



**Departamento de Posgrados
Maestría en Salud Ocupacional y
Seguridad en el Trabajo Versión III**

**EVALUACIÓN Y ELABORACIÓN DE UN
PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGO
PSICOSOCIAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO
Y CRÉDITO “SEÑOR DE GIRÓN”**

**Trabajo de graduación previo a la obtención del título de
Magister en: Salud Ocupacional y Seguridad en el
Trabajo.**

Autor: Lcdo. Luis Hermel Garzón Sánchez.

Directora: Psic Org. Mónica Rodas Tobar. Mgt.

Cuenca – Ecuador

2019

DEDICATORIA

Este trabajo dedico a mi madre Teresa Sánchez quien siempre estuvo apoyándome e impulsándome a seguir con sus buenos consejos hoy se encuentra en la gracia de Dios. A la luz de mis ojos Verónica Gabriela y a mi adorada esposa Sandra Ramón quien con su paciencia a sabido soportarme durante este camino.

Luis Hermel Garzón Sánchez

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme guiado por el sendero todo el tiempo permitiéndome llegar a la conclusión de la maestría. Quiero dejar mi sincero agradecimiento a Mónica Rodas Tobar quien me acompañó con sus conocimientos en la elaboración de este proyecto. A la Cooperativa Señor de Girón, a todos sus empleados que estuvieron predispuestos para colaborar con el mismo.

Luis Hermel Garzón Sánchez

RESUMEN

El presente proyecto tiene la finalidad de valorar los riesgos psicosociales y elaborar un programa para mitigar éstos, a los cuales están expuestos los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Girón”, encaminados a cumplir con el acuerdo del Ministerio del Trabajo Nro-MDT-2017-0082, se iniciará con la identificación de los riesgos psicosociales seguido de la aplicación de un cuestionario F-PSICO del INSHT de España finalizando con la propuesta de un plan de acción para mitigar los mismos que están causando daño psicológico a los colaboradores de la mencionada institución.

ABSTRACT

The purpose of this project is to assess the psychosocial risks that workers of Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Girón” are exposed to and to prepare a program for their mitigation, aimed at complying with the Nro-MDT -2017-0082 agreement of the Ministerio del Trabajo. The study began with the identification of psychosocial risks, followed by the application of an FPSICO questionnaire from the INSHT of Spain. The project ended with the proposal of an action plan to mitigate the risks that are causing psychological damage to the collaborators of this institution.




Translated by
Ing. Paúl Arpi

ÍNDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
CAPÍTULO I	1
Introducción	1
Datos generales de la empresa	3
Misión.	3
Visión.	3
Valores Corporativos.	3
Organigrama institucional.	4
MARCO TEÓRICO	6
1. Contexto Latino Americano.	6
1.1. Contexto Nacional.	7
1.2. Los Riesgos Laborales.	8
1.3. Factores de Riesgo Psicosocial	9
1.4. Riesgo Psicosocial	9
1.5. Clasificación de Factores de Riesgo Psicosocial.	10
a. Las relacionadas con el ambiente físico. (INSHT 2001)	11
b. Las relacionadas con la organización, contenido del trabajo, y la realización de la tarea. (INSHT 2001).....	12
c. Las relacionadas con las interacciones humanas. (INSHT 2001).....	13

1.6.	<i>Principales riesgos psicosociales.</i>	13
1.6.1.	El estrés.	14
1.6.2.	El Estrés Laboral.	17
1.6.3.	La violencia en el trabajo.	19
1.6.4.	El acoso laboral.	21
1.6.5.	El Mobbing o Acoso Moral.	22
1.6.6.	Sobrecarga emocional.	23
	<i>CAPITULO 2.</i>	26
	<i>METODOLOGÍA Y ANÁLISIS</i>	26
2.	<i>Método de evaluación de riesgos psicosociales.</i>	26
2.1.	<i>Método F-Psico.</i>	26
2.2.	<i>Valoración de Riesgo Psicosocial.</i>	30
2.2.1.	Análisis General de Perfil y Nivel Riesgo Psicosocial.	32
	<i>CAPITULO 3.</i>	56
	<i>PROPUESTA DE INTERVENCIÓN</i>	56
3.	<i>Programa psicosocial.</i>	56
3.1.	<i>Objetivo general.</i>	57
3.2.	<i>Objetivo específico.</i>	57
3.3.	<i>Alcance.</i>	57
3.4.	<i>Responsabilidades.</i>	57
3.5.	<i>Definiciones.</i>	58
3.6.	<i>Actividades.</i>	59

3.8.	<i>Conclusiones finales</i>	64
3.9.	<i>Recomendaciones</i>	65

BIBLIOGRAFÍA

<i>Bibliografía.....</i>	<i>66</i>
<i>Referencias Digitales:</i>	<i>68</i>
<i>Referencias Legales:</i>	<i>70</i>

ANEXOS

<i>Anexos 1: Acuerdo Ministerio del Trabajo. No. MDT-2017-0082.....</i>	<i>71</i>
<i>Anexo 2: Firmas de colaboradores al momento de desarrollar el cuestionario.....</i>	<i>78</i>
<i>Anexo 3: Cuestionario de evaluación de Riesgos Psicosociales</i>	<i>80</i>
<i>Anexo 4: Formato para denuncia de acoso laboral</i>	<i>89</i>
<i>Anexo 5: Acuerdo Ministerial 398 VIH-SIDA</i>	<i>90</i>

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Consecuencias biológicas del estrés.....</i>	<i>16</i>
<i>Tabla 2. Estrés: Proceso de Generación en el Ámbito Laboral</i>	<i>18</i>
<i>Tabla 3 Nivel de Riesgo de la Población Encuestada.....</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 4. Factores y Nivel de Riesgo</i>	<i>56</i>
<i>Tabla 5. Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales.....</i>	<i>62</i>
<i>Tabla 6. Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales.....</i>	<i>63</i>

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 1: Organigrama Cooperativa Señor de Girón.....</i>	<i>5</i>
<i>Gráfico 2: Perfiles de Riesgos Psicosocial Población Total.....</i>	<i>31</i>
<i>Gráfico 3: Tiempo de Trabajo</i>	<i>33</i>
<i>Gráfico 4: Factor Tiempo de Trabajo</i>	<i>33</i>
<i>Gráfico 5: Autonomía Temporal</i>	<i>34</i>
<i>Gráfico 6: Autonomía Decisional.....</i>	<i>35</i>
<i>Gráfico 7: Factor Autonomía</i>	<i>35</i>
<i>Gráfico 8: Presión de Tiempos</i>	<i>36</i>
<i>Gráfico 9: Esfuerzo de Atención</i>	<i>37</i>
<i>Gráfico 10: Intensidad de la Atención</i>	<i>37</i>
<i>Gráfico 11: Cantidad y Dificultad de la Tarea.....</i>	<i>38</i>
<i>Gráfico 12: Cantidad de Trabajo.....</i>	<i>38</i>
<i>Gráfico 13: Factor Carga de Trabajo.....</i>	<i>39</i>
<i>Gráfico 14: Naturaleza Cognitiva.</i>	<i>40</i>
<i>Gráfico 15: Naturaleza Emocional</i>	<i>40</i>
<i>Gráfico 16: Factor Demandas Psicológicas.....</i>	<i>41</i>
<i>Gráfico 17: Trabajo Rutinario.....</i>	<i>42</i>
<i>Gráfico 18: Sentido de Trabajo.</i>	<i>42</i>
<i>Gráfico 19: Contribución del Trabajo.....</i>	<i>43</i>
<i>Gráfico 20: Reconocimiento al Trabajo.....</i>	<i>43</i>
<i>Gráfico 21: Factor Variedad/Contenido de Trabajo.</i>	<i>44</i>
<i>Gráfico 22: Participación 1.</i>	<i>45</i>

Gráfico 23: Participación 2.	45
Gráfico 24: Supervisión.	46
Gráfico 25: Factor Participación y Supervisión.	46
Gráfico 26: Información Empresa/Trabajadores.	48
Gráfico 27: Facilidades para el Desarrollo Profesional.	48
Gráfico 28: Compensación.	49
Gráfico 29: Factor Interés por el Trabajador/Compensación.	49
Gráfico 30: Claridad del Rol.	50
Gráfico 31: Conflicto del Rol.	51
Gráfico 32: Factor Desempeño del Rol.	51
Gráfico 33: Apoyo Social.	53
Gráfico 34: Calidad de las Relaciones.	53
Gráfico 35: Exposición a Conflictos.	54
Gráfico 36: Gestión de la Empresa de las Situaciones de Conflicto.	54
Gráfico 37: Exposición a Discriminación.	55
Gráfico 38: Factor Relaciones y Apoyo Social.	55



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Todos los días interactuamos con otras personas, hablamos, reímos, lloramos; en definitiva, nos comunicamos, no somos una isla separada del continente, las necesidades generadas a cada momento son tan amplias como las de comprar desde un caramelo hasta una empresa o más, esto implica mantener una comunicación clara y constante con la gente que se encuentra a nuestro alrededor, intercambiando opiniones favorables o desfavorables para nuestra vida haciéndola más interesante.

Cuando la situación se inclina al lado negativo de la balanza y empieza a afectar la salud mental generando una serie de alteraciones psicosomáticas, es cuando se debe actuar con premura y mucho más si este individuo labora en una organización, pues algo interfiere con la calidad en la vida laboral y genera conflictos (riñas, resentimientos, rumores entre otros), esto a la postre termina afectando al trabajador e influye secundariamente a la organización donde se desempeña.

Cuando los riesgos laborales se materializan en las instituciones generan incidentes y accidentes, afectando significativamente a toda la empresa produciendo baja productividad, insatisfacción laboral, malas relaciones entre el personal, baja autoestima, desmotivación, rotación, ausentismo, demandas, conflictos labores y personales, por consiguiente, creando una mala imagen corporativa ante la sociedad.

En este apartado empezaremos con la revisión general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón luego se estudiarán los aportes que se han venido formando en América Latina como Chile, Perú, Colombia, sus aportes e influencia en las organizaciones fomentando los ambientes saludables en la empresa armonizando persona, trabajo, sociedad, para tener trabajadores psicológicamente satisfechos con sus empresas influyendo en una mayor productividad, estudiaremos desde un enfoque macro prosiguiendo hasta asentarnos en nuestra realidad nacional.

**Problemática.**

Tener ambientes laborales saludables donde la calidad de vida institucional y condiciones sean óptimas, es el reto de toda institución, pues involucra a todas las personas que laboran incluyendo a familiares, amigos y sociedad en la cual convive el trabajador.

Con el presente estudio se conocerá cuáles son los factores de riesgo psicosocial presentes en la Cooperativa de Ahorro y Créditos “Señor de Girón”, asimismo se tendrá un panorama de la situación en la que se encuentran los empleados a nivel psicosocial y las posibilidades para mejorar las condiciones de trabajo.

Objetivo general.

Evaluar los Factores de Riesgo Psicosocial y Elaboración de un Programa de Prevención Riesgo Psicosocial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Girón”.

Objetivos específicos.

Determinar cuáles son los principales factores de riesgo psicosociales que están presentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Girón”.

Evaluar los factores de riesgos psicosociales a los cuales están expuestos los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Girón”.

Elaborar un programa de apoyo para minimizar los riesgos psicosociales focalizados en los resultados obtenidos.

***Datos generales de la empresa.***

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Señor de Girón", es una institución financiera, regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; fue fundada el 13 noviembre de 2002, por iniciativa del Padre José Miguel Uzhca (Párroco de Girón en aquel entonces) quién con 52 personas deciden conformarla, como una respuesta a la necesidad de servicios financieros en la zona, incluyendo a los sectores que tradicionalmente han estado excluidos del ahorro y el crédito. Cuenta con reconocimiento jurídico mediante Acuerdo Ministerial 013, otorgado por la Sub Dirección de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social del Austro.

Al finalizar el primer semestre del año 2016, la Cooperativa cuenta con 8739 socios distribuidos en cuatro oficinas, ubicadas en Girón, Cuenca, San Fernando y Paute; además cuenta con dos ventanillas de atención ubicadas en las Parroquias La Asunción y San Gerardo, brindando apoyo a los diferentes sectores de la población a nivel crediticio, fomentando procesos, productos, mejorando la calidad de vida en nuestros socios y estimulando la confianza en nuestra institución (<https://www.coacgiron.fin.ec>).

Misión.

Aportar al desarrollo de los socios para dinamizar la economía local con servicios financieros de calidad y sostenibles.

Visión.

Mejorar la posición competitiva de la cooperativa de manera de ubicarse entre las primeras cooperativas en Azuay

Valores Corporativos.

Para el logro de la Misión y Visión, los Valores constituyen los pilares sobre los cuales se sustentará el comportamiento y la gestión de todos quienes hacen la cooperativa.

Los Valores establecidos por la cooperativa son:



➤ Honestidad:

Actuar con honradez, ética y lealtad, protegiendo la integridad de los recursos de la cooperativa y los ahorros de los socios. Mantener un manejo confidencial de la información de los socios y la propia de la cooperativa.

➤ Transparencia:

Ser claros e íntegros en nuestros mensajes personales e institucionales, expresando lo que realmente sentimos, deseamos, somos y ofrecemos; sin ambigüedad y sin ocultar información que pueda afectar el desarrollo e imagen de la cooperativa y su equipo humano.

➤ Cooperación:

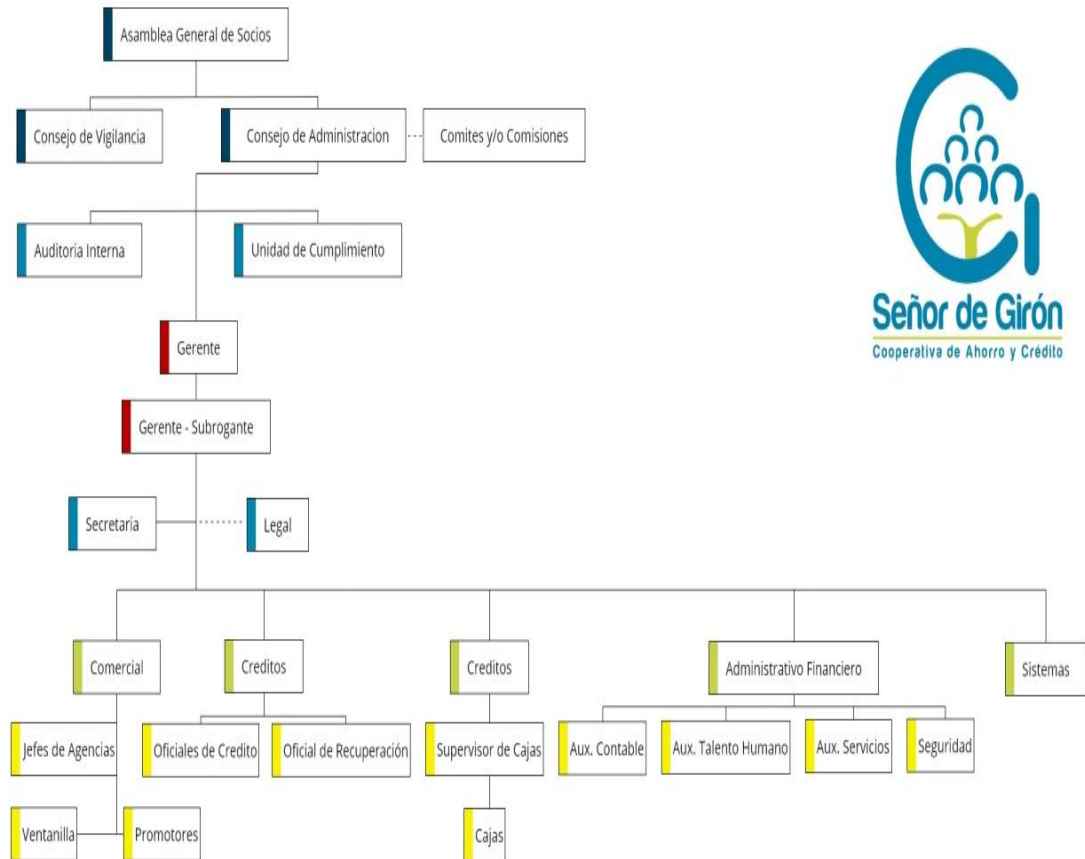
Fomentar el trabajo en conjunto, la colaboración y solidaridad entre quienes hacen la cooperativa, para así lograr los objetivos institucionales.

➤ Perseverancia:

Mantener un esfuerzo continuo en el cumplimiento de las responsabilidades, actuar con disciplina y compromiso, buscando soluciones a las dificultades o problemas que puedan surgir.

Organigrama institucional.

La estructura Asociativa y Empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Señor de Girón", es la que se presenta a continuación, teniendo como máxima dirección a los socios mediante LA ASAMBLEA GENERAL.

Gráfico 1: *Organigrama Cooperativa Señor de Girón***Organigrama Cooperativa de Ahorro y Credito Señor de Girón**Imagen tomada de: <http://www.coacgiron.fin.ec>

El tipo de estructura orgánica de la cooperativa es vertical estando dividido en dos grupos la primera es la estructura asociativa compuesta por Asamblea General de Socios, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia. Regulando la parte empresarial en esta estructura se encuentran presentes la Auditoría Interna y Unidad de Cumplimiento, siguiendo encontramos al nivel Gerencial y por debajo de este el nivel Operativo cada área con su respectivo jefe todos al mismo nivel jerárquico.



MARCO TEÓRICO

En este capítulo estudiaremos los riesgos laborales desde un contexto general para luego asentarnos a nuestra realidad, riesgos psicosociales su estructura, cómo puede afectar a los colaboradores, factores de riesgo psicosocial desde el estrés laboral, la violencia en el trabajo entre otros que son objeto de esta investigación.

Recordemos que el motor de una empresa son las personas, estas al laborar diariamente están propensas a sufrir accidentes ya sea por acciones, omisiones o descuidos en las tareas realizadas, estos accidentes producen pérdidas para la empresa disminuyendo su producción y afectando al trabajador. Para proteger al talento humano de los riesgos producidos en los sitios laborales las entidades de control han creado ciertas reglas para prevenir los riesgos en el trabajo de esta manera revisaremos algunas normativas a nivel latino americano para luego centrarnos en el contexto nacional.

1. Contexto Latino Americano.

A nivel de América Latina los aportes en materia de riesgos del trabajo son cada vez mayores, en nuestro ámbito de estudio hemos podido encontrar desde normativas en seguridad e higiene del trabajo hasta estudios basados en los factores psicosociales, siendo su único propósito el brindar a la población trabajadora la protección del mismo en las empresas, por ejemplo, en Colombia la Resolución 2646 de 2008 establece la responsabilidad para identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear, permanente la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo, elaborando su programa para la valoración de estos riesgos. En Chile tiene la ley N° 16.744, Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, siendo el Ministerio de Salud Pública el promotor de un Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, utilizando un cuestionario obligatorio para las empresas llevándolo por nombre como batería psicosocial SUSESO/ ISTAS21. En el Perú tienen la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo LEY N° 29783 con su Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo Decreto Supremo N° 009-2005-Tr, dejando a consideración para las empresas el uso metodológico que mejor crean



conveniente para evaluar los riesgos psicosociales con los criterios de validación a nivel internacional.

1.1. Contexto Nacional.

El trabajo es un derecho fundamental estipulado en la Constitución del Ecuador Art. 33 y Art. 325 y la promoción de la seguridad laboral en el Art. 326 numeral 5.- Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar., así mismo se ha ratificado los convenios internacionales emitidos por organismos como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), las resoluciones emitidas por la Comunidad Andina de Naciones, Decisión del Acuerdo de Cartagena 584 y su Reglamento la Resolución 957, Código de Trabajo, Decreto ejecutivo 2393, acuerdos ministeriales como es la Resolución No. MDT-2017-0082 emitida por el Ministerio del Trabajo y normativas emitidas por organismos de control como entes aseguradores IESS, Cd 513.

El Ministerio del Trabajo expidió el 11 de mayo de 2017, la Normativa para la Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral, con el objeto de 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 que prevengan los riesgos psicosociales, siendo obligatoria para el sector público y privado, priorizando los derechos laborales, enfocándose en los grupos de atención prioritaria y/o en condiciones de vulnerabilidad. 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 el mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura no discriminatoria fomentando la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral. El programa deberá ser implementado y reportado cada año al Ministerio Rector del Trabajo, por medio del sistema que se determine para el efecto, se pretende combatir con este elemento la discriminación laboral que podrían estar sufriendo las personas en edad de trabajar, así como el acoso en las empresas tanto públicas como privadas. (MDT-2017-0082)



El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en la Resolución Cd 513, Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo señala en el Artículo 9.- Factores de Riesgo de las Enfermedades Profesionales u Ocupacionales entre uno de ellos a los de origen Psicosocial, los parámetros técnicos para su evaluación se tomara metodologías aceptadas y reconocidas internacionalmente por la Organización Internacional del Trabajo, también nos indica los principios de acción preventiva como son los del control de riesgos en su origen, en el medio y finalmente en el receptor. Catalogando algunas enfermedades profesionales de origen psicosocial como son los trastornos de estrés postraumático y otras enfermedades mentales siempre que se establezca una correlación entre los factores de riesgo y la exposición a los mismos. (Resolución C.D. 513. 2016).

1.2. Los Riesgos Laborales.

Los Riesgos laborales están presentes en todo escenario de trabajo ya sea por cuenta ajena o propia y estos pueden ser tanto: Físicos (Luz, Ruido, Iluminación, Vibraciones, Radiaciones), Químicos (agentes en todas sus formas, Gases, Aerosoles, Líquidos, Sólidos, etc.), Biológicos (Hepatitis, Tuberculosis, VIH), Ergonómicos (Posiciones forzadas, Levantamiento de cargas, etc.), Mecánicos (Maquinas, herramientas, accesorios, etc.), Psicosociales (Ambiente laboral, Carga de trabajo, Situación contractual, etc.), bajo su exposición pueden causar incidentes, accidentes tanto a las personas, bienes, comunidad, medio ambiente, según el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, en su artículo 1.- literal e., Riesgo Laboral es la probabilidad de que la exposición a un factor ambiental peligroso en el trabajo cause enfermedad o lesión.(Decisión 584. 2004).

Si bien los riesgos psicosociales están relacionados con la percepción del trabajador respecto a ciertos conflictos originados en su entorno laboral, creando de alguna manera un ambiente inestable, estresante, tenso, apático, siendo evidente una escasa comunicación en algunos niveles, la exposición prolongada a estos factores puede influir sobre los otros riesgos laborales haciendo que estos incrementen la probabilidad de causar algún incidente o accidente generando perjuicios tanto para la empresa como para los colaboradores. Al momento para su valoración se pueden



distinguir dos momentos como son: factores de riesgo y riesgos psicosociales, si bien estas dos instancias son similares, pero la presencia de la primera hace un efecto multiplicador sobre la segunda.

1.3. Factores de Riesgo Psicosocial.

Para la Organización Mundial de la Salud(1998) un factor de riesgo es cualquier rasgo, característica o exposición individual que aumente su probabilidad para sufrir una enfermedad o lesión, si bien un factor psicosocial no es algo materializado físicamente pero su capacidad para producir algún efecto negativo en las personas se incrementa conforme el tiempo pase sin elaborar las medidas correctivas para minimizarlo o eliminarlo, cuando en una empresa existen circunstancias perjudiciales para sus trabajadores las cuales han sido identificadas, evaluadas y los resultados son nocivos, afectando la salud del trabajador en aspectos físicos como psicológicos podremos estar hablando de que estos son dañinos para la salud laboral dejando en claro, que los factores psicosociales son las condiciones encontradas en una situación laboral y están directamente relacionadas con las condiciones ambientales, la organización, los procedimientos y métodos de trabajo, las relaciones entre los trabajadores, el contenido de trabajo, la realización de las tareas, pudiendo afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor (INSHT, 2001).

Estos factores pueden catalogarse como positivos o negativos debido a la reacción surgida por las personas ante dichos factores, por tal motivo están sujetos a la sensibilidad que tiene cada trabajador cuando percibe estas situaciones, bajo condiciones adversas puede generar carga laboral, la insatisfacción laboral, conflictos internos, falta de motivación entre otros componentes presentes al interior de las empresas.

1.4. Riesgo Psicosocial.

En el ámbito Nacional específicamente en el Reglamento de Seguridad y Salud para la Construcción y Obras Públicas, Registro Oficial No. 00174 del 10 de enero del



2008, señala *Riesgo del Trabajo* es la posibilidad que ocurra un daño a la salud de las personas con la presencia de accidentes, enfermedades y estados de insatisfacción ocasionados por factores o agentes de riesgo presentes en el proceso productivo, *Riesgos Psicosociales* son aquellos relacionados con la forma de organización y control del proceso de trabajo. Pueden acompañar a la automatización, monotonía, repetitividad, parcelación del trabajo, inestabilidad laboral, extensión de la jornada, turnos rotativos y trabajo nocturno, nivel de remuneraciones, tipo de remuneraciones y relaciones interpersonales. (Reglamento No. 00174. 2008)

También los *Riesgos Psicosociales* se pueden referir a aspectos del diseño de trabajo, organización y dirección del trabajo, sus contextos sociales y organizacionales, que tienen el potencial de causar daño psicológico, físico o social al individuo (Gil-Monte 2014).

Los riesgos psicosociales no siempre son percibidos como riesgos físicos ruido, vibración, iluminación entre otros, sino también pueden ser percibidos como riesgos psicológicos como sobrecarga en el trabajo, infracarga laboral, monotonía, los mismos van desgastando paulatinamente la salud del trabajador, influyendo significativamente en la calidad de vida laboral, por lo tanto es importante identificarlos, evaluarlos y realizar acciones correctivas, evitando la consecución de este estado en la empresa actuando oportunamente, anticipándose a las situaciones que podrían influir sobre el bienestar físico, psicológico y social para los colaboradores.

1.5. Clasificación de Factores de Riesgo Psicosocial.

Para la clasificación se ha optado por el modelo del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo de España (INSHT 2001) donde se destacan tres instancias las mismas están relacionadas con las características físicas de la empresa, con el puesto de trabajo y terminando con la forma de relacionarse entre compañeros así tenemos a:



a. Las relacionadas con el ambiente físico. (INSHT 2001)

Está relacionado con la empresa en su parte estructural es un estresor teniendo una importancia significativa que afecta la salud física y psicológica de los trabajadores así se puede tener las emitidas por objetos mecánicos, ruido, vibración, iluminación, temperatura, toxicidad entre otras dadas por el medio laboral así tenemos la higiene del lugar, el espacio físico, la distribución de espacios para trabajar, otras ajenas a las instalaciones como las condiciones climatológicas, sol, lluvia, frío o calor.

El ruido. - Las personas al estar en ambientes laborales con presencia de ruido puede causar perturbaciones en la atención tanto para realizar su tarea como para comunicarse ya sea al recibir órdenes superiores o dirigirse a compañeros generando malos entendidos, confusiones e incertidumbres sin contar con la afección a la salud del trabajador adquiriendo enfermedades directas al sistema auditivo como hipoacusia laboral por tanto no se debe exponer al personal a ruidos que sobrepase el límite máximo de presión sonora de 85 decibeles en escala A del sonómetro (Decreto Ejecutivo 2393, 1986).

Vibraciones. - Estas pueden causar molestias, discomfort, disminución de estabilidad en el desarrollo para algunas tareas, dependiendo del tipo, la intensidad, los hábitos laborales afecta en mayor o menor medida a la salud física del colaborador.

Iluminación. - Es un factor fundamental para el desarrollo de la actividad laboral pues ayuda a visualizar las diferentes tareas al momento de trabajar, al tener una iluminación adecuada evita el cansancio visual mientras que un exceso podría causar fatiga, deslumbramiento y estrés visual.



Temperatura. - Depende mucho de la percepción de cada colaborador, pero las variaciones en la misma generan ambientes laborales con estrés térmico afectando a los colaboradores produciendo cansancio influyendo directamente en la producción, disminuyendo su concentración para realizar tareas específicas.

Toxicidad. - Dependiendo del químico usado y la falta de procedimientos adecuados para la manipulación puede haber emanaciones provocando intoxicaciones afectando paulatinamente la salud física, mental, creando patologías en los colaboradores expuestos, esto en un ambiente limpio y con buenas prácticas de manufactura la probabilidad que ocurra es menor.

b. Las relacionadas con la organización, contenido del trabajo, y la realización de la tarea. (INSHT 2001)

En este punto hace referencia al puesto de trabajo, como está diseñado para que el colaborador realice sus labores, pero si las circunstancias cambian puede tener una sobrecarga cuantitativa y cualitativa en la tarea, horarios, funciones, responsabilidades, ritmo de trabajo, tipo de contrato, entre otros.

Sobrecarga cuantitativa y cualitativa de la tarea. - Puede provocar estrés, desmotivación, baja autoestima, sensación de acoso, malestar general disminuyendo la reacción del trabajador.

Funciones. - Estas deben tener significado para el colaborador de esta manera representa un agente motivador que contribuye a la satisfacción del colaborador caso contrario puede ser causante de insatisfacción, estrés y fatiga laboral.



Ritmo de trabajo. - Debe estar acorde a cada colaborador según su perfil, pero cuando los tiempos son limitados y la producción exige que se realice a un ritmo acelerado es cuando afecta al trabajador imposibilitándolo a trabajar de la misma manera durante toda la jornada.

Tipo de contrato. - La inestabilidad en el lugar laboral puede causar ansiedad al trabajador dejando a lado la atención empleada en sus actividades creando incertidumbres manifestándose en el poco compromiso para con la empresa.

c. Las relacionadas con las interacciones humanas. (INSHT 2001)

La forma de relacionarse con otras personas es algo crucial en la vida laboral un trabajador pasa alrededor de 8 horas diarias, 40 horas a la semana, 160 horas al mes esto sin contar el tiempo de permanencia para terminar tareas que demandan mayor atención o laborar en fines de semana, representando al trabajador una estadía mayor en la empresa pudiendo transcurrir un tiempo agradable en el entorno laboral (desarrollo personal, profesional) como puede pasar lo contrario ser el centro de atención desarrollando diferentes conflictos entre compañeros creándose enemistades que van más allá del ámbito laboral, cargando al ambiente de tensión entre empleados afectando a la imagen empresarial ya sea en producción como en la prestación de sus servicios.

1.6. Principales riesgos psicosociales.

Existe una gran variedad de riesgos psicosociales laborales, a los cuales están expuestos los trabajadores, en este apartado hablaremos sobre aquellos que a nuestra manera de pensar se podrían percibir no solamente por la forma como se presentan sino por tener una relación estrecha con el deterioro de la salud de los trabajadores estos son **el estrés, la violencia, el acoso, el desgaste profesional**, todos estos conflictos conllevan una carga emocional, psicológica y física fuerte para cada trabajador viéndose evidenciados en uno o más colaboradores.



El empleado al estar expuesto a estos riesgos puede generar una serie de alteraciones tanto a nivel laboral como a nivel extra laboral, teniendo conflictos interpersonales con compañeros, superiores, personal a cargo, clientes internos, clientes externos, conflictos familiares, conflictos sociales, causando enfermedades psicosomáticas influyendo en la productividad que el trabajador puede producir para beneficio tanto empresarial, social y personal, mermando la calidad de vida laboral.

1.6.1. El estrés.

Partiendo del hecho que la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades, (OMS 1986), probablemente el estrés como tal es uno de los factores más estudiados debido al desgaste en la salud personal generando trastornos psicológicos, fisiológicos deteriorando las relaciones sociales, disminuyendo paulatinamente a la persona en todos los ámbitos.

Entre algunas definiciones podemos encontrar como el conjunto de reacciones fisiológicas desencadenadas por cualquier exigencia ejercida sobre el organismo (Hans Selye, 1936), también como un estado de falta de armonía o una amenaza a la homeostasis (Chrousos y Gold 1992), real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo que resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual (Bruce McEwen 2000), poca cantidad de estrés es adecuada (Eutres) en tanto que lo contrario puede ser perjudicial (Distres) para la salud. .

Eutres. A este tipo se le considera como estrés bueno, en poca cantidad no es perjudicial para el cuerpo humano al contrario lo activa poniéndolo en un estado de alerta ante diferentes cambios, la persona puede adaptarse sin ningún problema obteniendo mejores resultados.

Distres: Es considerado como un estrés malo puede producir patologías tanto somáticas como psicosomáticas destruyendo paulatinamente al organismo, este tiene la particularidad de acumularse aumentando el riesgo de producir efectos negativos a la persona.



Como hemos podido apreciar el estrés en la dosis correcta es beneficioso activando al cuerpo para tener un buen rendimiento bajo las circunstancias presentadas, en tanto la exposición prolongada puede causar efectos nocivos a la salud afectando a la parte biológica del ser humano.

Consecuencias biológicas del estrés, la respuesta del organismo es diferente según se esté en una fase de tensión inicial en la que hay una activación general del organismo y en la que las alteraciones que se producen son fácilmente remisibles, si se suprime o mejora la causa o en una fase de tensión crónica o estrés prolongado, en la que los síntomas se convierten en permanentes y se desencadena la enfermedad (Nogareda, 1994), estos síntomas los podemos apreciar en la tabla 1, a continuación se presentamos.



Tabla 1. Consecuencias biológicas del estrés.

AFECCIÓN	TENSIÓN (fase inicial)	ESTRÉS
Cerebro	Ideación clara y rápida	Dolor de cabeza, tics nerviosos, temblor, insomnio, pesadillas
Humor	Concentración mental	Ansiedad, pérdida del sentido de humor
Saliva	Muy reducida	Boca seca, nudo en la garganta
Músculos	Mayor capacidad	Tensión y dolor muscular, tics
Pulmones	Mayor capacidad	Hiperventilación, tos, asma, taquipnea
Estómago	Secreción ácida aumentada	Ardores, indigestión, dispepsia, vómitos
Intestino	Aumenta la actividad motora	Diarrea, cólico, dolor, colitis ulcerosa
Vejiga	Flujo disminuido	Poliuria
Sexualidad	Irregularidades menstruales	Impotencia, amenorrea, frigidez, dismenorrea
Piel	Menor humedad	Sequedad, prurito, dermatitis, erupciones
Energía	Aumento del gasto energético, aumento del consumo de oxígeno	Fatiga fácil
Corazón	Aumento del trabajo cardíaco	Hipertensión, dolor precordial

Autor: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo: NTP 355



1.6.2. El Estrés Laboral.

Es un estado acompañado de quejas o disfunciones físicas, psicológicas o sociales siendo el resultado de la incapacidad de los individuos de estar a la altura de las exigencias o las expectativas puestas en ellos (Acuerdo Marco Europeo sobre el Estrés Laboral 2008), para la Organización Internacional del Trabajo, el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas, los recursos y capacidades percibidas de un individuo para hacer frente a esas exigencias (OIT 2016), el impacto que puede tener en el comportamiento en un trabajador estresado es muy dañino para el mismo llevándolo a crear malos hábitos para su salud como el abuso de tabaco, alcohol, drogas, alimentación poco saludable, falta de sueño, generando conductas que van contra los estándares de seguridad aumentando la probabilidad para producir accidentes e incidentes en el lugar de trabajo.

El estrés laboral es un riesgo psicosocial importante, el trabajador puede darse cuenta cómo está reaccionando a ciertos estímulos cuando desarrolla sus actividades laborales. El estrés se caracteriza por demostrar niveles altos de excitación (Comisión Europea, 2000), frente a las demandas laborales que superan las capacidades del trabajador o cuando se ve expuesto a eventos críticos (Shirom, 2003), viéndose reflejado en un deterioro paulatino en la salud física del colaborador influyendo a nivel individual, grupal y organizacional.

Así mismo influye en la salud mental desarrollando diferentes tipos de trastornos psicológicos como pueden ser alteraciones del sueño, fobias laborales, depresión, trastornos de personalidad, generando conductas anómicas (simulaciones, sociopatías), conductas autolíticas (desde equivalentes o intentos de suicidas a consumaciones), conductas omisivas (desprecio o insensibilidad hacia las normas de seguridad e higiene), conductas contradictorias (en la que los hechos producidos ignoran falazmente las teorías que invocan), (Collantes y Marcos, 2012), deteriorando las relaciones en el ámbito laboral provocando el alejamiento y ruptura con sus compañeros.

El trabajador al verse disminuido ya sea física o mentalmente, su producción y rendimiento se ven afectados lo que ocasiona llamados de atención, aumentando su



distres generando un efecto negativo a la salud del mismo, teniendo un pobre desempeño laboral, acudiendo al médico constantemente generando una rotación elevada en el puesto y en muchas ocasiones elevándose el absentismo laboral, afectando no solo a la empresa sino a los compañeros quienes cubren su ausencia, creando un clima laboral inestable provocando paralización en la producción, escasa comunicación, falta de espíritu de equipo, relaciones humanas tensas, cambio de empleo, acarreando un alto coste financiero y humano para la empresa (M. Hoyo 1997), todo esto perjudica de manera considerable a la organización haciendo que pierda tiempo y dinero.

Para la generación del estrés como tal tiene que haber algunas circunstancias claves denominándolas estresores estos se encuentran en el ambiente de trabajo actuando como catalizadores siendo algunos los siguientes:

Tabla 2. Estrés: Proceso de Generación en el Ámbito Laboral

Estresores	Definición
Carga de trabajo	La tarea está por encima de la capacidad del trabajador para responder a la misma.
Infracarga de trabajo y habilidades	El trabajo está muy por debajo del de las capacidades del trabajador.
Repetitividad	Tareas a realizar son monótonas y rutinarias.
Ritmo de trabajo	Falta de autonomía para adelantar o atrasar su trabajo.
Ambigüedad de rol	Deficiente información al trabajador sobre su rol laboral y organizacional
Conflicto de rol	Existen demandas conflictivas, o que el trabajador no desea cumplir. Pueden ser éticas o morales.
Relaciones personales	Problemática derivada de las relaciones en el ámbito laboral tanto con superiores y subordinados como con compañeros de trabajo



Inseguridad en el trabajo	Incertidumbre acerca del futuro en el puesto de trabajo (despido).
Promoción	Dificultad para ascender en la escala jerárquica.
Falta de participación	Restricción en la iniciativa, toma de decisiones en temas relativos a su propia tarea como en otros aspectos del ámbito laboral.
Control	Exceso de supervisión por parte de los superiores.
Formación	Deficiente plan de capacitación previo al desempeño de una determinada tarea.
Responsabilidad	La tarea del trabajador implica una gran responsabilidad.
Contexto físico	Problemática derivada del ambiente físico del sitio de trabajo

Autor: Félix Martín Daza

En una misma situación laboral dos trabajadores no perciben un problema de la misma manera estos estresores nos permiten considerar cómo podría reaccionar un colaborador al estar frente a estos y así poder abordarlos cuando surjan situaciones adversas que vayan en contra de la armonía en el ambiente de trabajo al momento de presentarse.

1.6.3. La violencia en el trabajo.

La Organización Internacional del Trabajo en el año 2003 definió a la violencia laboral como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo en tanto que la Organización Mundial de la Salud (Krug 2002), la define como el uso intencional del poder, amenaza contra otra persona o un grupo, en circunstancias relacionadas con el trabajo, que cause o tiene un alto grado de probabilidad de causar lesiones, muerte, daño psicológico. A la



violencia se la distingue en dos formas como violencia física siendo la agresión o maltrato de una persona a otra y la violencia psicológica puede ser el maltrato de forma verbal, escrita o valiéndose de terceros. La reacción por parte del trabajador agredido es la de temor y luego una disminución de los recursos emocionales, cognitivos y por ende en su desempeño laboral. Según el informe de la OIT los actos de violencia en el trabajo provocan alteraciones en las relaciones interpersonales, la organización del trabajo y el entorno laboral en su conjunto, además de consecuencias devastadoras para la salud del individuo, esto implica un gasto de recursos extra para la empresa debido a las consecuencias que conlleva los actos violentos contra los trabajadores (Chappell y Di Martino, 1998),

Tanto la ***Violencia física como la Violencia psicológica***, se presentan como actos agresivos hacia el trabajador en el instante que este realiza sus labores, siendo diferentes los agresores como son personas ajenas a las actividades de la empresa, clientes internos o externos, compañeros de trabajo, superiores, jefes o directores, atacando al colaborador para disminuirlo, humillarlo o discriminarlo en definitiva vulnerando sus derechos laborales.

Para la Administración Californiana de Salud y Seguridad Ocupacional de la Administración Norteamericana de Salud y Seguridad Ocupacional clasifica a la violencia física en tres tipos el primero el asaltante no tiene ninguna relación laboral con la organización, segundo el asaltante tiene algún tipo de relación con la organización y tercero el agresor es un empleado de la empresa que ataca a compañeros o supervisores (Cal/OSHA, 1995) en esta clasificación la violencia proviene de tres fuentes, la criminal, el cliente y el compañero de trabajo (Le-Blanc y Kelloway, 2002), a más de esta clasificación se podría colocar a la agresión sufrida en el lugar de trabajo por alguien cercano al colaborador como puede ser conyugue, hermanos, parientes cercanos, entre otros, que si bien no tienen una relación contractual con la empresa agreden en el sitio afectando al empleado y en ocasiones a sus compañeros haciendo que se paralice las labores generando pérdidas para la empresa.

La violencia psicológica está caracterizada por la intencionalidad de un individuo para causar algún daño psicológico hacia otro entre estas tenemos al abuso



emocional, descrito como comportamientos hostiles verbales y no verbales, entre una o más personas hacia otra con el objeto de dañarla (Keashly y Harvey, 2005) en este sentido existe una gran variedad de nombres para describir a la violencia psicológica entre algunas de ellas tenemos a las siguientes: El *Incivismo* es toda conducta antisocial caracterizada por su baja intensidad violentando las normas de convivencia en el ámbito laboral(Anderson y Pearson, 1999). El *Bullying, Mobbing o Acoso Psicológico* son todos los actos negativos y hostiles de una o más personas hacia otra en un periodo prolongado (Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper, 2003). *Comportamientos organizacionales contraproducentes*, son conductas agresivas que realizan los trabajadores dañan la organización o a sus miembros (Spector y Fox, 2002). *Acoso Sexual* es toda conducta caracterizada por la vía sexual con el único propósito de violar la dignidad de la persona, creando un ambiente hostil, degradante, humillante u ofensivo (Parlamento y Consejo Europeo, 2002). Estos son los términos más utilizados, pero hay otras formas en cuanto a la violencia psicológica teniendo muchas similitudes conceptuales creando alguna confusión para las personas que no están preparadas en estos temas.

1.6.4. El acoso laboral.

Para Marie France Hirigoyen, el acoso nace del encuentro entre el ansia de poder y la perversidad, entender cualquier manifestación de una conducta abusiva especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o a integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo (Hirigoyen 1998).

El acoso laboral es otra forma de violencia en el trabajo pues se presenta en todos los niveles organizacionales demostrando comportamientos negativos por un grupo hacia un trabajador o varios, humillándolos, atacándolos sistemáticamente durante un tiempo prolongado con el propósito de aislarla. El efecto del acoso laboral en la salud laboral tiene mucha importancia pues la víctima se siente perturbada, desequilibrada sin capacidad de reaccionar ante estos ataques pudiendo llegar a



tener depresión con todos sus signos y síntomas optando por abandonar el sitio de trabajo.

Existen muchos estudios y denominaciones al acoso laboral como por ejemplo Mobbing o Psicoterror Laboral, Acoso Moral, Acoso Psicológico, Hostigamiento Psicológico, Maltrato Psicológico, Violencia Psicológica. Teniendo algunas características en común así tenemos la sistematicidad y persistencia de la acción negativa hacia una persona, generando efectos destructores a nivel personal físico y psicológico a nivel organizacional, social y económico, con una prolongación en el tiempo al menos una vez por semana durante seis meses o más.

Podemos decir el Acoso Laboral es un acto mal intencionado focalizándose sobre un trabajador el mismo va creciendo conforme pasa el tiempo, evita la presencia de testigos o si los hay estos no actúan por temor a represalias, el único objetivo es acabar con equilibrio psicológico del acosado, el acoso puede provenir de cualquier nivel en la organización por lo general empieza aniveles superiores a inferiores, pero no se descarta que vaya en viceversa o entre pares.

1.6.5. El Mobbing o Acoso Moral.

En ámbito laboral puede manifestarse a través de distintas formas de comportamientos sobre una persona teniendo una comunicación hostil y sin ética, dirigida a manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, que es arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento (Leymann 1990), siendo clasificado en cinco segmentos como son:

Limitar su comunicación: El acosador impone con su autoridad lo que puede decirse y lo que no. A la víctima se le niega el derecho a expresarse o a hacerse oír libre y voluntariamente.



Limitar su contacto social: No se dirige la palabra a la víctima, procurando además que nadie lo haga. Se le cortan las fuentes de información, se le aísla físicamente de sus compañeros

Desprestigiar su persona ante sus compañeros: Bromas y burlas sobre la víctima, su familia, orígenes, antecedentes y entorno.

Desacreditar su capacidad profesional y laboral: Se asigna a la víctima tareas muy por debajo o muy por encima de su capacidad, o no se le permite hacer nada; se le critican los más mínimos errores o defectos; se desprecia su trabajo y sus capacidades profesionales.

Comprometer su salud: Aparte de ataques directos, el mero sometimiento a un régimen de acoso psicológico ya tiene efectos negativos, psicológicos y psicosomáticos en el acosado. (González y Rodríguez, 2005)

Existe diferentes tipos de cuestionarios como el *Negative Acts Questionnaire (NAQ)* o el *Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT)*, estos nos sirven para conocer el grado de Mobbing que puede existir en una empresa estas herramientas son muy útiles para la empresa así esta podrá saber a la causa directa que está originando un desequilibrio en sus trabajadores.

1.6.6. Sobrecarga emocional.

También llamado Síndrome de Quemarse en el Trabajo o Burnout, su característica principal es el agotamiento emocional debido a la pérdida en sus recursos ocasionando un deterioro de los rasgos característicos que distinguen a una persona comportándose con frialdad, cinismo, poco empático, estar cansado tanto física como mentalmente durante toda la jornada laboral.



Se la puede definir cómo una sensación de fracaso o una experiencia agotadora resultando por la sobrecarga tanto en las exigencias energéticas como en recursos personales o fuerza espiritual del trabajador (Freudenberger, 1974), generando despersonalización y baja realización personal esto puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas (Maslach y Jackson, 1986), llegando a un estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por la involucración crónica en el trabajo en situaciones con demandas emocionales (Pines y Aronson, 1988), estas condiciones no se limitan únicamente al personal ligado a la atención directa al público también puede darse a otros niveles laborales.

La sobrecarga emocional se la puede distinguir cinco fases desde el inicio de la vida laboral empezando con entusiasmo, llegando a un estancamiento, luego pasando a un estado de frustración, prosiguiendo con una fase apática y terminando en quemarse en el trabajo según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo de España en su nota técnica NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación, la misma la detallarlas a continuación.

Entusiasmo. Se experimenta, ante el nuevo puesto de trabajo, entusiasmo, gran energía y se dan expectativas positivas. No importa alargar la jornada laboral.

Estancamiento. No se cumplen las expectativas profesionales. Se empiezan a valorar las contraprestaciones del trabajo, percibiendo que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada.

Frustración. Se puede describir una tercera fase en la que la frustración, desilusión o desmoralización hace presencia en el individuo. El trabajo carece de sentido, cualquier cosa irrita y provoca conflictos en el grupo de trabajo. La salud puede empezar a fallar y aparecer problemas emocionales, fisiológicos y conductuales.



Apatía. En la cuarta fase se suceden una serie de cambios actitudinales y conductuales como la tendencia a tratar a los clientes de forma distanciada y mecánica.

Quemado. Colapso emocional y cognitivo, fundamentalmente, con importantes consecuencias para la salud. Además, puede obligar al trabajador a dejar el empleo y arrastrarle a una vida profesional de frustración e insatisfacción. (Fidalgo, 2005)

Las características antes descritas tienen una evolución cíclica así se puede repetir en un mismo cargo o con un trabajador en diferentes puestos en la vida laboral es por este motivo la necesidad de una valoración objetiva a los riesgos psicosociales que están expuestos los trabajadores y se creen las condiciones laborales adecuadas para la realización de las diferentes actividades y tareas que desarrollan diariamente, evitando el deterioro de la salud tanto física como mental del trabajador ofreciéndole un ambiente sano para el mejor desempeño en su lugar de trabajo.



CAPITULO 2

METODOLOGÍA Y ANÁLISIS

En este apartado revisaremos el método usado en nuestra investigación luego con los resultados realizaremos el respectivo análisis de cada factor evaluado.

2. *Método de evaluación de riesgos psicosociales.*

Para esta investigación se utilizará el Método F-PSICO, elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene de España (INSHT), pudiendo ser descargado en su página oficial de manera gratuita, además cuenta con una base conceptual amplia, clara basada en evidencias científicas, midiendo los factores de riesgo, estando actualmente validado.

2.1. *Método F-Psico.*

Es un método que permite evaluar los riesgos psicosociales a modo general en una empresa, los datos presentados son cuantitativos y nos permite ponderar el número de personas expuestas a los diferentes riesgos que este programa mide por cuanto está estandarizado tanto para el número de factores psicosociales así como para el diseño de las preguntas, su objetivo es evaluar la situación psicosocial en un grupo de trabajadores para orientar las medidas preventivas, la pronta intervención, mejorando los aspectos negativos (Gil-Monte 2014) que podrían surgir en las organizaciones.

Descripción del método F-Psico. - Este método fue elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene de España según la Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT-CEC, es uno de los programas más usados a nivel de España pues supera a otros métodos de similares características, esto nos da la confianza necesaria para usarlo y así alcanzar nuestro propósito.

Tiene una aplicación informática que se la puede descargar desde la página web: <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.32fa381e28b6c8a6b5c6b9c350c08>



a0c/?vgnextoid=25d44a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD, diferenciándose dos partes, la primera es variable por lo tanto el evaluador la puede modificar agregando preguntas que crea convenientes para esta sección, la segunda parte es fija y consta de preguntas exclusivas del cuestionario con una escala de frecuencia de cuatro grados 1 a 4 pero dependiendo de la pregunta puede ir modificando entre 1 a 3 o 1 a 5, esto puede ir siempre o casi siempre también encontramos nunca o casi nunca.

Para determinar la fiabilidad del instrumento los ítems han sido probados para demostrar que mide todo lo que se pretende evaluar, teniendo validez en su constructo, así como un criterio para cada bloque de preguntas.

La tabulación y presentación de resultados se muestran en dos niveles como son el **perfil valorativo** se expone cómo un gráfico donde consta el número de trabajadores por factor, la puntuación medida, el nivel de riesgo indicado para cada factor partiendo desde: adecuado, mejorable, riesgo elevado y riesgo muy elevado, además incluye el valor promedio obtenido graficado en un punto, el siguiente nivel es el **informe** este ofrece información relevante mediante tablas para cada factor: puntuación de la media, la desviación típica y el rango.

Los resultados pueden revelar según los requerimientos para este proyecto, dependiendo de las variables que necesiten ser evidenciadas y utilizadas en la elaboración del programa en cuestión de nuestra investigación.

El cuestionario F-Psico consta de 44 preguntas, algunas múltiples de forma que el número asciende a 89 por cada ítem. Ofrece información sobre 9 factores (Pérez y Nogareda 2012):

Tiempo de trabajo (TT) 4 ítems. - Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana.

Autonomía (AU) 12 ítems. - Valora aspectos de las condiciones de trabajo relativos a la posibilidad del trabajador para tomar decisiones relacionadas



con circunstancias temporales de su actividad laboral, así como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo.

Autonomía temporal 4 ítems. - Se refiere a la libertad del trabajador para organizar su trabajo, descanso, ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, durante la jornada laboral.

Autonomía decisional 8 ítems. - Hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, toma de decisiones, su distribución, la elección de procedimientos y métodos de la realización de su tarea.

Carga de trabajo (CT) 13 ítems. - Es el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, sea cognitiva o emocional. Se evalúan tres aspectos de la carga de trabajo.

Presiones de tiempos 3 ítems. - Se considera tiempos y velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales.

Esfuerzo de atención 6 ítems. - Tiene que ver con el grado en que la tarea requiere que se la preste una cierta atención, y con las interrupciones frecuentes a las que está expuesto el colaborador.

Cantidad y dificultad de la tarea 4 ítems. - Indica la cantidad de trabajo, la carga del mismo, así como la dificultad para el desempeño de las diferentes tareas.

Demandas psicológicas (DP). - Se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias ya sean cognitivas o emocionales.

Las exigencias cognitivas 5 ítems. - Tiene que ver con el grado de esfuerzo intelectual que se debe de realizar en el desempeño de sus tareas debido a diferentes actividades como el procesamiento de información, actividades de memorización, recuperación de información, razonamiento, búsqueda



de soluciones, manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc.

Las exigencias emocionales 7 ítems. - Son aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo.

Variedad y contenido del trabajo (VC) 7 ítems. - Tiene relación con el significado del trabajo, su variedad y el reconocimiento que recibe el trabajador. Por parte de compañeros, jefes, clientes y subordinados entre otros relacionados con la institución.

Participación/Supervisión (PS) 11 ítems. - Evalúa el grado de control que el trabajador percibe por parte de sus supervisores y su grado de participación en las decisiones de la organización.

Interés por el trabajador/Compensación (ITC) 8 ítems. - Recoge aspectos relacionados con la preocupación a largo plazo por el trabajador, cómo su formación, el desarrollo de la carrera, la estabilidad laboral y el equilibrio entre lo que el trabajador aporta y lo que recibe a cambio.

Desempeño de rol (DR) 11 ítems. - Considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los contenidos del rol. Los ítems se distribuyen en dos dimensiones que evalúan tres aspectos:

Claridad del rol 6 ítems. - Definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).



El conflicto de rol 4 ítems: 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 1 ítem: 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 ellas.

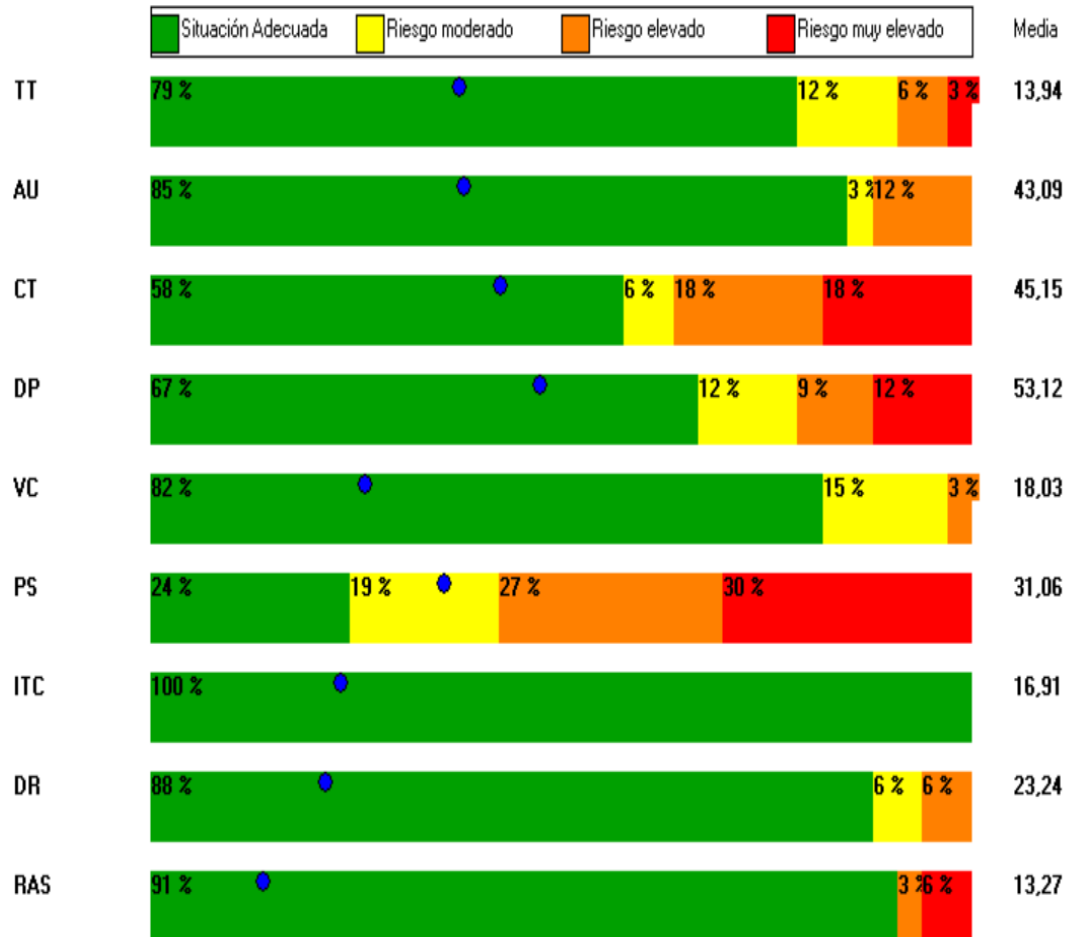
Relaciones y apoyo social (RAS) 11 ítems. - Tiene que ver con la calidad de las relaciones en el lugar de trabajo incluyendo el apoyo social de tipo instrumental y emocional proveniente de otras personas del entorno de la institución (jefes, compañeros,) y la existencia de protocolos de actuación en situaciones de conflicto.

Con el desarrollo de este método y luego que el personal haya llenado el cuestionario digitalmente se tabularan los datos en el programa ya preestablecido, prosiguiendo con el análisis de los diferentes factores psicosociales presentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, emitiendo el respectivo documento para elaborar un programa acorde a la empresa y a sus trabajadores.

2.2. Valoración de Riesgo Psicosocial

En este punto se realizó la encuesta de manera individual y electrónica evitando el uso de papel, para la constancia los colaboradores de la cooperativa al concluir la encuesta firmaron por haber participado en la misma. A continuación, se presenta un gráfico de valoración de los diferentes factores de riesgo.

Gráfico global de perfiles por factor de riesgo psicosocial:

Gráfico 2: *Perfiles de Riesgos Psicosocial Población Total*

Autor: Fuente F-PSICO 3.1 Perfil



Nivel de riesgo psicosocial:

Tabla 3 Nivel de Riesgo de la Población Encuestada

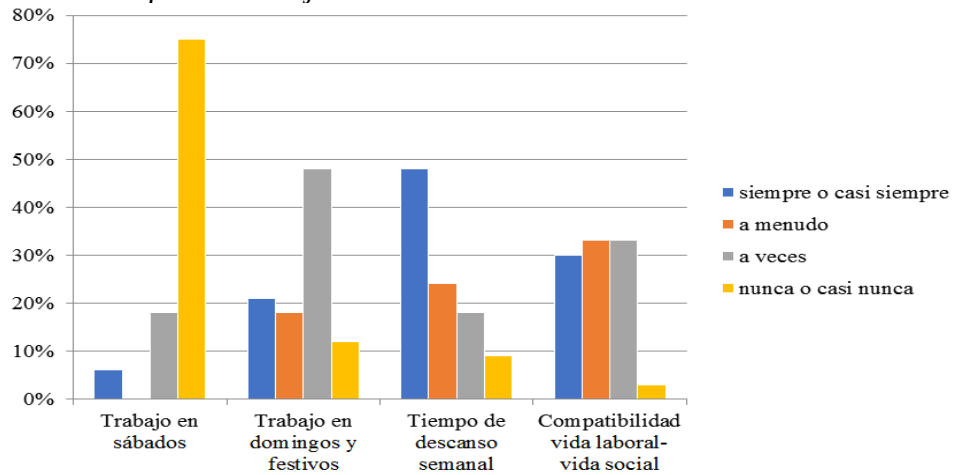
Nivel de Riesgo	TT	AU	CT	DP	VC	PS	ITC	DR	RAS
Situación Adecuada	26	28	19	22	27	8	33	29	30
Riesgo Moderado	4	1	2	4	5	6	0	2	0
Riesgo Elevado	2	4	6	3	1	9	0	2	1
Riesgo Muy Elevado	1	0	6	4	0	10	0	0	2

Autor: Hermel Garzón Sánchez

2.2.1. Análisis General de Perfil y Nivel Riesgo Psicosocial.

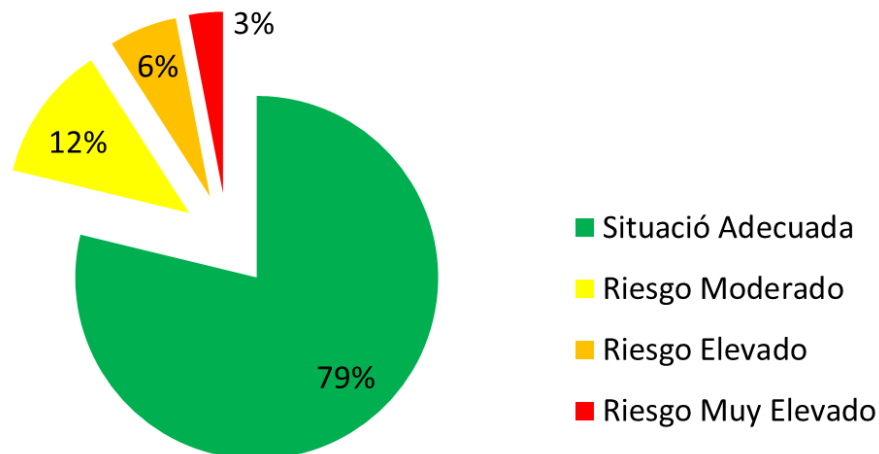
Cómo aclaratoria se pretende realizar la valoración general de cada factor, de esta manera vamos a entender el nivel de riesgo al que están expuestos los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, tomando como referencia los puntajes con mayor riesgo excepto los de la columna de Situación Adecuada, debido a que las condiciones son ideales y no presentan dificultad para ser intervenidos.

Factor Tiempo de Trabajo (TT).- Cómo ya lo indicamos para este factor existen algunos componentes como el *trabajar los sábados*, puntuando el 75% de la población encuestada no labora en este día, *trabajar los domingos y festivos* teniendo un 48% que labora a veces en este día, el *tiempo de descanso semanal* (dos días por semana), el 48% siempre o casi siempre tiene libre, la *compatibilidad entre la vida laboral versus la vida social*, 33% a veces o a menudo es compatible su trabajo con cuestiones personales, estos elementos favorecen para que el colaborador disfrute de las relaciones sociales fuera del ambiente laboral, en el siguiente gráfico vamos a apreciar los resultados obtenidos:

Gráfico 3: *Tiempo de Trabajo*

Autor: Hermel Garzón Sánchez

Englobando todos estos ítems para obtener el nivel de riesgo tenemos el siguiente resultado, el 79% que equivale a 26 colaboradores de la población encuestada presenta una situación adecuada, el 12% equivalente a 4 colaboradores tiene un riesgo moderado, el 6% equivalente a 2 colaboradores presenta un riesgo elevado en tanto que un 3% equivalente a 1 colaborador presenta un riesgo muy elevado.

Gráfico 4: *Factor Tiempo de Trabajo*

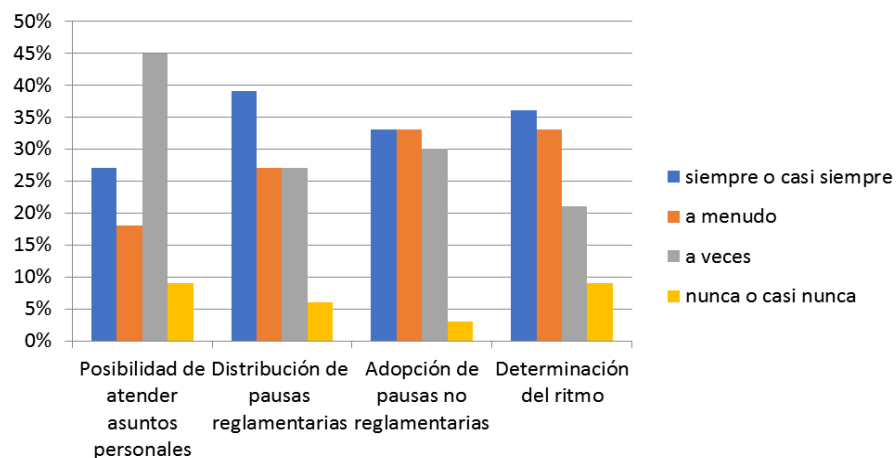
Autor: Hermel Garzón Sánchez

Como se puede apreciar en este factor existe un gran porcentaje de una situación adecuada permitiendo que los colaboradores puedan desarrollar una asociación entre sus actividades laborales, sociales y familiares generando en el trabajador una buena calidad de vida, se realizó la encuesta en la matriz y sucursales en algunas de

ellas se labora los sábados y en otras los domingos teniendo otro día como reposición lo que puede ocasionar incompatibilidad con la vida laboral-social.

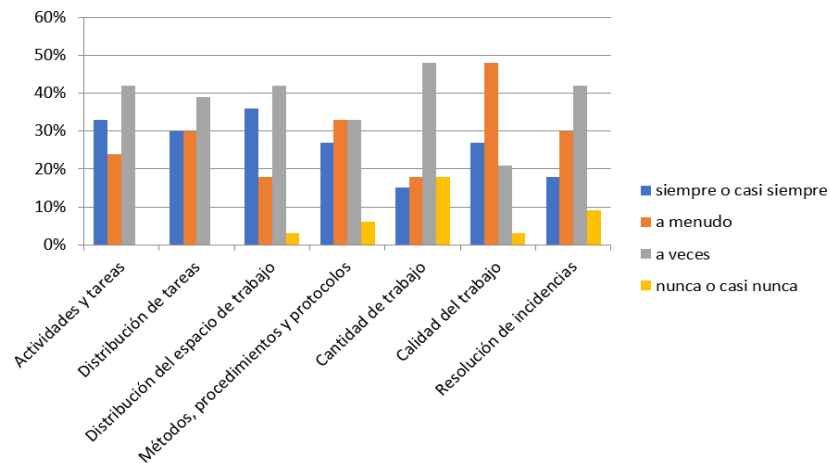
Factor Autonomía (AU).- Para este factor se consideran dos sub factores como la Autonomía temporal compuesto de cuestiones cómo la *posibilidad de atender asuntos personales*, donde el 45% a veces ha hecho uso, *distribución de pausas reglamentarias*, 39% siempre o casi siempre, *adopción de pausas no reglamentarias*, 33% siempre, a menudo, *determinación del ritmo*, 36% siempre o casi siempre, en tanto la Autonomía decisional consta de los siguientes ítems, *actividades y tareas* 42% a veces, *distribución de tareas*, 39% a veces, *distribución del espacio de trabajo*, 42% a veces, *métodos, procedimientos y protocolos*, 33% a menudo, 33% a veces, *cantidad de trabajo*, 48% a veces, *calidad de trabajo*, 48% a menudo, *resolución de incidencias*, 42% a veces, *distribución de turnos*, 39% no trabaja a turnos, demostrándose gráficamente a continuación.

Gráfico 5: Autonomía Temporal



Autor: Hermel Garzón Sánchez

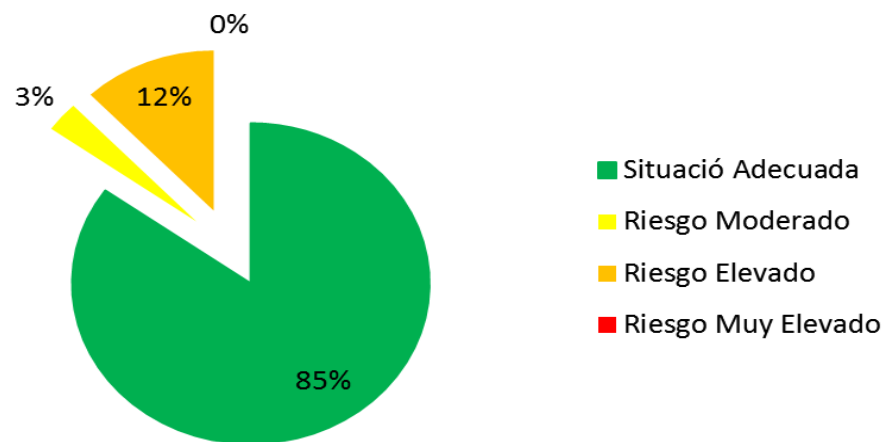
Gráfico 6: Autonomía Decisional



Autor: Hermel Garzón Sánchez

Los resultados globales arrojados para este factor nos dan un 85% que equivale a 28 personas en una situación adecuada, un 3% equivalente a 1 persona con un riesgo moderado y a un 12% representado a 4 personas con un riesgo elevado.

Gráfico 7: Factor Autonomía

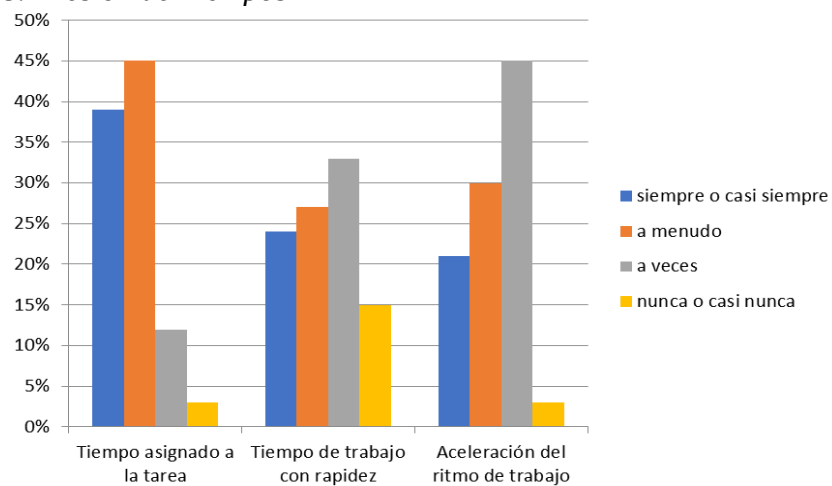


Autor: Elaboración propia

De la misma manera como en el factor anterior podemos apreciar que predomina una situación adecuada esto es favorable debido a que las pausas reglamentarias se las puede hacer en un tiempo que el colaborador lo crea conveniente, se concede permisos para atender asuntos personales dentro de la jornada de trabajo influyendo positivamente en el trabajador, el riesgo se incrementa ligeramente esto puede ser debido a la autonomía decisional ya que algunos colaboradores no pueden influir en la distribución y elección de métodos de trabajo.

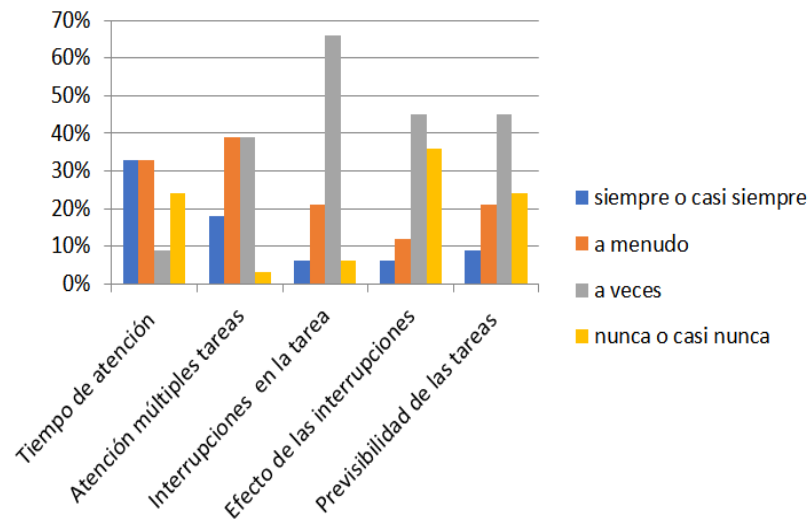
Factor Carga de Trabajo (CT). – En este factor engloba componentes como la resolución, dificultad y carga de trabajo estando dividido por algunas cuestiones cómo *la Presión de Tiempos*, se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en algunos momentos dentro de la jornada laboral, valorando el *tiempo asignado a la tarea*, puntuando un 45% a menudo, *tiempo de trabajo con rapidez*, 35% a veces, *aceleración del ritmo de trabajo*, 48% a veces. *Esfuerzo de atención*, está determinada por la intensidad y esfuerzo requerido para procesar la información elaborando respuestas adecuadas constando el *tiempo de atención*, 35% a menudo, *intensidad de la atención*, 54% muy alta, *atención múltiple tareas*, 41% a menudo, *interrupciones en la tarea*, 64% a veces, *efecto de las interrupciones*, 45% a veces, *previsibilidad de las tareas*, 48% a veces, *cantidad y dificultad de la tarea*, se compone según la cantidad de tareas que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente así como la dificultad para desempeñarlas en diferentes momentos, valorando aspectos como la *cantidad de trabajo* 54% adecuada, *dificultad del trabajo* 58% a veces, *necesidad de ayuda* 74% a veces, *trabajo fuera del horario habitual* 32% a menudo, a veces así podemos apreciar en los siguientes gráficos.

Gráfico 8: *Presión de Tiempos*



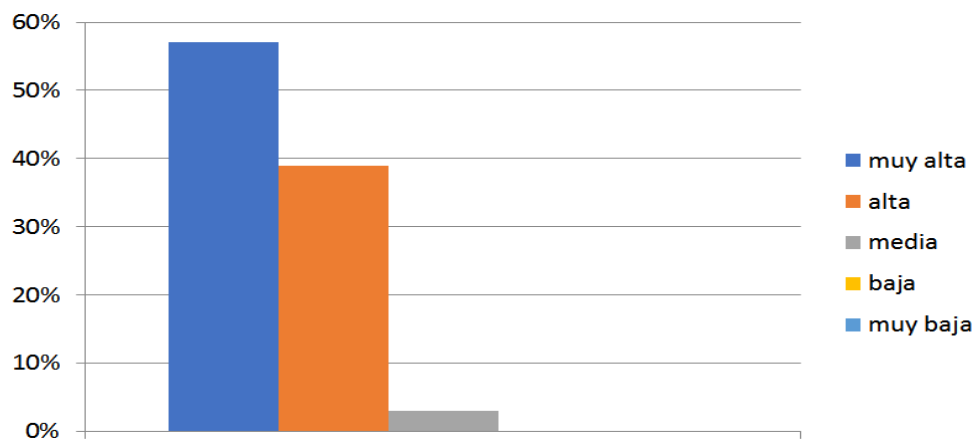
Autor: Hermel Garzón Sánchez

Gráfico 9: Esfuerzo de Atención

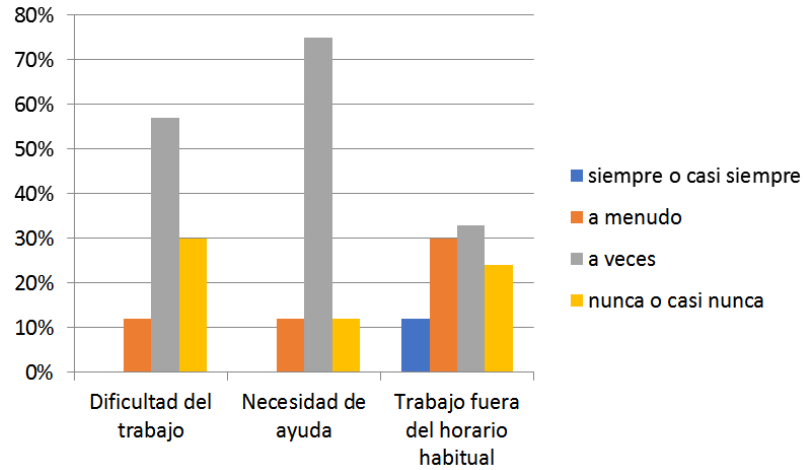


Autor: Hermel Garzón Sánchez

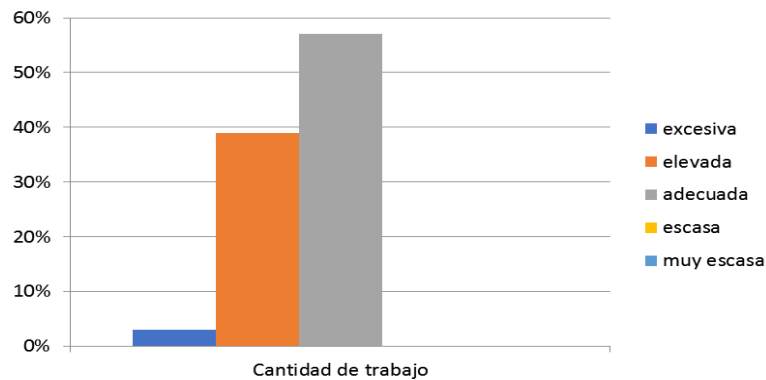
Gráfico 10: Intensidad de la Atención



Autor: Hermel Garzón Sánchez

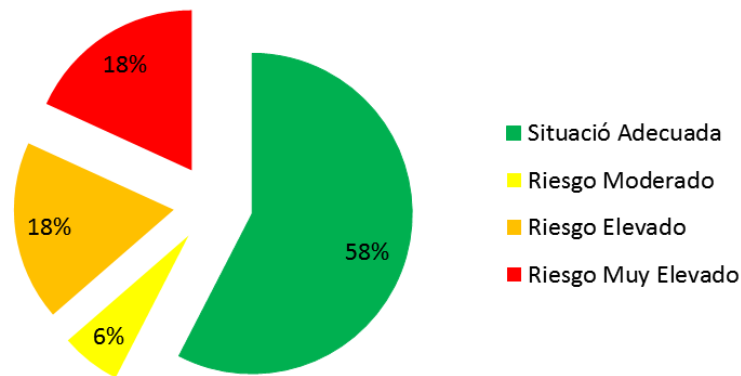
Gráfico 11: *Cantidad y Dificultad de la Tarea.*

Autor: Hermel Garzón Sánchez

Gráfico 12: *Cantidad de Trabajo.*

Autor: Hermel Garzón Sánchez

En este factor la situación adecuada predomina con un 58% equivalente a 19 trabajadores, un riesgo moderado 6% dando a 2 trabajadores, riesgo elevado un 18% que equivale a 6 trabajadores y el riesgo muy elevado 18% igual a 6 trabajadores.

Gráfico 13: *Factor Carga de Trabajo*

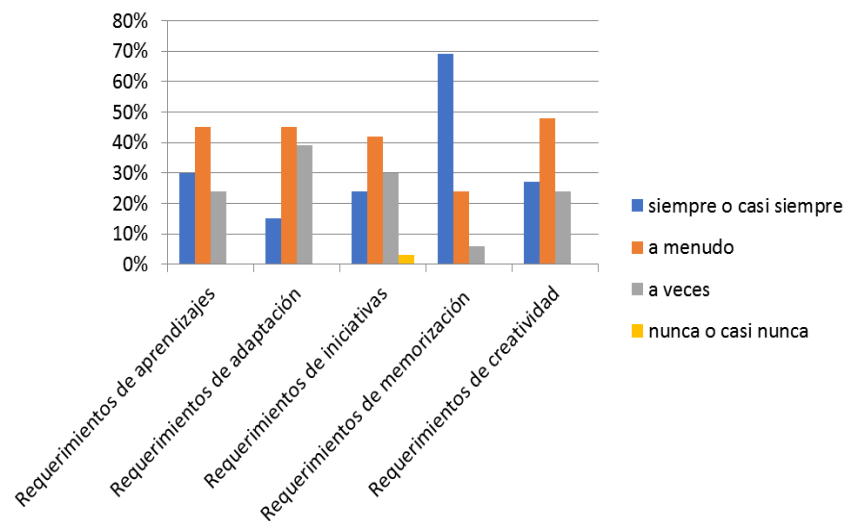
Autor: Hermel Garzón Sánchez

Por carga de trabajo se entiende el nivel que el trabajo demanda para un colaborador pueda hacer frente en la jornada laboral, predominando una situación adecuada, en un momento puntual dentro de las horas de trabajo el riesgo elevado y muy elevado aparece de una manera significativa implicando que los colaboradores aceleren el ritmo de trabajo haciendo que el tiempo e intensidad de la atención se incrementen creando algún tipo de malestar al realizar cierta tarea en algún momento del día.

Factor Demandas Psicológicas (DP). - Se valora las distintas exigencias a las que hace frente el colaborador al momento de trabajar, las mismas pueden ser de naturaleza cognitiva o emocional. La primera viene definida por la presión o movilización y esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de cada tarea así tenemos, *requerimientos de aprendizajes*, 48% a menudo, *requerimientos de adaptación*, 48% a menudo, *requerimientos de iniciativas*, 45% a menudo, *requerimientos de memorización*, 67% siempre o casi siempre, *requerimientos de creatividad* 51% a menudo. La segunda se produce en aquellas situaciones en las que el desempeño laboral conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones pudiendo reprimirlas manteniendo la compostura para dar

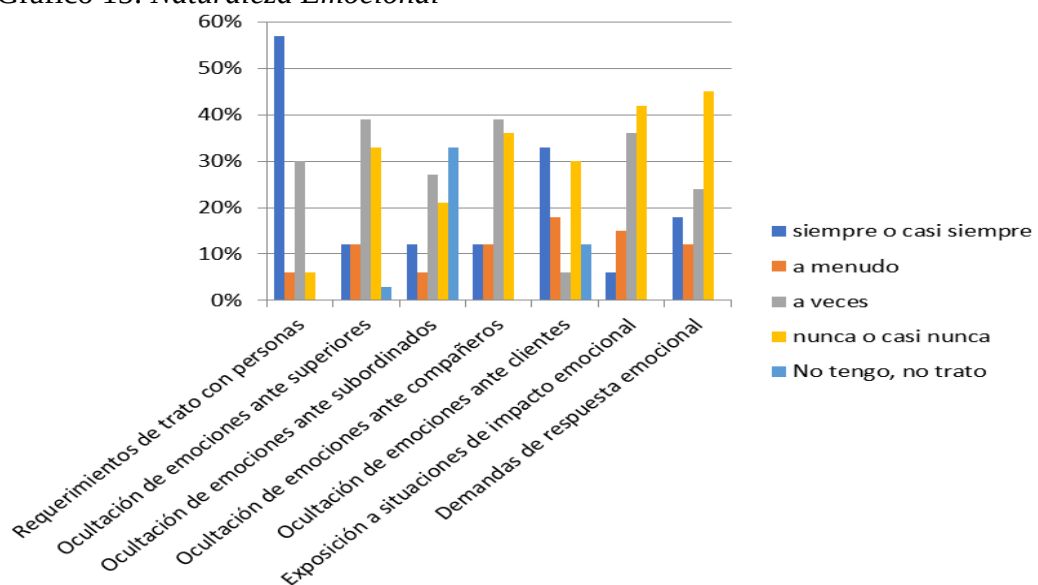
respuesta a las demandas del trabajo, ocultar las emociones ya sea hacia los superiores, subordinados o clientes, obteniendo los siguientes resultados, *requerimientos de trato con personas* 58% siempre o casi siempre, *ocultación de emociones ante superiores* 38% a menudo, *ocultación de emociones ante subordinados* 32% no tengo, no trato, *ocultación de emociones ante compañeros* 36% a veces, *ocultación de emociones ante clientes* 38% siempre o casi siempre, *exposición a situaciones de impacto emocional* 45% nunca o casi nunca, *demandas de respuesta emocional* 45% nunca o casi nunca.

Gráfico 14: *Naturaleza Cognitiva.*



Autor: Hermel Garzón Sánchez

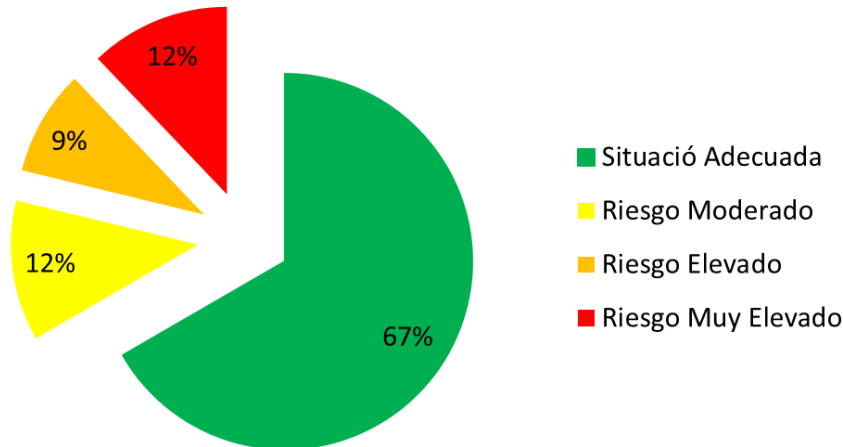
Gráfico 15: *Naturaleza Emocional*



Autor: Hermel Garzón Sánchez

Englobando todos los resultados nos arroja los siguientes resultados 67% representa a 22 trabajadores en una situación adecuada, 12% igual a 4 trabajadores en situación de riesgo moderado, 9% igual a 3 trabajadores con un riesgo elevado y un 12% igual a 4 trabajadores en riesgo muy elevado.

Gráfico 16: *Factor Demandas Psicológicas.*



Autor: Hermel Garzón Sánchez

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que hace frente en el trabajo, dichas demandas pueden ser cognitivas o emocionales. Continuando con la tendencia en este factor predomina una situación adecuada incrementándose en riesgo moderado y muy elevado pudiendo deberse a demandas cognitivas debido a los requerimientos utilizados en la memorización al grabarse los pasos para alguna tarea específica. También pueden verse involucrados las exigencias emocionales ya que existe trato con clientes comprometiendo al personal a reprimir los sentimientos ocultando sus emociones, manteniendo una compostura para brindar un buen servicio al usuario de turno.

Factor Variedad/Contenido de Trabajo (VC).- Este factor comprende la sensación que el trabajo tiene un significado gratificante cómo una utilidad para el trabajador, en el conjunto de la empresa así como para la sociedad en general, teniendo el reconocimiento a su trabajo más allá de las contraprestaciones económicas, tenemos los siguientes resultados, *trabajo rutinario* 45% a veces, *sentido del trabajo* 70% mucho, *contribución del trabajo* 77% es muy importante, *reconocimiento del trabajo por superiores* 54% a menudo, *reconocimiento del*



trabajo por compañeros 45% a menudo, reconocimiento del trabajo por clientes 29% a menudo, reconocimiento del trabajo por familia 38% siempre o casi siempre.

Gráfico 17: *Trabajo Rutinario.*

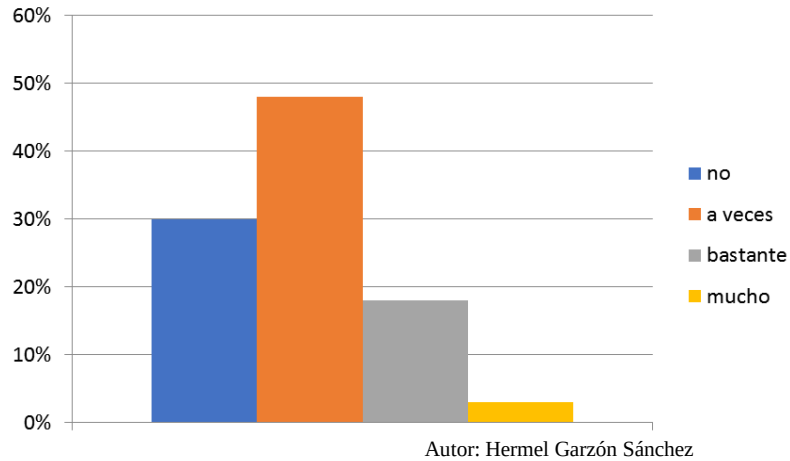


Gráfico 18: *Sentido de Trabajo.*

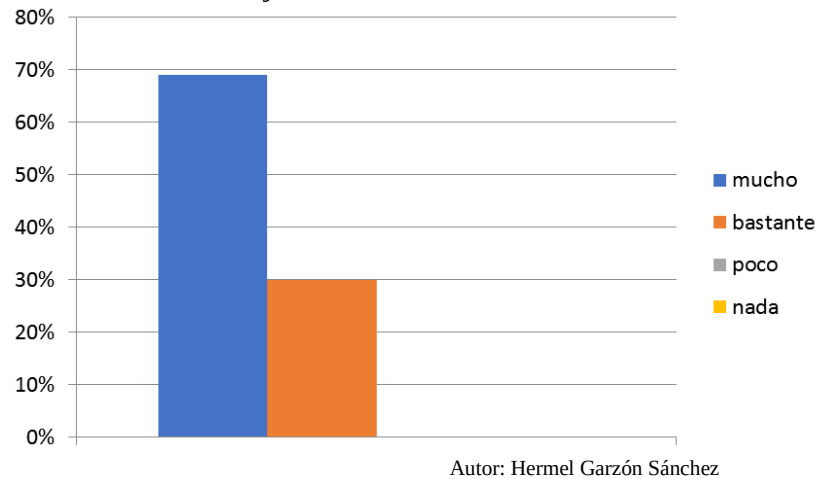
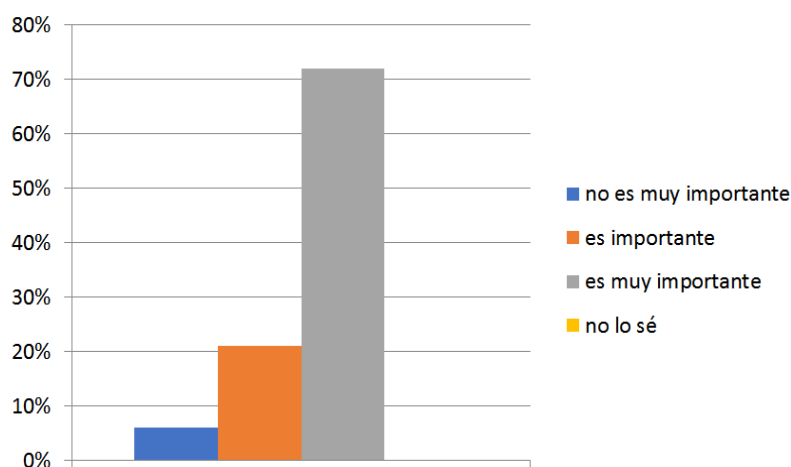
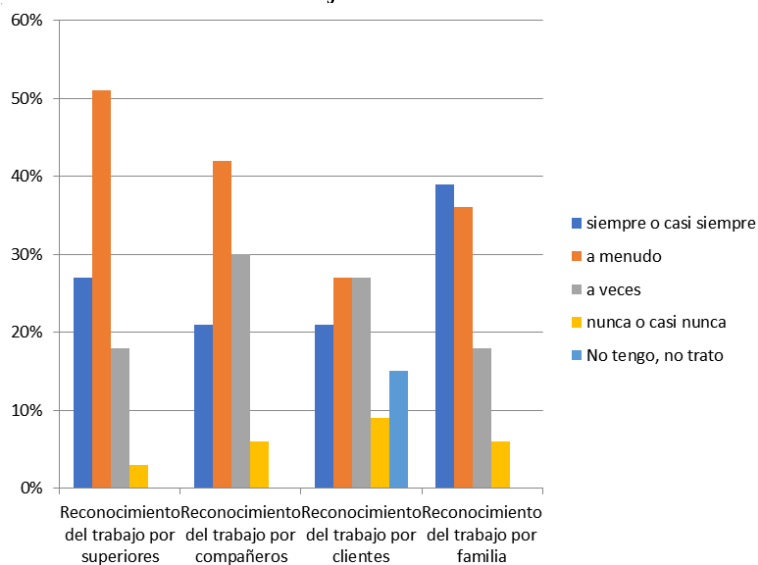


Gráfico 19: Contribución del Trabajo.



Autor: Hermel Garzón Sánchez

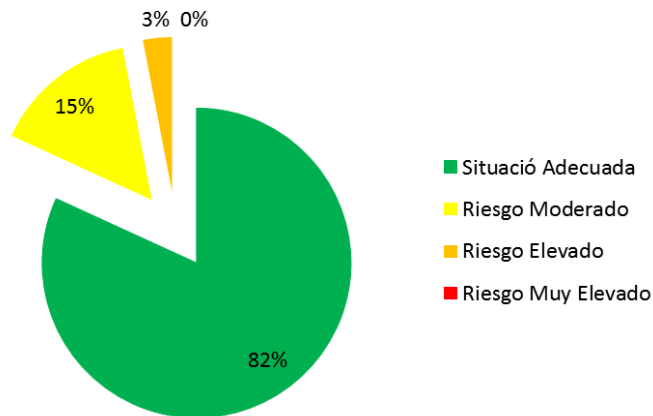
Gráfico 20: Reconocimiento al Trabajo.



Autor: Hermel Garzón Sánchez

En situación adecuada tenemos a un 82% que representa a 27 trabajadores, Riesgo moderado un 15% que representa a 5 trabajadores, y riesgo elevado un 3% que representa a 1 trabajador, riesgo muy elevado a un 0%.

Gráfico 21: Factor Variedad/Contenido de Trabajo.



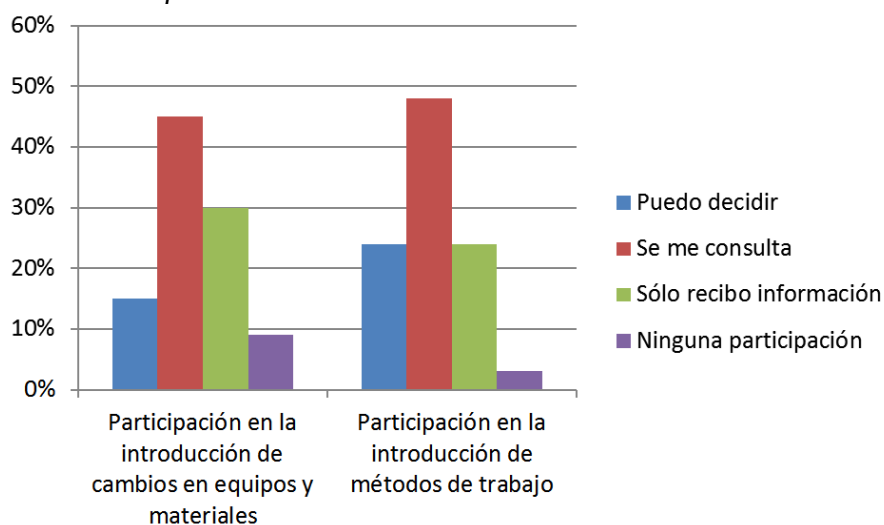
Autor: Hermel Garzón Sánchez

Este factor comprende la sensación compuesta por el trabajo al tener un significado, siendo de utilidad para el trabajador, empresa, cómo también para la sociedad, otorgándole un reconocido a manera simbólica sin que esto represente necesariamente algo económico, en este sentido los colaboradores se encuentran en una situación adecuada, en algunos casos suma que se realice todos los días la misma actividad para generar una rutina elevando a un riesgo moderado esto debido a la monotonía.

Factor Participación/Supervisión (PS).- Este factor recoge dos dimensiones sobre el control en el trabajo, la participación explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos en su trabajo, la supervisión se refiere al control que sus superiores inmediatos ejercen en la ejecución del trabajo, siendo valorados según a los siguientes ítems, *participación en la introducción de cambios en equipos y materiales* 41% se me consulta, *participación en la introducción de métodos de trabajo* 48% se me consulta, *participación en el lanzamiento de nuevos productos* 51% sólo recibo información, *participación en la reorganización de áreas de trabajo* 38% sólo recibo información, *participación en la introducción de cambios en la dirección* 48% sólo recibo información, *participación en contrataciones de personal* 48% ninguna participación, *participación en la elaboración de normas de trabajo* 41% sólo recibo información, *supervisión sobre los métodos* 90%

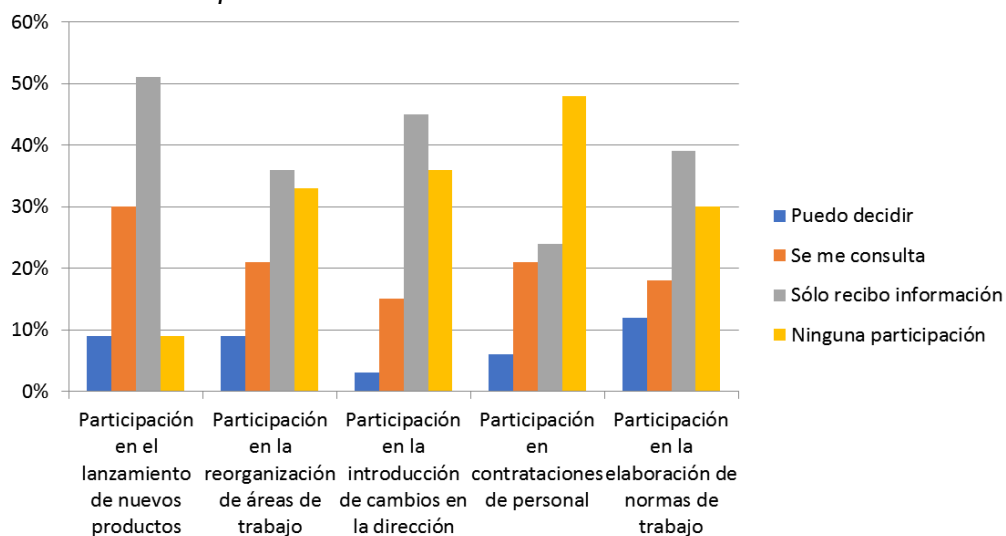
adecuada, *supervisión sobre la planificación* 80% adecuada, *supervisión sobre el ritmo* 80% adecuada, *supervisión sobre la calidad* 96% adecuada.

Gráfico 22: *Participación 1.*



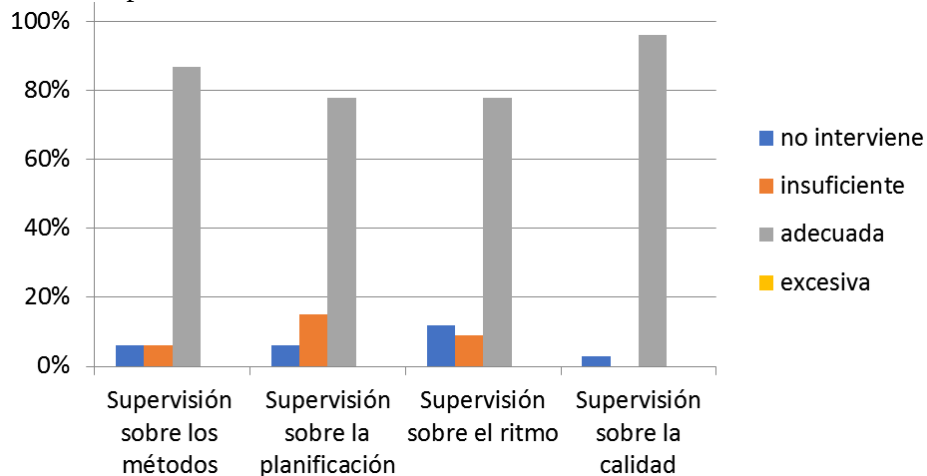
Autor: Hermel Garzón Sánchez

Gráfico 23: *Participación 2.*



Autor: Hermel Garzón Sánchez

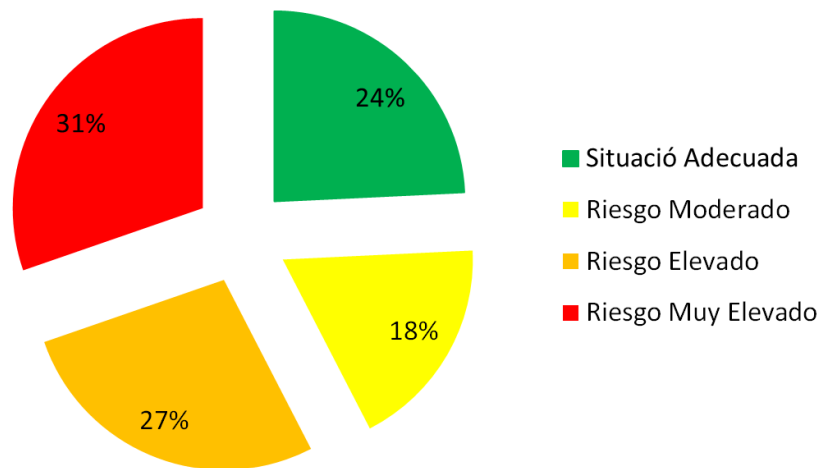
Gráfico 24: Supervisión.



Autor: Hermel Garzón Sánchez

De la misma manera para este factor tenemos en situación adecuada un 24% representa a 8 trabajadores, en riesgo moderado un 18% que representa a 6 trabajadores, en riesgo elevado tenemos un 27% representando a 9 trabajadores y finalmente un riesgo muy elevado 31% igual a 10 trabajadores.

Gráfico 25: Factor Participación y Supervisión.



Autor: Hermel Garzón Sánchez

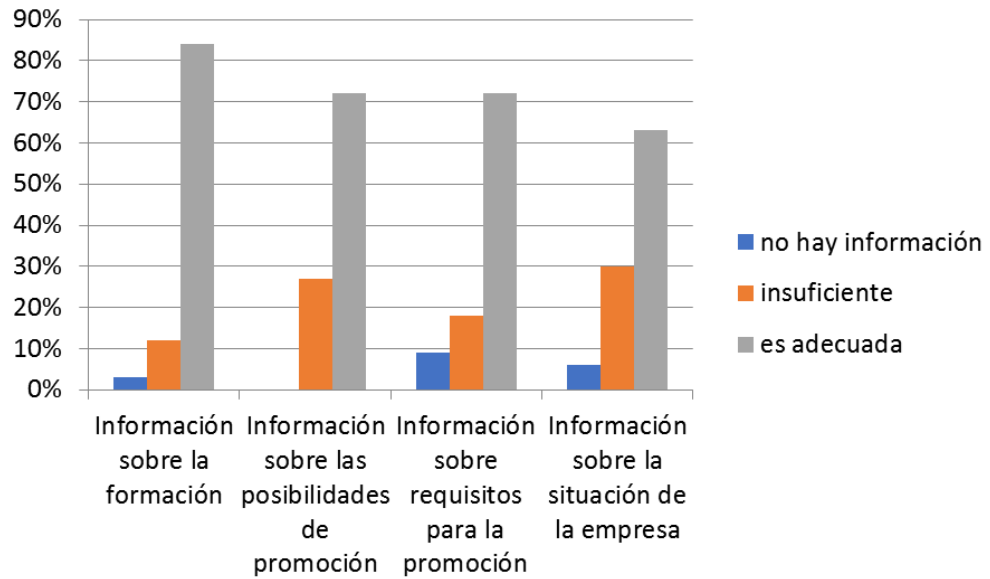
Este factor involucra a dos dimensiones primero el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo, segundo la que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus actividades. En este factor puntúa significativamente el riesgo muy elevado, al ser dos dimensiones se debe de observar en donde se encuentra la mayor concentración del riesgo y es precisamente en la participación la cual existe dentro de la cooperativa



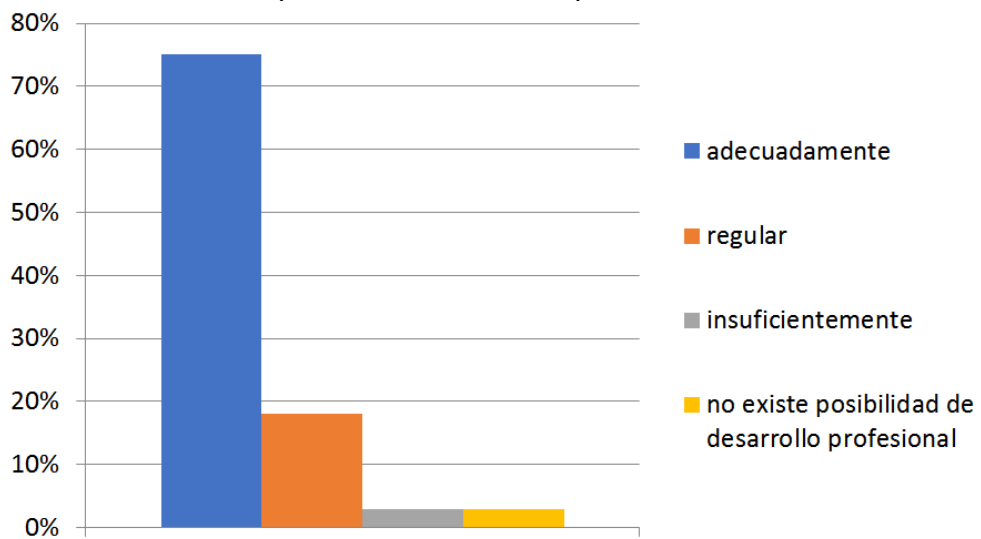
donde interviene y labora el trabajador con distintos componentes cómo equipos, materiales, métodos de trabajo, lanzamiento de nuevos productos, reorganización de áreas de trabajo, elaboración de normas.

En tanto que la supervisión realizada por parte de los mandos superiores es la adecuada al momento de ejecutar las tareas y diversas actividades rutinarias.

Factor Interés por el Trabajador/Compensación (ITC).- Hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal por el trabajador ya sea en la promoción, formación, desarrollo de carrera, 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 así obtenemos en los siguientes ítems, *información sobre la formación* 87 % es adecuada, *información sobre las posibilidades de promoción* 74% es adecuada, *información sobre requisitos para la promoción* 74 % es adecuada, *información sobre la situación de la empresa* 61 % es adecuada, *facilidades para el desarrollo profesional* 77 % adecuadamente, *valoración de la formación* 38 % muy adecuada, *equilibrio entre esfuerzo y recompensas* 54 % suficiente, *satisfacción con el salario* 70 % satisfecho.

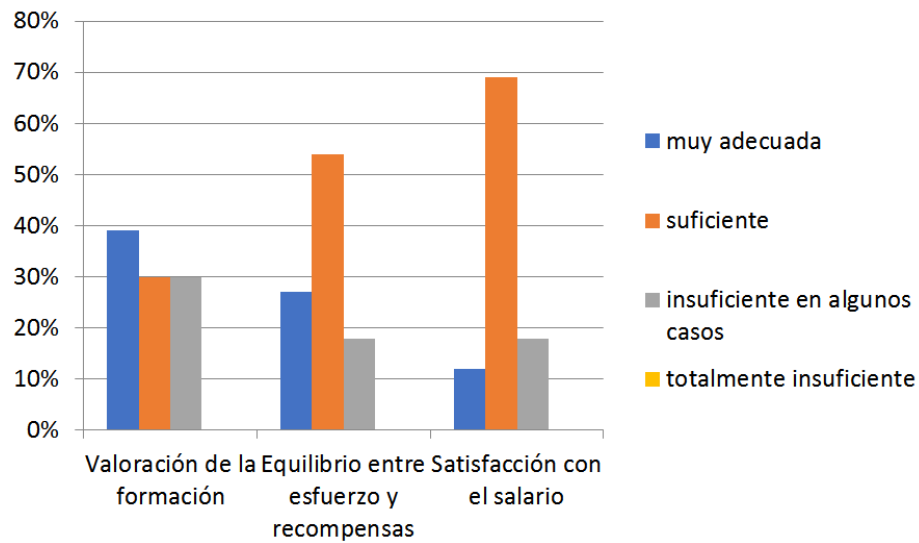
Gráfico 26: *Información Empresa/Trabajadores.*

Autor: Hermel Garzón Sánchez

Gráfico 27: *Facilidades para el Desarrollo Profesional.*

Autor: Hermel Garzón Sánchez

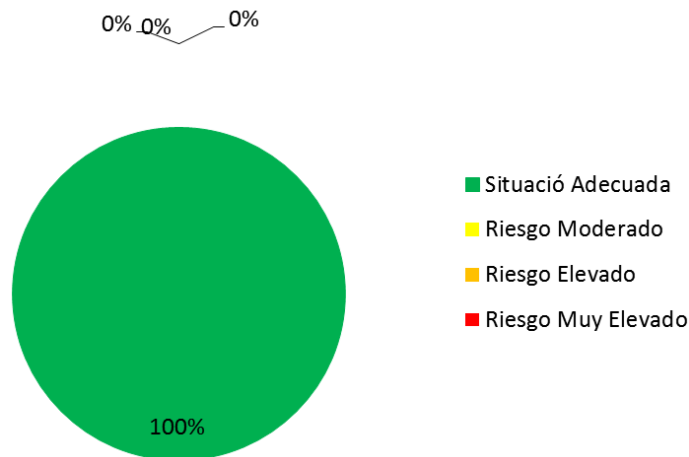
Gráfico 28: Compensación.



Autor: Hermel Garzón Sánchez

Situación adecuada 100% igual a 33 trabajadores.

Gráfico 29: Factor Interés por el Trabajador/Compensación.



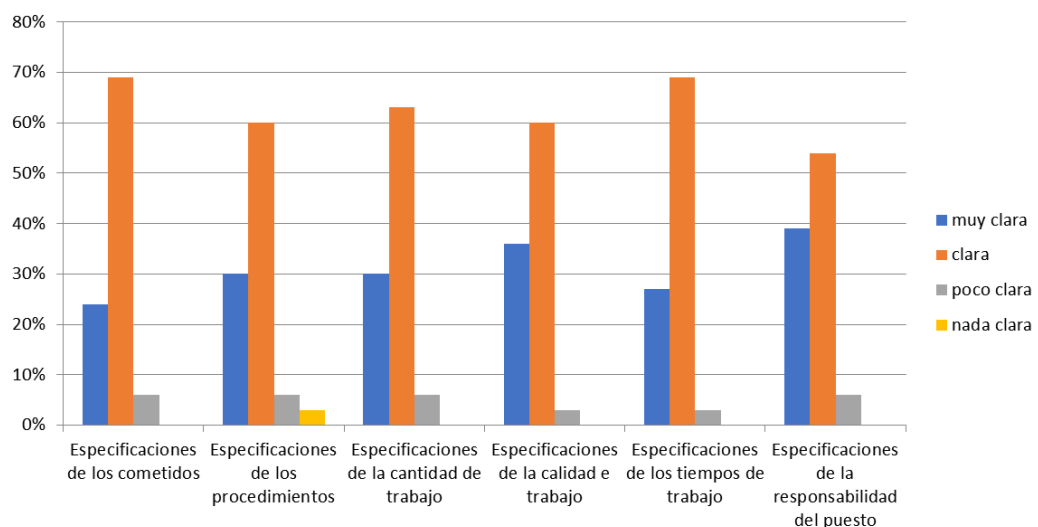
Autor: Hermel Garzón Sánchez

En este factor existe un predominio por la situación adecuada manifestándose en los colaboradores al sentirse apoyados por parte de la cooperativa tanto a nivel personal como en la parte profesional ya sea en la promoción, formación, desarrollo de carrera la percepción tanto de seguridad en el empleo como la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación obtenida.

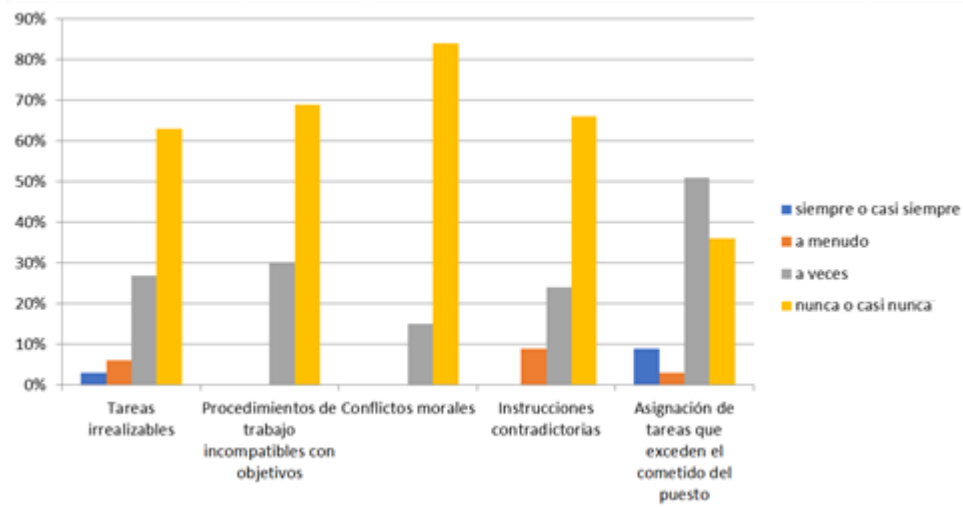


Factor Desempeño de Rol (DR). - Este factor considera los problemas derivados de las obligaciones, referentes a cada puesto, así como la claridad del rol que tiene que ver con la delimitación de funciones y responsabilidades del puesto de trabajo refiriéndonos a: qué, cómo y cuándo realizar ciertas tareas o actividades. Otro factor estudiado es el conflicto de rol que tiene que ver con las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí pudiendo suponer un conflicto de carácter ético o moral para el trabajador, obteniendo los siguientes resultados, *especificaciones de los cometidos* 70 % clara, *especificaciones de los procedimientos* 61 % clara, *especificaciones de la cantidad de trabajo* 64 % clara, *especificaciones de la calidad e trabajo* 61 % clara, *especificaciones de los tiempos de trabajo* 70 % clara, *especificaciones de la responsabilidad del puesto* 58 % clara, *tareas irrealizables* 61 % nunca o casi nunca, *procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos* 67 % nunca o casi nunca, *conflictos morales* 83 % nunca o casi nunca, *instrucciones contradictorias* 64 % nunca o casi nunca, *asignación de tareas que exceden el cometido del puesto* 51 % a veces.

Gráfico 30: Claridad del Rol.

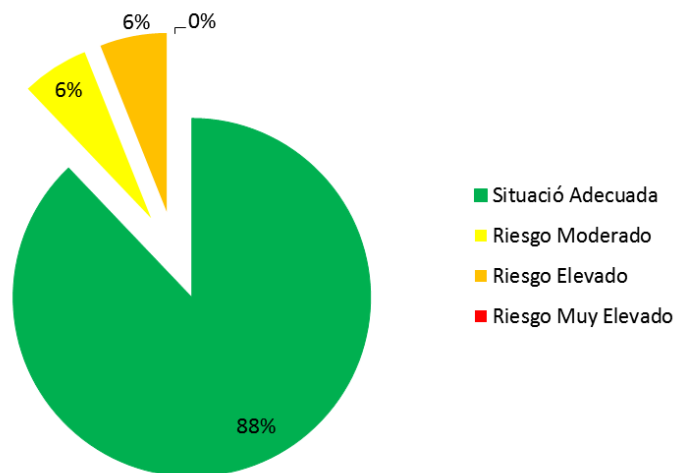


Autor: Hermel Garzón Sánchez

Gráfico 31: *Conflicto del Rol.*

Autor: Hermel Garzón Sánchez

De esta manera obtenemos una situación adecuada 88% que representa a 29 trabajadores, Riesgo moderado y elevado un 6% que representa a 2 trabajadores respectivamente y Riesgo muy elevado a 0%.

Gráfico 32: *Factor Desempeño del Rol.*

Autor: Hermel Garzón Sánchez

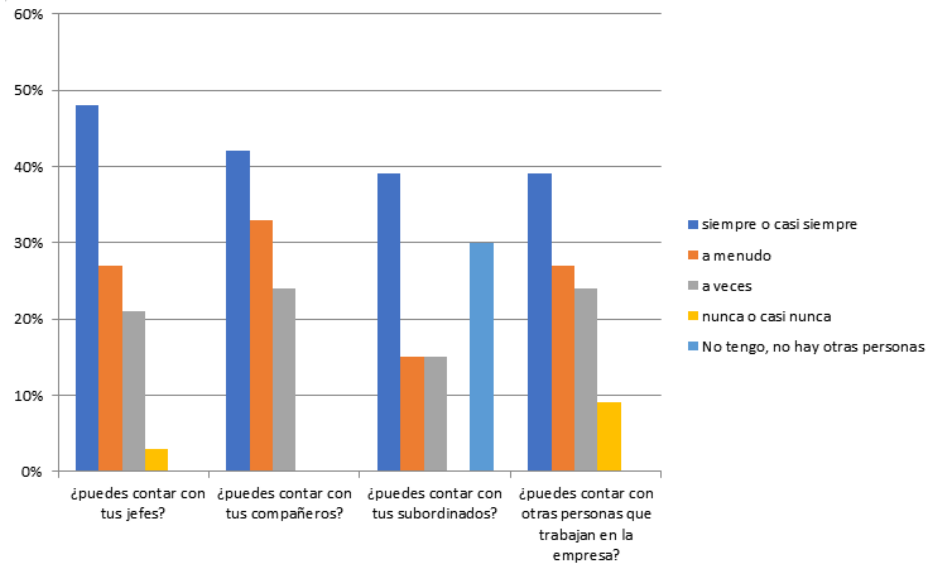
Este factor considera los problemas derivados del rol a cumplir por puesto de trabajo, en la ejecución relacionada con cada tarea, considerando que estas tienen un papel fundamental a cumplir respondiendo al que, como y cuando, realizarlas evitando percances o sean incongruentes, incompatibles, contradictorias, esto no tiene que suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador. Podemos apreciar en el gráfico una situación adecuada predominando un riesgo moderado y elevado



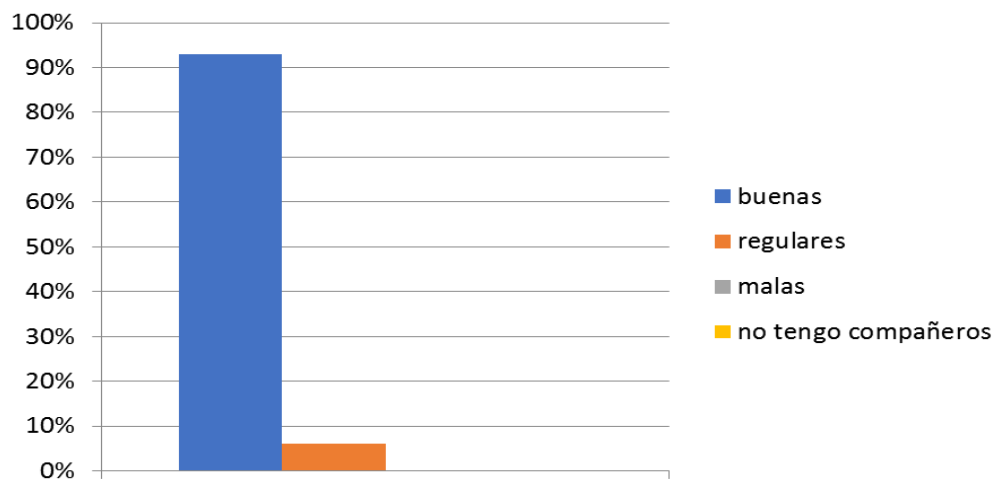
donde se generan conflictos al momento de asignar tareas que exceden las capacidades del trabajador.

Factor Relaciones y Apoyo Social (RAS). - En este punto nos referimos a las condiciones de trabajo provenientes de las relaciones establecidas entre personas en los entornos laborales para poder realizar adecuadamente las tareas y la calidad del apoyo generado en el trabajo por parte de sus pares, superiores, directivos, subordinados. El relacionarse con otras personas puede generar dificultades, originando situaciones complicadas en sus diferentes formas cómo la violencia, conflictos personales, violencia laboral, acoso laboral, acoso sexual, ante las cuales, la empresa puede o no haber adoptar ciertos protocolos de actuación, los ítems con que el método aborda estas cuestiones son: *Apoyo social instrumental de distintas fuentes* dividido en cuatro aspectos, *a. ¿puedes contar con tus jefes?* 48 % siempre o casi siempre, *b ¿puedes contar con tus compañeros?* 35 % a menudo, *c ¿puedes contar con tus subordinados?* 38 % siempre o casi siempre, *d ¿puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?* 38 % siempre o casi siempre. Siguiendo con *calidad de las relaciones* 93 % buenas, *exposición a conflictos interpersonales* 70 % raras veces, *exposición a violencia física* 93 % no existen, *exposición a violencia psicológica* 83 % no existen, *exposición a acoso sexual* 93 % no existen, *exposición a discriminación* 87 % nunca o casi nunca, *la gestión de la empresa de las situaciones de conflicto:*

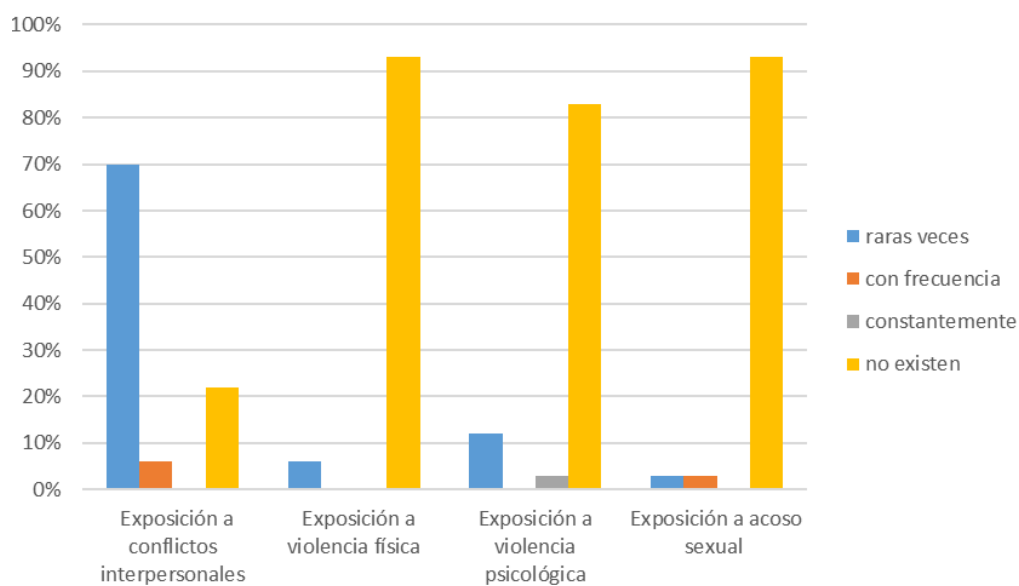
<i>Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema</i>	12 %
<i>Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema</i>	29 %
<i>Tiene establecido un procedimiento formal de actuación</i>	19 %
<i>No lo sé</i>	38 %

Gráfico 33: *Apoyo Social.*

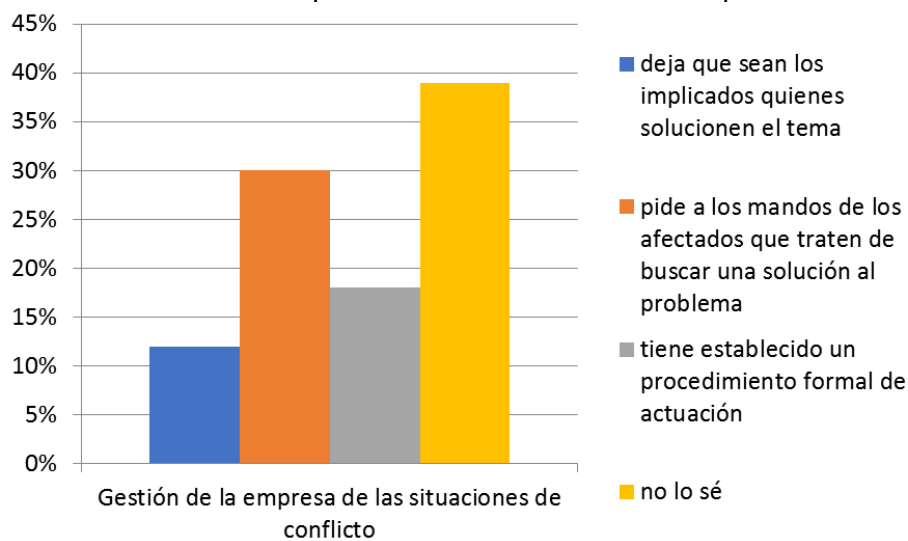
Autor: Hermel Garzón Sánchez

Gráfico 34: *Calidad de las Relaciones.*

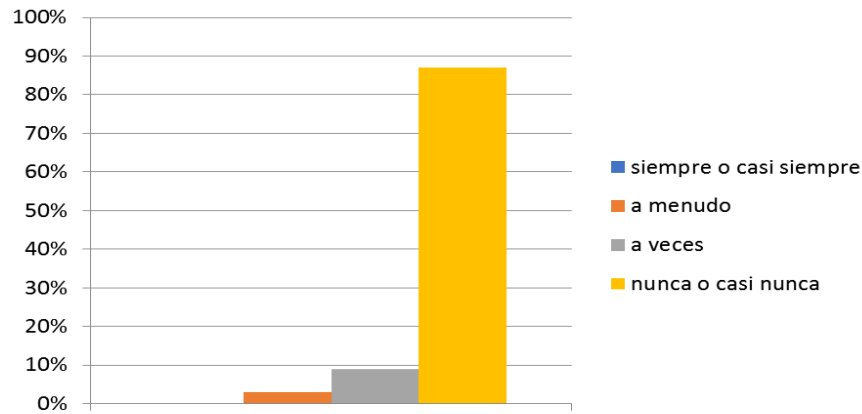
Autor: Hermel Garzón Sánchez

Gráfico 35: *Exposición a Conflictos.*

Autor: Hermel Garzón Sánchez

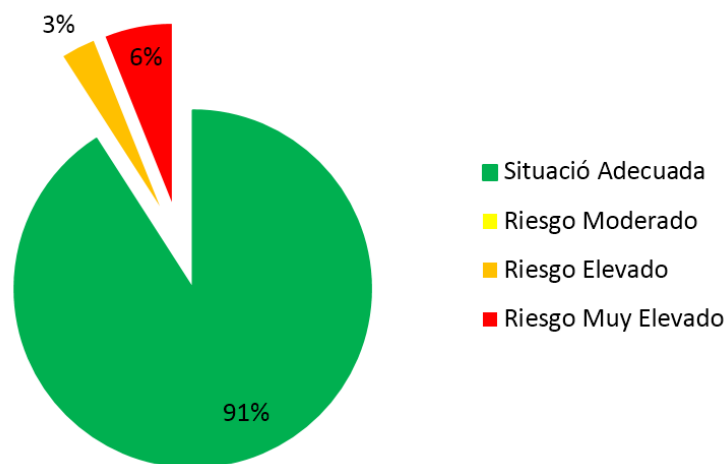
Gráfico 36: *Gestión de la Empresa de las Situaciones de Conflicto.*

Autor: Hermel Garzón Sánchez

Gráfico 37: *Exposición a Discriminación.*

Autor: Hermel Garzón Sánchez

Situación adecuada presenta un 91% que corresponde a 30 personas, riesgo elevado un 3% que representa a 1 persona finalizando con riesgo muy elevado con 6% que representa a 2 personas.

Gráfico 38: *Factor Relaciones y Apoyo Social.*

Autor: Hermel Garzón Sánchez

En este factor vamos a referir a aquellos aspectos cómo las condiciones de trabajo derivadas de las relaciones establecidas entre las personas en los entornos laborales teniendo una situación adecuada predominando un riesgo elevado y muy elevado, podemos encontrar un pequeño incremento debido a la interacción que existe entre personal-clientes, algunas veces pueden exasperarse y generar diferentes tipos de violencia psicológica pudiendo acarrear un estrés laboral.



CAPITULO 3

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

En base al análisis realizado emitiremos nuestro criterio para intervenir en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Girón”, culminando con las conclusiones y recomendaciones.

3. Programa psicosocial

De acuerdo a los resultados de los riesgos psicosociales y a su respectivo análisis, para la elaboración del programa vamos a tomar como referencia aquellos factores que tienen un riesgo elevado y muy elevado. La situación adecuada y riesgo moderado están dentro de parámetros normales esto nos indica que hay una buena gestión. El factor que más porcentaje tiene es el de Participación/Supervisión con un 58% en total por cuanto se estará tomando más atención en este factor, a continuación, presentaremos una tabla con los factores y los porcentajes obtenidos en la encuesta.

Tabla 4. Factores y Nivel de Riesgo

Factores Psicosociales	Nivel de Riesgo
Tiempo de Trabajo	6% riesgo elevado
	3% riesgo muy elevado
Autonomía	12% riesgo elevado
Carga de Trabajo	18% riesgo elevado
	18% muy elevado
Demandas Psicológicas	9% riesgo elevado
	12% riesgo muy elevado
Variedad/Contenido de Trabajo	3% riesgo elevado
Participación/Supervisión	27% riesgo elevado



	31% riesgo muy elevado
Desempeño de Rol	6% riesgo elevado
Relaciones y Apoyo Social	3% riesgo elevado
	6% riesgo muy elevado

Elaborada por: Hermel Garzón Sánchez.

3.1. *Objetivo general.*

Prevenir el nivel de riesgo psicosocial presente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón.

3.2. *Objetivo específico.*

Promover actividades para mejorar el ambiente laboral.

Elaboración de medidas preventivas en temas como son de acoso psicológico, estrés laboral.

3.3. *Alcance.*

Este programa cubre a todo el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón.

3.4. *Responsabilidades.*

Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, velará por el cumplimiento del presente programa, asegurándose que el personal este instruido para actuar en caso de presentarse alguna situación alejada de la estabilidad del ambiente laboral.

Gerencia, brindará los medios necesarios para el cumplimiento del presente programa.

Personal, cumplir y hacer cumplir con las disposiciones del presente programa



3.5. *Definiciones.*

Seguridad y salud en el trabajo (SST): Es la ciencia y técnica multidisciplinaria que se ocupa de la valoración de las condiciones de trabajo y la prevención de riesgos ocupacionales, a favor del bienestar físico, mental y social de los trabajadores, potenciando el crecimiento económico y la productividad. *Prevención de riesgos laborales:* El conjunto de acciones de las ciencias biomédicas, sociales y técnicas tendientes a eliminar o controlar los riesgos que afectan la salud de los trabajadores, la economía empresarial y el equilibrio medio ambiental.

Riesgo del trabajo: Es la posibilidad de que ocurra un daño a la salud de las personas con la presencia de accidentes, enfermedades y estados de insatisfacción ocasionados por factores o agentes de riesgos presentes en el proceso productivo.

Riesgos Psicosociales: Los que tienen relación con la forma de organización y control del proceso de trabajo. Pueden acompañar a la automatización, monotonía, repetitividad, parcelación del trabajo, inestabilidad laboral, extensión de la jornada, turnos rotativos y trabajo nocturno, nivel de remuneraciones, tipo de remuneraciones y relaciones interpersonales.

Factor de riesgos psicosocial: Conjunto de exigencias y características del trabajo, del ambiente laboral y de la organización, que al interactuar con las capacidades, situación personal, expectativas, cultura, actitud, necesidad del trabajador pueden incidir negativamente en la salud.

Acoso laboral: Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un trabajador por parte del empleador, jefe, superior jerárquico inmediato o mediano, compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, perjuicio laboral, angustia, desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.



Discriminación laboral: Todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de razonabilidad desde el punto de vista laboral.

Maltrato laboral: Todo acto de violencia contra la integridad física o sexual y los bienes de quien se desempeña como colaborador.

3.6. Actividades.

Tiempo de Trabajo hace referencia a trabajar los sábados, domingos y el tiempo que tiene cada colaborador para acudir a diferentes actividades sociales o familiares esto puede ocasionar incompatibilidad entre trabajo-familia.

- a. Para el personal que labora sábados o domingos es necesario establecer una alternación de fines de semana así este podrá tener un tiempo para compartir con su familia.

Autonomía se refiere a la elección del ritmo, su capacidad para distribuir descansos durante la jornada el disfrutar de tiempo libre para atender asuntos personales a la capacidad del trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo.

- a. Para el personal representante de estudiantes en las diferentes unidades educativas previo aviso al jefe inmediato se le concederá el permiso correspondiente siempre y cuando quede cubierta el área.
- b. Se puede dar permiso al personal para atender asuntos de índole personal siempre de acuerdo a la gravedad del asunto dejando cubierta el área de trabajo.
- c. Para tener un buen ambiente de trabajo se otorga dos pausas reglamentarias de 10 minutos cada una, la primera de 10 a 11 am y la segunda de 15 a 16 pm, destacando que el personal puede alternar sin dejar descubierto el puesto de trabajo.



Carga de Trabajo la demanda en ciertos momentos de la jornada laboral aumenta la presión, por consiguiente, el trabajador acelera su ritmo de trabajo, implicando la atención específica a cada tarea por parte del colaborador.

- a. Se debe indicar lo importante que es realizar las diferentes tareas para cooperativa como para los socios y clientes.
- b. Cuando en el puesto de trabajo este con saturación en su trabajo el jefe inmediato puede pedir el apoyo para disminuir la carga de trabajo que en ese instante este.
- c. Realizar un análisis para saber la carga de trabajo en áreas de atención al usuario y el tiempo necesario para la ejecución por cada tarea en horas pico.

Demandas psicológicas presenta dos puntos el primero al momento cuando se presenta ante un nuevo sistema lo cual implica el aprendizaje, la forma en cómo se integra dicho componente a su trabajo y el segundo es la parte afectiva del colaborador como oculta sus emociones ante personas que están a su alrededor.

- a. Cuando se implante un nuevo programa el personal implicado debe ser correctamente capacitado sobre todo se ha de enfatizar las ventajas para realizar su trabajo, para esto se debe elaborar un programa de capacitación.
- b. Para afrontar las diferentes demandas emocionales en el puesto de trabajo que atiende a clientes es necesario brindar el apoyo social entre compañeros y jefes mostrando su empatía y soluciones a las situaciones conflictivas presentadas en momentos puntuales cuando están afectando emocionalmente al colaborador.

Variedad/contenido de trabajo la sensación que el trabajo tiene un significado para el colaborador, siendo útil para el trabajador, cooperativa y sociedad, teniendo el debido reconocimiento sin que represente algo económico.



- a. El trabajo realizado por cada colaborador es muy importante para la cooperativa se elaborará un plan de incentivos a manera simbólica ya sea con felicitaciones publicas u otorgándole algún pergamino como mejor trabajador (mes o anual) esto incentivará creando un sentido de pertenencia en su personal.

Participación/Supervisión involucra la participación del colaborador en diferentes aspectos en su trabajo, así también la supervisión a sus actividades por la organización.

- a. Fomentar la participación del personal en aspectos referentes a su puesto, desde la organización, distribución y planificación del trabajo hasta aspectos como la disposición del espacio físico, mobiliario entre otros.
- b. Al momento de realizar cambios en equipos se consultará al personal que los va a manipular aceptando las sugerencias, respondiendo a las inquietudes presentadas con respecto a estas situaciones.
- c. De la misma manera se consultará al personal cuando se cree nuevas normas o procedimientos siempre que esté implicado el área a consultar.
- d. En la supervisión el personal encargado comunicara sus observaciones si existen al personal involucrado, en conjunto solucionaran los inconvenientes que existieran.

Desempeño de rol se considera los problemas en la ejecución del trabajo considerando la claridad de las acciones a tomar, respondiendo al que, como y cuando, realizarlas sin la creación de conflictos evitando la contraposición de las ordenes las mismas no pueden ser incongruentes, incompatibles, contradictorias o suponga un conflicto de carácter ético para el trabajador.

- a. Las actividades del puesto tienen sentido cuando son claras y concisas evitando dudas que generen incertidumbre en los colaboradores para esto se elaborara profesigramas de cada puesto de trabajo.



Relación y apoyo social está compuesta por las condiciones laborales derivadas por el compañerismo y la posibilidad al estar apoyado con procesos preestablecidos o ayuda proveniente de terceros para realizar adecuadamente el trabajo.

- a. La cordialidad es uno de los componentes principales para relacionarse entre compañeros por tal motivo se promoverá las condiciones idóneas para tener un ambiente sano donde los colaboradores puedan laborar en paz y tranquilidad.
- b. Estrés laboral, se realizará un análisis de la situación ocupacional con respecto al estrés para realizar un programa de prevención específico que aborde la intervención a nivel individual, profesional y organizacional.
- c. Exposición a violencia psicológica y física, se creará un protocolo de actuación para contrarrestar esta situación en conjunto con un formulario de denuncia según el modelo del anexo 4.

3.7. Programa de VIH-SIDA.

Como un punto aparte y debido a la exigencia por parte de organismos de control, todo programa de Riesgo Psicosocial debe contener esta temática en nuestra propuesta la incluimos poniendo hincapié en la promoción, capacitación y difusión en lo referente al VIH-SIDA, destacando la importancia para su prevención sin que exista estigmatismo, esto según el Acuerdo del Ministerio de Trabajo No. 00398 del 13 de julio del 2006 que lo encontraremos en el apartado de anexos, para esto tomaremos las actividades propuestas por este ministerio.

Tabla 5. Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales

PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES		Código		RPSSG001	
		fecha de inicio:		04/03/2019	
		Revisión		1	
		Fecha de fin:		31/12/2019	
ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES	
Elaboración de horarios rotativos	Todo el personal	Talento humano	Mensual	Rotación en fines de semana	
Dos pausas activas 15 minutos	Todo el personal	Gerencia	Diaria	Disminución de carga mental	
Capacitación importancia de roles a cumplir.	Todo el personal	Talento humano	Semestral	Saber el Que, Cuando y Como realizar su trabajo	
Análisis de carga de trabajo en horas pico con propuesta de acciones correctivas	Personal de atención al público.	Jefes departamentales, Talento humano	Anual	Conocer el nivel de esfuerzo mental en horas puntuales	
Elaboración de un programa de implementación y capacitación de nuevos equipos	Todo el personal	Jefes departamentales	Anual	Generar empoderamiento en el personal	
Implementación de plan de incentivos al logro laboral.	Todo el personal	Gerencia, Talento humano	Anual		
Protocolo de actuación en caso de violencia psicológica	Todo el personal	Comité de SST	Nro. de casos presentados	Plan de acción para prevenir la violencia laboral	
Análisis de estrés laboral	Todo el personal	Talento humano	Anual	Conocer grupos sujetos a estrés laboral	
Protocolo de actuación específico a estrés	Personal identificado	Talento humano, Presidente de comité	Nro. de personas identificadas	Directrices a seguir ante estas situaciones	

Elaborado por: Hermel Garzón Sánchez

Tabla 6. Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales

 Señor de Giron Cooperativa de Ahorro y Crédito	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES		Código	RPSSG001	
			fecha de inicio:	04/03/2019	
			Revisión	1	
			Fecha de fin:	31/12/2019	
ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES	
Capacitación de sensibilización sobre VIH-SIDA	Todo el personal	Comité de SST	Anual	Promoción, Capacitación, Difusión según Acuerdo Ministerial Nro 00398	
Campaña para prueba rápida de VIH	Personal Voluntario	Médico Ocupacional	Anual en coordinación MSP o IEES		
Elaboración y difusión de una política sobre VIH-SIDA	Todo el personal	Gerencia, Talento humano, Comité de SST.	Anual		
ELABORADO POR	REVISADO POR		APROBADO POR		
Nombre:	Nombre:		Nombre:		
Firma:	Firma:		Firma:		

Elaborado por: Hermel Garzón Sánchez



3.8. Conclusiones finales

Los procesos llevados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, son manejados pensando en los colaboradores ya que no ve la seguridad y salud como un gasto sino una inversión debido al beneficio obtenido para la integridad del personal, nuestra propuesta puede generar efectos positivos en la salud mental de los empleados creando una asociación entre empresa-trabajador por tal motivo con la implementación del presente programa se conseguirá el empoderamiento en la población trabajadora, inculcando la promoción de la salud física, psíquica y social en los colaboradores.

Con respecto al objetivo general fue la evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial y Elaboración de un Programa de Prevención Riesgo Psicosocial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Señor de Girón”, este objetivo lo vamos a dividir en dos:

El primero es la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, luego de haber evaluado y según los resultados podemos concluir expresando la existencia de factores de riesgo psicosocial los mismos pueden afectar de manera significativa a la salud psicológica de los colaboradores.

El segundo es la elaboración de un programa de Prevención de Riesgo Psicosocial, el mismo está encaminado en una propuesta para la mejora con el que pretendemos obtener un ambiente sano de trabajo.

Con estas referencias podemos concluir diciendo que los Riesgos Psicosociales deben ser atendidos oportunamente como es en el caso de factor *participación supervisión* permitiendo la involucración del personal cuando se pretenda implementar algo nuevo en la Cooperativa, si bien al momento no presentan un problema, pero si se dejan de lado podrían incrementarse al punto de causar inconvenientes en la calidad de vida de los trabajadores afectando a la armonía institucional.



3.9. Recomendaciones

Según esta investigación se sugiere aplicar las siguientes recomendaciones:

Implementar el programa planteado.

Efectuar el apoyo respectivo por parte de Gerencia, Talento Humano al comité de Seguridad y Salud en el trabajo.

Cumplir con la normativa para la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral.

Generar compromiso en todo el personal para ejecutar acciones correctivas o preventivas según sea el caso.

Realizar una evaluación al primer año de haber implementado el programa propuesto.

**Bibliografía.**

ARNOLD, JOHN; RANDALL, RAY y cols. 2012
Psicología del Trabajo. Comportamiento Humano en el Ámbito Laboral.
Pearson Educación, México.
Recuperado de <http://booksmedicos.org>

ASFAHL, C. RAY; RIESKE, DAVID W. 2010.
Seguridad industrial y administración de la salud. 6a. edición
Pearson Educación. México
Recuperado de: <https://www.freelibros.org/>

Bernardo Moreno Jiménez. 2010.
Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.
Recuperado de:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Bernardo Moreno Jiménez, Eva Garrosa Hernández. 2013.
Salud Laboral. Riesgos Laborales Psicosociales y Bienestar Laboral.
Ediciones Pirámide. (Grupo Anaya, S.A.)

González de Rivera, JL y Rodríguez-Abuin, MJ:
Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60.
Editorial EOS, Madrid, 2005

Marcial Poveda Cordero. (ed). 2012
Atención y Apoyo Psicosocial.
McGRAW-HILL/Interamericana de España, S.L.

María Ángeles del Hoyo Delgado, 1997
Estrés Laboral
Documentos divulgatorios
Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

María Pilar Collantes. Juan Ignacio Marcos. 2012.
La Salud Mental de los Trabajadores.
LA LEY. Grupo Wolters Kluwer.

Organización Internacional del Trabajo. 2016.
Estrés en el trabajo: un reto colectivo
Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2016
Recuperado de: <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>



Pedro R. Gil-Monte 2014.
Manual de Psicosociología Aplicada al Trabajo y a la Prevención de los
Riesgos Laborales.
Ediciones Pirámide. (Grupo Anaya, S.A.)

Richard L. Daft. 2007 9a Edición.
Teoría y Diseño Organizacional
Cengage Learning Editores S.A.

Unión General de Trabajadores de España. 2009.
Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.
Lienzo Gráfico
Recuperado de:
http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_riesgospsicosociales/publication.pdf

Unión General de Trabajadores de España. 2013.
Análisis de la Experiencia en Materia de Evaluación de Riesgos Psicosociales
en España.
Blanca Impresores S.L.
Recuperado de:
<http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/new2013/GuiaEvaluacionRiesgos.pdf>

**Referencias Digitales:**

Organización Mundial de la Salud. Temas de salud. Factores de riesgos centro de prensa. Disponible en: http://www.who.int/topics/risk_factors/es/

<http://www.insht.es/portal/site/RiesgosPsicosociales/menuitem.8f4bf744850fb29681828b5c180311a0/?vgnextoid=69fb84fbb7819410VgnVCM1000008130110aRCRD>

<http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.32fa381e28b6c8a6b5c6b9c350c08a0c/?vgnextoid=25d44a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>.

En esta página perteneciente al Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo de España podemos descargar los siguientes artículos usados en el presente estudio:

- NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación
- NTP 534: Carga mental de trabajo: factores
- NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales
- NTP 891: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I)
- NTP 892: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (II)
- NTP 156: PRIMA-EF: marco europeo para la gestión del riesgo psicosocial
- NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación
- NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral
- NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación

<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=28650>



<http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/articulos/los-riesgos-psicosociales-en-los-ambientes-laborales-peruanos/>

<https://www.coacgiron.fin.ec>

***Referencias Legales:***

Constitución de la República del Ecuador. 2008.

Decisión 584, “Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo”
Ministerio del Trabajo Acuerdo No. 00398. 13-07-2006

Acuerdo ministerial No. MDT-2017-0082. Normativa para la erradicación
de la discriminación en el ámbito laboral.

Acuerdo Ministerio de Trabajo No. 00398. VIH/SIDA

Reglamento de Seguridad y Salud para la Construcción y Obras Públicas,
Registro Oficial No. 00174 del 10 de enero del 2008.

Decreto ejecutivo No. 2393, Reglamento de Seguridad y Salud de los
Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo.

Resolución I.E.S.S. C.D. 513 Reglamento del Seguro General de Riesgos
del Trabajo.

**Anexos 1:** Acuerdo Ministerio del Trabajo. No. MDT-2017-0082**No. MDT-2017-0082****EL MINISTRO DEL TRABAJO****Considerando:**

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

Que, la Constitución de la República, en su artículo 33 establece que: "El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado";

Que, la Constitución de la República, en su artículo 35 señala que: "Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad";

Que, la Constitución de la República, en el artículo 47, numeral 5 establece que: "El Estado reconoce a las personas con discapacidad en derecho al trabajo en condiciones de igualdad de oportunidades, fomentando sus capacidades y potencialidades, a través de políticas que permitan su incorporación en entidades públicas y privadas";

Que, la Constitución de la República, en el artículo 66, referente a los derechos de libertad, garantiza en su numeral 3, el derecho de libertad de integridad personal, es decir física, psíquica, moral y sexual; y, en el numeral 11 del mismo artículo, garantiza el derecho a la libertad de guardar reserva de sus convicciones, señalando que: "nadie podrá ser obligado a declarar sobre las mismas, en ningún caso se podrá exigir o utilizar sin autorización del titular o de sus legítimos representantes la información personal o de terceros sobre sus creencias religiosas, filiación o pensamiento político; ni sobre datos referenciales a su salud y vida sexual, salvo por necesidades de atención médica.";

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 226 establece que: "Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución";



Que, la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 325 señala que el Estado garantizará el derecho al trabajo;

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 331 garantiza a las mujeres "...igualdad en el acceso al empleo a la formación y promoción laboral y profesional, a la remuneración equitativa, y a la iniciativa de trabajo autónomo. Se adoptarán todas las medidas necesarias para eliminar las desigualdades. 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.";

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

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

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

Que, la Decisión del Acuerdo de Cartagena 584, publicada en el Registro Oficial del Ecuador, Suplemento 461 de 15 noviembre de 2004, emite el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, que en su artículo 11 dispone que: "En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial, además de fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo";

Que, la decisión citada anteriormente, manifiesta en su artículo 18, que: "Todos los trabajadores tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar. Los derechos de consulta, participación, formación, vigilancia y control de la salud en materia de prevención, forman parte del derecho de los trabajadores a una adecuada protección en materia de seguridad y salud en el trabajo";

Que, esta misma decisión indica que en artículo 26, que: "El empleador deberá tener en cuenta, en las evaluaciones del plan integral de prevención de riesgos, los factores de riesgo que pueden incidir en las funciones de procreación de los trabajadores y



trabajadoras, en particular por la exposición a los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, con el fin de adoptar las medidas preventivas necesarias”;

Que, el Decreto Ejecutivo 60, referente al Plan Plurinacional para eliminar la Discriminación Racial, en su artículo 1 señala que es una política pública la aplicación a nivel nacional, por todos los medios del Estado del “Plan Plurinacional para Eliminar la Discriminación Racial”;

Que, el Decreto 2393, en su artículo 189 numeral 1, dispone que la Dirección General o las Subdirecciones del Trabajo, sancionaran las infracciones en materia de seguridad e higiene del trabajo, de conformidad con los Arts. 435 y 628 del Código del Trabajo.

Que, el Código del Trabajo en el artículo 79, hace referencia a la Igualdad de remuneración, y establece que a trabajo igual corresponde igual remuneración, sin discriminación en razón de nacimiento, edad, sexo, etnia, color, origen social, idioma, religión, filiación política, posición económica, orientación sexual, estado de salud, discapacidad, o diferencia de cualquier otra índole; más, la especialización y práctica en la ejecución del trabajo se tendrán en cuenta para los efectos de la remuneración;

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

Que, el Código de Trabajo en su artículo 539, manifiesta que: “Corresponde al Ministerio de Trabajo y Empleo la reglamentación, organización y protección del trabajo y las demás atribuciones establecidas en este Código y en la Ley de Régimen Administrativo en materia laboral.”;

Que, la Ley Orgánica de Servicio Público señala como uno de sus objetivos y principios la no discriminación e inclusión laboral;

Que, mediante Acuerdo Ministerial 398, publicado en el registro oficial 322, del 27 de julio de 2006 se expidió la normativa regulatoria en materia laboral que prohíbe la terminación de relación laboral a personas con VIH/SIDA;

Que, a través de los años se ha discriminado a las personas trabajadoras, por distinciones del color de su piel, sexo, religión, idioma, opinión o filiación política, origen social, condición migratoria, nacionalidad, estado civil, pasado judicial, discapacidad, poseer algún tipo de enfermedad, encontrarse en periodo de gestación, entre otros, que ha impedido que mantengan igualdad de oportunidades de trabajo, dando como resultado la precarización laboral; sin embargo con el presente acuerdo se busca un libre acceso al trabajo sin exclusión ni restricción, basados en el respeto e igualdad.

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 154 numeral 1 dispone que a las Ministras y Ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la Ley, les corresponde ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión;

Por lo que, en ejercicio de sus atribuciones legales:

Acuerda:

EXPEDIR LA NORMATIVA PARA LA ERRADICACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL.



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

Art. 2.- DEFINICIÓN DE DISCRIMINACIÓN.- Se entenderá como discriminación a cualquier trato desigual, exclusión o preferencia hacia una persona, basados en la identidad de género, orientación sexual, edad, discapacidad, vivir con VIH/SIDA, etnia, tener o desarrollar una enfermedad catastrófica, 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 por 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.

No se considerará como discriminación los criterios de selección de talento humano, basados en el conocimiento técnico específico, experiencia necesaria y además requisitos inherentes para el adecuado desenvolvimiento de la vacante laboral.

Art. 3.- ÁMBITO DE APLICACIÓN.- Las disposiciones de esta normativa son de aplicación obligatoria para el sector público y privado, en reconocimiento de los derechos de las personas y de los grupos de atención prioritaria y/o en condiciones de vulnerabilidad.

Art. 4.- PARTICIPACIÓN EN PROCESOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL.- Todas las personas tienen el derecho de participar en igualdad de oportunidades y libres de discriminación de cualquier índole en los procesos de selección de personal en el sector público y privado.

Art. 5.- PROHIBICIÓN DE EXIGENCIA DE REQUISITOS EN LA SELECCIÓN DE PERSONAL.- Dentro de todo proceso de selección de personal para el acceso al trabajo se prohíbe solicitar al postulante:

- a) Pruebas y/o resultados de embarazo.
- b) Información referente al estado civil.
- c) Fotografías en el perfil de la hoja de vida.
- d) Pruebas y/o resultados de exámenes de VIH/SIDA.
- e) Información de cualquier índole acerca de su pasado judicial.
- f) Su asistencia prohibiendo vestimentas propias referentes a su etnia o a su identidad de género.
- g) Pólizas de seguro privado por enfermedades degenerativas o catastróficas.
- h) Establecer como requisitos, criterios de selección referentes a la edad, sexo, etnia, identidad de género, religión, pasado judicial, y otros requisitos discriminatorios detallados en el presente acuerdo.

Art. 6.- PROHIBICIONES DE DISCRIMINACIÓN EN EL ESPACIO LABORAL.- En los espacios laborales, tanto públicos como privados, se prohíbe:

- a) La desvalorización de habilidades, aptitudes, estigmatización y estereotipos negativos.



- b) La divulgación de la intimidad corporal y orientación sexual diversa con fines peyorativos.
- c) La intimidación y hostigamiento.
- d) La segregación ocupacional y abuso en actividades operativas.
- e) Asignar tareas no acordes a la discapacidad, formación y/o conocimiento con el fin de obligar al trabajador a terminar con la relación laboral.
- f) Cualquier tipo de discriminación en procesos de ascensos laborales.
- g) La limitación o coerción a la libertad de expresión cultural.
- h) Cualquier tipo de agresiones verbales y/o físicas basadas en género, edad, costumbres, ideología, idioma, orientación sexual, identidad, de género, vivir con VIH o cualquier otra distinción personal o colectiva.
- i) Determinar dentro del área laboral, espacios exclusivos que señalen evidente diferenciación injustificada y discriminatoria en el uso de servicios higiénicos, comedores, salas recreacionales, espacios de reunión, ascensores, etc.

Art. 7.- DENUNCIA DE DISCRIMINACIÓN.- En caso de incumplimiento de lo dispuesto en los Arts. 5 y 6 del presente Acuerdo, el postulante o el trabajador podrán denunciar cualquier acto discriminatorio, de manera escrita o verbal, detallando los hechos y anexando pruebas que sustenten la denuncia, ante las Inspectorías provinciales de Trabajo, donde se seguirá el siguiente proceso:

1. Una vez que se ha ingresado la denuncia, se procederá con el sorteo correspondiente, en el término de 2 días, a fin de determinar quién es la o el inspector que se encontrará a cargo de la causa.
2. El inspector se encargará de realizar la notificación al denunciado, a fin de que este ejerza su derecho a la defensa, y se pronuncie en el término de 5 días. Deberá además poner en conocimiento de la Dirección de Grupos Prioritarios del Ministerio rector del Trabajo, la denuncia ingresada, a fin de que en caso de ser necesario acompañen en el desarrollo del proceso administrativo.
3. Con o sin la respuesta del denunciado; a juicio del inspector o a petición de parte, se convocará a audiencia para escuchar a las partes en el término de 5 días.
4. En cualquier parte del proceso investigativo, el inspector puede acudir al establecimiento del empleador, para realizar una inspección sin aviso previo.
5. En caso de que no exista evidencia suficiente de la discriminación, ya sea en los procesos de selección o en los espacios laborales; se procederá con el archivo de la denuncia presentada.
6. En caso de considerarse necesario, la autoridad a cargo del proceso, podrá solicitar a la Dirección de Atención a Grupos Prioritarios o a la Dirección de Seguridad y Salud Ocupacional, el criterio necesario, previo a la elaboración del informe correspondiente.
7. De considerar que se ha incurrido en un acto de discriminación, el inspector a cargo del proceso, en el término de 5 días, elaborará un informe dirigido al Director Regional, para que éste en el término de 15 días, resuelva sobre la pertinencia o no de sancionar al empleador.



8. Las sanciones a establecerse, se realizarán dependiendo de la gravedad del hecho corroborado y de que se hayan dado o no medidas de reparación. El monto de las sanciones impuestas podrá ser desde 3 hasta 20 RBU. En caso de reincidencia, se procederá a sancionar con el doble de la sanción impuesta previamente, sin superar las 20 RBU.

El proceso como tal, no podrá exceder el término de 45 días, desde el ingreso de la denuncia, hasta la emisión de la resolución por parte del Director Regional.

Art. 8.- DERIVACIÓN.- Si en cualquier estado del proceso administrativo que se lleva a cabo, se presume la existencia de un delito o vulneración de Derechos Humanos, la autoridad del Trabajo deberá poner en conocimiento de la autoridad competente tales hechos, para que procedan a iniciar las investigaciones correspondientes.

El proceso sobre discriminación que se ha iniciado en las Direcciones Regionales de Trabajo deberá concluir dentro de los términos establecidos, independiente de las investigaciones que se encuentre realizando la autoridad competente, por las presunciones de un delito.

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.

El programa deberá ser implementado y reportado cada año al Ministerio Rector del Trabajo, por medio del sistema que se determine para el efecto.

Art. 10.- DE LAS SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA.- Las empresas e instituciones públicas y privadas que no cumplan con lo establecido en el artículo anterior, tendrán como sanción: montos pecuniarios, cierre de establecimientos o locales; y/o la suspensión de actividades de conformidad a lo establecido en los Artículos 435, 436 y 628 del Código del Trabajo, y conforme a las normas que en esa materia haya emitido o emita el Ministerio rector del Trabajo.

En el caso de instituciones del Estado, serán sujetos de sanción las y los servidores públicos que incumplieren la aplicación del presente Acuerdo, de conformidad a lo establecido en el régimen disciplinario de la LOSEP, su Reglamento General y los reglamentos internos institucionales.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Conforme a lo establecido en el presente acuerdo y en el ámbito de sus competencias, la Autoridad Laboral publicará los formatos estandarizados que deberán aplicar las empresas e instituciones públicas y privadas, siendo responsabilidad de ésta, mantener los mismos en su página institucional para el acceso correspondiente.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- La Autoridad Laboral en el plazo de 30 días a partir de la publicación del presente Acuerdo en el Registro Oficial, incluirá en su página institucional el programa de prevención de riesgos psicosociales, así como las guías técnicas y herramientas necesarias para el cumplimiento de lo establecido en el presente acuerdo, los mismos podrán ser ajustados por cada empresa o institución de conformidad a sus



particularidades, sin dejar de cumplir los parámetros básicos establecidos en esta norma.

SEGUNDA.- La autoridad laboral iniciará el proceso de control de cumplimiento del programa de prevención de riesgos psicosociales a partir del 1 de Enero del 2018.

TERCERA.- La Autoridad Laboral organizará y realizará charlas y talleres de socialización y sensibilización sobre el programa de prevención de riesgos psicosociales.

DISPOSICIÓN FINAL.- El presente Acuerdo entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en la ciudad de San Francisco de Quito Distrito

Metropolitano, a 11 de mayo de 2017.

f.) Dr. Leonardo Berrezueta Carrión, Ministro del Trabajo.

**Anexo 2:** Firmas de colaboradores al momento de desarrollar el cuestionario.

NÓMINA DEL PERSONAL COAC SEÑOR DE GIRON			
NOMBRE	CARGO	SUCURSAL	FIRMA
Arce Villanueva Erikson Oswaldo	Cajero	Matriz	
Arpi Lima Wilmer Adrián	Secretario	Matriz	
Artiaga Londa Marco Eugenio	Promotor de Servicios	Matriz	
Astudillo Coronel María Carmen	Oficial de Créditos	Matriz	
Cabrera Ruiz Pedro Santiago	Chofer	Matriz	
Chimbo Morocho Jessica Pamela	Promotor Comercial	Matriz	
Contreras Zumba Víctor Paúl	Promotor de Servicios	Matriz	
Córdova Blanca Mercedes	Auxiliar de Servicios	Matriz	
Cumbe Ramón Jacqueline Estefanía	Supervisor de Cajas	Matriz	
Delgado Ochoa Verónica Alexandra	Administradora de Riego	Matriz	
Lalvay Lazo Marcia Verónica	Analista de Créditos	Matriz	
Mocha Sigua Francisco Javier	Asistente de Sistemas	Matriz	
Murillo Alvarado Henry Damián	Promotor Comercial	Matriz	
Ordóñez Astudillo Fredy Leonardo	Oficial de Créditos	Matriz	
Quezada Jiménez Juan Agustín	Cajero	Matriz	
Quezada Patiño Jhoana Priscila	Auxiliar de Auditoría Int	Matriz	
Ramón Delgado Jacinto Eduardo	Supervisor de Seguridad	Matriz	
Ramón Sanmartín Alba Magaly	Jefe de Soporte	Matriz	
Romero Chimbo Lourdes Maribel	Jefa Comercial	Matriz	
Romero Velásquez Marcia Natividad	Auditora Interna	Matriz	
Sánchez Quizhpi Christian Patricio	Oficial de Créditos	Matriz	
Tandazo Gallegos Liliana Elizabeth	Auxiliar de Contabilidad	Matriz	
Torres Arévalo Jacqueline Andrea	Jefa de Créditos	Matriz	
Urgilés Siavichay Diego Fernando	Jefe de Sistemas	Matriz	
Vargas Arce Katherine Raquel	Promotor Comercial	Matriz	
Vera Arias Efrén Omar	Jefe Administrativo Cont	Matriz	
Villa Arias Katherine Elizabeth	Oficial de Cumplimiento	Matriz	
Zhiñín Morocho Diana Eulalia	Cajera	Matriz	
Personal que labora menos de un año			



NÓMINA DEL PERSONAL COAC SEÑOR DE GIRON

NOMBRE	CARGO	SUCURSAL	FIRMA
Mejía Ramón Pablo Xavier	Promotor Comercial	Cuenca	
Peralta Bravo Vilma Hermelinda	Jefa de Sucursal	Cuenca	
Zhañay Coraisaca Nube Verónica	Auxiliar de Contabilidad	Cuenca	
Zoria Gomez Sandra Piedad	Cajera	Cuenca	

Personal que labora menos de un año

NÓMINA DEL PERSONAL COAC SEÑOR DE GIRON

NOMBRE	CARGO	SUCURSAL	FIRMA
Cárdenas Murillo Nancy Cecivel	Jefa de Sucursal	San Fernando	
García Pesántez Wilson Ernesto	Promotor de Servicios	San Fernando	
Guillen Mendoza Ligia Dayanna	Cajera	Pautc	
Murillo Loja Daniela Lissett	Cajera	San Fernando	
Ordóñez Tigre Reina Angélica	Jefa de Sucursal	Paute	
Personal que labora menos de un año			

**Anexo 3:** *Cuestionario de evaluación de Riesgos Psicosociales***CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN
DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo.

El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas.

Con el fin de que la información que se obtenga sea útil es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas.

Tras leer atentamente cada pregunta así como sus opciones de respuesta, marca en cada caso la respuesta que consideres más adecuada, señalando una sola respuesta por cada pregunta.

ES IMPRESCINDIBLE RESPONDER A TODAS LAS PREGUNTAS


**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN
DE RIESGOS PSICOSOCIALES**
1. ¿Trabajas los sábados?

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

☐	1
☐	2
☐	3
☐	4

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

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

☐	1
☐	2
☐	3
☐	4

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

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

☐	1
☐	2
☐	3
☐	4

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

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

☐	1
☐	2
☐	3
☐	4

5. ¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?

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

☐	1
☐	2
☐	3
☐	4

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

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

☐	1
☐	2
☐	3
☐	4

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

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

☐	1
☐	2
☐	3
☐	4

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

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

☐	1
☐	2
☐	3
☐	4



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL



INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

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

☐	1
☐	2
☐	3
☐	4

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)	☐	☐	☐	☐
La distribución de tareas a lo largo de tu jornada	☐	☐	☐	☐
La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)	☐	☐	☐	☐
Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)	☐	☐	☐	☐
La cantidad de trabajo que tienes que realizar	☐	☐	☐	☐
La calidad del trabajo que realizas	☐	☐	☐	☐
La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo	☐	☐	☐	☐
La distribución de los turnos rotativos	☐	☐	☐	☐
No trabajo en turnos rotativos ☐				

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

buenas	☐	1
regulares	☐	2
malas	☐	3
no tengo compañeros	☐	4

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

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

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

- | | | |
|--|--------------------------|---|
| deja que sean los implicados quienes solucionen el tema | ☐ | 1 |
| pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema | ☐ | 2 |
| tiene establecido un procedimiento formal de actuación | ☐ | 3 |
| no lo sé | ☐ | 4 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | ☐ | 1 |
| a menudo | ☐ | 2 |
| a veces | ☐ | 3 |
| nunca | ☐ | 4 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | ☐ | 1 |
| a menudo | ☐ | 2 |
| a veces | ☐ | 3 |
| nunca o casi nunca | ☐ | 4 |

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

- | | | |
|----------|--------------------------|---|
| muy alta | ☐ | 1 |
| alta | ☐ | 2 |
| media | ☐ | 3 |
| baja | ☐ | 4 |
| muy baja | ☐ | 5 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | ☐ | 1 |
| a menudo | ☐ | 2 |
| a veces | ☐ | 3 |
| nunca o casi nunca | ☐ | 4 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | ☐ | 1 |
| a menudo | ☐ | 2 |
| a veces | ☐ | 3 |
| nunca o casi nunca | ☐ | 4 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | ☐ | 1 |
| a menudo | ☐ | 2 |
| a veces | ☐ | 3 |
| nunca o casi nunca | ☐ | 4 |

GOBIERNO
DE ESPAÑAMINISTERIO
DE EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIALCUESTIONARIO DE EVALUACIÓN
DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

excesiva
elevada
adecuada
escasa
muy escasa

☐	1
☐	2
☐	3
☐	4
☐	5

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

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

☐	1
☐	2
☐	3
☐	4

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

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

☐	1
☐	2
☐	3
☐	4

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

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

☐	1
☐	2
☐	3
☐	4

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

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

☐	1
☐	2
☐	3
☐	4

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

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

☐	1
☐	2
☐	3
☐	4

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

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

☐	1
☐	2
☐	3
☐	4



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

33. En qué medida tu trabajo requiere:

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

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

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

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

siempre o casi siempre	☐	1
a menudo	☐	2
a veces	☐	3
nunca o casi nunca	☐	4

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

siempre o casi siempre	☐	1
a menudo	☐	2
a veces	☐	3
nunca o casi nunca	☐	4

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

no	☐	1
a veces	☐	2
bastante	☐	3
mucho	☐	4



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

mucho	☐	1
bastante	☐	2
poco	☐	3
nada	☐	4

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

no es muy importante	☐	1
es importante	☐	2
es muy importante	☐	3
no lo sé	☐	4

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

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

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

adecuadamente	☐	1
regular	☐	2
insuficientemente	☐	3
no existe posibilidad de desarrollo profesional	☐	4

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

muy adecuada	☐	1
suficiente	☐	2
insuficiente en algunos casos	☐	3
totalmente insuficiente	☐	4

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

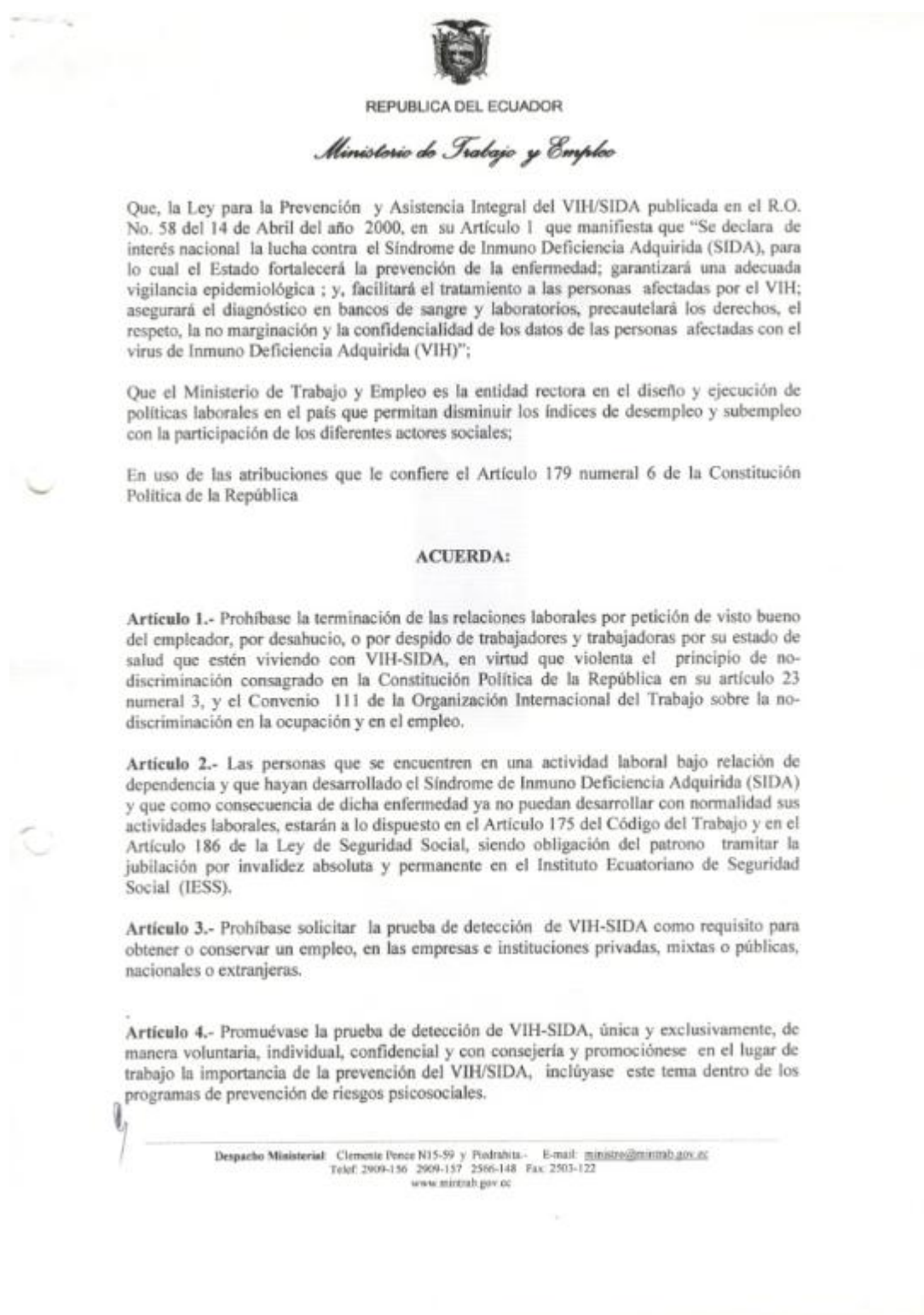
muy adecuada	☐	1
suficiente	☐	2
insuficiente en algunos casos	☐	3
totalmente insuficiente	☐	4

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

muy satisfecho	☐	1
satisfecho	☐	2
insatisfecho	☐	3
muy insatisfecho	☐	4

**Anexo 4:** *Formato para denuncia de acoso laboral*

		FORMULARIO DE DENUNCIAS DE VIOLENCIA PSICOLOGICA		CODIGO:	
DATOS DEL DENUNCIANTE					
NOMBRES Y APELLIDOS		PUESTO DE TRABAJO		ANTIGÜEDAD	
DISCAPACIDAD:		SI		NO	
TIPO DE DENUNCIA:		Acoso Laboral		Acoso Sexual	
Violencia Psicológica				Violencia Física	
DATOS DEL DENUNCIADO					
NOMBRES Y APELLIDOS		PUESTO DE TRABAJO		ANTIGÜEDAD	
DESCRIPCIÓN BREVE DE LA SITUACIÓN DE ACOSO DENUNCIADA					
Fecha de inicio, antecedentes, circunstancias y hechos sucitados.					
VERSIÓN DE LOS TESTIGOS DEL ACOSO (en caso de que existan)					
NOMBRES Y APELLIDOS		PUESTO DE TRABAJO		ANTIGÜEDAD	
FECHA DE LA DENUNCIA:				FECHA INICIO DE LA INVESTIGACIÓN: (Hasta 5 días hábiles)	

Anexo 5: Acuerdo Ministerial 398 VIH-SIDA



REPUBLICA DEL ECUADOR

Ministerio de Trabajo y Empleo

ACUERDO No. 00398

Dr. Galo Chiriboga Zambrano
MINISTRO DE TRABAJO Y EMPLEO**CONSIDERANDO:**

QUE, el Estado ecuatoriano garantiza a todos sus habitantes, sin discriminación alguna, el libre y eficaz ejercicio y el goce de los derechos humanos consagrados en la Constitución;

QUE, en la Constitución Política de la República en su artículo 3 numeral 2 se afirma que "son deberes primordiales del Estado: 2. Asegurar la vigencia, las libertades fundamentales de hombres y mujeres, y la seguridad social" derechos que deben hacerse respetar a través de la legislación específica que combate las formas de discriminación y estigma, presentes entre ciudadanos y ciudadanas.

QUE, la Constitución Política de la República, en su artículo 23 numeral 3 establece la igualdad ante la ley: "Todas las personas serán consideradas iguales y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades, sin discriminación en razón de nacimiento, edad, sexo, etnia, color, origen social, idioma, filiación política, posición económica, orientación sexual, estado de salud, discapacidad, o diferencia de cualquier otra índole";

QUE, la Constitución Política de la República declara que el trabajo es un derecho y un deber social, mismo que gozará de la protección del Estado, tendiente a asegurar al trabajador el respeto a su dignidad, una existencia decorosa y una remuneración justa que cubre sus necesidades y las de sus familia;

QUE el Estado ecuatoriano ha ratificado varios instrumentos internacionales en materia de Derechos Humanos como la Declaración Universal de los Derechos Humanos; el pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos; el pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; La Convención Internacional para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer; La Declaración Americana sobre Deberes y Derechos del Hombre; la Convención Americana Sobre Derechos Humanos y el Protocolo de San Salvador sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales;

QUE, el Estado Ecuatoriano además de ser signatario de los instrumentos internacionales en materia de Derechos Humanos anteriormente señalados, ha adquirido compromisos internacionales en materia de no discriminación, VIH-SIDA y Derechos laborales como: el Convenio 111 de la OIT sobre la Discriminación (empleo y ocupación), ratificado por el Ecuador el 10 de Julio de 1962, la Declaración S-26/2 de compromiso en la Lucha contra el VIH-SIDA de 27 de Junio del 2001, y las Directrices Mixtas OIT/OMS sobre los Servicios de salud y el VIH-SIDA, adoptadas en el año 2005;

Despacho Ministerial: Clemente Ponce N15-59 y Piedrahíta - E-mail: ministro@mintrab.gov.ec
Teléf: 2909-156 2909-157 2566-148 Fax: 2503-122
www.mintrab.gov.ec



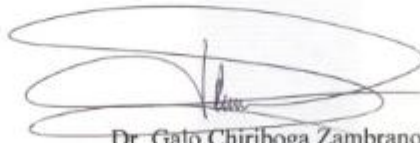
REPUBLICA DEL ECUADOR

Ministerio de Trabajo y Empleo

Artículo 5.- De la Ejecución y cumplimiento del presente Acuerdo Ministerial se encargará el Ministerio de Trabajo y Empleo, a través de las Direcciones Regionales del Trabajo y en aquellos lugares donde no existieran estas dependencias, a través de las Inspecciones del Trabajo, quienes sancionarán de acuerdo a lo establecido en el Artículo 628 de la Codificación del Código del Trabajo, las leyes especiales, Convenios Internacionales ratificados por el Ecuador y las leyes supletorias contempladas en el artículo 6 del Código del Trabajo, a aquellas personas naturales o jurídicas, ya sean éstas últimas empresas o instituciones privadas, mixtas o públicas, nacionales o extranjeras, que infrinjan los artículos uno, dos y tres del presente Acuerdo, sin perjuicio de las acciones judiciales civiles, laborales, contencioso administrativas o penales a las que tuviere derecho la persona afectada por los actos discriminatorios.

El presente Acuerdo Ministerial entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el registro Oficial.

En Quito a, **13 JUL 2006**



Dr. Gato Chiriboga Zambrano
MINISTRO DE TRABAJO Y EMPLEO

