



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA EN SISTEMAS, ELECTRÓNICA E  
INDUSTRIAL**

**CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**Tema:**

---

**RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE  
CENTRO DE CONTACTO DE LA EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO  
REGIONAL CENTRO NORTE S.A**

---

Trabajo de titulación modalidad Proyecto de Investigación, presentado previo a la  
obtención del título de Ingeniera Industrial

**ÁREA:** Seguridad, calidad y ambiente

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:** Diseño, materiales y producción

**AUTOR:** Erika Abigail Roldan Toapanta

**TUTOR:** Ing. Franklin Geovanny Tigre Ortega, Mg.

**Ambato - Ecuador**

**agosto – 2023**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En calidad de tutor del trabajo de titulación con el tema: RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE CENTRO DE CONTACTO DE LA EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO REGIONAL CENTRO NORTE S.A, desarrollado bajo la modalidad Proyecto de Investigación por la señorita Erika Abigail Roldan Toapanta, estudiante de la Carrera de Ingeniería Industrial, de la Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial, de la Universidad Técnica de Ambato, me permito indicar que la estudiante ha sido tutorado durante todo el desarrollo del trabajo hasta su conclusión, de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 17 del Reglamento para la Titulación de Grado en la Universidad Técnica de Ambato y el numeral 6.3 del instructivo del reglamento referido.

Ambato, agosto 2023.

-----  
Ing. Franklin Geovanny Tigre Ortega, Mg.  
TUTOR

## DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato para que reproduzca total o parcialmente este trabajo de titulación dentro de las regulaciones legales e institucionales correspondientes. Además, cedo todos mis derechos de autor a favor de la institución con el propósito de su difusión pública, por lo tanto, autorizo su publicación en el repositorio virtual institucional como un documento disponible para la lectura y uso con fines académicos e investigativos de acuerdo con la Disposición General Cuarta del Reglamento para la Titulación de Grado en la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, agosto 2023.



Erika Abigail Roldan Toapanta

C.C. 18504444272

AUTOR

## AUTORÍA

El presente trabajo de titulación titulado: RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE CENTRO DE CONTACTO DE LA EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO REGIONAL CENTRO NORTE S.A es absolutamente original, auténtico y personal y ha observado los preceptos establecidos en la Disposición General Quinta del Reglamento para la Titulación de Grado en la Universidad Técnica de Ambato. En tal virtud, el contenido, efectos legales y académicos que se desprenden del mismo son de exclusiva responsabilidad del autor.

Ambato, agosto 2023.

A handwritten signature in blue ink, reading "Erika Roldan", is written over a horizontal dashed line.

Erika Abigail Roldan Toapanta

C.C. 1850444272

AUTOR

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

En calidad de par calificador del informe final del trabajo de titulación presentado por la señorita Erika Abigail Roldan Toapanta, estudiante de la Carrera de Ingeniería Industrial, de la Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial, bajo la Modalidad Proyecto de Investigación, titulado RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE CENTRO DE CONTACTO DE LA EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO REGIONAL CENTRO NORTE S.A, nos permitimos informar que el trabajo ha sido revisado y calificado de acuerdo al Artículo 19 del Reglamento para la Titulación de Grado en la Universidad Técnica de Ambato y el numeral 6.4 del instructivo del reglamento referido. Para cuya constancia suscribimos, conjuntamente con la señora Presidente del Tribunal.

Ambato, agosto 2023.

-----  
Ing. Elsa Pilar Urrutia Urrutia, Mg.  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

-----  
Ing. Jessica Paola López Arboleda, Mg.  
PROFESOR CALIFICADOR

-----  
Ing. Freddy Roberto Lema Chicaiza, MsC.  
PROFESOR CALIFICADOR

## **DEDICATORIA**

A Dios, por ser mi guía y fortaleza en cada día de mi vida impulsándome a no rendirme.

A mis padres Héctor y Gladys, quienes han sido mi pilar de crecimiento con sus palabras de aliento y muestras de cariño.

A mis abuelitos, Mariano y Marcelina, quienes han sido mi apoyo incondicional durante mi formación tanto personal como académica.

A mi abuelito Elías que desde el cielo sigue cuidando y guiándome para lograr mis objetivos.

A mis hermanos Mónica, Héctor y Patricia quienes han sido mi compañía en todo momento.

A mis sobrinos Angeline, Rouse y Elian quienes han estado presentes desde el momento de su llegada, siendo mi alegría diaria llenando nuestro hogar con calidez.

## AGRADECIMIENTO

A mi familia por estar presente en cada paso de mi vida apoyándome con su amor, enseñanzas y consejos.

A Alex, por estar presente en cada etapa de mi vida, gracias por siempre apoyarme e impulsarme a cumplir mis sueños.

A mis amigos Erick, Anderson, Anabel y Danny por ser mis confidentes y apoyo mutuo en este largo trayecto.

A la Universidad Técnica de Ambato por permitirme ser parte de esta institución formándome como un profesional capaz.

A la Empresa Eléctrica Ambato por su disponibilidad y buena voluntad para el desarrollo del presente proyecto.

A mi tutor el Ing. Franklin Tigre, por su apoyo y guía durante mi formación académica con sus enseñanzas y consejos.

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA .....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR .....	ii
AUTORÍA.....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
RESUMEN EJECUTIVO .....	xv
ABSTRACT.....	xvi
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO.....	1
1.1 Tema de investigación .....	1
1.1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Antecedentes Investigativos .....	3
1.3 Fundamentación Teórica .....	7
1.3.1 Conceptos preliminares.....	8
1.3.2 Factores de riesgo .....	9
1.3.3 Evaluación de riesgos laborales.....	11
1.3.4 Factores de riesgo psicosociales .....	13
1.3.5 Metodologías de evaluación para riesgos psicosociales .....	14
1.3.6 Descripción de las metodologías a utilizar .....	16
1.3.7 Plan de riesgos .....	23



1.3.8 Efectos de los riesgos psicosociales.....	24
1.4 Objetivos .....	26
1.4.1 Objetivo general.....	26
1.4.2 Objetivos Específicos .....	26
CAPÍTULO II .....	27
METODOLOGÍA .....	27
2.1 Materiales .....	27
2.2. Métodos .....	28
2.2.1. Modalidad de investigación.....	28
2.2.2 Población y muestra.....	31
2.2.3 Recolección de información .....	31
2.2.4 Procesamiento y análisis de datos.....	33
CAPÍTULO III.....	35
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	35
3.1 Análisis y discusión de los resultados .....	35
3.1.1 Información general de la empresa.....	35
3.1.2 Descripción de la población.....	38
3.1.3 Situación laboral inicial de la empresa .....	39
3.1.4 Identificación de los procedimientos .....	39
3.1.5 Identificación y estimación de riesgos laborales .....	54
3.1.6 Identificación de los factores de Riesgo Psicosocial .....	60
3.1.7 Desarrollo del Método para la Evaluación y Gestión de Factores Psicosociales de Pequeñas Empresas.....	69
3.1.8 Desarrollo de la propuesta de plan de control en los riesgos psicosociales .....	78
CAPÍTULO IV.....	99
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	99

4.1 Conclusiones .....	99
4.2 Recomendaciones .....	101
C. MATERIAL DE REFERENCIA .....	102
Referencias Bibliográficas.....	102
Anexos .....	110

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estimación del riesgo de la Evaluación de Riesgos Laborales.....	12
Tabla 2. Valoración de riesgos.....	12
Tabla 3. Técnicas para la evaluación de los factores psicosociales dependiendo del objetivo.....	14
Tabla 4. Opciones de respuesta. ....	16
Tabla 5. Dimensiones del cuestionario.....	16
Tabla 6. Niveles de riesgo. ....	19
Tabla 7. Factores de evaluación del Método.....	20
Tabla 8. Factores específicos del método.....	21
Tabla 9. Factores comunes en el método. ....	22
Tabla 10. Consecuencias de los riesgos psicosociales dependiendo del entorno.....	24
Tabla 11. Materiales. ....	27
Tabla 12. Preguntas de investigación.....	28
Tabla 13. Términos de búsqueda.....	29
Tabla 14. Criterios de inclusión y exclusión. ....	30
Tabla 15. Población de estudio.....	31
Tabla 16. Herramientas utilizadas en el cumplimiento de los objetivos.....	32
Tabla 17. Información general de la empresa. ....	35
Tabla 18. Líneas estratégicas de la visión de la empresa. ....	36
Tabla 19. Descripción de la población. ....	38
Tabla 20. Ficha de procedimiento de suspensiones programadas.....	40
Tabla 21. Ficha de procedimiento de suspensiones emergentes. ....	41
Tabla 22. Ficha de procedimiento por falta de servicio público de energía eléctrica.....	42
Tabla 23. Ficha de procedimiento para consultas de incidencias.....	43

Tabla 24. Ficha de procedimiento para requerimiento del servicio de alumbrado público general.....	44
Tabla 25. Ficha de procedimiento de consulta de reporte de servicio de alumbrado público general.....	45
Tabla 26. Ficha de procedimiento de solicitud técnica.....	46
Tabla 27. Ficha de procedimiento de Consulta Comercial.....	47
Tabla 28. Ficha de procedimiento para actualización de datos.....	48
Tabla 29. Ficha de procedimiento de consulta de valores de planilla.....	49
Tabla 30. Ficha de procedimiento de actualización de datos en el Portal Web Mi EEASA.....	50
Tabla 31. Ficha de procedimiento de nuevos requerimientos y modificaciones existentes.....	51
Tabla 32. Ficha de procedimiento de operadora.....	52
Tabla 33. Ficha de procedimiento métrico.....	53
Tabla 34. Actividades por puesto de trabajo en el área de Centro de Contacto.....	55
Tabla 35. Resultado de la estimación del riesgo.....	58
Tabla 36. Estimación de los riesgos psicosociales.....	59
Tabla 37. Descripción de los datos generales del cuestionario.....	61
Tabla 38. Resultado Global de cada cuestionario.....	63
Tabla 39. Resultado Global de la Evaluación de Riesgo Psicosocial.....	64
Tabla 40. Resultado por dimensión de la evaluación de riesgo psicosocial.....	64
Tabla 41. Resultados de los Factores Específicos de Riesgo Psicosociales.....	70
Tabla 42. Resultado de los Factores específicos presentes en el área.....	72
Tabla 43. Resultado de los factores psicosociales comunes.....	75
Tabla 44. Nivel de intervención de los resultados del cuestionario.....	81
Tabla 45. Indicadores del plan.....	83
Tabla 46. Medidas correctivas de la dimensión de carga y ritmo de trabajo.....	84

Tabla 47. Medidas correctivas de la dimensión de desarrollo de competencias.....	84
Tabla 48. Medidas correctivas de la dimensión de liderazgo.....	85
Tabla 49. Medidas correctivas de la dimensión de margen de acción y control.....	87
Tabla 50. Medidas correctivas de la dimensión de acoso discriminatorio, laboral y sexual.....	88
Tabla 51. Medidas correctivas de la dimensión de adicción al trabajo.....	89
Tabla 52. Medidas correctivas de la dimensión de condiciones de trabajo. ....	90
Tabla 53. Medidas correctivas de la dimensión de salud auto percibida. ....	91
Tabla 54. Administración de la propuesta. ....	92
Tabla 55. Parámetros de control de la propuesta.....	92
Tabla 56. Cronograma de desarrollo de la propuesta de control.....	93

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Evaluación de Riesgos Laborales. ....	11
Figura 2. Diseño del método. ....	20
Figura 3. Selección de documentos.....	30
Figura 4. Organigrama estructural de la empresa. ....	37
Figura 5. Matriz de identificación de riesgos por puesto de trabajo. ....	57
Figura 6. Resultado de la Estimación del Riesgo.....	58
Figura 7. Estimación de los Riesgos Psicosociales.....	60
Figura 8. Resultado global por dimensión. ....	66
Figura 9. Responsables de implementación del Plan de Control. ....	82

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio de riesgos psicosociales surge de la necesidad de crear un ambiente laboral seguro y saludable para los trabajadores. Su principal objetivo es identificar y evaluar los factores del entorno laboral que pueden tener un impacto negativo en la salud física, emocional y mental de los empleados, repercutiendo en su rendimiento y compromiso con el puesto de trabajo.

En esta investigación se enfocó específicamente en el área de Centro de Contacto de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A., la cual se dedica a la atención al cliente y cuenta con 14 trabajadores.

Se utilizaron dos metodologías: el "Cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales" y el "Método para la evaluación y gestión de factores de riesgo psicosocial en pequeñas empresas" desarrollado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Que permitieron identificar los factores predominantes que afectaban el bienestar de los empleados dentro del área, siendo estos las condiciones de trabajo, el acoso discriminatorio, la salud auto percibida, el liderazgo y el margen de acción y control.

Con base en los resultados, se propone un conjunto de medidas de control para mejorar el ambiente laboral y prevenir los riesgos psicosociales identificados. Donde se incluyen la implementación de ejercicios, actividades recreativas, reuniones y socializaciones, así como capacitaciones y el uso de herramientas adecuadas.

La propuesta de control promueve un entorno laboral más saludable, favoreciendo un desempeño óptimo en sus funciones, reforzando la importancia de la prevención y el cuidado de la salud mental en el ámbito laboral como parte integral de la gestión empresarial responsable.

**Palabras clave:** Factor de riesgo, actividades, salud ocupacional, prevención, condiciones de trabajo.

## ABSTRACT

This psychosocial risk study arises from the need to create a safe and healthy work environment for workers. Its main objective is to identify and evaluate the factors of the work environment that may have a negative impact on the physical, emotional, and mental health of employees, affecting their performance and commitment to the job.

This research focused specifically on the Contact Center area of Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A., which is dedicated to customer service and has 14 employees.

Two methodologies were used: the "Questionnaire of psychosocial evaluation in workspaces" and the "Method for the evaluation and management of psychosocial risk factors in small companies". These allowed the identification of the predominant factors affecting the well-being of employees in the area, namely working conditions, discriminatory harassment, self-perceived health, leadership and the margin of action and control.

Based on the results, a set of control measures is proposed to improve the work environment and prevent the identified psychosocial risks. These include the implementation of exercises, recreational activities, meetings, and socializations, as well as training and the use of appropriate tools.

The control proposal promotes a healthier work environment, favoring optimal performance in their functions, reinforcing the importance of prevention and mental health care in the workplace as an integral part of responsible business management.

**Keywords:** Risk factor, activities, occupational health, prevention, working conditions.



# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1 Tema de investigación

“RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE CENTRO DE CONTACTO DE LA EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO REGIONAL CENTRO NORTE S.A.”

#### 1.1.1 Planteamiento del problema

La creciente industria ha sometido a los trabajadores a jornadas más exigentes en el cumplimiento de sus tareas derivando a distintos riesgos a los cuales pueden ser expuesto dependiendo de su entorno, jornada laboral, diseño, organización y gestión del trabajo. Donde estos pueden derivar en enfermedades o accidentes laborales, según datos proporcionados por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud estima que cada año los trabajadores sufren 250 millones accidentes relacionadas con el trabajo y 160 millones enfermedades profesionales[1]. En el año 2016 se registraron 1,9 millones muertes relacionadas con los accidentes y enfermedades profesionales, donde el riesgo principal fue la exposición a largas jornadas laborales con 750 mil muertes[2], definiendo a la salud como el estado completo de bienestar físico, mental y social[3].

Estos factores de riesgos presentes en el entorno laboral sobrecargan el sistema de salud produciendo la reducción de productividad e impacto en su entorno social, entablado tratados comerciales internacionales con normativa de calidad y cláusulas sociales que protejan a los trabajadores[4]. En España se establece la Ley de Prevención de Riesgos Laborales que obliga a las empresas a prevenir lesiones y enfermedades, determinando acciones de prevención estructurales, psicosociales y ambientales, integrando los factores psicosociales y la organización del trabajo[5]. De igual manera se presentan accidentes laborales no fatales emitiendo ausentismos por incapacidad y 160 millones de casos nuevos de enfermedades laborales entre esto se presente el 8% de trastornos depresivos relacionados con el entorno de trabajo[6]. Además, puede dar lugar a otro tipo de enfermedades como los estados de desgaste como son el síndrome de Burnout o el estrés[7].

La presencia de los factores de riesgos psicosociales produce efectos en la salud física y mental, en Latinoamérica se han desarrollado métodos de evaluación donde se destaca la metodología creada e implementada en México la Guía de Identificación de los Factores Psicosociales[8], en Colombia la presencia de los riesgos psicosociales se evaluaron en base a la Primera Encuesta Nacional que resultaron del 20 a 30% presentan estrés ocupacional, en la Segunda encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo que presento un incremento del 43% en los riesgos psicosociales determinados por la presencia de riesgos como la ansiedad y depresión[9]. En Argentina el Centro de Estudios e Investigaciones Laborales han realizado encuestas basados en estudios previos de condiciones, medio ambiente de trabajo y riesgos psicosociales presentes en el trabajo[10].

En nuestro país en base a la última Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo ejecutada por el instituto Nacional de Estadísticas y Censos demuestra que el 15,21% de los trabajadores están inconformes debido al horario de trabajo, el 8,91% se encuentran inconformes con la carga laboral, 14,88% debido a las actividades que deben realizar y los mayores porcentajes de trabajadores el 40,34% debido a la falta de capacitación y el 69,98% debido a la falta de oportunidades de superación [11]. Debido a los riesgos psicosociales presentes en el entorno laboral la legislación ecuatoriana ha establecido el Acuerdo Ministerial MDT-2017-0082 centrado en la eliminación de la discriminación y acoso laboral parámetros de los riesgos psicosociales denotando en su artículo 9, que[12]:

En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de diez trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral[12].

En presencia de estos riesgos, la evaluación periódica es la manera adecuada para la identificación, evaluación y control que permite la mitigación de enfermedades profesionales y accidentes relacionados con el trabajo, mejorando el ambiente laboral establecido de acuerdo con la organización, contenido de trabajo y la realización del trabajo que perjudican el bienestar físico, psicológico o social de los trabajadores como

lo es la presencia de insatisfacción laboral, dificultades de socialización, inconformidad laboral, estrés, entre otras[13].

En la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. en el área de centro de contacto dirigida a la atención de clientes cuenta con 14 trabajadores desempeñando actividades que permiten solucionar de problemas tales como reclamos, solicitudes y peticiones presentes en el servicio eléctrico. Teniendo contacto directo e indirecto con los clientes dependiendo de la forma de atención exponiéndose a distintos riesgos entre ellos el psicosocial a lo largo de la jornada laboral, que pueden alterar el adecuado desempeño de sus funciones, afectando no solamente a los intereses de la institución sino también al trabajador el cual puede presentar afecciones psicológicas, físicas y sociales como: el estrés laboral, agotamiento o ansiedad. Además, no se evidencia evaluaciones previas respecto a los riesgos psicosociales en esta área de la empresa [14].

## **1.2 Antecedentes Investigativos**

El estudio de factores psicosociales y desempeño laboral se desarrollan con mayor medida a través del tiempo, en el área administrativa por tener contacto directo con los clientes y por ende estar sujetos a mayor carga laboral se puede evidenciar problemas de ausentismos y rotación de personal frecuente, por lo cual se procede a la identificación de los riesgos psicosociales e índices de desempeño observando exigencias psicológicas emocionales, en el aspecto cognitivo esfuerzo intelectual y sensorial ocasionando un desarrollo inadecuado de las tareas. Estos pueden ser evaluados con el cuestionario ISTAS donde su mayor dificultad puede ser: la ubicación, carga horaria, movilidad[15].

En el ambiente laboral se presentan diferentes molestias e incomodidades en los empleados dependiendo de su entorno laboral, la carga y condiciones de trabajo que presentan repercusiones en la salud de los trabajadores como son presencia de dolores de cabeza, estrés, padecimientos del sueño, entre otras. Donde la identificación y evaluación de los riesgos psicosociales representa una herramienta útil en el diagnóstico de la empresa, para entablar medidas preventivas en base a los resultados en el “Cuestionario de Evaluación Psicosocial en Espacios Laborales” en el cual se evalúan 16 dimensiones desde la perspectiva del trabajador, que deberán ser plasmados

en un Plan de control que permita el monitoreo y seguimiento. En el estudio realizado se estableció una propuesta de programa de riesgos psicosociales en base a las dimensiones que se encuentran en un nivel medio y alto de riesgo donde se consideran su nivel de impacto e intervención[16].

En un estudio de factores de riesgos psicosociales y desempeño laboral donde se pudo observar los resultados con la aplicación del método de evaluación FPSICO en el cual se ha evaluado los riesgos psicosociales identificando la presencia de riesgo alto o situación desfavorable del 70% de la población de estudio en participación y supervisión debido al impedimento de aportar ideas, la falta de personal en supervisión provocando sobrecarga de trabajo, el 48,3% en el tiempo de trabajo debido a que las tareas se deben cumplir a medida que avanza el día con poco tiempo de descanso modificando ritmos de trabajo, agilidad mental y poca motivación; y 43,4% en las relaciones y apoyo social debido a la acumulación de tareas en entornos alejados provocando problemas de comunicación[17].

La importancia de conocer los riesgos psicosociales a los que se pueden encontrar expuestos el personal, al tratarse de personal administrativo el trabajo que desarrollan es repetitivo, rutinario y con sobrecarga de trabajo. Donde cada riesgo se estructura en base a las interacciones de características del trabajador con el entorno como: personalidad, formación, aptitudes, entorno social y características de las actividades, el estudio de estos debe analizarse, identificarse, prevenirse y controlados. Evaluando aspectos de condiciones de trabajo, carga de trabajo, contenido de la tarea, exigencias laborales, papel laboral, interacción social y la remuneración del rendimiento[18].

Los trabajadores que desarrollan actividades administrativas presentan síntomas como grados de estrés, desinterés que influyen en el desarrollo de sus actividades de manera adecuada. En un estudio realizado se evaluó estos con el Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial del Ministerio de trabajo observando como resultado la afección en las 16 áreas laborales que afectan con mayor incidencia: la carga y ritmo de trabajo, organización del trabajo, condiciones de trabajo y doble presencia en el ámbito social del trabajador. Se realizó la evaluación con el cuestionario ISTAS 21 estableciendo como dimensiones inconvenientes: ritmo de trabajo, exigencias emocionales, cuantitativas, conflictos de rol, doble presencia y liderazgo corroborando la

información previamente citada, además de la aplicación del software CopsoQ-istas 21 donde se estableció lo siguiente: 49% del riesgo más favorable, 27% de situación intermedia con un análisis general de la situación, de acuerdo con esto se entablo 23 estrategias enfocadas en la prevención y control de estos riesgos[19].

El desconocimiento de ciertas empresas respecto a los riesgos psicosociales representa una gran problemática hacia sus operadores, como efectos negativos en la productividad, calidad y salud de los trabajadores para la mitigación de estos se desarrolla un Plan de prevención de Riesgos Psicosociales teniendo en cuenta medidas preventivas, indicadores de gestión, medios de verificación y recursos, generando una cultura de seguridad y salud. Se consideran a las situaciones desfavorables que se presenten mayor al 50% de incidencia que son previamente evaluados por diferentes cuestionarios dependiendo de su necesidad y zona, en Ecuador se designa por el Ministerio de trabajo al Cuestionario de Evaluación Psicosocial en Espacios Laborales como método de evaluación para la identificación[20].

La presencia de riesgos psicosociales afecta a los trabajadores con dolor o tensión en ciertas zonas corporales, un estudio muestra la importancia que representa la relación del trabajo y la salud, cuando los trabajadores presentan sintamología fuera de lo habitual esta provoca interés en las causas, por lo tanto, se realiza un estudio de factores psicosociales y su relación con la sintomatología musculoesquelética donde se pudo observar el desconocimiento de los factores de riesgo psicosocial a los que se encuentra expuestos además de contar con ciertos determinantes como son la excesiva carga de trabajo, falta de autonomía laboral y apoyo social, evaluando estos riesgos mediante la aplicación de F-PSICO en base a las 9 clasificaciones presentando la mayor problemática es la carga de trabajo con el 82% de riesgo elevado a la que es sometido los trabajadores, con el 76% de riesgo elevado es el tiempo de trabajo y la autonomía. Donde la cantidad, calidad y consecuencias del tiempo de trabajo influye en el entorno social y familiar de los trabajadores, la autonomía en los trabajadores se establece de acuerdo a la participación u derecho de opinión que estos tienen a realizar cambios, organización y estructuración del trabajo, y la carga de trabajo de manera cualitativa y cuantitativa con varias actividades, presión produciendo desgaste en los operadores con mayor esfuerzo intelectual dependiendo de las demandas de la empresa afectando su salud[21].

La inclusión de ambientes laborales de calidad con un ambiente saludable en el transcurso institucional con condiciones óptimas es la meta de toda institución, donde se involucra el entorno de los trabajadores tanto laboral, social y personal. Por tanto, se realiza la evaluación de los riesgos psicosociales con el método F-PSICO establecido por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene de España evaluando los riesgos psicosociales de manera general, una vez realizado la evaluación se determina la presencia de factores de riesgos psicosociales que puede afectar a la salud del trabajador tanto física, mental y social. Como medida correctiva frente a los resultados de la evaluación se plantea un Programa de Prevención de Riesgo Psicosocial para promover un ambiente sano en el trabajo[22].

En cada empresa se presenta un sin número de individuos con características propias correspondientes a su raza, origen, costumbres, nivel socioeconómico, nivel de educación, experiencia y la capacidad de resolver problemas, en donde al estar en contante interacción entre ellos se puede presentar conflictos que afectaran individualmente a cada trabajador con su desempeño laboral además de presentar afecciones físicas, mentales o sociales. Se desarrolla la metodología CoPsoQ – Ista 21 donde se determinó valores altos de riesgo ya que la empresa trabaja de acuerdo con el ritmo y carga de trabajo de los clientes con el manejo de conflictos, la gestión de las emociones y resolución de problemas que se ven sometidas al contacto diario, como resolución se plantea un plan de intervención con accionamientos de control direccionado en el método, organización y desarrollo individual del trabajo[23].

El estudio de los riesgos psicosociales en las empresas presenta una carencia de interés o aplicación, esto afecta individualmente a cada trabajador en su salud física y mental, el bienestar y calidad de vida laboral, donde cada trabajador esta propenso a las exigencias dependiendo del cargo y responsabilidades que este abarca, presentándose sobre cargas emocionales o psicológicas a nivel emocional, impactando de manera negativa el bienestar de los trabajadores y el desempeño en sus tareas diarias. Para analizar estos riesgos en el estudio se consideró el Cuestionario de evaluación de riesgos psicosocial dispuesto por el Ministerio de Trabajo del Ecuador que puede ser realizado a cualquier entidad con un número mayor o igual a 10 trabajadores, como resultado presenta un alto nivel de riesgo en la doble presencia y la salud auto percibida estableciendo que la relación entre riesgos psicosociales y el compromiso son

inversamente proporcional, es decir que, mientras exista alta presencia de los riesgos psicosociales menor será el compromiso por parte de los trabajadores[24].

Las condiciones del entorno de trabajo como son: horarios, organización, diseño y tareas, entre otras, delimitan las dificultades que puedan existir en la jornada laboral donde pueden presentarse desconformidades en los trabajadores donde se procederá a evaluar a los empleados por medio de la metodología impuesta por el Ministerio de Trabajo del Ecuador el Cuestionario de evaluación de riesgos psicosocial que permite el cumplimiento del programa de prevención de riesgos psicosociales en el país. Como desarrollo de la metodología se identifica emociones negativas como resultado del entorno laboral y los riesgos psicosociales presentes en la institución. Se determino 3 principales riesgos como son el acoso sexual, la doble presencia y la salud auto percibida dando como resultado el hostigamiento intencional, demandas conflictivas en el entorno, exceso de trabajo y estrés que son resultados propios de la presencia de los riesgos psicosociales. Con los resultados se determinó medidas preventivas y correctivas considerando los debilidades y fortalezas en el desarrollo del proyecto [25].

### **1.3 Fundamentación Teórica**

El desarrollo del presente estudio se centra en los factores psicosociales que puedan desarrollarse en el entorno laboral mediante la identificación, evaluación y análisis de los riesgos. En nuestro país la entidad que regula y controla la seguridad de los trabajadores es la Dirección de Seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión Integral del Ministerio del Trabajo determina que “los riesgos del trabajo son de cuenta del empleador”[26]. La Constitución establece en el artículo 33 que toda persona tiene como derecho económico y deber social al trabajo, además de considerarlo como una fuente de realización personal y base económica, donde el Estado garantizara a los trabajadores el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa con remuneraciones y retribuciones justas en base a un desempeño saludable y libremente acogido. Y en el artículo 326, numeral 5 que “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”[27].

En base al Acuerdo Ministerial 82 del año 2017 en el artículo 9 establece que “Todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10

trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos que se establecen por parte de la Autoridad Laboral, donde se implementa acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el entorno laboral”[28].

El Decreto Ejecutivo 2393 establece en el artículo 11 debido a las obligaciones de los empleadores numeral 9 que se debe “Instruir sobre los riesgos presentes en los puestos de trabajo, además de cómo deben ser prevenidos a todo el personal que ingrese o se encuentre en la empresa”[29].

En base al Acuerdo Ministerial 174 del año 2008 establece que los riesgos psicosociales tienen relación con la forma de organización y control del proceso de trabajo, que puede involucrar la automatización, monotonía, inestabilidad del trabajo, extensión de la jornada laboral, turnos rotativos, trabajo nocturno, nivel de remuneraciones, tipo de remuneraciones y relaciones interpersonales[30]. Donde el Consejo Directivo 513 establece que en el artículo 9 que los factores de riesgo psicosocial representan un riesgo de enfermedad profesional u ocupacional que producen efectos[31].

### **1.3.1 Conceptos preliminares**

#### **El trabajo**

Se define como el conjunto de actividades que se realizan de manera coherente ya sea sobre bienes materiales o inmateriales con el uso de herramientas. Según la etimología actual el trabajo es una noción de esfuerzo, una actividad física que genera fatiga[32].

#### **Condiciones de trabajo**

Se define como las características materiales, ecológicas, económicas, políticas, organizacionales que puedan presentarse en el trabajo tanto en la organización y orden, que tengan influencia relevante en la generación de riesgos que afectan a la integridad del trabajador[33], [34].

Las condiciones laborales se dividen en factores: ambientales se refiere a la satisfacción laboral, riesgos laborales y cargas de trabajo; ergonómicas se refiere al



sitio de trabajo en el desempeño de sus actividades; y económico referente a la remuneración[34]

### **Contenido y organización del trabajo**

El contenido de trabajo se refiere al conjunto de actividades que se desarrolla el trabajador para satisfacer necesidades y expectativas permitiendo el desarrollo psicológico. En el cual se puede medir por la variedad y coherencia de tareas, donde se pueden encontrar tareas monótonas o repetitiva, y la importancia de la tarea en el trabajo[35].

La organización del trabajo se define como la coordinación de medios de producción que establece las actividades de desarrollar los objetivos de la empresa en base a seis variables: el tamaño de la fuerza del trabajo, el objeto de trabajo, los medios de trabajo, división del trabajo, control del trabajo y las relaciones institución y social[36].

### **Salud**

Se define a la salud como el estado completo de bienestar físico, mental y social, no solamente a la ausencia de afecciones o enfermedades [37].

### **Riesgo**

Se define como la medida de la presencia de características o factores que aumenta la posibilidad de condiciones adversas o que acontezca un acontecimiento no deseado [38], por lo cual es necesario identificarlo, evaluarlo y tomar medidas respecto a este.

#### **1.3.2 Factores de riesgo**

Se trata de cualquier característica o circunstancia detectable de un individuo o grupo de individuos asociada a la probabilidad de exposición a enfermedades o situaciones fatales, cada característica se asocia con un cierto daño a la salud [39], [40].

### **Clasificación de riesgos**

Se clasifican en base al entorno en que se desarrollan como se muestra a continuación:

- **Riesgos Físicos**

Se definen mediante las propiedades físicas del cuerpo que actúan sobre el organismo del cuerpo que pueden producir efectos de acuerdo con su intensidad y tiempo de exposición. Estos son: ruido, radiaciones, iluminación, temperatura, electricidad, ventilación y vibración[41].

- **Riesgos Químicos**

Se trata de todas las sustancias orgánicas e inorgánicas, naturales o sintéticas como son: polvos minerales, polvos, humos metálicos, aerosol, nieblas, vapores y líquidos propios del proceso de acuerdo con la probabilidad de afectar la salud del trabajador que pueden clasificarse con la forma de presentarse y sus efectos. Se debe tener en cuenta las vías de entrada al organismo, efectos de la exposición al riesgo y medidas preventivas[41]

- **Riesgos Mecánicos**

Asociados con la maquinaria, herramientas, instalaciones y materiales del trabajo asociados con los accidentes de trabajo, que derivan en peligro de aplastamiento, cizallamiento, corte o seccionamiento, enganche, arrastre o atrapamiento, impacto, perforación o punzonamiento, fricción o abrasión y proyección de fluido[41].

- **Riesgos Biológicos**

Dada por contaminantes biológicos presentes en el lugar de trabajo que permiten la presencia de afecciones en trabajadores de acuerdo con su intensidad y tiempo de exposición con un proceso alérgico o tóxico. Se pueden presentar por medio de: virus, bacterias, protozoos, hongos y parásitos[42].

- **Riesgos Ergonómicos**

La probabilidad de desarrollar un trastorno musculoesquelético relacionado con el puesto de trabajo y la intensidad de las actividades físicas con movimientos, posturas que pueden provocar afecciones a la salud, dependiendo de las características físicas de la tarea, modalidades y medidas preventivas[41].

## - Riesgos Psicosociales

Se relaciona con el diseño, organización y gestión del entorno laboral y trabajo. Esto provoca problemas cognitivos, emocionales y conductuales en la salud con afecciones físicas y mentales de acuerdo con las actividades laborales[41].

### 1.3.3 Evaluación de riesgos laborales

Permite establecer la magnitud de los riesgos presentes en el entorno laboral, donde de acuerdo con los resultados obtenidos pueden tomarse medidas preventivas o correctivas. En la Figura 1, se muestra la metodología que se desarrolla en la implementación de la Evaluación de Riesgos Laborales[43].

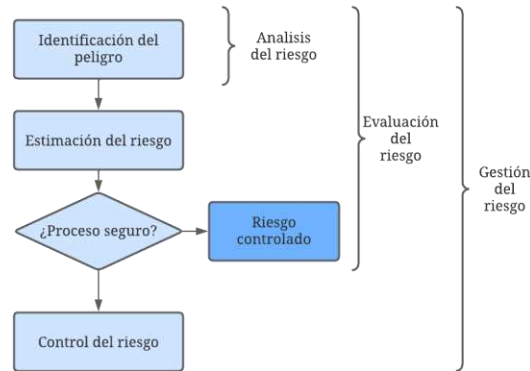


Figura 1. Evaluación de Riesgos Laborales[43].

## Diseño del método

### 1. Identificación del peligro

Parte de las interrogantes (¿Existe una fuente de daño?, ¿Qué o quién puede ser dañado? y ¿Cómo puede ocurrir?) que permite categorizar al riesgo como físico, mecánico, psicosocial, biológico o químico[43].

### 2. Estimación del riesgo

En este punto se necesita de dos criterios importantes como son la severidad del daño y la probabilidad de que ocurra el riesgo. La severidad del daño se refiere al impacto que el peligro tendrá sobre el trabajador y la probabilidad se refiere a la

posibilidad de que ocurra el peligro en el entorno laboral, en la tabla 1, podemos observar los niveles de riesgo de acuerdo con la estimación[43].

Tabla 1. Estimación del riesgo de la Evaluación de Riesgos Laborales[43].

		Consecuencias		
		Ligeramente Dañino (LD)	Dañino (D)	Extremadamente Dañino (ED)
Probabilidad	Baja B	Riesgo Trivial <b>TV</b>	Riesgo Tolerable <b>TOL</b>	Riesgo Moderado <b>MOD</b>
	Media M	Riesgo Tolerable <b>TOL</b>	Riesgo Moderado <b>MOD</b>	Riesgo Importante <b>IMP</b>
	Alta A	Riesgo Moderado <b>MOD</b>	Riesgo Importante <b>IMP</b>	Riesgo Intolerable <b>INT</b>

### 3. Valoración de riesgos

Los niveles de riesgo sirven como indicadores referentes a los controles actuales o que se deben implementarse, y el plazo en el que se deben realizar donde estos parámetros son proporcionales al nivel de riesgo[43].

Tabla 2. Valoración de riesgos[43].

Nivel de riesgo	Acción y tiempo de implementación
Trivial (TV)	No es necesario una acción.
Tolerante (TOL)	No requiere acciones preventivas, donde se consideran soluciones rentables que no representen un gasto económico alto. Se debe mantener controles para mantener el nivel de riesgo.
Moderado (MOD)	Se deben tomar acciones para reducir el riesgo con un presupuesto adecuado, en un plazo determinado.
Importante (IMP)	Las tareas deben suspenderse hasta que se tomen medidas inmediatas para el control del riesgo, destinando recursos considerables para lograrlo.
Intolerable (INT)	No debe continuar con la tarea hasta que el riesgo se disminuya, en caso de que la reducción del riesgo no es posible, la tarea debe eliminarse del proceso.

### **1.3.4 Factores de riesgo psicosociales**

Abarca la percepción experiencias del trabajador del medio extralaboral e intralaboral en diferentes aspectos que provocan daño a la salud tanto física como mental, con características propias que dificultan su identificación, evaluación y control. Donde se debe tomar en cuenta el espacio y tiempo[44].

#### **Proceso de evaluación**

La evaluación de riesgos permite establecer la fiabilidad de los sistemas, subsistemas y los componentes, permitiendo tomar medidas ante posibles sucesos no deseados[45], se trata de una evaluación inicial que establece la magnitud de los riesgos, los trabajadores expuestos y elementos peligrosos[17]. Estableciendo una estimación de la magnitud de aquellos riesgos que no se han evitado, recolectando información para proceder a su evaluación y toma de decisiones respecto a la necesidad del riesgo[46].

#### **Identificación de los riesgos**

Se identifica las situaciones anómalas o circunstancias que expongan a los trabajadores, la cual debe ser precisa, transparente y especifica en relación con las actividades. Parte desde la identificación del puesto de trabajo, los riesgos existentes y la relación de los trabajadores expuestos[41].

#### **Estimación de riesgos**

Se estima los riesgos a partir de cada peligro identificado previamente de acuerdo con su severidad del daño y la probabilidad de que ocurra el daño en el entorno laboral[47].

#### **Evaluación de riesgos**

La evaluación permite medir los riesgos en intensidad respecto al trabajador para poder comparar los resultados con medidas referenciales establecido por normativas[48].

#### **Adopción de medidas**

Una vez evaluado los riesgos y logrado estimar los riesgos se pueden establecer medidas de control o prevención respecto a los factores de riesgo psicosocial para precautelar el bienestar de los trabajadores. En la tabla 3, se muestran las técnicas que

se pueden implementar en la evaluación de riesgos psicosociales en base a los objetivos que se busca en el estudio[48].

Tabla 3. Técnicas para la evaluación de los factores psicosociales dependiendo del objetivo[48].

<b>Técnicas que podrían utilizarse en la evaluación de los factores psicosociales</b>			
<b>Hechos</b>	<b>Opiniones</b>	<b>Actitudes</b>	<b>Comportamiento del grupo</b>
Observación	Encuestas	Entrevistas	Técnicas de grupo
Encuestas	Escalas	Escalas	Observación
Entrevistas	Entrevistas		

### 1.3.5 Metodologías de evaluación para riesgos psicosociales

Se han creado diferentes instrumentos de evaluación a partir de la complementación de modelos que aplican al desarrollo de mecanismos que producen estrés y tensión psíquica asociada al trabajo con el fin de identificar los factores psicosociales[49].

#### - **Método de evaluación de Factores Psicosociales FPSICO**

La metodología INSHT basado en una conceptualización de los factores psicosociales y las contribuciones de las teorías sobre el estrés y la motivación laboral; la idea de que los factores psicosociales afectan no solo a las personas sino también a las organizaciones; existiendo variabilidad individual en los efectos psicosociales y condiciones. Con un enfoque preventivo que identifica los factores de riesgo comunes, como aspectos del trabajo que suponen una amenaza para la mayoría de las personas y situaciones laborales, priorizando que las tareas se diseñen correctamente y se realicen en las condiciones adecuadas para evitar efectos negativos en la salud de las personas y, en consecuencia, en la empresa[50].

#### - **Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ – ISTAS 21)**

Se trata de un cuestionario individual y anónimo que permite identificar y medir las condiciones de trabajo que pueden presentar un riesgo en la salud y bienestar de los trabajadores. Basado en el modelo conceptual sobre la demanda – control – apoyo social con 21 dimensiones sustentadas científicamente que afectan a la salud, dado por metodología cualitativa en los grupos de trabajo y cuantitativa por la tabulación del cuestionario[51].

- **Cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales**

Establecido por el Ministerio de Trabajo como metodología de evaluación no obligatoria, evalúa los factores de riesgo psicosocial que pueden tener alguna repercusión en la salud de los trabajadores, esto permite obtener un diagnóstico inicial desde la perspectiva psicosocial como punto de partida para evaluaciones de manera más específica. Compuesto por 58 ítems agrupados en 8 dimensiones además de contar con una sección de comentarios u observaciones como retroalimentación en la aplicación del cuestionario, permitiendo reconocer al riesgo como alto, medio o bajo[52].

- **Guía de identificación de los factores psicosociales laborales IMSS – 1986**

Se trata de una lista agrupada en cuatro áreas: los dependientes de la tarea misma, los relacionados con el sistema de trabajo, los dependientes de interacción social y los relacionados con la organización, consta por tres valoraciones la primera por el trabajador realizada en el mayor tiempo de la jornada laboral, la segunda por el observador que registra la existencia del agente del puesto de trabajo y la tercera por el trabajador y observador calificando el grado de coincidencia de sus resultados. Se considera tres niveles de identificación: alto, medio y bajo[53].

- **Cuestionario de condiciones de trabajo**

Herramienta de evaluación auto aplicable que puede administrarse individual o colectivamente que permite evaluar componentes centrales en las dimensiones psicosocial, subjetiva y las condiciones de trabajo, contiene seis escalas que se agrupan por pares, evaluando las condiciones de trabajo concreto, específico y determinado al entorno[54].

- **Evaluación y Gestión de Factores Psicosociales en Pequeñas Empresas**

Se trata de una herramienta de uso libre que permite la evaluación y gestión de los riesgos psicosociales dirigido a empresas microempresas, o pequeñas empresas de hasta 25 trabajadores, centrándose en los factores psicosociales más genéricos permitiendo establecer medidas concretas de modificación de las condiciones de trabajo dado de la manera más simple posible de aplicación[55].

### 1.3.6 Descripción de las metodologías a utilizar

#### - Cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales

Establecido por el Ministerio de Trabajo de nuestro país como una herramienta que permita la evaluación de los riesgos psicosociales dirigido a empresas con más de 10 trabajadores que permite establecer la situación inicial de los riesgos psicosociales en el área de estudio[52].

#### Diseño del cuestionario

Este se encuentra diseñado de manera concreta y fácil de entender como se muestra en la tabla 4, con opciones de respuestas en la escala Likert determinando como opciones de respuesta:

Tabla 4. Opciones de respuesta[52].

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

Donde con las opciones de respuestas se puede calificar a los ítems correspondientes a cada dimensión que se encuentran conformados como se muestra en la tabla 5, el cuestionario consta de 58 preguntas agrupados en 8 dimensiones establecido en base al análisis de participantes de las mesas técnicas estas son:

Tabla 5. Dimensiones del cuestionario[52].

Dimensión	# Ítem	Definición
Carga y ritmo de trabajo	1, 2, 3, 4	Aquellos requerimientos mentales y físicos que se someten los empleados de acuerdo con las especificaciones de la tarea.
Desarrollo de competencias	5, 6, 7, 8	Posibilidad de desarrollar las competencias en el entorno laboral dependiendo de las demandas del trabajo.



Dimensión		# Ítem	Definición
Liderazgo		9, 10, 11, 12, 13, 14	Capacidad individual para la dirección, coordinación, motivación, influencia en las personas para el logro de objetivos.
Margen de acción y control		15, 16, 17, 18	Medida de participación individual en la toma de decisiones en el desarrollo de sus actividades.
Organización del trabajo		19, 20, 21, 22, 23, 24	Considera lo referente a la forma de comunicación, la tecnología, la modalidad de distribución y designación del trabajo.
Recuperación		25, 26, 27, 28, 29	Lapso que se asigna al descanso o recuperación de energía después de realizar algún esfuerzo mental o físico relacionado con las actividades.
Soporte y apoyo		30, 31, 32, 33, 34	Se relaciona a todas las actividades o recursos que se emplean por parte de compañeros de trabajo o un superior para la resolución de problemas en el entorno laboral o extralaboral.
Otros puntos importantes	Acoso discriminatorio	35, 38, 53, 56	Actos de exclusión o preferencia, o trato desigual dependiendo de características propias del individuo o condiciones como el estado de salud, preferencia sexual o ideología, por lo cual se impida el derecho individual o colectivo en el entorno laboral.
	Acoso laboral	41, 50	De manera psicológica que se puede interpretar como hostigamiento intencional, de manera repetitiva y focalizada hacia un individuo o grupo de trabajadores con acciones crueles con el fin de humillar o desestabilizar.

Dimensión	# Ítem	Definición
Acoso sexual	43, 48	Intimidación en el entorno laboral mediante insinuaciones sexuales afectando al trabajador de manera física, psicológica y moral.
Adicción al trabajo	36, 45, 51, 55, 57	El trabajador presenta dificultades para desconectarse del trabajo y desea asumir más responsabilidades, lo que puede generar riesgos psicosociales. Una característica que distingue a los adictos al trabajo de otras adicciones es que el exceso de trabajo se celebra y se recompensa, pero esto rara vez ocurre con otras adicciones.
Condiciones del trabajo	40, 47	Se trata de las condiciones de riesgo que pueden afectar a los trabajadores de manera negativa.
Doble presencia	46, 49	Demandas conflictivas dadas por el entorno laboral y el entorno social - familiar.
Estabilidad laboral y emocional	37, 39, 42, 52, 54	Inestabilidad laboral, desconformidad con la situación actual del trabajo.
Salud auto percibida	44, 58	Percepción individual de la salud con relación a la situación laboral.

### Nivel de riesgo

En la Tabla 6, se muestra los niveles de riesgo de manera general establecida por la sumatoria de cada una de las dimensiones, clasificando al riesgo como: alto, medio o bajo.

Tabla 6. Niveles de riesgo[52].

Nivel de riesgo	Calificación	Descripción
Alto	58 a 116	Se considera el riesgo potencialmente alto en relación con la seguridad y salud de los trabajadores, es decir, que los niveles de riesgo son intolerables generando efectos nocivos en la integridad del trabajador. Donde se deben aplicar medidas de prevención de manera continua para evitar el incremento de la probabilidad y frecuencia.
Medio	117 a 174	Se considera el riesgo potencialmente moderado en relación de la seguridad y salud de los trabajadores a mediano plazo, causando efectos nocivos en la integridad física y la presencia de enfermedades ocupacionales. Si no se aplican las medidas de prevención de manera continua, donde los efectos se producen con mayor probabilidad.
Bajo	175 a 232	Se considera el riesgo de impacto mínimo sobre la seguridad y salud de los trabajadores a corto plazo con efectos nocivos. Donde los efectos pueden ser evitados a través de seguimiento periódico donde las acciones se enfocarán en garantizar que el riesgo se mantenga bajo.

- **Método para la evaluación y gestión de factores psicosociales en pequeñas empresas**

El método para la evaluación y gestión de factores psicosociales en pequeñas empresas esta desarrollado en base de metodologías previamente establecidas por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud que está dirigido a empresas de cualquier sector de hasta 25 trabajadores, permite su aplicación libre y gratuita en la cual se evalúan los riesgos generales con el fin de establecer medidas de prevención y corrección en las condiciones del trabajo dependiendo del resultado, cabe destacar que la aplicación de la metodología evalúa las condiciones de trabajo, donde esta pueda ser realizado por el investigador, el técnico de seguridad o por el trabajador[55].

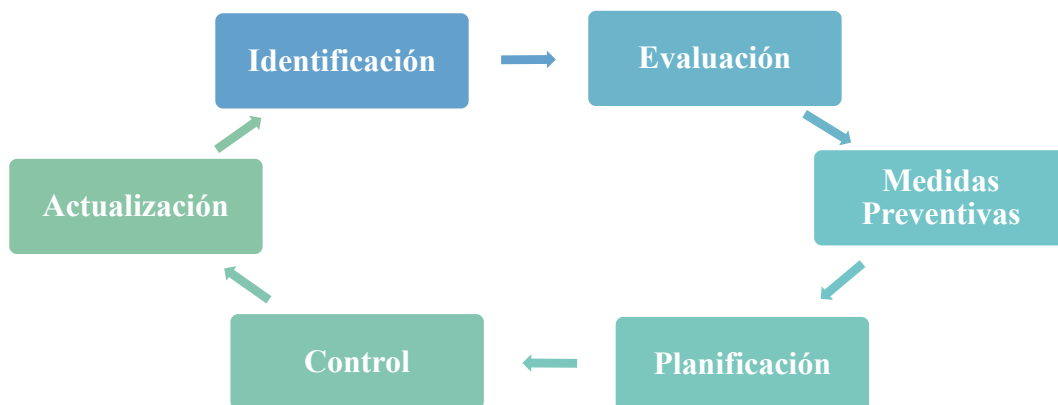


Figura 2. Diseño del método[55].

### Diseño del método

Organizado mediante fichas donde cada una abarca un factor psicosocial, donde se describe el objetivo preventivo, definición, importancia preventiva, plantilla de evaluación, aspectos a considerar, plantilla de planificación y seguimiento y medidas preventivas genéricas. El método está diseñado en base a los factores que se evalúan de manera obligatoria y aquellos que se consideran si se encuentran presentes en la investigación, a continuación, en la tabla 7, se muestran los Factores de evaluación que se encuentran presentes en el Método de Evaluación.

Tabla 7. Factores de evaluación del Método[55].

Factor	Parámetro de evaluación	Contiene
Factores Comunes	Se evalúan de manera obligatoria.	Contenido de Trabajo
		Carga de Trabajo
		Tiempo de Trabajo
		Autonomía
		Definición de rol
		Relaciones interpersonales
Factores Específicos	Se evalúan si se encuentran presentes en la investigación.	Trabajo a Turnos/Nocturno
		Trato con Personas
		Demandas Emocionales
		Ritmo de Trabajo

El método parte por la identificación de los factores específicos, el cual cuenta con dos opciones de respuesta “Sí” y “No”, al seleccionar “Sí” se identifica como una unidad de análisis, a continuación, en la tabla 8, se muestra estos factores de manera más concreta.

Tabla 8. Factores específicos del método[55].

Factor	Descripción	Consecuencias
Trabajo a turnos / Nocturno	<i>Trabajo a turnos</i> en horarios diferentes de un mismo periodo según un patrón de rotación.	Alteración del ciclo circadiano, fatiga, problemas de conciliación de sueño, trastornos del sueño, envejecimiento prematuro, alteraciones físicas, accidentes.
	<i>Trabajo nocturno</i> desarrollado en la noche.	
Trato con personas (violencia externa)	El trato con personas debe tratarse de una experiencia positiva y satisfactoria, aunque puede presentarse acciones violentas donde sus casos pueden ser: acciones con ánimo de robo, violencia ejercida por el cliente por estado emocional, frustración o insatisfacción, trabajo al público, en solitario o en lugares apartados	Actos violentos, atracos, robos, agresiones, estrés.
Demandas emocionales	Dependiendo del puesto de trabajo se debe considerar ciertas exigencias emocionales determinada por el cliente o el puesto de trabajo. Donde el trabajador debe presentar una imagen segura y agradable.	Síndrome de Burnout, fatiga emocional, estrés.

Factor	Descripción	Consecuencias
Ritmo de trabajo	Cada empresa maneja un ritmo de trabajo de acuerdo con el requerimiento del cliente, donde se fijan parámetros de productividad en función al puesto de trabajo, se relaciona con el tiempo estándar de ejecución de la tarea.	Estrés fatiga, trastornos musculoesqueléticos, accidentes.

Una vez identificado los Factores Específicos se procede a la evaluación de los Factores Comunes que se evalúan de manera obligatoria donde las fichas de evaluación constan con las opciones de respuesta (“Sí”, “No” y “NP”) y el parámetro de “Por qué no se cumple”. En caso de que se opta por la opción de respuesta “No” el trabajador se encuentra en una situación de riesgo, en caso de optar por “Sí” el trabajador no se encuentra expuesto al riesgo y en caso de elegir “NP” se considera que el riesgo no aplica en el puesto de trabajo. En la tabla 9, se muestra los factores comunes establecidos en el Método de evaluación.

Tabla 9. Factores comunes en el método[55].

Factor	Descripción	Consecuencias
Contenido de trabajo	Se refiere a la variedad de la tarea, la posibilidad del desarrollo y uso de sus conocimientos y habilidades.	Estrés, Síndrome de Burnout
Carga de trabajo	Se refiere al nivel de requerimientos necesarios para realizar la tarea, es decir qué se debe hacer, cuánto tiempo me tomara hacerlo y en qué tiempo debo realizarlo.	Estrés, fatiga, accidentes, problemas de conciliación, (TME), Patologías no traumáticas (PNT)
Tiempo de trabajo	Se refiere a la dimensión temporal tanto como la jornada laboral, descansos, días laborables y horarios de trabajo.	Estrés, fatiga, accidentes, TME, PNT, problemas de conciliación

Factor	Descripción	Consecuencias
Autonomía	Se refiere a la posibilidad de que el trabajador participe en la toma de decisiones referentes a su rol en la trabajo.	Estrés
Definición de rol	Se refiere a las tareas, procedimientos, obligaciones y responsabilidades del puesto de trabajo.	Estrés, conflictos, violencia
Relaciones interpersonales	Se refiere a las relaciones que se entabla en el ambiente laboral con fines profesionales.	Estrés, violencia, acoso, discriminación

### 1.3.7 Plan de riesgos

Se trata del conjunto de medidas correctivas y preventivas de manera jerárquica. Este debe realizarse de manera obligatoria, real y accesible que debe desarrollarse en las siguientes fases[56]:

- Primera fase: se consolida la información disponible relacionada con los objetivos planteados, teniendo en cuenta la descripción de los riesgos generales en el ambiente laboral[56].
- Segunda Fase – Aplicación: una vez establecido el plan este debe aplicarse en base al cronograma establecido. Con controles previos al programa diseñado, además se procede con la aplicación de evaluaciones y estimaciones del riesgo[56].
- Tercera Fase – Mantenimiento: Son todas las actividades que se realizan para actualizar, modificar, controlar y mejorar las actividades del plan[56].

La gestión de las medidas preventivas se divide en tres dependiendo de su nivel de intervención y los cambios que ejecutan en el entorno laboral[57].

- Intervención primaria: medidas correctivas que reducen el riesgo ya sea modificando o eliminando el riesgo en el entorno laboral desde la organización de la empresa[57].

- Intervención secundaria: se trata de intervenir mediante el trabajador con capacitaciones en caso de riesgos, potenciando los recursos físicos y psicológicos para el control de emociones y a su alrededor[57].
- Intervención terciaria: se trata cuando el riesgo a afectado al trabajador de manera directa, donde se aplica medidas correctivas al trabajador(es) afectado(s) con la finalidad de que este se reintegra a los labores en un puesto seguro y saludable[57].

### 1.3.8 Efectos de los riesgos psicosociales

Las consecuencias de los riesgos psicosociales afectan a los trabajadores, al entorno laboral, a la empresa y a las personas que rodean al trabajador. Donde esta situación empeora a medida que el ambiente es más desfavorable, a continuación, en la tabla 10, se muestra las consecuencias que puedan darse en el ambiente.

Tabla 10. Consecuencias de los riesgos psicosociales dependiendo del entorno[56].

Entorno	Parámetro	Consecuencia
Directas en el empleado	Salud física	Padecimientos y enfermedades nerviosos
		Padecimientos y enfermedades cardiovasculares
		Alteraciones gastrointestinales
		Afecciones cutáneas
		Somatizaciones
	Salud mental	Alteraciones de conducta
		Alteraciones de la capacidad cognitiva
		Alteraciones emocionales
Relacionales	Inadaptación en relación con el entorno	Susceptibilidad a la crítica
		Aislamiento
		Desconfianza
		Evasión social
		Hostilidad
		Actitud pesimista
		Problemas familiares, laboral y personal



Entorno	Parámetro	Consecuencia
	Problemas interpersonales	Deterioro de relaciones
Para la empresa	Disminución	Rendimiento de los empleados
		Calidad del ambiente de trabajo
	Incremento	Del índice de siniestrabilidad
		Consecuencias económicas, sociales y organizativas
		Coste a medio y largo plazo
Para la sociedad	Conducta de individuo	Individuos poco integrados, desarrollados y saludables
	Seguridad Social	Aumento de costes por atención médica

A continuación, se muestra los efectos más comunes ocasionados por los factores de riesgo psicosocial en el ambiente laboral que afectan directamente al trabajador.

- **Estrés**

Se define como la respuesta no determinada del cuerpo hacia cualquier demanda externa. La reacción del organismo ante cualquier demanda es la preparación para el enfrentamiento o escape compuesta de agentes estresantes y estresores dadas por las circunstancias del entorno[58], [59].

Se origina por estímulos físicos y sociales que obligan a las personas al cumplimiento de sus actividades con el tiempo inadecuado para el cumplimiento, teniendo un desequilibrio en factores ambientales y recursos[58].

- **Insatisfacción Laboral**

Se define como la respuesta negativa del trabajador al desempeño de las actividades [60], dada por distintos motivos como la relación intralaboral, remuneración económica, tiempo de trabajo, ausencia de comunicación tomando en cuenta las condiciones del ambiente, organización del entorno laboral[61].

- **Actuaciones hostiles continuadas**

Presencia de síntomas psicopáticos y reacciones anormales en el entorno laboral, adoptando el termino de mobbing cuando un individuo o grupo de individuos establecen un acoso psicológico extremo de forma sistemático durante un lapso en compañeros de trabajo[61]

- **Agotamiento psíquico**

Denominado el síndrome de burnout dada por la cronificación del estrés laboral, presentando un agotamiento físico y mental que puede llegar a producir afecciones tanto físicas como mentales y en su entorno social, influenciando al trabajador con el pensamiento de no poder lograr su objetivo[61].

en su entorno laboral, donde la elección del método a elegir dependerá de la necesidad:

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo general**

Analizar los riesgos psicosociales en los trabajadores del área de centro de contacto de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Identificar la situación laboral actual y los factores de riesgos psicosociales presentes en el área de centro de contacto a los que se encuentran sujetos los trabajadores.
- Evaluar los riesgos psicosociales a los que se exponen los trabajadores mediante métodos de evaluación.
- Proponer un plan de control o prevención en base a los resultados obtenidos que permitan la mitigación de los riesgos psicosociales.









## CAPÍTULO II

### METODOLOGÍA

#### 2.1 Materiales

En la Tabla 11, que se muestra a continuación se presenta los materiales utilizados para la presente investigación:

Tabla 11. Materiales.

Material	Detalle	Ilustración
Microsoft Word	Software procesador de textos utilizado en la elaboración del informe.	
Microsoft Excel	Procesador de datos para la tabulación de los datos obtenidos en el desarrollo de las metodologías de investigación.	
Lucid chart	Software online que permite el desarrollo de diagramas.	
Laptop	Equipo utilizado para el desarrollo del proyecto de investigación.	
Celular	Dispositivo utilizado para la toma de fotografías y grabación de entrevista realizada al jefe de área.	
Internet	Herramienta empleada en la búsqueda de información.	
Cuaderno	Herramienta utilizada en la redacción de apuntes e información.	
Mendeley	Gestor de referencias bibliográficas utilizado en la redacción del informe final.	

## 2.2. Métodos

### 2.2.1. Modalidad de investigación

El proyecto de investigación se fundamenta en las siguientes modalidades de investigación:

#### **Investigación bibliográfica – documental**

Se desarrolló con el objetivo de recopilar información referente a los factores psicosociales presentes en el entorno laboral de bases de datos indexados para obtener datos confiables incluyendo recursos como: libros, revistas, artículos de periódicos, tesis, papers e informes.

Se realizó la revisión sistemática a base de la metodología prisma para la documentación de manera transparente permitiendo alcanzar de manera rápida los objetivos establecidos en base al tema de investigación desarrollándose en cuatro pasos que se muestra a continuación [1].

#### **Preguntas de investigación**

Se planteó 3 preguntas de investigación que permiten abordar de manera más profunda el tema de investigación con su respectiva motivación que indica como influye en el tema de investigación:

Tabla 12. Preguntas de investigación

Número	Pregunta de investigación (RQ)	Motivación
RQ1	¿Cuáles son las metodologías que se pueden emplear en la identificación y evaluación de los factores de riesgos psicosociales en las empresas públicas?	Desarrollo de metodologías de identificación y evaluación de los factores de riesgos psicosociales en las empresas públicas.
RQ2	¿Qué beneficios presenta la aplicación del estudio de riesgos psicosociales?	Identificar las ventajas dadas por la aplicación de estudios de riesgos psicosociales.

Número	Pregunta de investigación (RQ)	Motivación
RQ3	¿Cómo se desarrolla un plan de control que permitan la mitigación de los riesgos psicosociales?	Determinar los procedimientos necesarios para el desarrollo de un plan de control que permita la mitigación de riesgos psicosociales.

### Términos de búsqueda

Se desarrolló la búsqueda de documentos con los términos de búsqueda de información actualizada, en bases de datos confiables como son: Scopus, Francis and Tylor, Web of Science, y Springer Link, repositorios como se muestra a continuación:

Tabla 13. Términos de búsqueda.

# Búsqueda	Términos de búsqueda en Inglés	Términos de búsqueda en Español	Punto de vista
1	"Methodologies" & "Identification" & "Evaluation" & "Risks" & "Psychosocial" & "Companies" & "Public"	"Metodologías" & "identificación" & "Evaluación" & "Riegos" & "Psicosocial" & "Empresas" & "Publicas"	VP1
2	"Benefits" & "Application" & "Study" & "Risks" & "Psychosocial"	"Beneficios" & "Aplicación" & "Estudio" & "Riesgos" & "Psicosociales"	VP2
3	"Plan" & "Control" & "Prevention" & "Risks" & "Psychosocial"	"Plan" & "Control" & "Prevención" & "Riesgos" & "Psicosocial"	VP4

Se utilizó comandos especiales para realizar una búsqueda avanzada con las palabras claves en cada termino de búsqueda como son: "&", "AND", "NOT", "", "OR", "NOT". El proceso de aplicación de la metodología PRISMA se desarrolla mediante la aplicación de los siguientes pasos:

#### 1. Selección de documentos

En la selección de documentos se tomó en cuenta varios aspectos como son: los criterios de inclusión y exclusión que determinan la aceptación o rechazo de los

archivos encontrados por medio de búsquedas avanzadas excluyendo a aquellos que estén duplicados o no tengan relación con el tema, artículo sin veracidad o fundamentos, artículos que hayan sido publicados fuera del periodo establecido.

Tabla 14. Criterios de inclusión y exclusión.

Número	Inclusión	Exclusión
C1	Artículos afines a los estudios de riesgos psicosociales en las empresas públicas.	Artículos duplicados o Investigaciones realizadas en otras áreas que no sea la industrial.
C2	Artículos en inglés y español	Artículos sin veracidad o fundamentos
C3	Artículos relacionados con los identificación y evaluación de los riesgos psicosociales.	Artículos no relacionados al tema
C4	Artículos publicados en el periodo 2018 a 2022.	Artículos publicados fuera del periodo mencionado

A continuación, en la Figura 3, se muestra el proceso de selección de los datos recolectados en base a la búsqueda avanzada en base a la metodología PRISMA:

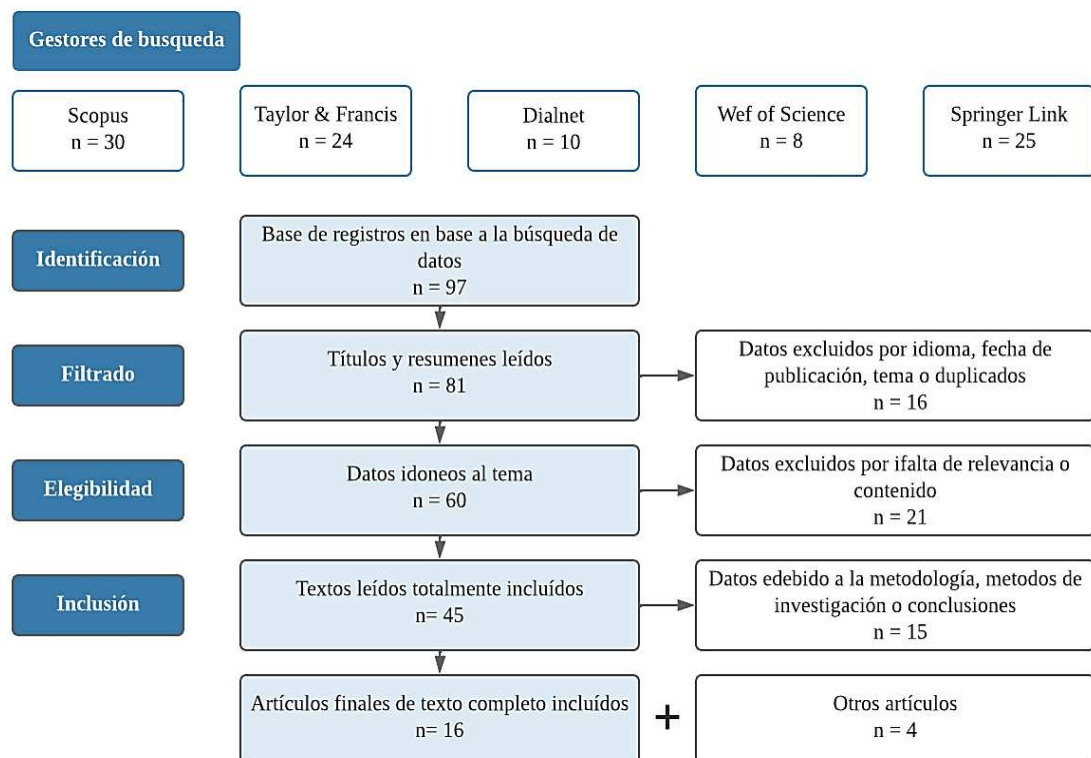


Figura 3. Selección de documentos.

### **Investigación aplicada**

Debido a que se aplicó diferentes metodologías para la identificación el “Cuestionario de Evaluación Psicosocial en Espacios Laborales” dispuesto por el Ministerio de Trabajo y evaluación “Evaluación y Gestión de Factores Psicosociales en Pequeñas Empresas” de los riesgos psicosociales en la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A.

### **Investigación de campo**

Debido a que la investigación se desarrolló en la Empresa Eléctrica Ambato S.A. en el área de contacto con visitas periódicas y el desarrollo de la metodología de evaluación a la población de estudio con la recopilación de datos fiables.

#### **2.2.2 Población y muestra**

El Área de Centro de Contacto cuenta con 14 trabajadores, en tanto, se consideró a todos los trabajadores como población del estudio como se muestra en la tabla 15.

Tabla 15. Población de estudio.

<b>Área</b>	<b>Cargo</b>	<b>Número de personas</b>
Centro integrado de clientes	Jefe de área	1
	Agentes	6
Call center	Jefe de área	1
	Agentes	6
<b>Total</b>		<b>14</b>

#### **2.2.3 Recolección de información**

En la recolección de información se utilizó herramientas como: observación directa, entrevista y cuestionarios.

##### **- Observación directa**

Se observó el entorno de trabajo donde se desarrollan las actividades del área como son las secciones del Centro Integrado de Atención al Cliente y el Call Center durante

su jornada laboral que permitió tener una visión general desde el punto de vista del investigador obteniendo datos cualitativos del entorno y desarrollo del trabajo.

- **Entrevista no estructurada**

Se realizó al Jefe área de Centro de contacto lo cual nos permitió obtener información detallada sobre el entorno de trabajo con criterios subjetivos donde se estableció una visión general sobre la situación actual del área teniendo en cuenta el método de trabajo y desarrollo de actividades [62].

- **Cuestionario**

Como método de evaluación se desarrolló instrumentos de evaluación de tipo cuestionario donde se tendrá en cuenta a los 14 trabajadores del área de Centro de Contacto de la Empresa Eléctrica Ambato Centro Norte S.A. lo que permitió identificar y evaluar los riesgos psicosociales.

- **Herramientas**

En el desarrollo del presente proyecto se utilizó las siguientes herramientas para el cumplimiento de los objetivos del proyecto de investigación que se presentan en las Tabla 16.

Tabla 16. Herramientas utilizadas en el cumplimiento de los objetivos.

Objetivo	Actividades	Técnica	Herramienta
Identificar la situación laboral actual y los factores de riesgos psicosociales presentes en el área de centro de contacto a los que se encuentran los sujetos los trabajadores.	1. Recolectar información de la empresa. 2. Establecer los procedimientos que se realizan en el área. 3. Identificar los riesgos existentes en la empresa. 4. Identificar los factores de riesgo psicosocial.	Observación directa	Fichas de información
			Fichas de procedimientos
		Entrevista	Formato de entrevista
			Grabadora
Evaluación	Matriz de identificación de riesgos.		
Cuestionario	Cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales establecida por el Ministerio de Trabajo del Ecuador.		



Objetivo	Actividades	Técnica	Herramienta
Evaluar los riesgos psicosociales a los que se exponen los trabajadores mediante métodos de evaluación.	5. Evaluar los riesgos psicosociales en todos los empleados del área. 6. Analizar los resultados mediante gráficas.	Cuestionario	Método para la evaluación y gestión de factores de riesgo psicosocial en pequeñas empresas.
Proponer un plan de control o prevención en base a los resultados obtenidos que permitan la mitigación de los riesgos psicosociales.	7. Establecer medidas preventivas en función de los resultados. 8. Informar la propuesta a la empresa.	Observación directa	Informe de propuesta del plan.

#### 2.2.4 Procesamiento y análisis de datos

En el procesamiento y análisis de los datos recopilados durante la investigación se utilizó herramientas que permitieron entender de una manera clara y concisa la evaluación y gestión de los riesgos psicosociales. Donde el procesamiento de datos se determinó de acuerdo con las siguientes actividades:

- Una vez recolectada la información de la empresa a través de la observación directa y la entrevista (Anexo 2) realizada al jefe de área donde se describe la situación laboral.
- Describir los procedimientos que se realizan en el área mediante fichas de procedimiento estableciendo los principales parámetros.
- Comunicar a los colaboradores del área el desarrollo de los cuestionarios, empezando por el Cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales del Ministerio de Trabajo del Ecuador (Anexo 6), para proceder con la

herramienta de tabulación del cuestionario para la interpretación de datos en base a la guía de aplicación previamente establecida por el Ministerio de Trabajo.

- Identificar el nivel de riesgo existente, para proceder con la aplicación del siguiente metodología el “Método para la evaluación y gestión de factores de riesgo psicosocial en pequeñas empresas” (Anexo 7) donde se desarrollará en conjunto con los colaboradores y se procederá a la interpretación de resultados.
- Establecer la propuesta de plan de control en base a las dimensiones con el fin de precautelar la exposición de riesgos en los colaboradores para asegurar un ambiente laboral seguro.

El desarrollo de los cuestionarios y entrevista se llevó a cabo en un mes con alrededor de 10 visitas a la empresa hasta que se obtuvo la información necesaria para obtener los resultados y realizar su interpretación, donde las visitas fueron previamente planificadas con el jefe de seguridad y los jefes de sección dependiendo de la disponibilidad de los trabajadores.

## CAPÍTULO III


### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1 Análisis y discusión de los resultados

##### 3.1.1 Información general de la empresa

En la Tabla 17, se presenta la información general de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A.

Tabla 17. Información general de la empresa.

Información General de la Empresa	
<b>Razón Social</b>	Empresa Eléctrica Ambato S.A.
<b>Descripción Institucional</b>	Fundada en 1959 administrada hasta la actualidad con 7 gerentes o presidentes ejecutivos, calificada como una empresa de Categoría A.
<b>Actividad Institucional</b>	Distribuye y comercializa el servicio de energía eléctrica y alumbrado público con parámetros de calidad y confiabilidad.
<b>Representante Legal</b>	Ing. Manuel Otorongo
Ubicación	
<b>Provincia</b>	Tungurahua
<b>Ciudad</b>	Ambato
<b>Dirección</b>	Av. 12 de Noviembre 11-29 y Espejo
Ubicación en el mapa	
	

## Reseña histórica

La Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. se funda el 2 de Julio de 1959 como entidad privada con finalidad pública de proporcionar servicio eléctrico. Su capital inicial fue de 97 millones, de los cuales 64 correspondían al Municipio donde los activos iniciales se sustentaron en la hidroeléctrica Miraflores de 1.400 kW activos desde 1914 proporcionando servicio a 6.000 clientes. En el año 2010 obtiene la certificación internacional ISO 9001:2008, para posteriormente en el año 2020 transferirse al Sistema de gestión de la calidad con la Norma ISO 9001:2015. Actualmente la EEASA brinda servicio a la zona central del país con 800 000 habitantes correspondientes a las provincias: Pastaza y Tungurahua, la parte sur de la provincia del Napo.

## Misión

Suministrar los servicios públicos de energía eléctrica y alumbrado público general a los usuarios dentro del área de concesión, en condiciones de calidad y seguridad con responsabilidad social y ambiental, promoviendo el desarrollo sostenible.

## Visión

Consolidarse al año 2025, como una empresa líder en el suministro de los servicios de energía eléctrica y alumbrado público general, en Latinoamérica, siendo un referente a nivel regional por sus resultados, a través de un modelo de gestión adecuado, con personal de experiencia y capacitado, adaptándose al desarrollo tecnológico con el uso eficiente de sus recursos. En la Tabla 18, se muestran las líneas estratégicas en las que se enfoca la visión de la empresa.

Tabla 18. Líneas estratégicas de la visión de la empresa[63].

Líneas Estratégicas	
<b>Cliente</b>	Referencia regional por sus resultados
<b>Procesos – Tecnología</b>	Modelo de gestión Adaptación del desarrollo tecnológico
<b>Financiero</b>	Eficiencia en la utilización de los recursos
<b>Talento Humano</b>	Personal capacitado y con experiencia

## Estructura Organizacional

En la figura 4, se muestra la estructura organizacional de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. que muestra la línea de autoridad con la tonalidad azul y la línea de asesoramiento dentro de la empresa, donde nuestro estudio se centra en el Departamento Comercial en clientes:

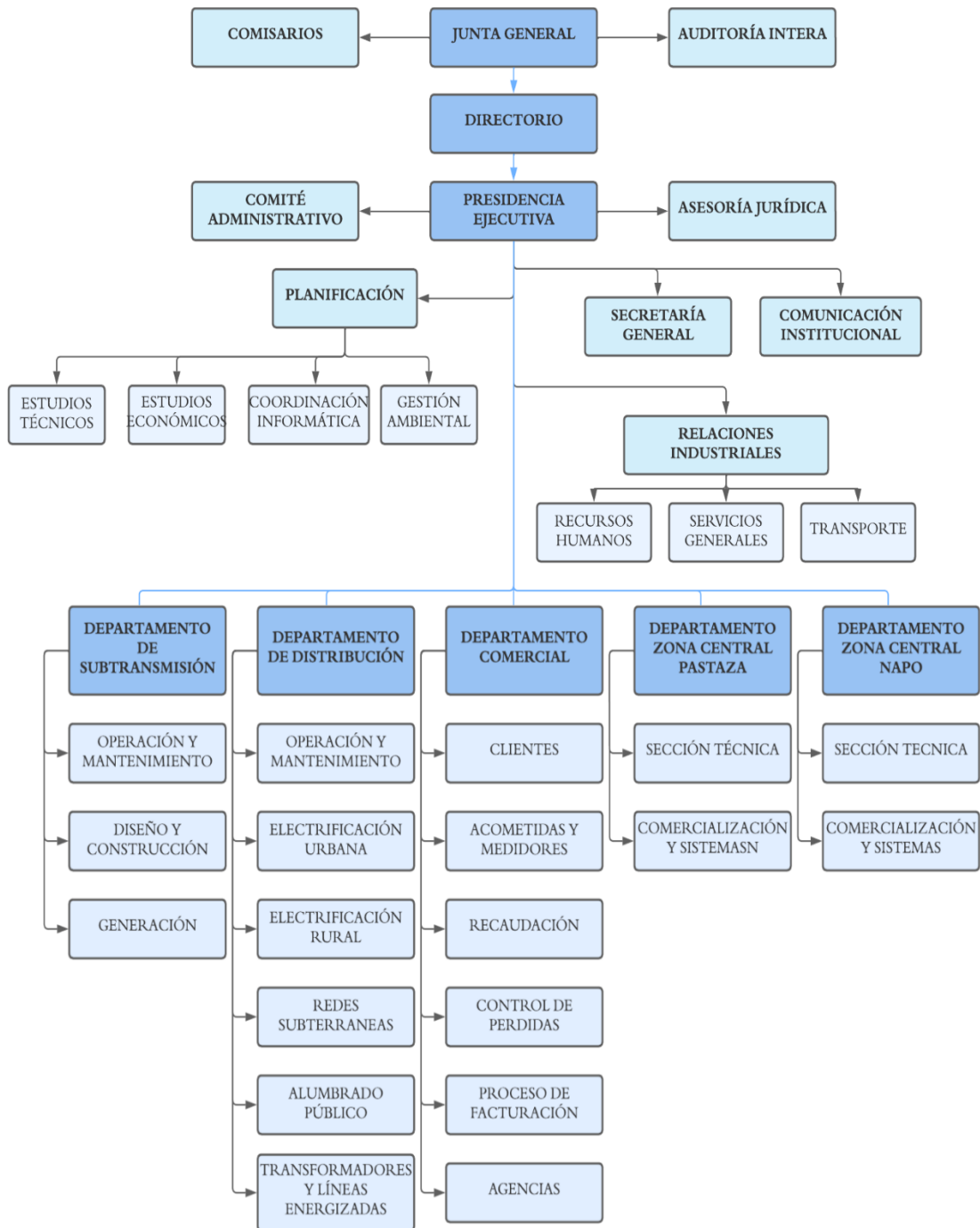


Figura 4. Organigrama estructural de la empresa[63].

### 3.1.2 Descripción de la población

La empresa cuenta con diferentes departamentos, áreas y secciones donde cada uno cumple determinadas funciones para el correcto funcionamiento de la empresa, en la tabla 19, se muestra de la descripción de la población del estudio:

Tabla 19. Descripción de la población.

Área	Sección	Puesto de trabajo	Función	Número de trabajadores
CENTRO DE CONTACTO	Call Center	Jefe	Coordinación de tareas y horarios para cada uno de los agentes.	1
		Agente	Reclamos técnicos y comerciales por medios: llamadas y redes sociales.	5
		Oficinista	Realiza actividades como el registro de reportes técnicos, comerciales o administrativos.	1
	Centro Integrado de Atención al Cliente	Jefe	Planificación para rotación de turnos, y sección de trabajo.	1
		Agente	Reclamos, solicitudes, peticiones y servicios técnicos y comerciales.	5
		Recaudador	Desarrolla actividades de recaudación y posee conocimiento sobre los procedimientos.	1
Total				14

### **3.1.3 Situación laboral inicial de la empresa**

A partir de la entrevista realizada al Jefe de la Sección 3 del Departamento Comercial (Anexo 2) que lleva 10 años ejerciendo este cargo se estableció la situación inicial, determinando como encargado de velar por la seguridad y bienestar de los trabajadores al Jefe de seguridad industrial. Se determinó que no ha existido capacitaciones previas sobre los factores de riesgos que pueden presentarse en el entorno laboral incluyendo estos a los riesgos psicosociales, en cuestión de la última evaluación de los riesgos se desarrolló en base a los puestos de trabajo hace dos años y se difundió con un reporte por medio de e – mail.

El área de Centro de Contacto desempeña procedimientos controlados por el sistema interno de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. donde se emite reportes mensuales de su desempeño mediante indicadores. Además, se evalúa a la empresa mediante auditorías internas para la actualización de la certificación ISO 9001 cada año. La organización de trabajo en el área es diferente dependiendo de la sección, en la sección de Call Center se maneja 2 turnos distintos para los agentes con horarios distintivos: el matutino que es a partir de las 6:00 am a las 14:00 pm y el vespertino de 14:00 pm a 10 pm; y en la sección de Centro Integrado de Atención al Cliente (CIAC) se maneja jornada única de 8:00 am a 18:00 pm, donde los agentes de Call Center manejan turnos rotativos. De manera general los agentes del área rotan entre las secciones cada 20 del mes con la finalidad de que mantengan los conocimientos de los procedimientos y puedan desempeñarse sin ningún problema.

### **3.1.4 Identificación de los procedimientos**


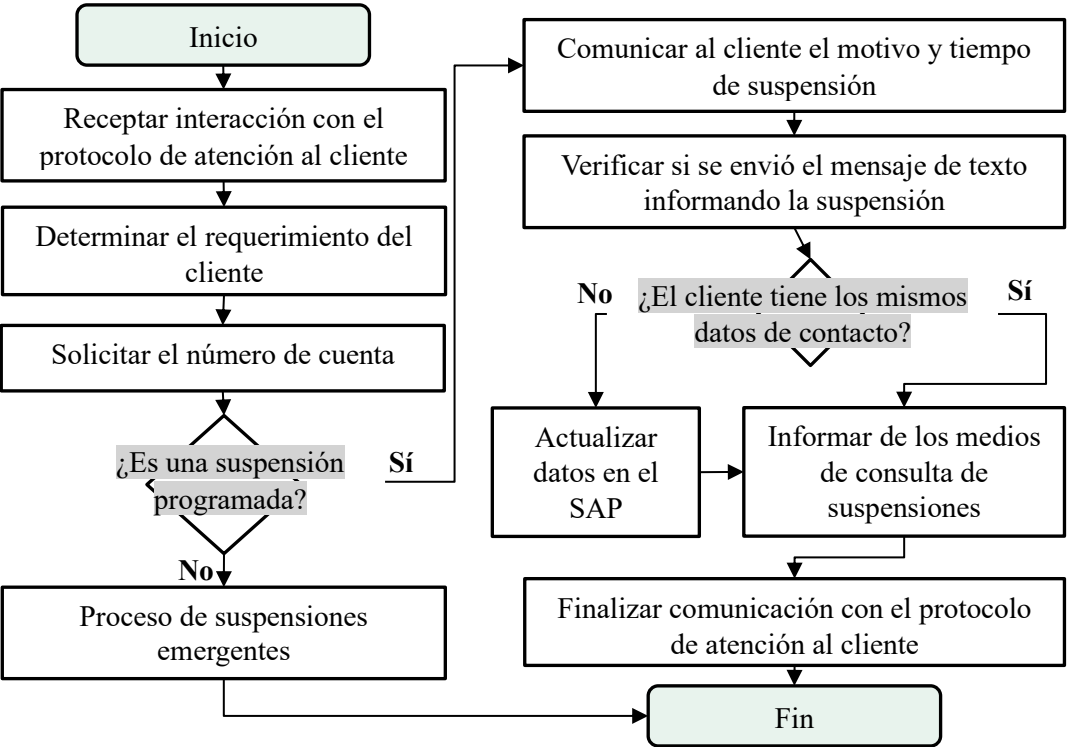
Teniendo en cuenta la información general del cliente se gestiona sus requerimientos y reclamos en base a su determinación los cuales pueden ser:

- Atención de requerimientos técnicos
- Atención de requerimientos comerciales
- Atención de requerimientos administrativos

Los requerimientos técnicos se hacen referencia a los procedimientos relacionado con la calidad del producto y servicio técnico de distribución, además de los reclamos por problemas en el Alumbrado Público General.

En la Tabla 20, se muestra el procedimiento de suspensiones programadas que debe llevar a cabo el agente para realizarlo.

Tabla 20. Ficha de procedimiento de suspensiones programadas.

		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
		<b>Código:</b>	CC-RT-SP-01
<b>Requerimiento:</b>		Técnico	
<b>Procedimiento:</b>		Suspensiones programadas	
Objetivo y alcance del procedimiento			
Informar y verificar las suspensiones programadas del servicio eléctrico en el sistema de acuerdo con el requerimiento del cliente.			
Entradas		Salidas	
Información general del cliente		Actualización de datos del cliente y notificación de suspensión programada al cliente	
Partes interesadas		Recursos	
Cliente Agente		Productos en procesamiento de datos “SAP”; ARCGIS.	
Controles			
Protocolo de atención al cliente			
Diagrama de flujo			
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; A[Receptar interacción con el protocolo de atención al cliente]     A --&gt; B[Determinar el requerimiento del cliente]     B --&gt; C[Solicitar el número de cuenta]     C --&gt; D{¿Es una suspensión programada?}     D -- No --&gt; E[Proceso de suspensiones emergentes]     D -- Sí --&gt; F[Comunicar al cliente el motivo y tiempo de suspensión]     F --&gt; G[Verificar si se envió el mensaje de texto informando la suspensión]     G --&gt; H{¿El cliente tiene los mismos datos de contacto?}     H -- No --&gt; I[Actualizar datos en el SAP]     H -- Sí --&gt; J[Informar de los medios de consulta de suspensiones]     I --&gt; J     J --&gt; K[Finalizar comunicación con el protocolo de atención al cliente]     E --&gt; L([Fin])     K --&gt; L     </pre>			
Registros			
Formulario de suspensión Programada de Servicio			




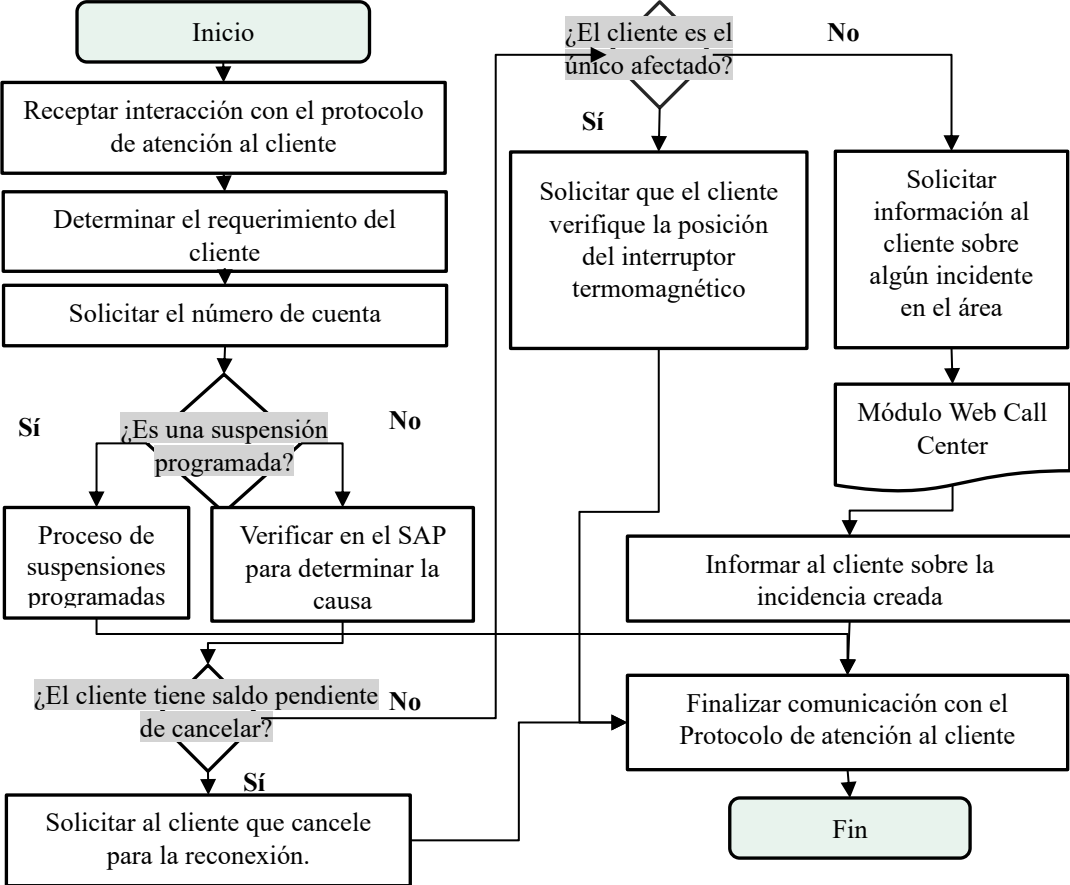
En la tabla 21, se muestra los aspectos referentes al desarrollo del procedimiento de Suspensiones Emergentes:

Tabla 21. Ficha de procedimiento de suspensiones emergentes.

		FICHA DE PROCEDIMIENTO			
		<b>Código:</b>	CC-RT-SE-01	<b>Versión:</b>	0.1
		<b>Requerimiento:</b>	Técnico		
		<b>Procedimiento:</b>	Suspensiones emergentes		
<b>Objetivo y alcance del procedimiento</b>					
Informar al cliente sobre el motivo de discontinuidad de servicio energético público.					
<b>Entradas</b>		<b>Salidas</b>			
Información general del cliente		Informar sobre la suspensión programada			
<b>Partes interesadas</b>		<b>Recursos</b>			
Cliente CECON Agente		Canales de comunicación			
<b>Controles</b>					
Protocolo de atención al cliente					
<b>Diagrama de flujo</b>					
<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; A[Receptar interacción con el protocolo de atención al cliente]     A --&gt; B[Determinar el requerimiento del cliente]     B --&gt; C{¿Es una suspensión programada?}     C -- No --&gt; D[Informar mediante los canales de comunicación la contingencia existente]     C -- Sí --&gt; E[Proceso de suspensiones programadas]     D --&gt; F[Informar al cliente y recomendar la desconexión]     F --&gt; G[Finalizar comunicación con el protocolo de atención al cliente]     E --&gt; H([Fin])     G --&gt; H   </pre>					
<b>Registros</b>					
Reclamo de servicio técnico					


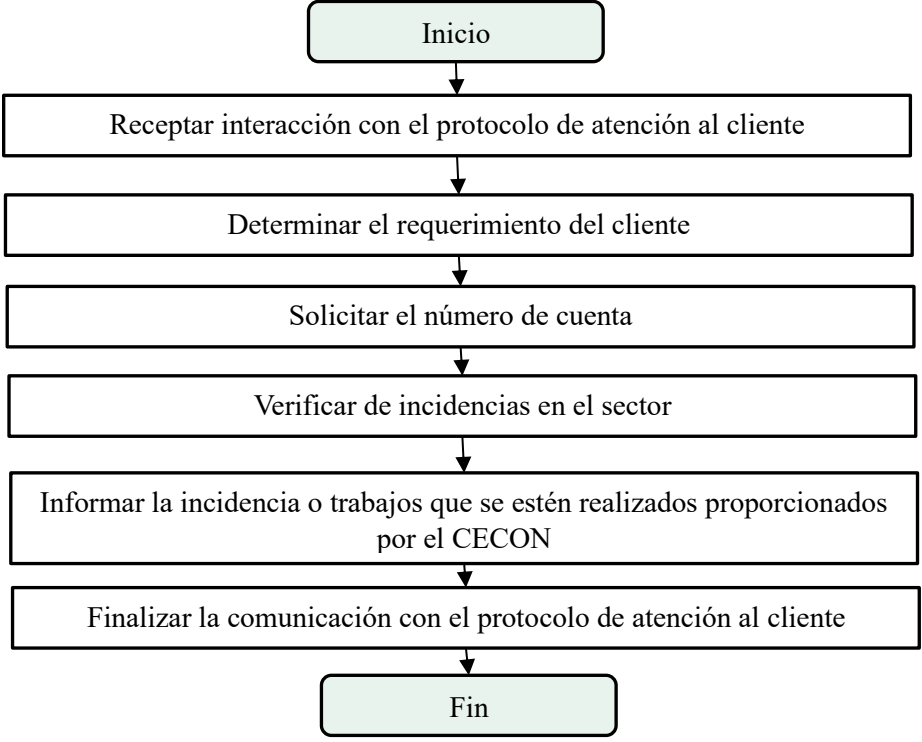
En la tabla 22, se muestra el procedimiento que se debe ejecutar para el desarrollo frente a la falta de servicio público de energía eléctrica.

Tabla 22. Ficha de procedimiento por falta de servicio público de energía eléctrica.

<b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b>			
	<b>Código:</b>	CC-RT-FS-01	<b>Versión:</b> 0.1
	<b>Requerimiento:</b>	Técnico	
	<b>Procedimiento:</b>	Falta de servicio público eléctrica	
<b>Objetivo y alcance del procedimiento</b>			
Determinar el alcance de la falta de servicio eléctrico publico establecido por el cliente.			
<b>Entradas</b>		<b>Salidas</b>	
Información general del cliente		Determinar la causa de la falta de servicio eléctrico	
<b>Partes interesadas</b>		<b>Recursos</b>	
Cliente, Agente, CECON		Web Call Center, ARCGIS, SAP	
<b>Controles</b>			
Protocolo de atención al cliente			
<b>Diagrama de flujo</b>			
			
<b>Registros</b>			
Registro digital de reporte de incidencias			


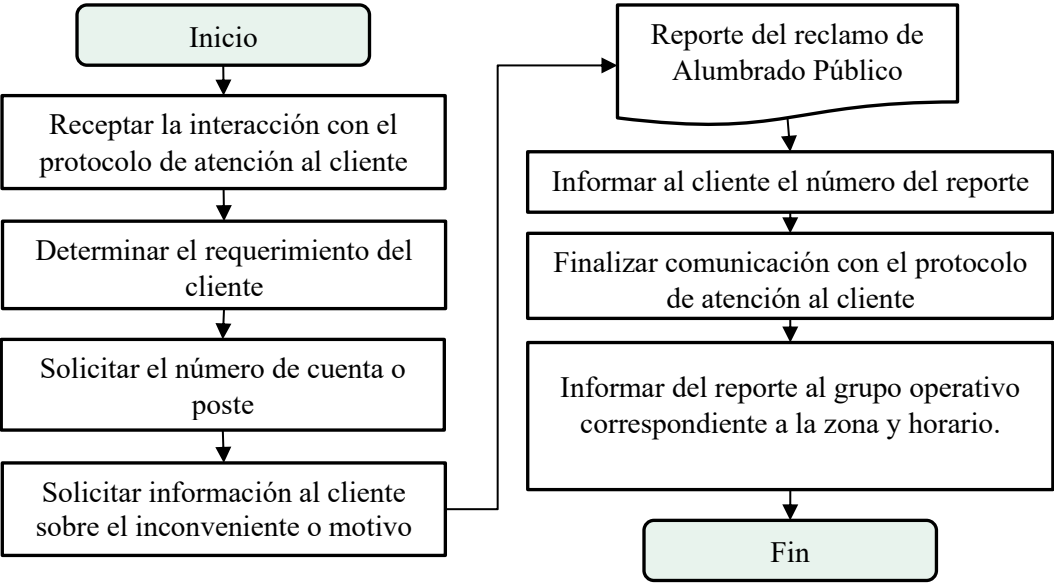
En la tabla 23, se muestra el procedimiento a efectuar en el caso de existir una Consulta de Incidencias.

Tabla 23. Ficha de procedimiento para consultas de incidencias.

		<b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b>			
		<b>Código:</b>	CC-RT-CI-01	<b>Versión:</b>	0.1
		<b>Requerimiento:</b>	Técnico		
		<b>Procedimiento:</b>	Consulta de incidencias		
<b>Objetivo y alcance del procedimiento</b>					
Informar al cliente del estado de la incidencia y en caso de solicitud los trabajos realizados.					
<b>Entradas</b>		<b>Salidas</b>			
Información general del cliente		Información de trabajos que se están realizando			
<b>Partes interesadas</b>		<b>Recursos</b>			
Cliente, Agente, CECON		Web Call Center			
<b>Controles</b>					
Protocolo de atención al cliente					
<b>Diagrama de flujo</b>					
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; A[Receptar interacción con el protocolo de atención al cliente]     A --&gt; B[Determinar el requerimiento del cliente]     B --&gt; C[Solicitar el número de cuenta]     C --&gt; D[Verificar de incidencias en el sector]     D --&gt; E[Informar la incidencia o trabajos que se estén realizados proporcionados por el CECON]     E --&gt; F[Finalizar la comunicación con el protocolo de atención al cliente]     F --&gt; Fin([Fin])         </pre>					
<b>Registros</b>					
Reclamo de servicio técnico					


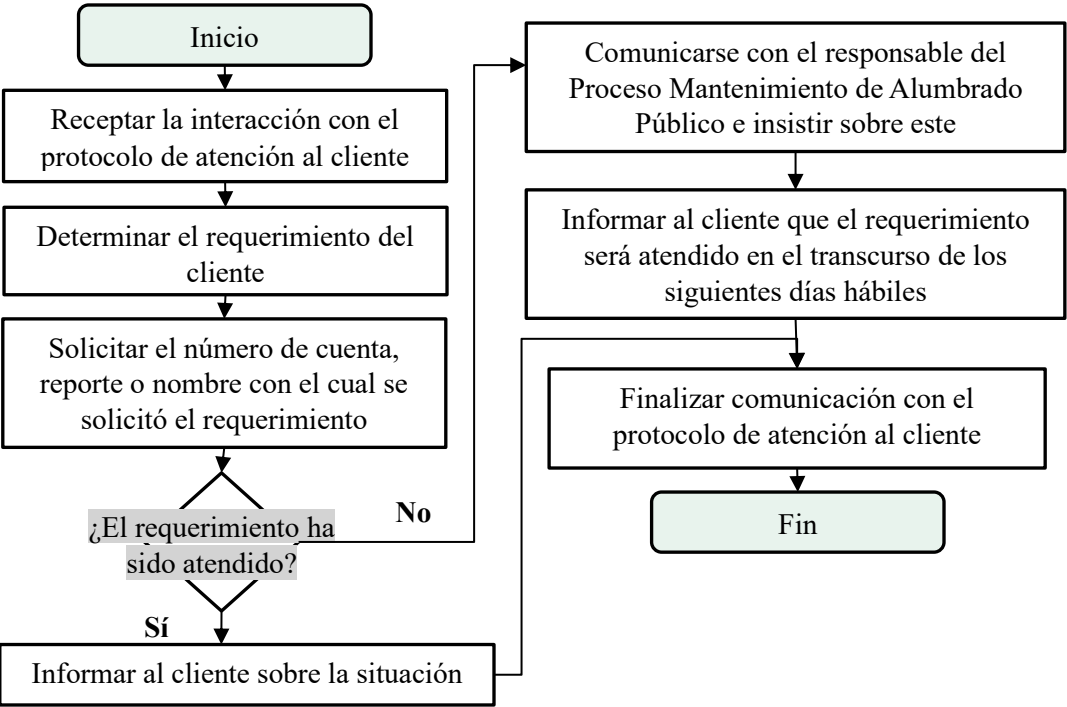
En la tabla 24, se muestra el procedimiento que se lleva a cabo para el requerimiento del servicio de alumbrado público general.

Tabla 24. Ficha de procedimiento para requerimiento del servicio de alumbrado público general.

 FICHA DE PROCEDIMIENTO	
<b>Código:</b>	CC-RT-RS-01
<b>Versión:</b>	0.1
<b>Requerimiento:</b>	Técnico
<b>Procedimiento:</b>	Requerimiento del servicio de alumbrado público general
Objetivo y alcance del procedimiento	
Identificar el o los postes que presenten inconvenientes en el servicio de alumbrado público para generar el reporte respectivo	
Entradas	Salidas
Información general del cliente Ubicación e información del poste	Reporte del requerimiento de alumbrado público general
Partes interesadas	Recursos
Cliente, Agente, Responsable de reparaciones	Módulo SISARD
Controles	
Protocolo de atención al cliente Proceso de mantenimiento de Alumbrado Público	
Diagrama de flujo	
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; A[Receptar la interacción con el protocolo de atención al cliente]     A --&gt; B[Determinar el requerimiento del cliente]     B --&gt; C[Solicitar el número de cuenta o poste]     C --&gt; D[Solicitar información al cliente sobre el inconveniente o motivo]     D --&gt; E[/Reporte del reclamo de Alumbrado Público/]     E --&gt; F[Informar al cliente el número del reporte]     F --&gt; G[Finalizar comunicación con el protocolo de atención al cliente]     G --&gt; H[Informar del reporte al grupo operativo correspondiente a la zona y horario.]     H --&gt; Fin([Fin])     </pre>	
Registros	
Reclamo de servicio técnico el SISARD	


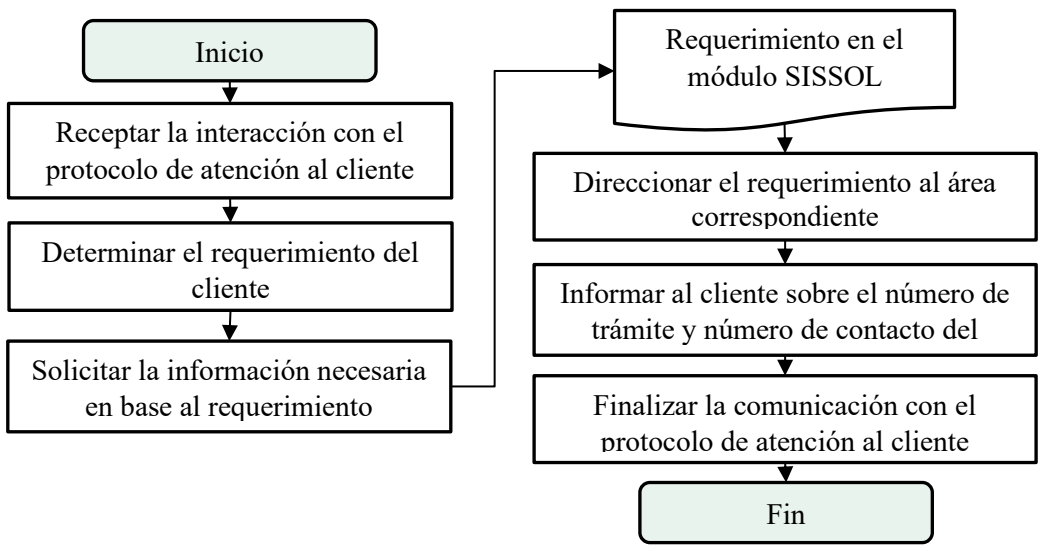
En la tabla 25, se muestra el procedimiento en caso de realizarse una consulta de reportes del servicio de alumbrado público general.

Tabla 25. Ficha de procedimiento de consulta de reporte de servicio de alumbrado público general.

<b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b>			
	<b>Código:</b>	CC-RT-CR-01	<b>Versión:</b> 0.1
	<b>Requerimiento:</b>	Técnico	
	<b>Procedimiento:</b>	Consulta de reportes del servicio de alumbrado público	
<b>Objetivo y alcance del procedimiento</b>			
Informar al cliente sobre el estado actual de los requerimientos solicitudes del servicio de alumbrado público general.			
<b>Entradas</b>		<b>Salidas</b>	
Información general del cliente		Información sobre el proceso	
<b>Partes interesadas</b>		<b>Recursos</b>	
Cliente, Agente		Módulo SISARD	
<b>Controles</b>			
Protocolo de atención al cliente			
<b>Diagrama de flujo</b>			
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; A[Receptar la interacción con el protocolo de atención al cliente]     A --&gt; B[Determinar el requerimiento del cliente]     B --&gt; C[Solicitar el número de cuenta, reporte o nombre con el cual se solicitó el requerimiento]     C --&gt; D{¿El requerimiento ha sido atendido?}     D -- Sí --&gt; E[Informar al cliente sobre la situación]     D -- No --&gt; F[Comunicarse con el responsable del Proceso Mantenimiento de Alumbrado Público e insistir sobre este]     F --&gt; G[Informar al cliente que el requerimiento será atendido en el transcurso de los siguientes días hábiles]     G --&gt; H[Finalizar comunicación con el protocolo de atención al cliente]     H --&gt; Fin([Fin])     E --&gt; Fin     </pre>			
<b>Registros</b>			
Reclamo de servicio técnico el SISARD			


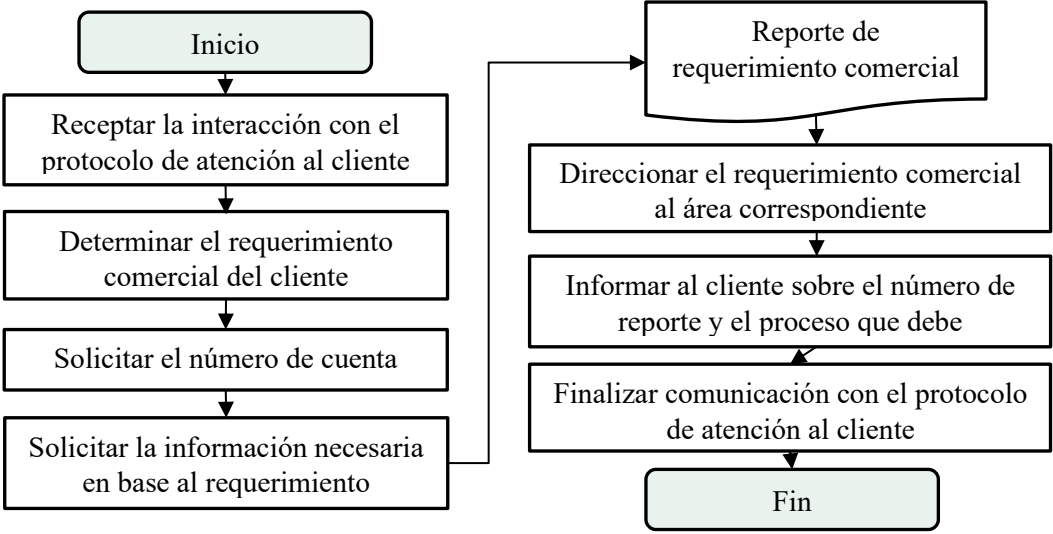
En la tabla 26, se muestra el procedimiento a seguir en caso de existir solicitudes técnicas.

Tabla 26. Ficha de procedimiento de solicitud técnica.

<b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b>				
	<b>Código:</b>	CC-RT-ST-01	<b>Versión:</b>	0.1
	<b>Requerimiento:</b>	Técnico		
	<b>Procedimiento:</b>	Solicitudes técnicas		
<b>Objetivo y alcance del procedimiento</b>				
Establecer el proceso del requerimiento en base a las solicitudes técnicas.				
<b>Entradas</b>		<b>Salidas</b>		
Información general del cliente		Requerimiento técnico		
<b>Partes interesadas</b>		<b>Recursos</b>		
Cliente Agente		Módulo SISSOL ARCGIS		
<b>Controles</b>				
Protocolo de atención al cliente				
<b>Diagrama de flujo</b>				
 <pre>                 graph TD                     Inicio([Inicio]) --&gt; A[Receptar la interacción con el protocolo de atención al cliente]                     A --&gt; B[Determinar el requerimiento del cliente]                     B --&gt; C[Solicitar la información necesaria en base al requerimiento]                     C --&gt; D[Requerimiento en el módulo SISSOL]                     D --&gt; E[Direccionar el requerimiento al área correspondiente]                     E --&gt; F[Informar al cliente sobre el número de trámite y número de contacto del]                     F --&gt; G[Finalizar la comunicación con el protocolo de atención al cliente]                     G --&gt; Fin([Fin])             </pre>				
<b>Registros</b>				
Reclamo de servicio técnico el SISARD				


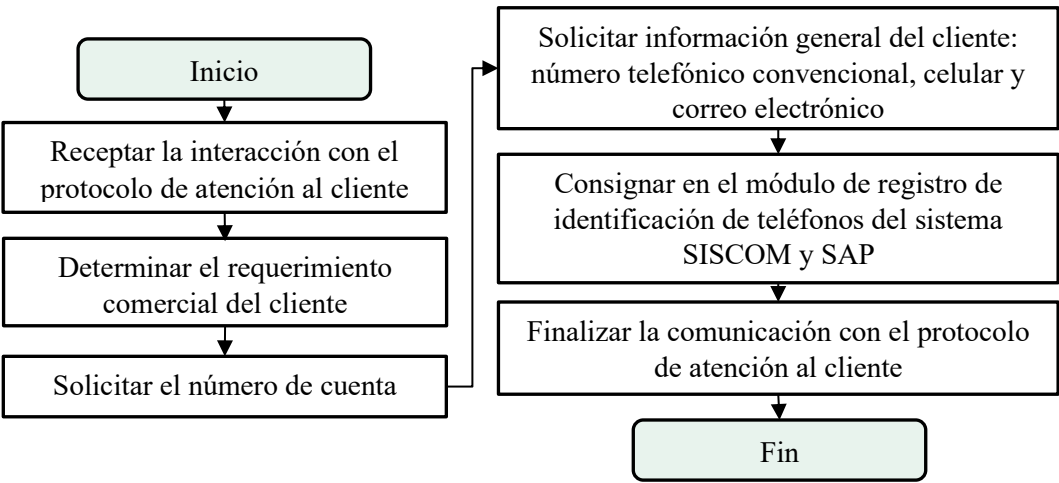
La atención de clientes se centra también en requerimientos comerciales que se originan a partir de incumplimientos respecto a los plazos de tiempos de atención de conexión o reconexión de servicios existentes o nuevos, también se trata sobre toma errada de lecturas o las inconsistencias de la emisión de facturas mensual. Como se muestra en la tabla 27, se determina el procedimiento necesario para realizar una consulta comercial.

Tabla 27. Ficha de procedimiento de Consulta Comercial.

<b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b>	
	<b>Código:</b> CC-RC-CC-01 <b>Versión:</b> 0.1
	<b>Requerimiento:</b> Comercial
	<b>Procedimiento:</b> Consulta comercial
<b>Objetivo y alcance del procedimiento</b>	
Determinar el requerimiento comercial y direccionar el requerimiento al proceso correspondiente, para que el cliente reciba la atención adecuada.	
<b>Entradas</b>	<b>Salidas</b>
Información general del cliente	Reporte de requerimiento comercial
<b>Partes interesadas</b>	<b>Recursos</b>
Cliente, Agente	Módulo SISARD, ARCGIS
<b>Controles</b>	
Protocolo de atención al cliente	
<b>Diagrama de flujo</b>	
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; A[Receptar la interacción con el protocolo de atención al cliente]     A --&gt; B[Determinar el requerimiento comercial del cliente]     B --&gt; C[Solicitar el número de cuenta]     C --&gt; D[Solicitar la información necesaria en base al requerimiento]     D --&gt; E[Reporte de requerimiento comercial]     E --&gt; F[Direccionar el requerimiento comercial al área correspondiente]     F --&gt; G[Informar al cliente sobre el número de reporte y el proceso que debe]     G --&gt; H[Finalizar comunicación con el protocolo de atención al cliente]     H --&gt; Fin([Fin])           </pre>	
<b>Registros</b>	
Reclamo de servicio comercial	

En la tabla 28, se muestra el procedimiento correspondiente que se debe llevar a cabo para la actualización de datos.


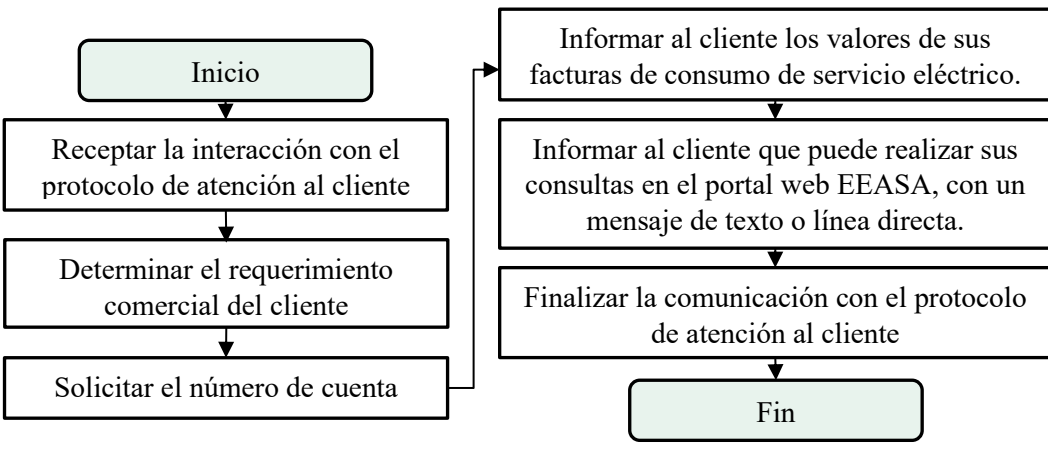
Tabla 28. Ficha de procedimiento para actualización de datos.

<b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b>			
	<b>Código:</b>	CC-RC-AD-01	<b>Versión:</b> 0.1
	<b>Requerimiento:</b>	Comercial	
	<b>Procedimiento:</b>	Actualización de datos	
<b>Objetivo y alcance del procedimiento</b>			
Actualizar los datos del cliente para obtener una comunicación efectiva con este en caso de necesitarlo.			
<b>Entradas</b>		<b>Salidas</b>	
Información general del cliente		Información actualizada	
<b>Partes interesadas</b>		<b>Recursos</b>	
Cliente Agente		SISCOM SAP	
<b>Controles</b>			
Protocolo de atención al cliente			
<b>Diagrama de flujo</b>			
 <pre>                 graph TD                     Inicio([Inicio]) --&gt; A[Receptar la interacción con el protocolo de atención al cliente]                     A --&gt; B[Determinar el requerimiento comercial del cliente]                     B --&gt; C[Solicitar el número de cuenta]                     C --&gt; D[Solicitar información general del cliente: número telefónico convencional, celular y correo electrónico]                     D --&gt; E[Consignar en el módulo de registro de identificación de teléfonos del sistema SISCOM y SAP]                     E --&gt; F[Finalizar la comunicación con el protocolo de atención al cliente]                     F --&gt; Fin([Fin])             </pre>			
<b>Registros</b>			
Reclamo de servicio comercial			




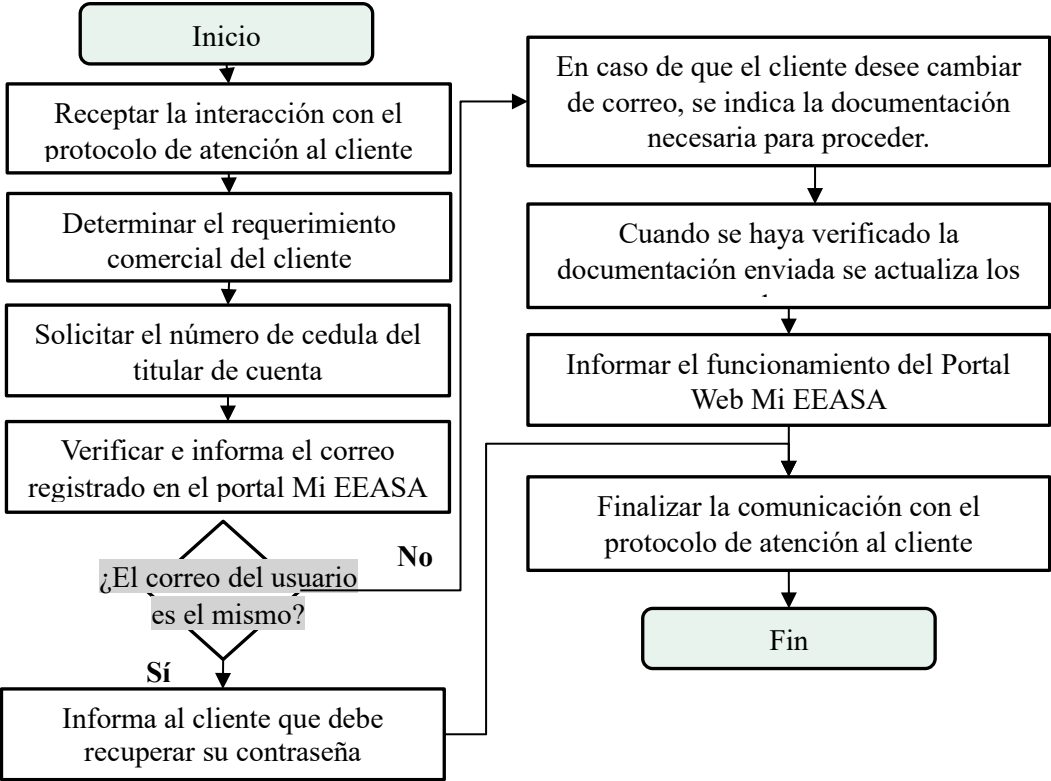
En la tabla 29, se muestra el procedimiento correspondiente a la consulta de valores de la planilla.

Tabla 29. Ficha de procedimiento de consulta de valores de planilla.

<b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b>			
	<b>Código:</b>	CC-RC-CV-01	<b>Versión:</b> 0.1
	<b>Requerimiento:</b>	Comercial	
	<b>Procedimiento:</b>	Consulta de valores de planilla	
<b>Objetivo y alcance del procedimiento</b>			
Informar al cliente sobre los saldos pendientes de pago y los diferentes canales de consulta que este puede utilizar con mayor facilidad.			
<b>Entradas</b>		<b>Salidas</b>	
Información general del cliente		Información de saldos pendientes	
<b>Partes interesadas</b>		<b>Recursos</b>	
Cliente Agente		Portal Web EEASA Mensajes de texto	
<b>Controles</b>			
Protocolo de atención al cliente			
<b>Diagrama de flujo</b>			
 <pre>                 graph TD                     Inicio([Inicio]) --&gt; A[Receptar la interacción con el protocolo de atención al cliente]                     A --&gt; B[Determinar el requerimiento comercial del cliente]                     B --&gt; C[Solicitar el número de cuenta]                     C --&gt; D[Informar al cliente los valores de sus facturas de consumo de servicio eléctrico.]                     D --&gt; E[Informar al cliente que puede realizar sus consultas en el portal web EEASA, con un mensaje de texto o línea directa.]                     E --&gt; F[Finalizar la comunicación con el protocolo de atención al cliente]                     F --&gt; Fin([Fin])             </pre>			
<b>Registros</b>			
Reclamo de servicio comercial			


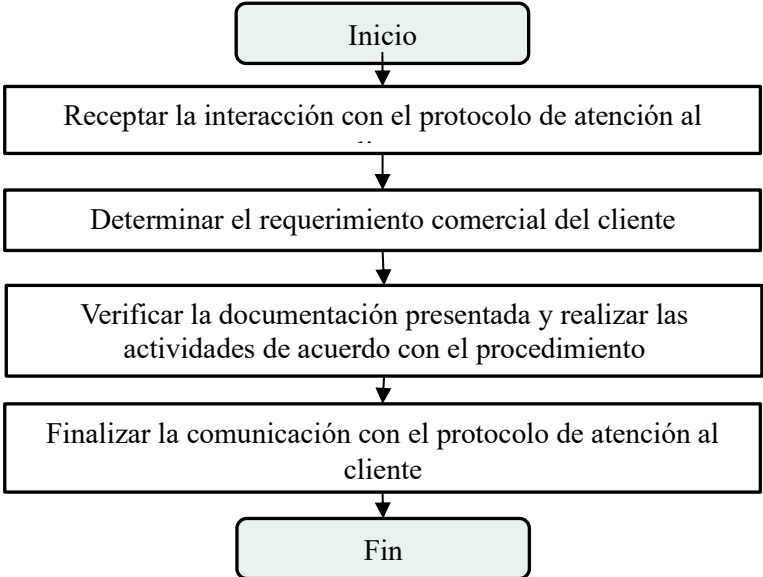
En la tabla 30, se muestra el procedimiento que se debe llevar a cabo en caso de la actualización de datos en el Portal Web Mi EEASA.

Tabla 30. Ficha de procedimiento de actualización de datos en el Portal Web Mi EEASA.

<b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b>			
	<b>Código:</b>	CC-RC-AD-01	<b>Versión:</b> 0.1
	<b>Requerimiento:</b>	Comercial	
	<b>Procedimiento:</b>	Actualización de datos Portal Web Mi EEASA	
<b>Objetivo y alcance del procedimiento</b>			
Actualizar la información de contacto de los clientes vinculado al portal web Mi EEASA.			
<b>Entradas</b>		<b>Salidas</b>	
Información de contacto del cliente		Información actualizada en el portal	
<b>Partes interesadas</b>		<b>Recursos</b>	
Cliente, Agente		Portal Web Mi EEASA	
<b>Controles</b>			
Protocolo de atención al cliente			
<b>Diagrama de flujo</b>			
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; A[Receptar la interacción con el protocolo de atención al cliente]     A --&gt; B[Determinar el requerimiento comercial del cliente]     B --&gt; C[Solicitar el número de cedula del titular de cuenta]     C --&gt; D[Verificar e informa el correo registrado en el portal Mi EEASA]     D --&gt; E{¿El correo del usuario es el mismo?}     E -- Sí --&gt; F[Informa al cliente que debe recuperar su contraseña]     E -- No --&gt; G[En caso de que el cliente desee cambiar de correo, se indica la documentación necesaria para proceder.]     G --&gt; H[Cuando se haya verificado la documentación enviada se actualiza los]     H --&gt; I[Informar el funcionamiento del Portal Web Mi EEASA]     I --&gt; J[Finalizar la comunicación con el protocolo de atención al cliente]     J --&gt; Fin([Fin])     F --&gt; Fin     </pre>			
<b>Registros</b>			
Reclamo de servicio comercial			


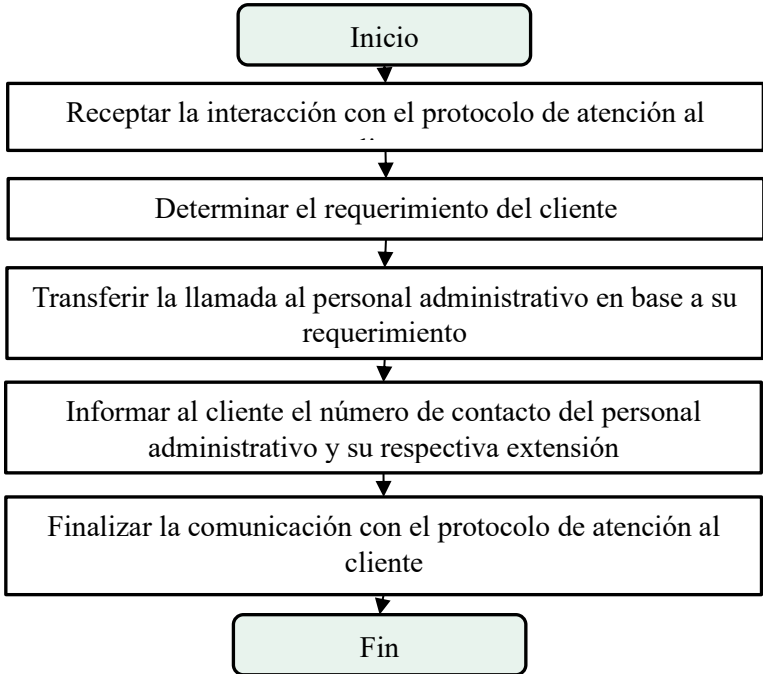
En la tabla 31, se muestra el procedimiento para el desarrollo de nuevos requerimientos y modificaciones existentes.

Tabla 31. Ficha de procedimiento de nuevos requerimientos y modificaciones existentes.

<b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b>			
	<b>Código:</b>	CC-RC-NR-01	<b>Versión:</b> 0.1
	<b>Requerimiento:</b>	Comercial	
	<b>Procedimiento:</b>	Nuevos requerimientos y modificaciones existentes	
<b>Objetivo y alcance del procedimiento</b>			
Actualizar la información de contacto de los clientes vinculado al portal web Mi EEASA.			
<b>Entradas</b>		<b>Salidas</b>	
Información de contacto del cliente		Nuevos requerimientos o modificaciones	
<b>Partes interesadas</b>		<b>Recursos</b>	
Cliente, Agente		Portal Web Mi EEASA	
<b>Controles</b>			
Protocolo de atención al cliente Procedimiento de requerimiento			
<b>Diagrama de flujo</b>			
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; A[Receptar la interacción con el protocolo de atención al cliente]     A --&gt; B[Determinar el requerimiento comercial del cliente]     B --&gt; C[Verificar la documentación presentada y realizar las actividades de acuerdo con el procedimiento]     C --&gt; D[Finalizar la comunicación con el protocolo de atención al cliente]     D --&gt; Fin([Fin])         </pre>			
<b>Registros</b>			
Reclamo de servicio comercial			


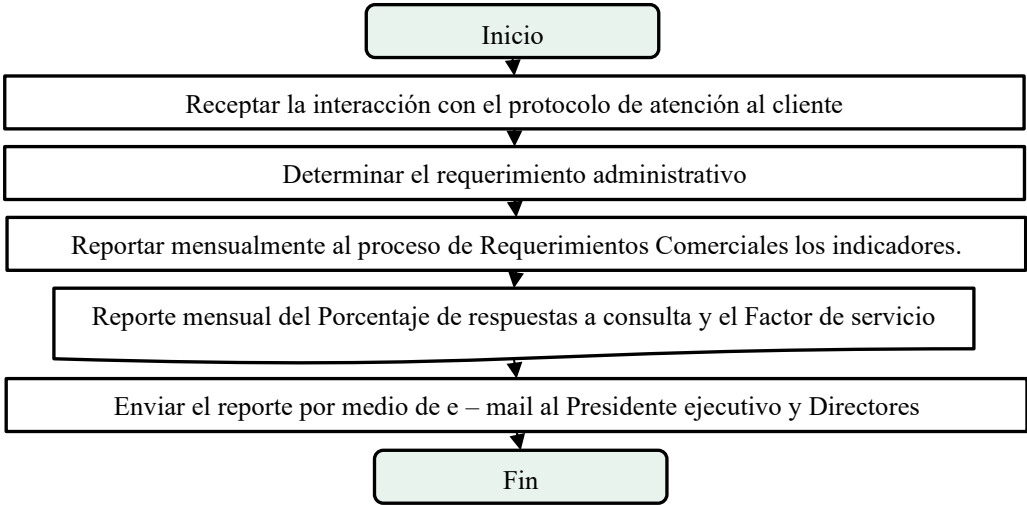
La atención de requerimientos administrativos se refiere a las consultas originadas en base a la información de la empresa cuenta de dos procedimientos, entre ellos se encuentra el procedimiento de Operadora que se muestra en la tabla 32.

Tabla 32. Ficha de procedimiento de operadora.

	FICHA DE PROCEDIMIENTO			
	<b>Código:</b>	CC-RA-PO-01	<b>Versión:</b>	0.1
	<b>Requerimiento:</b>	Administrativo		
	<b>Procedimiento:</b>	Operadora		
Objetivo y alcance del procedimiento				
Informar al cliente sobre el contacto del personal administrativo correspondiente.				
Entradas		Salidas		
Información general del cliente		Información sobre procesos administrativos		
Partes interesadas		Recursos		
Cliente, Agente		Extensión de comunicación		
Controles				
Protocolo de atención al cliente				
Diagrama de flujo				
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; A[Receptar la interacción con el protocolo de atención al cliente]     A --&gt; B[Determinar el requerimiento del cliente]     B --&gt; C[Transferir la llamada al personal administrativo en base a su requerimiento]     C --&gt; D[Informar al cliente el número de contacto del personal administrativo y su respectiva extensión]     D --&gt; E[Finalizar la comunicación con el protocolo de atención al cliente]     E --&gt; Fin([Fin])         </pre>				
Registros				
Reclamo de servicio administrativo				

En la tabla 33, se muestra el procedimiento del requerimiento administrativo en métricas.

Tabla 33. Ficha de procedimiento métrico.

		FICHA DE PROCEDIMIENTO			
		<b>Código:</b>	CC-RA-PM-01	<b>Versión:</b>	0.1
		<b>Requerimiento:</b>	Administrativo		
		<b>Procedimiento:</b>	Métrica		
Objetivo y alcance del procedimiento					
Reportar mensualmente los indicadores del servicio del área.					
Entradas			Salidas		
Reporte mensual de indicadores			Informe mensual de indicadores		
Partes interesadas			Recursos		
Jefe Centro de Atención de llamadas Presidente Ejecutivo Directores Departamentales			E – mail		
Controles					
Reporte mensual de indicadores					
Diagrama de flujo					
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; A[Receptar la interacción con el protocolo de atención al cliente]     A --&gt; B[Determinar el requerimiento administrativo]     B --&gt; C[Reportar mensualmente al proceso de Requerimientos Comerciales los indicadores.]     C --&gt; D[Reporte mensual del Porcentaje de respuestas a consulta y el Factor de servicio]     D --&gt; E[Enviar el reporte por medio de e – mail al Presidente ejecutivo y Directores]     E --&gt; Fin([Fin])         </pre>					
Registros					
Reporte mensual del proceso de requerimientos comerciales					
Indicadores					
Porcentaje respuesta a consultas		$PCR = \frac{Cr}{Ct} * 100$ Donde: <i>Cr</i> : Número de consultas respondidas dentro del plazo. <i>Ct</i> : Número de consultas recibidas dentro del plazo correspondientes			

### **Análisis:**

Se determino que existen 14 procedimientos dentro del área de Centro de Contacto integrado por 7 procedimientos técnicos (Suspensiones programadas, Suspensiones emergentes, Falta de servicio público de energía eléctrica, Consulta de incidencias, Requerimiento del servicio de alumbrado público general, Consulta de reportes del servicio de alumbrado público, y Solicitudes técnicas), 5 procedimientos comerciales (Consulta comercial, Actualización de datos, Consulta de valores de planilla, Actualización de datos en el Portal Web Mi EEASA y Nuevos requerimientos y modificaciones existentes) y 2 procedimientos administrativos (Servicio de Operadora y Métrico). Estos procedimientos dependen de la actuación de los agentes frente a los requerimientos del cliente donde son controlados mediante la normativa que prevalece en la empresa como lo es la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica (LOSPEE), Reglamento General de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica, Pliego Tarifario del Servicio Público de Energía Eléctrica (SPEE), Pliego Tarifario del Servicio de Alumbrado Público General (SAPG), Norma ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos y la Norma ISO 9000 Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.

#### **3.1.5 Identificación y estimación de riesgos laborales**

En la identificación y estimación de riesgos laborales se aplicó la Evaluación de Riesgos Laborales establecido por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, evaluando los factores de riesgo mecánico, físico, químico, biológico, ergonómico y psicosocial, para determinar una situación inicial de los riesgos laborales. Se desarrolló en primera estancia la identificación y descripción de cada actividad por puesto de trabajo de acuerdo con cada sección que integra el área de Centro de Contacto como se puede observar en la Tabla 34, se determina en la sección de Call Center tres puestos de trabajo (Jefe de sección, Oficinista y Agente), y el Centro Integrado de Atención al Cliente que de igual manera presenta 3 puestos de trabajo (Jefe de sección, Recaudador y Agente). Donde cada actividad será manejada de acuerdo con un ítem que será parte de su identificación en el desarrollo de la Matriz de Identificación de Riesgos por Puesto de Trabajo.

Tabla 34. Actividades por puesto de trabajo en el área de Centro de Contacto.

Área	Sección	Puesto de trabajo	Ítem	Actividades
<b>CENTRO DE CONTACTO</b>	Call Center	Jefe de sección	a	Supervisa, ejecuta, monitorea y evaluar las funciones de automatización de la comunicación telefónica en la empresa.
			b	Planificar, coordinar, supervisar, y controlar al personal de su sección.
			c	Evaluar, analizar e informar sobre los índices del sistema de comunicación del centro de llamadas.
		Oficinista	d	Atención de reclamos, solicitudes, dudas, peticiones y servicios técnicos, comerciales o administrativo.
			e	Redacción de reportes mensuales sobre los indicadores del sistema de comunicación por vía telefónica sobre el servicio público de suministro eléctrico.
		Agente	f	Atención a reclamos de tipo técnico, comercial o administrativo de los clientes y contactarlos con el área correspondiente.
			g	Cumplimiento de las funciones establecidas en el Sistema de Gestión de la Calidad.
			h	Informar a los clientes sobre los derechos y obligaciones de la empresa y cliente en el servicio eléctrico.
		Centro Integrado de Atención al Cliente	Jefe de sección	i
	j			Cumplir con las responsabilidades que el Sistema de Gestión de la Calidad exige.

Área	Sección	Puesto de trabajo	Ítem	Actividades
			k	Participar en los procesos de contratación pública, elaborando pliegos y contratos para la construcción de obras, prestación de servicios, adquisición de bienes y consultoría, inherentes a las funciones de la sección.
		Recaudador	l	Realizar actividades contables en relación con saldos pendientes de los clientes.
			m	Receptar y solucionar reclamos, solicitudes, peticiones y servicios técnicos o comerciales.
			n	Utilizar los aplicativos y sistemas informáticos de la Empresa para brindar información al cliente sobre el servicio público de energía eléctrica.
			o	Cumplimiento de actividades asignadas por el jefe inmediato dentro de las competencias.
		Agente	p	Receptar y solucionar reclamos, solicitudes, peticiones y servicios técnicos o comerciales de manera presencial.
			q	Utilizar los aplicativos y sistemas informáticos de la Empresa para solventar y solucionar dudas del servicio eléctrico público.
			r	Cumplimiento de actividades asignadas por el jefe inmediato dentro de las competencias.

Se determinó las actividades de acuerdo con el puesto de trabajo que se diferencian en base a la sección, se procedió a realizar la Evaluación de Riesgos Laborales donde se identificó los riesgos presentes en las actividades y se procede a la valoración de acuerdo con el nivel de probabilidad y consecuencia, donde se clasifican los niveles de riesgo como Trivial (TV), Tolerable (TOL), Importante (IMP) o Intolerable (INT). Como se muestra en la figura 5, se estableció la situación inicial de los factores de riesgo Mecánico, Físico, Biológico, Químico, Ergonómico y Psicosocial.





Se desarrollo la Matriz de identificación de riesgos por puesto de trabajo en donde en la tabla 35, se presenta los resultados de la estimación de los riesgos presentes en el desarrollo de cada una de las actividades.

Tabla 35. Resultado de la estimación del riesgo.

Factor de riesgo	Estimación del Riesgo					
	Trivial	Tolerante	Moderado	Importante	Total	%
Mecánico	32	9	3	0	44	17,1%
Físico	29	14	1	0	44	17,1%
Biológico	13	7	10	2	32	12,5%
Ergonómico	22	25	16	2	65	25,3%
Psicosocial	27	35	10	0	72	28,0%

**Análisis:**

Se determinó la presencia de los factores de riesgo en donde no se presenciaron Riesgos Químicos debido a la ausencia de agentes o componentes químicos en los procesos, los demás riesgos como se muestra en la Figura 6, se establecieron de acuerdo con su presencia en cada actividad determinando a los Riesgos Psicosociales como el Riesgo con mayor presencia con el 28% de estimación, posteriormente los Riegos Ergonómicos con el 25,3% de presencia, los Riesgos Mecánicos y Físicos se encuentra con el 17,1% de presencia y por último los Riesgos Biológicos con el 12,5% de presencia debido a la exposición de bacterias y virus que se encuentran en contacto los agentes al desempeñar los servicios de atención.



Figura 6. Resultado de la Estimación del Riesgo.

Teniendo en cuenta que, en base a los resultados previos se establece que los Riesgos Psicosociales son los más representativos en los puestos de trabajo con el 28% de estimación, se muestra en la tabla 36, la composición del riesgo de acuerdo con su puesto de trabajo.

Tabla 36. Estimación de los riesgos psicosociales.

Área	Sección	Puesto de trabajo	Estimación del Riesgo				
			Trivial	Tolerante	Moderado	Total	%
Centro De Contacto	Call Center	Jefe de sección	1	5	3	9	12,5%
		Oficinista	2	4	2	8	11,1%
		Agente	6	5	3	14	19,4%
	CIAC	Jefe de sección	7	5	0	12	16,7%
		Recaudador	5	10	2	17	23,6%
		Agente	6	6	0	12	16,7%
<b>Total</b>			27	35	10	72	100%

#### **Análisis:**

En la identificación de los riesgos psicosociales se establecieron la carga mental, estrés, inseguridad, trabajo nocturno, turnos rotativos, contenido del trabajo, supervisión y participación, trabajo monótono y amenaza delincriminal como riesgos presentes en el desarrollo de las actividades, donde se identificó solo tres niveles de riesgo el Trivial, Tolerante y Moderado, en donde el puesto con mayor incidencia de riesgos es el Recaudador en la sección CIAC con el 23,6%, seguidamente continua el puesto de Agente de Call Center con el 19,4%, los puestos de Jefe de sección y Agente de la Sección CIAC con el 16,7%, el Jefe de sección de Call Center con el 12,5% y por último el oficinista con el 11,1%.

A continuación, en la Figura 7, se muestra la incidencia de los 3 niveles de riesgo psicosocial presentes en los puestos de trabajo en base a la metodología realizada. Se estableció que los riesgos se clasifican la mayor parte como “Tolerable” donde no necesariamente se aplican acciones preventivas y en caso de considerarlas estas no deben representar un gasto representativo a la Empresa, además de que se debe mantener un control periódico, posteriormente como “Tolerable” donde es necesario

la aplicación de medidas y por último como “Moderado” los cuales deben ser minimizados con la aplicación de medidas en un plazo establecido.

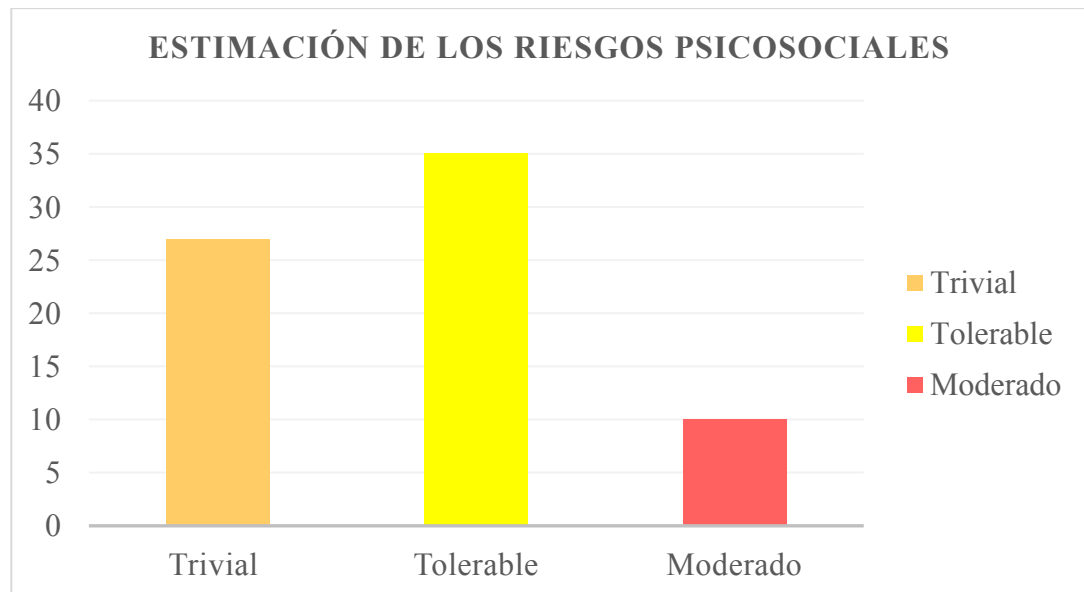


Figura 7. Estimación de los Riesgos Psicosociales.

#### **Análisis:**

En base a los resultados se determinó al Estrés como el riesgo psicosocial presente en todas las actividades que se desarrollan en el área en diferente estimación, seguidamente la Carga Mental estando presente en 14 actividades de los 18 establecidas, en cambio con menor incidencias y caracterizado como “Trivial” y “Tolerante” se presenta el riesgo por Contenido de trabajo determinado por dos actividades que realiza el Jefe de sección de Call Center en base al desarrollo de competencias para realizar la tarea, además, se presenta el riesgo de Inseguridad el puesto de jefe de sección de CIAC en una actividad clasificado como “Trivial” referido a la perspectiva del trabajador en relación con la permanencia en el puesto de trabajo a futuro.

#### **3.1.6 Identificación de los factores de Riesgo Psicosocial**

La identificación de los factores de riesgo psicosocial se desarrolló mediante la metodología propuesta por el Ministerio de Trabajo del Ecuador denominada “Cuestionario de Evaluación Psicosocial en Espacios Laborales” (Anexo 6), donde participaron 14 trabajadores que conforman el Área de Centro de Contacto formado

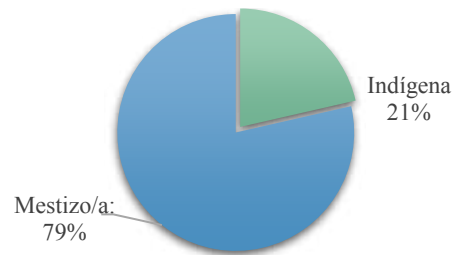
con las secciones Call Center y el Centro Integrado de Atención al Cliente con 7 trabajadores en cada sección. En la tabla 37, se muestra cómo se encuentra conformada la población de acuerdo con el sexo, edad, nivel académico, antigüedad dentro de la empresa e identificación étnica.

Tabla 37. Descripción de los datos generales del cuestionario.

<b>DATOS GENERALES DEL CUESTIONARIO</b>			
<b><i>Sexo del trabajador o servidor</i></b>			
Hombres	6	42,86%	
Mujeres	8	57,14%	
<b><i>Edad del trabajador o servidor</i></b>			
16-24 años	1	7,14%	
25-34 años	5	35,71%	
35-43 años	4	28,57%	
44-52 años	3	21,43%	
Igual o superior a 53 años	1	7,14%	
<b><i>Nivel más alto de instrucción</i></b>			
Bachillerato	3	21,43%	
Técnico / Tecnológico	1	7,14%	
Tercer nivel	8	57,14%	
Cuarto nivel	2	14,29%	
<b><i>Antigüedad dentro de la empresa o institución</i></b>			
0-2 años	4	28,57%	
3-10 años	6	42,86%	
11-20 años	3	21,43%	
Igual o superior a 21 años	1	7,14%	

### *Auto – identificación étnica*

Indígena	3	21,43%
Mestizo/a:	11	78,57%



### **Análisis:**

La caracterización de la población se determina en base a los datos generales del cuestionario teniendo en cuenta que toda la población se ubica en el área administrativa, obteniendo que el 57% de los trabajadores son mujeres y el 43% son hombres. En cuanto a la edad de los agentes la mayor parte de la población se encuentra en los rangos 25 – 34 años con el 36%, de 35 – 43 años el 29% y el resto se encuentra comprendido entre los rangos de 44 – 52 años con el 21%, de 16 – 24 años el 7%, e igual o superior a 53 años el 7% de la población. En relación con el nivel más alto de instrucción se encuentra el 58% de los agentes tienen un título de tercer nivel, 22% corresponde a la instrucción de bachillerato, el 14% a título de cuarto nivel y el 7% de la población específica Bachillerato. En relación de la antigüedad en la empresa el 43% correspondiente al rango de 3 – 10 años, el 29% de 0 – 2 años, el 21% de 11 – 20 años y el 7% es igual o superior a 21 años. Y finalmente la auto identificación étnica la población se constituye con el 79% de mestizos y el 21% de indígenas.

#### **- Análisis de los resultados obtenidos de la aplicación del Cuestionario de Evaluación Psicosocial en Espacios Laborales**

En el análisis de datos de los riesgos psicosociales establecidos por el “Cuestionario de Evaluación Psicosocial en Espacios Laborales” se realizó con la ayuda de la “Herramienta para la tabulación de datos del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales” obtenida de la página web del Ministerio del Trabajo donde los resultados se presentarán de manera individual y anónima.

En la tabla 38, se muestra que 10 de los 14 trabajadores encuestados identifican a los Riesgos psicosociales como “Riesgo Medio” en base al resultado global de la

evaluación teniendo en cuenta la sumatoria final de cada dimensión establecida en el Cuestionario.

Tabla 38. Resultado Global de cada cuestionario.

N° Cuestionario	Resultado Global	
	Sumatoria	Clasificación
1	168	Riesgo Medio
2	176	Riesgo Bajo
3	148	Riesgo Medio
4	188	Riesgo Bajo
5	165	Riesgo Medio
6	183	Riesgo Bajo
7	167	Riesgo Medio
8	170	Riesgo Medio
9	178	Riesgo Bajo
10	166	Riesgo Medio
11	157	Riesgo Medio
12	138	Riesgo Medio
13	149	Riesgo Medio
14	147	Riesgo Medio

**Análisis:**

El cuestionario está conformado por las dimensiones: carga y ritmo de trabajo, desarrollo de competencias, liderazgo, margen de acción y control, organización del trabajo, recuperación, soporte y apoyo, y otros puntos importantes (acoso discriminatorio, acoso laboral, acoso sexual, adicción al trabajo, condiciones del trabajo, doble presencia, estabilidad laboral y emocional, salud auto – percibida). Donde se obtiene una sumatoria individual de cada dimensión determinando el nivel de riesgo en base a su resultado. A continuación, en la tabla 39, se muestra el resultado global de la Evaluación de riesgo psicosocial con el fin de establecer el nivel de riesgo existente en el área de estudio.

Tabla 39. Resultado Global de la Evaluación de Riesgo Psicosocial.

Resultado global de la evaluación de riesgo psicosocial	
Nivel de Riesgo	Porcentaje de Presencia
Riesgo Bajo	29%
<b>Riesgo Medio</b>	<b>71%</b>
Riesgo Alto	0%

**Análisis:**

En base a los resultados se establece al Riesgo Medio como representativo con el 71% de aceptación por parte del personal del área de Centro de Contacto, considerando un impacto potencial moderado sobre la seguridad y salud como son las afecciones a la integridad física o enfermedades ocupacionales, por lo cual se deben aplicar medidas de seguridad y prevención de acuerdo con el entorno laboral. Además de presentar el 29% de Riesgo Bajo estableciendo que no existe el riesgo y con el 0% de Riesgo Alto, es decir, que no se generaran efectos nocivos a corto plazo. A continuación, se presenta la tabla 40, que muestra los resultados de la evaluación realizada en base al impacto global que representan los riesgos psicosociales en cada dimensión del cuestionario.

Tabla 40. Resultado por dimensión de la evaluación de riesgo psicosocial.

Dimensiones del cuestionario	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Dimensión 1. Carga y ritmo de trabajo	22%	57%	21%
Dimensión 2. Desarrollo de competencias	36%	57%	7%
Dimensión 3. Liderazgo	36%	64%	0%
Dimensión 4. Margen de acción y control	21%	64%	15%
Dimensión 5. Organización del trabajo	57%	29%	14%
Dimensión 6. Recuperación	50%	43%	7%
Dimensión 7. Soporte y apoyo	64%	29%	7%
Dimensión 8. Otros puntos importantes	29%	71%	0%
Dimensión 8.1. Acoso discriminatorio	21%	79%	0%
Dimensión 8.2. Acoso laboral	21%	50%	29%
Dimensión 8.3. Acoso sexual	21%	57%	22%



Dimensiones del cuestionario	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Dimensión 8.4. Adicción al trabajo	43%	57%	0%
Dimensión 8.5. Condiciones del trabajo	21%	29%	50%
Dimensión 8.6. Doble presencia	43%	21%	36%
Dimensión 8.7. Estabilidad laboral y emocional	57%	43%	0%
Dimensión 8.8. Salud auto percibida	21%	71%	8%

### **Análisis:**

Establecido los resultados globales de las dimensiones de la Evaluación de Riesgos Psicosociales se puede observar que la Dimensión 8.5. Otros puntos importantes: Condiciones de Trabajo representa un Riesgo Alto con un 50% de aceptación por parte de la población, que corresponde a los factores de riesgo como son las condiciones ergonómicas, psicosociales, higiénicas y de seguridad que afectan al trabajador de manera negativa a su integridad física, mental, emocional y social son esto afectando directamente al desarrollo de las actividades establecidas por el puesto de trabajo.

En relación con el Riesgo Medio se presenta en las dimensiones de “Carga y ritmo de trabajo”, “Desarrollo de competencia”, “Liderazgo”, “Margen de acción y control”, y “Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio, Acoso laboral, Acoso sexual, Adicción al trabajo y Salud auto percibida”, donde este se caracteriza por su impacto moderado donde puede causar daño a mediano plazo a la salud e integridad del trabajador provocando afecciones y enfermedades ocupacionales, se debe llevar a cabo medidas de seguridad y prevención en las dimensiones anteriormente mencionadas de manera continua, focalizada y controlada..

Y finalmente, el Riesgo Bajo se presenta en las dimensiones de “Organización de trabajo”, “Recuperación”, “Soporte y apoyo”, “Doble presencia” y “Estabilidad laboral y emocional”. Este tipo se caracteriza por tener un impacto mínimo sobre la integridad y salud de los trabajadores, además de que este no genera efectos negativos a corto plazo. Pueden ser evitados con monitoreos periódicos donde las acciones que se realicen serán para que el nivel se mantenga. En la Figura 8, se muestra de manera detallada las dimensiones en base al nivel de riesgo que representa.

## RESULTADO GLOBAL POR DIMENSIÓN

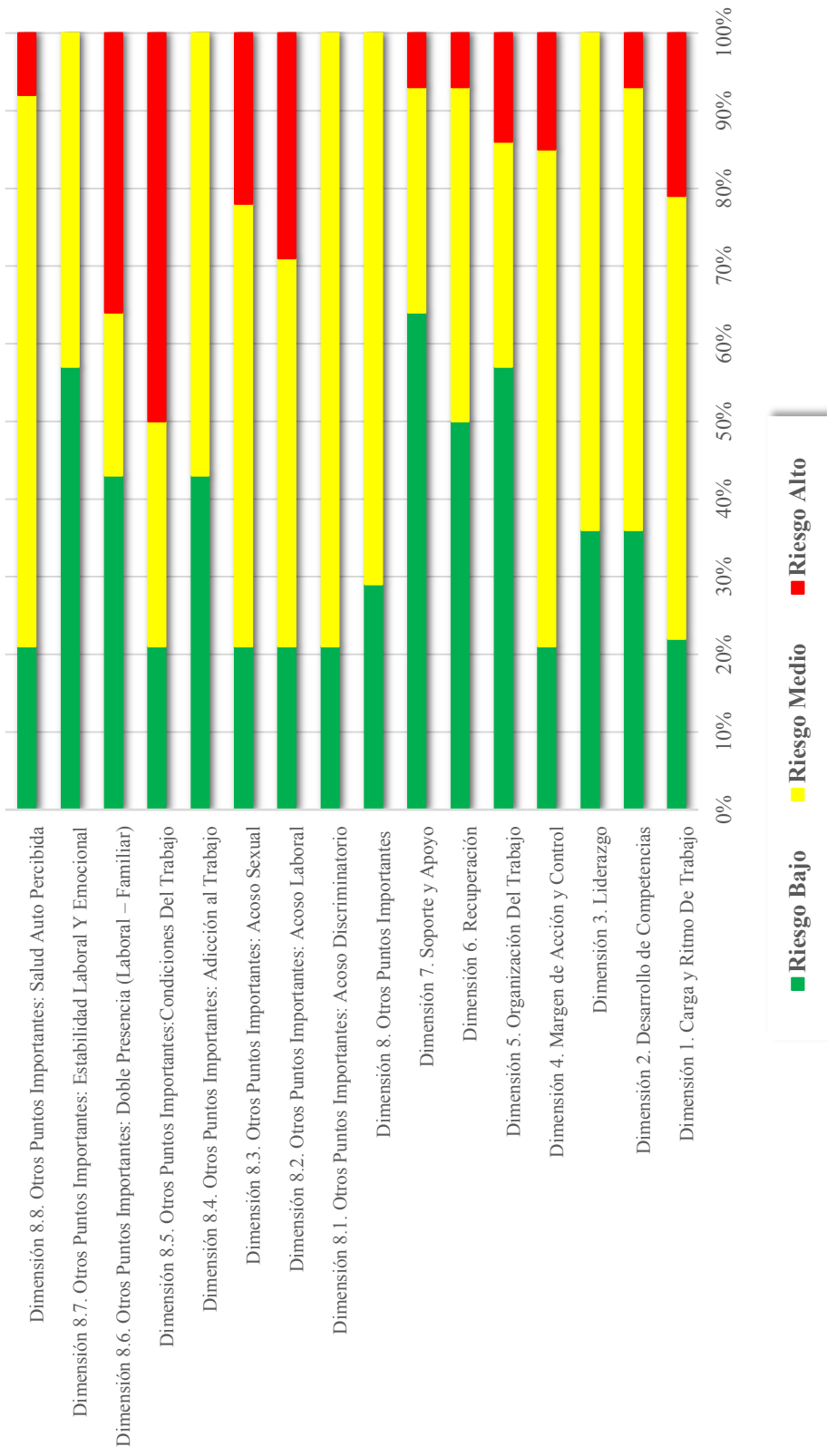


Figura 8. Resultado global por dimensión.

### **Análisis:**

Podemos observar el resultado global del Cuestionario donde nos presenta las dimensiones con los siguientes resultados:

La Dimensión 1 Carga y Ritmo de Trabajo se trata de los requerimientos mentales y físicos a los que el trabajador se ve sometido ya sea por el contenido de la tarea, el tiempo que se dispone para realizarla y las responsabilidades, representa un Riesgo Medio en el área con la aceptación del 57% de la población, el 22% corresponde a un Riesgo Bajo y el 21% en Riesgo Alto.

La Dimensión 2 Desarrollo de Competencias se trata de los conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para el desarrollo de las actividades en base a las demandas del trabajo, además se trata de la capacitación previa al desarrollo de la tarea donde este presenta un Riesgo Medio con el 57% de aceptación, el 36% en Riesgo Bajo y el 7% con Riesgo Alto.

La Dimensión 3 Liderazgo trata sobre las habilidades del superior inmediato del trabajador para la coordinación, retroalimentación, reconocimiento de logros, motivación, dirección y modificación de las tareas asignadas. En donde se determinó como Riesgo Medio el 64%, el Riesgo Bajo en 36% y no presenta un Riesgo Alto.

La Dimensión 4 Margen de Acción y Control trata de la posibilidad de participación del trabajador en la toma de decisiones en el rol de su tarea como es la oportunidad de discutir sobre las diferencias de opiniones, la flexibilidad de tiempo y la posibilidad de contribuir con ideas sobre el desarrollo de la tarea. Donde el 64% representa un Riesgo Medio, el 21% en Riesgo Bajo y el 15% en Riesgo Alto.

La Dimensión 5 Organización del Trabajo trata de las formas de comunicación, tecnología, distribución y designación del trabajo, y las demandas que representa en cada puesto de trabajo. Donde el 57% representa un Riesgo Bajo, el 29% en Riesgo Medio y el 14% en Riesgo Alto.

La Dimensión 6 Recuperación se trata de la percepción del trabajador a su tiempo de descanso y recuperación, el esfuerzo físico y mental necesario para el desarrollo de la tarea, y el tiempo que se destina a la distracción, entorno familiar y otras actividades

extralaborales. Donde el 50% corresponde a un Riesgo Bajo, el 43% en Riesgo Medio y 7% en Riesgo Alto.

La Dimensión 7 Soporte y Apoyo trata del fundamento que percibe el trabajador en el desarrollo de sus actividades frente a problemas laborales y extralaborales como es el acceso a atención médica, psicológico, social, en situaciones de crisis o rehabilitación. Se presenta como un Riesgo Bajo con el 64% de aceptación, el 29% en Riesgo Medio y el 7% en Riesgo Alto.

La Dimensión 8 Otros Puntos Importantes es el resultado global de las dimensiones que forman parte de esta dimensión como son: el Acoso Discriminatorio, Acoso Laboral, Acoso Sexual, Adicción al Trabajo, Condiciones del Trabajo, Doble presencia, Estabilidad laboral – emocional y Salud Auto percibida. Donde se representa como Riesgo Medio con el 71% de aceptación por parte de la población, el 29% en Riesgo Bajo.

La Dimensión 8.1. Acoso Discriminatorio trata sobre cualquier conducta que incite a un trato desigual, de preferencia o exclusión hacia el/los trabajador(es) ya sea por su identificación sexual, étnica o cualquier característica que le distingan del resto ya sea esta una enfermedad, religión, idioma u opinión ideológica/política. Se representa como un Riesgo Medio con el 79% de aprobación por parte de la población y el 21% en Riesgo Bajo.

La Dimensión 8.2 Acoso Laboral trata sobre el acoso intencional, repetitivo y focalizado de manera psicológica hacia el trabajador, que provocan humillación o inestabilidad individual o grupal. Donde se presenta como Riesgo Medio con el 50% de aceptación de la población, el 29% en Riesgo Alto y el 21% en Riesgo Bajo.

La Dimensión 8.3. Acoso Sexual trata sobre cualquier insinuación o conducta sexual no deseada que alteren la integridad física, emocional, psicológica y moral del trabajador que se presente en el ambiente laboral. Donde se representa como Riesgo Medio con el 57% de aceptación por parte de la población, el 21% en Riesgo Bajo y el 22% en Riesgo Alto.

La Dimensión 8.4. Adicción al Trabajo se trata de la dificultad que presenta el trabajador a desconectarse de las obligaciones y responsabilidades de la tarea, donde el trabajador antepone su bienestar sobre las designaciones del trabajo. Corresponde a

un Riesgo Medio con el 57% de aprobación por parte de la población y el 23% en Riesgo Bajo.

La Dimensión 8.5. Condiciones del Trabajo trata de los factores de riesgo en el entorno laboral como son las condiciones de las instalaciones y equipos necesarios para el desarrollo de la tarea sin que presente alguna posibilidad de padecer enfermedades o accidentes, además de precautelar el bienestar de los trabajadores con discapacidad como se presentan en las dos secciones. Identificándolo como Riesgo Alto con la aceptación del 50% de la población siendo esta dimensión con mayor problema, el 29% en Riesgo Medio y 21% en Riesgo Bajo.

La Dimensión 8.6. Doble Presencia (laboral – familiar) trata de la posibilidad del trabajador a solucionar sus dificultades en el hogar o individuales y la influencia que estos representan en el desarrollo de sus actividades. Donde se identifica como Riesgo Bajo con el 43% de aprobación por parte de la población, el 36% en Riesgo Alto y el 21% en Riesgo Bajo.

La Dimensión 8.7. Estabilidad Laboral y Emocional se trata de la perspectiva del trabajador referente a la seguridad en su permanencia, motivación o conformidad en su puesto de trabajo. Donde se identifica como Riesgo Bajo con la aceptación del 57% en la población y el 43% en Riesgo Medio.

La Dimensión 8.8. Salud Auto Percibida se trata de la percepción del trabajador respecto a su estado de salud tanto física como mental en función a las tareas que desarrolla en la jornada laboral. Donde se consideró como Riesgo Medio con el 71% de aceptación por parte de la población, el 21% en Riesgo Bajo y el 8% en Riesgo Alto.

### **3.1.7 Desarrollo del Método para la Evaluación y Gestión de Factores Psicosociales de Pequeñas Empresas**

El desarrollo del Método para la Evaluación y Gestión de Factores Psicosociales de Pequeñas Empresas permitió la identificación de los factores específicos y comunes de los riesgos psicosociales mediante la implementación del cuestionario (Anexo 7), desarrollado con la intervención del personal.

En la tabla 41, se muestra los resultados obtenidos con el fin de identificar los factores psicosociales específicos en relación con los puestos de trabajo, para determinar que factor(es) se encuentran con mayor incidencia.

Tabla 41. Resultados de los Factores Específicos de Riesgo Psicosociales.

 <b>Factor específico</b>	<b>FACTORES ESPECÍFICOS DE RIESGO PSICOSOCIAL</b> <b>Preguntas</b>	<b>CIAC</b>			<b>CALL CENTER</b>			<b>Frecuencia</b>	<b>% respuestas afirmantes</b>
		<b>Jefe</b>	<b>Recaudador</b>	<b>Agente</b>	<b>Jefe</b>	<b>Oficinista</b>	<b>Agente</b>		
<b>Trabajo nocturno</b>	¿Se trabaja a turnos o en periodo nocturno?	No	No	No	No	Sí	Sí	2	33
<b>Trato con personas (violencia externa)</b>	¿El personal de la empresa está expuesto a riesgo de violencia en cualquiera de sus formas?	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	16	67
	¿Se trabaja solo/a sin presencia de otras personas de la empresa?	No	Sí	Sí	No	Sí	Sí		
	¿Se trabaja con personas enfadadas / insatisfechas / afectadas emocionalmente / frustradas?	No	Sí	Sí	No	Sí	Sí		
	¿Se trabaja con productos valiosos y/o susceptibles de ser robados?	No	Sí	Sí	No	Sí	Sí		
<b>Demandas emocionales</b>	¿El trabajo es emocionalmente exigente?	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	20	83
	¿El trabajo requiere disimular o esconder las emociones propias?	No	Sí	Sí	No	Sí	Sí		
	El trabajo ¿requiere manejar las emociones de los clientes/usuarios?	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí		
	¿Se trabaja con personas que están en situación de crisis, enfadadas, insatisfechas o en dificultades?	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí		
<b>Ritmo de trabajo</b>	¿Está organizado el trabajo según un ritmo determinado?	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	6	50
	¿Se realiza trabajo cadena, en línea de montaje?	No	No	No	No	No	No		

**Análisis:**

En base a los resultados se determina que los factores específicos con más incidencia en los puestos de trabajo son el Trato con Personas y las Demandas Emocionales dado que el área de estudio brinda servicio de atención al cliente de manera directa e indirecta donde se debe mantener un control de emociones.


Las demandas emocionales se tratan de las exigencias emocionales que representan el servicio al cliente la cual requiere del trabajador el manejo y control de sus emociones frente a las situaciones que pueden presentarse mediante el desarrollo de sus tareas. Este factor se encuentra en el 83% en los puestos de trabajo, se encuentra presente en todos los puestos de trabajo con la excepción de ciertos parámetros a los que no se encuentran expuestos el jefe de sección de CIAC y el jefe de CALL CENTER. En el caso del jefe de CIAC su puesto de trabajo no requiere disimular o esconder emociones, además de que este no atiende a personas que se encuentran en situaciones de crisis o insatisfechas ya que sus funciones no corresponden a tratar con el usuario. Y en el puesto de trabajo del jefe de CALL CENTER su trabajo no se considera emocionalmente exigente ni necesariamente debe disimular o esconder sus emociones debido a que este no atiende ningún requerimiento por parte de los clientes, sus funciones se dirigen a la gestión de la sección.

El trato con personas puede conllevarse de dos maneras, una de estas puede ser tratado de manera satisfactoria y favorable, o puede ser desfavorable presentándose casos de violencia como son agresiones físicas, intimidaciones o acusaciones verbales. En este caso se presenta en un 67% de presencia debido a que como anteriormente se mencionó los Jefes de cada sección no tienen contacto directo con los usuarios, es decir que ellos no brindan la atención al cliente, a excepción de casos especiales que necesiten de su atención. Los demás puestos de trabajo como son el recaudador, agente de CIAC, oficinista y agente de Call Center presentan los parámetros de tratos con personas.

El ritmo de trabajo presente en cada puesto es determinado, ya que los procedimientos que se realizan por parte de los agentes se desarrollan de manera establecida. Este factor presenta el 50% de incidencia ya que el trabajo se realiza de manera continua y en cortos lapsos de tiempo debido a que las tareas se deben tratar de manera rápida.

El trabajo a turnos – nocturno se presenta el 33% de incidencia ya que solo se presenta en la sección de Call Center en los puestos de trabajo de oficinista y agente, debido a que estos puestos constan de 2 turnos de trabajo consecutivos teniendo como total 16 horas diarias laboradas, desde las 6:00 am hasta las 22:00 pm en donde se atiende todos los requerimientos solicitados por los clientes. A continuación, se presenta en la tabla 42, se muestra los parámetros que conforman los factores comunes con el fin de establecer el motivo de su ausencia.

Tabla 42. Resultado de los Factores específicos presentes en el área.

	IDENTIFICACIÓN DE FACTORES ESPECÍFICOS DE RIESGO		CIAC			CALL CENTER			Evaluación
	Factor Específico	Preguntas	Jefe	Recaudador	Agente	Jefe	Oficinista	Agente	
Trabajo a turnos - nocturno	Se respeta el ciclo vigilia/sueño, con cambios de turno alrededor de las 7h, 15 h y 23h.	NP	NP	Sí	NP	No	No	No	<p>¿Por qué no se cumple?</p> <p>La distribución de turnos se desarrolla de la siguiente manera: desde las 6:00 am hasta las 14:00 pm y desde las 14:00pm hasta 22:00pm.</p> <p>El puesto de trabajo se encuentra accesible debido a que se brinda atención al cliente de manera directa, sin embargo, se cuenta con agentes de seguridad para precautelar su integridad.</p> <p>No se realizaron previas capacitaciones respecto a las actividades que debe desarrollar el trabajador en caso de situaciones conflictivas.</p> <p>Las oficinas del Centro Integrado de Atención al Cliente ofrecen atención hasta las 16:00pm, donde las puertas se cierran 15:45pm con los usuarios restantes para atención quedando únicamente los agentes que brindan servicio y el agente de seguridad.</p>
		No	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	
		No	No	Sí	Sí	No	Sí	Sí	
Trato con personas (Violencia externa)	El/la trabajador/a tiene acceso fácil a zonas seguras, inaccesibles para quien agrede, y puede dar en seguida la señal de alarma.	No	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	
		No	No	Sí	Sí	No	Sí	Sí	
	El/la trabajador/a está instruido en el manejo de situaciones conflictivas con clientes.	Sí	No	Sí	No	Sí	Sí	Sí	
	Se evita que el/la trabajador/a se quede solo/a (especialmente con clientes difíciles, en los momentos de cierre, etc).	Sí	No	No	No	Sí	Sí	Sí	



		Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Al tratarse de atención al cliente los agentes deben solucionar todas las inquietudes de los usuarios las cuales varían constantemente, donde los agentes disponibles no siempre logran abastecer la demanda.
<b>Demandas Emocionales</b>	Es adecuada la dotación de personal a la cantidad de usuarios/as y sus características.	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	El personal ha sido capacitado en el desarrollo de sus funciones, considerando las emociones del cliente como un factor independiente, sin embargo, los agentes comprender varios principios como son la empatía en el desempeño de sus funciones.
	El/la trabajador/a ha recibido formación en el manejo de la relación emocional con el usuario.	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	No existe registros de que el personal haya recibido formación respecto al manejo de sus vivencias emocionales.
	El/la trabajador/a ha recibido formación en el manejo de sus vivencias emocionales.	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	No existen registros sobre capacitaciones respecto a las estrategias grupales de apoyo social del manejo de emociones.
	Están implantadas estrategias grupales de apoyo social para la adecuada gestión del impacto emocional del trabajo.	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	No se evidencia ningún estudio previo referente al análisis de los procesos correspondientes al área.
<b>Ritmo de trabajo</b>	Se analizan los procesos de trabajo y se adaptan para atenuar el trabajo monótono y repetitivo.	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Las tareas tienen un plazo de tiempo definido para su cumplimiento.
	La velocidad de trabajo no es ni demasiado alta ni demasiado baja.	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	No se evidencia ningún registro de descansos o pausas en la jornada laboral.
	Se han ajustado las pausas y descansos para atenuar el trabajo monótono y repetitivo.	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	

### **Análisis:**

En el área de Centro de Contacto la sección de Call Center es la que presente tres distintos tipos de horario laboral, donde el Jefe de sección tiene una jornada única que inicia a las 8:00 am y termina a las 18:00 pm con un horario de comida de dos horas que se designa desde la 12:00 pm hasta las 14:00 pm con 5 días laborables, este mismo horario se maneja en toda la sección del Centro Integrado de Atención al Cliente. En relación a los agentes y oficinista de la sección Call Center su jornada laboral se maneja a turnos es decir que el total de horas trabajadas diarias es igual a 16 horas donde su horario laboral empieza a las 6:00 am y termina a las 22:00 pm, teniendo en cuenta dos turnos laborales el de la mañana que empieza a las 6:00 am hasta las 14:00 pm y el de la tarde que se desarrolla desde las 14:00pm hasta las 22:00 pm cabe recalcar que estos turnos no disponen de un descanso donde los agentes rotan sus turnos con un horario laboral que se informa los últimos días del mes , teniendo en cuenta que estos trabajan todos los días de la semana.


El área se centra en los clientes en la atención de sus requerimientos donde la sección con mayor dificultad en el trato con personas es la sección de CIAC debido a que para el desarrollo de sus funciones debe estar en contacto con los clientes exponiéndose a diferentes situaciones como violencia siendo estas como agresiones verbales, insultos dado por la inconformidad de su atención, en la oficina designada para esta sección se cuenta con vigilancia y la protección por parte de un agente de seguridad.

En el manejo de las emociones para un correcto desempeño de funciones presenta una problemática respecto a que no existe capacitaciones previas en el manejo de emociones en la atención al cliente, además de que en varias ocasiones el personal disponible en la sección no abastece la cantidad de requerimientos que deben ser atendidos debido a que estos no pueden ser estimados ya que estos están sujetos a eventos adversos o fenómenos naturales como la interrupción del servicio eléctrico debido a la caída de un árbol en las líneas de tensión o ciertos desfases por la caída de rayos.

Las actividades que se desarrollan son monótonas, repetitivas y consecutivas debido a que los procesos tienen definido su modo de ejecución dependiendo de su requerimiento.

En la tabla 43, se muestra el resultados de los Factores comunes, los cuales se evalúan de manera obligatoria en cada puesto de trabajo para determinar la causa de porque no se cumplen los parámetros establecidos en cada uno.

Tabla 43. Resultado de los factores psicosociales comunes.

	IDENTIFICACION DE FACTORES COMUNES DE RIESGO		CIAC			CALL CENTER			EVALUACIÓN
	Factor común	Preguntas	Jefe	Recaudador	Agente	Jefe	Oficinista	Agente	
Contenido de trabajo	Se evitan las tareas cortas, repetitivas o con escaso contenido.	Sí	No	No	Sí	No	No	No	¿Por qué no se cumple?  Se realizan tareas repetitivas, con una duración menor a 5 minutos.
			No	Sí	No	No	No	No	
Carga de trabajo	Habitualmente se dispone de tiempo suficiente para realizar el trabajo sin presiones.	No	Sí	No	Sí	No	No	No	Debido a que se atienden requerimientos como reclamos, solicitudes y servicios que se pueden presentar sin previo aviso, los empleados deben realizar sus tareas simultáneamente con el fin de atender todos los requerimientos.
		Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	
	La cantidad y/o complejidad del trabajo está ajustada y dimensionada al número y capacidad de quien lo realiza.	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	No	

Tiempo de trabajo	La duración de la jornada se ajusta al horario reglado de la empresa, evitándose prolongaciones de jornada (presencial o a través de conexión a móviles u ordenadores) y favoreciendo la desconexión digital.	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No	Cuando ocurren imprevistos en la atención de requerimientos el trabajador a cargo del proceso debe solventar dudas aun cuando este no se encuentre en su jornada laboral.
Autonomía	El/la trabajador/a dispone de autonomía para decidir aspectos de la ejecución del trabajo como el orden, el modo de realizar las tareas, la resolución de incidencias, etc.	Sí	Sí	No	No	No	No	No	Se dispone de la guía de procedimientos en la atención de requerimientos.
	El/la trabajador/a dispone de autonomía para administrar sus pausas y regular la velocidad de ejecución del trabajo.	Sí	No	No	Sí	No	No	No	La atención hacia el cliente debe desarrollarse de manera inmediata y oportuna en referencia de sus necesidades, donde en varias ocasiones no se puede tomar pausas en el turno de trabajo.
	El/la trabajador/a tiene la posibilidad de tomar horas y días libres para atender asuntos personales.	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	En el caso de los agentes de CIAC, estos no pueden ausentarse sin un aviso con antelación, debido a que cada agente realiza un procedimiento en específico.

Definición del Rol	El trabajo está bien definido, los objetivos y los procedimientos están claros y la persona conoce lo que se espera de ella.	Sí	No	No	Sí	No	No	No	No existe registros de capacitaciones previas donde se especifique al trabajador su rol en la empresa.
	Las tareas que desempeña el/la trabajador/a se corresponden con las funciones propias de los cometidos del puesto de trabajo.	Sí	No	No	Sí	No	Sí	Sí	En ocasiones por falta de personal, ciertos trabajadores son asignados para el desarrollo de otras actividades no correspondientes a su puesto de trabajo.
Relaciones Interpersonales	La empresa tiene un procedimiento (formal o informal) de gestión frente conductas hostiles y/o violentas y los trabajadores saben cómo proceder y a quién recurrir	Sí	No	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No existe registros previos sobre capacitaciones de las repercusiones existentes en caso de conductas hostiles.

### Análisis:

El contenido del trabajo del área se centra en tareas monótonas debido a que realizan procesos previamente establecidos en cada sección, además de considerarse corta ya que en su mayoría de casos a excepción de cuando se presentan casos donde el cliente no tiene conocimiento de su información respecto a la cuenta como su número, representante o cuentas que dispone. Sino normalmente las tareas se reducen a una duración menor a 5 minutos.

El contenido y tiempo de trabajo se rige a la jornada laboral donde el Call Center conformado por dos turnos laborales con un total de 16 horas y el CIAC a base de un turno único de 10 horas. Donde la atención al cliente ya sea de manera directa e indirecta se maneja de manera continua, con la mayor cobertura posible de atención a los requerimientos solicitantes.

La autonomía en el área se limita en la toma de decisiones respecto a la resolución de requerimientos debido a que existen procedimientos establecidos, además de que en caso de la atención al cliente estos no pueden gestionar sus pausas las cuales se desarrollan en base a la ausencia de clientes. Por otra parte, los agentes que integran al CIAC no pueden tomar permisos de ausencia sin una previa anticipación debido a su carga laboral.

La definición de rol en los trabajadores presenta una problemática en las asignaciones de tarea dependiendo del puesto de trabajo, debido a que en varias ocasiones ciertos trabajadores del área se asignan de manera temporal a otras áreas como apoyo en el desarrollo de sus actividades, esto sucede en su mayoría dependiendo de la formación académica del trabajador.

Como último factor común se trata de las relaciones interpersonales donde la empresa establece un reglamento interno que trata de mantener el bienestar de los trabajadores con un ambiente seguro. En el cual establece como prohibición el lenguaje o actos amenazantes o injuriosos de obreras y obreros contra servidoras o servidores públicos, o entre los compañeros de trabajo con relación a al trato interno[64].

### **3.1.8 Desarrollo de la propuesta de plan de control en los riesgos psicosociales**

Como medida correctiva se planteó una propuesta de plan de control para mitigar los riesgos psicosociales en base a la metodología establecida por el Ministerio de Trabajo el “Cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales del Ministerio de Trabajo del Ecuador” donde se tomó las dimensiones que presentan un nivel de riesgo Medio y Alto para establecer actividades, como se muestra a continuación:



**PROPUESTA PLAN DE CONTROL PARA  
LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS  
TRABAJADORES DEL ÁREA DE CENTRO  
DE CONTACTO DE LA EMPRESA  
ELÉCTRICA AMBATO REGIONAL  
CENTRO NORTE S.A.**

## 1. Introducción

En el entorno laboral del Área de Centro de Contacto, la presencia de los riesgos psicosociales es gran inquietud por su creciente presencia. Estos se relacionan con el entorno laboral y los factores del trabajo que pueden ocasionar daños al bienestar mental, emocional y físico de los trabajadores. Donde se deben tomar medidas preventivas o de control, una vez que se hayan identificado y evaluado los riesgos psicosociales con el fin de garantizar un entorno seguro.

El Plan de Control nos permite establecer estrategias de manera sistemática y operativa en un marco de acción con el fin de minimizar el impacto de los riesgos que generalmente generan estrés, problemas de conciliación de sueño, fatiga, síndrome de Burnout, accidentes, entre otras afecciones. Con la implementación del Plan se pretende impulsar el bienestar en el trabajo, aumentar la eficiencia y fomentar la permanencia de talento humano.

Este plan concierne a diferentes enfoques que implican a varios participantes dentro de la empresa, como son el departamento de recursos humanos, el de seguridad, los médicos, los jefes de sección del Call Center y Centro Integrado de Atención al Cliente y los trabajadores que conciernen al área de Centro de Contacto. Este se establece en base al compromiso conjunto de la empresa con la implementación de una cultura organizacional en los intereses mutuos.

El desarrollo de este se basa en los resultados de un estudio previo realizado mediante la utilización de herramientas como entrevistas, análisis de puestos de trabajo y procedimientos, la identificación y evaluación de los riesgos psicosociales desarrollado en base a la metodología establecida por el Ministerio de Trabajo denominado “Cuestionario de Evaluación Psicosocial en Espacios Laborales”, en lo cual se basan las medidas de control o prevención en razón al nivel de riesgo. Entre estas medidas se puede encontrar modificaciones en el entorno laboral en base a adaptaciones, iniciativas de formación y progreso en las habilidades, para impulsar una cultura de apoyo y respeto mutuo entre los colaboradores.

Donde el éxito de este Plan depende del compromiso de participación y colaboración de los colaboradores involucrados de la empresa, la accesibilidad a los cambios por el bien a futuro del entorno de trabajo.



## 2. Antecedentes

El diagnóstico de los riesgos psicosociales presentes en el área de Centro de Contacto se realizó mediante la implementación de dos evaluaciones el “Cuestionario de Evaluación Psicosocial en Espacios Laborales” y el desarrollo del “Método para la Evaluación y Gestión de Factores Psicosociales de Pequeñas Empresas”, donde las medidas preventivas y de control se determinaron en base a los resultados del cuestionario que se presentan a continuación:

Tabla 44. Nivel de intervención de los resultados del cuestionario.

Dimensiones del cuestionario	Porcentaje	Nivel de riesgo	Intervención
Condiciones del trabajo	50%	Alto	Inmediata
Acoso discriminatorio	79%	Medio	Media
Salud auto percibida	71%	Medio	Media
Otros puntos importantes	71%	Medio	Media
Margen de acción y control	64%	Medio	Media
Liderazgo	64%	Medio	Media
Desarrollo de competencias	57%	Medio	Media
Carga y ritmo de trabajo	57%	Medio	Media
Adicción al trabajo	57%	Medio	Media
Acoso sexual	57%	Medio	Media
Acoso laboral	50%	Medio	Media
Soporte y apoyo	64%	Bajo	No es necesario
Estabilidad laboral y emocional	57%	Bajo	No es necesario
Organización del trabajo	57%	Bajo	No es necesario
Recuperación	50%	Bajo	No es necesario
Doble presencia	43%	Bajo	No es necesario

Como resultado de la evaluación se determina como mayor riesgo a la dimensión de Condiciones de trabajo, que necesitan una intervención inmediata. Y las dimensiones que presentan un Riesgo Medio que son “Acoso Discriminatorio”, “Salud Auto Percibida”, “Margen de Acción y Control”, “Liderazgo”, “Desarrollo de Competencias”, “Carga y Ritmo de Trabajo”, “Adicción al Trabajo”, “Acoso Sexual” y “Acoso Laboral” con una intervención media.

### 3. Alcance

La propuesta está dirigida para el personal del área de Centro de Contacto que se encuentra expuesta al riesgo.

### 4. Objetivos

#### 4.1. Objetivo General

Diseñar una propuesta plan de control para los riesgos psicosociales en los trabajadores del Área de Centro de Contacto de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. para precautelar el bienestar mental, físico y emocional de sus colaboradores.

#### 4.2. Objetivos Específicos

- Desarrollar acciones de preventivas para cada dimensión de riesgo psicosocial con el fin de mitigar sus consecuencias en la salud de los colaboradores.
- Fomentar actividades para la mejora del entorno laboral mediante el apoyo y respeto entre los colaboradores.

### 5. Responsables

Como responsables de la implementación se toma en cuenta la colaboración de diferentes departamentos en la empresa que toman responsabilidad de acuerdo con su margen de intervención.



Figura 9. Responsables de implementación del Plan de Control.

## 6. Tiempo de implementación

El plan se propone para un tiempo de implementación de 1 año para proceder con el primer control de las medidas de control.

## 7. Metodología

Para el desarrollo del presente plan se establece con la coordinación del Jefe de seguridad de la empresa donde se plantean actividades tales como: capacitaciones, inducciones, reuniones, entre otras. En base a cada dimensión de los factores de riesgo psicosocial que se encuentran conformadas por objetivo, actividad, desarrollo, recursos, tiempo, beneficiarios, responsables, indicador y el medio de verificación. Se tomaron en cuenta solo los riesgos de nivel Medio y Alto, en cambio con los riesgos de nivel bajo no tendrán estrategias establecidas.

## 8. Indicadores

Los siguientes indicadores se refieren directamente a la propuesta como evaluación general:

Tabla 45. Indicadores del plan.

Indicador	Parámetro	Formula
Cumplimiento	Establece el cumplimiento de las estrategias en el plan.	$\%Cumplimiento = \left( \frac{\text{Número de estrategias realizadas}}{\text{Número de estrategias propuestas}} \right) * 100\%$
Participación	Establece la participación de los trabajadores en el desarrollo del plan	$\%Participación = \left( \frac{\text{Número de empleados que realizaron las actividades}}{\text{Número de empleados en el área}} \right) * 100\%$

## 9. Desarrollo de la propuesta en base a las dimensiones

Se desarrolla las medidas preventivas en base al acuerdo Ministerial 82 que señala la obligatoriedad de un programa de prevención de riesgo psicosocial en las empresas[52], para proceder a su implementación a futuro que se muestra en las tablas desde la 46 hasta la 53:

Tabla 46. Medidas correctivas de la dimensión de carga y ritmo de trabajo.

Dimensión	Carga y ritmo de trabajo		Nivel de riesgo		Medio					
	Objetivo	Actividad	Desarrollo	Recursos Humanos	Recursos Materiales	Tiempo	Beneficiarios	Responsables	Indicador	Medio de verificación
Área de Centro de Contacto	Determinar pausas activas dentro del horario laboral estableciendo un responsable en base a la sección de trabajo.	Lugar: Oficinas de secciones. La actividad tendrá duración de 15 minutos.	Todo el personal del área.	Nómina de trabajadores Plan de ejercicios	15 minutos por cada turno.	Personal del área	Empleado designado		% de pausas activas= [Número de pausas activas/ (Días laborables * Turnos de trabajo)] * 100%	Informe de pausas activas Registro de asistencias
	Instruir sobre los riesgos existentes en las secciones de trabajo.	Lugar: Oficinas. Se realizará cada vez que se implemente nuevo equipo o se incorpore personal	Todo el personal del área.	Laptop Presentación Material de apoyo	30 minutos para charla	Personal del área	Jefe de seguridad		% de capacitaciones= (Número de empleados instruidos / Total de empleados) * 100%	Registro de capacitación

Tabla 47. Medidas correctivas de la dimensión de desarrollo de competencias.

Dimensión	Desarrollo de competencias		Nivel de riesgo		Medio				
	Actividad	Desarrollo	Humanos	Materiales	Tiempo	Beneficiarios	Responsables	Indicador	Medio de verificación
<b>Objetivo</b>	Desarrollar oportunidades para el trabajador para que este adquiera nuevos conocimientos y se mantenga en constante actualización de estos en base a su entorno laboral.								
<b>Población</b>	Establecer de perfiles de competencias en el puesto de trabajo.	Desarrollarse con el levantamiento de información de las competencias necesarias del puesto de trabajo.	Personal del área	Nómina del personal Espacio adecuado	3 turnos laborables	Personal del área	Recursos humanos	% de perfiles de trabajo= (Puestos de trabajo establecidos / total de puestos laborables) / 100%	Perfil de competencias
<b>Área de Centro de Contacto</b>	Plantear capacitaciones sobre temas que ayuden al crecimiento profesional del trabajador.	La capacitación puede ser establecida y gestionada por el área de recursos humanos.	Área de recursos humanos Personal del área	Presentación Laptop Proyector Espacio adecuado	30 minutos de charla cada 3 meses	Personal del área	Recursos humanos	% de capacitaciones= (Número de capacitaciones realizadas/ Número de capacitaciones propuestas) * 100%	Presentación del planteamiento de capacitaciones.

Tabla 48. Medidas correctivas de la dimensión de liderazgo.

Dimensión		Liderazgo		Nivel de riesgo		Medio				
<b>Objetivo</b>	Motivar el liderazgo en los trabajadores con el fin de crear oportunidades individuales que fortalezca sus habilidades por medio del aprendizaje.									
<b>Población</b>	<b>Actividad</b>	<b>Desarrollo</b>	<b>Recursos</b>		<b>Tiempo</b>	<b>Beneficiarios</b>	<b>Responsables</b>	<b>Indicador</b>	<b>Medio de verificación</b>	
	Fomentar actividades extralaborales grupales entre las secciones.	Lugar: fuera del área de trabajo. En el caso de CIAC desarrollarse en un fin de semana.	<b>Humanos</b>	<b>Materiales</b>	Tres veces al año	Personal del área	Jefes de secciones	% anual de actividades= (Número de actividades realizadas/ 3) * 100%	Registro de asistencia	
Área de Centro de Contacto	Facultar responsabilidades individuales para fomentar el trabajo en equipo.	Lugar: Oficinas de las secciones La asignación de responsabilidades se desarrollará de manera aleatoria donde cada trabajador deberá participar.	Personal del área	Nómina de trabajadores	Cada mes	Personal del área	Jefes de secciones	% anual de asignaciones= (Número de registros de asignación / 12) * 100%	Registro de asignación	

Tabla 49. Medidas correctivas de la dimensión de margen de acción y control.

Dimensión	Margen de acción y control		Nivel de riesgo		Medio				
	Objetivo	Actividad	Desarrollo	Humanos	Materiales	Tiempo	Beneficiarios	Responsables	Indicador
Área de Centro de Contacto	Incentivar a los trabajadores al aporte de ideas que ayuden a mejorar nuestro entorno de trabajo	Se puede realizar con la implementación de herramientas como son el buzón de sugerencia o correos.	Personal del área	Buzón de sugerencias Notas bander	Cada mes	Personal del área	Jefes de secciones	% de cumplimiento de sugerencias= (Número de sugerencias consideradas / Número de sugerencias) * 100%	Buzón de sugerencias Registros de sugerencias
	Realizar reuniones de retroalimentación sobre las sugerencias realizadas	Se desarrolla para dar a conocer las sugerencias que se han considerado y ejecutado.	Personal del área	Presentaciones Proyector Espacio adecuado	Cada mes	Personal del área	Jefe de secciones	% de reuniones= (Número de reuniones / 12) * 100%	Registro de asistencia

Tabla 50. Medidas correctivas de la dimensión de acoso discriminatorio, laboral y sexual.

Dimensión		Nivel de riesgo		Medio			
Acoso discriminatorio, laboral y sexual.							
Fomentar una cultura de igualdad entre los trabajadores para establecer un entorno fortuito para el desarrollo de las actividades.							
Población	Actividad	Desarrollo	Recursos		Responsables	Indicador	Medio de verificación
			Humanos	Materiales			
Área de Centro de Contacto	Socializar las políticas de la empresa.	Desarrollarse en un espacio adecuado.	Personal del área	Reglamento interno de la empresa Presentación.	Jefes de sección	% de reuniones= (Número de reuniones / Número de actualizaciones del reglamento) *100%	Registro de asistencia Acta de reunión
	Informar a los empleados sobre los puntos de ayuda en caso de que existan o persistan hostigamientos.	Realizarlo de manera individual por medio de un correo o medio de contacto donde se verifique su atención.	Personal del área	Nómina con los contactos de los trabajadores. Protocolo o política de prevención y manejo del acoso.	Recursos humanos	% de confirmación= (Número de correos de confirmación/ Número total de correos emitidos) * 100%	Correo de confirmación de entrega por parte de los empleados



Tabla 51. Medidas correctivas de la dimensión de adicción al trabajo.

Dimensión	Adicción al trabajo		Nivel de riesgo		Medio				
	Actividad	Desarrollo	Humanos	Materiales	Tiempo	Beneficiarios	Responsables	Indicador	Medio de verificación
<b>Objetivo</b>	Incentivar al trabajador a desconectarse del trabajo cuando este no se encuentre en su horario laboral con el fin de prevenir la necesidad de asumir tareas extras que dificulten sus relaciones interpersonales.								
<b>Población</b>									
Área de Centro de Contacto	Promover una cultura de descanso	Lugar: espacio adecuado Llevar un control de vacaciones y de tiempos de descanso durante la jornada laboral.	Personal del área	Presentación del personal	15 minutos 2 veces al año	Personal del área	Jefes de sección	% anual de charlas= (Número de charlas / 2) * 100%	Registro de asistencia Control de vacaciones
	Motivar a los trabajadores a organizar su tiempo de trabajo en base a sus actividades.	Lugar: espacio adecuado Con una correcta gestión de su tiempo permitirá establecer límites.	Personal del área	Presentación del personal Laptop Proyector	15 minutos 2 veces al año	Personal del área	Jefes de sección	% anual de charlas= (Número de charlas / 2) * 100%	Registro de asistencia

Tabla 52. Medidas correctivas de la dimensión de condiciones de trabajo.

Dimensión	Condiciones de trabajo		Nivel de riesgo		Alto					
	Objetivo	Actividad	Desarrollo	Humanos	Materiales	Tiempo	Beneficiarios	Responsables	Indicador	Medio de verificación
Área de Centro de Contacto	Realizar evaluaciones para determinar los riesgos e informar los resultados a los trabajadores.	Lugar: Oficinas de secciones Se desarrollará cada vez que se realicen evaluaciones.	Personal del área Jefe de seguridad	Personal Nómina del personal Laptop Proyector	15 minutos para charla	Personal del área	Jefe de seguridad	% de charlas= (Número de charlas de evaluaciones de riesgo / Total de evaluaciones de riesgos) * 100	Matriz de seguimiento	
	Fomentar una cultura de seguridad.	Mediante inducción y equipos materiales a los trabajadores cuando son ingresados en la sección.	Personal del área Jefe de seguridad	Nómina del personal Material de oficina	10 minutos para charla	Personal del área	Jefes de secciones	% de emisión= (Número de trabajadores informados / Número total de trabajadores) * 100	Matriz de seguimiento	

Tabla 53. Medidas correctivas de la dimensión de salud auto percibida.

Dimensión	Salud auto percibida		Nivel de riesgo		Medio					
	Objetivo	Actividad	Desarrollo	Humanos	Materiales	Tiempo	Beneficiarios	Responsables	Indicador	Medio de verificación
Área de Centro de Contacto	Incentivar una cultura preventiva para el autocuidado.	Por medio de charlas o él envió de información referente al tema a los trabajadores.	Personal del área Personal de salud anexo a la empresa	Nómina de contacto de los trabajadores. Presentación.	15 minutos para la charla, cada 6 meses	Personal del área	Personal de salud anexo a la empresa	% anual de emisión= (Números de veces que se informó al trabajador / 2) * 100%	Matriz de seguimiento	
	Controlar las medidas de bioseguridad.	Por COVID 19 y enfermedades respiratorias de transmisión por vía aérea se debe conservar las medidas de prevención como son el uso de mascarilla, alcohol y visitas al médico en caso de sentir molestias.	Personal del área Personal de salud anexo a la empresa	Nómina de contacto de los trabajadores. Presentación.	15 minutos para charla, cada año	Personal del área	Personal de salud anexo a la empresa	% anual de emisión de medidas de bioseguridad= (Número de trabajadores informados / Total de trabajadores) * 100%	Matriz de seguimiento	

## 10. Administración del plan

La presente propuesta establece la siguiente administración de la propuesta:

Tabla 54. Administración de la propuesta.

Parámetro	Responsable
Planificación de la propuesta	Investigadora: Roldan Erika
Socializar la propuesta en el área de Centro de Contacto	Jefe de seguridad industrial Investigadora: Roldan Erika
Evaluación y control de la propuesta	Jefe de seguridad industrial
Tiempo de ejecución	1 año

## 11. Parámetros de evaluación y control de la propuesta

El establecimiento de la evalúa y controla la propuesta:

Tabla 55. Parámetros de control de la propuesta.

Interrogantes	Explicación
¿Quién solicita el estudio?	El área de Centro de Contacto de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A.
¿Por qué se evalúa?	Para conocer la situación actual de la propuesta de control de los riesgos psicosociales en el área
¿Para qué se evalúa?	Para conocer la fiabilidad y efectividad del plan propuesto.
¿Qué evalúa?	Evalúa cada uno de los indicadores establecidos en base a las dimensiones.
¿Quién evalúa?	El responsable a cargo del desarrollo de la propuesta establecida.
¿Cómo se evalúa?	Medios de verificación como son informes de los indicadores.
¿Con que se evalúa?	Con el Programa de prevención de Riesgos Psicosociales proporcionada por el Ministerio de Trabajo.
¿En dónde se evalúa?	En el área de Centro de Contacto de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A.

## 12. Cronograma de actividades






Tabla 56. Cronograma de desarrollo de la propuesta de control.

N	Actividad	Mes 1		Mes 2		Mes 3		Mes 4		Mes 5		Mes 6		Mes 7		Mes 8		Mes 9		Mes 10		Mes 11		Mes 12		
		S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
1	Socialización de la propuesta de plan de control para el área de Centro de Contacto.	1	2	3	4																					
2	Desarrollo de las pausas activas en cada turno de laboral en el área																									
3	Instruir sobre los riesgos existentes en las secciones de trabajo.																									
4	Establecer perfiles de competencias en el puesto de trabajo.																									
5	Plantear capacitaciones sobre temas que ayuden al crecimiento profesional del trabajador.																									
6	Fomentar actividades extralaborales grupales entre las secciones.																									
7	Facultar responsabilidades individuales para fomentar el trabajo en equipo.																									
8	Control del buzón de sugerencias por parte del trabajador responsable.																									




### 13. Anexos

#### Anexo A. Plan de ejercicios.

PLAN DE EJERCICIOS		
<b>Actividad</b>	Determinar pausas activas dentro del horario laboral estableciendo un responsable en base a la sección de trabajo.	
<b>Duración</b>	15 minutos por cada turno laboral	
Ejercicios de movilidad		
Parte del cuerpo	Desarrollo	Estiramientos
Cuello	Poner la mano derecha en la cabeza, mover la cabeza hacia la derecha. Se sujeta por 15 segundos y se repite en la dirección contraria con descansos de 10 segundos.	
Cadera	Poner las manos en la cintura girar a la derecha e izquierda manteniéndose en posición 15 segundos, con 10 repeticiones cada 10 segundos.	
Brazos	Con la espalda recta, entrelazar las manos con los brazos extendidos por 15 segundos, realizar 10 repeticiones con descansos de 5 segundos.	
Piernas	Sentarse en una silla de apoyo fijo, y alzar una rodilla a la vez presionándola hacia el pecho durante 10 segundos, realizar repeticiones alternadas con las piernas con descanso de 5 segundos.	
Espalda	Posicionar una mano en la espalda y la otra en el codo manteniendo una posición recta durante 10 segundos para luego alternar posiciones con 5 repeticiones por posición.	


Anexo B. Registro de asistencia.

 EEASA	Registro de asistencia			
	Área:		Responsable:	
	Sección:		Fecha:	
Número	Nombres completos	Número de cédula	Puesto de trabajo	Firma
1				
2				
...				

\_\_\_\_\_

Responsable


Anexo C. Registro de capacitación.

 EEASA	Registro de capacitación			
	Área:		Responsable:	
	Sección:		Fecha:	
Número	Nombres completos	Número de cédula	Puesto de trabajo	Firma
1				
2				
...				

\_\_\_\_\_

Responsable

Anexo D. Registro de asignación


 EEASA	Registro de asignación			
	Área:		Responsable:	
	Sección:		Fecha:	
Número	Nombres completos	Puesto de trabajo	Asignación	Firma
1				
2				
...				

\_\_\_\_\_


Responsable



Anexo E. Perfil de competencias.

PERFIL POR COMPETENCIAS		
	Área:	Sección:
	Reporta a:	Supervisa a:
	Puesto de trabajo:	
PERFIL EDUCATIVO - PROFESIONAL:		
Requisitos	Mínima	Óptima
Educación		
Formación		
Experiencia		
COMPETENCIAS:		
Generales		Nivel
Liderazgo		Excelente, Bueno o Regular
Planificación		
Gestión		
Resolución de problemas		
Adaptabilidad		
Flexibilidad		
Nivel de compromiso		
Manejo de emociones		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:		
REQUISITOS ADICIONALES:		


Anexo F. Buzón de sugerencias.

BUZÓN DE SUGERENCIAS	
	<b>Responsable:</b> 1 empleado designado por cada sección.
	<b>Uso:</b> Cada empleado de manera anónima podrá depositar sus sugerencias respecto a la gestión de su entorno laboral.
	<b>Gestión:</b> Las sugerencias serán recogidas cada mes y transcritas por el empleado a cargo.

Anexo G. Matriz de seguimiento.

	Matriz de seguimiento				
	Área:		Sección:		
	Puestos de trabajo:				
Actividad	Resultado	Responsable	Fecha	Observaciones	

Anexo H. Nómina de contacto de los trabajadores.

	Nómina de contacto de los trabajadores				
	Área:		Sección:		
	Fecha de actualización:				
Número	Apellidos	Nombres	Número de cedula	Celular	Correo electrónico
1					
2					
..					
...					

## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1 Conclusiones

- Se estableció la situación inicial donde se identificó mediante la observación directa y la entrevista realizada al jefe de área los puestos de trabajo y procedimientos existentes en el Centro de Contacto donde se determinó 14 procedimientos conformados por requerimientos técnicos, comerciales y administrativos, desempeñándose 6 puestos de trabajo con actividades establecidas.
- En la identificación de los riesgos al aplicarse la “Matriz de identificación de riesgos por puestos de trabajo” en función de las actividades se determinó que el factor de riesgo psicosocial es el más predominante con el 28% de presencia, seguidamente se encuentra el riesgo ergonómico con el 25,3%, los riesgos mecánicos y físicos se encuentran con el 17,1% y finalmente los riesgos biológicos que se encuentran al 12,5% de presencia en los puestos de trabajo, teniendo en cuenta que en el entorno laboral no se encuentran factores de riesgo químico debido a que ninguno de sus procedimientos necesita la intervención de agentes químicos. Teniendo presente a los factores de riesgo psicosocial tales como: la carga mental, estrés, inseguridad, trabajo nocturno, turnos rotativos, contenido de trabajo, trabajo monótono, amenaza delincencial, y la supervisión y participación donde la estimación se encuentran como trivial, tolerado y moderado.
- En base a la implementación del “Cuestionario de Evaluación Psicosocial en Espacios Laborales” establecido por el Ministerio de Trabajo se obtuvo como resultado que en los 14 trabajadores donde se desarrolló, el nivel de riesgo es medio con el 71% de aceptación donde se deben tomar medidas preventivas de manera continua, y el 29% de aceptación se refiere a riesgo bajo el cual refiere a que no genera efectos nocivos. Teniendo en cuenta que la dimensión de condiciones de trabajo con el 50% de aceptación es la que presenta mayor dificultad con un riesgo alto y 10 dimensiones se encuentran en riesgo medio

dependiendo de su aceptación por la población las cuales son carga y ritmo de trabajo con el 57%, desarrollo de competencia al 57%, liderazgo al 64%, margen de acción y control al 64%, acoso discriminatorio con el 79%, acoso laboral con el 50%, acoso sexual con el 57%, adicción al trabajo con el 57% y la salud auto percibida con el 71%, debido a que los trabajadores en varios de los aspectos se sienten insatisfechos por su participación en el desarrollo de sus funciones.

- En la evaluación de los riesgos psicosociales se optó por el “Método para la Evaluación y Gestión de Factores Psicosociales de Pequeñas Empresas” que se desarrolló en manera conjunta con los trabajadores del área en determinando la presencia de los factores de riesgo específico como son el trabajo a turnos, el trato con personas, las demandas emocionales y el ritmo de trabajo. Determinando que la sección de Call Center trabaja a turnos con el fin de atender en un horario amplio los requerimientos de los clientes, y en relación de los demás factores específicos se presentan debido a que las actividades se desarrollan en contacto con el cliente. Además de que la metodología debe evaluar de manera obligatoria los factores comunes como es el contenido de trabajo, la carga de trabajo, el tiempo de trabajo, la autonomía, la definición del rol y las relaciones interpersonales que afectan al bienestar del trabajador debido a que estos criterios se encuentran presentes en su entorno.
- En relación con los factores específicos en el área, el trato con personas es un factor predominante debido a las funciones del puesto de trabajo donde estos se encuentran expuestos al manejo de situaciones con la exposición a los clientes, además de que estos deben manejar el factor de demandas emocionales con el control tanto de sus emociones como de los clientes.
- El desarrollo de la propuesta de control para los riesgos psicosociales incluye medidas preventivas en relación con la identificación de los riesgos psicosociales enfocándose en el área de trabajo o el trabajador estableciendo actividades como: reuniones, capacitaciones, planes o incentivando a los trabajadores a tener una diferente perspectiva de sus posibilidades en el entorno laboral.

## 4.2 Recomendaciones

- Para el desarrollo de las actividades programadas se necesita entablar una relación de cooperación entre la empresa y el investigador, estableciendo un cronograma de visitas que puedan llevarse a cabo sin interferir en las funciones de los trabajadores generando un ambiente óptimo para el desarrollo de los métodos de evaluación.
- Cuando se desea establecer la situación inicial de la empresa en caso de referirse a la gestión de riesgos se debe pedir información al encargado de seguridad sobre registros previos o evaluaciones que se hayan realizado para obtener una visión clara.
- Antes de realizar las evaluaciones se debe inducir a los trabajadores respecto a los riesgos psicosociales y los parámetros que conciernen a las metodologías, incentivándolo a que este responda de manera sincera para obtener resultados confiables.
- En función de los resultados de la “Matriz de Identificación de Riesgos por Puestos de Trabajo” y el “Cuestionario de Evaluación Psicosocial en Espacios Laborales” que muestran dificultad con los factores de riesgo ergonómico y las condiciones de trabajo que se relacionan con los equipos e infraestructura del entorno laboral se recomienda complementar el estudio con la identificación y evaluación de riesgos ergonómicos.
- Establecida la propuesta de Plan de control se sugiere socializar a los responsables establecidos para que esta sea implementada con el fin de resguardar el bienestar de los trabajadores, de igual manera dar seguimiento al cronograma establecido.
- El cronograma de actividades establecido en la propuesta puede ser modificado dependiendo de las necesidades de la empresa, cambios en la legislación que aplica, así como eventos ajenos a la empresa que afecten de manera considerable el desarrollo de las actividades rutinarias.

## C. MATERIAL DE REFERENCIA

### Referencias Bibliográficas

- [1] Organización Internacional del Trabajo, “La OIT estima que se producen más de un millón de muertos en el trabajo cada año,” 2020. Accessed: Jan. 16, 2023. [Online]. Available: [http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_008562/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008562/lang--es/index.htm)
- [2] Organización Internacional del Trabajo, “OMS/OIT: Casi 2 millones de personas mueren cada año por causas relacionadas con el trabajo,” Sep. 17, 2021. Accessed: Jan. 16, 2023. [Online]. Available: [http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_819802/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_819802/lang--es/index.htm)
- [3] Organización Mundial de la Salud, “CONSTITUCION DE LA ORGANIZACION MUNDIAL DE LA SALUD,” *Diario Oficial*, vol. LVI, Sep. 1949.
- [4] A. María, G. Strauss, and J. Carlos Vilorio-Doria, “Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral,” *Barranquilla (Col.)*, vol. 30, no. 1, 2014, Accessed: Jan. 16, 2023. [Online]. Available: <http://apps.who.int/iris/bitstre>
- [5] O. Sjöberg, “Positive welfare state dynamics? Sickness benefits and sickness absence in Europe 1997–2011,” *Soc Sci Med*, vol. 177, pp. 158–168, Mar. 2017, doi: 10.1016/J.SOCSCIMED.2017.01.042.
- [6] Organización Mundial de la Salud, “Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. Contextualización, Prácticas y Literatura de Soporte,” *Iris*, p. 137, 2010.
- [7] Organización Internacional del trabajo, “SEGURIDAD Y SALUD EN EL CENTRO DEL FUTURO DEL TRABAJO Aprovechar 100 años de experiencia,” *LABADMIN/OSH*, Apr. 2019.
- [8] J. Pablo and H. Ramírez, “Los factores psicosociales de riesgo laboral en México,” *SCielo Laboral*, Jan. 2020, Accessed: Jan. 16, 2023. [Online]. Available: [www.cielolaboral.com](http://www.cielolaboral.com)
- [9] O. Guzmán, J. Lleguizamón, G. Villalobos, G. Maldonado, and C. Gómez, “INFORME EJECUTIVO II ENCUESTA NACIONAL GENERAL DE RIESGOS

LABORALES DE COLOMBIA,” *Organización Iberoamericana de Seguridad Social*, Dec. 2013.

[10] J. C. Neffa, *Los riesgos psicosociales en el trabajo*, Primera. Buenos Aires: Centro de estudios e investigaciones laborales, 2015. Accessed: Jan. 17, 2023. [Online]. Available: <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2015/11/Neffa-Riesgos-psicosociales-trabajo.pdf>

[11] L. T. Moreno Alestedt, S. M. Vaca Morales, D. I. M. Changuan, P. R. Suasnavas Bermúdez, I. M. Cárdenas Moncayo, and A. R. Gómez García, “Artículo Original design and validation of a questionnaire for the diagnosis of psychosocial risks in Ecuadorian companies,” *SCielo*, vol. 62, pp. 160–168, Sep. 2018, Accessed: Jan. 16, 2023. [Online]. Available: [www.cienciaytrabajo.cl](http://www.cienciaytrabajo.cl)

[12] Ministerio de trabajo, “Normativa erradicación de la discriminación en el ámbito laboral,” Quito, Jun. 2017. Accessed: Jan. 16, 2023. [Online]. Available: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/AM-82.-NORMATIVA-ERRADICACION-DE-LA-DISCRIMINACION-EN-EL-AMBITO-LABORAL.pdf?x42051>

[13] F. Martín and J. Pérez, “NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación,” *Ministerio de trabajo y asuntos sociales España*, 1999.

[14] EU-OSHA, “Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo,” 2022. Accessed: Jan. 18, 2023. [Online]. Available: <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>

[15] C. Pozo Eugenio and O. Olano Pomar, “Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito,” Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, Quito, 2018. Accessed: Jan. 17, 2023. [Online]. Available: <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6165>

[16] A. P. Noboa Ramírez, “Identificación y evaluación de riesgos psicosociales basado en el Cuestionario de Evaluación de riesgos psicosociales del Ministerio de Trabajo aplicado en la Corporación GOLDENMIND C.A.,” Universidad Internacional SEK, Quito, 2019.

- [17] R. S. Velastegui Hernández and C. D. Crespo Yáñez, “Factores de riesgo psicosociales y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Pambaflor S.A.,” Universidad Técnica de Ambato-Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación-Carrera de Psicología Industrial, Ambato, Mar. 2021. Accessed: Jan. 17, 2023. [Online]. Available: <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/32427>
- [18] M. E. Jácome Muñoz, D. R. Noroña Salcedo, and V. Vega Falcón, “Factores psicosociales y desempeño docente en un instituto superior tecnológico en Quito, Ecuador,” *Revista Médica Electrónica*, vol. 43, no. 5, pp. 1254–1268, Oct. 2021, Accessed: Jan. 17, 2023. [Online]. Available: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242021000501254&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242021000501254&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- [19] M. C. Silva Mera, “Riesgo ergonómico -psicosocial en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ‘Oscus’ Ltda. Edificio Matriz,” Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial. Carrera de Ingeniería Industrial, Ambato, Sep. 2022. Accessed: Jan. 22, 2023. [Online]. Available: <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/36738>
- [20] C. A. Ochoa Eugenio, “Plan de prevención de riesgos psicosociales en el proceso de faenamiento bovino del Camal Municipal de Riobamba,” Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Dec. 2021. Accessed: Jan. 17, 2023. [Online]. Available: <http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/15979>
- [21] T. G. Altamirano Arroba and L. A. Morales Perrazo, “Factores psicosociales y su relación con la sintomatología musculoesquelética en los trabajadores de Carrocerías Pillapa del Cantón Pelileo Provincia de Tungurahua,” Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial. Maestría en Seguridad e Higiene Industrial y Ambiental, Ambato, 2018. Accessed: Jan. 17, 2023. [Online]. Available: <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/28417>
- [22] L. H. Garzón Sánchez, “Evaluación y elaboración de un programa de prevención de riesgo psicosocial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ‘Señor de



Girón,” Cuenca, 2019. Accessed: May 11, 2023. [Online]. Available: <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/9192/1/14836.pdf>

[23] K. L. Vizcaíno Albán, “Riesgos psicosociales en el personal de la compañía Encomeca, enlace comercial ecuatoriano Cía. Ltda.,” Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial. Carrera de Ingeniería Industrial, Ambato, Mar. 2023. Accessed: May 15, 2023. [Online]. Available: <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/38478>

[24] A. C. Benítez Barro, “Estudio correlacional de los riesgos psicosociales y compromiso con el trabajo en el Banco Internacional del cantón Esmeraldas,” Ecuador - PUCESE - Maestría en Gestión de Riesgos, Esmeraldas, Feb. 2021. Accessed: May 16, 2023. [Online]. Available: <http://localhost/xmlui/handle/123456789/2357>

[25] J. C. Yujato Guallasamin, “Evaluación de los riesgos psicosociales en los docentes de la Unidad Educativa Leopoldo Mercado del Cantón Rumiñahui,” QUITO/UIDE/2019, Quito, Dec. 2019. Accessed: May 16, 2023. [Online]. Available: <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4174>

[26] Ministerio del Trabajo, “Seguridad y Salud en el Trabajo – Ministerio del Trabajo.” <https://www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo/> (accessed Jun. 15, 2023).

[27] D. Legislativo, “CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR,” *Registro Oficial*, vol. 449, no. 20, pp. 25–2021, 2008, Accessed: Jun. 15, 2023. [Online]. Available: [www.lexis.com.ec](http://www.lexis.com.ec)

[28] Ministro de trabajo, “Registro Oficial,” Quito, Jun. 2017. Accessed: Jul. 10, 2023. [Online]. Available: [https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-11/Documento\\_Acuerdo-Ministerial-82-16-JUNIO-2017.pdf](https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-11/Documento_Acuerdo-Ministerial-82-16-JUNIO-2017.pdf)

[29] Ministerio de Trabajo, “Decreto Ejecutivo 2393,” Quito, Nov. 1986.

[30] A. Gagliardo, “Reglamento de seguridad para la construcción y obras públicas,” Quito, Jan. 2008.

[31] Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, “Reglamento del Seguro General de Riesgos de Trabajo,” Quito, Jul. 2016.

- [32] J. Neffa, *El trabajo humano Contribuciones al estudio de un valor que permanece*, vol. I. Argentina: Asociación Trabajo y Sociedad, 2003.
- [33] M. Bestraten *et al.*, *Seguridad en el trabajo*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2011. Accessed: Jan. 22, 2023. [Online]. Available: <https://www.insst.es/documents/94886/599872/Seguridad+en+el+trabajo/e34d1558-fed9-4830-a8e3-b0678c433bb1>
- [34] J. M. Blanch, M. Sahagún, and G. Cervantes, “Estructura Factorial del Cuestionario de Condiciones de Trabajo Factor Structure of Working Conditions Questionnaire,” *Blanch*, vol. 26, 2010, doi: 10.5093/tr2010v26n3a2.
- [35] F. Daza and J. Pérez, “NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación,” 1999.
- [36] J. Vargas Téllez, “Work organization and job satisfaction: a case study in the footwear industry,” *Nova Scientia*, vol. 4, no. 7, pp. 172–204, Nov. 2011.
- [37] OMS, *Documentos básicos*, 48th ed. 2014. Accessed: Jan. 22, 2023. [Online]. Available: <https://apps.who.int/gb/bd/PDF/bd48/basic-documents-48th-edition-sp.pdf>
- [38] P. Fernández, A. Mt, and C. Montero, “Determinación de factores de riesgo,” *Cad Aten Primaria*, vol. 4, 1997.
- [39] J. S. Dumoy, “Los factores de riesgo,” *Rev. Cubana Medica Genérica Integral*, vol. 15, no. 4, pp. 446–52, 1999.
- [40] J. Senado, “Los factores de riesgo,” *Revista cubana médica*, La Habana, Jul. 1999. Accessed: Jan. 22, 2023. [Online]. Available: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21251999000400018](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21251999000400018)
- [41] E. Quispe and J. Centeno, “Identificación de los riesgos laborales y sus efectos en la salud ocupacional en los trabajadores administrativos de la caja Arequipa -agencia La papilla, 2017,” Arequipa, 2017.
- [42] R. A. Sánchez Andrade, “Propuesta de una guía de prevención de riesgos biológicos en el centro médico ambulatorio Metroambulat s.a. de la ciudad de Quito,” Universidad Internacional SEK, Quito, Aug. 2017. Accessed: Jan. 22, 2023. [Online]. Available: <http://localhost:8080/xmlui/handle/123456789/2667>

- [43] Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, “Evaluación de Riesgos Laborales,” *INSST*, pp. 4–10.
- [44] B. Moreno, “Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales,” *Med Segur Trab (Madr)*, 2011, Accessed: Jan. 22, 2023. [Online]. Available: <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/>
- [45] J. C. Rubio Romero, *Métodos de evaluación de riesgos laborales*. España: Díaz de Santos, 2004. Accessed: Jan. 23, 2023. [Online]. Available: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=RmCXvUEqNh0C&oi=fnd&pg=PA1&dq=evaluaci%C3%B3n+de+riesgos&ots=LUQe95R5bm&sig=77j9rmbjCOv9IWsDREnSlvGuLDM#v=onepage&q=evaluaci%C3%B3n%20de%20riesgos&f=false>
- [46] Ministerio de trabajo y asuntos sociales, “Legislación consolidada,” Oct. 2015.
- [47] Emilio. Carrasco Sánchez, *Prevención de riesgos laborales para aparejadores, arquitectos e ingenieros*. Tébar, 2006.
- [48] J. Cortés Díaz, *Seguridad e higiene del trabajo*, 10th ed. 2004.
- [49] J. M. Blanch, M. Sahagún, and G. Cervantes, “Estructura Factorial del Cuestionario de Condiciones de Trabajo Factor Structure of Working Conditions Questionnaire,” *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, vol. 26, no. 3, pp. 175–189, 2010, doi: 10.5093/tr2010v26n3a2.
- [50] J. L. Melia *et al.*, “Perspectivas de Riesgos Psicosociales,” *Método de evaluación de factores psicosociales FPSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT)*, vol. 39, 2006, Accessed: May 21, 2023. [Online]. Available: <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/Perspectivas-de-Intervenci%C3%B3n-en-Riesgos-Psicosociales-Evaluaci%C3%B3n-de-Riesgos.pdf#page=40>
- [51] A. Navarro Giné, C. Llorens, T. S. Kristensen, and S. Moncada i Lluís, “ISTAS21: Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ),” *Archivos de prevención de riesgos laborales, ISSN 1138-9672, ISSN-e 1578-2549, Vol. 8, Nº. 1, 2005, págs. 18-29*, vol. 8, no. 1, pp. 18–29, 2005, Accessed: May 31, 2023. [Online]. Available:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1123301&info=resumen&idioma=SPA>

[52] Ministerio del Trabajo, “Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial,” Quito, 2018.

[53] C. Aranda Beltran *et al.*, “Factores psicosociales laborales y síndrome de Burnout en médicos del primer nivel de atención,” *Redalyc*, vol. VI, pp. 28–34, Apr. 2004, Accessed: May 31, 2023. [Online]. Available: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14260106>

[54] J. Blanch, M. Sahagún, and G. Cervantes, “Estructura Factorial del Cuestionario de Condiciones de Trabajo,” *Scielo*, vol. 26, no. 3, Dec. 2010, Accessed: May 31, 2023. [Online]. Available: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1576-59622010000300002](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622010000300002)

[55] Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), “Método para la evaluación y gestión de factores psicosociales en pequeñas empresas. Manual de usuario,” Madrid, Jun. 2020. Accessed: May 31, 2023. [Online]. Available: <http://cpage.mpr.gob.es>

[56] J. Monsonis Romero, “Guía para la elaboración de un Plan de prevención de riesgos psicosociales en el sector de la construcción en España,” *ETS de Ingeniería de Edificación*, vol. 1, Feb. 2021.

[57] A. Pérez, G. Ramos, and M. Serrano, “Acciones de prevención en acoso escolar utilizadas por docentes de Educación Secundaria Obligatoria,” *Dialnet*, vol. 2, pp. 163–179, 2017.

[58] J. M. Sánchez, “Estrés laboral antecedentes históricos del estrés,” *Hodrogénesis*, vol. 8, 2010.

[59] H. Selye, *The stress of life*, vol. I. McGraw-Hill Book Company, 1950.

[60] J. L. Mora and Z. M. Mariscal, “Correlación entre la satisfacción y desempeño laborales,” *Revista dilemas contemporáneos: Educación, Política y valores*. Accessed: Jan. 23, 2023. [Online]. Available:

<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/articulo/view/1307/123>

[61] J. Cañada Clé, I. Díaz Olivares, J. Medina Chamorro, M. Ángel Puebla Hernández, J. Simón Mata, and M. Soriano Serrano, *Manual para el profesor de seguridad y salud en el trabajo*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.

[62] M. Torres, K. Paz, and F. Salazar, “Métodos de recolección de datos para una investigación,” *UDGVIRTUAL*, 2019, Accessed: Jan. 18, 2023. [Online]. Available: <http://148.202.167.116:8080/xmlui/handle/123456789/2817>

[63] EEASA, “Plan estratégico EEASA 2022-2025,” Ambato, 2021.

[64] EEASA, “Reglamento Interno de Trabajo para los obreros de Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A., sujetos al Código de trabajo,” Ambato, Feb. 2014.

## Anexos

Anexo 1. Matriz de metodología Prisma.

N	Título	Base de datos	Año	Autores	Objetivo
1	Los factores psicosociales de riesgo laboral en México.	Scopus	2020	J. Pablo and H. Ramírez	Establece la perspectiva de los factores psicosociales más comunes en el ambiente laboral con sus repercusiones en la salud de los trabajadores.
2	Diseño y validación de un cuestionario para el diagnóstico de riesgos psicosociales en empresas ecuatorianas.	Web of Science	2018	L. T. Moreno Alestedt, S. M. Vaca Morales, D. I. M. Changuan, P. R. Suasnavas Bermúdez, I. M. Cárdenas Moncayo, and A. R. Gómez García	Presenta una propuesta de metodología por la cual se puede identificar los factores de riesgo psicosocial en las empresas ecuatorianas teniendo en cuenta la normativa vigente.
3	Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo.	Dialnet	2023	EU-OSHA	Determina las condiciones de trabajo que puedan generar riesgos psicosociales y su relación con el estrés en los trabajadores.
4	Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito.	Repositorio	2018	C. Pozo Eugenio and O. Olano Pomar	Es un estudio de tipo descriptivo con la aplicación del cuestionario ISTAS para pequeñas empresas evaluando las dimensiones con su respectiva interpretación.

<b>N</b>	<b>Título</b>	<b>Base de datos</b>	<b>Año</b>	<b>Autores</b>	<b>Objetivo</b>
5	Factores psicosociales y desempeño docente en un instituto superior tecnológico en Quito, Ecuador.	Taylor and Francis	2021	M. E. Jácome Muñoz, D. R. Noroña Salcedo, and V. Vega Falcón	Estudio de manera cuantitativa que establece los riesgos psicosociales dependiendo de las condiciones laborales en una empresa pública.
6	Riesgo ergonómico -psicosocial en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 'Oscus' Ltda. Edificio Matriz.	Repositorio	2022	M. C. Silva Mera	Estudio que establece las problemáticas de los riesgos psicosociales que provocan daños en la salud de los trabajadores.
7	Factores psicosociales y su relación con la sintomatología musculoesquelética en los trabajadores de Carrocerías Pillapa del Cantón Pelileo Provincia de Tungurahua.	Repositorio	2023	T. G. Altamirano Arroba and L. A. Morales Perrazo	Estudio que permite establecer la evaluación de los riesgos psicosociales dependiendo de las condiciones presentes en las carrocerías que permite tomar medidas preventivas.
8	Riesgos psicosociales en el personal de la compañía Encomeca, enlace comercial ecuatoriano Cía. Ltda.	Repositorio	2023	K. L. Vizcaino Albán	Presenta las exposición de riesgos psicosociales con sus respectivos efectos generadas por la deficiencia del entorno y organización laboral.

<b>N</b>	<b>Título</b>	<b>Base de datos</b>	<b>Año</b>	<b>Autores</b>	<b>Objetivo</b>
9	Estructura Factorial del Cuestionario de Condiciones de Trabajo Factor Structure of Working Conditions Questionnaire.	Scopus	2010	J. M. Blanch, M. Sahagún, and G. Cervantes	Establece las condiciones del cuestionario de riesgo psicosocial de los campos interdisciplinarios sobre la seguridad y salud en el trabajo.
10	El trabajo humano Contribuciones al estudio de un valor que permanece.	Dialnet	2003	J. Neffa	Permite tener una visión clara sobre el comportamiento humano dependiendo de las situaciones que este se vea sometido.
11	Los factores de riesgo.	Scopus	1999	J. S. Dumoy	Permite establecer los factores de riesgo con sus respectivos parámetros con los efectos que se determinan a partir del entorno laboral.
12	Evaluación de Riesgos Laborales.	Otras fuentes	2010	Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo	Presenta una metodología de evaluación de riesgos donde se determina el impacto de estos en el entorno y el trabajador.
13	Perspectivas de Riesgos Psicosociales.	Taylor and Francis	2019	J. L. Melia	Presenta conceptos básicos de los riesgos psicosociales, y los diferentes aspectos que consideran a estos riesgos.



N	Título	Base de datos	Año	Autores	Objetivo
14	ISTAS21: Versión en lengua castellana del cuestionario de Copenshague (COPSOQ).	Scopus	2005	A. Navarro Giné, C. LLorens, T. S. Kristensen, and S. Moncada i Lluís	Establece los parámetros y efectos de los riesgos psicosociales además de presentar una forma de evaluación.
15	Factores psicosociales laborales y síndrome de Burnout en médicos del primer nivel de atención.	Dialnet	2004	C. Aranda Beltran	Muestra los parámetros principales de una de las consecuencias más frecuentes a causa de los riesgos psicosociales como la es el síndrome de Burnout.
16	Guía para la elaboración de un Plan de prevención de riesgos psicosociales en el sector de la construcción en España.	Otra fuente	2021	J. Monsonis Romero	Presenta un formato de estructura general de propuesta sobre la prevención de riesgos psicosociales.
17	Estrés laboral antecedentes históricos del estrés.	Springer Link	2010	J. M. Sánchez	Establece la reseña histórica de la influencia de los riesgos psicosociales en padecimientos hacia el trabajador como lo es el estrés.

N	Título	Base de datos	Año	Autores	Objetivo
18	Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral.	Scopus	2014	A. María, G. Strauss, and J. Carlos Viloria-Doria	Plantea la relación existente entre los padecimientos originados a partir de la presencia de características negativas en el entorno laboral.
19	Positive welfare state dynamics? Sickness benefits and sickness absence in Europe 1997–2011.	Otra fuente	2017	O. Sjöberg	Trata de establecer la relación existente entre el ausentismo de los trabajadores con las repercusiones hacia la empresa.
20	Plan de prevención de riesgos psicosociales en el proceso de faenamiento bovino del Camal Municipal de Riobamba.	Repositorio	2021	C. A. Ochoa Eugenio	Establece medidas preventivas referenciales en el control de los riesgos psicosociales con la implementación del cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales establecido por el Ministerio de trabajo de Ecuador.

### **Entrevista no estructurada**

**Objetivo:** Establecer la situación inicial del área de Centro de Contacto desarrollando una entrevista no estructura sobre las funciones, entorno laboral, riesgo psicosocial y actividades dirigida hacia el jefe de área.

**Desarrollo:** a continuación, se realiza una serie de preguntas relacionadas a su puesto de trabajo y el desarrollo del presente estudio, donde la información proporcionada permitirá al investigador tener una visión más acertada sobre el área de estudio.

#### **Preguntas:**

1. ¿Qué función desempeña en la Empresa Eléctrica Ambato S.A.?
2. ¿Cuánto tiempo lleva ejerciendo el cargo mencionado?
3. ¿Qué funciones corresponden a su puesto de trabajo?
4. ¿Considera usted que existe un buen ambiente laboral?
5. ¿Conoce usted los riesgos psicosociales? ¿Cómo podría describirlos?
6. ¿Cree usted que existen riesgos psicosociales en su entorno de trabajo?
7. ¿Previamente se desarrolló algún estudio de riesgos psicosociales en el área de centro de contacto?
8. ¿Cómo se desarrolla la distribución de los trabajadores en los horarios de trabajo?
9. ¿Cómo se conforma el área de centro de contacto?
10. ¿Qué actividades desarrollan los trabajadores para cumplir con los procesos?

Anexo 3. Formato de matriz de identificación de riesgos por puesto de trabajo.

Matriz de identificación de riesgos por puesto de trabajo															
Departamento		Comercial						Consecuencia							
Sección		Call Center - CIAC							LD	DAN	ED				
Área		Centro de contacto						Baja	TV	TOL	MOD				
Cargo								Media	TOL	MOD	IMP				
Tiempo de exposición								Alta	MO	IMP	INT				
Número de trabajadores															
Actividad															
No	F.	PELIGRO	Probabilidad			Consecuencia			Estimación del riesgo						
			B	M	A	LD	D	ED	TV	TOL	MOD	IM	INT		
1	MECÁNICOS	Caída de personas a distinto nivel													
2		Caída de personas al mismo nivel													
3		Caída de objetos por desplome o derrumbamiento													
4		Caída de objetos en manipulación													
5		Caída de objetos desprendidos													
6		Pisada sobre objetos													
7		Choque contra objetos inmóviles													
8		Choque contra objetos móviles													
9		Golpes/ cortes por objetos herramientas													
10		Proyección proyectiles y armas cortopunzantes													
11		Atrapamiento por o entre objetos													
12		Atrapamiento por vuelco de máquinas o vehículos													
13		Choques y accidentes vehiculares													
14		Asentamientos, derrumbes, deslaves													
15		Atropello o golpes por vehículos													
16		Explosiones													
17		Incendios													
18	FÍSICOS	Exposición a temperaturas ambientales extremas (calor y frío)													
19		Contactos térmicos													
20		Espacios confinados													
21		Ruido													
22		Vibraciones													
23		Estrés Térmico													
24		Exposición a radiaciones ionizantes													
25		Exposición a radiaciones no ionizantes													
26		Iluminación													
27		Electrocución													

28		Arcos eléctricos																		
29		Cortocircuitos																		
30		Sobrecarga eléctrica																		
31		Equipo eléctrico defectuoso																		
32		Contactos eléctricos directos																		
33		Contactos eléctricos indirectos																		
34		Descargas atmosféricas																		
35	<b>QUÍMICOS</b>	Exposición a gases y vapores																		
36		Exposición a aerosoles sólidos																		
37		Exposición a aerosoles líquidos																		
38		Exposición a sustancias nocivas o tóxicas																		
39		Contactos con sustancias caústicas y/o corrosivas																		
40	<b>BIOLÓGICOS</b>	Exposición a virus																		
41		Exposición a bacterias																		
42		Exposición a parásitos																		
43		Exposición a hongos																		
44		Exposición a derivados orgánicos																		
45		Exposición a insectos																		
46		Exposición a vectores																		
47	<b>ERGONOMÍCOS</b>	Dimensiones del puesto de trabajo																		
48		Sobre esfuerzo físico / Sobre tensión																		
49		Sobrecarga																		
50		Posturas forzadas																		
51		Movimientos repetitivos																		
52		Organización del trabajo																		
53		Distribución del trabajo																		
54		Manejo de PVD's																		
55		Manipulación manual de cargas																		
56	<b>PSICOSOCIALES</b>	Carga mental																		
57		Estrés																		
58		Inseguridad																		
59		Desarraigo familiar																		
60		Trabajo nocturno																		
61		Turnos rotativos																		
62		Jornadas extendidas de trabajo																		
63		Contenido del trabajo																		
64		Definición del rol (desarrollo de habilidades)																		
65		Supervisión y participación																		
66		Trabajo monótono																		
67		Autonomía																		
68		Amenaza delincencial																		

Anexo 4. Matrix de riesgo del puesto de trabajo del jefe de sección de Call Center.

Matriz de identificación de riesgos por puesto de trabajo													
Departamento		Comercial											
Área		Centro de contacto	Tiempo de exposición					8 horas					
Sección		Call Center	Número de trabajadores					1					
Cargo		Jefe de sección											
Actividad		Supervisa, ejecuta, monitorea y evaluar las funciones de automatización de la comunicación telefónica en la empresa.											
Nº	Factores de riesgo	PELIGRO	Probabilidad			Consecuencia			Estimación del riesgo				
			B	M	A	LD	D	ED	T	TO	MO	I	IN
2	Mecánicos	Caída de personas al mismo nivel		2		1							
7		Choque contra objetos inmóviles	1				2						
25	Físicos	Exposición a radiaciones no ionizantes	1				2						
26		Iluminación		2			2						
41	Biológicos	Exposición a bacterias	1			1							
51	Ergonómicos	Movimientos repetitivos		2			2						
52		Organización del trabajo	1				2						
53		Distribución del trabajo		2			2						
54		Manejo de PVD's	1				2						
56	Psicosociales	Carga mental	1				2						
57		Estrés		2			2						
63		Contenido del trabajo	1			1							
65		Supervisión y participación	1			1							
Actividad		Planificar, coordinar, supervisar, y controlar al personal de su sección.											
Nº	Factores de riesgo	PELIGRO	Probabilidad			Consecuencia			Estimación del riesgo				
			B	M	A	LD	D	ED	T	TO	MO	I	IN
2	Mecánicos	Caída de personas al mismo nivel	1			1				2			
7		Choque contra objetos inmóviles	1			1							
13		Choques y accidentes vehiculares	1					3					
15		Atropello o golpes por vehículos	1					3					
17		Incendios	1			1							
18	Físicos	Exposición a temperaturas ambientales extremas (calor y frío)	1				2						
24		Exposición a radiaciones ionizantes		2		1							
25		Exposición a radiaciones no ionizantes	1			1							
40	Biológicos	Exposición a virus		2		1							
41		Exposición a bacterias	1			1							
51	Ergonómicos	Movimientos repetitivos	1			1							
52		Organización del trabajo	1			1							
53		Distribución del trabajo	1				2						
54		Manejo de PVD's		2			2						
56	Psicosociales	Carga mental		2		1							

57		Estrés		2		2														
63		Contenido del trabajo		2		1														
65		Supervisión y participación	1					2												
<b>Actividad</b>		Evaluar, analizar e informar sobre los índices del sistema de comunicación del centro de llamadas.																		
<b>N</b> <b>o</b>	<b>Factores de</b> <b>riesgo</b>	<b>PELIGRO</b>	<b>Probabilidad</b>			<b>Consecuencia</b>			<b>Estimación del riesgo</b>											
			<b>B</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>LD</b>	<b>D</b>	<b>ED</b>	<b>T</b> <b>V</b>	<b>T</b> <b>O</b> <b>L</b>	<b>M</b> <b>O</b> <b>D</b>	<b>I</b> <b>M</b>	<b>I</b> <b>N</b> <b>T</b>							
2	<b>Mecánicos</b>	Caída de personas al mismo nivel	1			1														
26	<b>Físicos</b>	Iluminación	1			1														
40	<b>Biológicos</b>	Exposición a virus	1			1														
41		Exposición a bacterias	1			1														
50	<b>Ergonómicos</b>	Posturas forzadas	1			1														
51		Movimientos repetitivos	1					2												
54		Manejo de PVD's		2						3										
56	<b>Psicosociales</b>	Carga mental	1					2												
57		Estrés		2				2												

Anexo 4. Matriz de Riesgo del puesto de Oficinista de Call Center.

<b>Matriz de identificación de riesgos por puesto de trabajo</b>																				
<b>Departamento</b>		Comercial																		
<b>Área</b>		Centro de contacto	<b>Tiempo de exposición</b>					8 horas												
<b>Sección</b>		Call Center	<b>Número de trabajadores</b>					1												
<b>Cargo</b>		Oficinista																		
<b>Actividad</b>		Redacción de reportes mensuales sobre los indicadores del sistema de comunicación por vía telefónica sobre el servicio público de suministro eléctrico.																		
<b>N</b> <b>o</b>	<b>F.</b>	<b>PELIGRO</b>	<b>Probabilidad</b>			<b>Consecuencia</b>			<b>Estimación del riesgo</b>											
			<b>B</b>	<b>M</b>	<b>A</b>	<b>LD</b>	<b>D</b>	<b>ED</b>	<b>T</b> <b>V</b>	<b>T</b> <b>O</b> <b>L</b>	<b>M</b> <b>O</b> <b>D</b>	<b>I</b> <b>M</b>	<b>I</b> <b>N</b> <b>T</b>							
2	<b>Mecánicos</b>	Caída de personas al mismo nivel	1			1														
24	<b>Físicos</b>	Exposición a radiaciones ionizantes	1			1														
25		Exposición a radiaciones no ionizantes	1					2												
26		Iluminación	1			1														
40	<b>Biológicos</b>	Exposición a virus	1			1														
41		Exposición a bacterias		2				2												
49	<b>Ergonómicos</b>	Sobrecarga	1					2												
50		Posturas forzadas	1			1														
51		Movimientos repetitivos		2				2												
53		Distribución del trabajo	1			1														
54		Manejo de PVD's		2					3											
56	<b>Psicosociales</b>	Carga mental	1					2												
57		Estrés		2				2												
60		Trabajo nocturno	1					2												

61		Turnos rotativos	1			1							
<b>Actividad</b>		Atención de reclamos, solicitudes, dudas, peticiones y servicios técnicos, comerciales o administrativo.											
Nº	F.	PELIGRO	Probabilidad			Consecuencia			Estimación del riesgo				
			B	M	A	LD	D	ED	TV	TO	MO	IM	INT
2	Mecánicos	Caída de personas al mismo nivel	1			1							
24	Físicos	Exposición a radiaciones ionizantes	1			1							
25		Exposición a radiaciones no ionizantes	1				2						
26		Iluminación	1			1							
40	Biológicos	Exposición a virus	1			1							
41		Exposición a bacterias		2			2						
49	Ergonómicos	Sobrecarga	1				2						
50		Posturas forzadas	1			1							
51		Movimientos repetitivos		2			2						
53		Distribución del trabajo	1			1							
54		Manejo de PVD's		2				3					
56	Psicosociales	Carga mental	1				2						
57		Estrés		2			2						
60		Trabajo nocturno	1				2						
61		Turnos rotativos	1			1							


Anexo 5. Matriz de Riesgo del puesto de agente de Call Center.

Matriz de identificación de riesgos por puesto de trabajo													
Departamento		Comercial											
Área		Centro de contacto				Tiempo de exposición			8 horas				
Sección		Call Center				Número de trabajadores			1				
Cargo		Oficinista											
Actividad		Atención a reclamos de tipo técnico, comercial o administrativo de los clientes y contactarlos con el área correspondiente.											
Nº	Factor de riesgo	PELIGRO	Probabilidad			Consecuencia			Estimación del riesgo				
			B	M	A	LD	D	ED	TV	TO	MO	IM	INT
2	Mecánicos	Caída de personas al mismo nivel	1			1							
7		Choque contra objetos inmóviles	1			1							
25	Físicos	Exposición a radiaciones no ionizantes			2	1							
26		Iluminación	1			1							
40	Biológicos	Exposición a virus	1				2						
41		Exposición a bacterias		2			2						
49	Ergonómicos	Sobrecarga	1			1							
50		Posturas forzadas	1				2						



51		Movimientos repetitivos		2		2														
52		Organización del trabajo	1			1														
53		Distribución del trabajo																		
54		Manejo de PVD's		2		2														
56		Carga mental		2		2														
57		Estrés		2		1														
60		Trabajo nocturno	1			1														
61		Turnos rotativos		2		2														
66		Trabajo monótono	1			1														
<b>Actividad</b>		Cumplimiento de las funciones establecidas en el Sistema de Gestión de la Calidad.																		
N o	Factor de riesgo	PELIGRO	Probabilidad			Consecuencia			Estimación del riesgo											
			B	M	A	LD	D	ED	T V	TO L	MO D	I M	IN T							
2	<b>Mecánicos</b>	Caída de personas al mismo nivel	1			1														
7		Choque contra objetos inmóviles	1			1														
26	<b>Físicos</b>	Iluminación	1			1														
40	<b>Biológicos</b>	Exposición a virus	1			1														
41		Exposición a bacterias	1			1														
49	<b>Ergonómicos</b>	Sobrecarga	1			1														
51		Movimientos repetitivos	1			1														
54		Manejo de PVD's	1				2													
56	<b>Psicosociales</b>	Carga mental	1			1														
57		Estrés	1				2													
60		Trabajo nocturno	1				2													
61		Turnos rotativos	1			1														

#### Anexo 6. Cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL EN ESPACIOS LABORALES</b>	
	
<p><b>Instrucciones para completar el cuestionario:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El cuestionario es anónimo es decir no se solicita información personal sobre el participante.</li> <li>2. La información obtenida es confidencial es decir que se ha de guardar, mantener y emplear con estricta cautela la información obtenida.</li> <li>3. Completar todo el cuestionario, requiere entre 15 a 20 minutos.</li> <li>4. Antes de responder, leer detenidamente cada pregunta y opción de respuesta. En este punto es necesario identificar y valorar todos aquellos factores del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar laboral.</li> <li>5. Utilizar lápiz o esfero para marcar con una "X" la respuesta que considere que describe mejor su situación. Es obligatorio contestar todos los ítems del cuestionario, en caso de error en la respuesta encerrar en un círculo la misma y seleccionar nuevamente la respuesta.</li> <li>6. No existen respuestas correctas o incorrectas.</li> <li>7. Evitar distracciones mientras completa el cuestionario, en caso de inquietud, solicitar asistencia al facilitador.</li> <li>8. El cuestionario tiene una sección denominada "observaciones y comentarios", que puede ser utilizada por los participantes en caso de sugerencias u opiniones.</li> </ol>	

9. Los resultados finales de la evaluación serán socializados oportunamente a los participantes.

**Muchas gracias por su colaboración**

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

	que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral.				
<b>Suma de puntos de la dimensión</b>				<b>Puntos</b>	
<b>DESARROLLO DE COMPETENCIAS</b>		<b>Completamente de Acuerdo (4)</b>	<b>Parcialmente de Acuerdo (3)</b>	<b>Poco de acuerdo (2)</b>	<b>En desacuerdo (1)</b>
<b>NR</b>	<b>Ítem</b>				
5	Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado				
6	En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo				
7	En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas				
8	En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo				
<b>Suma de puntos de la Dimensión</b>				<b>Puntos</b>	
<b>LIDERAZGO</b>		<b>Completamente de Acuerdo (4)</b>	<b>Parcialmente de Acuerdo (3)</b>	<b>Poco de acuerdo (2)</b>	<b>En desacuerdo (1)</b>
<b>NR</b>	<b>Ítem</b>				
9	En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos.				
10	Mi jefe inmediato esta dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo				
11	Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades				
12	Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar				
13	Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo				
14	Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos.				
<b>Suma de puntos de la Dimensión</b>				<b>Puntos</b>	
<b>MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL</b>		<b>Completamente de Acuerdo (4)</b>	<b>Parcialmente de Acuerdo (3)</b>	<b>Poco de acuerdo (2)</b>	<b>En desacuerdo (1)</b>
<b>N</b>	<b>Ítem</b>				
<b>R</b>					

15	En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión				
16	Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas				
17	Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones				
18	Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo				
<b>Suma de puntos de la Dimensión</b>			<b>Puntos</b>		
<b>ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO</b>		<b>Completamente de Acuerdo (4)</b>	<b>Parcialmente de Acuerdo (3)</b>	<b>Poco de acuerdo (2)</b>	<b>En desacuerdo (1)</b>
<b>NR</b>	<b>Ítem</b>				
19	Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión				
20	En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores				
21	En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas				
22	En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos				
23	Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables				
24	Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo				
<b>Suma de puntos de la Dimensión</b>			<b>Puntos</b>		
<b>RECUPERACIÓN</b>		<b>Completamente de Acuerdo (4)</b>	<b>Parcialmente de Acuerdo (3)</b>	<b>Poco de acuerdo (2)</b>	<b>En desacuerdo (1)</b>
<b>NR</b>	<b>Ítem</b>				
25	Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades				
26	En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía.				
27	En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo				

28	Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales				
29	Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo				
<b>Suma de puntos de la Dimensión</b>					<b>Puntos</b>
<b>SOPORTE Y APOYO</b>		<b>Completamente de Acuerdo (4)</b>	<b>Parcialment e de Acuerdo (3)</b>	<b>Poco de acuerdo (2)</b>	<b>En desacuerdo (1)</b>
<b>NR</b>	<b>Ítem</b>				
30	El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas				
31	En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas				
32	En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad				
33	En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero				
34	En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación				
<b>Suma de puntos de la Dimensión</b>					<b>Puntos</b>
<b>OTROS PUNTOS IMPORTANTES</b>		<b>Completamente de Acuerdo (4)</b>	<b>Parcialment e de Acuerdo (3)</b>	<b>Poco de acuerdo (2)</b>	<b>En desacuerdo (1)</b>
<b>NR</b>	<b>Ítem</b>				
35	En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan				
36	Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo				
37	En mi trabajo existe un buen ambiente laboral				
38	Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades				
39	En mi trabajo me siento aceptado y valorado				
40	Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad				
41	Considero que mi trabajo está libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones,				

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

	mi ambiente laboral				
57	Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)				
58	Considero que me encuentro física y mentalmente saludable				
<b>Suma de puntos de la Dimensión</b>				<b>Puntos</b>	

<b>OBSERVACIONES Y COMENTARIOS</b>	
59	

Anexo 7. Método para la evaluación y gestión de factores psicosociales para pequeñas y mediana empresas.

<b>MÉTODO PARA LA EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES</b>	
<b>Fecha de evaluación:</b>	
<b>Puesto de trabajo:</b>	
Instrucciones: Para cada factor lea con atención los distintos enunciados y marque: <ul style="list-style-type: none"> <li>• SI, si considera que el enunciado ya se está cumpliendo en el puesto o unidad de análisis y, por tanto, la situación es correcta.</li> <li>• NO, si la situación planteada no se cumple total o parcialmente.</li> <li>• NP (No Procede), si la propuesta es inaplicable o no tiene nada que ver con la unidad de análisis evaluada.</li> </ul>	

<b>Preguntas de identificación</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>
<b>Trabajo a turnos/nocturno</b>	¿Se trabaja a turnos o en periodo nocturno?		
<b>Trato con personas (violencia externa)</b>	¿El personal de la empresa está expuesto a riesgo de violencia en cualquiera de sus formas (insultos, amenazas, agresiones físicas...)?		
	¿Se trabaja solo/a sin presencia de otras personas de la empresa?		
	¿Se trabaja con personas enfadadas/insatisfechas/afectadas emocionalmente/frustradas...?		
	¿Se trabaja con productos valiosos y/o susceptibles de ser robados?		
<b>Demandas emocionales</b>	¿El trabajo es emocionalmente exigente?		
	¿El trabajo requiere disimular o esconder las emociones propias?		

	El trabajo ¿requiere manejar las emociones de los clientes/usuarios?		
	¿Se trabaja con personas que están en situación de crisis, enfadadas, insatisfechas o en dificultades?		
<b>Ritmo de trabajo</b>	¿Está organizado el trabajo según un ritmo determinado?		
	¿Se realiza trabajo cadena, en línea de montaje?		
	¿Es posible identificar un ciclo concreto de trabajo que se repite periódicamente?		

<b>1. Contenido de trabajo</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>NP</b>
Se evitan las tareas cortas, repetitivas o con escaso contenido.			
El trabajo permite aplicar las capacidades y habilidades de quien lo realiza.			
El/la trabajador/a conoce la aportación de su trabajo al resultado final.			
<b>2. Carga de trabajo</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>NP</b>
Habitualmente se dispone de tiempo suficiente para realizar el trabajo sin presiones.			
La cantidad y/o complejidad del trabajo está ajustada y dimensionada al número y capacidad de quien lo realiza.			
El/la trabajador/a dispone de los conocimientos, habilidades, recursos, equipos, materiales... necesarios para desempeñar			
<b>3. Tiempo de trabajo</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>NP</b>
La duración de la jornada se ajusta al horario reglado de la empresa, evitándose prolongaciones de jornada (presencial o a través de conexión a móviles u ordenadores) y favoreciendo la desconexión digital.			
El horario de trabajo (horas de entrada/salida, trabajo en fines de semana, etc.) permite compatibilizar la vida profesional con la personal.			
La distribución de pausas, descansos, tiempo entre jornadas de trabajo, días libres, etc., permite una adecuada recuperación de la fatiga.			
El/la trabajador/a conoce con anticipación suficiente los horarios de trabajo y sus modificaciones.			
<b>4. Autonomía</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>NP</b>
El/la trabajador/a dispone de autonomía para decidir aspectos de la ejecución del trabajo como el orden, el modo de realizar las tareas, la resolución de incidencias, etc.			
El/la trabajador/a dispone de autonomía para administrar sus pausas y regular la velocidad de ejecución del trabajo.			
El/la trabajador/a tiene la posibilidad de tomar horas y días libres para atender asuntos personales.			
<b>5. Definición del Rol</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>NP</b>
El trabajo está bien definido, los objetivos y los procedimientos están claros y la persona conoce lo que se espera de ella.			
Los recursos asignados a las tareas son adecuados y las instrucciones recibidas no son contradictorias.			



Las tareas que desempeña el/la trabajador/a se corresponden con las funciones propias de los cometidos del puesto de trabajo.			
<b>6. Relación interpersonales</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>NP</b>
Se puede obtener fácilmente ayuda y apoyo de las/los compañeras/os.			
Se puede obtener fácilmente ayuda y apoyo de las/los jefas/es.			
Las relaciones interpersonales son de respeto mutuo con ausencia de conductas inadecuadas (discriminatorias, abusivas, hirientes, violentas...).			
La empresa tiene un procedimiento (formal o informal) de gestión frente conductas hostiles y/o violentas y los trabajadores saben cómo proceder y a quién recurrir.			
<b>7. Trabajo a turnos / nocturno</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>NP</b>
Se respeta el ciclo vigilia/sueño, con cambios de turno alrededor de las 7h, 15 h y 23h.			
Se minimiza el número de noches trabajadas de forma consecutiva.			
Se fomenta que no se trabaje en el turno de noche más de dos semanas consecutivas.			
Se reduce la carga de trabajo durante el turno de noche.			
El/la trabajador/a conoce los calendarios de asignación de turnos con tiempo suficiente para organizar su vida personal.			
Se facilita la ingestión de comida caliente y equilibrada.			
<b>8. Trato con personas (Violencia externa)</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>NP</b>
Se estudian las condiciones (desplazamiento, accesibilidad, entorno físico, etc.) en que se va a prestar el servicio y el tipo de cliente para determinar los riesgos y adoptar las medidas preventivas que correspondan.			
El entorno de acogida, recepción, espera y prestación del servicio es adecuado y confortable.			
El/la trabajador/a tiene acceso fácil a zonas seguras, inaccesibles para quien agrede, y puede dar en seguida la señal de alarma.			
El/la trabajador/a está instruido en el manejo de situaciones conflictivas con clientes.			
Se dispone de mecanismos de seguridad y protección frente a atracos (cámaras, personal de seguridad, avisadores, etc.) que funcionan adecuadamente.			
Se evita que el/la trabajador/a se quede solo/a (especialmente con clientes difíciles, en los momentos de cierre, etc).			
<b>9. Demandas emocionales</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>NP</b>
El lugar de trabajo dispone del espacio y medios adecuados para atender a los clientes.			
Es adecuada la dotación de personal a la cantidad de usuarios/as y sus características.			
El/la trabajador/a está instruido/a sobre la correcta atención al público.			

El/la trabajador/a ha recibido formación en el manejo de la relación emocional con el usuario.			
El/la trabajador/a ha recibido formación en el manejo de sus vivencias emocionales.			
Están implantadas estrategias grupales de apoyo social para la adecuada gestión del impacto emocional del trabajo.			
<b>10. Ritmo de trabajo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>NP</b>
Se analizan los procesos de trabajo y se adaptan para atenuar el trabajo monótono y repetitivo.			
La velocidad de trabajo no es ni demasiado alta ni demasiado baja.			
El tiempo para cada tarea permite hacerla sin generar daños a la salud ni comprometer la seguridad.			
El diseño de los puestos de trabajo minimiza las exigencias posturales y ergonómicas, no siendo una fuente de fatiga adicional.			
Se han ajustado las pausas y descansos para atenuar el trabajo monótono y repetitivo.			