

# INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO



## TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

### TEMA

“ESTUDIO TÉCNICO DE LAS MEDIDAS PREVENTIVAS PARA  
LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LAS EMPRESAS PRIVADAS  
DE LA CIUDAD DE LOJA EN EL AÑO 2021”

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
TECNÓLOGO EN LA CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

### AUTOR

Castillo Collaguazo Nicolle Fernanda

### DIRECTORA

Ing. Karina Alexandra Castillo Castillo

Loja, Octubre 2021

**CERTIFICACIÓN**

Ing.

Karina Alexandra Castillo Castillo

**DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

**CERTIFICA:**

Que ha supervisado el presente proyecto de investigación titulado, “Estudio técnico de las medidas preventivas para los riesgos psicosociales en las empresas privadas de la ciudad de Loja en el año 2021”; el mismo que cumple con lo establecido por el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano: por consiguiente, autorizo su presentación ante el tribunal respectivo.

Loja, octubre 2021



f. \_\_\_\_\_

**Ing. Karina Alexandra Castillo Castillo**

**1104858616**

**DECLARACIÓN JURAMENTADA**

Loja, octubre de 2021

**Nombres:** Nicolle Fernanda**Apellidos:** Castillo Collaguazo**Cédula de Identidad:** 1104886625**Carrera:** Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano**Semestre de ejecución del proceso de titulación:** abril – septiembre 2021**Tema de proyecto de investigación de fin de carrera con fines de titulación:**

ESTUDIO TÉCNICO DE LAS MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LAS EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE LOJA EN EL AÑO 2021;

En calidad de estudiante del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja;

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autor del trabajo intelectual y de investigación del proyecto de fin de carrera.
2. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. El trabajo de investigación de fin de carrera presentado no atenta contra derechos de terceros.
4. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Las imágenes, tablas, gráficas, fotografías y demás son de mi autoría; y en el caso contrario aparecen con las correspondientes citas o fuentes.

Por lo expuesto; mediante la presente asumo frente al INSTITUTO cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

En consecuencia, me hago responsable frente al INSTITUTO y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar al INSTITUTO o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en el trabajo de investigación de fin de carrera presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello.

Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para EL INSTITUTO en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente dispuesta por la LOES y sus respectivos reglamentos y del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja.



.....  
Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo

C.I.: 1104886625

## DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de titulación con el objetivo de cumplir una meta más en mi vida.

A mis padres Luis y Laura quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí; el ejemplo de esfuerzo y valentía, a mis hermanos Diego y Geovanny por ser mis guías en todo este camino, por su cariño y apoyo incondicional y por estar conmigo en todo momento gracias.

## AGRADECIMIENTO

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que hacen el Instituto Superior Tecnológico “Sudamericano”, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro del establecimiento educativo.

Quiero agradecerle a la Ing. Karina Alexandra Castillo Castillo, quien con su conocimiento y apoyo me guio a través de cada una de las etapas de este proyecto para lograr cumplir mi sueño de ser una profesional.

Le agradezco a Dios por haberme permitido vivir, haberme guiado a lo largo de mi vida, por haberme dado fortaleza en momentos de debilidad, a mis padres Luis y Laura por el esfuerzo y apoyo incondicional que me brindaron para que culmine una etapa más en mi vida, a mis hermanos Diego y Geovanny por ser un ejemplo de desarrollo profesional a seguir.

## ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS

Conste por el presente documento la Cesión de los Derechos del proyecto de investigación de fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA.- Por sus propios derechos; la Ing. Karina Alexandra Castillo Castillo, en calidad de Directora del proyecto de investigación de fin de carrera; y, Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo, en calidad de autor del proyecto de investigación de fin de carrera; mayor de edad emite la presente acta de cesión de derechos.

SEGUNDA.- Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo, realizó la Investigación titulada: “Estudio técnico de las medidas preventivas para los riesgos psicosociales en las empresas privadas de la ciudad de Loja en el año 2021” para optar por el título de Tecnólogo en la Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja, bajo la dirección de la Ing. Karina Alexandra Castillo Castillo.

TERCERA.- Es política del Instituto que los proyectos de investigación de fin de carrera se apliquen y materialicen en beneficio de la comunidad.

CUARTA. - Los comparecientes Ing. Karina Alexandra Castillo Castillo, en calidad de Directora del proyecto de investigación de fin de carrera y Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en proyecto de investigación de fin de carrera titulado: “Estudio técnico de las medidas preventivas para los riesgos psicosociales en las empresas privadas de la ciudad de Loja en el año 2021” a favor del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja; y, conceden autorización para que el Instituto pueda utilizar esta investigación en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

QUINTA.- Aceptación.- Las partes declaran que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derechos.

Para constancia suscriben la presente cesión de derechos, en la ciudad de Loja, en el mes de octubre del año 2021.



Ing. Karina Alexandra Castillo Castillo  
**DIRECTORA**  
C.I.: 1104858616



Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo  
**AUTOR**  
C.I.: 1104886625

## ÍNDICE

CERTIFICACIÓN .....	II
DECLARACIÓN JURAMENTADA .....	III
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS.....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS .....	XII
ÍNDICE DE TABLAS .....	XIII
1 RESUMEN.....	1
2 ABSTRACT .....	3
3 PROBLEMATIZACIÓN .....	5
4 TEMA .....	8
5 JUSTIFICACIÓN .....	9
6 OBJETIVOS .....	11
6.1 OBJETIVO GENERAL .....	11
6.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	11
7 MARCO TEÓRICO.....	12
7.1 MARCO INSTITUCIONAL.....	12
7.2 MARCO CONCEPTUAL.....	16
8 METODOLOGÍA .....	26
8.1 TIPOS DE MÉTODOS.....	26
8.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	27
8.2.1 TIPOS DE TÉCNICAS .....	27

8.3	DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA .....	28
9	ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	31
9.1	OBSERVACIÓN DIRECTA.....	31
9.2	ENTREVISTA .....	32
9.2.1	Modelo de entrevista.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
9.3	ENCUESTA.....	35
10	PROPUESTA DE ACCIÓN .....	45
10.1	INTRODUCCIÓN.....	45
10.2	PRESENTACIÓN .....	46
10.3	BENEFICIARIOS.....	46
10.4	ESTRUCTURA.....	47
10.5	DOCUMENTO PRESENTADO.....	47
10.6	MEDIO DE SOCIALIZACIÓN.....	49
10.7	MATERIAL VISUAL UTILIZADO.....	49
10.8	ENTREGA DE RESULTADOS.....	49
11	CONCLUSIONES .....	50
12	RECOMENDACIONES .....	51
13	BIBLIOGRAFÍA .....	52
14	ANEXOS .....	54
14.1	PRESUPUESTO.....	54
14.2	CRONOGRAMA.....	55
14.3	CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN – VICERRECTORADO .....	56
14.4	CERTIFICADO DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO.....	57
14.5	CERTIFICADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO .....	58
14.6	MATRIZ DE INVESTIGACIÓN.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
14.7	ENCUESTA APLICADA .....	59
14.8	ENTREVISTA APLICADA .....	61

14.9	<i>PLAN DE SOCIALIZACIÓN</i> .....	63
14.10	<i>CERTIFICADO DE ABSTRACT</i> .....	64
14.11	<i>EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DEL PROCESO</i> .....	65

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama Estructural .....	15
Figura 2: Trabajo bajo presión .....	35
Figura 3: Distribución de tareas irregular que provocan la acumulación de trabajo. ....	36
Figura 4: A los colaboradores les cuesta llevar al día su trabajo. ....	37
Figura 5: A los colaboradores les cuesta olvidar los problemas de trabajo fuera de su horario.....	38
Figura 6: Trabajo desgastador emocionalmente. ....	39
Figura 7: El trabajo obliga a los colaboradores esconder sus emociones .....	40
Figura 8: Influencia sobre la cantidad de trabajo. ....	41
Figura 9: Se toma en cuenta su opinión cuando se asignan tareas.....	42
Figura 10: Influencia sobre el orden en el que realiza las tareas. ....	43
Figura 11: Pausas activas en el lugar de trabajo. ....	44
Figura 12: Manual de procesos .....	47
Figura 13: Medidas de prevención de riesgos psicosociales; <b>Error! Marcador no definido.</b>	
Figura 14: Diapositivas socializadas.....	49
Figura 15: Entrevista coordinador de talento humano de ISTS .....	65
Figura 16: Entrevista a rectora de ISTS .....	65
Figura 17: Encuesta aplicada a docente de ISTS .....	66
Figura 18: Entrevista a rectora Colegio de bachillerato Particular PCI Amazonas ...	66
Figura 19: Manual de procesos .....	67
Figura 20: Infografía .....	67
Figura 21: Brouchure .....	68
Figura 22: Brouchure .....	68
Figura 23: Introducción de socialización .....	68
Figura 24: Objetivo de la socialización.....	69
Figura 25: Tema de socialización .....	69
Figura 26: Socialización de manual de proceso.....	69
Figura 27: Presentación de brouchure.....	70
Figura 28: Presentación de brouchure.....	70

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1: Empresas Privadas de la ciudad de Loja.....	28
Tabla 2: Resumen de resultados.....	32
Tabla 3: Trabajo bajo presión .....	35
Tabla 4: Distribución de tareas irregular que provocan la acumulación de trabajo... 36	
Tabla 5: Los colaboradores les cuesta llevar al día su trabajo. ....	37
Tabla 6: A los colaboradores les cuesta olvidar los problemas de trabajo fuera de su horario.....	37
Tabla 7: Trabajo desgastador emocionalmente.....	38
Tabla 8: El trabajo obliga a los colaboradores esconder sus emociones.....	39
Tabla 9: Influencia sobre la cantidad de trabajo. ....	40
Tabla 10: Se toma en cuenta su opinión cuando se asignan tareas. ....	41
Tabla 11: Influencia sobre el orden en el que realiza las tareas.....	42
Tabla 12: Pausas activas en el lugar de trabajo.....	43
Tabla 13: Medio de socialización .....	49
Tabla 14: Presupuesto para el proyecto de titulación.....	54
Tabla 15: Cronograma a seguir durante el proceso de titulación.....	55
Tabla 16: Plan de Capacitación.....	63

## 1 RESUMEN

Actualmente las empresas buscan que sus colaboradores se encuentren en un ambiente laboral idóneo donde puedan desempeñarse eficazmente con la finalidad de velar la salud laboral de los colaboradores, promoviendo así el bienestar entre compañeros, y consiguiendo que se aumente considerablemente el bienestar laboral; en la presente investigación se demuestra que dentro de las empresas privadas de la ciudad de Loja existen riesgos psicosociales que comprometen la salud de los colaboradores.

Se estableció un estudio técnico acerca de las medidas preventivas de los riesgos psicosociales que existen en las empresas privadas el cual nos permitió observar que dichas empresas no cuentan con el conocimiento del tema antes mencionado, el cual se impartirá capacitaciones, talleres para que de esta manera se puedan aplicar las medidas preventivas dentro de cada una de las empresas privadas de la ciudad de Loja con el fin de minimizar dichos riesgos.

Por lo mencionado anteriormente, se explica detalladamente cuales son las enfermedades físicas, psicológica y sociales que afectan a la salud de los colaboradores, las cuales se pueden prevenir llevando a cabo las debidas medidas preventivas que disminuyan su impacto, además de una vida saludable que les permitirá desenvolverse en sus puestos de trabajo de una manera adecuada.

Por ello, se realizó encuestas y entrevistas al personal que labora en las empresas privadas de la ciudad de Loja, el cual permitió percibir el conocimiento que estas tienen acerca de los riesgos psicosociales, por lo tanto, se realizó un brouchure que contiene información detallada y fácil de comprender acerca del tema de investigación, además de explicar todos los riesgos a los que están constantemente expuestos los colaboradores y en base a eso establecer medidas preventivas.

Por lo tanto el proyecto de investigación permitió conocer que en las empresas de estudio no tienen el conocimiento suficiente referente a los riesgos psicosociales, por ello las autoridades de las mismas debe proporcionar información acerca del tema con la finalidad que se informe a los colaboradores sobre dichos factores que ponen en peligro

su salud, así mismo se les realice una evaluación periódica para minimizar los mismos dentro de las organizaciones.

## 2 ABSTRACT

Currently, companies seek that their collaborators merge themselves in an ideal work environment where they can perform effectively to ensure the occupational health of contributors, thus promoting well-being among colleagues, and achieving a considerable increase in occupational well-being; This research shows that there are psychosocial risks that compromise the health of employees in private companies in the city of Loja.

A technical study was established about preventive measures of psychosocial risks that exist in private companies, which allowed to observe that these companies do not have knowledge of the aforementioned subject, which will provide training, workshops, hence preventive measures can be applied within each of the private companies in the city of Loja in order to minimize said risks.

For the aforementioned, it is explained in detail which are the physical, psychological and social illnesses that affect the health of employees, which can be prevented by carrying out the appropriate preventive measures that reduce their impact, in addition to a healthy life that allow them to manage their jobs in an appropriate way.

For this reason, surveys and interviews were accomplish with the personnel who work in the private companies of the city of Loja, which allowed them to perceive the knowledge that they have about psychosocial risks, therefore, a brochure was made containing detailed and easy information to understand about the research topic, in addition to explaining all the risks to which employees are constantly exposed and based on that establish preventive measures.

Therefore, the research project allowed to know that the study companies do not have enough knowledge regarding psychosocial risks, therefore their authorities must provide information about the subject in order to inform collaborators about

those factors that endanger their health, as well as a periodic evaluation to minimize them in the organizations.

### 3 PROBLEMATIZACIÓN

El estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales y su relación con la salud laboral, no es nuevo, aunque si la importancia y reconocimiento que ha adquirido en los últimos años. Como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo (Jessop & Stein, 1985).

Los factores psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida laboral de las personas. En el primer caso fomentan el desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables perjudican su salud y su bienestar (Monte, 2012).

Según (Monte, 2012) los riesgos psicosociales con origen en la actividad laboral pueden estar ocasionados por un deterioro o disfunción en:

- a) Las características de la tarea
- b) Las características de la organización
- c) Las características del empleo
- d) La organización del tiempo de trabajo

#### **Consecuencias**

El colaborador ante la materialización de los riesgos psicosociales va a padecer una serie de efectos negativos que afectarán a un gran número de aspectos de su vida cotidiana, en tanto incidirán no sólo en su salud física y psíquica, sino también en sus relaciones sociales y familiares, con el evidente deterioro que igualmente se producirá a nivel profesional (Vasco, 2015).

**Según (Vasco, 2015) las consecuencias para la salud del colaborador se clasifican en:**

- Daños en la salud física y mental

- Salud física: enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, afecciones cutáneas.
- Salud mental: alteraciones de la conducta, de las capacidades cognitivas, emocionales, etc.

#### **Consecuencias relacionales**

- Inadaptación a la relación con el entorno:
- Existe por su parte una mayor susceptibilidad, hipersensibilidad a la crítica, desconfianza, aislamiento y evitación social, además de una más que posible agresividad, hostilidad, cinismo o pesimismo.
- Problemas de pareja
- Deterioro de las relaciones familiares

#### **Consecuencias para la empresa**

- El descenso del rendimiento de los trabajadores.
- La degradación del ambiente de trabajo.
- El aumento de la siniestralidad laboral.
- Consecuencias económicas, sociales y organizativas para la empresa

#### **Consecuencias para la sociedad**

#### **Consecuencias generales para la Seguridad Social**

- Asumiendo los costes derivados de las bajas, sus correspondientes tratamientos, no revirtiendo, de esta manera, en una mejora de las condiciones organizativas de la empresa, foco del problema.
- La pérdida de calidad del trabajo entraña costes, costes muchas veces difíciles de observar a corto plazo, pero siempre presentes a medio y largo plazo.

En consideración con lo anteriormente citado en las empresas privadas de la ciudad de Loja, se ha identificado que existe un alto nivel de desconocimiento en cuanto a riesgos psicosociales, en estas organizaciones se han presentado distintas enfermedades de riesgos psicosociales inadecuadas en el puesto de trabajo es por eso que se ha visto conveniente implementar un estudio técnico de las medidas

preventivas para los riesgos psicosociales en las empresas de la ciudad de Loja que garantice la salud de los colaboradores enfocados al bienestar mental y física, mediante el cual solucionaremos los riesgos psicosociales mejorando considerablemente la eficiencia y bienestar de los colaboradores.

#### **4 TEMA**

Estudio técnico de las medidas preventivas para los riesgos psicosociales en las empresas privadas de la ciudad de Loja en el año 2021.

## 5 JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto de investigación se realizará para la obtención del título profesional de Tecnóloga Superior en Gestión del Talento Humano en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano.

El tema de investigación Estudio técnico de las medidas preventivas para los riesgos psicosociales en las empresas privadas de la ciudad de Loja en el año 2021. Es de gran importancia esta práctica ya que estudiará diversos enfoques del Talento Humano y su gestión preventiva a través del cumplimiento de los procesos y la normativa exigida por los organismos de control, el Ministerio de Relaciones Laborales y la Gestión de Riesgos de Trabajo.

El desarrollo de la presente investigación es de gran interés ya que conforma una información valiosa para el personal administrativo de las empresas objeto de investigación y es de gran utilidad para los jefes de Talento Humano de todo el sector privado conformando un pilar fundamental para la correcta Gestión del Talento Humano en busca de nuevas medidas que permitan el mejoramiento continuo, optimizando de esta manera los recursos públicos y generando ambientes laborales con índices de eficiencia, reducción de riesgos laborales, reducción de enfermedades profesionales pero sobretodo riesgos psicosociales que pueden desencadenar un deficiente desempeño laboral.

El estudio bibliográfico es factible a desarrollarse ya que se cuenta con los conocimientos y las competencias para el desarrollo del tema planteado, así como también el apoyo para acceder a toda información necesaria, el financiamiento para su ejecución y los recursos materiales e intelectuales para establecer soluciones efectivas y estratégicas que permitan el crecimiento sustentable y sostenible de la parte administrativa de las empresas privadas en la ciudad de Loja en el año 2021.

La presente indagación es de alto impacto social de manera que trasciende directamente en la salud ocupacional de los colaboradores administrativos y por ende a su círculo profesional, familiar y colectivo en general, los colaboradores al estar libres de riesgos psicosociales su desempeño laboral será el que la institución amerita,

contarán con estabilidad laboral, motivación, empoderamiento elevando su autoestima y generando entes productivos para la sociedad y la organización.

El estudio técnico de las medidas preventivas para los riesgos psicosociales en las empresas privadas de la ciudad de Loja optara por dar soluciones encaminadas a proteger el bienestar psicosocial de los colaboradores dentro de las organizaciones antes mencionadas, lo cual se implementara un trato equitativo entre los miembros de los distintos grupos de trabajo, se mejorara las condiciones ambientales y organizativas que fomenten la cooperación y la prestación de ayuda entre compañeros y compañeras, y entre superiores, por lo cual se establecerán mecanismos de control y vigilancia que impidan situaciones de riesgo utilizando diferentes medidas de prevención de riesgos psicosociales para así evitar aquellas conductas y actitudes que no cumplan y puedan ser causa de situaciones de riesgo.

## **6 OBJETIVOS**

### **6.1 OBJETIVO GENERAL**

Realizar el estudio técnico de los riesgos psicosociales en el ámbito laboral a través de la investigación por medio de diferentes fuentes que permitan determinar aquellas medidas de prevención y consecuente mejora del desempeño de los colaboradores.

### **6.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Recolectar información bibliográfica por medio de diversas fuentes bibliográficas a través de bases de datos con el fin de determinar los factores de riesgos psicosociales más comunes en las empresas privadas de la Ciudad de Loja.
- Aplicar encuestas y entrevistas a través de las diversas técnicas de investigación, cuales permitirán evaluar las condiciones de los factores de riesgos psicosociales para identificar aquellos factores que existe en las empresas privadas de la ciudad de Loja.
- Establecer un estudio técnico sobre medidas preventivas para los riesgos psicosociales el cual será aplicado en las empresas privadas que nos permitirá prevenir enfermedades laborales en el personal de las empresas ubicadas en la Zona 7.
- Socializar a los futuros profesionales de la Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano por medio de herramientas virtuales con el propósito de dar a conocer los resultados del proceso de titulación llevado a cabo

## 7 MARCO TEÓRICO

### 7.1 MARCO INSTITUCIONAL

El Señor Manuel Alfonso Manitio Conumba, crea el Instituto Técnico Superior Particular Sudamericano, para la formación de TECNICOS, por lo que se hace el trámite respectivo en el Ministerio de Educación y Cultura, y con fecha 4 de junio de 1996, autoriza con resolución Nro. 2403, la CREACIÓN y el FUNCIONAMIENTO de este Instituto Superior, con las especialidades del ciclo pos bachillerato de:

1. Contabilidad Bancaria
2. Administración de Empresas, y;
3. Análisis de Sistemas

Para el año lectivo 1996-1997, régimen costa y sierra, con dos secciones diurno y nocturno facultando otorgar el Título de Técnico Superior en las especialidades autorizadas.

Posteriormente, con resolución Nro. 4624 del 28 de noviembre de 1997, el Ministerio de Educación y Cultura, autoriza el funcionamiento del ciclo pos bachillerato, en las especialidades de:

1. Secretariado Ejecutivo Trilingüe, y;
2. Administración Bancaria.

Con resolución Nro. 971 del 21 de septiembre de 1999, resuelve el Ministerio de Educación y Cultura, elevar a la categoría de INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR PARTICULAR SUDAMERICANO, con las especialidades de:

1. Administración Empresarial
2. Secretariado Ejecutivo Trilingüe
3. Finanzas y Banca, y;
4. Sistemas de Automatización

Con oficio circular nro. 002-DNPE-A del 3 de junio de 2000, la Dirección Provincial de Educación de Loja, hace conocer la nueva Ley de Educación Superior, publicada en el Registro Oficial, Nro. 77 del mes de junio de 2000, en el cual dispone que los Institutos Superiores Técnicos y Tecnológicos, que dependen del Ministerio de Educación y Cultura, forman parte directamente del “*Sistema Nacional de Educación Superior*” conforme lo determina en los artículos 23 y 24. Por lo tanto en

el mes de noviembre de 2000, el Instituto Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja, pasa a formar parte del Consejo Nacional de Educación Superior (CONESUP) con Registro Institucional Nro. *11-009* del *29 de noviembre de 2000*.

A medida que avanza la demanda educativa el Instituto propone nuevas tecnologías, es así que con Acuerdo Nro. 160 del 17 de noviembre de 2003, la Dirección Ejecutiva del Consejo Nacional de Educación Superior (CONESUP) otorga licencia de funcionamiento en la carrera de:

1. Diseño Gráfico y Publicidad,

Para que conceda títulos de Técnico Superior con 122 créditos de estudios y a nivel Tecnológico con 185 créditos de estudios.

Finalmente con Acuerdo Nro. 351 del 23 de noviembre de 2006, el Consejo Nacional de Educación Superior (CONESUP) acuerda otorgar licencia de funcionamiento para las tecnologías en las carreras de:

1. Gastronomía
2. Gestión Ambiental
3. Electrónica, y;
4. Administración Turística.

Otorgando los títulos de Tecnólogo en las carreras autorizadas, previo el cumplimiento de 185 créditos de estudio.

Posteriormente y a partir de la creación del Consejo de Educación Superior (CES) en el año 2008, el Tecnológico Sudamericano se somete a los mandatos de tal organismo y además de la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (SENESCYT), del Consejo Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES); así como de sus organismos anexos.

Posterior al proceso de evaluación y acreditación dispuesto por el CEAACES; y, con **Resolución Nro. 405-CEAACES-SE-12-2106**, de fecha 18 de mayo del 2016 se otorga al Instituto Tecnológico Superior Sudamericano la categoría de **“Acreditado” con una calificación del 91% de eficiencia**.

Actualmente las autoridades del Instituto Tecnológico Superior Sudamericano se encuentran laborando en el proyecto de rediseño curricular de sus carreras con el

fin de que se ajusten a las necesidades del mercado laboral y aporten al cambio de la Matriz Productiva de la Zona 7 y del Ecuador.

#### **a. MISIÓN, VISIÓN y VALORES**

Desde sus inicios la MISIÓN y VISIÓN, han sido el norte de esta institución y que detallamos a continuación:

##### **MISIÓN:**

“Formar gente de talento con calidad humana, académica, basada en principios y valores, cultivando pensamiento crítico, reflexivo e investigativo, para que comprendan que la vida es la búsqueda de un permanente aprendizaje”

##### **VISIÓN:**

“Ser el mejor Instituto Tecnológico del país, con una proyección internacional para entregar a la sociedad, hombres íntegros, profesionales excelentes, líderes en todos los campos, con espíritu emprendedor, con libertad de pensamiento y acción”

**VALORES:** Libertad, Responsabilidad, Disciplina, Constancia y estudio.

#### **b. REFERENTES ACADÉMICOS**

Todas las metas y objetivos de trabajo que desarrolla el Instituto Tecnológico Sudamericano se van cristalizando gracias al trabajo de un equipo humano: autoridades, planta administrativa, catedráticos, padres de familia y estudiantes; que día a día contribuyen con su experiencia y fuerte motivación de pro actividad para lograr las metas institucionales y personales en beneficio del desarrollo socio cultural y económico de la provincia y del país. Con todo este aporte mancomunado la familia sudamericana hace honor a su slogan “gente de talento hace gente de talento”.

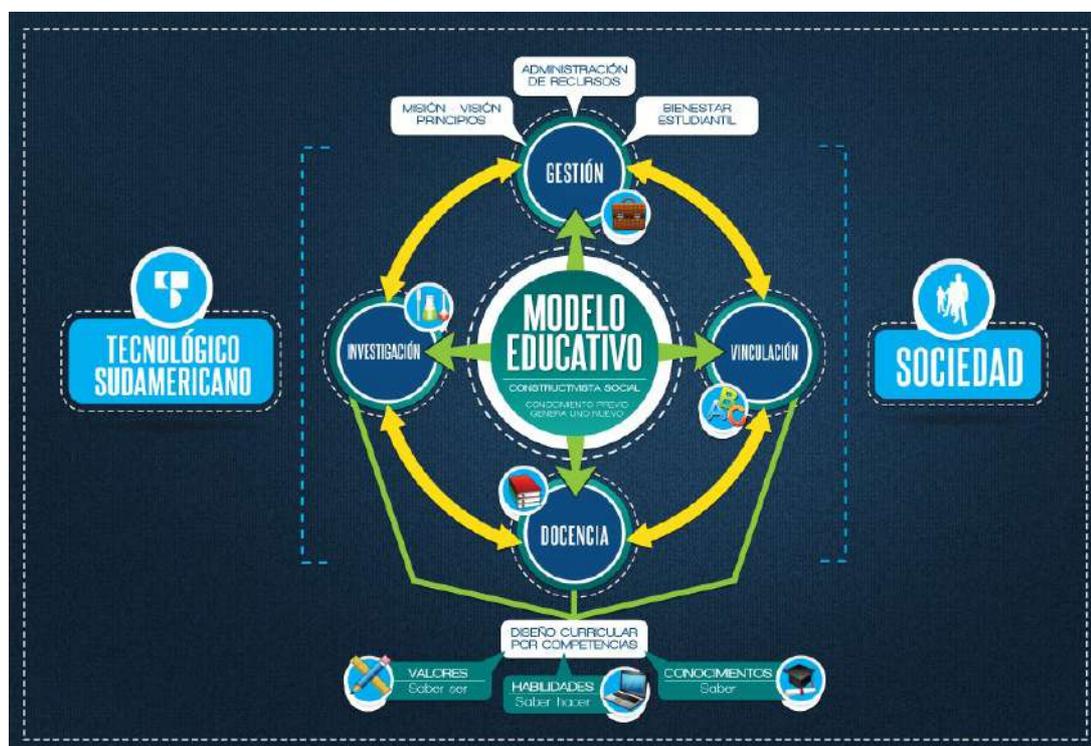
Actualmente la Mgs. Ana Marcela Cordero Clavijo, es la Rectora titular; Ing. Patricio Villamarín Coronel.- Vicerrector Académico.

El sistema de estudio en esta Institución es por semestre, por lo tanto en cada semestre existe un incremento de estudiantes, el incremento es de un 10% al 15% esto es desde el 2005.

Por lo general los estudiantes provienen especialmente del cantón Loja, pero también tenemos estudiantes de la provincia de Loja como: Cariamanga, Macará, amalusa, Zumba, Zapotillo, Catacocha y de otras provincias como: El Oro (Machala), Zamora, la cobertura académica es para personas que residen en la Zona 7 del país.

## ESTRUCTURA DEL MODELO EDUCATIVO Y PEDAGÓGICO DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR SUDAMERICANO

*Figura 1: Organigrama Estructural*



*Autor: Secretaria del Instituto Sudamericano*

La presente información es obtenida de los archivos originales que reposan en esta dependencia.

Tlga. Carla Sabrina Benítez Torres,  
SECRETARIA DEL INSTITUTO SUDAMERICANO

## 7.2 MARCO CONCEPTUAL

### ORÍGENES E HISTORIA DEL RIESGO PSICOSOCIAL

El trabajo es la actividad fundamental de la sociedad, y como tal, puede incidir en las personas tanto de forma positiva como negativa. Sin embargo, a lo largo de toda la existencia del hombre, no siempre se prestó especial importancia a dicha interrelación (Wilsoft, 2019).

En la antigüedad carecía de sentido crear condiciones para disminuir los riesgos del trabajo. El deterioro de la salud se veía como un problema individual de quienes trabajaban y nunca como una consecuencia del ambiente laboral. Una actitud que fue sostenida durante mucho tiempo. Pero, poco a poco fue modificada con el surgimiento de las corrientes sindicales y el avance social (Wilsoft, 2019).

El riesgo psicosocial es un término relativamente joven. Sus primeros indicios de utilización datan de los últimos años del siglo pasado. Siendo en 1984, la publicación de “Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control”, una de las primeras referencias oficiales sobre el tema. Material que expresaba la fuerza ejercida por los factores psicosociales, sobre la conducta y salud del trabajador (Wilsoft, 2019).

Se consideran riesgos psicosociales, a las condiciones en la organización y dirección del trabajo, que pueden ocasionar daños físicos, psíquicos o sociales, en el personal que labora. Dichos riesgos pueden ocasionar problemas cognitivos, conductuales y emocionales, que consiguen lastimar la salud física y mental de los trabajadores (Wilsoft, 2019).

Algunos ejemplos de riesgos psicosociales son: la falta de apoyo de los directivos, la subvaloración del trabajo realizado, dificultad de compaginar la vida laboral con la vida familiar, etc. (Wilsoft, 2019).

En fin, la identificación de los riesgos psicosociales tuvo su apogeo a finales del siglo XX, catalogados como situaciones laborales que pueden incidir de manera negativa en la salud (física, mental o social) de los empleados. Estos riesgos afectan

los derechos fundamentales del trabajador, lo predisponen en sus funciones y crean delicados cuadros de enfermedad (Wilsoft, 2019).

### **Factores Psicosociales**

El concepto factores psicosociales hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo (Pardo Vicente. , José, 2014).

Los factores psicosociales son susceptibles de provocar daños a la salud de los trabajadores, pero también pueden influir positivamente en la satisfacción y, por tanto, en el rendimiento. Los factores psicosociales consisten en interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (Pardo Vicente. , José, 2014).

La acción humana es determinante para que el sistema técnico de la empresa funcione correctamente. Aunque en una empresa se establezcan unas medidas técnicas adecuadas para prevenir los riesgos laborales, la acción (consciente o inconsciente) de una persona puede dar al traste con los resultados esperados. Cuando en una organización se produce el equilibrio entre los factores humanos y las condiciones de trabajo, el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo y mejora la salud. Un desequilibrio entre las oportunidades y las exigencias ambientales, por un lado, y las necesidades, aptitudes y aspiraciones del trabajador, por otro lado, producen reacciones de tipo diferente (Pardo Vicente. , José, 2014).

Las consecuencias perjudiciales que los factores psicosociales tienen sobre la salud del trabajador hacen referencia a alteraciones fisiológicas y psicosomáticas (dolores de cabeza, musculares; trastornos del sueño.), psíquicas (falta de atención, etc.). Esto crea disfunciones en la Organización dándose un aumento del absentismo,

disminución del rendimiento, problemas de relación, desmotivación laboral, mayor número de accidentes y averías, etc.(Pardo Vicente. , José, 2014).

Según (Pardo Vicente. , José, 2014) menciona que los factores psicosociales se clasifican en:

**1. Atendiendo a las características de la empresa:**

- Dimensión de la Empresa
- La imagen que la sociedad tiene de la Empresa
- Ubicación
- Diseño del Centro o Centros de Trabajo: El lugar de trabajo como factor psicosocial hace referencia al espacio disponible para cada trabajador, la distribución y el acondicionamiento del espacio para ese trabajo, los equipamientos sociales, etc.
- Actividad

**2. Atendiendo a las características de los puestos de trabajo:**

- Relativos al AMBIENTE DE TRABAJO: Iluminación - Ruido - Temperatura - Ambientes Contaminados.
- Relativos a la TAREA: Carga Mental. - Autonomía Temporal - Contenido del Trabajo - Supervisión-Participación.

**3. Atendiendo a las características de la estructura de la organización:**

- Definición del Rol
- Interés por el Trabajador - Relaciones Personales

**4. Atendiendo a las características de los recursos humanos: niveles de comunicación.**

La incidencia en la actividad docente de ciertos trastornos psicológicos es puesta de manifiesto en numerosos estudios en los que se plantea:

- Dificultad de comunicación
- Fatiga psíquica

- Insomnio
- Neurosis y psicosis
- Depresiones
- Estrés

La carga mental, origen de la fatiga psíquica, tiene una importancia capital en el sector. Asimismo, el estrés guarda una relación importante con el trabajo docente. Los desequilibrios entre las aspiraciones y las necesidades del docente y la imposibilidad de satisfacerlas son frecuentes (Pardo Vicente. , José, 2014).

De todo ello, unido a parámetros relacionados con la violencia en los centros escolares como centros de trabajo y el tiempo de trabajo, trataremos a la hora de abordar los factores psicosociales en la docencia (Pardo Vicente. , José, 2014).

### **El estrés**

Las emociones y las conductas de los trabajadores influyen en su bienestar personal y en el desarrollo de su trabajo. El estrés laboral, según definición de Karasek (1981), es: una variable dependiente del efecto conjunto de las demandas del trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción de control o grado de libertad de decisión del trabajador (Gestoso C. et al., n.d.).

El interés sobre temas como el rendimiento, la satisfacción y el estrés laboral es cada vez mayor. Los diversos estresores que padecen los trabajadores incluyen: ejecución de tareas de forma repetitiva, rol ambiguo y conflictivo, malas relaciones con los jefes, supervisores y compañeros, expectativas no satisfechas, sentimientos experimentados en cuanto a la competencia personal, identidad profesional, etc. Ya sean estresores provenientes de fuentes externas o internas, la satisfacción laboral disminuye y se desarrollan actitudes negativas hacia los demás y hacia uno mismo, el rendimiento laboral disminuye y, por tanto, la cantidad de trabajo realizado y la calidad del mismo (Gestoso C. et al., n.d.).

Otra hipótesis, particularmente atractiva, es la que plantean ciertos autores sobre el encuadre laboral, según la cual las altas demandas laborales junto a una

disminución de la capacidad de tomar decisiones, podrán representar un incremento de los factores de riesgo para la aparición del estrés (Gestoso C. et al., n.d.).

Según (Gestoso C. et al., n.d.) menciona que los factores del estrés laboral son:

- **Sobrecarga o infra carga de trabajo:** El volumen, la magnitud o complejidad de la tarea (y el tiempo disponible para realizarla) está por encima o por debajo de la capacidad del trabajador para responder a la misma.

- **Repetitividad:** No existe una gran variedad de tareas a realizar (son monótonas y rutinarias) y/o son repetidas en ciclos de muy poco tiempo.

- **Ritmo de trabajo:** El tiempo de realización del trabajo está marcado por los requerimientos de la máquina, concediendo la organización poca autonomía para adelantar o atrasar su trabajo al trabajador.

- **Ambigüedad de rol:** Existe una inadecuada información al trabajador sobre su rol laboral y organizacional.

- **Conflicto de rol:** Existen demandas conflictivas, o que el trabajador no desea cumplir. Oposición ante las distintas exigencias del trabajo, conflictos de competencia.

- **Relaciones personales:** Problemática derivada de las relaciones (dependiente o independientes del trabajo) que se establecen en el ámbito laboral tanto con superiores y subordinados como con compañeros de trabajo.

- **Inseguridad en el trabajo:** Incertidumbre acerca del futuro en el puesto de trabajo.

- **Promoción:** La organización dificulta o no ofrece canales claros a las expectativas del trabajador de ascender en la escala jerárquica.

- **Falta de participación:** La empresa restringe o no facilita la iniciativa, la toma de decisiones, la consulta a los trabajadores tanto en temas relativos a su propia tarea como en otros aspectos del ámbito laboral.

- **Control:** Existe una amplia y estricta supervisión por parte de los superiores, restringiendo el poder de decisión y la iniciativa de los trabajadores.

- **Formación:** Falta de entrenamiento previo al desempeño de una determinada tarea.

- **Promoción:** La organización dificulta o no ofrece canales claros a las expectativas del trabajador de ascender en la escala jerárquica.

- **Falta de participación:** La empresa restringe o no facilita la iniciativa, la toma de decisiones, la consulta a los trabajadores tanto en temas relativos a su propia tarea como en otros aspectos del ámbito laboral.

- **Control:** Existe una amplia y estricta supervisión por parte de los superiores, restringiendo el poder de decisión y la iniciativa de los trabajadores.

- **Formación:** Falta de entrenamiento previo al desempeño de una determinada tarea.

### **El síndrome del “BURN-OUT”**

Un concepto relacionado con el estrés es el síndrome de “burnout” o “de desgaste profesional” o “estar quemado”, utilizado para referirse al desgaste profesional que sufren los trabajadores de los servicios humanos (educación, salud, administración pública, etc.), debido a unas condiciones de trabajo que tienen fuertes demandas sociales (Pardo Vicente. , José, 2014).

Podemos definir el Síndrome de “Burnout” como un estado de agotamiento físico, emocional y mental, causado cuando el sujeto se involucra en situaciones emocionalmente demandantes, durante un tiempo prolongado (Pardo Vicente. , José, 2014).

Según (Pardo Vicente. , José, 2014) menciona que el síndrome de “burnout” se caracteriza por:

- El cansancio emocional (pérdida progresiva de energía, desgaste, agotamiento, fatiga, etc.).

- La despersonalización. Manifestada por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas (clientes, pacientes, alumnos etc.)
- La falta de realización personal. Con respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo.

### **La carga mental**

Conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es decir, nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo (García & Delgado, 2002).

### **Factores determinantes de la carga mental de trabajo**

Las exigencias del trabajo vienen determinadas, fundamentalmente, por las exigencias de la tarea a realizar, es decir, por el contenido del trabajo o de la tarea, que a su vez depende de la información que debe tratarse o manejarse en el puesto de trabajo, es decir, de la información que el individuo recibe en su puesto de trabajo y a la que debe dar respuesta (García & Delgado, 2002).

Además, las exigencias del trabajo están influenciadas por las condiciones en las que se realiza la tarea, es decir, por factores del entorno de trabajo, como los factores del ambiente físico, los factores psicosociales y de organización del trabajo, y los factores relacionados con el diseño del puesto (García & Delgado, 2002).

Por otro lado, la capacidad de respuesta del trabajador va a depender de determinadas características individuales y de otros factores extra laborales que le pueden estar afectando en un momento dado (García & Delgado, 2002).

### **Intervenciones dirigidas a prevenir la fatiga desde un enfoque organizacional**

Las intervenciones dirigidas a prevenir la fatiga desde un enfoque organizacional se centran en la mejora de las condiciones de trabajo y en la reformulación del contenido del puesto de trabajo (Arquer, 1999).

La mejora de las condiciones de trabajo debe apoyarse en el estudio de las condiciones ambientales (iluminación, ruido, calidad del aire, condiciones termo higrométricas); de los elementos que configuran el equipamiento del puesto (mobiliario, útiles y herramientas de trabajo, incluida la información y documentación que se maneja y el tipo de soporte de esta información); de las exigencias de tratamiento de las informaciones (movilización de recursos atencionales, de memorización, de cálculo numérico, de razonamiento lógico, de solución de problemas y toma de decisiones); y de la distribución del tiempo de trabajo (jornadas y horarios). De este estudio pueden surgir intervenciones como: la eliminación de ruidos, la adquisición del mobiliario adecuado y su correcta ubicación, la mejora de los útiles de trabajo como ayudas en el tratamiento de la información, la eliminación de jornadas de trabajo muy largas, la flexibilización de los horarios de trabajo, la posibilidad de poder realizar pausas, y disponer de un lugar adecuado para ello, etc. El fin último debería ser la adaptación de las condiciones de trabajo a las características de las personas que lo desarrollan (Arquer, 1999).

La reformulación del contenido del puesto de trabajo puede dotarlo de tareas variadas y con significado para quien las realiza. Además, puede dar la posibilidad de definir (mediante acuerdo con la/s persona/s interesadas) metas de trabajo parciales (objetivos específicos) que se puedan alcanzar a lo largo de la jornada de trabajo (procurando que los plazos no sean demasiado justos, evitando tener "agendas calientes o apretadas"). El logro de estas metas, favorece la sensación de que se terminan cosas y actúa, por un lado, como incentivo y, por otro, como marcador de pausas naturales. También se debería procurar autonomía en la realización de las tareas y eliminar cualquier forma de presión psicológica en el trabajo (Arquer, 1999).

**Según (Genero, 2020) menciona las medidas preventivas que se pueden aplicar para evitar los riesgos psicosociales**

#### **1. Evaluación de riesgos.**

- Evaluación tendente a identificar factores de riesgo.
- Dentro de la evaluación de riesgos laborales que se realiza en el centro de trabajo hay que tener en cuenta los riesgos psicosociales, determinando si son o no relevantes.

- Es responsabilidad del empresario (en empresas privadas) o de la administración respecto al personal a su servicio.

## **2. Si la evaluación hubiera detectado riesgos, proponer medidas preventivas para eliminarlos o minimizarlos.**

Este tipo de medidas deben ir relacionadas con los factores de riesgo detectados:

- Estilos de dirección adecuados.
- Formas de comunicación de tareas claras, evitando la ambigüedad de rol o el conflicto de rol.
- Protocolos de actuación para posibles agresiones, acoso sexual, etc.
- Adecuación de la carga de trabajo, medidas de conciliación de la vida laboral, etc.

Muchas veces este tipo de medidas no tienen gasto económico, están más relacionados con el conocimiento de las causas y con una buena coordinación entre trabajadores y equipos directivos.

### **1. Formación adecuada.**

La formación de los trabajadores en los riesgos laborales, además de ser un derecho, es factor modulador de la incidencia de los riesgos psicosociales sufrido por los trabajadores/as. Las trabajadoras/es que conocen los riesgos y la forma de hacerlos frente, están mejor preparados para afrontar el estrés que les producen estos riesgos.

### **2. Participación en la toma de decisiones de la empresa.**

El derecho de las trabajadoras/es a participar en la toma de decisiones relacionados con la prevención de riesgos. La participación en esta toma de decisiones hace que se produzca, un mejor análisis de los riesgos a los que se está expuesto, ya que lo conocen en primera persona, y una mayor satisfacción e implicación personal, lo que conlleva una reducción en los efectos estresantes que producen los propios riesgos existentes.

### **3. Activa participación de los representantes de los trabajadores.**

Los trabajadores tienen derecho a participar en las decisiones en esta materia a través de los delegados/as de prevención de riesgos laborales. Estas figuras, elegidas entre los delegados de personal, pueden tener un papel relevante a la hora de trabajar con el equipo directivo en la toma de decisiones. Así como un papel fundamental a la hora de defender el cumplimiento de la normativa.

Por otra parte, según el estudio (Editor, 2020) en la empresas los riesgos psicosociales afectan en gran medida, ya que, por ejemplo, los trabajadores bajan su productividad o sufren más bajas laborales.

Existen estudios en los que se afirma que los trabajadores que son felices y tienen buena salud, son más productivos y padecen menos bajas laborales. Las empresas deben velar por la seguridad y salud de los trabajadores y también por la propia capacidad para originar beneficios económicos (Editor, 2020).

Los riesgos psicosociales de los empleados deben incorporarse en la estrategia de la organización, de esta manera se contribuye a mejorar la eficiencia, productividad, la salud y la calidad de vida de los trabajadores. Un mal clima laboral, el trabajo por turnos, el exceso de carga de trabajo y otras circunstancias, puede ocasionar patologías sobre los trabajadores con su consecuente baja laboral (Editor, 2020).

## **8 METODOLOGÍA**

Es serie de métodos y técnicas de rigor científico que se aplican sistemáticamente durante un proceso de investigación para alcanzar un resultado teóricamente válido. En este sentido, la metodología funciona como el soporte conceptual que rige la manera en que aplicamos los procedimientos en una investigación (Coelho, 2019).

Este método permitió analizar la información por medio de las distintas citas bibliográficas con la finalidad de que la indagación que se realizó del proyecto sea verídica, esta investigación nos sirvió como un soporte conceptual previo a ello sustentarlo de la mejor manera siguiendo los respectivos métodos y técnicas.

### **8.1 TIPOS DE MÉTODOS**

#### **8.1.1. Método fenomenológico**

La fenomenología es una corriente filosófica que propone la resolución de todos los problemas filosóficos a partir de la experiencia intuitiva, también llamada evidente. Esto significa que examina a los seres y acciones que se manifiestan en el mundo; por lo tanto, su materia de estudio es todo lo que es perceptible y tiene esencia (Iribas, 2018).

A través de este método se logró examinar la diferente información teórica sobre los riesgos psicosociales con la finalidad de conocer las diferentes guías de prevención que se pueden implementar para el bienestar de los colaboradores. A más de ello se aplicó entrevistas y encuestas con la finalidad de conocer los problemas de una manera más concreta para dar solución a los problemas existentes dentro de las empresas.

#### **8.1.2. Método hermenéutico**

El método hermenéutico es una forma de análisis que tiende a la interpretación, se aplicó inicialmente al estudio de textos pero posteriormente a lo largo del tiempo se ha aplicado en diferentes contextos (Arango, 2021).

Por medio de este método se realizó la recolección de información de las diferentes fuentes bibliográficas de los riesgos psicosociales y se lo aplicó al momento en que se realizó encuestas a los colaboradores que se prestan sus servicios a las diferentes empresas privadas de la ciudad de Loja con el fin de obtener información válida y en base a ello conocer con precisión los factores de riesgos psicosociales que se desarrollan en el ámbito laboral.

### **8.1.3. Método práctico proyectual**

El método proyectual consiste simplemente en una serie de operaciones necesarias, dispuestas en un orden lógico dictado por la experiencia. Su finalidad es la de conseguir un máximo resultado con el mínimo esfuerzo (Blasco, 2020).

Mediante este método se realizó un análisis del estudio técnico para los riesgos psicosociales empresas privadas de la ciudad de Loja que nos permitió examinar las encuestas ejecutadas, gracias a la aplicación de este método se podrá aprovechar la información obtenida para crear las medidas preventivas ante los problemas psicosociales que se generen en el ámbito laboral.

## **8.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **8.2.1 TIPOS DE TÉCNICAS**

#### **8.2.1.1 Encuesta**

La encuesta es una de las técnicas más utilizada, que permite obtener información de casi cualquier tipo de población y los hechos que estén dentro de su contexto. Su base de aplicación parte por entenderla desde su capacidad para estandarizar datos, lo que permite su tratamiento informático y el análisis estadístico; facilitando también el generalizar la información obtenida (Ramírez, 2015).

Esta técnica nos permitió recoger información de gran utilidad mediante preguntas bien desarrolladas, las cuales valieron para recolectar datos coherentes referentes a los riesgos psicosociales en los colaboradores. Aplicando la encuesta a la población activa de la ciudad de Loja, para así saber si existen las medidas preventivas de dicho riesgo en las organizaciones.

### 8.2.1.2 Entrevista

La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial. Se argumenta que la entrevista es más eficaz que el cuestionario porque obtiene información más completa y profunda, además presenta la posibilidad de aclarar dudas durante el proceso, asegurando respuestas más útiles (Bravo Diaz, 2013).

Esta técnica permitió recoger información válida de gran utilidad mediante preguntas bien estructuradas, las cuales se utilizaron para recolectar datos específicos referentes a como se manejan las medidas preventivas de los riesgos psicosociales dentro de cada una de las empresas privadas de la ciudad de Loja, para saber si se están implementando las medidas correctivas de prevención en el ámbito laboral.

## 8.3 DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Según la Superintendencia de Compañías, en su portal web (<https://supercias.gob.ec>) se ha determinado que existen 69 empresas con más de 20 empleados. Para determinar la muestra se ha tomado en consideración las empresas privadas de la ciudad de Loja, que cuentan con un mínimo de 20 empleados ya que estas podrían interesarte en la propuesta de acción denominada alternativas de prevención de medidas de los riesgos psicosociales en las organizaciones.

*Tabla 1: Empresas Privadas de la ciudad de Loja*

Nº	Empresa	Número de Empleados
1	Industria Lojana de Especerías ILE S.A.	287
2	Compañía de Economía Mixta LOJAGAS	72
3	Comercializadora Ramírez Galván Cia. Ltda.	42
4	Farmacias Cuxibamba Farmacux Cia. Ltda.	82
5	Previsión Exequial La Esperanza Cia. Ltda.	44
6	Imelda de Jaramillo Cia. Ltda.	62
7	Camal Frigorífico Loja S.A. Cafrilosa	35
8	Instituto Superior Tecnológico Sudamericano	65
9	Arcimego C.A.	43
10	Industria Licorera Embotelladora de Loja S.A. ILELSA	25
11	Transporte de Carga Oro Fronterizo Orfront S.A.	25
12	Instituto Antonio Peña Celi Cia. Ltda.	56
13	Colegio de Bachillerato Particular PCEI	21
14	Farb Constructores Cía. Ltda.	22
15	Gemeseg Cia Ltda.	500

16	Grupo Delbus	21
17	Dicosil Cía. Ltda.	28
18	Distribuidora Automotriz Cuenca Chamba Distriautoc Cía. Ltda.	20
19	Grupo Fibeca, Sana Sana, Pharmacys	75
20	Importadora Ortega Cía. Ltda.	22
21	Servicios Educativos Eduinternacional Cía. Ltda.	68
22	Fine-Tuned English Cía. Ltda.	90
23	Compañía de Unidad Renal Nefroloja Cía. Ltda.	43
24	Crevigo S.A.	25
25	Hoteles y Servicios Almendral S.A.	36
26	Farmacias Loja Famloja Cía. Ltda.	21
27	Sevisa Cía. Ltda.	132
28	Servicios y Ventas Mogrovejo Rodríguez Servemor Cía. Ltda.	32
29	Empresa Tecnológica Toners Cía. Ltda.	20
30	Man Deportes	22
31	Seguridad y vigilancia Gómez Araujo López Segal Cía. Ltda.	48
32	Kradac Cía. Ltda.	55
33	Santiago Papelería	21
34	Amazonaseduc Cía. Ltda.	26
35	Jaime Larriva Constructora Cía. Ltda.	24
36	Servicios de Limpieza Britot Cía. Ltda.	105
37	Servicios Educativos Cordillera-Loja Secor-Loja	35
38	Espinosa Aguirre Servicios Generales Cía. Ltda.	61
39	Consultora Arquitectura, Geología y Minas, Ingeniería Civil Agemic Cía. Ltda.	20
40	Compañía de Transporte de Carga Pesada Transzurriel Cía. Ltda.	32
41	Globalimpio Cía. Ltda.	21
42	Do-sav Educación Integral Cía. Ltda.	22
43	RM	30
44	Cooperativa de Ahorro y Crédito JEP	86
45	Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Loja	27
46	Cooperativa de Ahorro y Crédito Padre Julián Lorente Ltda.	35
47	Cooperativa de Ahorro y Crédito Manuel Esteban Godoy Ortega Ltda. COOPMEGO	116
48	Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Loja CACPE LOJA Ltda.	36
49	La Sureñita S.A.	22
50	Comercializadora Zerimar	35
51	Banco de Loja	100
52	Banco Pichincha C.A. Sucursal Loja	89
53	Banco de Guayaquil Sucursal Loja	38
54	Banco del Austro S.A. Sucursal Loja	26
55	Produbanco Grupo Proamerica Sucursal Loja	25
56	Banco Bolivariano Sucursal Loja	22
57	Banco de Machala Sucursal Loja	45
58	Banco Internacional Sucursal Loja	32
59	Banco Solidario Sucursal Loja	25
60	Hotel Sonesta	68
61	Hotel Libertador	21
62	Hotel Gran Victoria	20
63	Colegio Particular Liceo de Loja	65
64	Colegio Particular Eugenio Espejo	89
65	Colegio Particular San Gerardo	90
66	Colegio Particular Antonio Peña Celi	75
67	Colegio Particular La Salle	88

---

68	Placacetro Decomaderas	46
69	Compañía CKLAN S.A.	23
<b>Total de empleados</b>		<b>3880</b>

*Autor: Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo*

### 1.1.1 Muestra

#### Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \sigma^2}$$

#### Datos:

n= Tamaño de la muestra

N= Población empresas privadas de la ciudad de Loja: 3880

Z= Nivel de confianza: 95% (1,96)

P= Probabilidad del éxito: 50% (0,5)

Q= Probabilidad de fracaso: 50% (0,5)

E= Margen de error: 4.8% (0,048)

$$n = \frac{N \sigma^2 Z^2}{(N - 1) E^2 + \sigma^2 Z^2}$$

$$n = \frac{3880 \times (0,5)^2 \times 1,96^2}{(3880 - 1)(0,048)^2 + 0,5^2 \times 1,96^2}$$

$$n = \frac{3880 \times 0,25 \times 3,8416}{3879(0,001444) + 0,25 \times 3,8416}$$

$$n = \frac{3726,32352}{9,746}$$

$$n = 384,416212$$

$$n = 384 \text{ personas}$$

Para la realización de la muestra de la población total (n) 3880 constituyen el dato general de las empresas del sector privado de la ciudad de Loja, que cuentan con

más de 20 empleados laborando actualmente. Para la realización de encuestas el nivel de confianza (z) es del 95% (1,96), el error muestral (e) 4.8% (0,048) es el error matemático de extraer elementos de la población y se obtuvo los valores de probabilidad de éxito (p) 50%, la cual indica si la investigación se puede realizar y la probabilidad de fracaso (q) 50%, que es el porcentaje de que alguna parte o toda la investigación no se pueda realizar.

## **9 ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

### **9.1 OBSERVACIÓN DIRECTA**

Una empresa es una organización de personas y recursos cuya finalidad es beneficiarse económicamente del desarrollo de una determinada actividad. Esta unidad de producción solo puede tener una persona, de la cual debe esforzarse por lucrar y lograr el conjunto de metas marcadas durante su composición.

Nos hemos enfocado en el sector privado por motivo que no existió la posibilidad de trabajar con alguna entidad específica, por ende, se realizó un estudio técnico en las distintas empresas privadas de la ciudad de Loja con la finalidad de conocer cuáles son los riesgos psicosociales que existen dentro de las mismas.

La filosofía empresarial es un conjunto de principios y creencias que guían todas las decisiones dentro de una organización. El objetivo es sentar las bases para que las empresas construyan relaciones con sus productos.

Los problemas que se identificó dentro de las empresas privadas de la ciudad de Loja son que los colaboradores se sienten cansados, irritados, estresados por lo que ellos no cuentan con pausas activas, trabajan bajo presión, entre otros factores.

## 9.2 ENTREVISTA

La entrevista es un conversatorio en el cual participan un emisor y un receptor con la finalidad de dialogar de un tema específico.

### 9.2.1 Entrevistados

#### Entrevista 1

**Nombre:** Abg. Luis Juárez.

Coordinador de departamento de Talento Humano ISTS

#### Entrevista 2

**Nombre:** Dra. Dolores Astudillo.

Rectora del colegio de Bachillerato Particular PCEI Amazonas

#### Entrevista 3

**Nombre:** Lic. Mónica Villalta.

Coordinadora de departamento de Talento Gemeseg Cia Ltda.

**Tabla 2:** *Entrevista 1*

<b>TABLA RESUMEN DE RESULTADOS</b>	
<b>Pregunta 1:</b> Usted tiene conocimiento sobre los Riesgos Psicosociales en el ambiente laboral.	Si, los riesgos psicosociales perjudican la salud de los colaboradores, causando estrés, cansancio, irritabilidad y a largo plazo enfermedades gastrointestinales, mentales, entre otros.
<b>Pregunta 2:</b> En su empresa ha sido implantado un Plan de Prevención de Riesgos Psicosociales.	Si, se lo implemento por conocimiento que se debe manejar las buenas relaciones humanas. Siendo los resultados positivos ya que se interviene inmediatamente convocando a los colaboradores que intervienen en la situación, llegando a acuerdos para así solucionar lo antes mencionado.
<b>Pregunta 3:</b> Usted tiene conocimiento de cuáles son las consecuencias de los riesgos psicosociales en el colaborador.	Si, las consecuencias de los riesgos psicosociales son el exceso cargo laboral, colaboradores estresados, afcción en su estado anímico, entorno familiar, desempeño laboral, son consecuencias graves que en la institución se las toma en cuenta por el clima laboral de los colaboradores.
<b>Pregunta 4:</b> Existe un sistema de comunicación entre los jefes y los colaboradores respecto a los posibles riesgos psicosociales que se pueden existir dentro del ambiente laboral.	Si, como encargados del departamento de talento humano se hace el acompañamiento a los colaboradores para que estos riesgos psicosociales ya no afecten a los colaboradores y puedan rendir como desea la organización.
<b>Pregunta 5:</b> Qué medidas piensa usted que se debe implementar dentro de la organización para prevenir los riesgos psicosociales.	La persona encargada de talento humano debería crear un plan de prevención de riesgos psicosociales en el cual se tome en cuenta los diferentes factores que pueden padecer los colaboradores por el exceso de trabajo sin tener pausas activas.

**Autora:** *Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo,*

**Tabla 3: Entrevista 2**

<b>TABLA RESUMEN DE RESULTADOS</b>	
<b>Pregunta 1:</b> Usted tiene conocimiento sobre los Riesgos Psicosociales en el ambiente laboral.	Si, los riesgos psicosociales afectan a las emociones y al desempeño laboral de los colaboradores.
<b>Pregunta 2:</b> En su empresa ha sido implantado un Plan de Prevención de Riesgos Psicosociales.	No, no se ha implementado un plan de prevención de riesgos psicosociales.
<b>Pregunta 3:</b> Usted tiene conocimiento de cuáles son las consecuencias de los riesgos psicosociales en el colaborador.	Si, existen colaboradores estresados, con problemas emocionales por el mismo hecho de la presión laboral que existe dentro de la institución.
<b>Pregunta 4:</b> Existe un sistema de comunicación entre los jefes y los colaboradores respecto a los posibles riesgos psicosociales que se pueden existir dentro del ambiente laboral.	No existe la comunicación con respecto a los posibles riesgos psicosociales por la falta de conocimiento sobre el tema.
<b>Pregunta 5:</b> Qué medidas piensa usted que se debe implementar dentro de la organización para prevenir los riesgos psicosociales.	Realizar un plan para socializarlo y aplicarlo entre todos los colaboradores donde se brinde información de los riesgos psicosociales y las medidas preventivas que se deben aplicar.

*Autora: Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo*

**Tabla 4: Entrevista 3**

<b>TABLA RESUMEN DE RESULTADOS</b>	
<b>Pregunta 1:</b> Usted tiene conocimiento sobre los Riesgos Psicosociales en el ambiente laboral.	Si, los riesgos psicosociales se refieren al daño psicológico al colaborador, violencia laboral.
<b>Pregunta 2:</b> En su empresa ha sido implantado un Plan de Prevención de Riesgos Psicosociales.	No, porque no existe el conocimiento suficiente acerca del tema.
<b>Pregunta 3:</b> Usted tiene conocimiento de cuáles son las consecuencias de los riesgos psicosociales en el colaborador.	No, como se mencionó anteriormente no cuento con el conocimiento completo a que se refieren los riesgos psicosociales.
<b>Pregunta 4:</b> Existe un sistema de comunicación entre los jefes y los colaboradores respecto a los posibles riesgos psicosociales que se pueden existir dentro del ambiente laboral.	No, por la falta de conocimiento por parte de los jefes y departamento de talento humano ya que no se le dado la debida importancia a los riesgos que pueden existir dentro de la empresa.
<b>Pregunta 5:</b> Qué medidas piensa usted que se debe implementar dentro de la organización para prevenir los riesgos psicosociales.	Primero planificar las capacitaciones con el fin de conocer y dar a conocer a los colaboradores sobre los riesgos psicosociales que pueden presentarse dentro de la empresa.

*Autora: Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo*

### **ANALISIS DE RESULTADOS**

Las autoridades entrevistadas de las empresas privadas de la ciudad de Loja no cuentan con el conocimiento idóneo de los riesgos psicosociales que perjudican la salud de los colaboradores, causando estrés, cansancio, irritabilidad y a largo plazo enfermedades gastrointestinales, mentales, entre otros.

Por lo tanto, en algunas organizaciones implementaron medidas de prevención de riesgos psicosociales para poder prevenir dichos riesgos, los cuales son: exceso de carga laboral, colaboradores estresados, colaboradores depresivos, etc. Y, por otra parte, algunas empresas privadas aún no han implementado las debidas medidas de prevención tomando en cuenta que los colaboradores trabajan bajo presión, la distribución de tareas es irregular y esto provoca que los colaboradores se les acumule sus labores diarias, se desgastan emocionalmente ya que no pueden olvidar los problemas que se ocasionan dentro de las organizaciones, por motivo que lo pueden mostrar en algunos casos sus emociones, entre otros factores.

Las autoridades y jefes del departamento de talento humano deben cooperar con sus compañeros capacitándolos, aplicando medidas de prevención, adecuando la carga de trabajo, brindándoles formas de comunicación, protocolos de actuación para posibles agresiones de esta manera poder prevenir los riesgos psicosociales en los colaboradores de las diferentes empresas privadas de la ciudad de Loja tomando en cuenta todos los factores antes mencionados para que pueda existir un buen ambiente laboral dentro de las organizaciones.

### 9.3 ENCUESTA

La encuesta tiene como finalidad recolectar información a través de preguntas estructuradas, las cuales se enfocan en un tema en específico.

#### Pregunta 1

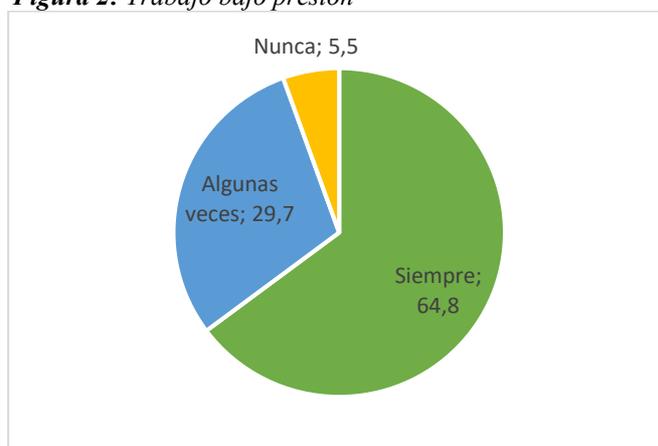
##### 1. ¿Usted labora bajo presión?

*Tabla 5: Trabajo bajo presión*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	249	64,8%
Algunas veces	114	29,7%
Nunca	21	5,5%
Total	384	100%

*Autor: Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo*

*Figura 2: Trabajo bajo presión*



*Autor: Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo*

#### Análisis cuantitativo

Del 100% del personal encuestado que laboran en las distintas empresas privadas de la ciudad de Loja, la gran mayoría representada por el 64,8% mencionó que dentro de su lugar de trabajo laboran bajo presión, mientras que el 5,5% mencionan lo contrario.

#### Análisis cualitativo

Existe un número significativo del personal que laboran en las distintas empresas privadas de la ciudad de Loja manifestaron que dentro de su puesto de trabajo laboran bajo presión lo cual puede producir en el colaborador ansiedad, estrés, irritabilidad y, consecuentemente, se vería afectada su productividad.

## PREGUNTA 2

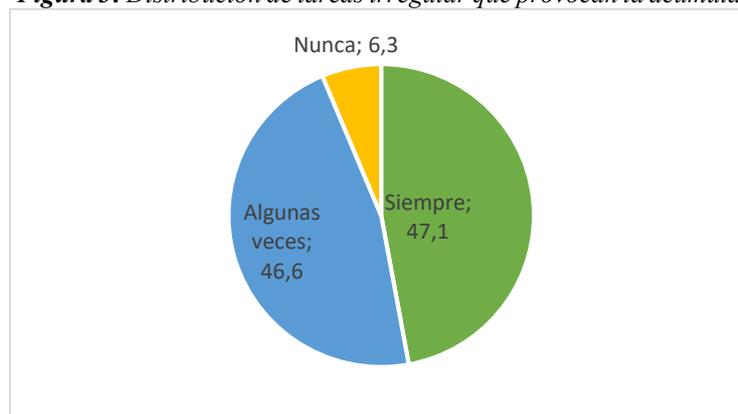
### 2. ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?

**Tabla 6:** Distribución de tareas irregular que provocan la acumulación de trabajo.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	181	47,1%
Algunas veces	179	46,6%
Nunca	24	6,3%
Total	384	100%

*Autor: Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo*

**Figura 3:** Distribución de tareas irregular que provocan la acumulación de trabajo.



*Autor: Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo*

### Análisis cuantitativo

El personal encuestado de las empresas privadas de la ciudad de Loja supo manifestar que del 100%, el 47,1% la distribución de tareas es irregular y esto provoca la acumulación de trabajo, el 6,3% muestran que la distribución de tareas diarias no es irregular y pueden realizarlas de la mejor manera.

### Análisis cualitativo

Dentro del personal encuestado de las empresas privadas de la ciudad de Loja existe un número significativo que mencionan que la distribución de tareas es irregular ya que esto les provoca que día a día la acumulación de tareas, lo cual los colaboradores se llegan a estresar, les produce fatiga mental, entre otros.

### PREGUNTA 3

#### 3. ¿Le cuesta llevar al día su trabajo?

*Tabla 7: Los colaboradores les cuesta llevar al día su trabajo.*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	184	47,9%
Algunas veces	165	43%
Nunca	35	9,1%
Total	384	100%

**Autor:** Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo

*Figura 4: A los colaboradores les cuesta llevar al día su trabajo.*



**Autor:** Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo

#### Análisis cuantitativo

Del 100% del personal encuestado de las empresas privadas de la ciudad de Loja, el 47,9% les cuesta llevar al día su trabajo por la acumulación de trabajo, en cambio el 9,1% no les cuesta nada llevar al día su trabajo.

#### Análisis cualitativo

El personal encuestado de las empresas privadas de la ciudad de Loja existe un número significativo que les cuesta llevar a cabo su día de trabajo por motivo que se les acumulan las tareas por la distribución irregular de las mismas lo cual a los colaboradores les puede producir cansancio, estrés, depresión, entre otros factores, que no les permiten rendir al 100% en su puesto de trabajo.

### PREGUNTA 4

#### 4. ¿Le cuesta olvidar los problemas del trabajo fuera de su horario?

*Tabla 8: A los colaboradores les cuesta olvidar los problemas de trabajo fuera de su horario.*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	197	51,3%
Algunas veces	162	42,2%
Nunca	25	6,5%

Total	384	100%
-------	-----	------

*Autor: Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo*

**Figura 5:** A los colaboradores les cuesta olvidar los problemas de trabajo fuera de su horario.



*Autor: Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo*

### **Análisis cuantitativo**

El 51,3% de los colaboradores de las empresas privadas de la ciudad de Loja les cuesta olvidar los problemas del trabajo, mientras tanto el 6,5% tiene claro que los problemas de trabajo son muy aparte de su vida personal.

### **Análisis cualitativo**

Los colaboradores de las empresas privadas de la ciudad Loja la gran mayoría les cuesta olvidar los problemas del trabajo en su hogar ya que no saben cómo sobrellevar ambos ámbitos tanto personales como laborales.

## **PREGUNTA 5**

### **5. ¿Su trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?**

**Tabla 9:** Trabajo desgastador emocionalmente.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	209	54,4%
Algunas veces	153	39,8%
Nunca	22	5,7%
Total	384	100%

*Autor: Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo*

**Figura 6:** Trabajo desgastador emocionalmente.

*Autor:* Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo

### **Análisis cuantitativo**

El 100% de los colaboradores de las empresas privadas de la ciudad de Loja, el 54,4% su trabajo es emocionalmente desgastador, en cambio que el 5,7% de los colaboradores manifestaron lo contrario que pueden sobrellevar sus tareas sin tener un día agotador.

### **Análisis cualitativo**

Los colaboradores de las empresas privadas de la ciudad de Loja en su mayoría se desgastan emocionalmente por las labores diarias que les toca realizar en su puesto trabajo por ende existen las posibilidades que les produzca fatiga mental, estrés, síndrome de burnout o también llamado el síndrome del colaborador quemado, entre otros.

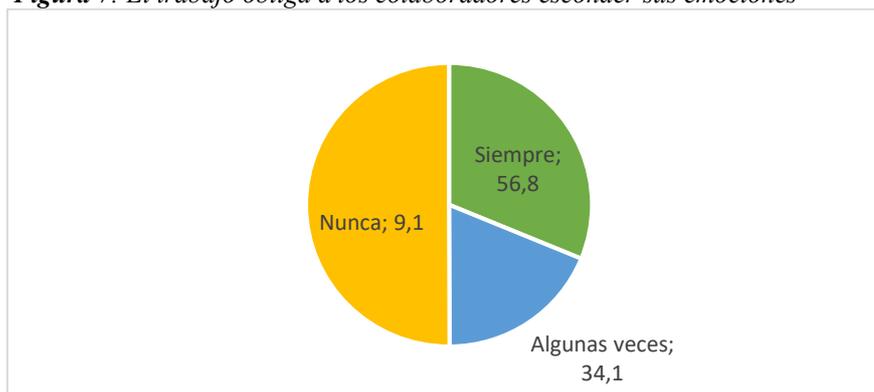
## **PREGUNTA 6**

### **6. ¿Su trabajo requiere que esconda sus emociones, como, por ejemplo: felicidad, tristeza, ira, etc.?**

*Tabla 10:* El trabajo obliga a los colaboradores esconder sus emociones.

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	218	56,8%
Algunas veces	131	34,1%
Nunca	35	9,1%
Total	384	100%

*Autor:* Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo

**Figura 7:** El trabajo obliga a los colaboradores esconder sus emociones

**Autor:** Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo

### **Análisis cuantitativo**

Del 100% de los colaboradores de las empresas privadas, el 56,8% requiere que esconda sus emociones como lo son: felicidad, tristeza, iras, ect. Mientras que el 9,1% nos manifiestan que pueden mostrar sus emociones sin ningún problema alguno.

### **Análisis cualitativo**

En su gran mayoría de los colaboradores encuestados supieron manifestar que dentro de su lugar de trabajo deben esconder sus emociones por diversos motivos como lo son el miedo de parecer débiles a los demás o a su vez, mostrar su dolor o felicidad, ira ante sus compañeros.

## **PREGUNTA 7**

### **7. ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?**

**Tabla 11:** Influencia sobre la cantidad de trabajo.

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	79	20,6%
Algunas veces	188	49%
Nunca	117	30,5%
Total	384	100%

**Autor:** Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo

**Figura 8:** *Influencia sobre la cantidad de trabajo.*

*Autor: Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo*

### **Análisis cuantitativo**

Dentro de las empresas privadas de la ciudad de Loja del 100% de los colaboradores, el 20,6% siempre tienen influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna, en cambio el 30,5% muestran lo contrario.

### **Análisis cualitativo**

En las empresas privadas de la ciudad de Loja los colaboradores en su gran mayoría manifestaron que algunas veces tienen influencia sobre el trabajo que se les asigna diariamente con el fin de no se les acumule el trabajo y prevenir el estrés, fatiga mental, entre otros.

## **PREGUNTA 8**

### **8. ¿Se tiene en cuenta su opinión cuando se asignan tareas?**

*Tabla 12: Se toma en cuenta su opinión cuando se asignan tareas.*

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	76	19,8%
Algunas veces	156	40,6%
Nunca	152	39,6%
Total	384	100%

*Autor: Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo*

**Figura 9:** Se toma en cuenta su opinión cuando se asignan tareas.



*Autor:* Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo

### **Análisis cuantitativo**

Del 100% de colaboradores en las empresas privadas de la ciudad de Loja, el 19,8% se le toma en cuenta su opinión al momento que se le asignan tareas, mientras tanto que el 39,6% no se les toma en cuenta lo que los colaboradores piensan

### **Análisis cualitativo**

En las empresas privadas de la ciudad de Loja en su mayoría de colaboradores supieron manifestar que para ciertas tareas se les toma en cuenta su opinión, pero la mayor parte los colaboradores se tienen que acatar a las ordenes sin poder dar su opinión al respecto.

## **PREGUNTA 9**

### **9. ¿Tiene influencia sobre el orden en el que realiza las tareas?**

**Tabla 13:** Influencia sobre el orden en el que realiza las tareas.

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	79	20,6%
Algunas veces	163	42,4%
Nunca	142	37%
Total	384	100%

*Autor:* Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo

**Figura 10:** *Influencia sobre el orden en el que realiza las tareas.*

**Autor:** *Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo*

### **Análisis cuantitativo**

En las empresas privadas de la ciudad de Loja los colaboradores del 100%, el 42.4% tiene algunas veces influencia sobre el orden en el que realiza sus tareas asignas, mientras que el 37% nunca tiene influencia sobre su orden al momento de realizar sus tareas.

### **Análisis cualitativo**

Los colaboradores de las empresas privadas de la ciudad de Loja manifiestan en su que mayoría algunas veces tienen influencia sobre el orden de realizar sus tareas que sus superiores les asignan diariamente ya que sus autoridades saben que las pueden realizar como ellos desean para que la organización conforme vaya pasando los días la empresa tenga éxito.

## **PREGUNTA 10**

### **10. ¿En su lugar de trabajo está permitido que el colaborador realice pausas activas?**

**Tabla 14:** *Pausas activas en el lugar de trabajo.*

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	75	19,5%
Algunas veces	152	39,6%
Nunca	157	40,9%
Total	384	100%

**Autor:** *Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo*

**Figura 11:** Pausas activas en el lugar de trabajo.



*Autor:* Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo

### **Análisis cuantitativo**

Del 100% de los colaboradores encuestados de las distintas empresas privadas de la ciudad de Loja, el 39,6,5% manifestó que algunas veces se les permite realizar pausas activas, mientras que el 40,9% expreso que no les permiten realizar pausas activas.

### **Análisis cualitativo**

En las empresas privadas de la ciudad de Loja en su mayoría de los colaboradores manifestó que en las distintas organizaciones no se les permite realizar pausas activas corriendo el riesgo que sus colaboradores padezcan de estrés, cansancio, irritabilidad, enfermedades gastrointestinales, entre otros.

## 10 PROPUESTA DE ACCIÓN

### 10.1 INTRODUCCIÓN

En la actualidad los riesgos psicosociales y el estrés laboral se encuentran entre los problemas más difíciles en el ámbito de la salud en el trabajo ya que afectan de manera notable a la salud de los colaboradores de las diferentes empresas privadas de la ciudad de Loja.

Los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como, por ejemplo: el estrés laboral, el agotamiento o la depresión en los colaboradores.

El estrés laboral, el agotamiento o la depresión en los colaboradores está determinado por la organización del ambiente de trabajo, su diseño y las relaciones laborales. Estos se presentan cuando las exigencias del trabajo no calzan o exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador, o también cuando el conocimiento y habilidades de un colaborador o un grupo de colaboradores, no calzan con las expectativas de la cultura organizacional de las empresas.

De la información obtenida anteriormente de encuestas realizadas se observó que, en algunas empresas privadas de la ciudad de Loja, los colaboradores se sienten estresados, irritados, y deprimidos ya que no cuentan con un espacio para realizar pausas activas dentro de su puesto de trabajo ya que no se les permite. Por lo tanto, mi propuesta de acción es realizar actividades de prevención como capacitaciones, talleres que nos van a permitir que los colaboradores conozcan del tema, y de esta manera se pueda tratar de prevenir los riesgos psicosociales dentro de la organización ya que la gran mayoría de las personas que laboran no tiene clara en si lo que trata los riesgos psicosociales.

## **10.2 PRESENTACIÓN**

Las empresas que previenen los riesgos psicosociales y promueven entornos laborales saludables reducen las posibilidades de accidentes y de ausencias por enfermedad, aumenta el rendimiento de los trabajadores y el trabajo de calidad.

Así mismo, reducen el estrés, agotamiento, depresión, alteraciones fisiológicas, psicológicas, emocionales, conflictos entre compañeros y aumento de trabajo en equipo. Por lo tanto, si los colaboradores no se encuentran estresados, agotados o deprimidos se conseguirá un entorno laboral saludable donde se evitará conflictos entre compañeros, aumentara el trabajo en equipo y su desempeño en su puesto trabajo será como la empresa lo requiere.

En cuanto, al reducir las alteraciones fisiológicas que son las enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, afección cutánea, etc. Y las alteraciones psicológicas que se refieren a los cambios de la conducta o emociones, brinda un resultado un ambiente laboral favorable para el desempeño de cada uno de los colaboradores, beneficiando en su crecimiento tanto personal como profesional.

Proponiendo que en las empresas privadas de la ciudad de Loja exista un bajo porcentaje de riesgos psicosociales, los mismos que se pueden prevenir con capacitaciones, talleres, dinámicas sobre los riesgos psicosociales que afectan principalmente al colaborador, indicando cuáles son sus riesgos, que medidas se pueden tomar para prevenirlos, obteniendo un resultado favorable en cada una de las empresas ya que por falta de conocimiento no se le toma importancia dicho tema.

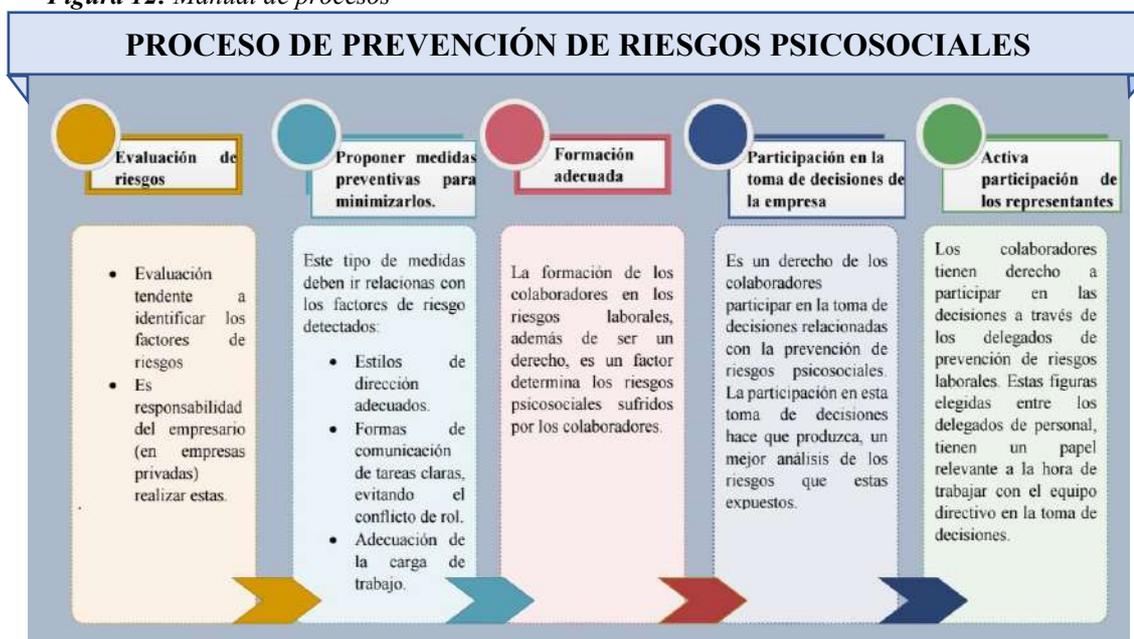
## **10.3 BENEFICIARIOS**

Los beneficiarios de este programa de prevención de los riesgos psicosociales son los jefes y colaboradores de las distintas empresas privadas de la ciudad de Loja. Así mismo, serán beneficiados los estudiantes del ISTS principalmente de la carrera de Gestión del Talento Humano quienes como futuros profesionales deben tener conocimiento del tema antes mencionado.

## 10.4 ESTRUCTURA

### MANUAL DE PROCESOS RIEGOS PSICOSOCIALES

Figura 12: Manual de procesos



*Autor: Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo*

## 10.5 DOCUMENTO PRESENTADO

En algunas empresas privadas de la ciudad de Loja se pudo observar que los colaboradores no cuentan con un ambiente laboral adecuado ya que los mismos se sienten irritados, estresados, cansados, lo cual no les permite rendir en su puesto de trabajo.

Los colaboradores se sienten estresados cuando las exigencias de su trabajo son mayores que su capacidad para hacerles frente. Además de los problemas de salud mental, los trabajadores sometidos a periodos de estrés prolongados pueden desarrollar problemas graves de salud física, como enfermedades cardiovasculares o problemas musculoesqueléticos.

Por lo tanto, al analizar las necesidades laborales, también es importante no confundir los riesgos psicosociales, como la carga de trabajo excesiva, con situaciones

desafiantes. Un ambiente laboral de apoyo promueve el buen desempeño laboral y el crecimiento personal, así como la salud mental y física de los colaboradores.

### **Ventajas y desventajas de tener un proceso estructurado para la prevención de riesgos psicosociales**

Dentro de las ventajas de tener un proceso estructurado para la prevención de riesgos psicosociales son:

*Tabla 15: Ventajas de tener un proceso estructurado para la prevención de riesgos psicosociales*

Reducción de la ausencia laboral
Aumento de productividad
Mejora la productividad
Mejora la calidad de servicios prestados
Incremento del sentido de pertenencia y compromiso

*Autora: Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo*

Así mismo, existen desventajas para tener un proceso estructurado para la prevención de riesgos psicosociales son:

*Tabla 16: Desventajas de tener un proceso estructurado para la prevención de riesgos psicosociales*

Enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, entre otras.
Estrés
Depresión
Sobrecarga laboral
Conflicto de rol

*Autora: Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo*



INSTITUTO TECNOLÓGICO  
SUDAMERICANO  
*Hacemos gente de talento!*



TALENTO HUMANO  
TECNOLOGÍA SUPERIOR

# MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LOS RIESGOS PSICOSOCIALES



**INDICE DE CONTENIDO**

1. Introducción .....	1
2. Glosario .....	2
3. Matriz de valoración.....	5
4. Conclusiones .....	12
5. Recomendaciones.....	12
6. Bibliografía.....	13

**INDICE DE TABLA**

Tabla 1: Riesgos psicosociales que afectan a los colaboradores.....	5
Tabla 2: Matriz de valoración .....	6
Tabla 3: Matriz de valoración y parámetros .....	7
Tabla 4: Pasos para la prevención de riesgos psicosociales.....	11

## 1. Introducción

En la actualidad existe cada vez una mayor conciencia de la necesidad e importancia de fomentar en el ámbito laboral una cultura preventiva y de adoptar actitudes que favorezcan la existencia de un clima laboral adecuado, así como asumir la responsabilidad de cada integrante del servicio, en el ámbito de sus competencias, de adoptar las medidas necesarias para que la organización del trabajo permita la creatividad, la iniciativa, la autonomía suficiente, la cuantificación de tareas que asegure un reparto equitativo del volumen de trabajo, la posibilidad de aprender y de reciclarse y la valoración del trabajo realizado.

Los riesgos psicosociales son factores de riesgo para la salud que se derivan de la organización del trabajo y producen respuestas fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductuales comúnmente denominadas "estrés" y pueden ser una señal de advertencia de enfermedad en ciertos casos. frecuencia y duración.

Los factores psicosociales pueden o no ser favorables para el desarrollo del desempeño profesional y la calidad de vida en el trabajo de los colaboradores. Contribuyen positivamente al desarrollo personal de los colaboradores de las organizaciones, mientras que cuando no son favorables, provocan consecuencias perjudiciales para su salud y bienestar.

Ante una determinada condición psicosocial adversa en el lugar de trabajo, no todos los colaboradores reaccionan de la misma manera. Ciertas características de cada trabajador como la personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, adaptabilidad, etc., nos ayudarán a determinar el alcance y la naturaleza de su respuesta, así como las consecuencias que tiene que soportar.

## 2. Glosario

### A

**Adaptabilidad:** La adaptabilidad, es la capacidad de responder adecuadamente a las exigencias del entorno, regulando el comportamiento del individuo.

**Administrar el tiempo:** Administrar el tiempo de trabajo de manera que se obtenga la mayor productividad posible.

**Ámbito laboral:** Se refiere al espacio o ambiente en donde las personas realizan diferentes labores. Es muy importante destacar la importancia que tiene para una persona estar trabajando en un buen ámbito laboral o ambiente laboral.

### B

**Bienestar laboral:** Se refiere a una situación de equilibrio entre todos los aspectos que condicionan la opinión que un empleado se forma sobre su entorno de trabajo.

### C

**Considerar:** Es examinar, investigar y reflexionar con detenimiento y cuidado una situación o materia.

**Clima laboral:** Es el medio en el que se desarrolla un trabajo. Dependiendo de la organización, así como la calidad de dicho ambiente, este puede ser más o menos bueno.

**Creatividad:** La creatividad es un elemento indispensable de todo ser humano; gracias a han evolucionado y se han desarrollado la sociedad, los individuos y las organizaciones.

**Calidad de vida:** Se basa en una percepción que expresan los empleados de una organización sobre su grado de satisfacción o insatisfacción con respecto

al medio ambiente en el que laboran, lo que resulta en una evaluación del grado de bienestar y el desarrollo.

**Capacitación:** Es el proceso mediante el cual las y los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda.

## D

**Determinar:** Establecer o fijar algo.

**Desempeño profesional:** Capacidad de un individuo para efectuar acciones, deberes y obligaciones propias de su cargo o funciones profesionales que exige un puesto de trabajo.

**Diagnóstico:** Es el proceso de reconocimiento, análisis y evaluación de una cosa o situación para determinar sus tendencias, solucionar un problema.

**Deprimir:** Causar decaimiento del ánimo en una persona.

## E

**Expectativas laborales:** Son la visión de lo que deseas que pase en tu vida laboral. Establecerlo es un ejercicio de autoconocimiento: saber qué quieres y qué te motiva.

**Estrés:** El estrés es un sentimiento de tensión física o emocional. Puede provenir de cualquier situación o pensamiento que lo haga sentir a uno frustrado, furioso o nervioso.

**F**

**Flexibilidad laboral:** Es el desdoblamiento de un conjunto de medidas que actúan sobre los derechos laborales, planteando un modelo de armonía entre empresarios y trabajadores.

**I**

**Incremento:** Acción y resultado de incrementar o acumular.

**Influenciar:** Actuar sobre la manera de ser o de obrar de una persona.

**Irritar:** Hacer sentir ira a un individuo.

**P**

**Prevención:** Preparación con la que se busca evitar, de manera anticipada, un riesgo, un evento desfavorable o un acontecimiento dañoso.

**Personalidad:** Es un concepto abstracto difícil de definir y delimitar, es algo que no podemos ver, que solo podemos deducir a través de la observación de las conductas, actitudes y formas de ser de las personas.

**Pausas activas:** La pausa activa es un espacio dentro de la jornada laboral destinado a la realización de diferentes tipos de ejercicios con el fin de prevenir lesiones osteo-musculares y la fatiga o tensión acumulada por el desarrollo de las labores cotidianas dentro de la empresa.

**T**

**Talleres:** Es una experiencia de trabajo sistemático. La precisión es clave al poner por escrito los puntos de vista propios al sistematizar y presentar los trabajos de grupo.

De la información obtenida anteriormente de encuestas se observó que, en algunas empresas privadas de la ciudad de Loja, los colaboradores se sienten estresados, irritados, y deprimidos ya que no cuentan con un espacio para realizar pausas activas dentro de su puesto de trabajo ya que no se les permite. Por lo tanto, mi propuesta de acción es realizar actividades de prevención como capacitaciones, talleres que nos van a permitir que los colaboradores conozcan del tema, y de esta manera se pueda tratar de prevenir los riesgos psicosociales dentro de la organización ya que la gran mayoría de las personas que laboran no tiene clara en si lo que trata los riesgos psicosociales.

### 3. Matriz de valoración

En la tabla que se muestra a continuación, se presenta las causas que afectan a los colaboradores, luego de conocer el diagnostico actual de las empresas privadas de la ciudad de Loja. Cabe destacar que en las encuestas que se aplicó, se tomó en cuenta los factores que se muestra en la tabla.

*Tabla 1: Riesgos psicosociales que afectan a los colaboradores*

<b>RIESGOS PSICOSOCIALES QUE AFECTAN A LOS COLABORADORES</b>	
<b>1</b>	Trabajo bajo presión
<b>2</b>	Incremento de trabajo.
<b>3</b>	Les cuesta llevar al día su trabajo.
<b>4</b>	Les cuesta olvidar los problemas del trabajo fuera de su horario.
<b>5</b>	Trabajo desgastador emocionalmente.
<b>6</b>	Su trabajo requiere que esconda sus emociones.
<b>7</b>	Influencia sobre la cantidad de trabajo.
<b>8</b>	Se toma en cuenta su opinión cuando se asignan tareas.
<b>9</b>	Influencia sobre el orden en el que realiza las tareas.
<b>10</b>	No permitir realizar pausas activas

*Autora: Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo*

En la siguiente tabla se presenta, los parámetros de riesgo que se ha considerado y poder observar en qué grado está el nivel de riesgo psicosocial en los colaboradores.

*Tabla 2: Matriz de valoración*

<b>MATRIZ DE VALORACIÓN Y PARÁMETROS DE CALIFICACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL</b>	
<b>BAJO (DE 0% - 30%)</b>	Este parámetro de color verde refleja que existe un bajo nivel de riesgo psicosocial en los colaboradores de la empresa.
<b>MEDIO (DE 31% - 60%)</b>	Este parámetro de color amarillo refleja que existe un nivel medio de riesgo psicosocial en los colaboradores de la empresa.
<b>ALTO (DE 61% - 100%)</b>	Este parámetro de color rojo refleja que existe un alto nivel de riesgo psicosocial en los colaboradores de la empresa.

*Autora: Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo*

En la siguiente tabla que se presenta, se indica en que color se encuentran, es decir, en que parámetro se encuentra cada uno de los factores que se evaluó en las encuestas aplicadas y poder actuar frente a la situación.

*Tabla 17: Matriz de valoración y parámetros*

<b>MATRIZ DE VALORACIÓN Y PARÁMETROS DE CALIFICACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>	
Trabajo bajo presión	MEDIO
Incremento de trabajo	MEDIO
Les cuesta llevar al día su trabajo	MEDIO
Les cuesta olvidar los problemas de trabajo fuera de su horario	MEDIO
Trabajo desgastador emocionalmente	MEDIO
Su trabajo requiere que esconda sus emociones	MEDIO
Influencia sobre la cantidad de trabajo	BAJO
Se toma en cuenta su opinión cuando se asignan tareas	MEDIO
Influencia sobre el orden en el que realiza las tareas	MEDIO
No permitir realizar pausas activas	MEDIO

*Autora: Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo*

- **¿Qué son los riesgos psicosociales?**

El concepto de factores psicosociales hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. Así pues, unas condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador.

Los factores psicosociales que se encuentran en el medio ambiente de trabajo son numerosos y de diferente naturaleza. Comprenden aspectos del medio físico y ciertos aspectos de la organización y sistemas de trabajo, así como la calidad de las relaciones humanas en la empresa.

Consisten en interacciones entre, por una parte, el trabajo y el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

- **Trabajo bajo presión**

Es la capacidad para realizar un trabajo cuando el tiempo requerido para su realización, es limitado.

**Recomendaciones:**

- ✚ Organizar el tiempo.
- ✚ Determinar la magnitud de los estresores.
- ✚ Practicar soluciones sobre situaciones hipotéticas.
- ✚ Escribir recordatorios.
- ✚ Ofrecer ayuda solo cuando sea necesario.
- ✚ Visualizar el éxito.
- ✚ Hacer ejercicios de relajación

- **Incremento de trabajo**

El incremento de trabajo es cargante por la fallida distribución de tareas por parte de las autoridades a los colaboradores.

**Recomendaciones:**

- ✚ Haz una lista de tareas.
- ✚ Selecciona prioridades.
- ✚ Establece un plazo para cada actividad.
- ✚ Establece todo en perspectiva con una planificación.

- **Les cuesta llevar al día su trabajo**

A los colaboradores les cuesta equilibrar las exigencias de la vida profesional.

**Recomendaciones:**

- ✚ Administra tu tiempo.
- ✚ Considera tus opciones.
- ✚ Relájate.
- ✚ Desarrolla un sistema de apoyo.

- **Les cuesta olvidar los problemas de trabajo fuera de su horario**

Los problemas de trabajo son aquellas situaciones que generan un conflicto, insatisfacción o dificultad en el trabajo.

**Recomendaciones:**

- ✚ Mantente ocupado.
- ✚ Piensa en algo diferente para cuando salgas de trabajar.
- ✚ Restringe las llamadas telefónicas y los emails.
- ✚ Habla con tu jefe.

- **Trabajo desgastador emocionalmente**

El trabajo desgastador emocional ocurre en ámbitos en donde hay una gran exigencia, que, a su vez, aparentemente, demanda grandes sacrificios. Se experimenta como cansancio mental, depresión, entre otros.

**Recomendaciones:**

- ✚ Equilibrar las funciones y actividades.
- ✚ Dale todo lo necesario para desempeñar su trabajo.
- ✚ Flexibilizar los turnos y horarios de trabajo.
- ✚ Realizar programas de salud integral

- **Su trabajo requiere que esconda sus emociones**

Al esconder el colaborador sus emociones pueden afectar al comportamiento en el lugar de trabajo. Los sentimientos y el carácter general de un colaborador tienen un impacto significativo en su rendimiento laboral, habilidades para tomar decisiones, espíritu de equipo y liderazgo y productividad.

**Recomendaciones:**

- ✚ Comprender las emociones del equipo.
- ✚ Reconocer que las emociones son una parte importante del trabajo e intentamos crear una cultura de trabajo abierta donde las personas puedan expresarse.
- ✚ Para tareas en las que las personas expresan emociones como la ira o el miedo, proporcionar claridad para resolver esos sentimientos.

- ✚ Evitar cualquier comentario negativo, ya que puede tener un impacto a largo plazo en las relaciones interpersonales.
- ✚ Las emociones positivas son muy importantes para la productividad del equipo, así que nos debemos asegurar de que las experimenten y de celebrar los logros en conjunto.

- **Se toma en cuenta su opinión cuando se asignan tareas**

Cuando no se toma en cuenta al colaborador su opinión estamos dañando psicológicamente al colaborador, haciéndolo dudar de sus capacidades.

**Recomendaciones:**

- ✚ El tú a tú resulta fundamental.
- ✚ Objetivo claro, preguntas concisas.
- ✚ Facilita un canal anónimo y confidencial.
- ✚ Conoce a fondo a tus empleados.

- **No permitir realizar pausas activas**

Al no permitir que los colaboradores no realicen pausas activas estamos arriesgándolos que sufran enfermedades psicosociales. Es por ello que debemos aplicar los ejercicios a diario para evitarlas.

**Recomendaciones:**

Al momento de realizar una pausa activa se debe tomar en cuenta:

- ✚ Mantener una postura adecuada durante los ejercicios.
- ✚ Mantener la respiración rítmica, suave y lenta.
- ✚ Sostener o contar 7 segundos durante cada ejercicio.
- ✚ Repetir cada ejercicio de 3 a 5 veces de forma bilateral cuando se requiera.

A continuación, se presenta pasos a seguir para la prevención de los riesgos psicosociales.

**Tabla 3:** Pasos para la prevención de riesgos psicosociales

<b>PASOS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>	
1.	Evaluación de riesgos psicosociales
2.	Proponer medidas preventivas con la finalidad de minimizarlos. Este tipo de medidas deben ir relacionados con los tipos de riesgos detectados: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estilos de dirección adecuados.</li> <li>➤ Formas de comunicación claras, evitando el conflicto de rol.</li> <li>➤ Adecuación de la carga de trabajo.</li> <li>➤ Medidas de conciliación de la vida laboral.</li> </ul>
3.	Formación adecuada.
4.	Participación de la toma de decisiones de la empresa.
5.	Activa participación de los representantes de los colaboradores

**Autora:** Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo

#### **4. Conclusiones**

- ✓ Los colaboradores por sobrecarga laboral, trabajo bajo presión sufren de enfermedades y por ende deben ausentarse.
- ✓ Los colaboradores se sienten estresados, deprimidos y no rinden en su puesto de trabajo.

#### **5. Recomendaciones**

- ✓ Reduce las posibilidades de accidentes y de ausencias por enfermedad.
- ✓ Aumenta el rendimiento de los trabajadores y el trabajo de calidad.

## 6. Bibliografía

- A.B. (s.f.). *thefreedictionary*. Recuperado el 07 de Octubre de 2021, de <https://es.thefreedictionary.com/deprimir>
- A.E. (s.f.). *AEC - Gestión del Tiempo*. Recuperado el 07 de Octubre de 2021, de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestion-del-tiempo>
- A.E.C. (s.f.). *Gestión del tiempo*. Recuperado el 07 de Octubre de 2021, de [https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/166/mod\\_resource/content/1/la-creatividad/index.html](https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/166/mod_resource/content/1/la-creatividad/index.html)
- Asale, R. (s.f.). «*Diccionario de la lengua española*» - *Edición del Tricentenario*. Recuperado el 07 de Octubre de 2021, de <https://dle.rae.es/determinar>
- Biblioteca Nacional de Medicina de los EE. UU. (s.f.). *MedlinePlus*. Recuperado el 07 de Octubre de 2021, de <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003211.htm>
- Delgado, M. A. (s.f.). *Gestión del tiempo*. Recuperado el 07 de Octubre de 2021, de Blog de Recursos Humanos de Bizneo HR: práctico y actual
- F.C.Morales. (s.f.). *Economipedia*. Recuperado el 07 de Octubre de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/clima-laboral.html>
- hacerfamilia. (19 de Octubre de 2020). *hacerfamilia.com*. Recuperado el 07 de Octubre de 2021, de <https://www.hacerfamilia.com/psicologia/personalidad-caracter-temperamento-psicologia-20170330142648.html>
- J.E.C.Velasco. (s.f.). *Gestión del tiempo*. Recuperado el 07 de Octubre de 2021, de <https://www.redalyc.org/journal/646/64659525004/html/>
- K.C. (s.f.). *KOE Colombia*. Recuperado el 07 de Octubre de 2021, de <https://koe.com.co/profesionales/expectativas-laborales-5-consejos-que-te-ayudaran-a-establecerlas/>
- M.A.P.Delgado. (s.f.). *Consideraciones sobre el desempeño profesional*. Recuperado el 07 de Octubre de 2021, de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/988/193>
- M.Fortún. (06 de Marzo de 2020). *Economipedia*. Recuperado el 07 de Octubre de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/flexibilidad-laboral.html>
- M.T.H. (s.f.). *scielo*. Recuperado el 07 de Octubre de 2021, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2518-82832017000200008](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2518-82832017000200008)
- R.Asale. (s.f.). *Gestión del tiempo*. Recuperado el 07 de Octubre de 2021
- S. (03 de Enero de 2016). *Significados.com*. Recuperado el 07 de Octubre de 2021, de <https://www.significados.com/prevencion/>
- S. (20 de Agosto de 2019). *Gestión del tiempo*. Recuperado el 07 de Octubre de 2021
- S.M. (s.f.). *Significados*. Recuperado el 07 de Octubre de 2021, de <https://www.significados.com/considerar/>
- Secretaria de Salud. (s.f.). *Páginas - Dimensión Salud y Ámbito Laboral*. Recuperado el 07 de Octubre de 2021, de <https://www.casanare.gov.co/Dependencias/Salud/Paginas/Dimension-Salud-y-Ambito-Lab.aspx>

Trabajo, P. F. (13 de Junio de 2018). *Gobierno de Mexico*. Recuperado el 07 de Octubre de 2021, de <https://www.gob.mx/profedet/es/articulos/la-importancia-de-la-capacitacion-para-las-y-los-trabajadores?idiom=es>

Universidad Cooperativa de Colombia Actualmente seleccionado. (s.f.). Recuperado el 07 de Octubre de 2021, de <https://www.ucc.edu.co/administrativos/seguridad-salud-en-el-trabajo/Paginas/riesgos-laborales-pausas-activas.aspx>

“SI EN EL  
TRABAJO SE  
ESTA MAL, SE  
HARA MAL”

Anónimo



INSTITUTO TECNOLÓGICO  
**SUDAMERICANO**  
*¡hacemos gente de talento!*



**TALENTO HUMANO**  
TECNOLOGÍA SUPERIOR

## 10.6 MEDIO DE SOCIALIZACIÓN

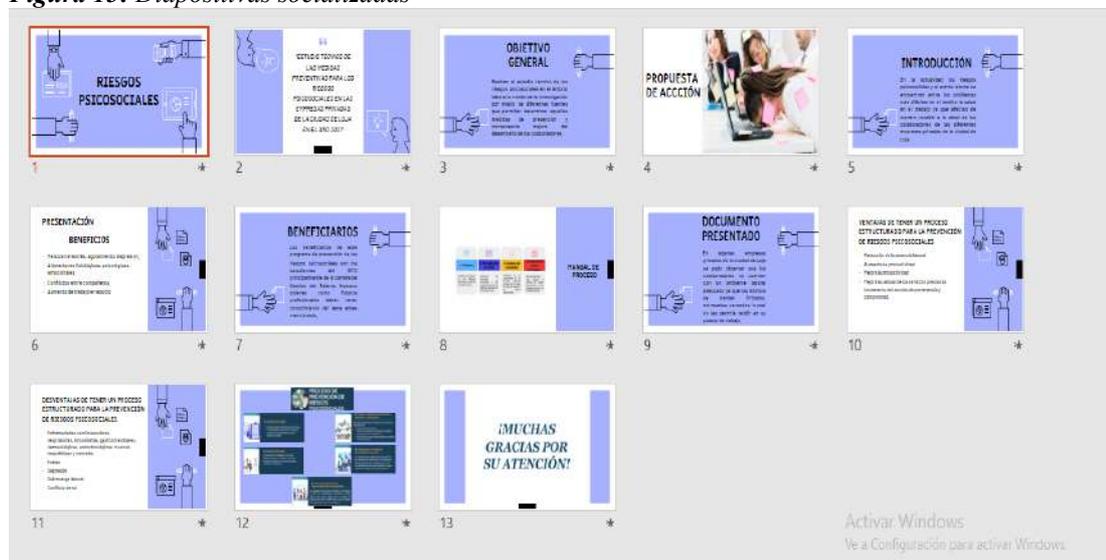
**Tabla 18:** Medio de socialización

SOCIALIZACIÓN	MEDIO	FECHA	HORA	LINK
VIRTUAL	Plataforma meet	27/8/2021	19:00	<a href="https://meet.google.com/boh-tstj-ggi?pli=1&amp;authuser=0">https://meet.google.com/boh-tstj-ggi?pli=1&amp;authuser=0</a>

**Autor:** Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo

## 10.7 MATERIAL VISUAL UTILIZADO

**Figura 13:** Diapositivas socializadas



**Autor:** Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo

## 10.8 ENTREGA DE RESULTADOS

La entrega de resultados se la realizo a través de la plataforma meet a los estudiantes de la carrera de Gestión de Talento Humano, con la ayuda de herramientas visuales (Diapositivas) con el fin de dar a conocer las medidas preventivas de los riesgos psicosociales en las empresas, el brouchure se lo entregará de manera física al Instituto Superior Tecnológico Sudamericano.

## 11 CONCLUSIONES

- Se recolectó la información bibliográfica la misma que se utilizó para la determinación de los riesgos psicosociales como lo son violencia psicológica, violencia física, etc., existentes en las empresas privadas de la ciudad de Loja.
- Se aplicó encuestas y entrevistas en las empresas privadas de la ciudad de Loja, la cual nos permitió determinar los riesgos psicosociales como lo son el estrés, fatiga mental, irritabilidad, violencia laboral, acoso laboral que existen en cada una de ellas.
- Se estableció un estudio técnico acerca de las medidas preventivas de los riesgos psicosociales que existen en las empresas privadas el cual nos permitió observar que dichas empresas no cuentan con el conocimiento del tema antes mencionado.
- Se realizó la socialización a los futuros profesionales de la Tecnología Superior en Gestión de Talento Humano para dar a conocer sobre los riesgos psicosociales para que en el futuro las puedan poner en práctica en su entorno laboral.

## 12 RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las autoridades de cada una de las empresas privadas de la ciudad de Loja que indaguen información acerca de los riesgos psicosociales con la finalidad que se informe a los colaboradores sobre dichos factores que ponen en peligro su salud.
- Se recomienda a las autoridades pertinentes que se realice una evaluación periódicamente en cada una de las áreas, especialmente en el área administrativa con la finalidad que se puedan evaluar el área de trabajo con el objetivo de mitigar estos factores.
- Se recomienda a jefe de talento humano de las diferentes empresas privadas de la ciudad de Loja, capacitarse con relación a los riesgos psicosociales lo que les permitirá tomar en cuenta las medidas preventivas, impartiendo capacitaciones, talleres para que de esta manera se puedan aplicar dentro de cada una de las empresas privadas de la ciudad de Loja con el fin de minimizar dichos riesgos.
- Se recomienda a las autoridades realizar capacitaciones a sus colaboradores relacionadas a riesgos psicosociales, con el fin de que conozcan los factores que ponen en peligro su salud.

### 13 BIBLIOGRAFÍA

- Arango, K. (2021). *Método hermenéutico*. <https://psicocode.com/filosofia/metodo-hermeneutico/>
- Arquer, M. (1999). NTP 445: Carga mental de trabajo: fatiga. *Instituto Nacional de Seguridad y Salud En El Trabajo*, 1–5. [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp\\_445.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_445.pdf)
- Blasco, L. . (2020). *Metodología proyectual*. <https://www.cosasdearquitectos.com/2011/03/metodologia-proyectual-por-bruno-munari/#:~:text=El método proyectual consiste simplemente,resultado con el mínimo esfuerzo.>
- Bravo Diaz, L. (2013). *Entrevista*. <https://www.scribbr.com/apa-citation-generator/new/webpage/>
- Coelho, F. (2019). *Metodología*. <https://www.significados.com/metodologia/>
- Editor, R. (2020). *¿Cómo afectan a la empresa los riesgos psicosociales?* <https://www.isotools.org/2020/11/30/como-afectan-a-la-empresa-los-riesgos-psicosociales/#:~:text=En la empresa%2C los riesgos,y padecen menos bajas laborales.>
- García, O. S., & Delgado, M. A. del H. (2002). La Carga Mental de Trabajo. Documentos divulgativos. In *Insht*. <https://www.insst.es/documents/94886/96076/carga+mental+de+trabajo/2fd91b55-f191-4779-be4f-2c893c2ffe37#:~:text=CONCEPTO DE CARGA MENTAL,-Como ya hemos&text=Conjunto de requerimientos mentales%2C cognitivos,necesario para desarrollar el trabajo.>
- Genero, P. (2020). *Medidas preventivas para evitar los riesgos psicosociales*. 27. <https://generoprl.org/medidas-preventivas-para-evitar-los-riesgos-psicosociales/#:~:text=Estilos de dirección adecuados.,de la vida laboral%2C etc.>
- Gestoso C., C. G., Miguel, J., & Navas, M. (n.d.). *Capítulo*. 269–296.
- Iribas, A. (2018). *Método fenomenológico*. <https://www.lifeder.com/fenomenologia-metodo-fenomenologico/>
- Jessop, D. J., & Stein, R. E. K. (1985). Uncertainty and its relation to the psychological and social correlates of chronic illness in children. *Social Science and Medicine*, 20(10), 993–999. [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(85\)90255-2](https://doi.org/10.1016/0277-9536(85)90255-2)

- Monte, G. del. (2012). *Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional*.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1726-46342012000200012&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1726-46342012000200012&script=sci_arttext)
- Pardo Vicente. , José, M. (2014). Labour abilities evaluation process in the spanish social security: profession, job occupation and taks evaluation. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 60(237), 660–674. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2014000400006>
- Ramírez, V. (2015). *Tecnicas de investigación. La encuesta*.  
<https://manualdelinvestigador.blogspot.com/2015/03/tecnicas-de-investigacion-la-encuesta.html>
- Vasco, G. J. (2015). *Riesgos Psicosociales*.  
<https://www.osalan.euskadi.eus/informacion/psikopreben-consecuencias/s94-contpsik/es/>
- Wilsoft. (2019). *Origenes e historia de los riesgos psicosociales*. <http://www.wilsoft-la.com/origenes-e-historia-del-riesgo-psicosocial/#:~:text=El riesgo psicosocial es un,referencias oficiales sobre el tema.>

## 14 ANEXOS

### 14.1 PRESUPUESTO

*Tabla 19: Presupuesto para el proyecto de titulación*

<b>Rubros</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Costo total</b>
Computadora portátil	Unidad	1	\$500,00	\$500,00
CD de datos	Unidad	2	\$10,00	\$20,00
Fotocopias	Hojas	80	\$0,05	\$4,00
Impresiones	Hojas	80	\$0,05	\$4,00
Anillado	Unidad	2	\$3,00	\$6,00
Suministros de Of.	Unidad	1	\$12,00	\$12,00
Empastado	Unidad	2	\$20,00	\$40,00
Internet (6 meses)	Mensual	6	\$23,41	\$140,46
Transporte	Mensual	6	\$5,00	\$120,00
Alimentación	Mensual	6	\$1,00	\$24,00
Productos finales	Varios	1	\$10,00	\$10,00
Imprevistos	Unidad	1	\$10,00	\$10,00
<b>TOTAL</b>				<b>890,46</b>

*Autor: Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo*

## 14.2 CRONOGRAMA

**Tabla 20:** Cronograma a seguir durante el proceso de titulación

N°	Actividades	Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Taller de investigación y formulación del proyecto de investigación de fin de carrera		X																								
2	Identificación del problema				X																						
3	Planteamiento del tema					X																					
4	Elaboración de la justificación						X																				
5	Planteamiento de objetivos generales y específicos							X																			
6	Elaboración del marco institucional y marco teórico									X																	
7	Elaboración del diseño metodológico									X																	
8	Determinar la muestra, recursos y bibliografía										X																
9	Presentación del ante proyecto al Vicerrectorado											X															
10	Aprobación de temas de proyectos de investigación de fin de carrera												X														
11	Desarrollo de investigación y propuesta de acción												X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
12	Elaboración de conclusiones, recomendaciones y levantamiento del documento final del borrador del Proyecto de investigación																										X
13	Entrega de borradores de proyectos de titulación																										X

**Autor:** Nicollet Fernanda Castillo Collaguazo

## 14.3 CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN – VICERRECTORADO



VICERRECTORADO ACADÉMICO

Loja, 07 de julio del 2021  
Of. N° 178-V-ISTS-2021

Srta. Castillo Collaguazo Nicolle Fernanda  
**ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE TALENTO HUMANO DEL ISTS**  
Ciudad

De mi consideración:

Por medio de la presente me dirijo a ustedes para comunicarles que una vez revisado el proyecto de investigación de fin de carrera de su autoría titulado **“ESTUDIO TÉCNICO DE LAS MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LAS EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE LOJA EN EL AÑO 2021”**, el mismo cumple con los lineamientos establecidos por la institución; por lo que se autoriza su realización y puesta en marcha, para lo cual se nombra como director de su proyecto de fin de carrera (el/la) Lic. María Dolores Arboleda Guerrero Mgs.

Particular que le hago conocer para los fines pertinentes.

Atentamente,

Ing. Germán Patricio Villamarín Coronel Mgs.  
**VICERRECTOR ACADEMICO DEL ISTS**  
c/e. Estudiante, Archivo



## 14.4 CERTIFICADO DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO



Loja, 23 de agosto de 2021

Lic.  
Johana Córdova Tobar, Mgs.  
**COORDINADORA DE LA CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

De mis consideraciones

Reciba un cordial saludo de bienestar en sus actividades diarias y académicas

Yo, Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo, con C.I: 1104886625, estudiante de Sexto Ciclo Periodo Extraordinario de la Carrera de Gestión del Talento Humano, solicito a usted muy comedidamente se me autorice la presente fecha y horario para la socialización del plan de acción de mi trabajo de tesis denominado: "Estudio técnico de las medidas preventivas para los riesgos psicosociales en las empresas privadas de la ciudad de Loja en el año 2021", mismo que será socializado a los estudiantes de sexto ciclo de la carrera de Gestión de Talento Humano.

Día: Viernes 27 de Agosto de 2021  
Hora: 19:00 pm  
Enlace: [meet.google.com/boh-tstj-ggi](https://meet.google.com/boh-tstj-ggi)

Esto, como un requisito imprescindible para obtener mi título de tercer nivel.

Por su atención y apoyo continuo, me despido.

Atentamente,

Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo  
Estudiante de la Carrera de Gestión del Talento humano



## 14.5 CERTIFICADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

CERTF. N°. T.H-2021-001

Loja, 13 de Septiembre de 2021

La suscrita, Lic. Johana Córdova Tobar, **COORDINADORA DE LA TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "SUDAMERICANO**, a petición de parte interesada y en forma legal,

**CERTIFICA:**

Que la señorita **CASTILLO COLLAGUAZO NICOLLE FERNANDA** con cédula de identidad Nro. 1104886625, ha realizado la respectiva **SOCIALIZACIÓN Y ENTREGA DE LOS RESULTADOS DE SU PROYECTO DE TITULACIÓN** denominado "ESTUDIO TÉCNICO DE LAS MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LAS EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE LOJA EN EL AÑO 2021" a los estudiantes de la carrera de Gestión de Talento Humano.

Particular que se comunica en honor a la verdad para los fines académicos pertinentes.

  
Lic. Johana Córdova Tobar, Mgs.,  
**COORDINADORA DE CARRERA  
T.S GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**



## 14.6 ENCUESTA APLICADA



Estimado/a colaborador:

Se solicita de la manera más comedida su colaboración en esta encuesta elaborada por los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de sexto período para el Proyecto de Titulación, con motivo de realizar un estudio sobre “Los riesgos psicosociales”, lo que permitirá plantear acciones de mejora para el bienestar laboral y, consecuentemente, la implementación de buenas prácticas en el área de Talento Humano. El cuestionario es anónimo de manera que el nombre/razón social de la empresa y el suyo no aparecerá en ningún momento en el estudio.

Lea por favor, adecuadamente las preguntas y opciones de respuesta. Para ello, el cuestionario tiene 10 preguntas y 3 opciones de respuesta, escoja solo una de ellas. En caso de equivocarse, por favor tache o realice un círculo en la opción incorrecta y proceda a escoger la opción correcta.

**1        ¿Usted labora bajo presión?**

- Siempre
- Algunas veces
- Nunca

**2        ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?**

- Siempre
- Algunas veces
- Nunca

**3        ¿Le cuesta llevar al día su trabajo?**

- Siempre
- Algunas veces
- Nunca

**4        ¿Le cuesta olvidar los problemas del trabajo fuera de su horario?**

- Siempre

Algunas veces

Nunca

**5 ¿Su trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?**

Siempre

Algunas veces

Nunca

**6 ¿Su trabajo requiere que esconda sus emociones, como, por ejemplo: felicidad, tristeza, ira, etc.?**

Siempre

Algunas veces

Nunca

**7 ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?**

Siempre

Algunas veces

Nunca

**8 ¿Se tiene en cuenta su opinión cuando se asignan tareas?**

Siempre

Algunas veces

Nunca

**9 ¿Tiene influencia sobre el orden en el que realiza las tareas?**

Siempre

Algunas veces

Nunca

**10 ¿En su lugar de trabajo está permitido que el colaborador realice pausas activas?**

Siempre

Algunas veces

Nunca

## 14.7 ENTREVISTA APLICADA



Estimado/a colaborador:

Se solicita de la manera más comedida su colaboración en esta entrevista elaborada por los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de sexto período para el Proyecto de Titulación, con motivo de realizar un estudio sobre “Estudio técnico de las medidas preventivas para los riesgos psicosociales en las empresas privadas de la ciudad de Loja en el año 2021”, lo que permitirá plantear acciones de mejora para (bienestar laboral, clima laboral, comunicación, etc.) y, consecuentemente, la implementación de buenas prácticas en el área de Talento Humano. El cuestionario es anónimo de manera que el nombre/razón social de la empresa y el suyo no aparecerá en ningún momento en el estudio.

Lea por favor, adecuadamente las preguntas y argumente su respuesta.

**Cargo que desempeña:**

- 1. Usted tiene conocimiento sobre los Riesgos Psicosociales en el ambiente laboral.**

Argumente su respuesta.

-----  
-----

- 2. En su empresa ha sido implantado un Plan de Prevención de Riesgos Psicosociales. (cuales han sido los resultados) (especifique cuales son los más relevantes)**

Argumente su respuesta.

-----  
-----

- 3. Usted tiene conocimiento de cuáles son las consecuencias de los riesgos psicosociales en el colaborador (mencionar si se ha visto-colaboradores estresados, etc.).**

Argumente su respuesta.

---

---

- 4. Existe un sistema de comunicación entre los jefes y los colaboradores respecto a los posibles riesgos psicosociales que se pueden existir dentro del ambiente laboral.**

Argumente su respuesta.

---

---

- 5. Qué medidas piensa usted que se debe implementar dentro de la organización para prevenir los riesgos psicosociales**

Argumente su respuesta.

---

---

## 14.8 PLAN DE SOCIALIZACIÓN

**Tabla 21:** Plan de Capacitación

Fecha	Herramienta utilizada	Actividades	Objetivo	Contenido socializado	Día	Hora	Observaciones
27/08/2021	Diapositivas / Meet	Socialización de propuesta de acción	Dar a conocer los riesgos psicosociales con el objetivo de minimizarlos dentro de la organización.	Riesgos psicosociales	Viernes	19h00	Ninguna

**Fuente 1:** La Autora

## 14.9 CERTIFICADO DE ABSTRACT



CERTIF. N° 004-KC-ISTS-2021  
Loja, 05 de octubre de 2021

La suscrita, Lic. Karla Juliana Castillo Abendaño, **DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS - CIS DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO "SUDAMERICANO"**, a petición de la parte interesada y en forma legal,

### CERTIFICA:

Que el apartado **ABSTRACT** del Proyecto de Investigación de Fin de Carrera de la señorita estudiante **NICOLLE FERNANDA CASTILLO COLLAGUAZO**, en proceso de titulación periodo abril – noviembre 2021 de la carrera de **TALENTO HUMANO**; está correctamente traducido, luego de haber ejecutado las correcciones emitidas por mi persona; por cuanto se autoriza la presentación dentro del empastado final previo a la disertación del proyecto.

Particular que comunico en honor a la verdad para los fines académicos pertinentes.

*English is a piece of cake.*

Checked by:

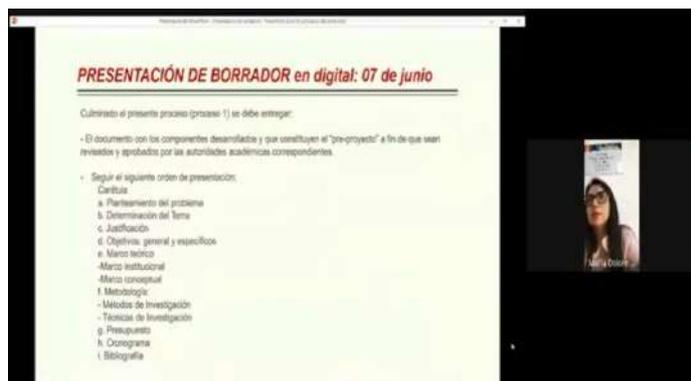
  
Lic. Karla Juliana Castillo Abendaño  
ENGLISH TEACHER

Lic. Karla Juliana Castillo Abendaño  
**DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS ISTS - CIS**

## 14.10 EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DEL PROCESO

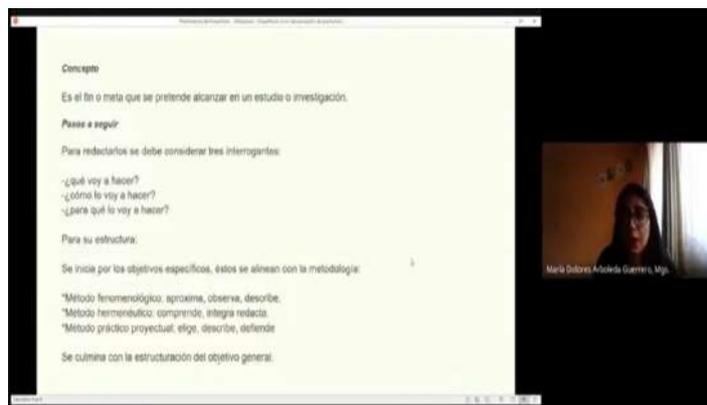
### FASE 1

*Figura 14: Entrega de borrador*



*Autor: Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo*

*Figura 15: Desarrollo de metodología*



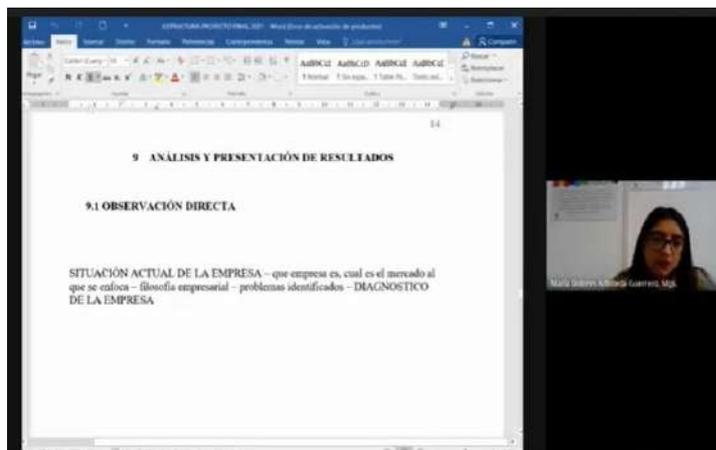
*Autor: Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo*

**Figura 16: Determinación de muestra**



*Autor: Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo*

**Figura 17: Elaboración de propuesta de acción**



*Autor: Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo*

## FASE 2

### ENCUESTAS Y ENTREVISTAS

**Figura 18:** Entrevista coordinador de talento humano de ISTS



*Autor:* Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo

**Figura 19:** Entrevista a rectora Colegio de bachillerato Particular PCI Amazonas



*Autor:* Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo

**Figura 20:** Entrevista a coordinadora de departamento de talento humano de Gemeseg Cia Lda



**Autor:** Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo

**Figura 21:** Encuesta aplicada a docente de ISTS



**Autor:** Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo

## SOCIALIZACIÓN

**Figura 22:** Introducción de socialización



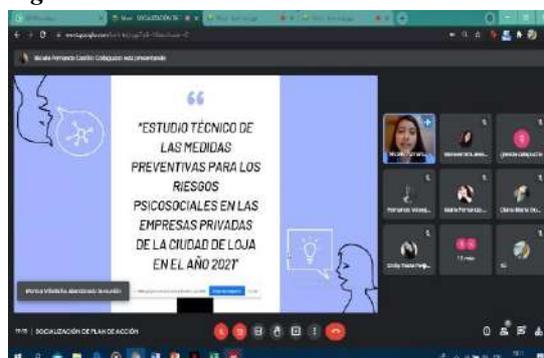
**Autor:** Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo

**Figura 23: Objetivo de la socialización**



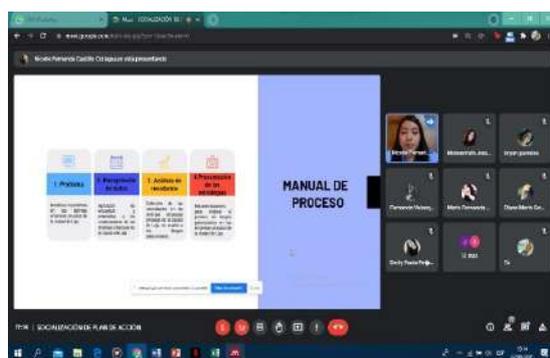
*Autor: Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo*

**Figura 24: Tema de socialización**



*Autor: Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo*

**Figura 25: Socialización de manual de proceso**



*Autor: Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo*

ENTREGA DE RESULTADOS

Figura 26: Presentación de brochure



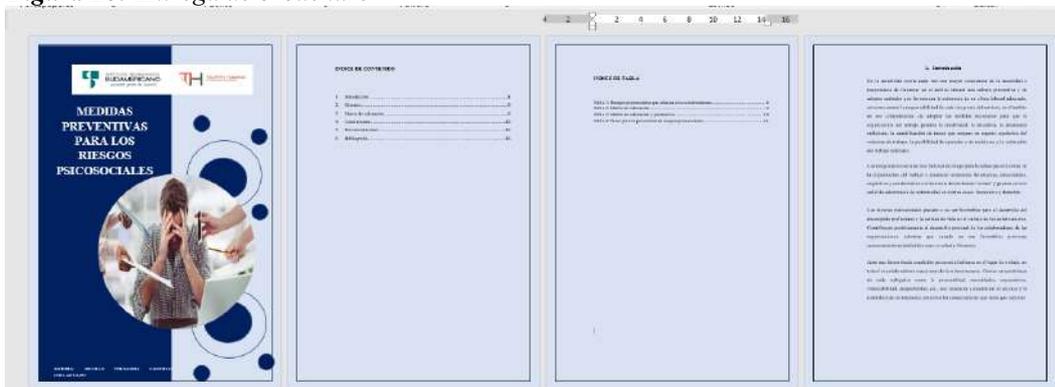
Autor: Nicole Fernanda Castillo Collaguazo

Figura 27: Presentación de brochure



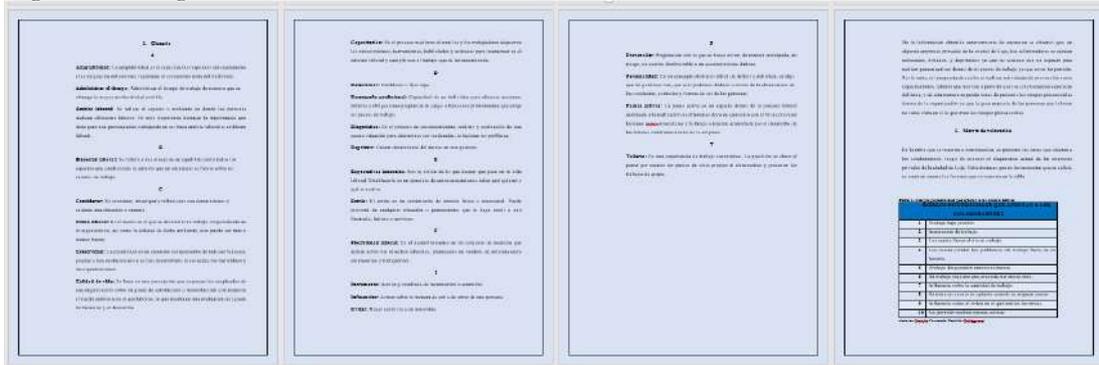
Autor: Nicole Fernanda Castillo Collaguazo

Figura 28: Entrega de brochure



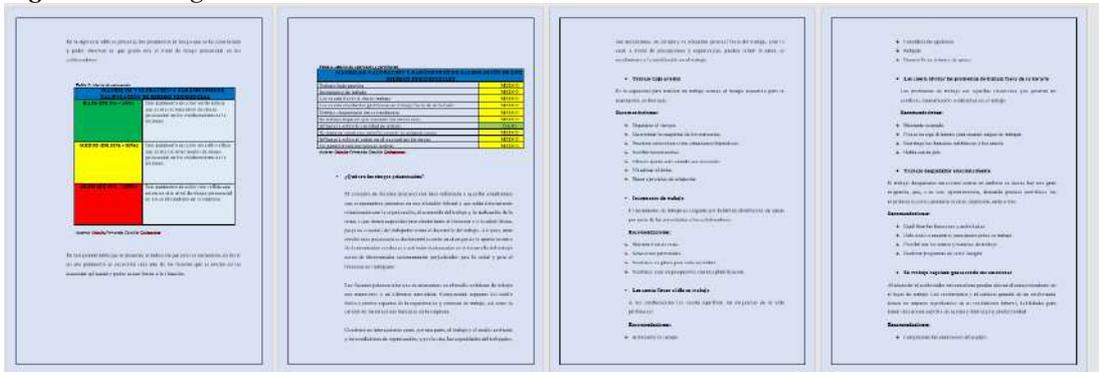
Autora: Nicole Fernanda Castillo Collaguazo

Figura 29: Entrega de brouchure



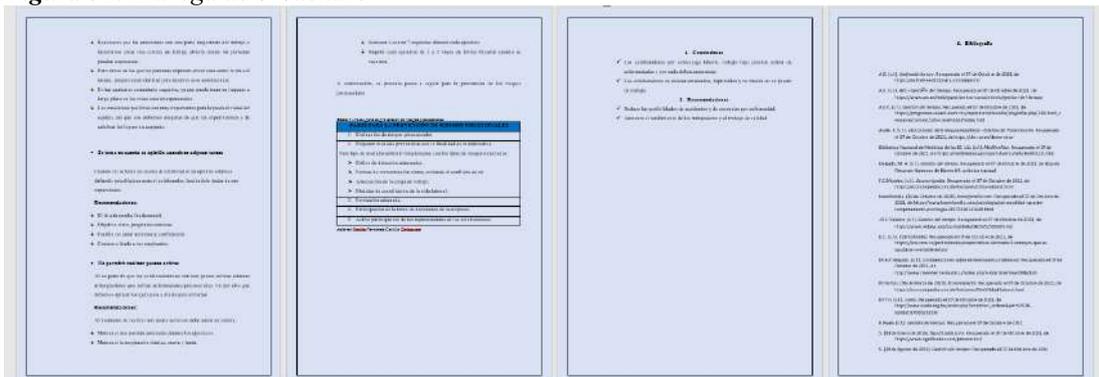
Autora: Nicole Fernanda Castillo Collaguazo

Figura 30: Entrega de brouchure



Autora: Nicole Fernanda Castillo Collaguazo

Figura 31: Entrega de brouchure



Autora: Nicole Fernanda Castillo Collaguazo

**Figura 32: Entrega de brouchure**



**Autora:** *Nicolle Fernanda Castillo Collaguazo*