	3	3	4	3	3
CUESTIONARIO 20	4	3	3	4	2	4	4	3	3
CUESTIONARIO 21	4	4	4	4	4	4	4	2	2
CUESTIONARIO 22	4	4	3	4	4	4	4	1	1
CUESTIONARIO 23	4	4	4	4	3	4	4	2	2
CUESTIONARIO 24	4	4	4	4	1	4	3	2	2
CUESTIONARIO 25	4	4	3	4	4	4	3	1	1
CUESTIONARIO 26	3	3	4	4	1	4	3	1	1

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.	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	3	3	3	3	3	3	3	3	72
CUESTIONARIO 2	4	4	4	4	3	3	3	4	79
CUESTIONARIO 3	3	3	3	3	3	3	3	3	64
CUESTIONARIO 4	4	3	2	2	4	4	2	3	66
CUESTIONARIO 5	4	4	4	4	1	4	4	4	83
CUESTIONARIO 6	4	4	4	4	4	3	3	4	94
CUESTIONARIO 7	4	4	4	4	4	4	4	4	94
CUESTIONARIO 8	4	4	4	3	4	4	4	4	83
CUESTIONARIO 9	3	4	4	3	4	4	3	4	80
CUESTIONARIO 10	4	4	4	3	2	2	3	4	75
CUESTIONARIO 11	4	4	4	4	4	4	4	4	91
CUESTIONARIO 12	4	4	4	3	4	3	3	4	82
CUESTIONARIO 13	3	4	4	4	3	3	3	3	72
CUESTIONARIO 14	4	4	3	2	3	3	3	4	77
CUESTIONARIO 15	4	4	4	4	4	4	4	4	93

CUESTIONARIO 16	2	3	2	2	3	3	3	3	63
CUESTIONARIO 17	4	4	3	1	4	3	4	4	68
CUESTIONARIO 18	4	3	3	2	3	3	2	4	66
CUESTIONARIO 19	2	3	3	3	2	3	2	4	81
CUESTIONARIO 20	4	4	4	4	4	4	3	4	82
CUESTIONARIO 21	4	4	3	3	3	2	3	4	81
CUESTIONARIO 22	4	4	4	3	1	2	4	4	79
CUESTIONARIO 23	4	4	4	3	3	2	3	4	83
CUESTIONARIO 24	4	4	3	2	1	4	4	4	76
CUESTIONARIO 25	4	4	3	3	4	3	3	3	77
CUESTIONARIO 26	4	4	3	3	1	3	3	3	69
PROMEDIO									78

En la evaluación del factor Otros puntos importantes se obtuvo en promedio un valor de 78 puntos, lo que se interpretó como un nivel de riesgo bajo para la exposición a este factor.

4.3.1.1 Resumen de los resultados de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial que propone el método MDT Ecuador

En siguiente tabla se detalla el resumen de la evaluación realizada a los 26 trabajadores de la Dirección Comercial de la EP EMAPAR, por cada factor psicosocial que propone el método del MDT Ecuador.

Tabla 55

Resumen de los resultados de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial por el método MDT Ecuador

Factor de riesgo psicosocial	Valor obtenido	Nivel de riesgo
1. Carga y ritmo de trabajo	7	Riesgo alto
2. Desarrollo de competencias	12	Riesgo medio
3. Liderazgo	11	Riesgo alto
4. Margen de acción y control	13	Riesgo bajo
5. Organización de trabajo	11	Riesgo alto
6. Recuperación	15	Riesgo medio
7. Soporte y apoyo	15	Riesgo medio
8. Otros puntos importantes	78	Riesgo bajo

4.4 Discusión de resultados

Una vez aplicados los dos métodos de evaluación propuestos para el desarrollo del presente trabajo de investigación: método F-Psico y el método del MDT Ecuador, se ha obtenido como resultado los factores de riesgo psicosocial evaluados como más desfavorables para la salud de los 26 trabajadores de la Dirección Comercial de la EP EMAPAR.

En la siguiente tabla se detallan los resultados obtenidos del proceso de evaluación de los factores de riesgo y se describe el posible origen de los mismos que nace a partir del análisis de las respuestas obtenidas en la resolución de los cuestionarios de ambos métodos. Como se detalla en la tabla existen coincidencias en los resultados de evaluación, en referencia al factor carga y ritmo de trabajo, por otra parte, el método F-Psico detectó dos factores de riesgo con exposición elevada y el método MDT detectó tres factores de riesgo con un nivel alto de exposición.

Tabla 56

Resultados obtenidos en los dos métodos de evaluación psicosocial

Método de evaluación	Factor de riesgo psicosocial más desfavorables para la salud de los trabajadores	Posible origen
F-Psico	Carga y ritmo de trabajo	- Trabajan con rapidez.
MDT Ecuador		- A menudo aceleran el ritmo de trabajo.
		- Necesitan un nivel de atención alto y exhaustivo para realizar las tareas.
		- Realizan varias tareas al mismo tiempo.

F-Psico	Participación / supervisión	<ul style="list-style-type: none"> - La planificación de trabajo es irregular e impredecible lo que genera que a menudo trabajen horas extras o lleven trabajo a la casa. - Los trabajadores no son consultados en la forma como mejorar las tareas. - Existe falta de participación en la reestructuración de departamentos, nuevos servicios, incorporación de nuevos empleados, en la elaboración de normativas internas de trabajo.
	Liderazgo	
MDT Ecuador	Organización del Trabajo	

Por otro lado, a continuación, se realiza la discusión de los resultados obtenidos en investigaciones afines al presente estudio:

Según, Lara (2018), en la investigación titulada Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial en una Empresa de Manufactura, menciona que la gestión de los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral es crucial para promover la salud y el bienestar de los trabajadores. Este estudio se enfoca en evaluar los factores presentes en una empresa de manufactura y analizar las coincidencias y discrepancias en la percepción de estos factores entre los empleados de diferentes departamentos. Los resultados del estudio revelaron una coincidencia en la identificación de factores de riesgo psicosocial, como la sobrecarga de trabajo y la falta de control sobre las tareas, en todos los departamentos. Sin embargo, se observaron discrepancias significativas en la percepción de la influencia de estos factores en la salud mental y el rendimiento laboral. Mientras que algunos departamentos consideraban que los riesgos psicosociales afectaban negativamente, otros los veían como desafíos manejables. Estas discrepancias subrayan la importancia de una comunicación efectiva y estrategias de gestión adaptadas a las necesidades de cada equipo.

Según, Benavides (2019), en el estudio Análisis Comparativo de la percepción de Riesgos Psicosociales entre generaciones en una Empresa de Tecnología, se menciona que la percepción de los riesgos psicosociales puede variar según la generación de los trabajadores. Este estudio tiene como objetivo comparar la percepción de estos factores entre diferentes generaciones en una empresa de tecnología y analizar las coincidencias y discrepancias en las preocupaciones y necesidades de cada grupo. Los resultados indicaron que, aunque todas las generaciones identificaban la falta de equilibrio entre vida laboral y personal como un factor de riesgo psicosocial, había discrepancias en la importancia asignada a otros factores. Los trabajadores más jóvenes consideraban que la falta de desarrollo profesional era un riesgo más crítico, mientras que los trabajadores mayores daban mayor importancia a la falta de apoyo de la dirección. Estas diferencias resaltan la necesidad de estrategias de gestión personalizadas según las características generacionales.

Según Balladares (2018), en el estudio análisis de la Efectividad de las Estrategias de Intervención en la Gestión de Riesgos Psicosociales en una Empresa de Manufactura, manifiesta que la implementación de estrategias de intervención adecuadas es esencial para

atenuar los riesgos psicosociales en el entorno laboral. Este estudio se enfoca en analizar la efectividad de las estrategias de intervención en la gestión de los factores de riesgo psicosocial en una empresa de manufactura y comparar las percepciones entre los trabajadores y la dirección. El análisis busca identificar las coincidencias y discrepancias en la percepción de la eficacia de las intervenciones. Los resultados de esta investigación indicaron una coincidencia en la importancia de implementar estrategias de intervención para mitigar los riesgos psicosociales en la empresa de manufactura. Sin embargo, se observaron discrepancias en cuanto a la percepción de la efectividad de estas estrategias. Mientras que algunos trabajadores reportaron mejoras en su bienestar y satisfacción laboral debido a las intervenciones, otros consideraron que las medidas no habían tenido un impacto significativo. Estas discrepancias subrayan la importancia de una evaluación constante y la adaptación de las estrategias implementadas para atender las necesidades cambiantes.

Capítulo 5

Marco Propositivo

5.1 Planificación de la Actividad Preventiva

PLANIFICACIÓN PREVENTIVA DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL



**EP EMAPAR
2023**

La gestión de los factores de riesgo psicosocial, es una herramienta de diagnóstico útil que permitió a la empresa, identificar y evaluar aquellos factores que pueden afectar la salud física, mental y social de los trabajadores, y a partir de ello, desarrollar soluciones apropiadas y específicas que se ajusten a la política general sobre salud y seguridad en la empresa. Para el desarrollo de este proceso de gestión del riesgo, se realizaron 5 etapas:



Etapa I preparación y socialización de los métodos de evaluación: se realizó una reunión con todos los involucrados en el proceso de evaluación, en la cual se dio a conocer las características de los métodos utilizados, estableciendo la fecha de aplicación de los cuestionarios y el tiempo necesario para la contestación de los mismos, aparte de seleccionar el lugar adecuado para la realización de esta actividad.



Etapa II aplicación de los cuestionarios de evaluación: para garantizar que los datos obtenidos del proceso de evaluación fueran válidos y fiables, se constató que la participación de los trabajadores fuera de más del 60% de la población de estudio, destacando que no se solicitó ningún tipo de identificación al personal evaluado, asegurando con esto la confidencialidad del proceso, el tiempo aproximado en culminar con esta etapa fue de 90 minutos.



Etapa III informatización de los datos: el método F-Psico presenta una AIP Aplicación Informática para la Prevención, mediante la cual se informatizaron los datos obtenidos en la etapa anterior, por otro lado, el método del MDT Ecuador presenta una herramienta para la tabulación de los mismos en Microsoft Excel, en el desarrollo de esta etapa se garantizó la confidencialidad en el proceso de introducción de datos a las aplicaciones.



Etapa IV elaboración del informe de resultados del proceso de evaluación: una vez informatizados los datos, se obtuvo los correspondientes resultados, para el posterior análisis de los mismos, identificando con esto los factores de riesgo psicosocial, que puedan estar afectando la salud física y mental de los trabajadores de la Dirección Comercial de la EP EMAPAR.

Con los resultados de las evaluaciones se procedió a realizar la propuesta de las medidas preventivas, siguiendo el ciclo de mejora continua: planificar, hacer, verificar y actuar.

Figura 28

Ciclo de mejora continua de las actividades preventivas



Nota. (OIT, 2012)

Es decir, después de diseñar una política de Seguridad y Salud en el Trabajo, es necesario establecer ciertas medidas organizativas. Definir responsabilidades y mecanismos de rendición de cuentas, organizar las capacitaciones apropiadas y establecer infraestructuras de documentación y comunicación para hacer que la política sea eficaz. La empresa puede entonces pasar a la implementación de la política y de las estrategias relacionadas, evaluándolas y emprendiendo acciones para hacer mejoras basadas en los resultados de la evaluación.

2. Política de prevención de los factores de riesgos

La Empresa Pública- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba EP EMAPAR tiene por misión dotar de servicio de agua potable y saneamiento ambiental, con responsabilidad social, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del Cantón Riobamba, fomentando en sus trabajadores una excelente Gestión de Seguridad, Salud y Ambiente. En el desarrollo de sus actividades, la Empresa expresa su compromiso de:

- Cumplir con la legislación vigente aplicable para la prevención de riesgos laborales, para la protección de medio ambiente y demás compromisos asumidos por las partes interesadas.
- Proporcionar recursos humanos, técnicos y económicos, para garantizar mejores condiciones de trabajo y prevenir lesiones, dolencias enfermedades e incidentes relacionados con el trabajo, mantener y mejorar el sistema de gestión de seguridad.
- Identificar, evaluar, monitorear y controlar permanentemente los riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo relacionados con sus actividades, así como los aspectos ambientales significativos.

- Optimizar y mejorar sus procesos, promover el pensamiento estratégico, basada en sus valores y orientada a la consecución de su visión organizacional.
- Convertir al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en una Cultura diaria, el mismo que tendrá un proceso de mejora continua de acuerdo a los riesgos de la EP EMAPAR.
- Documentar, difundir y hacer cumplir la Política a todo el personal de la Empresa, proveedores y contratistas.
- Aplicar medidas encaminadas a la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable, para prevenir sus consecuencias adversas.
- Respetar los derechos del personal, sus creencias o prácticas, su raza, sexo, religión, etnia o edad o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación.
- Crear espacios de participación y consulta, teniendo en cuenta las ideas de los trabajadores.

3. Consecuencias de la exposición elevada a los factores de riesgo psicosocial

En las condiciones laborales actuales, se activa los mecanismos de respuesta en los trabajadores, debido a los altos niveles de exigencias, que contrastan con la percepción de poco control sobre lo que se hace, que además se mantienen por periodos prolongados; como consecuencia, el trabajador suele no tener la oportunidad de descansar lo suficiente para que sus sistemas regresen a la normalidad. Existen síntomas físicos, psicológicos y conductuales que se manifiestan a través del tiempo. Incluso el sueño, que ayuda al cuerpo a recuperar el equilibrio necesario para un funcionamiento normal, podría verse interrumpido o perturbado por la organización del trabajo.

La siguiente tabla se muestra algunos efectos de la exposición prolongada a los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores que pueden ocasionar daños a la salud.

Tabla 57

Efectos de la exposición prolongada a los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores

Síntomas físicos	Síntomas psicológicos	Síntomas conductuales
 <ul style="list-style-type: none"> • Insomnio • Fatiga 	 <ul style="list-style-type: none"> • Ansiedad • Pérdida de la memoria 	 <ul style="list-style-type: none"> • Hipersensibilidad • Ira

- Reducción de la inmunidad ante infecciones
- Presión arterial elevada
- Dolor en el pecho
- Sed
- Trastornos de peso
- Aumento del colesterol
- Trastornos de la piel
- Dolor de espalda
- Pérdida de la libido
- Dolor de cabeza
- Confusión
- Desmotivación
- Frustración
- Deseo o necesidad de aislarse
- Inseguridad
- Pesimismo
- Depresión
- Retraimiento/comportamiento evasivo
- Propensión a arriesgarse
- Ausentismo
- Abuso de las drogas o el alcohol
- Impaciencia
- Problemas con las relaciones interpersonales
- Cambios de humor
- Juegos de azar
- Promiscuidad

Nota. (Brun, 2005)

4. Descripción de los factores de riesgo evaluados con un nivel alto de exposición

4.1 Factor de riesgo Psicosocial: Carga y Ritmo de Trabajo

Definición: Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral.

Posible origen:

Trabajar con rapidez.



A menudo aceleran el ritmo de trabajo.

Necesitan un nivel de atención alto y exhaustivo para realizar las tareas.

Realizan varias tareas al mismo tiempo.

La planificación de trabajo es irregular e impredecible.

Resultados de la evaluación:

Método F-Psico: Un 38,5% de trabajadores de la Dirección Comercial está expuesto a un nivel riesgo muy elevado.

Método del Ministerio del Trabajo Ecuador: se obtuvo en promedio un valor de 7 puntos, lo que se interpretó como un nivel de riesgo alto.

4.2 Factor de riesgo Psicosocial: Liderazgo

Definición: 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.

Posible origen:

Los trabajadores no son consultados en la forma como mejorar las tareas.



Existe falta de participación en la reestructuración de departamentos, nuevos servicios, incorporación de nuevos empleados, en la elaboración de normativas internas de trabajo.

Resultados de la evaluación:

Método del Ministerio del Trabajo Ecuador: se obtuvo en promedio un valor de 11 puntos, lo que se interpretó como un nivel de riesgo alto.

4.3 Factor de riesgo Psicosocial: Organización del trabajo

Definición: 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.

Posible origen:



Los trabajadores no son consultados en la forma como mejorar las tareas.

Existe falta de participación en la reestructuración de departamentos, nuevos servicios, incorporación de nuevos empleados, en la elaboración de normativas internas de trabajo.

Necesitan un nivel de atención alto y exhaustivo para realizar las tareas.

Realizan varias tareas al mismo tiempo.

La planificación de trabajo es irregular e impredecible.

Resultados de la evaluación:

Método del Ministerio del Trabajo Ecuador: se obtuvo en promedio un valor de 11 puntos, lo que se interpretó como un nivel de riesgo alto.

4.4 Factor de riesgo Psicosocial: Participación / Supervisión

Definición: Este factor recoge dos formas de las posibles 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.

Posible origen:



Los trabajadores no son consultados en la forma como mejorar las tareas.

Existe falta de participación en la reestructuración de departamentos, nuevos servicios, incorporación de nuevos empleados, en la elaboración de normativas internas de trabajo.

La planificación de trabajo es irregular e impredecible.

Resultados de la evaluación:

Método F-Psico: Un 26,9% de trabajadores de la Dirección Comercial está expuesto a un nivel riesgo muy elevado.

5. Medidas preventivas:

Tabla 58

Medidas preventivas

		Los trabajadores deben recibir información clara sobre la estructura, y el propósito de la empresa.
		Difundir la política de seguridad y salud en el trabajo.
Estructura y prácticas organizacionales claras		Garantizar transparencia y justicia en los procedimientos para atender las quejas.
		Asegurarse de que existan relaciones de apoyo entre los supervisores y los trabajadores.
		Ofrecer una infraestructura organizacional en la que el personal de supervisión asuma la responsabilidad de los demás trabajadores y exista un nivel apropiado de contacto.
		El conocimiento, competencias y capacidades de cada empleado deben corresponder, en la medida de lo posible, con las necesidades de cada puesto de trabajo.
Selección, formación y desarrollo apropiado del personal		Los candidatos para cada puesto de trabajo deben ser evaluados con respecto a los requisitos.
		Cuando sea necesario se debe ofrecer la formación adecuada.
		Garantizar la cantidad de personal adecuada.
		El trabajo debe corresponder con las aptitudes físicas y psicológicas del trabajador.
		Asignar tareas conforme a la experiencia y la competencia de los trabajadores.

Descripciones del puesto de trabajo	<p>Realizar una adecuada descripción del puesto de trabajo que se fundamente en una cabal comprensión de la política, los objetivos y la estrategia de la empresa; en el propósito y organización del trabajo y de los métodos de medición y evaluación del desempeño.</p>
	<p>Es importante que la gerencia y otros miembros clave del personal estén al tanto de los detalles relevantes del trabajo de sus subalternos y se aseguren de que las exigencias sean apropiadas.</p>
	<p>Asegurarse que los trabajadores comprendan correctamente su trabajo.</p>
	<p>Asegurarse de que las tareas estén claramente definidas.</p>
	<p>Asignar roles claros, evitando conflictos y ambigüedades entre estos.</p>
	<p>Ofrecer seguridad en el empleo, en la medida de lo posible.</p>
	<p>Ofrecer una retribución adecuada por el trabajo desempeñado.</p>
	<p>Proporcionar iluminación y equipo adecuados, controlando la calidad del aire, y los niveles de ruido, evitando la exposición a agentes peligrosos y tomando en cuenta medidas ergonómicas para el diseño del trabajo.</p>
	<p>Permitir el contacto social entre los trabajadores.</p>
	<p>Mantener un lugar de trabajo libre de violencia física y psicológica.</p>
Comunicación	<p>Reforzar la motivación destacando los aspectos positivos y útiles del trabajo.</p>
	<p>Permitir que los trabajadores opinen sobre cómo realizar su trabajo.</p>
	<p>Evaluar regularmente los plazos de tiempo y asignar fechas límites razonables para la entrega de trabajos.</p>
	<p>Asegurarse de que las horas de trabajo sean predecibles y razonables.</p>
Entorno social	<p>Los gerentes deben hablar con su personal, escucharlo y dejar claro que fueron escuchados.</p>
	<p>La comunicación de las expectativas laborales debe ser comprensible, consistente con la descripción del trabajo y completa. Los compromisos asumidos con el personal deben ser claros y deben respetarse.</p>
	<p>Invitar a los trabajadores a discutir cualquier conflicto entre las exigencias del trabajo y la familia.</p>
<p>Asegurarse de tener un nivel razonable de socialización y trabajo en equipo.</p>	
<p>Asegurarse de mantener el compromiso con el trabajo y con el grupo de trabajo.</p>	

Conclusiones

Se realizó el análisis de los factores de riesgo psicosocial en los 26 trabajadores de la Dirección Comercial de la EP EMAPAR, utilizando dos metodologías avaladas por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (insst) y el Ministerio de Trabajo (MDT) Ecuador, siendo estas: la Nota Técnica de Prevención NTP 926: Método de Evaluación Factores Psicosociales F-Psico, misma que se basa en la aplicación de un cuestionario de 89 preguntas de respuesta corta, ofreciendo información sobre 9 factores de riesgo, y el método de evaluación de los factores de riesgo psicosocial propuesto por el Ministerio del Trabajo MDT Ecuador, que basa su evaluación en la aplicación de un cuestionario de 58 preguntas de respuesta corta, otorgando información sobre 8 factores de riesgo. Con el análisis de los resultados de la aplicación de los cuestionarios, se obtuvo como resultado las condiciones y la organización del trabajo en la Dirección Comercial, aspectos que pueden ser considerados como el origen de la exposición a los factores de riesgo psicosocial, estos fueron: se realiza el trabajo con rapidez, a menudo se acelera el ritmo de trabajo, se necesita un nivel de atención alto y exhaustivo para realizar las tareas, se realiza varias tareas al mismo tiempo, la planificación de trabajo es irregular e impredecible lo que genera que a menudo se trabaje horas extras o se lleve trabajo a la casa, los trabajadores no son consultados en la forma como mejorar las tareas y existe falta de participación por parte de los mismos en la reestructuración de departamentos, nuevos servicios, incorporación de nuevos empleados y en la elaboración de normativas internas de trabajo.

Se evaluaron los factores de riesgo psicosocial aplicando la metodología F-Psico, mediante la cual se obtuvo que los factores con un nivel de exposición de riesgo muy elevado para los 26 trabajadores de la Dirección Comercial de la EP EMAPAR fueron: carga de trabajo con un porcentaje de exposición del 38,5% de la población de estudio, y participación/supervisión con un porcentaje de exposición del 26,9% de la población de estudio. Mientras que los resultados obtenidos de la aplicación del método de evaluación propuesto por el MDT Ecuador, que fueron: carga y ritmo de trabajo, liderazgo y organización del trabajo, con un resultado de nivel de exposición alto para los tres factores.

Se elaboró una propuesta de la planificación preventiva para los factores evaluados como más problemáticos para la salud de los 26 trabajadores, se plantearon varias acciones de prevención para aspectos como: estructura y prácticas organizacionales, selección, formación y desarrollo apropiado del personal, descripción del puesto de trabajo, comunicación y entorno social.

Recomendaciones

Se recomienda socializar con los 26 trabajadores de la Dirección Comercial, los resultados obtenidos de las evaluaciones de los factores del riesgo psicosocial, aclarando las metodologías aplicadas y enfatizando en la confidencialidad de los resultados.

Se recomienda cumplir con lo establecido en la Normativa Legal vigente, implementando la planificación de la actividad preventiva para los factores de riesgos psicosocial, en las instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores.

Se recomienda planificar reuniones mensuales, con la participación de autoridades y funcionarios de la EP EMAPAR, con el fin de analizar más detalladamente los resultados de las evaluaciones de los factores que pueden generar riesgos psicosociales y buscar oportunidades de mejora.

Se recomienda promover la participación de los trabajadores en su formación, mejorando su capacidad de respuesta en la atención al cliente ante situaciones de alto estrés, además concientizar sobre los factores de riesgo psicosocial inherentes a la actividad laboral, y mecanismos para afrontarlos de mejor manera evitando repercusiones en su bienestar físico, mental y social.

Referencias Bibliográficas

- Acuerdo Ministerial 1404. (1978). Reglamento para el funcionamiento de los servicios médicos de empresas. Ecuador: Quito: Ministerio del Trabajo y Bienestar Social.
- Brun, J. (2005). Scope of the problem. How workplace stress is shown. Booklet 1, Mental health at work. From defining to solving the problem. Quebec: Instituto de investigación Robert-Sauvé de seguridad y salud en el trabajo.
- Constitución. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Ecuador: Asamblea Nacional Constituyente.
- Cox, T. (2004). *Work-related stress, risk management and management standards*. *Work & Stress*. Obtenido de <http://www.hse.gov.uk/stress/standards/>
- Decreto Ejecutivo 2393. (1986). Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores. Ecuador: R.O. 565. Ecuador.
- EMAPAR. (09 de Agosto de 2022). Manual de clasificación y valoración de cargos de la Empresa Pública - Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba. Riobamba, Chimborazo, Ecuador: EMAPAR.
- EU-OSHA. (2023). *Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Hidalgo, D. (Septiembre de 2022). Diseño e implementación de un plan de prevención de riesgos psicosociales en el área de recursos humanos en la empresa EPMMOP de marzo a junio del 2021. Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- IESS, S. (2004). Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Guayaquil - Ecuador. Ecuador: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- Lam, C. (agosto de 05 de 2020). evaluación de los factores de riesgo psicosocial a los que podrían estar expuestos los funcionarios del Ministerio del Ambiente, aplicando la metodología de evaluación F-Psico versión 4.0 y plan de intervención. Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Internacional SEK.
- Medina, L. (2022). *Factores de Riesgo Psicosocial en México con la NOM 035*. Obtenido de Pandapé: <https://www.pandape.io/blog/factores-de-riesgo-psicosocial/>
- Ministerio del Trabajo. (Octubre de 2018). Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Ministerio del Trabajo NT 25. (27 de septiembre de 2013). Factores y riesgos laborales psicosociales: nuevos riesgos laborales emergentes e introducción a la evaluación. Quito, Pichincha, Ecuador: MDT.
- Molina, F. (01 de Julio de 2022). Identificación, evaluación y plan de intervención de riesgos psicosociales, presentes en el personal docente y administrativo de la Unidad Educativa Técnico Salesiano. Cuenca, Azuay, Ecuador: Universidad de Cuenca.
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*.
- Moreno, B., & Baez, C. (2010). Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo insst.

- Muñoz, D., Orellano, N., & Hernández Hugo. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Psicogente*, 532-544.
- Núñez, V. (13 de Septiembre de 2019). Evaluación de los factores psicosociales en el personal de emergencia del Hospital General San Francisco a través del método F-Psico versión 3.1 y propuesta de control para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores. Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Internacional SEK.
- OIT. (2012). Guía del formador SOLVE: Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo. España: Oficina Internacional del Trabajo Ginebra.
- OIT-OMS. (1984). *Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre medicina del trabajo*. Ginebra.
- Pérez, J., & Nogareda, C. (2012). NTP 926, Factores psicosociales: metodología de evaluación. España: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Proaño, J. (2021). Factores de riesgo psicosociales y desempeño laboral en los empleados de la empresa EP- EMAPA en la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Vega, S. (2015). NTP 1056. PRIMA-EF: marco europeo para la gestión del riesgo psicosocial. España: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo insst.
- WHO. (2004). Development of Environment and Health Indicators for European Union Countries: Results of a pilot study. Denmark: WHO.