



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSGRADOS “ ESPOG”

MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Resolución: RPC-SO-22-No.477-2020

PROYECTO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER

Título del proyecto:

Desarrollo de un programa de control de riesgos Psicosociales para la empresa
Laarcourier Express S.A. Quito-Ecuador

Línea de Investigación:

Servicio

Campo amplio de conocimiento:

Servicio

Autor/a:

Caguana Jácome Marco Vinicio

Tutor/a:

Msc. Salazar Mencías Ana Verónica

Quito – Ecuador

2022

APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo, Ana Verónica Salazar Mencías con C.I: 1716135320 en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación titulado: Desarrollo de un programa de control de riesgos Psicosociales para la empresa Laarcourier Quito- Ecuador.

Elaborado por: Marco Vinicio Caguana Jácome, de C.I: 1718171588, estudiante de la Maestría: Seguridad y Salud Ocupacional, de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como parte de los requisitos sustanciales con fines de obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito D.M., 01 septiembre del 2022

.....

Firma

Tabla de contenidos

APROBACIÓN DEL TUTOR	¡Error! Marcador no definido.
DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE¡Error!	Marcador no definido.
INFORMACIÓN GENERAL	1
Contextualización del tema	1
Problema de investigación	3
Objetivo general.....	3
Objetivos específicos.....	3
Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos	3
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	4
1.1. Contextualización general del estado del arte	4
1.2. Proceso investigativo metodológico	8
1.3. Análisis de resultados	9
CAPÍTULO II: PROPUESTA	28
2.1. Fundamentos teóricos aplicados	33
2.2. Descripción de la propuesta	35
2.3. Validación de la propuesta	39
2.4. Matriz de articulación de la propuesta	44
CONCLUSIONES.....	45
RECOMENDACIONES.....	46
BIBLIOGRAFÍA.....	47
ANEXOS.....	49

Índice de tablas

Tabla 1: Descripción de los factores de riesgos psicosociales	8
Tabla 2: Análisis de situación de la empresa	9
Tabla 3: Edad	10
Tabla 4: Educación.....	11
Tabla 5: Resultados referentes a carga y ritmo de trabajo	11
Tabla 6: Resultados de factor de desarrollo de competencias.....	12
Tabla 7: Resultados sobre liderazgo	13
Tabla 8: Resultado de la dimensión margen y acción y control	13
Tabla 9: Resultados de organización de trabajo	14
Tabla 10: Tabla sobre resultados de recuperación	15
Tabla 11: Resultados sobre soporte y apoyo	15
Tabla 12: Resultados de otros puntos importantes	16
Tabla 13: Resultados otros puntos importantes sobre acoso discriminatorio	17
Tabla 14: Resultados referentes al acoso laboral	17
Tabla 15: Resultados referentes al acoso sexual	18
Tabla 16: Resultados sobre adicción al trabajo.....	19
Tabla 17: Resultados sobre condiciones de trabajo.....	19
Tabla 18: Resultado sobre presencia (laboral-familiar).....	20
Tabla 19: Resultados sobre estabilidad laboral y emocional	21
Tabla 20: Resultados sobre salud autopercebida.....	22
Tabla 21: Análisis de resultados Cuestionario de Evaluación Psicosocial en espacios laborales MDT	23
Tabla 22: Resultado global de la evaluación de riesgo psicosocial.....	24
Tabla 23: Análisis de resultados #2 Cuestionario FPSICO 4.0	24
Tabla 24: Tabla resultados tiempo de trabajo	25
Tabla 25: Resultados sobre autonomía.....	25
Tabla 26: Resultados sobre carga de trabajo	26
Tabla 27: Resultados sobre demandas psicológicas.....	27
Tabla 28: Resultados sobre variedad/contenido	28
Tabla 29: Resultados sobre participación/supervisión	28
Tabla 30: Resultados sobre interés por el trabajador/compensación.....	29
Tabla 31: Resultados sobre desempeño de rol	30
Tabla 32: Resultados sobre relaciones y apoyo social	31
Tabla 33: Análisis FPSICO 4.0	32
Tabla 34: Análisis Evaluación Psicosociales en entornos Laborales	33
Tabla 36: Matriz de articulación	44

Índice de figuras

Ilustración 1: Población Laarcourier	10
Ilustración 2: Rango de edad trabajadores Laarcourier	10
Ilustración 3: Nivel de instrucción trabajadores Laarcourier	11
Ilustración 4: Carga y ritmo de trabajo	11
Ilustración 5: Factor de desarrollo de competencias	12
Ilustración 6: Nivel de liderazgo	13
Ilustración 7: Margen en acción y control	13
Ilustración 8: Organización del trabajo	14
Ilustración 9: Recuperación	15
Ilustración 10: Soporte y apoyo	15
Ilustración 11: Otros puntos importantes	16
Ilustración 12: Acoso discriminatorio	17
Ilustración 13: Acoso laboral	17
Ilustración 14: Acoso sexual	18
Ilustración 15: Adicción al trabajo	19
Ilustración 16: Condiciones de trabajo	20
Ilustración 17: Presencia laboral-familiar	20
Ilustración 18: Estabilidad laboral y emocional	21
Ilustración 19: Salud autopercebida	22
Ilustración 20: Estructura general	35

INFORMACIÓN GENERAL

Contextualización del tema

“Los factores psicosociales incluyen las exposiciones que se cree que afectarán al bienestar y los resultados de salud de los trabajadores” (INSST, 2019, p. 19). Esto incluye las satisfacciones en el trabajo, el ambiente y condiciones de la empresa. Así como factores del trabajador como “sus necesidades, cultura y situación persona fuera del trabajo” (Organización Mundial de la Salud, 1984 citado en Jhayya, 2020, p. 24). Estas situaciones pueden afectar al rendimiento dentro del espacio de trabajo.

Si alguno de estos factores se ve afectado pueden desencadenar enfermedades mentales, lo que perjudica el desempeño laboral del trabajador. Tomando en cuenta esto, siempre es necesario para las empresas identificar lo que se denomina riesgo psicosocial, que es un fallo dentro de las interacciones caracterizadas por su impacto en problemas de salud mental y física. Los accidentes laborales por percepción de sobrecarga son un ejemplo de aquello. Cabe recalcar, que la problemática no solo se manifiesta a través de accidentes de tipo físico, sino que puede tener consecuencias a nivel psicológico por lo que es probable generar depresión, ansiedad, irritabilidad, alteraciones del sueño que afectan al desempeño laboral.

En enero de 2022 la **OMS** ratifica al síndrome de desgaste profesional conocido como burnout como una enfermedad de origen profesional, en virtud a todas las circunstancias y características que son provocadas para su desarrollo, el mismo provoca un sin número de afectaciones y una de ellas es el Agotamiento emocional, incrementando el estrés en el tema laboral y que va de la mano con la sensación de pasividad, dejadez e ineficacia de su desempeño laboral, en virtud de lo mencionado la OMS ha reconocido como una enfermedad profesional dentro de los problemas de salud mental estipulados en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11), pero, como reconocer si padezco el Síndrome de burnout; algunas características más comunes son: sentimiento de frustración, agotamiento físico y mental en el trabajo, negatividad, la falta de atención a las tareas, problemas de interrelación y comunicación con los jefes con los demás colaboradores, dolores de cabeza, problemas intestinales, falta de creatividad y cambios en la personalidad del trabajador.

Cabe señalar que en base al Acuerdo Ministerial 0082 del año 2017 señala que:

todas las empresas con más de 10 trabajadores deberán 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 del Trabajo, en tal virtud el presente proyecto de investigación beneficia a ambas partes empresa-colaborador en la prevención de riesgos psicosociales y en el cumplimiento de las obligaciones laborales (Ministerio de trabajo, 2017).

Si bien la empresa Laarcourier cuenta con un sistema de Gestión de Seguridad y Salud, no se han aplicado todos los lineamientos establecidos por los organismos de control como lo es el Ministerio del Trabajo e IESS a través de Riesgos del Trabajo. Se identificó la inexistencia de estudios Psicosociales en el personal Courier, la ausencia de esta información y el desconocimiento de los diferentes factores psicosociales por parte de los colaboradores ha generado en varias ocasiones bajo desempeño laboral entre esto el ausentismo y absentismo laboral.

Problema de investigación

LAARCOURIER EXPRES S.A., su principal giro de negocio es a la entrega de paquetería correspondencia a nivel nacional desde el año 1999 y se encuentra ubicada en la provincia de Pichincha-Ecuador. La empresa cuenta al momento con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud, sin embargo, el componente de salud mental no se ha considerado hasta el momento tomando en cuenta que pasamos una epidemia y la parte mental afecto muchos trastornos psicosociales por lo cual no se ha aplicado todas las obligaciones en seguridad salud ocupacional. Se identifica que no existe estudios Psicosociales en el personal Courier; la ausencia de esta información y el desconocimiento de los diferentes Factores Psicosociales por parte de los colaboradores ha generado un bajo desempeño Laboral post-covid y en varias ocasiones ausentismo, y absentismo laboral.

Según datos estadísticos la empresa cuenta con un índice de accidentabilidad del 1.8 % (tasa de Riesgo) en los Courier, adicional el 40% de los trabajadores realizan actividades los fines de semana en otras empresas de Delivery y de Carga, como último dato no menos importante el 10% de los colaboradores tienen pensiones alimenticias mensuales sobre los \$100 dólares americanos.

Objetivo general

Diseñar un programa de control de riesgos psicosociales que permita desarrollar estrategias de prevención para Laarcourier Express S.A. Quito-Ecuador.

Objetivos específicos

- Contextualizar los fundamentos teóricos del programa de Riesgos Psicosociales que existe en Laarcourier.
- Determinar la afectación Psicosocial y su impacto en los trabajadores, y su repercusión en su desempeño laboral.
- Definir las acciones y actividades que se incluirá durante el desarrollo y procesos del programa de control de riesgos Psicosociales para Laarcourier Express S.A. Quito-Ecuador.
- Validar el Impacto del programa de control de riesgos psicosociales para Laarcourier Express S.A. Quito- Ecuador, a través de un panel de expertos en la materia.

Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:

Los riesgos psicosociales pueden provocar problemas mentales y ser somatizados a nivel corporal, es por eso, que es importante que Laarcourier Express S.A. pueda identificar, evaluar y realizar medidas genéricas-específicas para prevenirlos, o en todo caso minimizarlos, en beneficio del trabajador y su desempeño laboral a través de una organización del trabajo saludable y un liderazgo que lo haga posible.

El apoyo de la Gerencia General es fundamental para poder evaluar en los trabajadores los riesgos psicosociales e implementar un programa de control en beneficio de la empresa en dos puntos importantes, en el cumplimiento del programa de psicosocial exigido por el organismo de control MDT y por supuesto no tener un alto costo de pérdidas monetarias en términos de disminución de la productividad, ausentismo y absentismo laboral, menor rotación de personal, cero accidentes laborales motivados por falta de comunicación.

Con lo antes señalado este programa se vinculará directamente con los trabajadores de Laarcourier Express S.A. de la ciudad de Quito, por medio de medidas de prevención que se establecerán después de la identificación y evaluación, para lo cual se entregará un cronograma de actividades de prevención mejorando notablemente el desempeño Laboral, y beneficiando a todas las familias de nuestros colaboradores.

CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1. Contextualización general del estado del arte

Según la información de la OIT (2022) alrededor de 317 millones de personas son víctimas de accidentes de origen Laboral en todo el mundo y alrededor de 2,34 millones de personas mueren a consecuencia de los accidentes o a enfermedades profesionales, sin embargo, la mayoría de las estadísticas no refleja la realidad de las muertes por accidentes o enfermedades de origen laboral situación que preocupa. Con estas estadísticas en el años 2020 a la actualidad seguimos padeciendo a pandemia de "Covid19" y la realidad con este tema la parte psicológica juega un papel importante en el bienestar de todos los trabajadores, en base a esta información es necesario diseñar un programa de intervención y control de riesgos psicosociales partiendo de conceptos teóricos que garantice su entendimiento, para ello damos a conocer los significados de Prevención de Riesgos Psicosociales que fundamentan nuestra investigación.

Salud Mental

La salud mental se refiere a un estado de bienestar en el que el individuo es capaz de responder a necesidades del medio ambiente o contexto, incluyendo situaciones de estrés tolerables en la cotidianidad, lo que, permite que sea una persona “productiva y cooperativa en sociedad. En otras palabras, la salud no es solamente la ausencia de enfermedad, sino también, un estado adecuado tanto físico, emocional y social en el que el sujeto acciona” (Labastida-Andrade, Cordero, Cortez, Moreno y Zárate-Flores, 2021, p. 19), en tal virtud se revisa algunos contextos de investigaciones y publicaciones sobre esta problemática.

Factor Psicosocial

Un informe publicado en la Revista Cubana de Salud y Trabajo (2018), indica que en 1984, tanto la Organización Internacional del Trabajo (OIT) así como la Organización Mundial de la Salud (OMS) establecieron una reunión enfocándose en los temas de los factores psicosociales definiéndolos como ‘las condiciones que se presentan en una situación laboral y que están estrechamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y las tareas, y que por su situación tienen la capacidad para afectar al bienestar mental del trabajador.

De acuerdo a un editorial en Cali, Colombia emitido por la Universidad Santiago de Cali, nos señala que las relaciones de trabajo siguen modificándose con el transcurrir el tiempo, principalmente por la globalización, por las prácticas económicas y empresariales. Todos estos cambios han dado lugar a varios desafíos en todas las organizaciones principalmente para los empleados, todo esto no ha servido como referencia para mejorar la formación de la experiencia de las personas en su vida laboral lo que ha supuesto la necesidad evaluar el dinamismo y la comprensión de la dinámica entre el trabajador su entorno Laboral y medio ambiente (Torres Campuzano-Llorca Rubio; 2022 p10).

Riesgos Psicosociales y sus componentes

Los riesgos psicosociales son

la condición y situación laboral determinada por la responsabilidad de la organización, adicional a esto el perfil profesional y su relación con el perfil del cargo, junto con las funciones, carga laboral, salario justo, incentivos y normas internas de la organización influyen en la adaptabilidad del trabajador con su cargo y la organización (Rivera, 2019, p. 69).

Los componentes se dividen en rendimiento y satisfacción en el trabajo, además de la salud. El rendimiento por su parte tiene que ver con el medio ambiente dentro del lugar de trabajo y el contenido sobre el que se labora. La salud se refiere a las capacidades y necesidades, así como, a las condiciones que tiene una empresa u organización. Finalmente, la satisfacción implica las condiciones personales y factores como la cultura y las costumbres.

Estrés Laboral

La principal consecuencia del riesgo psicosocial es el estrés que es “la respuesta de las personas ante unas demandas y unas presiones en el trabajo que no se corresponden con sus conocimientos y habilidades y que ponen en peligro su capacidad de resistencia” (OMS, 2003 citado en INSST, 2018, p. 6). Los síntomas van desde la irritabilidad hasta la depresión y, por lo general, están acompañados de agotamiento físico y mental, lo que limita al trabajador en su desempeño.

Teniendo en cuenta todo lo expuesto, se vuelve importante que los empresarios comprendan que un diagnóstico, estudio y/o evaluación no implementada en la empresa conlleva una disminución de la productividad, calidad de servicio y sobre todo el nivel de vida de los colaboradores que desarrollan problemas psicosociales, lo que puede llevar a la ausencia definitiva dentro del trabajo. En tal virtud mi objetivo del presente proyecto es identificar los peligros y evaluar los riesgos psicosociales para implementar un programa de control a través de diferentes actividades de prevención mejorando el desempeño laboral, disminuyendo el ausentismo y absentismo laboral, y previniendo enfermedades de origen laboral.

Trabajo

“Se conoce como trabajo al grupo de tareas o funciones realizadas con paga o no, mismas que se produce en la economía” (Organización Iberoamericana de Seguridad Social, 2022).

Teletrabajo

En base al Acuerdo Ministerial No. MDT-2016-190 de 2016, se describe a esta modalidad de trabajo como una actividad no presencial en jornadas ordinarias, en la que el trabajador/a realizara sus tareas fuera de las instalaciones con las herramientas que la empresa le otorgue (A. M, No. MDT-2016-190, 2016 citado en Organización Iberoamericana de Seguridad Social, 2022). Cabe señalar que a consecuencia de la epidemia mundial por el COVID-19, Ecuador tomó

una serie de medidas para prevenir el contagio y a través del Ministerio de Trabajo se emitió un acuerdo en la que se brindaron las indicaciones necesarias de su aplicación durante la emergencia sanitaria en Ecuador.

En tal virtud el acuerdo, para el sector público y privado, establece que el Teletrabajo Emergente se aplicará mientras dure la declaratoria de emergencia sanitaria por coronavirus (A. M, MDT-2020-076, 2020 citado en Organización Iberoamericana de Seguridad Social, 2022).

Desempeño Laboral: Es considerado como la habilidad que tienen los y las trabajadoras para desarrollar una actividad para la que fue contratada con total éxito dentro de la organización, en tal virtud el área de Talento Humano debe mostrar un gran interés en mejorar los aspectos que puedan evaluar anualmente el desempeño (Pedraza, Amaya, & Conde, 2016).

FPSICO: Es un sistema informático que nos permitirá desarrollar un método de evaluación de todos los factores psicosociales y que es diseñado por el INSST, con el fin de identificar y evaluar los siguientes factores de riesgo psicosocial:

Tabla 1: Descripción de los factores de riesgos psicosociales

TIEMPO DE TRABAJO (TT)	DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en sábados (Ítem 1) • Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2) • Tiempo de descanso semanal (Ítem 5) • Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6) 	<ul style="list-style-type: none"> • Exigencias cognitivas <ul style="list-style-type: none"> - Capacidades requeridas (p 33 a- 33 e) • Exigencias emocionales <ul style="list-style-type: none"> - Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f) - Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34) - Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35) - Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)
AUTONOMÍA (AU)	VARIEDAD/CONTENIDO (VC)
<ul style="list-style-type: none"> • Autonomía temporal <ul style="list-style-type: none"> - Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3) - Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7) - Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8) - Determinación del ritmo de trabajo (Ítem 9) • Autonomía decisional <ul style="list-style-type: none"> - Actividades y tareas (Ítem 10 a) - Distribución de tareas (Ítem 10 b) - Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c) - Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d) - Cantidad de trabajo (Ítem 10 e) - Calidad del trabajo (Ítem 10 f) - Resolución de incidencias (Ítem 10 g) - Distribución turnos (Ítem 10h) 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo rutinario (Ítem 37) • Sentido del trabajo (Ítem 38) • Contribución del trabajo (Ítem 39) • Reconocimiento del trabajo (Ítem 40)
CARGA DE TRABAJO (CT)	PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN (PS)
<ul style="list-style-type: none"> • Presiones de tiempos <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23) - Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24) - Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25) • Esfuerzo de atención <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de atención (Ítem 21) - Intensidad de la atención (Ítem 22) - Atención sobre múltiples tareas (Ítem 27) - Interrupciones (Ítem 30) - Efecto de las interrupciones (Ítem 31) - Previsibilidad de las tareas (Ítem 32) • Cantidad y dificultad de la tarea <ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de trabajo (Ítem 26) - Dificultad del trabajo (Ítem 28) - Necesidad de ayuda (Ítem 29) - Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4) 	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de participación (Ítem 11) • Control ejercido por el inmediato superior (Ítem 12)
DESEMPEÑO DE ROL (DR)	INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN (ITC)
<ul style="list-style-type: none"> • Ambigüedad de rol (Ítem 14) • Conflicto de rol (Ítems 15 a - 15 d) • Sobrecarga de rol (Ítem 15 e) 	<ul style="list-style-type: none"> • Información proporcionada al trabajador (Ítem 13) • Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41) • Valoración de la formación (Ítem 42) • Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43) • Satisfacción con el salario (Ítem 44)
RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS)	RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS)
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16) • Calidad de las relaciones (Ítem 17) • Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18a) • Exposición a situaciones de violencia (Ítems 18 b-18d) • Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) • Exposición a discriminación (Ítem 20) 	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16) • Calidad de las relaciones (Ítem 17) • Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18a) • Exposición a situaciones de violencia (Ítems 18 b-18d) • Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) • Exposición a discriminación (Ítem 20)

Fuente: (Norma Técnica de Prevención 926, Pag, 3)

COVID-19: La OMS describe como una enfermedad infecciosa causada por el virus SARS-CoV-2 la mayoría de las personas infectadas por el virus experimentan una enfermedad respiratoria de leve a grave en la que requieren atención médica.

1.2. Proceso investigativo metodológico

Enfoque Investigativo: Acorde a todo lo expuesto mi proyecto de investigación que se realizará en LAARCOURIER EXPRESS S.A de la ciudad de Quito., en los trabajadores Operativos mensajeros conocidos como Courier, Courier Motorizados y Auxiliares, se desarrollará con un enfoque sistemática en el Marco Metodológico hacer aplicado, en tal virtud se explica lo siguiente;

El proceso de investigación se desarrollará con un enfoque mixto Cuanti-Cualitativamente buscando comprender, explicar y correlacionar los riesgos psicosociales identificados en el personal objeto de estudio con el fin de obtener información general del comportamiento, acciones y percepción todo lo relacionado.

Tipo de Investigación: La siguiente investigación se desarrollará mediante una perspectiva de tipo descriptivo en virtud que de gran importancia conocer todas las actividades que desarrolla el personal Courier mediante la utilización de encuestas.

La investigación es descriptiva en base al autor Sampieri (2015), en virtud, que nos permitirá emitir un informe de cada uno de los riesgos psicosociales identificados y el cómo se manifiestan en los trabajadores

Población y Muestra: En este presente proceso investigativo se tomará en cuenta a los colaboradores Operativos de la ciudad de Quito 50 Courier mensajeros, de un total de 120 trabajadores entre administrativos, operativos y directores de la ciudad de Quito-Ecuador.

Exclusión: Serán objeto de estudio los Courier que se encuentren laborando por le menos 1 año dentro de la organización.

Métodos, técnicas e instrumentos:

Método: Se utilizará el método deductivo en virtud que se utilizará como técnica las encuestas y poder analizar cuantas personas han generado problemas psicosociales al desempeñar su trabajo pos-covid, para lo cual aplicare dos cuestionarios con la finalidad de correlacionar los problemas Psicosociales que pueden afectar al personal Courier de la ciudad de Quito, El primer cuestionario; FPSICO 4.0., acorde a las directrices de la NTP 926, el segundo es el Cuestionario del Ministerio del Trabajo Evaluación Psicosocial en espacios laborales.

Análisis de resultados: Evaluación Psicosocial en espacios laborales.

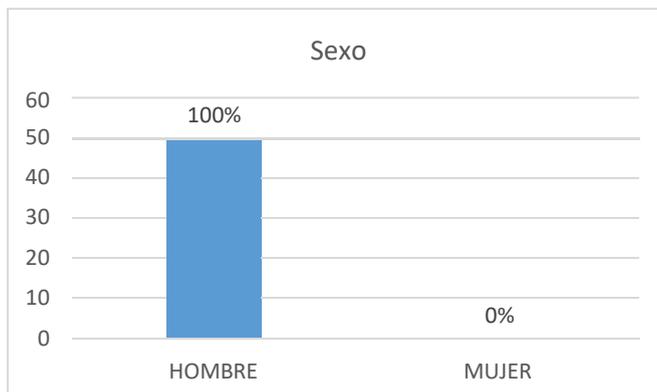
Una vez aplicado los métodos, técnica e instrumentos en el presente proceso de investigación se describe y se realiza un aporte descriptivo de la distribución del personal de la empresa Laarcourier Quito-Ecuador, en la que se muestra los siguientes datos sociodemográficos relacionados al objeto de estudio, en tal virtud, actualmente la empresa Laarcourier Express está constituida por;

Tabla 2: Análisis de situación de la empresa

SEXO	
HOMBRE	50
MUJERES	0

Según los resultados obtenidos de la muestra a los trabajadores de LAARCOURIER EXPRESS S.A., la población masculina tiene un porcentaje del 100%; y la femenina está formando parte del 0% demostrando una falta de equidad de género, producto de su giro y actividad de negocio.

Ilustración 1: Población Laarcourier



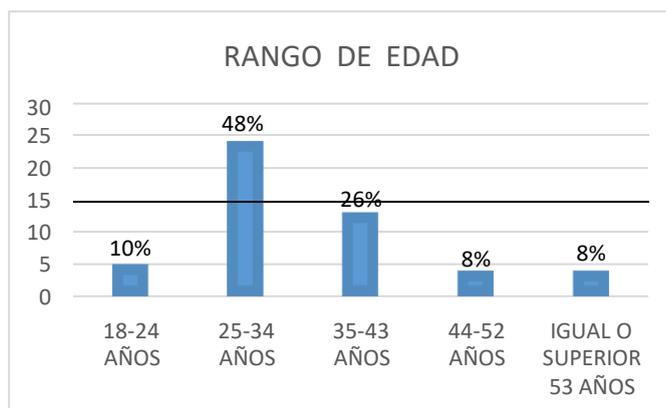
Fuente: Elaboración Propia

Dentro de la población económica activa, se encuentra el 48% con un rango de 25 a 34 años de edad; siguiendo con en 26% de 35 a 43 años y de 44 a 52 años el 8%, dando un total del 89% la edad está acorde con la productividad de la población.

Tabla 3: Edad

RANGO DE EDAD	
18-24 AÑOS	5
25-34 AÑOS	24
35-43 AÑOS	13
44-52 AÑOS	4
IGUAL O SUPERIOR 53 AÑOS	4

Ilustración 2: Rango de edad trabajadores Laarcourier



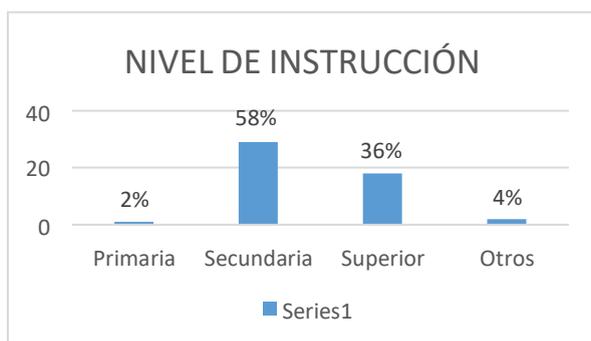
Fuente: Elaboración Propia

El nivel de instrucción de los trabajadores es de 53%, se encuentra conformado entre el nivel primario y secundario, quienes laboran como Courier; en el nivel superior el 47% considerando que es personal que laboran como personal Administrativo, Técnico, Gerencia y Ventas. Observando que existe una mínima diferencia en instrucción entre el nivel medio y superior.

Tabla 4: Educación

NIVEL DE INSTRUCCIÓN	
Primaria	1
Secundaria	29
Superior	18
Otros	2

Ilustración 3: Nivel de instrucción trabajadores Laarcourier



Fuente: Elaboración Propia

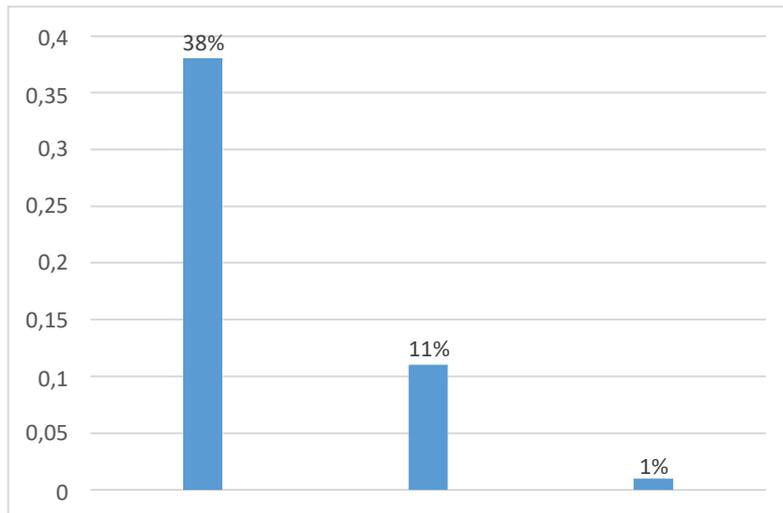
1.3.1 Análisis del cuestionario Psicosocial del Ministerio del Trabajo

1.- Se logra identificar que la dimensión de carga ritmo de trabajo en los trabajadores tienen un riesgo bajo 38%, riesgo medio del 11% y riesgo alto 1% por lo tanto el requerimiento psico-físico a los que el trabajador se ve sometido a lo largo de la jornada laboral.

Tabla 5: Resultados referentes a carga y ritmo de trabajo

CARGA Y RITMO DE TRABAJO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
	38%	11%	1%

Ilustración 4: Carga y ritmo de trabajo



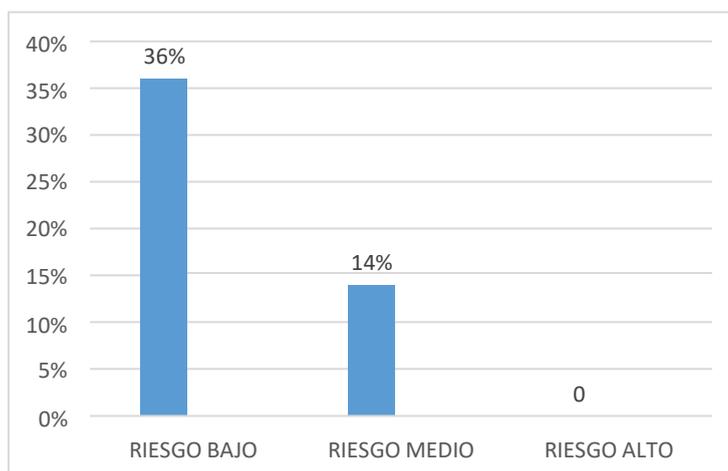
Fuente: Desarrollo Propia

2.- En el desarrollo de las competencias laborales en la empresa es indispensable para alcanzar el éxito, además, incorporar las distintas herramientas de gestión de talento humano, brinda múltiples beneficios tanto para los empleados como para la empresa, por lo cual el riesgo es bajo con un 36% del total.

Tabla 6: Resultados de factor de desarrollo de las competencias

FACTOR EN DESARROLLO DE COMPETENCIAS	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
	36%	14%	0

Ilustración 5: Factor de desarrollo de competencias

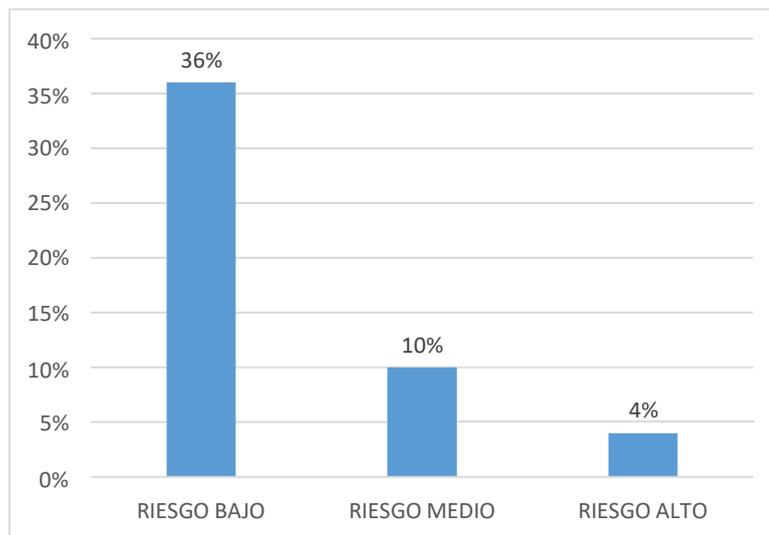


Fuente: Elaboración Propia

3.- El liderazgo que se emplee en la organización influye directamente en el clima organizacional, ya que es este el que logra las percepciones de orgullo de pertenencia, reconocimiento, comunicación y flexibilidad organizativa el riesgo bajo el 36 % en riesgo medio 10% y riesgo alto 4%.

Tabla 7: Resultados sobre liderazgo

Ilustración 6: Nivel de liderazgo



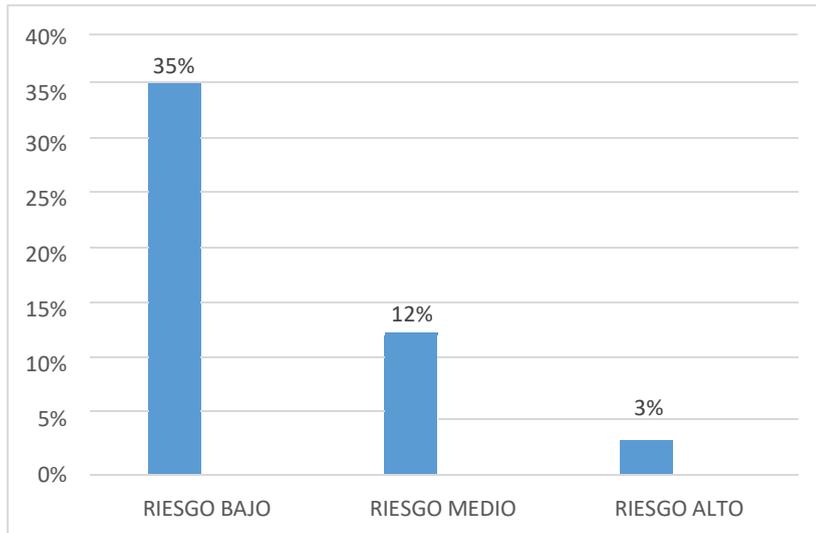
Fuente: Elaboración Propia

4.- La siguiente dimensión; Margen de acción y control nos refiere al nivel de participación en las decisiones de su rol en la organización, su participación en el ritmo de trabajo, métodos, entorno, horarios, entorno u otros factores observando un porcentaje de 35% como riesgo bajo, 12% riesgo medio y riesgo bajo con el 3%.

Tabla 8: Resultado de la dimensión margen y acción y control



Ilustración 7: Margen en acción y control



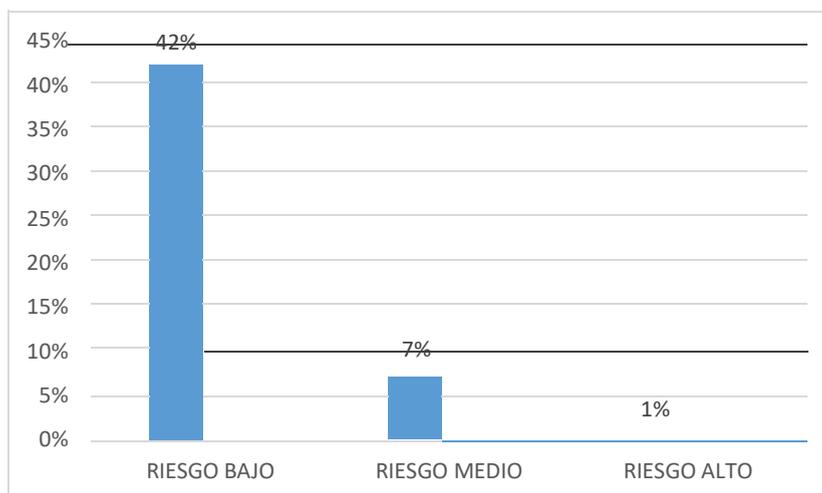
Fuente: Elaboración Propia

5.- Contempla las diversas formas de comunicación, con la tecnología, la modalidad de distribución y responsabilidades del trabajo, tiene que ver con las demandas cuali-cuantitativas del trabajo.

Tabla 9: Resultados de organización de trabajo

	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	42%	7%	1%

Ilustración 8: Organización del trabajo

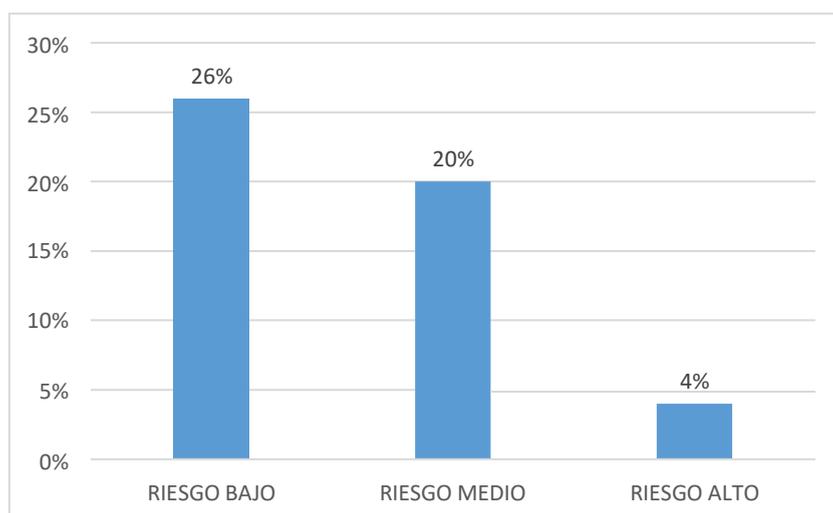


Fuente: Elaboración Propia

6.- La recuperación nos indica que tiempo necesito o me designan para poder tener una pausa de recuperación seguir con mis actividades de esfuerzo mental o relacionándome con mi puesto de trabajo; también hace relación con el tiempo de recreación vida familiar o social.

Tabla 10: Tabla sobre resultados de recuperación

Ilustración 9: Recuperación



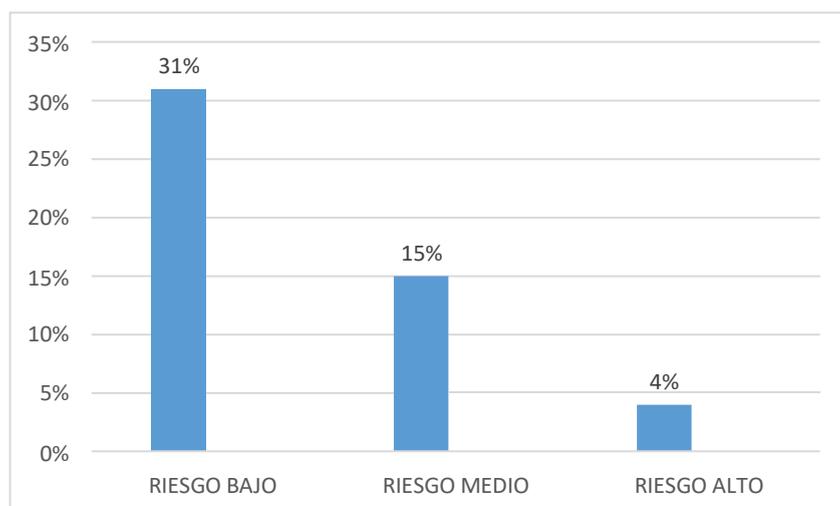
Fuente: Elaboración Propia

7.- La dimensión de soporte y el apoyo hace referencia a las acciones que se pueda obtener de manera formal e informal de los mandos medios y superiores de cómo su trabajo puede facilitar varias soluciones de una manera inmediata frente a problemas frente a su trabajo y en temas extralaborales.

Tabla 11: Resultados sobre soporte y apoyo

SOPORTE Y APOYO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
	31%	15%	4%

Ilustración 10: Soporte y apoyo



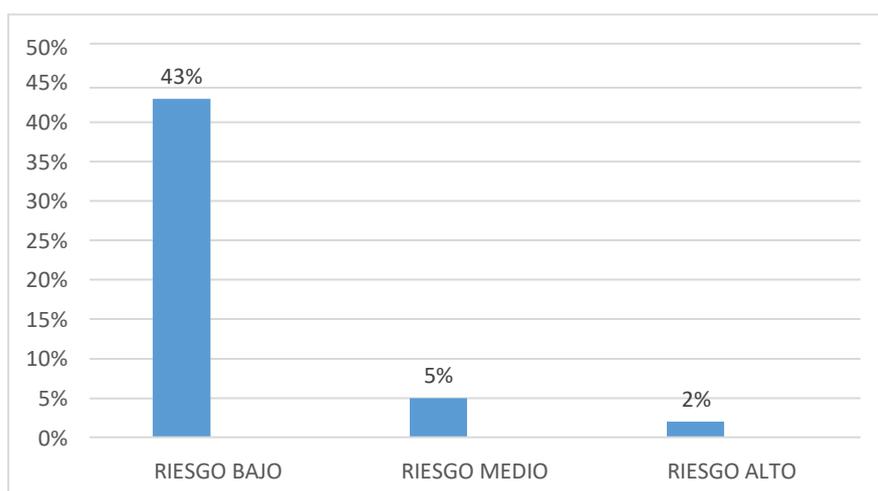
Fuente: Elaboración Propia

8.- Como lo demuestra el grafico nro.12 podemos darnos cuenta que el 86% tiene un riesgo bajo 10% riesgo medio y alto de 4% sobre el total de los trabajadores que respondieron esta pregunta.

Tabla 12: Resultados de otros puntos importantes

OTROS PUNTOS IMPORTANTES	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
	43%	5%	2%

Ilustración 11: Otros puntos importantes



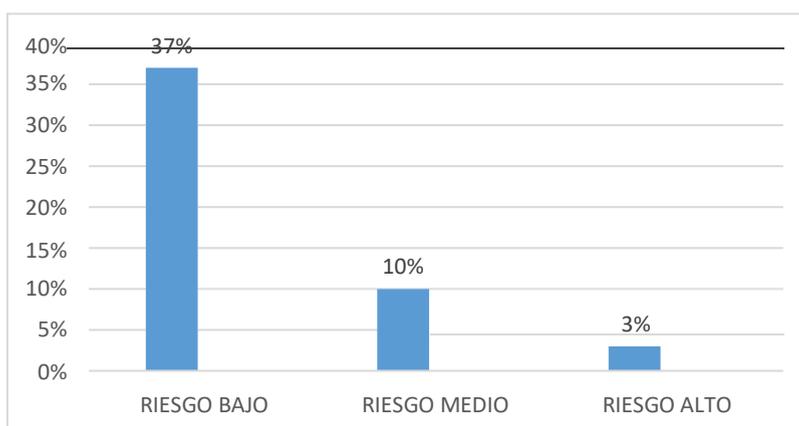
Fuente: Elaboración Propia

8.1.- Acoso discriminatorio: Este ítem señala que muchas de las ocasiones existen ataques Psicológicos, verbales incluso físicos directamente a una persona, en la que podemos encontrar la orientación sexual, la identidad de género, aspectos como la edad, el nivel de discapacidad, estado de salud de una persona y la enfermedad, y varios aspectos de una persona para lo cual señalaremos en el siguiente grafico el nivel de acoso discriminatorio en el lugar de trabajo:

Tabla 13: Resultados otros puntos importantes sobre acoso discriminatorio

OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO DISCRIMINATORIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
		37%	10%

Ilustración 12: Acoso discriminatorio



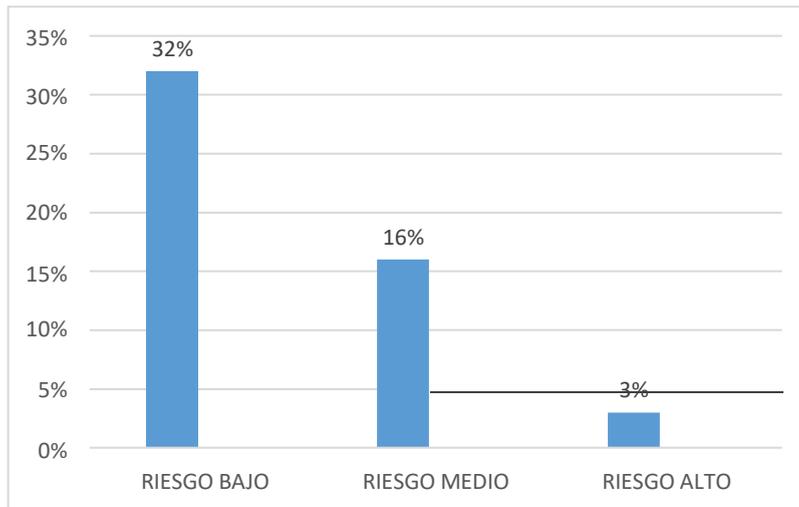
Fuente: Elaboración Propia

8.2.- Acoso laboral Se relaciona estrechamente con el tema psicológico y que consiste en hostigar de manera intencional, que consiste en acciones maliciosas intenta humillar o tener un desequilibrio a un individuo o varios trabajadores (es). En base a lo expuesto se registra que el riesgo bajo es 32% y el 3% de riesgo alto.

Tabla 14: Resultados referentes al acoso laboral

EL ACOSO LABORAL: OTROS PUNTOS IMPORTANTE	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
		32%	16%

Ilustración 13: Acoso laboral



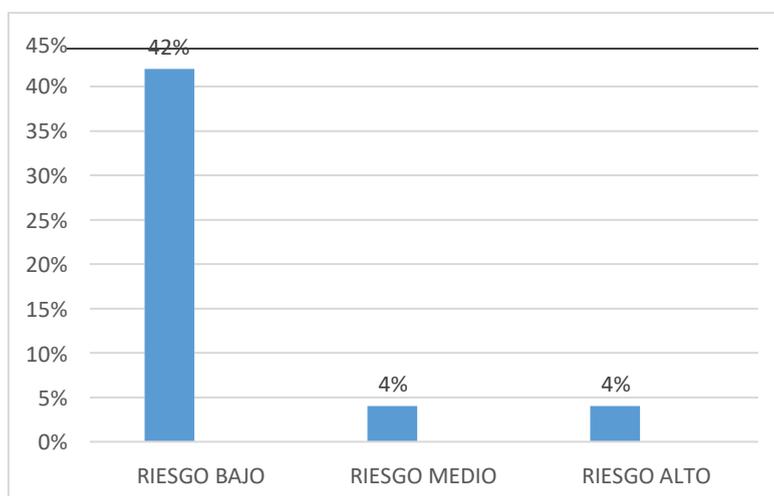
Fuente: Elaboración Propia

8.3.- Acoso sexual: se puede entender como un tipo de situaciones en donde una persona se insinúa o a la vez se ve forzada en realizar acciones en contra su voluntad que puede provocar afectaciones en la parte psicológica, moral física en el trabajador.

Tabla 15: Resultados referentes al acoso sexual

OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO SEXUAL	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
	42%	4%	4%

Ilustración 14: Acoso sexual

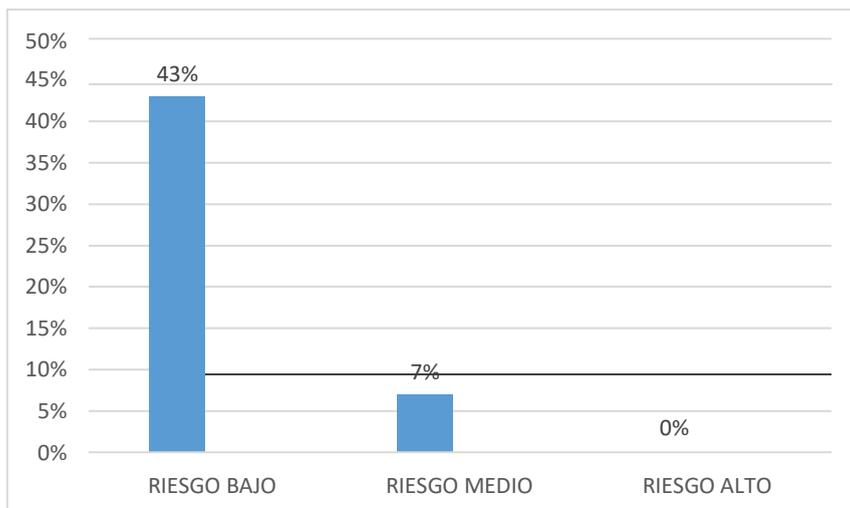


Fuente: Elaboración Propia

8.4.- Adicción al trabajo hace referencia sobre la apariencia que tiene una persona sobre la responsabilidad, cumplimiento de objetivos y sacrificio de alguna o varias actividades planteadas, no tiene una pausa laboral ni social, sin embargo, tiene una recompensa por todo el esfuerzo dedicación.

Tabla 16: Resultados sobre adicción al trabajo

Ilustración 15: Adicción al trabajo



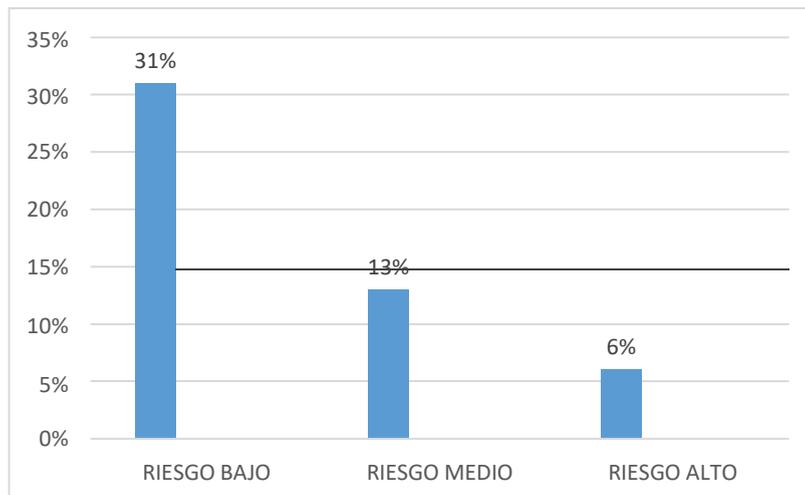
Fuente: Elaboración Propia

8.5.- Condiciones del Trabajo: Son aspectos de la organización en relación a su puesto de trabajo que puede provocar efectos negativos en su salud, en las que podemos encontrar la ergonomía, lo psicosocial, las condiciones de seguridad, el tema higiénico.

Tabla 17: Resultados sobre condiciones de trabajo

OTROS PUNTOS IMPORTANTES: CONDICIONES DEL TRABAJO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
	31%	13%	6%

Ilustración 16: Condiciones de trabajo



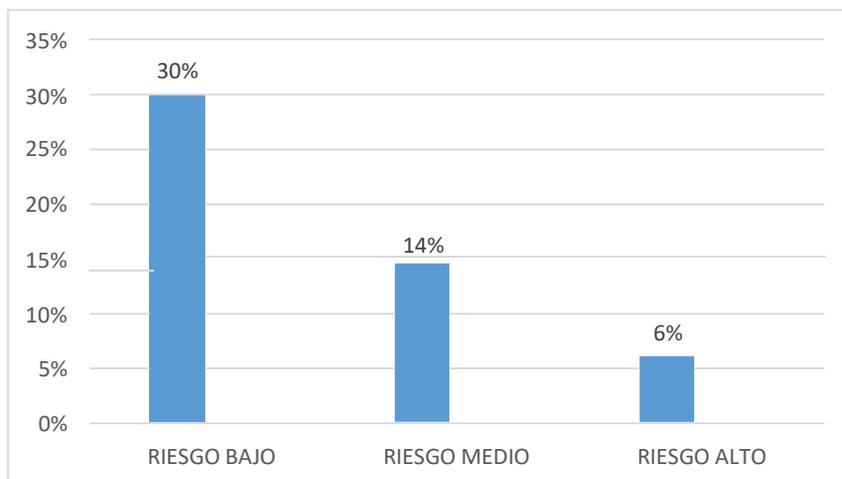
Fuente: Elaboración Propia

8.6.- Doble presencia (laboral – familiar): Demandas conflictivas entre el trabajo y vida personal / familiar, en este acápite se deberá recalcar que el porcentaje riesgo alto es del 6% considerando que en cuanto a personal femenino es menos en comparación del personal masculino, se recalca que en cuanto este rol de doble presencia el porcentaje está enmarcado más al sexo femenino.

Tabla 18: Resultado sobre presencia (laboral-familiar)

OTROS PUNTOS IMPORTANTES: DOBLE PRESENCIA (LABORAL – FAMILIAR)	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
	30%	14%	6%

Ilustración 17: Presencia laboral-familiar



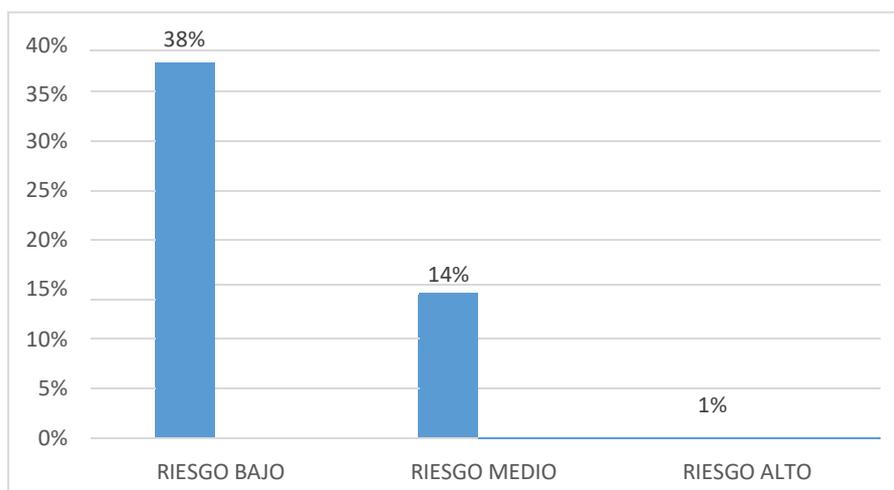
Fuente: Elaboración Propia

8.7.- La siguiente dimensión es la estabilidad emocional laboral: es la precariedad de lo laboral, inestabilidad de un futuro dentro de la organización, falta de reconocimiento, felicidad en la empresa, encontramos un riesgo bajo de 38% un riesgo medio del 14% y riesgo bajo del 1%

Tabla 19: Resultados sobre estabilidad laboral y emocional

OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
	38%	14%	1%

Ilustración 18: Estabilidad laboral y emocional



Fuente: Elaboración Propia

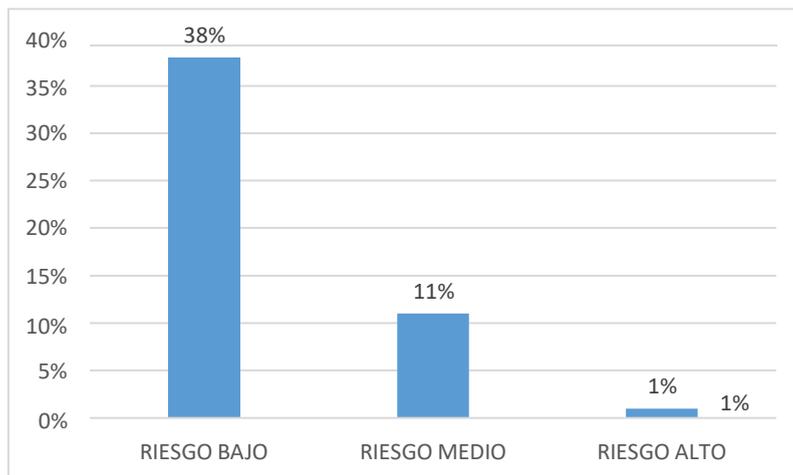
1%

8.8.- La salud auto percibida es la percepción subjetiva que tiene el trabajador sobre su estado en un determinado tiempo en relación con el trabajo que realiza.

Tabla 20: Resultados sobre salud autopercebida

OTROS PUNTOS IMPORTANTES: SALUD AUTO PERCIBIDA	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
	38%	11%	1%

Ilustración 19: Salud autopercebida



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 21: Resumen de resultados Cuestionario de Evaluación Psicosocial en espacios laborales MDT

Fuente: Resumen Ministerio del Trabajo

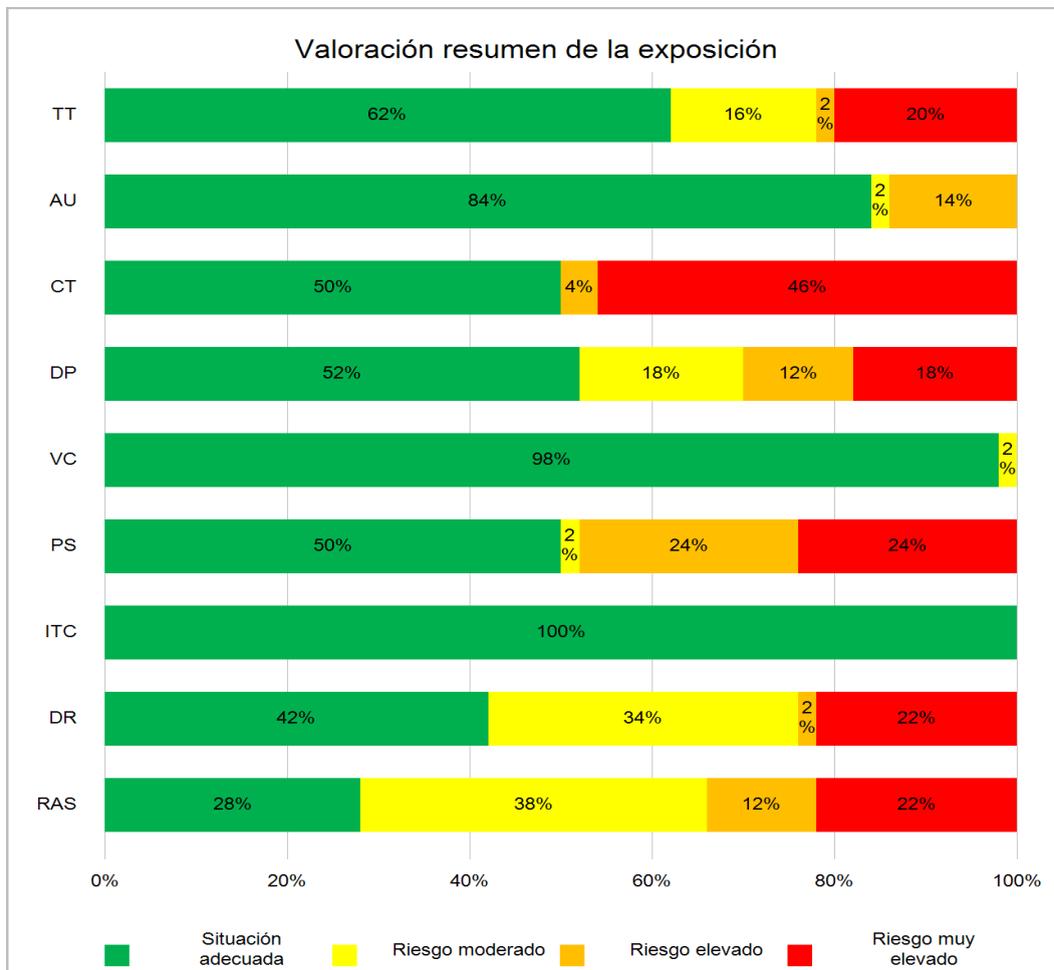
De los resultados de la evaluación de riesgos psicosociales aplicada a 50 trabajadores, mediante un cuestionario de 58 ítems y analizado sus dimensiones podemos establecer que, la dimensión de Recuperación es el de mayor problema, dentro de lo que es el riesgo medio 19% y el riesgo alto 4% teniendo un total del 23%; con un 15% las condiciones de trabajo tiene un riesgo medio y un 3% de riesgo alto con un total del 18%, y, la dimensión que refleja el 13% con riesgo medio y el 5% con un riesgo alto dando un total del 18% es la doble presencia laboral familiar, ante todo lo señalado podemos decir en la siguiente grafica que el Riesgo Psicosocial bajo esta método es Bajo.

Tabla 22: Resultado global de la evaluación de riesgo psicosocial

RESULTADO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
	38%	7%	1%

Tabla 21: Resultados

1.3.2 Análisis del cuestionario #2 Cuestionario FPSICO 4.0

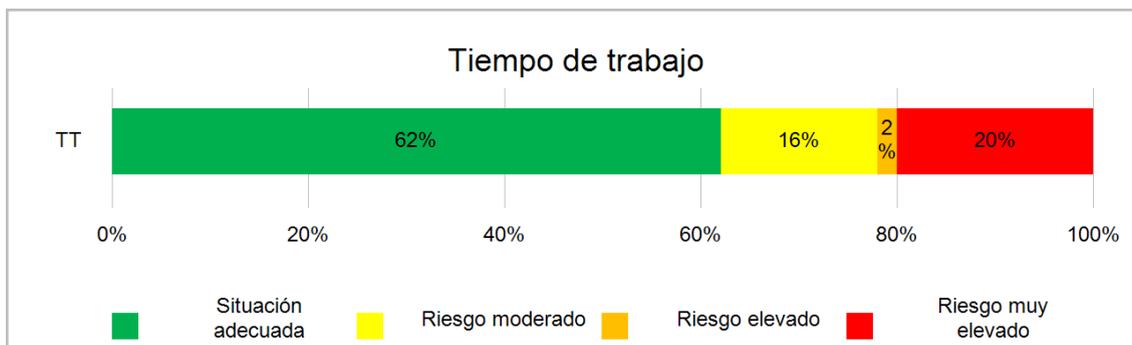


Con la finalidad de corroborar los riesgos Psicosociales antes señalados , hemos utilizado un segundo método de evaluación en la que se indica el porcentaje de trabajadores(as) que están propensos a los diferentes factores psicosociales que se presentan en la organización para lo cual se demuestra en el gráfico anterior que la Carga de trabajo (CT) 50% y la Participación/

Supervisión 48% son de mayor Prioridad de Estudio, con el resto de dimensiones se analizará el porcentaje de exposición para tener claridad de los 9 factores que analiza el FPSICO 4.0:

1. Tiempo de trabajo

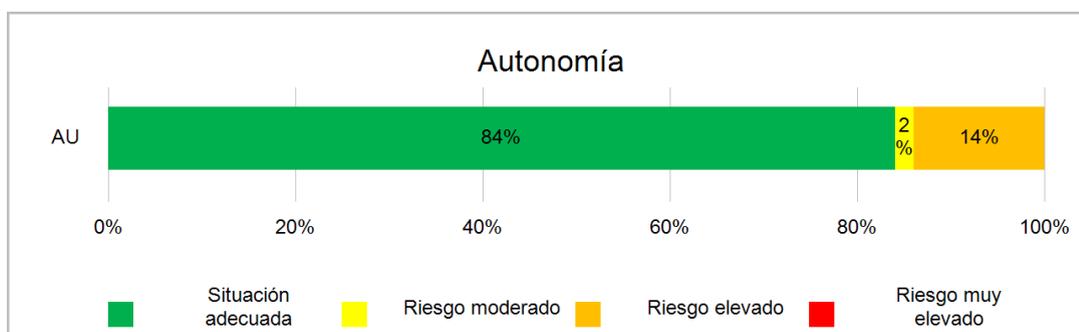
Tabla 23: Tabla resultados tiempo de trabajo



Para este factor donde la situación es adecuado 62% de, vamos a explicar los sub-factores acorde a las siguientes preguntas: con un 38% de los trabajadores encuestados indicaron que trabajan los sábados, con lo que respecta a los domingos y días festivos tenemos un 16% que señalan que laboran a veces en estos días, para el descanso semanal dos días a la semana 38% siempre o casi siempre pueden estar libre, para la compatibilidad entre la vida laboral y la vida social 39% siempre o casi siempre, estas dimensiones antes mencionados favorecen en pequeña proporción temas sociales después de jornada laboral.

2.- Autonomía:

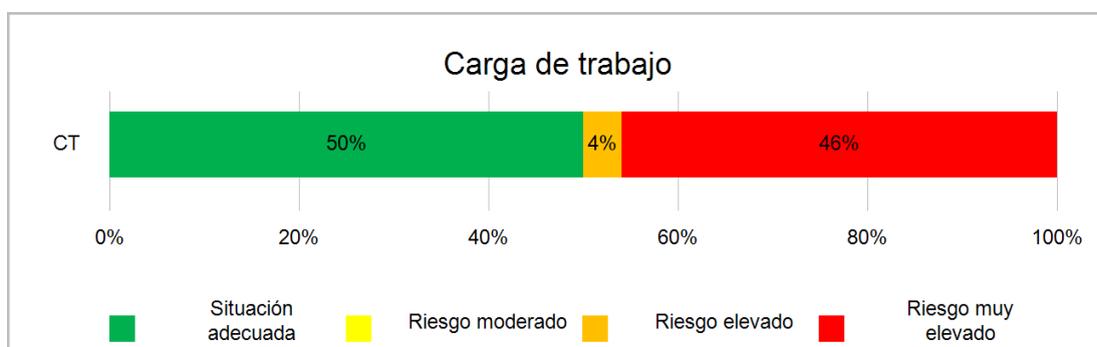
Tabla 24: Resultados sobre autonomía



En esta dimensión vamos a considerar aspectos de Autonomía cómo: la posibilidad de contemplar asuntos interpersonales, para lo cual tenemos el 38% a veces, para la tenido la posibilidad de hacer pausas establecidas en la que señala que siempre o casi siempre representa el 38%, para las pausas no establecidas, el 46% a veces, para la determinación del trabajo y su ritmo, 44% siempre o casi siempre, por último la Autonomía decisional se ve reflejada de: entre actividades versus tareas con el 60% siempre o casi siempre, distribución de tareas 58% siempre o casi siempre, distribución del espacio de trabajo, 56% siempre o casi siempre, métodos, procedimientos y protocolos, 56% siempre o casi siempre, 56% siempre o casi siempre, para cantidad de actividad o de trabajo, 26% a veces, para la calidad que debe tener el trabajo 30% a veces, la resolución incidencias con el 42% a veces, y la distribución de ciclos, indican que el 56% no trabaja a turnos.

3.- Carga de Trabajo:

Tabla 25: Resultados sobre carga de trabajo

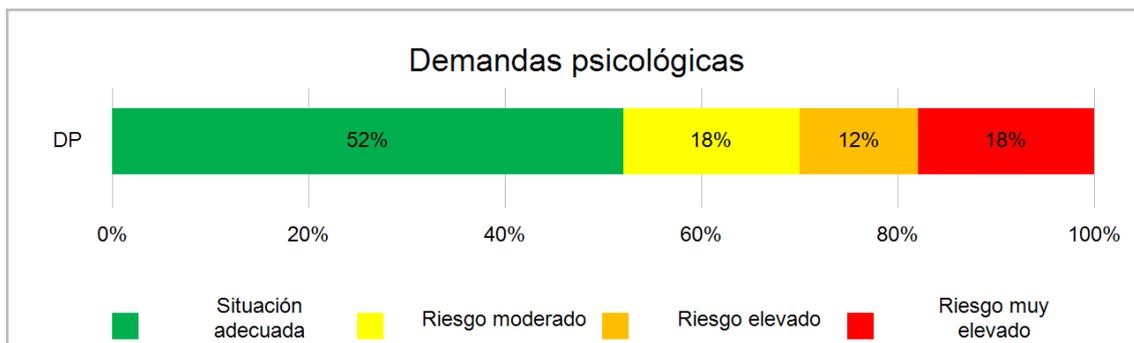


Para el análisis de esta dimensión, se establece la relación entre la presión de tiempos de trabajo y la cuantificación a partir de los tiempos designados a cada tarea, la agilidad para la realización de su trabajo y la necesidad de intensificación en el ritmo de trabajo en su jornada laboral, puntualizando que el tiempo señalado a la tarea con 50% siempre o casi siempre, el tiempo de rapidez al trabajo 56% a veces, con un 40% de aceleración del ritmo de trabajo lo realizan a veces, la atención está determinada por la intensidad y esfuerzo 36% siempre o casi siempre, intensidad de la atención con un porcentaje del 68% alta, las múltiples tareas con atención 74% señalan a menudo, varias interrupciones a la tarea con 90%, efectos o consecuencias de las interrupciones 82% a veces, la previsibilidad de las tareas, 80% a veces, que la tarea en cantidad y dificultad se compone según la cantidad de tareas que los trabajadores cumplen y la búsqueda de soluciones a diario, así como la dificultad para desempeñarlas en diferentes tiempos, en donde el 44% se considera elevado en los aspectos

como la cantidad de trabajo, dificultad de su trabajo 30% a menudo, buscar ayuda 84% a veces, trabajo fuera del horario normal 20% a veces.

4.- Demandas Psicológicas:

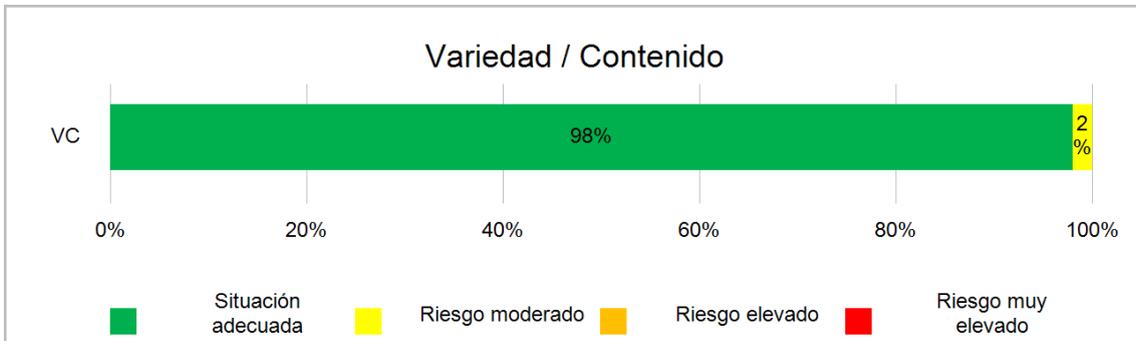
Tabla 26: Resultados sobre demandas psicológicas



Para analizar las diferentes exigencias a las que hace frente el Courier al momento de cumplir con su trabajo para las que fue contratado, mencionaremos lo cognitivo y lo emocional. La parte cognitiva se define por la presión y el esfuerzo psicológico al que debe afrontar el colaborador frente al desempeño en cada tarea para lo cual tenemos que a menudo 56% requieren de un aprendizaje, 56% a menudo, que a menudo necesitan una adaptación 76%, necesidad de iniciativas, 78% a menudo, tener buena memoria, 56% a menudo, requerimientos de creatividad 58% a menudo. Dentro de la segunda hablaremos de condiciones del desempeño laboral que necesita un esfuerzo que trae como afectación a las emociones generando cierta cohibición a dar respuesta ante las demandas del trabajo, no dar a conocer las emociones ya sea hacia su superior jerárquico, personal bajo su direccionamiento o clientes, observando los siguientes resultados, requerimientos de trato con personas 62% a menudo, ocultación de emociones ante superiores 52% nunca o casi nunca, ocultamiento de emociones ante subordinados 54% nunca o casi nunca, ocultación de emociones ante compañeros 54% nunca o casi nunca, ocultamiento de emociones ante clientes 28% a menudo, con el 58% a veces la exposición a situaciones de impacto emocional, demandas de respuesta emocional 80% a veces.

5.- Variedad/ Contenido

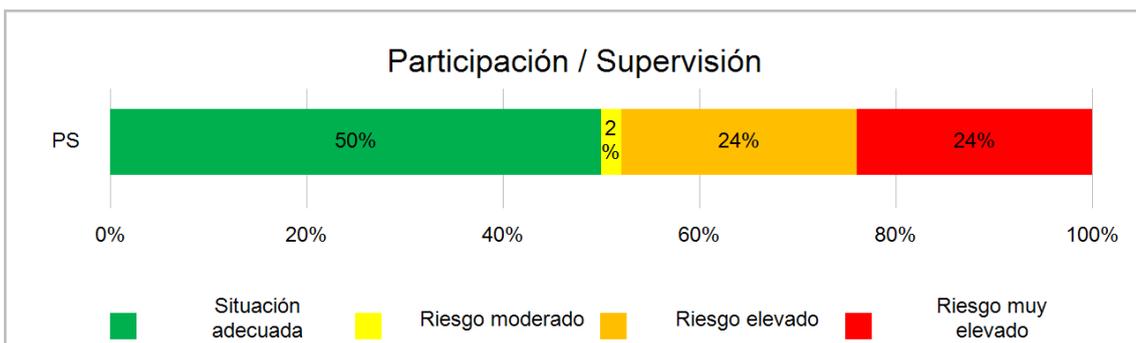
Tabla 27: Resultados sobre variedad/contenido



El gráfico anterior nos señala la que el trabajo puede tener un significado enriquecedor como un enriquecimiento útil para el trabajador y para empresa, y lógicamente para la sociedad en común, para lo cual el reconocimiento va más allá de las contraprestaciones pecuniarias, observando lo siguiente; el trabajador siente que su trabajo es rutinario 54%, dar sentido a su trabajo 44% mucho, retribuciones del trabajo 94% que es muy importante, reconocimiento o recompensa del trabajo por sus jefes inmediatos 68% a menudo al igual con el reconocimiento de su trabajo por sus compañeros con el 88% a menudo, reconocimiento de su trabajo por clientes 68% a menudo, reconocimiento del trabajo por familia 68% a menudo.

6.- Participación/ Supervisión

Tabla 28: Resultados sobre participación/supervisión

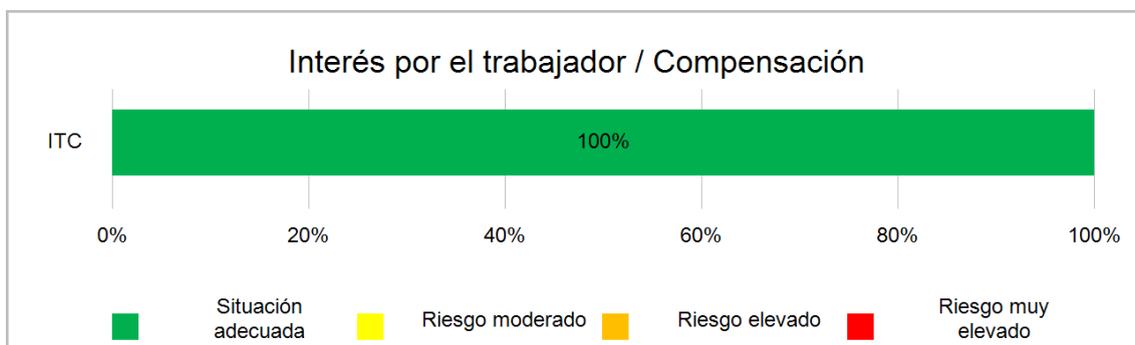


Tenemos dos dimensiones en torno al control de sus actividades, la participación indaga distintos niveles en la que consta la implicación, intervención y colaboración que tiene el

trabajador con distintos aspectos en su puesto de trabajo, el nivel de supervisión hace referencia al control que tiene sus superiores al cumplimiento de su tarea, en la cual observamos con un 48% que la participación en la introducción de cambios en equipos y materiales se le consulta, con un 58% en la participación de nuevos métodos de trabajo se le consulta, el lanzamiento de nuevos productos 54% se me consulta, la reorganización de varias áreas o puestos de trabajo 56% se le consulta, cambios en la dirección y su participación el 52% se le consulta, se le consulta en las contrataciones de personal 52%, con el 68% participa en la elaboración de políticas nomas, el nivel de supervisión sobre los nuevo métodos 78% indican que es la adecuada, con un 80% señalan que la planificación es adecuada, supervisión control sobre el ritmo de trabajo 94% es adecuada, con el 98% sobre la calidad de supervisión es adecuada.

7.- Interés por el trabajador /Compensación:

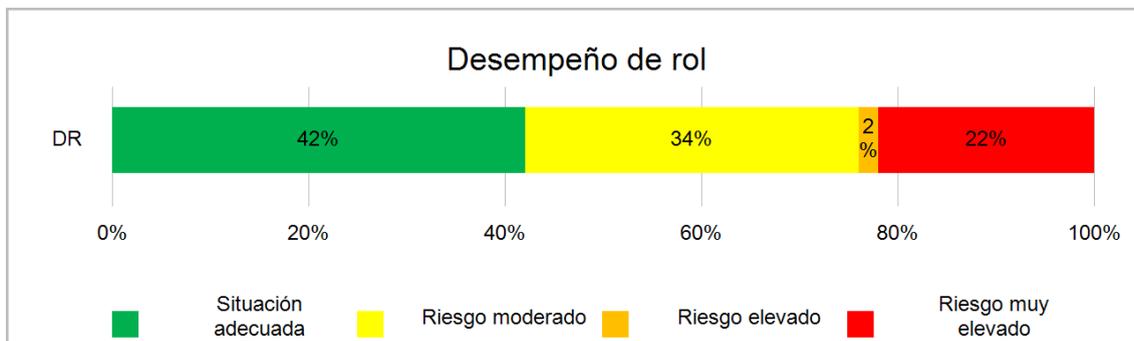
Tabla 29: Resultados sobre interés por el trabajador/compensación



El reconocimiento personal al trabajador y la oportunidad de crecimiento en la organización depende del plan carrera, promoción y formación que tengan cada colaborador, tener informado al trabajador sobre la seguridad y estabilidad laboral aportara mucho para que existe una compensación al esfuerzo, es así que observamos los siguientes ítems, con un 84% la información de la formación es adecuada, informar sobre las posibilidades de crecimiento y promoción 82% es adecuada, dar a conocer los requisitos para el crecimiento o formación el 80 % señala que es adecuada, informar sobre la situación de la organización 72 % es adecuada, el 60% señalan que la empresa le da facilidades de desarrollo profesional como Regular, el 38% responden que la valoración de la formación es muy adecuada, con el 100% señalan que están satisfecho con el salario acorde al equilibrio de su esfuerzo.

8.- Desempeño del Rol:

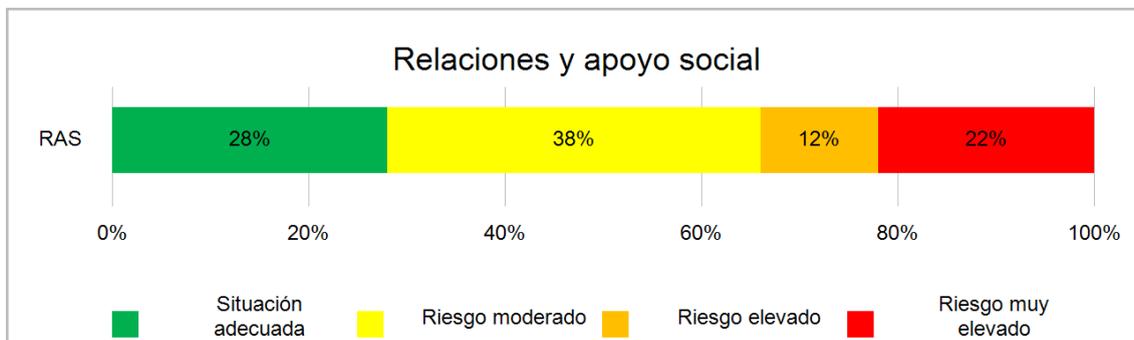
Tabla 30: Resultados sobre desempeño de rol



Vamos a considerar algunas problemáticas relacionadas a las obligaciones de su puesto de trabajo, así como la el conocimiento claro del rol en la que tiene una relación con la delimitación de sus funciones y sus responsabilidades haciendo referencia en la que vamos a señalar: cuando como y realizar en ciertas actividades o tareas. Otra dimensión objeto de estudio tiene que ver con las demandas incongruentes (conflicto de rol), la incompatibilidad o contradicciones entre sí pueden suponer un conflicto de sentido ético/moral, en la que observamos que las especificaciones de los cometidos es clara con un 92%, las especificaciones con un 58% son claras en los procedimientos, la cantidad de trabajo con un 62% son clara en cuanto a las especificaciones de su trabajo, la calidad de trabajo y sus especificaciones con el 58 % es clara, los tiempos de trabajo con 60 % es clara, la responsabilidad y sus especificaciones en el puesto 62% clara, nunca o casi nunca las tareas son irrealizables 61%, los procesos de las actividades son incompatibles con los objetivos establecidos 76 % a veces, a veces existen conflictos morales con 78%, a veces existen contradicciones en las instrucciones con 80%, y con el 76% a veces la asignación de tareas exceden el cometido.

9.- Relaciones y el apoyo social:

Tabla 31: Resultados sobre relaciones y apoyo social



Para esta dimensión haremos referencia a las condiciones de trabajo y sus relaciones entre personas en el campo laboral con el objetivo de poder realizar tranquilamente y con calidad todas sus tareas generando un apoyo entre sus jefes superiores, la parte de los directivos y subordinados. El efecto que puede generar dificultades con otros colaboradores, originando situaciones difíciles y complicadas como la violencia en la empresa, conflictos personales entre colaboradores, la violencia de origen laboral, el acoso laboral y sexual, para lo cual la empresa debe adoptar algunos protocolos de prevención y actuación, para lo cual mencionaremos: el apoyo social de distintas fuentes en la que se divide en cuatro aspectos, a.- con un 52% a veces pueden contar con sus jefes?, b.- el 50% a menudo pueden contar con sus compañeros de trabajo, c.- 100% pueden contar con sus subordinados, e 100 % No tienen otras personas bajo su direccionamiento, d.- el 48% a menudo cuentan con otras personas de la empresa, con el siguiente sub factor el 92% la calidad de las relaciones son buenas, rara vez tienen una exposición a conflictos interpersonales, el 50% rara vez existe violencia física, señalan con un 46% que no existe violencia psicológica, acoso sexual y su exposición existe rara vez 46%, y con la exposición a la discriminación nunca o casi nunca 78 % a continuación se informa:

Preguntas	%
Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	0%
Pide a los mandos de los afectados que traten buscar una solución al problema	
Tiene establecido un pro actuación	
No lo sé	

Análisis de Correlación

Tabla 32: Análisis FPSICO 4.0

Factor de Riesgo Psicosocial	Abreviatura	Riesgo Elevado	Riesgo muy Elevado
Carga de Trabajo	CT	4%	46%
Participación/Supervisión	PS	24%	24%
Relaciones /apoyo social	RAS	12%	22%
Desempeño de Rol	DR	2%	22%
Demandad psicológicas	DP	12%	18%

Fuente: Resultados FPSICO 4.0

Para este proceso investigativo hemos realizado dos cuestionarios con la finalidad de identificar los riesgos psicosociales más apegados a la realidad de los trabajadores Courier de la ciudad de Quito, en tal virtud, observamos que en el FPSICO 4.0, el porcentaje de incidencia mayor tenemos en Carga de trabajo con un riesgo muy elevado de 46% esto debido a la Cantidad de Paquetes vs tiempos de entrega que se le asignan a cada colaborador.

Podemos darnos cuenta que el nivel de Supervisión tiene un porcentaje del 24% de riesgo elevado y con un 24% de riesgo muy elevado, este componente se debe a que la empresa LAARCOURIER requiere si o si un control que los sobres o paquetes sean entregados al cliente en los tiempos establecidos en especial con los Courier motorizados.

La finalidad de haber realizado dos cuestionarios nos permite señalar con mayor exactitud la problemática del porque el bajo desempeño en los trabajadores una vez que retomamos la

nueva actividad laboral post-covid, en tal virtud debo señalar que la metodología aplicada del Ministerio del trabajo “Evaluación psicosocial en espacios laborales” arroja los siguientes resultados:

Tabla 33: Análisis Evaluación Psicosociales en entornos Laborales

RESULTADOS			
	RECUPERACIÓN	CONDICIONES DE TRABAJO	DOBLE PRESENCIA FAMILIAR Y LABORAL
RIESGO BAJO	0%	0%	0%
RIESGO MODERADO	0%	0%	0%
RIESGO MEDIO	19%	15%	13%
RIESGO ELEVADO	4%	3%	5%

Fuente: Resultados Evaluación Psicosocial MDT

En el cuadro anterior se presenta el nivel de riesgos considerable en la dimensión de Recuperación con un porcentaje del 4% y con un 19% de riesgo medio, en virtud que su actividad depende mucho de las entregas que puede realizar en el día, adicional a esto tenemos con un 5% de riesgo elevado a la doble presencia familiar y laboral en la que puede provocar efectos nocivos en la salud mental del trabajador.

Dentro de este estudio realizado la mayor incidencia de los riesgos Psicosociales en ambas metodologías aplicadas se evidencia que las Dimensiones más predominantes son la carga de trabajo durante la jornada Laboral en la cual se desencadena los siguientes Factores como lo son: la doble presencia familiar laboral y la recuperación afectando notablemente el desempeño laboral.

CAPÍTULO II: PROPUESTA

2.1. Fundamentos teóricos aplicados

Porque desarrollar un programa de control de riesgos psicosociales:

En la Constitución de la Republica del Ecuador en su Art. 363 literal 1 señala que el Estado será el responsable de: Formular políticas públicas que garanticen la promoción, prevención,

curación, rehabilitación y atención integral en salud y fomentar prácticas saludables en los ámbitos familiar, laboral y comunitario.

En tal virtud nosotros somos los llamados a exigir y promocionar la prevención de la Salud y no solo la ausencia de la enfermedad, como lo hacemos, Organizando y creando ambientes de trabajo saludables en la que podamos mitigar o prevenir la violencia psicológica, el hostigamiento laboral, el acoso laboral y sexual, promoviendo la NO DISCRIMINACION en todas sus esferas.

De acuerdo a lo señalada en la OIT (2020, Pag.7), la prevención del completo estado de bienestar en la que se incluye la salud mental de todos los trabajadores debe estar integrada y un complemento en los todos los subsistemas de seguridad salud, en las Políticas, procesos y planes de gestión, incluso en los planes de reinserción laboral formulados e implementados para responder a la crisis del COVID-19.

Lamentablemente el País no estuvo preparado para afrontar una Pandemia en la que fueron afectados todos los trabajadores a nivel mundial, en la actualidad no contamos con estrategias de apoyo psicológicos y emocionales a nivel nacional por varios factores: la principal la no inversión del Estado Ecuatoriano en temas investigativos, en no profesionalizar la Psicología en el ámbito laboral etc., con todo esto hemos podido observar que las nuevas actividades laborales post-covid ha provocado inestabilidad emocional, ansiedad, estrés, síndromes como el Burnout o Síndrome de estrés postraumático provocando problemas psicológicos que a la final desencadena un bajo desempeño laboral o simplemente el Despido.

Si bien es cierto que el 06 de junio de 2017 con el Acuerdo Ministerial 082, el Ministerio del Trabajo oficializa la “erradicación de la discriminación en el ámbito laboral” en uno de sus artículos, específicamente el número 9, señala que todas las empresas que cuenten con más de 10 trabajadores están en la obligatoriedad de implementar un programa de prevención de riesgo psicosocial y reportar anualmente a esta cartera de estado, debo informar que muchas de las empresas privadas lo asumen como un requisito para no ser sancionados, más no como una medida de prevención en los trabajadores, es crudo decir, que muchas de las empresas no implementan un programa real y reportan información al Sistema Único de Trabajadores (SUT) actividades no realizadas en el año con el fin de cumplir un requisito.

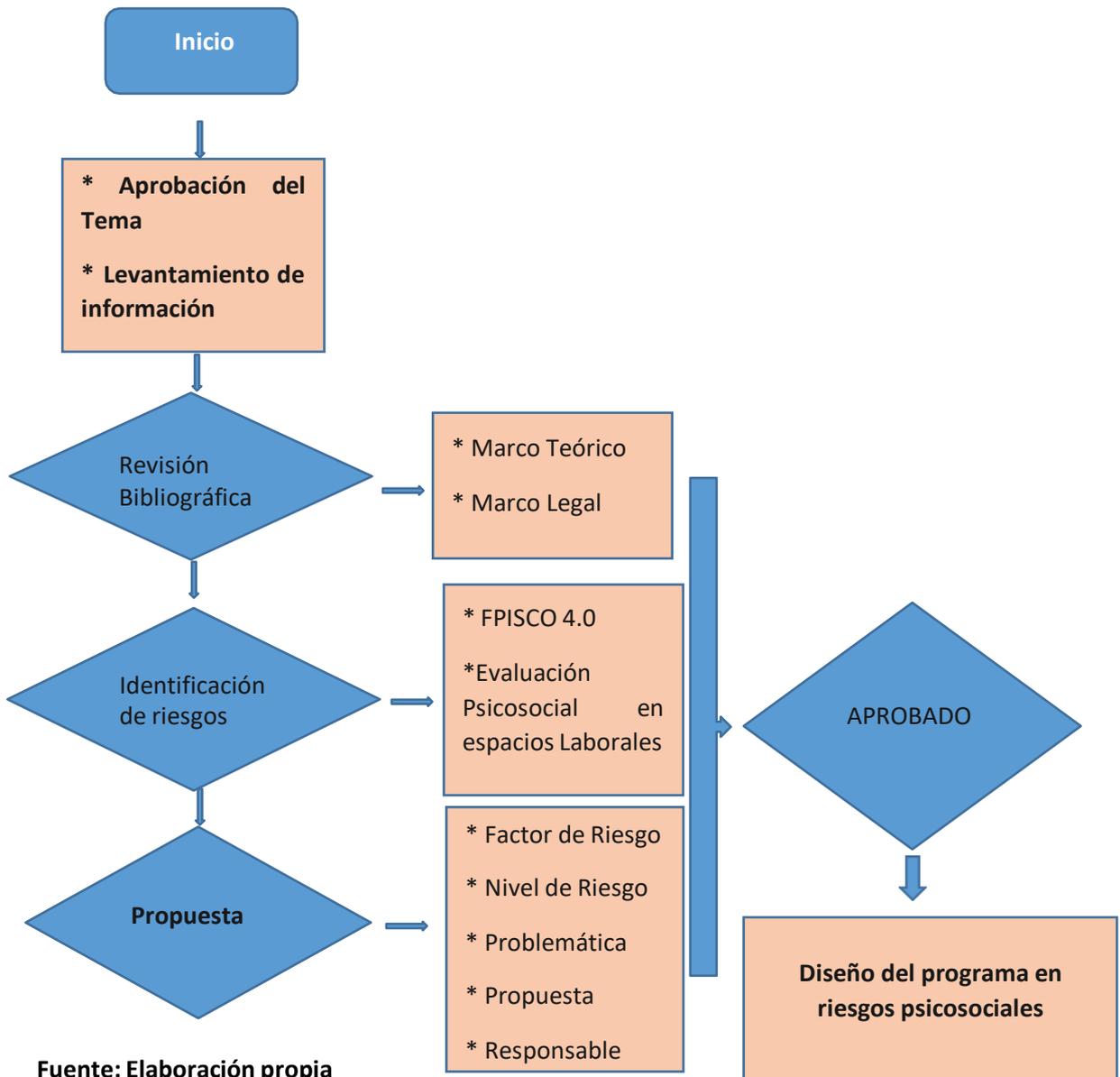
2.2. Descripción de la propuesta

Para la elaboración del programa de control de riesgos psicosociales que está basado en los resultados obtenidos en mi proceso investigativo y en su respectivo análisis de cada componente hare referencia de las dimensiones que arrojan un riesgo elevado y muy elevado para proponer un plan de prevención de la salud mental-psicológica y social del personal operativo, programa que ayudará a cumplir dos enfoques importantísimos para el Empleador, el cumplimiento técnico legal y un buen desempeño laboral bajando consideradamente los índices de ausentismo, absentismo, accidentabilidad y mejorando aspectos del clima laboral.

a. Estructura general

Matriz: estructura general

Ilustración 20: Estructura general



b. Explicación del aporte

La importancia de tener un programa de control de riesgos psicosociales radica, principalmente en tener medidas de prevención y herramientas para que la salud mental no sea afectada por las esferas o dimensiones que contiene el tema Psicosocial, resulta imprescindible que el Empleador entienda que la Seguridad y Salud en el trabajo forma parte de las estrategias y objetivos empresariales.

Nuestro aporte una vez identificado el riesgo elevado muy elevado es mejorar las condiciones laborales además de la salud, fomentando el bienestar físico, mental social a través de un cronograma de actividades.

c. Estrategias y/o técnicas

PROGRAMA DE CONTROL DE RIESGOS PSICOSOCIALES

1.- INTRODUCCIÓN. -

El presente programa de control de Riesgos Psicosociales está basado en la PREVENCIÓN y orientada a la detección oportuna de los riesgos laborales con la debida intervención en acciones para la corrección, control y/o eliminación de los factores de riesgo que se pueda presentar en el medio de transmisión, en la fuente y en el hombre, previniendo accidentes y enfermedades derivados del trabajo.

2.- OBJETIVO GENERAL. -

Conseguir que todos los trabajadores de LAARCOURIER EXPRESS S.A., estén libres de cualquier riesgo y enfermedad, como consecuencia de las condiciones en las que desarrollan su trabajo.

3.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Hacer conocer a los trabajadores los diferentes factores de riesgo laboral presentes en las áreas de trabajo, a través de procesos de comunicación interna.
- Capacitar e instruir al personal expuesto sobre los factores de riesgo laboral identificados.
- Elaborar e implantar programas de capacitación, talleres, dinámicas y vigilancia de la salud y campañas de prevención para trabajadores.

4.- ALCANCE:

El programa de control de riesgos psicosociales va dirigido a todos los trabajadores de la Empresa LAARCOURIER EXPRESS S.A., en especial a aquellos que estén sometidos a factores de riesgo psicosocial que pueden ocasionar daños para su salud, incluyendo también a trabajadores temporales y pasantes.

5.- RESPONSABILIDADES. -

La seguridad y salud es un proceso multidisciplinario y se apoya en la detección de los riesgos propios al puesto de trabajo, para lo cual La responsabilidad del cumplimiento son:

- De la Alta Dirección, quien proporcionará los recursos necesarios para el desarrollo del programa.
- Del Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional, quien se encargará de identificar, medir y evaluar los riesgos laborales psicosociales presentes en los puestos de trabajo.
- Del Servicio Médico Laboral de la Empresa, como responsable de vigilar la salud de los trabajadores.
- De Gerencia de Operaciones y Gestión Humana, quienes serán los responsables de brindar apoyo logístico para que la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional pueda conseguir los objetivos propuestos en el presente programa.

PROGRAMA DE CONTROL DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN

LAARCOURIER EXPRESS S.A. 2022.

ACTIVIDADES MES JULIO – DICIEMBRE 2022

No	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	OBJETIVO	Recursos
1	Reunión con el Comité Paritario para la aprobación del Programa	Presidente y secretario del Comité	Aprobar el presente programa para la implementación	Oficina, Proyector laptop
2	Paseo de Integración de todos los colaboradores	Jefe de Gestión Humana, Técnico de Seguridad y Salud, Médico Ocupacional y Trabajadora Social.	Menorar el estrés laboral y a través de dinámicas tener unas buenas relaciones laborales	Espacios verdes, Herramientas Lúdicas

3	Implementación de Pausas Activas dentro de la Jornada Laboral por lo menos dos veces al día.	Trabajadora Social y Talento Humano	Disminuir la fatiga y el cansancio físico y mental	Instalaciones de la empresa
4	Talleres grupales de ayuda social para personas con problemas psicosociales	Trabajadora Social y Talento Humano	Desarrollar habilidades de comunicación hacia las personas con problemas psicológicos intra y extra laboral	Centros de ayuda social
5	Taller de buenas relaciones laborales con clientes conflictivos para los Courier.	Jefe de Operaciones Trabajadora Social y Talento Humano	Desarrollar actitudes positivas ante situaciones estresantes	Consultora, herramientas lúdicas
6	Elaborar Procedimientos de trabajos rotativos en el personal Operativo	Jefe de Operaciones, Talento Humano, abogado	Facilitar al colaborador una buena relación entre lo laboral y familiar.	Autorización de Horarios en el Ministerio de Trabajo
7	Levantamiento de fichas socioeconómicas	Trabajadora Social y Talento Humano	Tener un respaldo de la situación social y económica de los Trabajadores	Movilización e informes físicos.
8	Elaboración de un Plan Carrera	Talento Humano	Desarrollar oportunidad de crecimiento profesional	Herramientas de Capacitación
9	Premiación al mejor empleado del Mes	Talento Humano	Reconocimiento de logros y fidelidad hacia la empresa	Diplomas, cupones KFC
10	Entrega de presentes a los cumpleaños del mes	Talento Humano	Establecer buenas relaciones entre compañeros y jefes	Presentes, Pasteles.
11	Buzón de sugerencias y comentarios	Talento Humano, Trabajadora Social	Conocer novedades que puedan ocurrir durante la jornada laboral	Buzón
12	Capacitación de Formador de Formadores	Talento Humano	Mejorar aspectos de liderazgo a los	Consultora de Capacitación

			supervisores operativos	
13	Elaborar un programa de inducción de todos los procesos y actividades relevantes de la empresa donde incluya el tema tecnológico	Sistemas y Talento Humano	Dar a conocer desde un inicio todos los procesos que existe en la empresa y puedan realizar su trabajo sin problemas	Laptop, proyector
14	Informe anual del programa Psicosocial al Ministerio del Trabajo	Técnico en Seguridad y Salud, Médico Ocupacional, Trabajadora Social, Talento Humano	Cumplir con los requisitos anuales con la entidad de control MDT	Informes

(*) 10 de octubre Día Mundial de la salud Mental

(*) 25 de noviembre Día Internacional contra la Violencia de Género.

(*) 1 de diciembre Día Mundial de la lucha contra el SIDA.

(*) 3 de diciembre Día Internacional de las personas con Discapacidad

2.3. Validación de la propuesta

VALIDACIÓN POR EXPERTOS

Título del Trabajo/Artículo: Desarrollo de un programa de control de riesgos psicosociales para la empresa Laarcourier Express S.A. Quito-Ecuador

Autor del Trabajo/Artículo: Marco Vinicio Caguana Jácome

Fecha: 31 de agosto de 2022

Objetivos del Trabajo/Artículo:

Objetivo general

Diseñar un programa de control de riesgos psicosociales que permita desarrollar estrategias de prevención para Laarcourier Express S.A. Quito-Ecuador.

Objetivos específicos

- Contextualizar los fundamentos teóricos del programa de Riesgos Psicosociales que existe en Laarcourier.
- Determinar la afectación Psicosocial y su impacto en los trabajadores, y su repercusión en su desempeño laboral.
- Definir las acciones y actividades que se incluirá durante el desarrollo y procesos del programa de control de riesgos Psicosociales para Laarcourier Express S.A. Quito- Ecuador.
- Validar el Impacto del programa de control de riesgos psicosociales para Laarcourier Express S.A. Quito-Ecuador, a través de un panel de expertos en la materia.

Datos del experto:

Nombre y Apellido	No. Cédula	Título académico de mayor nivel	Tiempo de experiencia
Lorena Mishell Andrade Ruiz	1714824230	Magister en Seguridad y Prevención de Riesgos en el Trabajo	6 años

Criterios de evaluación:

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

Evaluación:

Criterios	En total desacuerdo	En Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente De acuerdo
Impacto				X
Aplicabilidad				

Conceptualización				X
Actualidad				X
Calidad técnica				X
Factibilidad				X
Pertinencia				X

Resultado de la Validación:

VALIDADO	X	NO VALIDADO		FIRMA DEL EXPERTO	 <small>LORENA MICHELLE ANDRADE RUIZ</small>
-----------------	---	--------------------	--	--------------------------	--

VALIDACIÓN POR EXPERTOS

Título del Trabajo/Artículo: Desarrollo de un programa de control de riesgos psicosociales para la empresa Laarcourier Express S.A. Quito-Ecuador

Autor del Trabajo/Artículo: Marco Vinicio Caguana Jácome

Fecha: 31 de agosto de 2022

Objetivos del Trabajo/Artículo:

Objetivo general

Diseñar un programa de control de riesgos psicosociales que permita desarrollar estrategias de prevención para Laarcourier Express S.A. Quito-Ecuador.

Objetivos específicos

- Contextualizar los fundamentos teóricos del programa de Riesgos Psicosociales que existe en Laarcourier.
- Determinar la afectación Psicosocial y su impacto en los trabajadores, y su repercusión en su desempeño laboral.
- Definir las acciones y actividades que se incluirá durante el desarrollo y procesos del programa de control de riesgos Psicosociales para Laarcourier Express S.A. Quito- Ecuador.
- Validar el Impacto del programa de control de riesgos psicosociales para Laarcourier Express S.A. Quito-Ecuador, a través de un panel de expertos en la materia.

Datos del experto:

Nombre y Apellido	No. Cédula	Título académico de mayor nivel	Tiempo de experiencia
MARTHA C. QUINTANA A.	1705009262	Msc. SALUD Y SEGURIDAD LABORAL	17 AÑOS

Criterios de evaluación:

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

Evaluación:

Criterios	En total desacuerdo	En Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente De acuerdo
Impacto				X
Aplicabilidad				X

Conceptualización				X
Actualidad				X
Calidad técnica				X
Factibilidad				X
Pertinencia				X

Resultado de la Validación:

VALIDADO	X	NO VALIDADO		FIRMA DEL EXPERTO	 CONSULTORÍA MÉDICA Dra. Martha Quintero MÉTRIC O DE OPERACIONAL Gonzales Norte # 120 - 57 y Portón Teléfono: 55 2760 554 MSP: 1705309262
----------	---	-------------	--	-------------------	---

2.4. Matriz de articulación de la propuesta

Tabla 34: Matriz de articulación

EJES O PARTES PRINCIPALES	SUSTENTO TEÓRICO	SUSTENTO METODOLÓGICO	ESTRATEGIAS / TÉCNICAS	DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	INSTRUMENTOS APLICADOS
Diseño de un programa de control	Revisión de marco Teóricos y Legales	Estudio bajo un enfoque mixto Cuanti-Cualitativo, descriptivo	Se aplicará dos cuestionarios de Evaluación: FPSICO 4.0 y Evaluación de Riesgos Psicosociales en entornos Laborales del Ministerio del Trabajo	Realizando una correlación de los dos cuestionarios aplicados a los Courier se observó que las dimensiones identificadas con riesgo elevado es la dimensión de carga dentro de la la jornada Laboral desencadenando los siguientes Factores como: la doble presencia familiar laboral y la recuperación afectando notablemente el desempeño laboral.	FPSICO 4.0 y Evaluación de Riesgos Psicosociales en entornos Laborales del Ministerio del Trabajo

Fuente: Desarrollo propio

CONCLUSIONES

Concluido nuestro proceso investigativo desarrollamos las siguientes conclusiones; una vez aplicado los cuestionarios FPSICO 4.0 y la evaluación psicosocial del Ministerio del trabajo se logra identificar que la empresa Laarcourier Express de la ciudad de Quito si existen algunos factores de riesgos psicosociales las mismas que pueden estar afectando la salud física y mental de los trabajadores Courier, así como el desempeño laboral, por lo que es necesario la implementación del desarrollo del programa de control de riesgos psicosociales.

Con la aplicación de la metodología de evaluación FPSICO 4.0 en el personal operativo de la empresa Laarcourier Express S.A., podemos señalar que de las nueve dimensiones que evalúa este cuestionario, solo dos dimensiones tomaremos como objeto de estudio, para esto sumaremos el porcentaje de los riesgos elevados y muy elevados, en tal virtud tenemos; el porcentaje de incidencia mayor es la dimensión de **Carga de trabajo 50%** distribuido en riesgo muy elevado con el 46% y riesgo elevado 4%, esto debido a la Cantidad de Paquetes versus tiempos de entrega que se le asignan a cada colaborador.

Podemos darnos cuenta también que el nivel de Supervisión tiene un porcentaje total de 48% distribuido como riesgo elevado el 24% y con un 24% de riesgo muy elevado, este componente se debe a que la empresa LAARCOURIER requiere si o si un control que los sobres o paquetes sean entregados al cliente en los tiempos establecidos y, por último, puedo concluir que los resultados que arrojó nuestra segunda evaluación se correlacionan con la primera metodología en virtud que el nivel de riesgo se le considera a la Recuperación con un porcentaje de 23% distribuido en 4% riesgo alto y con un 19% de riesgo medio, adicional a esto tenemos con un 18% a la dimensión de Condiciones entre 15% riesgo medio con el 3% riesgo elevado .

Con estos resultados analizados nuestra investigación enfatiza a que el empresario Desarrolle un programa de control de riesgos psicosociales mitigando y previniendo los problemas de salud físico, mental y a la vez teniendo un buen desempeño laboral de todos los trabajadores.

El trabajador por cumplir con sus obligaciones económicas-familiares buscan la oportunidad de realizar trabajos extras en otras empresas ocasionando problemas de desempeño, de desconcentración y como consecuencia accidentes de trabajo, para esto recomiendo proporcionar espacios de ayuda social aplicando metodologías como talleres y campañas de Planificación económica y social, desarrollar un programa de préstamos y anticipos siempre y cuando sea por calamidad.

RECOMENDACIONES

Realizado el análisis en la empresa LAARCOURIER EXPRESS de la ciudad de Quito se determinó que existen algunas dimensiones psicosociales que pueden estar afectando la salud del personal operativo de la empresa, estos efectos pueden ser prevenidos a través de un estudio con mayor profundidad que especifique a nivel nacional los problemas de desempeño que pueden tener los Courier.

Mediante la metodología de evaluación FPSICO 4.0, se identificó que el impacto potencial hacia los trabajadores es la **Carga de trabajo con un 50% de riesgo** distribuido en: riesgo muy elevado de 46% y riesgo elevado 4%, esto debido a la Cantidad de Paquetes versus tiempos de entrega que se le asignan a cada colaborador, para lo cual recomiendo generar dos horarios o jornadas de trabajo con la contratación de más personal que agilite las entregas a los clientes, adicional a esto, se debe implementar un programa de inducción al puesto de trabajo garantizando el cumplimiento de sus actividades.

Laarcourier deberá establecer jornadas de capacitación y talleres grupales que garantice el trabajo en equipo enfocando las buenas relaciones humanas entre compañeros y clientes.

Debe garantizar un buen ambiente de trabajo a través de reconocimientos a los objetivos cumplidos, para lo cual se recomienda la implementación del mejor empleado del mes.

BIBLIOGRAFÍA

Muñoz Rojas, D., Orellano, N. & Hernández Palma, H. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Psicogente* 21(40), 532-544.

Ministerio del Trabajo. 2017, Acuerdo Ministerial MDT-2017-0082 Quito-Ecuador.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. 2012 NTP 926: Factores Psicosociales: metodología de Evaluación.

OMS (2021). Cronología de la respuesta de la Organización Mundial de la Salud frente a la COVID-19 . <https://www.who.int/es/news/item/209-07-2020>.

Importancia de los riesgos psicosociales (marzo 22,2016)
<Http://riesgosprofesionalesblog/2012/03/importancia-riesgos-psicosociales>.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. 2012 NTP 944: Intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales: principios comunes.

Rodríguez Vasconez, A. I., Suasnavas Bermúdez, P. R. ., Villalobos Fajardo, G. H. ., & Varela Vielma, C. F. . (2022). Efectos de la Emergencia Covid-19 en la Salud Mental de los Trabajadores: Una Revisión de Alcance. *INVESTIGATIO*, (18).

Hernandez Sampiere, R .F. (2010). Metodología de la investigación .. México: Mc Graw -Hill.

INSST. (2018). El efecto sobre la salud de los Riesgos Psicosociales en ele Trabajo . Madrid . <https://www.insst.es/documents/948886/538970/> El efecto sobre la salud de los riesgosociales en el trabajo una visión ge4653neral . pdf /7b79def3-88be-4653-8b0e-7518ef66f518.

ANEXOS

ANEXO 1

FPSICO 4.0 CUESTIONARIO



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

1. **¿Trabajas los sábados?**
siempre o casi siempre 1
a menudo 2
a veces 3
nunca o casi nunca 4
2. **¿Trabajas los domingos y festivos?**
siempre o casi siempre 1
a menudo 2
a veces 3
nunca o casi nunca 4
3. **¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?**
siempre o casi siempre 1
a menudo 2
a veces 3
nunca o casi nunca 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 1
a menudo 2
a veces 3
nunca o casi nunca 4
5. **¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?**
siempre o casi siempre 1
a menudo 2
a veces 3
nunca o casi nunca 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 1
a menudo 2
a veces 3
nunca o casi nunca 4
7. **¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?**
siempre o casi siempre 1
a menudo 2
a veces 3
nunca o casi nunca 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 1
a menudo 2
a veces 3
nunca o casi nunca 4

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

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	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)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de tareas a lo largo de tu jornada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que tienes que realizar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo que realizas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de los turnos rotativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
↳ No trabajo en turnos rotativos	<input type="checkbox"/>			

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Introducción de cambios en la manera de trabajar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cambios en la dirección o entre tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contratación o incorporación de nuevos empleados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elaboración de las normas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La planificación del trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El ritmo de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo realizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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	<input type="checkbox"/>				
Tus compañeros	<input type="checkbox"/>				
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>				
Otras personas que trabajan en la empresa	<input type="checkbox"/>				

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

buenas	<input type="checkbox"/>	1
regulares	<input type="checkbox"/>	2
malas	<input type="checkbox"/>	3
no tengo compañeros	<input type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia física	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de acoso sexual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

- | | | |
|--|--------------------------|---|
| deja que sean los implicados quienes solucionen el tema | <input type="checkbox"/> | 1 |
| pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema | <input type="checkbox"/> | 2 |
| tiene establecido un procedimiento formal de actuación | <input type="checkbox"/> | 3 |
| no lo sé | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca | <input type="checkbox"/> | 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 | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|----------|--------------------------|---|
| muy alta | <input type="checkbox"/> | 1 |
| alta | <input type="checkbox"/> | 2 |
| media | <input type="checkbox"/> | 3 |
| baja | <input type="checkbox"/> | 4 |
| muy baja | <input type="checkbox"/> | 5 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

excesiva
elevada
adecuada
escasa
muy escasa

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

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

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

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

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

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	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

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	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

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	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

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	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

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adaptarse a nuevas situaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tomar iniciativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener buena memoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ser creativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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	<input type="checkbox"/>				
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>				
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>				
Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>				

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

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

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

no	<input type="checkbox"/>	1
a veces	<input type="checkbox"/>	2
bastante	<input type="checkbox"/>	3
mucho	<input type="checkbox"/>	4

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	<input type="checkbox"/>				
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>				
El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)	<input type="checkbox"/>				
Tu familia y tus amistades	<input type="checkbox"/>				

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 2

Cuestionario de Evaluación Psicosocial Ministerio del Trabajo

CARGA Y RITMO DE TRABAJO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
1	Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes).				
2	Decido el ritmo de trabajo en mis actividades.				
3	Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés.				
4	Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral.				
Suma de puntos de la dimensión					Puntos

DESARROLLO DE COMPETENCIAS		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
5	Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado				
6	En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo				
7	En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas				
8	En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos

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

MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				

15	En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión				
16	Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas				
17	Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones				
18	Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0	Puntos		

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
19	Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión				
20	En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores				
21	En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas				
22	En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos				
23	Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables				
24	Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0	Puntos		

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

SOPORTE Y APOYO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
30	El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas				
31	En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas				
32	En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad				
33	En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero				

34	En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	

OTROS PUNTOS IMPORTANTES		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
35	En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan				
36	Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo				
37	En mi trabajo existe un buen ambiente laboral				
38	Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades				
39	En mi trabajo me siento aceptado y valorado				
40	Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad				
41	Considero que mi trabajo esta libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño.				
42	Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo.				
43	En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral				
44	Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental				
45	Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando				
46	Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo				
47	Las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales				
48	Mi trabajo esta libre de acoso sexual				
49	En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales				
50	Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.				
51	Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal.				
52	Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución				
53	En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual.				
54	Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación.				
55	Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo				
56	En mi trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un grupo determinado de personas ligados a un privilegio, por ejemplo, cafetería exclusiva, baños				

	exclusivos, etc., mismo que causa malestar y perjudica mi ambiente laboral				
57	Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)				
58	Considero que me encuentro física y mentalmente saludable				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	

ANEXO 3

EVALUACIÓN PSICOSOCIAL

