



Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja
Facultad Jurídica, Social y Administrativa
Carrera de Administración Pública

“Evaluación de los riesgos psicosociales en los servidores públicos de la
Planta Central de la Empresa VIALSUR E.P de la ciudad de Loja, 2023”

**Trabajo de Integración Curricular previo a la
obtención del título de Licenciada en
Administración Pública**

AUTORA:

Valeria del Cisne Medina González

DIRECTOR:

Ing. Jimmy Wilfrido Jumbo Valladolid Mg, Sc.

Loja -Ecuador

2024

Certificación



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Sistema de Información Académico
Administrativo y Financiero - SIAAF

CERTIFICADO DE CULMINACIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, **Jumbo Valladolid Jimmy Wilfrido**, director del Trabajo de Integración Curricular denominado **Evaluación de los riesgos psicosociales en los servidores públicos de la Planta Central de la Empresa VIALSUR E.P de la ciudad de Loja, 2023.**, perteneciente al estudiante **Valeria Del cisne Medina Gonzalez**, con cédula de identidad N° **1104288582**. Certifico que luego de haber dirigido el **Trabajo de Integración Curricular** se encuentra concluido, aprobado y está en condiciones para ser presentado ante las instancias correspondientes.

Es lo que puedo certificar en honor a la verdad, a fin de que, de así considerarlo pertinente, el/la señor/a docente de la asignatura de **Integración Curricular**, proceda al registro del mismo en el Sistema de Gestión Académico como parte de los requisitos de acreditación de la Unidad de Integración Curricular del mencionado estudiante.

Loja, 30 de Agosto de 2023



Firmado digitalmente por:
**JIMMY WILFRIDO
JUMBO
VALLADOLID**

F) _____
**DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR**



Certificado TIC/TT.: UNL-2023-000756

1/1
Educamos para Transformar

Autoría

Yo, **Valeria del Cisne Medina González** declaro ser autora del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido de la misma. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular, en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma:

Cédula de identidad: 1104288582

Fecha: 07/03/2024

Correo Electrónico: valeria.medina@unl.edu.ec

Teléfono: 0963102281

Carta de autorización por parte del autor/a, para la consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Integración Curricular.

Yo, **Valeria del Cisne Medina González**, declaro ser autora del Trabajo de Integración Curricular denominado: **“Evaluación de los riesgos psicosociales en los servidores públicos de la Planta Central de la Empresa VIALSUR E.P de la ciudad de Loja, 2023”**, como requisito para optar por el título de **Licenciada en Administración Pública**; autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Digital Institucional

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de Trabajo de Titulación que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, suscribo, en la ciudad de Loja, a los treinta días del mes de agosto de dos mil veintitrés.

Firma:

Autora: Valeria del Cisne Medina González

Cédula: 1104288582

Dirección: Loja, Ciudadela Santa Teresita

Correo electrónico: valeria.medina@unl.edu.ec

Celular: 0963102281

DATOS COMPLEMENTARIOS

Director/a del Trabajo de Integración Curricular o de Titulación: Ing. Jimmy Wilfrido Jumbo Valladolid Mg, Sc.

Dedicatoria

Dedico a Dios y a la Virgencita del Cisne que me han brindado sabiduría, paciencia y perseverancia para lograr poco a poco mis metas de vida; así mismo a mis padres que han sido mi pilar fundamental brindándome todo su apoyo para forjar mi carrera universitaria; a mis hermanas que con su ejemplo me han guiado por el camino del bien; y, a mis amigas que hemos compartido este camino juntas creando una historia que llevaré siempre en mi corazón.

Valeria del Cisne Medina González

Agradecimiento

Agradezco profundamente a la Universidad Nacional de Loja por darme la oportunidad de formar parte de la Carrera de Administración Pública de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa, donde forjarme como profesional gracias a la cátedra de la planta docente, quienes supieron compartirme sus conocimientos con sabiduría y respeto.

Agradezco a la Empresa VIALSUR E.P por cordialmente darme apertura en su entidad y brindarme la información necesaria para la culminación de mi trabajo de titulación.

Agradezco infinitamente al director del Trabajo de Titulación, Ing. Jimmy Jumbo por compartir sus conocimientos y brindarme su sabia asesoría para lograr la culminación de este trabajo.

Valeria del Cisne Medina González

Índice de contenidos

Portada	i
Certificación	ii
Autoría	iii
Carta de autorización	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Índice de anexos	xii
1. Título	1
2. Resumen	2
2.1. Abstract	3
3. Introducción	4
4. Marco Teórico	6
4.1. Antecedentes	6
4.2. Base Teórica	7
4.2.1. Teoría de las Relaciones Humanas (TRH) según Elton Mayo	8
4.2.2. El modelo demanda – control- apoyo social según Karasek, 1976 y 1979; Jonson, 1988; Karasek y Theorell, 1990	9
4.3. Marco Conceptual	9
4.3.1. Empresa Pública	9
4.3.2. Organización	10
4.3.3. Seguridad y Salud en el Trabajo	10
4.3.4. Salud Mental	10
4.3.5. Factores Psicosociales en el Trabajo	11
4.3.6. Factores Psicosociales de Riesgo en el Trabajo	13
4.3.7. Evaluación del Riesgo Psicosocial en el Trabajo	13
4.3.8. Diagnostico	14

4.3.9.	Plan de acción	14
4.4.	Marco legal.....	14
4.4.1.	Constitución de la República del Ecuador	14
4.4.2.	Normas Comunitarias Andinas	15
4.4.3.	Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público.....	15
4.4.4.	Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo.....	16
4.4.5.	Acuerdo Ministerial 82: Normativa Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral.....	16
4.5.	Marco Referencial	17
4.5.1.	Empresa VIALSUR E.P	17
4.5.2.	Estructura Orgánica	17
4.5.3.	Misión y Visión de la Empresa VIALSUR E.P	19
4.5.4.	Principios	19
5.	Metodología	20
5.1.	Área de estudio	20
5.2.	Recursos	20
5.2.1.	Equipos Informáticos	20
5.2.2.	Suministros de Oficina.....	20
5.3.	Enfoque metodológico.....	21
5.4.	Tipo de Investigación.	21
5.5.	Diseño de Investigación.....	21
5.6.	Métodos	21
5.6.1.	Método deductivo.....	21
5.6.2.	Método inductivo	22
5.6.3.	Método analítico.....	22
5.7.	Población	22
5.8.	Técnicas	22

5.8.1.	Entrevista.....	22
5.8.2.	Encuesta	22
5.9.	Procesamiento y análisis de datos	23
5.9.1.	Entrevista.....	23
5.9.2.	Encuesta	23
6.	Resultados	25
6.1.	<i>Objetivo 1: Desarrollar un diagnóstico para establecer la situación actual en la evaluación de los riesgos psicosociales de los servidores públicos de la Planta Central de la Empresa VIALSUR E.P de la ciudad de Loja. ...</i>	27
6.2.	<i>Objetivo 2: Determinar el nivel de riesgo psicosocial de los servidores públicos de la Planta Central de la Empresa VIALSUR E.P de la ciudad de Loja.</i>	44
6.3.	<i>Objetivo 3: Presentar acciones preventivas y correctivas plasmadas en un plan de acción, que aporten a mejorar las condiciones del trabajo.</i>	47
7.	Discusión	57
8.	Conclusiones	62
9.	Recomendaciones	64
10.	Bibliografía	66
11.	Anexos	69

Índice de tablas

Tabla 1. Principios de la Teoría de las Relaciones Humanas	8
Tabla 2. Misión y Visión de la Empresa VIALSUR E.P	19
Tabla 3. Dimensiones	22
Tabla 4. Puntuación de respuesta	23
Tabla 5. Resultados por dimensión.....	24
Tabla 6. Resultado Global	24
Tabla 7. Datos Generales.....	25
Tabla 8. Dimensión Carga y ritmo de trabajo.....	28
Tabla 9. Dimensión Desarrollo de competencias	29
Tabla 10. Dimensión Liderazgo	30
Tabla 11. Dimensión Margen de acción y control.....	31
Tabla 12. Dimensión Organización del trabajo	32
Tabla 13. Dimensión Recuperación.....	33
Tabla 14. Dimensión Soporte y apoyo	34
Tabla 15. Dimensión Acoso discriminatorio	36
Tabla 16. Dimensión Acoso laboral	37
Tabla 17. Dimensión Acoso sexual	37
Tabla 18. Dimensión Adicción al trabajo	38
Tabla 19. Dimensión Condiciones del trabajo.....	39
Tabla 20. Dimensión Doble presencia (laboral – familiar)	40
Tabla 21. Dimensión Estabilidad laboral y emocional.....	41
Tabla 22. Dimensión Salud auto percibida.....	42
Tabla 23. Resultado por dimensión de la evaluación	44
Tabla 24. Resultado global de la evaluación	46
Tabla 25. Actividades del Plan de Acción.....	52

Índice de figuras

Figura 1. Ubicación de la Empresa “VIALSUR”.....	17
Figura 2. Orgánico Estructural	18
Figura 3. Resultado por dimensión de la evaluación.....	45

Índice de anexos

Anexo 1. Evidencias fotográficas de la recolección de información	69
Anexo 2. Formato de entrevista 1	72
Anexo 3. Formato de entrevista 2	74
Anexo 4. Formato de encuesta	76
Anexo 5. Certificado de traducción de Abstract	83

1. Título

“Evaluación de los riesgos psicosociales en los servidores públicos de la Planta Central de la Empresa VIALSUR E.P de la ciudad de Loja, 2023”

2. Resumen

La presente investigación permitió evaluar el nivel de riesgo psicosocial en los servidores públicos de la planta central de la empresa VIALSUR E.P de la ciudad de Loja, en el periodo 2023. Para su finalidad se establecieron los siguientes objetivos: desarrollar un diagnóstico para establecer la situación actual en la evaluación de los riesgos psicosociales de los servidores públicos de la planta central de la empresa VIALSUR E.P; determinar el nivel de riesgo psicosocial de los servidores públicos de la planta central de la empresa VIALSUR E.P; y, finalmente, presentar acciones preventivas y correctivas plasmadas en un plan de acción, que aporten a mejorar las condiciones del trabajo. Para la consecución de los objetivos, se dio paso a una investigación no experimental de tipo exploratoria y descriptiva, encuestando a una población de 42 servidores públicos, la encuesta contó con 58 ítems agrupados en 8 dimensiones. Además, se aplicó tres entrevistas, donde los entrevistados tendrían como característica de inclusión ser actores clave en la seguridad y salud de los servidores. Con la información recolectada se desarrolló un diagnóstico en cuanto a los factores de riesgo psicosocial en los servidores públicos de la empresa, posteriormente se realizó la evaluación para establecer el nivel de riesgo psicosocial que presentan; obteniendo así un nivel bajo, sin embargo, se presentaron factores que necesitan atención. Finalmente, a través del diagnóstico y la evaluación, se pudieron determinar actividades plasmadas en un plan de acción, en el cual se presentan propuestas para la corrección y prevención de aquellos factores de riesgo psicosocial que presentaron alarmas.

Palabras clave: empresa, factores de riesgo psicosocial, riesgo psicosocial, salud y seguridad en el trabajo, servidores públicos.

2.1. Abstract

The present research project focuses on the diagnosis of the level of psychosocial risk on the public employees in the central plant of the company VIALSUR E.P. in Loja city, for the year 2023. Therefore, the following objectives are established: to develop a diagnosis to determine the current situation regarding the evaluation of psychosocial risks of the public employees in the central plant of the company VIALSUR E.P.; to determine how much psychosocial risk is present on the public employees in the central plant of VIALSUR E.P.; and, finally, to present preventive and corrective actions through an action plan that contributes to the improvement of working conditions. In order to achieve the objectives, a non-experimental, exploratory and descriptive type of research is developed. A total of 42 public employees are interviewed for the survey, which comprised 58 items grouped into 8 dimensions. Additionally, three interviews are applied, identifying the interviewees as key actors in the health and safety of the employees. Based on the information gathered, a diagnosis of the psychosocial risk factors on the public employees of the company is developed, followed by an evaluation to establish the level of psychosocial risk presented. Consequently, a low level is observed, however, there are factors that need to be considered. Finally, through the diagnosis and evaluation, it was possible to determine which activities would take the form of an action plan, providing proposals for the correction and prevention of those psychosocial risk factors that presented alarms.

Keywords: company, psychosocial risk factors, psychosocial risk, public employees, health and safety at work.

3. Introducción

La evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo, es crucial para garantizar la salud mental y emocional de los servidores, debido a su impacto en la seguridad, bienestar y rendimiento en el trabajo, la evaluación permite identificar factores psicosociales que pueden convertirse en factores positivos o negativos para las personas dentro de su lugar donde laboran, por tanto, su detección permitirá a los altos mandos crear medidas de protección para la seguridad y salud de los servidores de las diferentes organizaciones. Abordar este tema no es solo esencial para el bienestar de los servidores, sino también para lograr el éxito a largo plazo en las organizaciones.

Según Hernaiz (2021) los riesgos psicosociales son peligros emergentes que se presentan en espacios laborales y es responsabilidad de las organizaciones el prevenir los riesgos psicosociales laborales. Además, Martínez Martínez (2020) menciona que los cambios que se han generado en el mundo laboral han influido a la aparición de nuevos riesgos psicosociales, sobre todo a las personas que realizan servicios a otras personas. Es así que el diagnóstico y evaluación de los factores de riesgo psicosocial permiten identificar falencias en la manera en que se organiza el trabajo (Polanco-Martínez & García-Solarte, 2017). Por lo tanto, el prevenir la aparición de los riesgos psicosociales en el trabajo es importante dado que es un derecho de las personas que en su lugar de trabajo se respalde su integridad física y psicológica. Con base a ello, el estudio realizado tuvo como finalidad cumplir con los objetivos planteados, los cuales son: desarrollar un diagnóstico para establecer la situación actual en la evaluación de los riesgos psicosociales de los servidores públicos de la Planta Central de la Empresa VIALSUR E.P; determinar el nivel de riesgo psicosocial de los servidores públicos de la Planta Central de la Empresa VIALSUR E.P de la ciudad de Loja; y, finalmente, presentar acciones preventivas y correctivas plasmadas en un plan de acción, que aporten a mejorar las condiciones del trabajo, para lo cual se identificaron los factores de riesgo psicosocial que presentaban deficiencias, para que el plan de acción permita minimizar y prevenir el riesgo psicosocial en los servidores de la empresa.

En lo referente, la estructura del presente trabajo de titulación está conformada de la siguiente manera; Primeramente se estableció un **título**: “Evaluación de los riesgos psicosociales en los servidores públicos de la Planta Central de la Empresa VIALSUR E.P de la ciudad de Loja, 2023”; continuando con el **resumen**, que es la parte concisa de todo el contenido del trabajo, dando relevancia a la metodología de la investigación y sus

resultados; la **introducción**, la cual presenta el contexto de lo que va a tratar la investigación. Así mismo se presenta el **marco teórico**, que está integrado por antecedentes que integra investigaciones pasadas sobre el tema, la base teórica que sustentó la investigación, el marco conceptual, marco legal y por último el marco referencial, los cuales integran los diferentes conceptos, bases legales y definiciones institucionales de la investigación. De seguido se encuentra la **metodología**, la cual explica los materiales utilizados, el tipo de investigación la cual fue exploratoria – descriptiva con un diseño no experimental, utilizando los métodos deductivo, inductivo y analítico, con las técnicas de la encuesta y la entrevista destinadas a la recolección de la información. Por tanto, para el cumplimiento de los objetivos se presentan los **resultados**, que, a través del procesamiento de la información recaba, se dio paso al diagnóstico de los factores psicosociales en la empresa, con lo cual se logró evaluar los mismos, y, con los resultados obtenidos se pudo generar un plan de acción que permita minimizar el riesgo psicosocial en lo servidores de la empresa. Así mismo se desarrolló una **discusión**, que contrasta la base teórica con los resultados obtenidos, las **conclusiones y recomendaciones** son las secciones finales del presente trabajo que resumen los puntos importantes, dando sugerencias en base a los hallazgos encontrados, como parte final se encuentra la **bibliografía** que es una lista de las fuentes de información que se utilizaron en la presente investigación y la parte de **anexos** que es la sección complementaria para dar sustento al presente estudio.

4. Marco Teórico

4.1. Antecedentes

Los riesgos psicosociales recientemente han tomado relevancia en el ámbito laboral, mientras que las enfermedades y accidentes laborales comenzaron a aparecer tiempo atrás, en los años 80, con el desarrollo industrial, cambiando el tipo de las organizaciones, el estilo de liderazgo es diferente, las contrataciones cambian, así mismo las formas, funciones y perfiles de trabajo cambian, trayendo consigo el riesgo psicosocial en espacios laborales (Strauss & Vilorio-Doria, 2019).

La Organización Internacional del Trabajo fue la primera organización en tomar importancia al tema de los riesgos psicosociales en el trabajo, con su publicación “Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención” (Oficina Internacional del Trabajo Ginebra, 1984) en donde se pone énfasis en lo complejo que aborda el tema “Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos” llevando así a limitar sus resultados a la satisfacción en el trabajo, la motivación laboral, la productividad y el bienestar laboral.

Es por ello que el Ministerio del Trabajo ha tomado importancia al tema, incluyendo dentro de su programa de Seguridad, salud en el trabajo y gestión integral de riesgos, el programa de prevención de riesgos psicosociales, el cual se rige a la Normativa Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral mencionando en su artículo 9 el programa de prevención de los riesgos psicosociales (Normativa Erradicación de La Discriminación En El Ámbito Laboral, 2017). Dentro de este programa de prevención de los riesgos psicosociales está diseñado un formato estandarizado de cuestionario para evaluar el riesgo psicosocial en espacios laborales, para ello existe la “Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial” cuyo objetivo es “Evaluar los factores de riesgo psicosocial que pueden afectar la salud de los trabajadores y/o servidores generando acciones para prevenir o disminuir el riesgo psicosocial” (Guía Para La Aplicación Del Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial, 2018)

En el Ecuador se han realizado estudios sobre el nivel de riesgo psicosocial en diferentes espacios laborales. Naranjo Vera (2020) realizó su estudio sobre el nivel de riesgo psicosocial en los servidores públicos del Banco de Desarrollo del Ecuador B.P obteniendo un resultado global de nivel bajo, es decir, que existe un nivel bajo en las

diferentes dimensiones que representa el cuestionario para evaluar el riesgo psicosocial en espacios laborales.

Así como también, Ruilova (2020) que realizó su estudio en los servidores públicos de la Dirección Distrital 05D04 Pujilí – Saquisilí Educación obteniendo un resultado de nivel bajo en la mayoría de las dimensiones de riesgo psicosocial, con excepción de la dimensión doble presencia (laboral – familiar) en donde existió un nivel medio.

Anchundia (2021) realizó el estudio de: “Evaluación de los Riesgos Psicosociales que Inciden en el Personal de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas”, obteniendo los siguientes resultados en su evaluación: un resultado global del 76% en riesgo bajo, un 22% en riesgo medio y un 2% en riesgo alto, mientras que en los resultados por dimensión obtuvo resultados favorables, con excepción de las dimensiones de carga y ritmo de trabajo, recuperación y acoso laboral.

Gutiérrez-Izquierdo et al. (2020) decidieron investigar el tema de “Estudio de riesgo Psicosocial en los trabajadores de la Empresa Pública de Aguas de Manta” en el cual obtuvieron un resultado global de riesgo psicosocial en la empresa de: 74% en riesgo bajo, 25% riesgo medio y 1% de riesgo alto. En cuanto a los resultados de las dimensiones han encontrado que prima un riesgo bajo en los factores psicosociales, mientras que en la dimensión de condiciones del trabajo se ha encontrado un nivel medio en el riesgo psicosocial en el determinado espacio laboral.

Por último, Morales Flores (2019) realizó su estudio “Evaluación de riesgo psicosocial en la empresa Spartan del Ecuador sucursal Quito – Ecuador” obtuvo los siguientes resultados: el resultado global obtuvo un nivel de riesgo bajo del 56%, el nivel de riesgo medio del 44% y el nivel del riesgo alto del 0%, y los resultados por dimensiones obtuvo que existió un nivel bajo en la mayoría de las dimensiones, mientras que en las dimensiones de margen de acción y control, recuperación, soporte y apoyo y acoso laboral presentaron un riesgo medio.

4.2. Base Teórica

Las presentes bases teóricas presentan las teorías por las cuales se fundamenta la investigación y, por consiguiente, fueron el sustento para determinar los objetivos de investigación.

4.2.1. Teoría de las Relaciones Humanas (TRH) según Elton Mayo

Para la presente investigación se tomó la Teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo, que de acuerdo con Torres Cabrera (2019) la TRH nació como cuestionamiento a las teorías clásicas de la administración, las cuales se centraban solamente a la producción donde las personas eran simples máquinas para generar ingresos.

La teoría presente tiene un enfoque humanístico en donde se plantea que el centro de una administración es el ser humano, centrándose en el hombre y sus componentes psicológicos.

Así como también Elton Mayo baso su teoría en los siguientes principios que regían el comportamiento de las personas:

Tabla 1. Principios de la Teoría de las Relaciones Humanas

Recompensas y sanciones sociales	Las personas que sobrepasaban las metas de producción pierden el afecto y respeto de sus pares, sucediendo lo mismo con las personas que no alcanzaban sus metas
Grupos informales	Las personas crean un sistema de organización informal en donde existen creencias, normas, expectativas y necesidades.
Emociones	La importancia de las relaciones humanas subyace de la cooperación entre las personas para evitar conflictos y problemas, es allí donde las emociones son las respuestas de acuerdo a las experiencias de las personas.
Supervisión	Es necesaria una supervisión en donde exista respeto y trato digno, supervisores democráticos y persuasivos.
Motivación	La motivación es impulsada por factores internos y externos, puede influir en el comportamiento de las personas para la consecución de las metas y realización de las tareas.
Liderazgo	Los roles directivos deben acción bajo un enfoque eminentemente humanista.

Comunicación

La comunicación es prioridad en las organizaciones para que los objetivos gerenciales llegue a todos los subalternos.

Nota: La presente tabla indica cada uno de los principios de la TRH, tomados de la Tesis de Maestría “La teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo como programa de liderazgo asertivo para mejorar las relaciones interpersonales” Fuente: (Torres Cabrera, 2019)

4.2.2. El modelo demanda – control- apoyo social según Karasek, 1976 y 1979; Jonson, 1988; Karasek y Theorell, 1990

De acuerdo con Bucci Nunziatina (2012) el modelo demanda – control – apoyo social (Karasek, 1976 y 1979; Jonson, 1988; Karasek y Theorell, 1990) analiza las condiciones laborales tomando en consideración los factores o características psicosociales que se presentan en el entorno laboral, este modelo se fundamenta bajo las siguientes definiciones:

- Las personas y su entorno tienen una relación dinámica y bidireccional.
- Se sustenta en la tensión laboral.
- Las principales variables son: demandas psicológicas en el trabajo y el nivel de control que tienen en estas.
- Existe mayor tensión laboral cuando la persona recibe altas demandas psicológicas en el trabajo y no tienen un margen de control en sus decisiones.
- Cuando hay alta tensión laboral pueden repercutir enfermedades físicas y psicológicas.

Se menciona también que el apoyo social es un factor importante para amortiguar o disminuir los efectos negativos en el ámbito psicológico de las personas, esto hace referencia al clima social que existe dentro del lugar de trabajo, es decir, esa relación emocional que existe entre los compañeros y superiores, que sirve como un soporte instrumental dentro del trabajo.

4.3. Marco Conceptual

4.3.1. Empresa Pública

Según Pantoja-Rodríguez et al. (2017) las empresas son entidades que están conformadas por personas, aspiraciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras, lo cual hace posible la creación de productos y servicios que satisfagan las necesidades de la sociedad, con el propósito de obtener beneficios en la empresa.

Por lo tanto, se puede decir que una empresa pública es una colectividad organizada que se define principalmente por la prestación de servicios que cubran las necesidades de los ciudadanos, priorizando sus objetivos a las necesidades de la sociedad.

4.3.2. Organización

De acuerdo con Canales (1991) como se citó en Larrosa et al. (2020) la organización es la disposición de recursos humanos y materiales que son necesarios en una entidad para el logro de sus objetivos, a través de la determinación de procesos, normas, funciones y mecanismos de coordinación y comunicación, con la finalidad de que se controlen y realicen de manera eficiente las diferentes actividades dentro de la entidad.

Por lo tanto, la organización de una empresa es de vital importancia dado que en ella se delimitan las funciones y tareas que deben realizar las personas en su trabajo, lo cual contribuye al aprovechamiento máximo de las habilidades de las personas, protegiendo su salud mental y física, para el desempeño laboral adecuado dentro del trabajo.

4.3.3. Seguridad y Salud en el Trabajo

Según Sabastizagal-Vela et al. (2020) la seguridad y salud en el trabajo son medidas que se establecen para eliminar o reducir el riesgo ante enfermedades ocupacionales que pueden contraer las personas en su lugar de trabajo, es decir, es la gestión de la salud de las personas, así como actividades y recursos que se implementan de manera preventiva dentro de las organizaciones.

Por tanto, la seguridad y salud en el trabajo es una responsabilidad compartida entre el empleado y el empleador, que tiene la finalidad de crear un espacio laboral seguro y saludable, cumpliendo con las medidas, políticas y prácticas que establece la entidad para prevenir los factores de riesgo psicosociales, además de ello es importante el compromiso de toda la organización con su bienestar, lo cual puede tener un impacto positivo en el éxito de la entidad.

4.3.4. Salud Mental

La Organización Mundial de la Salud menciona que la salud mental es un componente integral y esencial de la salud, y sobre la salud señala que es un estado de bienestar físico, mental y social, y no simplemente la ausencia de afecciones o enfermedades. De esta manera expone que la salud mental va más allá que la ausencia de trastornos mentales, sino del bienestar psicológico que se presenta (OMS, 2016).

Por consiguiente, la salud mental es el bienestar psicológico y emocional de las personas, que involucra la capacidad que tienen para responder al estrés laboral, las emociones, las relaciones interpersonales y los desafíos en el trabajo de una manera efectiva, es así que, la salud mental no es solo no padecer de trastornos mentales, sino que también la capacidad de adaptación a las diferentes circunstancias que se presentan.

4.3.5. Factores Psicosociales en el Trabajo

La Oficina Internacional del Trabajo Ginebra (1984) menciona que los factores psicosociales en el trabajo son condiciones o circunstancias laborales que pueden afectar negativa o positiva a la salud psicológica y emocional de las personas, estos factores son; las interacciones, el medio ambiente, la satisfacción laboral y la organización, además, se encuentra lo intrínseco de la persona, sus capacidades, necesidades, cultura y su vida personas, siendo así que estos factores al integrarse, a través de las percepciones y experiencias, influyen en la salud y seguridad de las personas.

Es decir, que la interacción de las condiciones del trabajo y los factores humanos de la persona, de ser negativa, puede presentar perturbaciones emocionales, cambios en el comportamiento y problemas neuro hormonales, que podrían representar riesgos en la salud mental y física de las personas en su lugar de trabajo.

En la Guía Para La Aplicación Del Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial (2018) diseñada por el Ministerio del Trabajo del Ecuador, nos define los factores que pueden influir de manera positiva o negativa en las personas en su lugar de trabajo:

- **Carga y ritmo de trabajo:** Hace referencia a la cantidad de tareas y la velocidad a la que se espera que las personas realicen sus labores en un determinado periodo de tiempo.
- **Desarrollo de competencias:** Es el proceso continuo que sirve para adquirir y mejorar las habilidades, conocimientos y actitudes necesarias para desempeñar de manera efectiva y exitosa en un entorno laboral.
- **Liderazgo:** Es la capacidad que tiene una persona de influir, guiar y motivar a un grupo de personas para cumplir determinados objetivos, también es tener la responsabilidad de tomar decisiones, inspirar y fomentar el desarrollo de los miembros de su equipo.

- **Margen de acción y control:** Se refiere a la cantidad de autonomía y poder de decisión que tiene una persona en relación a sus tareas y responsabilidades en su entorno laboral.
- **Organización del trabajo:** Es la forma en que se estructuran las tareas, responsabilidades y procesos dentro de una organización para lograr eficacia y eficiencia y el cumplimiento de los objetivos.
- **Recuperación:** Es el proceso de restauración física, mental y emocional de las personas después de haber estado expuestos en situaciones laborales demandantes, estresante y agotadoras.
- **Soporte y apoyo:** Es la ayuda, orientación y respaldo que rindan los altos mandos a los subalternos para enfrentar desafíos, superar obstáculos y mantener su bienestar físico y mental.
- **Acoso discriminatorio:** Son situaciones en las que una persona o un grupo de personas son sometidas a tratos hostiles, intimidantes, ofensivos o despectivos debido a características como su raza, género, orientación sexual, religión, discapacidad u otras características personales.
- **Acoso laboral:** Se refiere a comportamientos repetitivos y negativos dirigidos a personas o a un grupo de personas con la finalidad de humillar, intimidar o crear un ambiente hostil.
- **Acoso sexual:** Son comportamientos y acciones de naturaleza sexual no deseadas que crean un ambiente incomodo e intimidante para la víctima.
- **Adicción al trabajo:** Es cuando una persona se siente compulsivamente impulsada a realizar un trabajo de manera excesiva y obsesiva, se diferencia del compromiso con el trabajo a que la adicción es cuando se tiene incapacidad para desconectarse del trabajo y lo prioriza ante otros aspectos importantes de la vida.
- **Condiciones del Trabajo:** Son diversos aspectos y circunstancias que se pueden convertir en factores de riesgo (condiciones de seguridad, ergonómicas, higiénico, psicosocial) cuando no se encuentran en condiciones óptimas.
- **Doble presencia (laboral – familiar):** Se trata cuando las personas enfrentan demandas laborales y familiares de manera simultánea.

- **Estabilidad laboral y emocional:** Se refiere a mantener un equilibrio satisfactorio y saludable entre el ámbito laboral y emocional.
- **Salud auto percibida:** Se refiere a como las personas evalúan su propio estado de salud en relación con el ambiente laboral y las demandas laborales a las que están expuestos.

4.3.6. Factores Psicosociales de Riesgo en el Trabajo

Moreno Jiménez (2011) plantea la necesidad de distinguir entre los factores psicosociales y los factores psicosociales de riesgo. Los primeros describen aspectos como la estructura organizacional, las condiciones psicosociales del trabajo (como la cultura empresarial, el ambiente laboral, el estilo de liderazgo y el diseño del puesto de trabajo), los cuales pueden ser tanto positivos como negativos. Por otro lado, los factores psicosociales de riesgo son aquellos que tienen el potencial de causar daño a la salud de los trabajadores, al actuar como desencadenantes de tensión y estrés laboral.

Es decir, que los factores psicosociales de riesgo son aquellos que representan elementos con alta probabilidad de causar perjuicio a la salud, siendo intrínsecamente negativos y capaces de afectar tanto la salud física como la psicológica. Estos factores de estrés pueden perturbar y desequilibrar los recursos y habilidades de un individuo para gestionar y responder al flujo de trabajo. Son numerosos y pueden originarse en diversos aspectos laborales, como la falta de control, largas jornadas laborales, ritmo intenso de trabajo, horarios imprevisibles, comunicación deficiente en la organización, roles ambiguos o sobrecarga de responsabilidades, acoso laboral o sexual, entre otros.

4.3.7. Evaluación del Riesgo Psicosocial en el Trabajo

Según Méndez Beltrán & Botero Carvajal (2019) mencionan que la evaluación de los factores psicosociales en espacios laborales hace referencia a la identificación y valoración de factores de riesgo y de factores protectores, con el propósito de determinar acciones para garantizar la salud y prevenir las enfermedades ocupacionales de las personas. Propicia también hacer una intervención de los factores psicosociales y los efectos que pueden generar, igualmente implementar las medidas de prevención y corrección necesarias al origen que está causando riesgos en la salud de las personas.

Por lo tanto, la evaluación del riesgo psicosocial en espacios laborales es fundamental para identificar falencias dentro de las organizaciones, en las cuales trabajan las personas, con ello poder realizar acciones que promuevan mejores condiciones de

trabajo garantizando la seguridad y salud de las personas y de tal forma exista mayor productividad y desempeño laboral.

4.3.8. Diagnostico

El diagnóstico es el proceso que tiene como propósito analizar cómo está funcionando una organización en un determinado momento, para su consecución se utilizan estrategias que permitan recabar información que sirva para identificar y determinar las posibles falencias que la organización puede presentar y a su vez tomar implementar las medidas necesarias para solventarlas a partir del diagnóstico (Hiulcapi & Gallegos, 2020).

Por tanto, el diagnostico plasma la situación actual de una organización en base al problema estudiado, en donde se describe su comportamiento ya sea positivo o negativo, con la finalidad de analizarlo y poder determinar las acciones de corrección pertinentes.

4.3.9. Plan de acción

El plan de acción es un conjunto de estrategias creadas a través del diagnóstico, las cuales tienen como propósito corregir los factores defectuosos que tienen las organizaciones, el plan de acción tiene como finalidad generar una gestión interna que posibilite el cumplimiento de los objetivos establecidos por las organizaciones (Zambelli, 2022)

4.4. Marco legal

El presente trabajo de investigación está regido por la siguiente base legal, la cual se examina su relación con los riesgos psicosociales laborales: la Constitución de la República del Ecuador, Normas Comunitarias Andinas, Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo y Acuerdo Ministerial 82: Normativa erradicación de la discriminación en el ámbito laboral.

4.4.1. Constitución de la República del Ecuador

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

Por tanto, es importante que la gestión en las organizaciones garantice el derecho fundamental que menciona el Estado, por lo cual se deben generar acciones dentro de las organizaciones que aseguren la salud y seguridad de los servidores públicos, así mismo,

lo mencionado se puede promover a través de políticas, regulaciones y medidas por parte de los empleadores y autoridades correspondientes.

4.4.2. Normas Comunitarias Andinas

El Instrumento Andino de Seguridad y Salud En El Trabajo (2004) en su artículo 11 menciona que: “En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial” en el literal k: “Fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo”.

Además, en el artículo 26 menciona que: “El empleador deberá tener en cuenta, en las evaluaciones del plan integral de prevención de riesgos, los factores de riesgo que pueden incidir en las funciones de procreación de los trabajadores y trabajadoras, en particular por la exposición a los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, con el fin de adoptar las medidas preventivas necesarias”.

Es así que, absolutamente, la reducción de los riesgos psicosociales laborales es una preocupación fundamental en cualquier entorno de trabajo, lo cual expone la importancia de implementar un plan integral de prevención de riesgos psicosociales para la protección de los servidores públicos ante factores que puedan dañar su salud mental, emocional y física.

4.4.3. Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público

El (Reglamento General a La Ley Orgánica Del Servicio Público, 2011) en su artículo 228, menciona que: “Las instituciones asegurarán a las y los servidores públicos el derecho a prestar sus servicios en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud ocupacional, comprendida ésta como la protección y el mejoramiento de la salud física, mental, social y espiritual, para lo cual el Estado a través de las máximas autoridades de las instituciones estatales, desarrollando programas integrales”.

Este reglamento establece que se debe garantizar la salud ocupacional de los servidores que trabajan en el sector público, con el propósito de que todos puedan gozar de un ambiente laboral adecuado que proteja la salud y seguridad de las personas para

promover su bienestar y permitirles desempeñar sus funciones de una manera eficaz y segura.

4.4.4. Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo

El Reglamento de Seguro General de Riesgos Del Trabajo (2016) en su art. 1 establece que: “El Seguro General de Riesgos del Trabajo protege al afiliado y al empleador, mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, acciones de reparación de los daños derivados de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales u ocupacionales, incluida la rehabilitación física, mental y la reinserción laboral. En el ámbito de la prevención de riesgos del trabajo, integra medidas preventivas en todas las fases del proceso laboral, con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo...”

Así mismo, se menciona en su artículo 9 que: “Se consideran factores de riesgos específicos que entrañan el riesgo de enfermedad profesional u ocupacional, y que ocasionan efectos a los asegurados, los siguientes: químico, físico, biológico, ergonómico y psicosocial”.

Por tanto, el Seguro General de Riesgos del Trabajo es un sistema integral que busca garantizar la salud y seguridad de las personas que laboran, protegiendo tanto a los empleados y empleadores ante los riesgos derivados de la actividad laboral, que, mediante programas y medidas busca prevenir y mitigar los efectos negativos que surgen por accidentes y enfermedades profesionales u ocupacionales.

4.4.5. Acuerdo Ministerial 82: Normativa Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral

La Normativa Erradicación de La Discriminación En El Ámbito Laboral (2017) en su artículo 9 establece que: “En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral”.

Por consiguiente, el programa de prevención de riesgos psicosociales debe ser implementado en las diferentes organizaciones que cuenten con más de diez servidores públicos, con la finalidad de aplicar acciones que conlleve a la organización a un ámbito laboral óptimo de condiciones para las personas que trabajan en los espacios laborales.

4.5. Marco Referencial

4.5.1. Empresa VIALSUR E.P

Mediante el Orgánico Funcional Del Gobierno Provincial de Loja (2016) al ser la empresa VIALSUR E.P una empresa creada por el Gobierno Provincial de Loja, menciona que: “Las Empresas Públicas, al ser organismos autónomos y que se rigen por la Ley Orgánica de Empresas Públicas, establecerán su propia forma de organización y funcionamiento”.

Así mismo en la Ley Orgánica De Empresas Publicas (2009), en su artículo 6, menciona sobre la organización empresarial de las empresas públicas, que: “Son órganos de dirección y administración de las empresas públicas:

1. El Directorio; y,
2. La Gerencia General”.

Así mismo menciona que las empresas públicas tendrán unidades que son requeridas para su desarrollo y gestión.

Figura 1. Ubicación de la Empresa “VIALSUR”

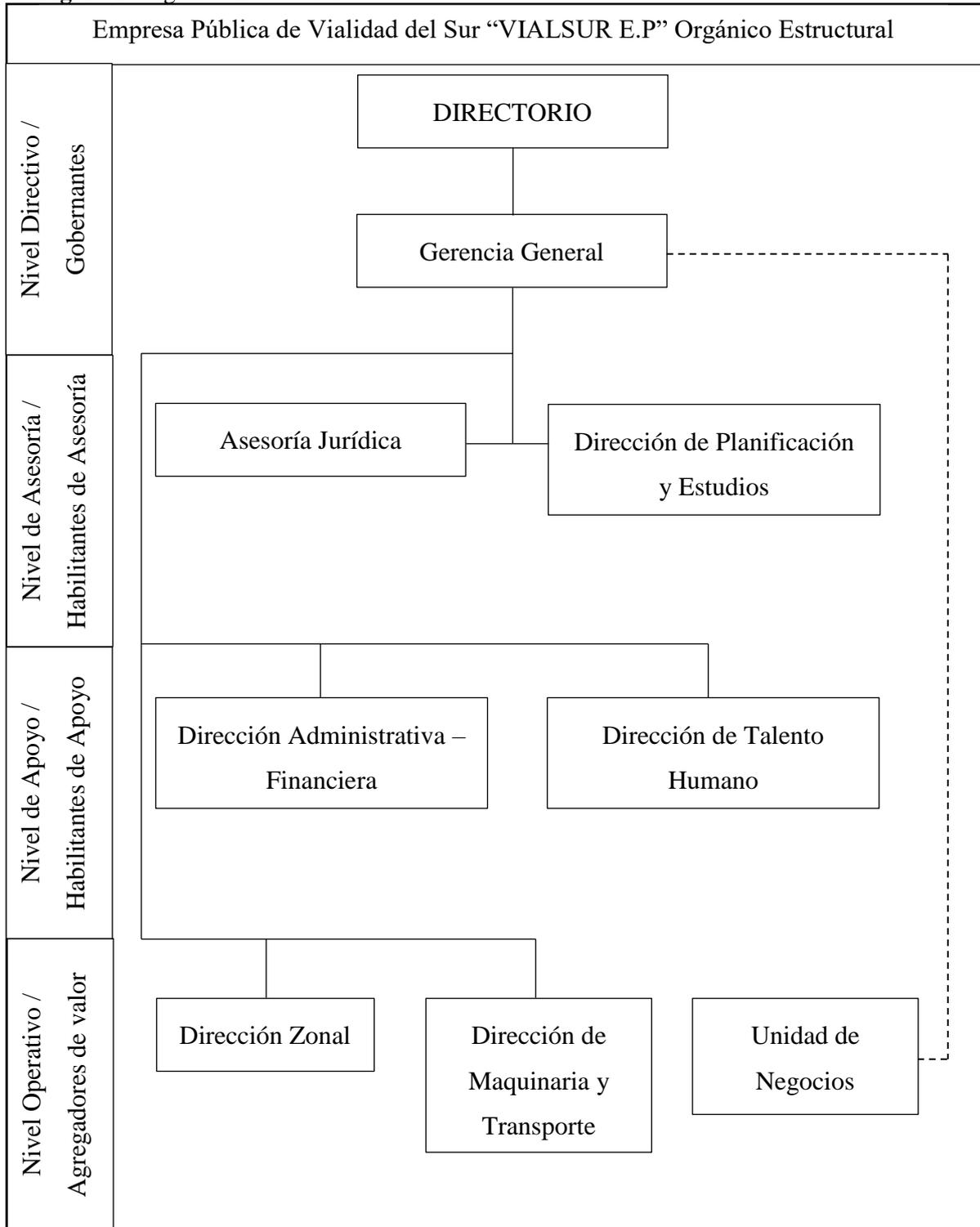


Nota: La presente figura muestra la ubicación de la Empresa VIALSUR E.P. Fuente: La información fue tomada de Google Maps.

4.5.2. Estructura Orgánica

Dentro del orgánico estructural de la empresa VIALSUR E.P se detallan los niveles jerárquicos con sus diferentes direcciones como se muestran a continuación:

Figura 2. Orgánico Estructural



Nota: Elaboración propia, esta figura indica el organigrama estructural de la Empresa VIALSUR E.P. Fuente: Información tomada de la Ley Orgánica de Empresas Públicas (2009)

4.5.3. Misión y Visión de la Empresa VIALSUR E.P

Tabla 2. Misión y Visión de la Empresa VIALSUR E.P

Misión	Visión
Proveer servicios de diseño, construcción, mantenimiento y prestación de servicios profesionales, con estricto sentido de honradez y calidad, con enfoque en la satisfacción del usuario, comprometidos con la mejora continua del personal y los procesos.	Ser una empresa líder en la provisión de obra, servicios y consultoría generando confianza en los procesos y en la calidad del servicio, participando activamente en el desarrollo de la provincia y el país.

Nota: Esta tabla indica la misión y visión de la Empresa VIALSUR E.P. Fuente: Información tomada en la Empresa VIALSUR E.P

4.5.4. Principios

La Ley Orgánica De Empresas Publicas (2009) establece una serie de principios de los cuales se rigen las empresas públicas para su funcionamiento y gestión:

- a) Contribuir al desarrollo humano y buen vivir;
- b) Promover el desarrollo sustentable, integral, descentralizado y desconcentrado del Estado, y sus actividades económicas;
- c) Actuar con eficiencia, racionalidad, rentabilidad y control social en la exploración, explotación e industrialización de los recursos naturales renovables y no renovables;
- d) Propiciar la obligatoriedad, generalidad, uniformidad... en la prestación de los servicios públicos;
- e) Precautelar que los costos socio-ambientales se integren a los costos de producción; y,
- f) Preservar y controlar la propiedad estatal y la actividad empresarial pública.

5. Metodología

En la presente investigación de trabajo de integración curricular titulado “Evaluación de riesgos psicosociales en los servidores públicos de la Planta Central de la Empresa VIALSUR E.P de la ciudad de Loja, 2023” tuvo como propósito evaluar el nivel de riesgo psicosocial en los servidores públicos de la Planta Central de la Empresa VIALSUR E.P. El enfoque de la investigación fue de carácter mixto dado que se utilizaron métodos estadísticos y matemáticos para poder obtener un valor que sirva de punto de análisis para determinar el nivel de riesgo psicosocial, y, métodos cualitativos para realizar el diagnóstico del problema estudiado de la investigación; además tuvo un alcance de tipo exploratorio-descriptivo dado que la temática que se investigó posee bases de estudio pero con diferentes contextos a esta investigación y, con los hallazgos encontrados, se describió lo explorado dentro de la empresa. Igualmente, la investigación fue de corte transversal ya que los datos y las conclusiones que se obtuvieron son de un solo periodo, la información fue recogida de fuentes primarias dado que los propios servidores de la empresa fueron quienes expresaron su criterio, como herramientas de recolección de información se utilizaron la encuesta y la entrevista para la realización de la presente investigación.

5.1. Área de estudio

El área de estudio fue en la Empresa VIALSUR E.P que actualmente se encuentra en la ciudad de Loja, ubicada en el centro de la ciudad, calles Antonio José de Sucre y José Antonio Eguiguren.

5.2. Recursos

5.2.1. Equipos Informáticos

- Internet
- Impresora
- Pendrive
- Laptop
- Cámara
- Grabadora

5.2.2. Suministros de Oficina

- Carpetas
- Esferos
- Agenda

- Hojas de papel bond

5.3. Enfoque metodológico

La presente investigación tiene un enfoque mixto, debido a que se recogió información, que luego fue procesada a través de procedimientos estadísticos y matemáticos, teniendo así un enfoque cuantitativo, y, además analizar la misma información procesada bajo enfoques cualitativos, para alcanzar los objetivos establecidos de la presente investigación.

Un enfoque mixto es la integración de métodos cualitativos y cuantitativos para obtener un mejor análisis del fenómeno estudiado.

5.4. Tipo de Investigación.

La presente investigación es de carácter exploratoria y descriptiva, ya que permitió indagar sobre el tema en estudio, que son los factores psicosociales en espacios laborales, y, así describir la situación actual de la empresa y el nivel de riesgo psicosocial que se encuentran los servidores públicos de la entidad.

El tipo de investigación de alcance exploratorio se utiliza cuando su propósito es indagar sobre un fenómeno poco estudiado antes o se lo pretende estudiar bajo nuevas perspectivas.

En el tipo de investigación de alcance descriptivo se detalla la manera en cómo son y cómo se manifiestan los fenómenos, situaciones, contextos y eventos analizados.

5.5. Diseño de Investigación.

Dado que el objeto de estudio fue evaluar el nivel de riesgo psicosocial en los servidores públicos de la Empresa “VIALSUR”, se recurrió a un diseño de carácter no experimental debido a que las variables que se estudiaron no fueron manipuladas de manera intencional, éstas fueron exploradas en su naturalidad.

5.6. Métodos

Los siguientes métodos fueron utilizados para realizar la presente investigación y para la consecución de los objetivos establecidos:

5.6.1. Método deductivo

Se aplicó el presente método para la obtención y análisis de la información, bajo estrategias de razonamiento lógico, sobre el nivel de riesgo psicosocial de los servidores públicos de la Empresa “VIALSUR”, posibilitando la deducción de los resultados de la investigación.

5.6.2. Método inductivo

El método inductivo sirvió para dar resultados generales de la presente investigación, en cuanto al nivel de riesgo psicosocial, a través del estudio a factores específicos que representan el riesgo psicosocial dentro de la empresa.

5.6.3. Método analítico

El método analítico fue utilizado para interpretar y entender la realidad de la empresa, en base a la información obtenida sobre los factores de riesgo psicosocial de la Empresa “VIALSUR”; y así mismo, se pudo identificar los factores deficientes para el diseño del plan de acción, de tal manera que aportó al planteamiento de las conclusiones y recomendaciones del tema en estudio.

5.7. Población

Población: Servidores Públicos de la Planta Central de la Empresa VIALSUR E.P de la ciudad de Loja. (42 servidores)

No se realizó muestreo, se tomó en consideración a toda la población objetivo.

5.8. Técnicas

5.8.1. Entrevista

El presente procedimiento técnico se utilizó para recabar información a través de actores clave, tales como; director de talento humano y encargados de trabajo social y seguridad y salud ocupacional, para tratar el problema planteado y establecer la situación base de la investigación.

La entrevista es una técnica flexible, íntima y abierta, en donde se establece un intercambio de información entre el entrevistador y el entrevistado, se utiliza un cuestionario y pueden fluir de manera imprevista más interrogantes.

5.8.2. Encuesta

El Ministerio del Trabajo (2018) tiene como programa la seguridad, salud en el trabajo y gestión integral de riesgos. De acuerdo a ello el MDT diseñó un formato de cuestionario estandarizado para la prevención de los riesgos psicosociales, el cual tiene 58 ítems, agrupados en ocho dimensiones. Dicho cuestionario se lo tomó para la aplicación en la presente investigación.

Tabla 3. Dimensiones

Carga y ritmo de trabajo
Desarrollo de competencias
Liderazgo
Margen de acción y control

Organización del trabajo
Recuperación
Soporte y apoyo
Otros puntos importantes

Nota: Elaboración propia, la presente tabla indica las dimensiones que forman parte del cuestionario diseñado por el Ministerio del Trabajo. Fuente: Ministerio del Trabajo (2018)

Le encuesta utiliza el instrumento del cuestionario que es un conjunto de preguntas que recaba información en cuanto a las variables que se desean medir, para la presente investigación el cuestionario tuvo preguntas cerradas, es decir que, contienen categorías u opciones de respuestas delimitadas.

5.9. Procesamiento y análisis de datos

El procesamiento y análisis de datos radica en una serie de pasos que incluye la recolección de datos para su transformación en información útil para el respectivo análisis del estudio.

5.9.1. Entrevista

Se procesó la información recabada a través de las entrevistas, mediante un análisis temático por cada pregunta para identificar patrones de respuesta y con ello realizar una síntesis identificando las ideas más importantes, luego de ello se ordenó la información reflejada en una redacción continua. Con la finalidad de aportar al diagnóstico sobre el tema en estudio en la Empresa “VIALSUR” E.P.

5.9.2. Encuesta

Las preguntas del cuestionario tienen opciones de respuesta bajo una escala Likert, la cual mide el nivel que tienen los encuestados en cuanto a: completamente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, poco de acuerdo y en desacuerdo, las opciones de respuesta tienen una puntuación que va desde el 1 al 4. Las opciones de respuesta con su debida puntuación son las siguientes:

Tabla 4. Puntuación de respuesta

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

Nota: Elaboración propia, la presente tabla indica la puntuación de las preguntas que forman parte del cuestionario diseñado por el Ministerio del Trabajo. Fuente: Ministerio del Trabajo (2018)

Para lograr determinar el nivel de riesgo psicosocial de cada dimensión, se realizó una sumatoria simple de cada uno de los ítems que conforman cada dimensión y los resultados que arrojaron se fueron comparando con la siguiente tabla:

Tabla 5. Resultados por dimensión

Dimensión	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Carga y ritmo de trabajo	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Desarrollo de competencias	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Liderazgo	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Margen de acción y control	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Organización del trabajo	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Recuperación	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Soporte y apoyo	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes	73 a 96	49 a 72	24 a 48

Nota: Elaboración propia, la presente tabla indican los resultados por dimensión del cuestionario diseñado por el Ministerio del Trabajo. Fuente: Ministerio del Trabajo (2018)

Para logara determinar el nivel de riesgo psicosocial general en la empresa, se realizó una sumatoria simple de las ocho dimensiones y así se compararon los resultados con la siguiente tabla:

Tabla 6. Resultado Global

	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Resultado Global	175 a 232	117 a 174	58 a 116

Nota: Elaboración propia, la presente tabla indica el resultado global del cuestionario diseñado por el Ministerio del Trabajo. Fuente: Ministerio del Trabajo (2018)

Para procesar los resultados de todas las encuestas receptadas, se definió las partes porcentuales que han obtenido un riesgo bajo, un riesgo medio o un riesgo alto por cada dimensión, de igual forma para el resultado global.

El software de hojas de cálculo Microsoft Excel y la herramienta de tabulación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial permitió el procesamiento de los datos y su debido ordenamiento.

Las definiciones para la presente metodología fueron tomadas del libro “Metodología de la Investigación” realizado por Hernández Sampieri et al. (2010)

6. Resultados

Información General

El trabajo de investigación fue realizado en la Empresa “VIALSUR” E.P de la ciudad de Loja, que mediante las entrevistas y encuestas se obtuvo la información pertinente que se plasmó en los siguientes resultados dando cumplimiento a los objetivos planteados; el diagnóstico de factores de riesgo psicosocial para su posterior evaluación, y su debido análisis para lograr formular acciones de corrección y prevención de los factores de riesgo psicosocial en espacios laborales.

Las entrevistas fueron aplicadas a actores clave dentro de la entidad: director de talento humano y encargados de seguridad y salud ocupacional y trabajo social.

Las encuestas fueron aplicadas a los servidores públicos de la planta central de la Empresa “VIALSUR” E.P, destacando que un 48% de los participantes son de género masculino y un 52% de género femenino, el porcentaje mayor en el nivel más alto de instrucción es el de tercer nivel con un 36% en hombres y un 31% en mujeres, el mayor porcentaje de personas con más años de experiencia dentro de la organización es de igual o superior a 21 en hombres con un 19% y 19% de 0 a 2 años en mujeres, el mayor porcentaje de edad del encuestado es de 44 a 52 en hombres con un 21% y en mujeres la misma edad con un 24%, finalmente se observa que la mayor parte de los encuestados se autoidentifican como mestizos, en hombres con un 45% y en mujeres con un 52%.

Tabla 7. Datos Generales

Datos Generales	Masculino	N.º personas	Femenino	N.º personas
	48%	48	52%	52
Área en que trabaja				
Administrativa	48%	48	52%	52
Nivel más alto de instrucción				
Técnico / tecnológico	2%	1	2%	1
Tercer nivel	36%	15	31%	13
Cuarto nivel	10%	4	19%	8
Antigüedad, años de experiencia				
0-2 años	2%	1	19%	8
3 – 10 años	14%	6	14%	6
11 – 20 años	12%	5	5%	2
Igual o superior a 21	19%	8	14%	6

Edad del trabajador o servidor				
25 – 34 años	5%	2	7%	3
35 – 43 años	10%	4	14%	6
44 – 52 años	21%	9	24%	10
Igual o superior a 53 años	12%	5	7%	3
Autoidentificación étnica				
Mestizo/a	45%	19	52%	22
Afro-ecuatoriano	2%	1		

Nota: Elaboración propia, la presente tabla indica los datos generales de los encuestados. Datos obtenidos a partir de la encuesta realizada a los servidores públicos de la Empresa VIALSUR.

6.1. *Objetivo 1: Desarrollar un diagnóstico para establecer la situación actual en la evaluación de los riesgos psicosociales de los servidores públicos de la Planta Central de la Empresa VIALSUR E.P de la ciudad de Loja.*

Se presenta a continuación la síntesis de las entrevistas que fueron aplicadas a los encargados de trabajo social y seguridad y salud ocupacional, de manera conjunta, y, al director de talento humano de la empresa. Mediante un análisis temático por cada pregunta se identificó patrones de respuesta y con ello se ordenó la información reflejada en una redacción sobre su aporte para el diagnóstico del tema estudiado.

En cuanto a gestión interna de la empresa, se ha manifestado que existe reglamentación interna y un código de ética dentro de la Empresa para fomentar buenas acciones y prevenir los riesgos psicosociales en los servidores. Así mismo se han realizado eventos sociales y culturales para que exista un espacio de amistad y buen ambiente laboral dentro de la empresa. En cuanto a la comunicación y el apoyo mutuo entre los servidores es positiva ya que existe coordinación entre las diferentes áreas de trabajo para dar respuesta a la necesidad institucional.

Para la seguridad y salud de los servidores administrativos de la empresa existe personal destinado a la atención de su bienestar, estos son; Seguridad y Salud Ocupacional, Trabajo Social y el Comité Paritario, los cuales trabajan de manera conjunta para el bienestar de los servidores. Igualmente existe el convenio con el Gobierno Provincial a través del médico ocupacional para la prevención y atención de los servidores, también a través del seguro social para su atención.

Se ha manifestado que la empresa sigue las directrices emitidas por el Ministerio del Trabajo, al implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, con la única falencia de que se lo ejecuta cada dos años, cuando la institución establece que se lo haga cada año. Es así que, en base a los formatos y parámetros establecidos por la autoridad laboral, dentro de la Empresa se ha evaluado el nivel de riesgo psicosocial a los servidores para poder identificar falencias y poder implementar acciones de corrección y prevención, las falencias que se han identificado anteriormente son en cuanto a: desarrollo de competencias, margen de acción y control, acoso laboral, condiciones del trabajo, problemas familiares y liderazgo.

Se utilizó la encuesta que está constituida por un cuestionario que evalúa el nivel de riesgo psicosocial, el cual fue diseñado por el Ministerio del Trabajo, esto para dar

respuesta al primer objetivo específico, aplicándolo a la población objetivo y lograr diagnosticar los factores de riesgo psicosocial en espacios laborales.

Tabla 8. Dimensión Carga y ritmo de trabajo

Preguntas	Carga y ritmo de trabajo							
	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	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Completamente de acuerdo	21	50%	19	45%	15	36%	19	45%
Parcialmente de acuerdo	21	50%	19	45%	16	38%	16	38%
Poco de acuerdo	0	0%	3	8%	7	17%	4	10%
En desacuerdo	0	0%	1	2%	4	9%	3	7%
TOTAL	42	100%	42	100%	42	100%	42	100%

Nota: Elaboración propia, la presente tabla muestra la dimensión de carga y ritmo de trabajo. Datos obtenidos a partir de la encuesta realizada a los servidores públicos de la Empresa VIALSUR.

Dentro de la tabla 8 se presentan los resultados obtenidos de los ítems; 1, 2, 3 y 4, que forman parte de la primera dimensión; carga y ritmo de trabajo, que mide el nivel de acuerdo o desacuerdo que tienen los encuestados en cuanto al conjunto de requerimientos o demandas mentales y físicos a los cuales debe responder una persona en su lugar de trabajo. En el ítem 1 se observa que el 100% de los encuestados se encuentran completamente y parcialmente de acuerdo con las solicitudes y requerimientos que les piden otras personas, en el ítem 2 el 90% de los participantes están completamente y parcialmente de acuerdo con poder decidir su ritmo de trabajo, mientras que el 2% están en desacuerdo, en el ítem 3 el 38% de los encuestados están parcialmente de acuerdo en que las actividades que le son encomendadas no les causan estrés, en cambio el 9% están en desacuerdo, por último, en el ítem 4 el 45% se encuentran completamente de acuerdo con percibir que el tiempo que tienen es suficiente para realizar su trabajo, mientras que el 7% se encuentra en desacuerdo.

Tabla 9. Dimensión Desarrollo de competencias

Preguntas	Desarrollo de competencias							
	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	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Completamente de acuerdo	31	74%	25	60%	4	9%	5	12%
Parcialmente de acuerdo	11	26%	17	40%	13	31%	21	50%
Poco de acuerdo	0	0%	0	0%	15	36%	8	19%
En desacuerdo	0	0%	0	0%	10	24%	8	19%
TOTAL	42	100%	42	100%	42	100%	42	100%

Nota: Elaboración propia, la presente tabla muestra la dimensión de desarrollo de competencias. Datos obtenidos a partir de la encuesta realizada a los servidores públicos de la Empresa VIALSUR.

La tabla 9 presenta los resultados de los ítems; 5,6,7 y 8, pertenecientes a la segunda dimensión llamada; desarrollo de competencias, que mide el nivel de acuerdo o desacuerdo que tienen los encuestados en cuanto a las oportunidades de desarrollar competencias conforme a las demandas actuales del trabajo y aplicarlas en el ámbito laboral. En el ítem 5 se evidencia que el 74% de los encuestados se encuentran completamente de acuerdo en considerar tener los conocimientos, habilidades y destrezas suficientes para desarrollar su trabajo, en cambio, el 26% están parcialmente de acuerdo, en el ítem 6 el 60% se encuentran completamente de acuerdo en que adquieren nuevos conocimientos, habilidades y destrezas en su lugar de trabajo, así como también el 40% están parcialmente de acuerdo, en el ítem 7 el 36% de los participantes manifiestan que están poco de acuerdo en considerar que su trabajo cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de sus conocimientos, habilidades y destrezas, mientras que solamente el 9% están completamente de acuerdo, en el último ítem de la presente dimensión, el 50% se encuentran parcialmente de acuerdo en se evalúan objetiva y periódicamente las actividades que realizan en su trabajo, mientras que el 19% se encuentran en desacuerdo.

Tabla 10. Dimensión Liderazgo

Preguntas	Liderazgo											
	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 está 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 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	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Completamente de acuerdo	7	17%	20	48%	19	46%	15	36%	16	38%	20	48%
Parcialmente de acuerdo	15	36%	15	36%	14	33%	16	38%	13	31%	9	21%
Poco de acuerdo	11	26%	5	12%	6	14%	5	12%	7	17%	8	19%
En desacuerdo	9	21%	2	4%	3	7%	6	14%	6	14%	5	12%
TOTAL	42	100%	42	100%	42	100%	42	100%	42	100%	42	100%

Nota: Elaboración propia, la presente tabla muestra la dimensión de desarrollo de Liderazgo. Datos obtenidos a partir de la encuesta realizada a los servidores públicos de la Empresa VIALSUR.

La tabla 10 presenta los resultados obtenidos de la tercera dimensión; liderazgo, que está conformada por los ítems; 9, 10, 11, 12, 13 y 14, que mide el nivel de acuerdo o desacuerdo que tienen los encuestados en cuanto a las características personales y habilidades que tiene un líder frente a la motivación de sus subalternos. En el ítem 9 se identifica que el 36% de los encuestados se encuentran parcialmente de acuerdo en cuanto al reconocimiento y crédito que se da a las personas que realizan un buen trabajo o logran sus objetivos, mientras que el 21% están en desacuerdo, en el ítem 10 el 48% están completamente de acuerdo en que su jefe inmediato está dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo y solamente el 4% están en desacuerdo, en el ítem 11 el 46% se encuentran completamente de acuerdo en que su jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de sus funciones o actividades, en cambio el 7% se encuentran en desacuerdo, en el ítem 12 el 38% de los encuestados se encuentran parcialmente de acuerdo en que su jefe inmediato interviene, brinda apoyo,

soporte y se preocupa cuando tienen demasiado trabajo que realizar, mientras que el 12% están poco de acuerdo, en el ítem 13 el 38% se encuentran completamente de acuerdo en que su jefe inmediato les brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de su trabajo, mientras que el 14% se encuentran en desacuerdo, en el último ítem de esta dimensión, el 48% de los participantes manifiestan que se encuentran completamente de acuerdo en que su jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos, en cambio el 12% se encuentran en desacuerdo.

Tabla 11. Dimensión Margen de acción y control

Preguntas	Margen de acción y control							
	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 de 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	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Completamente de acuerdo	5	11%	16	39%	16	38%	18	43%
Parcialmente de acuerdo	20	48%	14	33%	12	29%	12	29%
Poco de acuerdo	7	17%	9	21%	8	19%	6	14%
En desacuerdo	10	24%	3	7%	6	14%	6	14%
TOTAL	42	100%	42	100%	42	100%	42	100%

Nota: Elaboración propia, la presente tabla muestra la dimensión de desarrollo de Margen de acción y control. Datos obtenidos a partir de la encuesta realizada a los servidores públicos de la Empresa VIALSUR.

La tabla 11 presenta los resultados de la cuarta dimensión; margen de acción y control, en la cual se encuentran los ítems; 15, 16, 17 y 18, que mide el nivel de acuerdo o desacuerdo que tienen los encuestados en cuanto a la medida en la que una persona participa en la toma de decisiones en relación con su rol en el trabajo. En el ítem 15 el 48% de los participantes están parcialmente de acuerdo con que existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión en su trabajo, mientras que el 24% están en desacuerdo, en el ítem 16 el 39% de los encuestados están completamente de acuerdo en que es permitido realizar el trabajo con

colaboración de compañeros de trabajo y/u otras áreas, en cambio el 7% se encuentran en desacuerdo, en el penúltimo ítem 17 el 38% se encuentran completamente de acuerdo en que su opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de sus actividades o cuando exista cambio en sus funciones, en cambio el 14% están en desacuerdo, en el último ítem de la presente dimensión, el 43% están completamente de acuerdo en que se permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo, mientras que el 14% se encuentran en desacuerdo.

Tabla 12. Dimensión Organización del trabajo

Organización del trabajo												
Preguntas	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 significativas para el cumplimiento de los objetivos		23. Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables		24. Siempre dispongo de tareas a realizar en mi jornada y lugar de trabajo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Completamente de acuerdo	15	36%	9	21%	14	33%	6	14%	14	33%	26	62%
Parcialmente de acuerdo	20	48%	16	39%	22	53%	17	41%	17	41%	11	26%
Poco de acuerdo	3	6%	8	19%	3	7%	10	24%	8	19%	4	10%
En desacuerdo	4	10%	9	21%	3	7%	9	21%	3	7%	1	2%
TOTAL	42	100%	42	100%	42	100%	42	100%	42	100%	42	100%

Nota: Elaboración propia, la presente tabla muestra la dimensión de desarrollo de Organización del trabajo. Datos obtenidos a partir de la encuesta realizada a los servidores públicos de la Empresa VIALSUR

En la tabla 12 se presentan los resultados que se obtuvieron de la quinta dimensión; organización del trabajo, en la cual están los siguientes ítems; 19, 20, 21, 22, 23 y 24, que mide el nivel de acuerdo o desacuerdo que tienen los encuestados en cuanto a las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de distribución y designación del trabajo, así como las demandas cualitativas y cuantitativas del trabajo. En el primer

ítem de esta dimensión el 48% de los encuestados han respondido que se encuentran parcialmente de acuerdo en cuanto a considerar que las formas de comunicación en el trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión, mientras que el 6% están poco de acuerdo, en el ítem 20 el 39% se encuentran parcialmente de acuerdo en que en el trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa a todos los servidores, en cambio el 19% están poco de acuerdo, en el ítem 21 el 53% están parcialmente de acuerdo en cuanto a que se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas, mientras que el 7% están en desacuerdo, en el ítem 22 el 41% se encuentran parcialmente de acuerdo en que en el trabajo se tienen reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos, mientras que el 21% se encuentran en desacuerdo, en el ítem 23 el 41% manifiestan que están parcialmente de acuerdo en que las metas y objetivos en su trabajo son claros y alcanzables, en cambio el 7 % están en desacuerdo, en el último ítem de esta dimensión, el 62% de los encuestados se encuentran completamente de acuerdo en que siempre disponen de tareas y actividades a realizar en su jornada y lugar de trabajo y solamente un 2% están en desacuerdo.

Tabla 13. Dimensión Recuperación

Preguntas	Recuperación									
	25. Después del trabajo tengo suficiente energía como para realizar otras actividades		26. En mi trabajo me permite realizar pausas de corto periodo 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	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Completamente de acuerdo	11	26%	15	36%	13	31%	18	43%	17	40%
Parcialmente de acuerdo	22	53%	20	48%	21	50%	19	45%	20	48%
Poco de acuerdo	6	14%	7	16%	4	10%	4	10%	3	7%
En desacuerdo	3	7%	0	0%	4	9%	1	2%	2	5%
TOTAL	42	100%	42	100%	42	100%	42	100%	42	100%

Nota: Elaboración propia, la presente tabla muestra la dimensión de Recuperación. Datos obtenidos a partir de la encuesta realizada a los servidores públicos de la Empresa VIALSUR

La tabla 13 presenta los resultados de los ítems; 25, 26, 27, 28 y 29, que forman parte de la sexta dimensión; recuperación, que mide el nivel de acuerdo o desacuerdo que tienen los encuestados en cuanto a el tiempo destinado para el descanso y recuperación de energía luego de realizar esfuerzo físico y/o mental relacionado al trabajo. En el ítem 25 se evidencia que el 53% de los encuestados están parcialmente de acuerdo en cuanto a que después del trabajo tienen la suficiente energía como para realizar otras actividades, mientras que el 7% están en desacuerdo, en el ítem 26 el 48% están parcialmente de acuerdo en que en el trabajo se les permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía, mientras que el 16% se encuentran poco de acuerdo, en el ítem 27 la mitad de los encuestados, el 50% se encuentran parcialmente de acuerdo en cuanto a tener tiempo en el trabajo para dedicarse a reflexionar sobre su desempeño en el trabajo, en cambio el 9% están en desacuerdo, en el ítem 28 el 45% se encuentran parcialmente de acuerdo en tener un horario y jornada de trabajo que se ajusta a sus expectativas y exigencias laborales y solamente el 2% están en desacuerdo, en el último ítem el 48% se encuentran parcialmente de acuerdo en que todos los días sienten que han descansado lo suficiente y que tienen la energía para iniciar su trabajo y únicamente el 5% están en desacuerdo.

Tabla 14. Dimensión Soporte y apoyo

Preguntas	Soporte y apoyo									
	30. El trabajo está organizado de 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	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Completamente de acuerdo	12	29%	15	36%	19	45%	12	29%	15	36%
Parcialmente de acuerdo	22	52%	15	36%	10	24%	20	48%	15	36%
Poco de acuerdo	6	14%	7	17%	8	19%	4	9%	8	19%

En desacuerdo	2	5%	5	11%	5	12%	6	14%	4	9%
TOTAL	42	100%	42	100%	42	100%	42	100%	42	100%

Nota: Elaboración propia, la presente tabla muestra la dimensión de Soporte y apoyo. Datos obtenidos a partir de la encuesta realizada a los servidores públicos de la Empresa VIALSUR

La tabla 14 representa los resultados obtenidos de la séptima dimensión; soporte y apoyo, la cual está conformada por los siguientes ítems; 30, 31, 32, 33 y 34, que mide el nivel de acuerdo o desacuerdo que tienen los encuestados en cuanto a las acciones y recursos formales e informales que aplican los mandos superiores y compañeras/os de trabajo para facilitar la solución de problemas planteados frente a temas laborales y extralaborales. En el ítem 30 se observa que el 52% de los encuestados manifiestan que están parcialmente de acuerdo en cuanto a que el trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas, mientras que el 5% están en desacuerdo, en el ítem 31 el 36% están completamente de acuerdo en que en el trabajo perciben un sentimiento de compañerismo y bienestar con los colegas, en cambio un 11% están en desacuerdo, en el ítem 32 el 45% están completamente de acuerdo en que en el trabajo se brinda el apoyo necesario a los servidores sustitutos o servidores con algún grado de discapacidad y enfermedad, mientras que el 12% se encuentran en desacuerdo, en el ítem 33 el 48% han respondido que están parcialmente de acuerdo en cuanto a que en el trabajo se les brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requieren, mientras que el 9% están poco de acuerdo, en el último ítem el 36% están completamente de acuerdo en que en el trabajo tienen acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación, y únicamente el 9% se encuentran en desacuerdo.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la octava dimensión; otros puntos importantes, que está conformada por 24 ítems que están constituidos de la siguiente manera: acoso discriminatorio, acoso laboral, acoso sexual, adicción al trabajo, condiciones del trabajo, doble presencia (laboral – familiar), estabilidad laboral y emocional, y, salud auto percibida.

Tabla 15. Dimensión Acoso discriminatorio

Acoso Discriminatorio								
Preguntas	35. En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan		38. Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades		53. En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual.		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	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Completamente de acuerdo	14	34%	17	41%	28	67%	13	31%
Parcialmente de acuerdo	13	31%	16	38%	10	24%	16	38%
Poco de acuerdo	9	21%	6	14%	4	9%	9	21%
En desacuerdo	6	14%	3	7%	0	0%	4	10%
TOTAL	42	100%	42	100%	42	100%	42	100%

Nota: Elaboración propia, la presente tabla muestra la dimensión de Acoso discriminatorio. Datos obtenidos a partir de la encuesta realizada a los servidores públicos de la Empresa VIALSUR

En la tabla 15 se presentan los resultados obtenidos de la octava dimensión; acoso discriminatorio, que está conformada por los ítems; 35, 38, 53, 56, que mide el nivel de acuerdo o desacuerdo que tienen los encuestados en cuanto al respeto a los derechos individuales o colectivos, en los procesos de selección y durante la existencia de la relación laboral. En el primer ítem 35 se observa que el 34% manifiestan que se encuentran completamente de acuerdo en cuanto a que en el trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan, mientras que el 14% están en desacuerdo, en el ítem 38 se obtiene que el 41% están completamente de acuerdo en que tienen un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades, y únicamente el 7% están en desacuerdo, en el ítem 53 el 67% están completamente de acuerdo en que en el trabajo se respeta su ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual, mientras que el 9% se encuentran poco de acuerdo, en el último ítem, el ítem 56, el 38% se encuentran parcialmente de acuerdo en cuanto a que en el trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un grupo determinado de personas ligados a un privilegio, mismo que causa malestar y perjudica el ambiente laboral, mientras que el 10% están en desacuerdo.

Tabla 16. Dimensión Acoso laboral

		Acoso Laboral			
Preguntas	de	41. Considero que mi trabajo está libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño.		50. Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.	
		F	%	F	%
Completamente acuerdo		10	24%	8	19%
Parcialmente de acuerdo		20	48%	17	40%
Poco de acuerdo		7	17%	7	17%
En desacuerdo		5	11%	10	24%
TOTAL		42	100%	42	100%

Nota: Elaboración propia, la presente tabla muestra la dimensión de Acoso laboral. Datos obtenidos a partir de la encuesta realizada a los servidores públicos de la Empresa VIALSUR

En la tabla 16 se presentan los resultados de la novena dimensión; acoso laboral; de ella se desprenden los ítems; 41 y 50, que mide el nivel de acuerdo o desacuerdo que tienen los encuestados en cuanto a la inexistencia de formas de acoso psicológico para humillar o desestabilizar a un individuo o a grupos de servidores. En el ítem 41 se obtiene que el 48% de los encuestados están parcialmente de acuerdo en que consideran que su trabajo está libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarles daño, mientras que el 11% manifiestan que están en desacuerdo y en el ítem 50 el 40% están parcialmente de acuerdo en cuanto a que tienen un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre su persona, a diferencia de que el 17% están poco de acuerdo.

Tabla 17. Dimensión Acoso sexual

		Acoso Sexual			
Preguntas	de	43. En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral		48. Mi trabajo está libre de acoso sexual	
		F	%	F	%
Completamente acuerdo		29	69%	29	70%

Parcialmente de acuerdo	12	29%	11	26%
Poco de acuerdo	0	0%	1	2%
En desacuerdo	1	2%	1	2%
TOTAL	42	100%	42	100%

Nota: Elaboración propia, la presente tabla muestra la dimensión de Acoso sexual. Datos obtenidos a partir de la encuesta realizada a los servidores públicos de la Empresa VIALSUR

La tabla 17 presenta los resultados obtenidos de los ítems; 43, 48, que forman parte de la décima dimensión; acoso sexual, que mide el nivel de acuerdo o desacuerdo que tienen los encuestados en cuanto a que no se han presentado insinuaciones sexuales no deseadas que afectan la integridad física, psicológica y moral de las/os servidoras/es. En el ítem 43 se obtiene que el 69% de los participantes se encuentran completamente de acuerdo en cuanto a que en el trabajo están libres de conductas sexuales que afecten su integridad física, psicológica y moral, y únicamente el 2% se encuentra en desacuerdo y en el ítem 48 se observa que el 70% están completamente de acuerdo en que su trabajo está libre de acoso sexual, mientras que el 2% están en desacuerdo.

Tabla 18. Dimensión Adicción al trabajo

Preguntas	Adicción al trabajo									
	36. Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumpla dentro de mi jornada y horario de trabajo		45. Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando		51. Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal.		55. Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo		57. Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Completamente de acuerdo	28	67%	19	45%	25	60%	13	31%	18	43%
Parcialmente de acuerdo	12	29%	17	40%	13	31%	21	50%	15	36%
Poco de acuerdo	2	4%	6	15%	3	7%	4	10%	8	19%
En desacuerdo	0	0%	0	0%	1	2%	4	9%	1	2%
TOTAL	42	100%	42	100%	42	100%	42	100%	42	100%

Nota: Elaboración propia, la presente tabla muestra la dimensión de Adicción al trabajo. Datos obtenidos a partir de la encuesta realizada a los servidores públicos de la Empresa VIALSUR

Se presentan en la tabla 18 los resultados obtenidos de la undécima dimensión; adicción al trabajo, que está conformada por los siguientes ítems; 36, 45, 51, 55 y 57, que mide el nivel de acuerdo o desacuerdo que tienen los encuestados en cuanto a no tener dificultad a desconectarse del trabajo, el riesgo psicosocial se presenta cuando el valor del trabajo es superior a la relación consigo mismo y a las relaciones con otros. En el ítem 36 se obtuvo que el 67% de los encuestados se encuentran completamente de acuerdo en que las directrices y metas que se autoimponen, las cumplen dentro de su jornada y horario de trabajo, mientras que, únicamente el 4% están poco de acuerdo, en el ítem 45 se obtiene que el 45% están completamente de acuerdo en que les resulta fácil relajarse cuando no están trabajando, mientras que el 15% están poco de acuerdo, el ítem 51 se obtiene que el 60% están completamente de acuerdo en cuanto a tener un equilibrio y separar bien el trabajo de su vida personal, y solamente el 2% están en desacuerdo, en el ítem 55 resulta que el 50% se encuentran parcialmente de acuerdo en que se sienten libres de culpa cuando no están trabajando en algo, mientras que el 9% se encuentra en desacuerdo, en el último ítem, el ítem 57, el 43% se encuentran completamente de acuerdo en que pueden dejar de pensar en el trabajo durante su tiempo libre, y únicamente el 2% están en desacuerdo.

Tabla 19. Dimensión Condiciones del trabajo

Preguntas	Condiciones del trabajo			
	40. Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad		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	
	F	%	F	%
Completamente de acuerdo	4	10%	9	21%
Parcialmente de acuerdo	11	26%	19	46%
Poco de acuerdo	13	31%	11	26%
En desacuerdo	14	33%	3	7%
TOTAL	42	100%	42	100%

Nota: Elaboración propia, la presente tabla muestra la dimensión de Condiciones del trabajo. Datos obtenidos a partir de la encuesta realizada a los servidores públicos de la Empresa VIALSUR

La tabla 19 refleja los resultados de la duodécima dimensión; condiciones del trabajo, la cual está integrada por los ítems 40 y 47, que mide el nivel de acuerdo o desacuerdo que tienen los encuestados en cuanto a las condiciones de seguridad, ergonómicas, higiénico, psicosocial en el espacio laboral. En el primer ítem se observa que la mayor parte, en un 33%, los participantes han manifestado que están en desacuerdo en cuanto a que los espacios y ambientes físicos en su trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad, el 31%, y únicamente el 10% se encuentran completamente de acuerdo, en el segundo ítem tenemos que el 46% están parcialmente de acuerdo en que las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria y herramientas que utilizan para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, mientras que el 7% están en desacuerdo.

Tabla 20. Dimensión Doble presencia (laboral – familiar)

Preguntas	Doble presencia (laboral – familiar)			
	46. Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo		49. En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales	
	F	%	F	%
Completamente de acuerdo	26	63%	14	33%
Parcialmente de acuerdo	14	33%	17	40%
Poco de acuerdo	1	2%	7	17%
En desacuerdo	1	2%	4	10%
TOTAL	42	100%	42	100%

Nota: Elaboración propia, la presente tabla muestra la dimensión de Doble presencia (laboral – familiar). Datos obtenidos a partir de la encuesta realizada a los servidores públicos de la Empresa VIALSUR

La tabla 20 presenta los resultados de los ítems 46 y 49 que forman parte de la decimotercera dimensión; doble presencia (laboral – familiar), que mide el nivel de acuerdo o desacuerdo que tienen los encuestados en cuanto a que no predominan las demandas conflictivas entre el trabajo y vida personal / familiar. El ítem 46 refleja que el 63% de los encuestados están completamente de acuerdo en que sienten que sus problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo, mientras que el 2% están en desacuerdo, en el segundo ítem el 40% se encuentran

parcialmente de acuerdo en cuanto a que en el trabajo se les permite solucionar sus problemas familiares y personales, y únicamente el 10% están en desacuerdo.

Tabla 21. Dimensión Estabilidad laboral y emocional

Preguntas	Estabilidad laboral y emocional									
	37. En mi trabajo existe un buen ambiente laboral		39. En mi trabajo me siento aceptado y valorado		42. Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo.		52. Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución		54. Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación.	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Completamente de acuerdo	15	36%	14	33%	12	29%	34	81%	11	26%
Parcialmente de acuerdo	18	43%	19	46%	20	48%	5	12%	17	41%
Poco de acuerdo	5	12%	6	14%	7	17%	3	7%	11	26%
En desacuerdo	4	9%	3	7%	3	6%	0	0%	3	7%
TOTAL	42	100%	42	100%	42	100%	42	100%	42	100%

Nota: Elaboración propia, la presente tabla muestra la dimensión de Estabilidad laboral y emocional. Datos obtenidos a partir de la encuesta realizada a los servidores públicos de la Empresa VIALSUR

La tabla 21 presenta los resultados de los ítems 37, 39, 42, 52,54, que forman parte de la decimocuarta dimensión; estabilidad laboral y emocional, que mide el nivel de acuerdo o desacuerdo que tienen los encuestados en cuanto a que no hay precarización laboral, incertidumbre de futuro laboral, falta de motivación o descontento en el trabajo. En el ítem 37 tenemos que el 43% de los encuestados se encuentran parcialmente de acuerdo en que en su trabajo existe un buen ambiente laboral, mientras que el 9% están en desacuerdo, en el ítem 39 se obtiene que el 46% están parcialmente de acuerdo en cuanto a que en su trabajo se sienten aceptados y valorados, a diferencia que el 7% se encuentran en desacuerdo, el ítem 42 refleja que el 48% se encuentran parcialmente de acuerdo en que se sienten estables a pesar de cambios que se presentan en su trabajo, y el 6% están en desacuerdo, el ítem 52 se observa que en su mayoría, con un 81% se encuentran completamente de acuerdo en cuanto a que están orgullosos de trabajar en su empresa, mientras que el 7% están poco de acuerdo, en el último ítem se obtiene que el 41% están parcialmente de acuerdo en que su trabajo y los aportes que realizan son

valorados y les generan motivación., a diferencia del 7% que se encuentran en desacuerdo.

Tabla 22. Dimensión Salud auto percibida

Preguntas	Salud auto percibida			
	44. Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental		58. Considero que me encuentro física y mentalmente saludable	
	F	%	F	%
Completamente de acuerdo	23	55%	22	53%
Parcialmente de acuerdo	11	26%	17	40%
Poco de acuerdo	7	17%	2	5%
En desacuerdo	1	2%	1	2%
TOTAL	42	100%	42	100%

Nota: Elaboración propia, la presente tabla muestra la dimensión de Salud auto percibida. Datos obtenidos a partir de la encuesta realizada a los servidores públicos de la Empresa VIALSUR

La tabla 22 presenta los resultados de la decimoquinta dimensión; salud auto percibida, que está conformada por los ítems; 44, 58, que mide el nivel de acuerdo o desacuerdo que tienen los encuestados en cuanto a la percepción respecto a la salud física y mental de la persona en relación al trabajo que realiza. En el primer ítem tenemos que el 55% de los encuestados manifiestan que están completamente de acuerdo en cuanto a considerar que el trabajo que realizan no les causa efectos negativos a su salud física y mental, y únicamente el 2% se encuentran en desacuerdo, en el segundo ítem de la presente dimensión tenemos que el 53% de los encuestados están completamente de acuerdo en que consideran que se encuentran física y mentalmente saludables, mientras que el 2% están en desacuerdo.

En el año 2023, con respecto a lo presentado, mediante la información levantada con las entrevistas y encuestas aplicadas, los servidores públicos se encuentran laborando en condiciones de trabajo que no representan riesgos altos ante peligros psicosociales que pueden atentar contra su salud, por lo tanto, la gestión interna de la empresa fue adecuado en términos generales.

Mientras que, siendo más específicos, existieron algunos factores de riesgo psicosocial que presentaban alarmas de nivel medio y que son objeto de mejorar, que, a

través del fortalecimiento del desarrollo de competencias en los servidores de la entidad, podrían aumentar los conocimientos, habilidades y destrezas en los mismos, lo cual puede ayudar a disminuir la incertidumbre y el estrés en el trabajo. Así mismo fomentar una cultura de respeto e inclusión de todas las personas sin ningún tipo de prejuicios, serían acciones que aporten a la prevención de la ocurrencia de factores de riesgos psicosocial.

6.2. Objetivo 2: Determinar el nivel de riesgo psicosocial de los servidores públicos de la Planta Central de la Empresa VIALSUR E.P de la ciudad de Loja.

Para cumplir con el segundo objetivo específico se hizo uso del aplicativo establecido por el Ministerio del Trabajo, llamado; Herramienta de tabulación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial. Primeramente, se evaluó el nivel de riesgo psicosocial de las dimensiones que conforman el cuestionario de riesgo psicosocial en espacios laborales y en segundo lugar se realizó la evaluación global de riesgo psicosocial en la empresa, para obtener los resultados de la evaluación se ingresó de manera manual los datos recogidos para que el aplicativo, de manera cuantificable, designe el nivel de riesgo psicosocial. Los niveles de riesgo están de acuerdo a la siguiente escala; Riesgo Bajo, Riesgo Medio y Riesgo Alto.

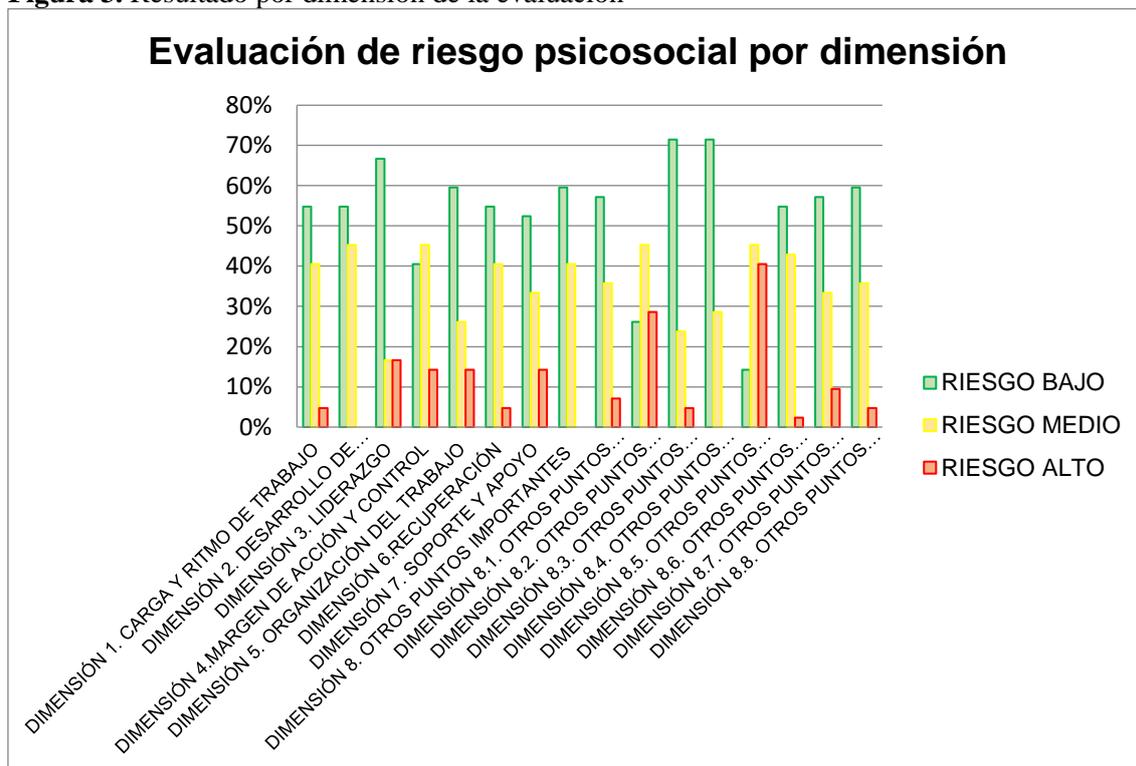
Tabla 23. Resultado por dimensión de la evaluación

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	55%	40%	5%
DIMENSIÓN 2. DESARROLLO DE COMPETENCIAS	55%	45%	0%
DIMENSIÓN 3. LIDERAZGO	67%	17%	17%
DIMENSIÓN 4. MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL	40%	45%	14%
DIMENSIÓN 5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	60%	26%	14%
DIMENSIÓN 6. RECUPERACIÓN	55%	40%	5%
DIMENSIÓN 7. SOPORTE Y APOYO	52%	33%	14%
DIMENSIÓN 8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES	60%	40%	0%
DIMENSIÓN 8.1. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO DISCRIMINATORIO	57%	36%	7%
DIMENSIÓN 8.2. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO LABORAL	26%	45%	29%
DIMENSIÓN 8.3. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO SEXUAL	71%	24%	5%

DIMENSIÓN 8.4. OTROS PUNTOS				
IMPORTANTES:	ADICCIÓN AL TRABAJO	71%	29%	0%
DIMENSIÓN 8.5. OTROS PUNTOS				
IMPORTANTES:	CONDICIONES DEL TRABAJO	14%	45%	40%
DIMENSIÓN 8.6. OTROS PUNTOS				
IMPORTANTES:	DOBLE PRESENCIA (LABORAL – FAMILIAR)	55%	43%	2%
DIMENSIÓN 8.7. OTROS PUNTOS				
IMPORTANTES:	ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL	57%	33%	10%
DIMENSIÓN 8.8. OTROS PUNTOS				
IMPORTANTES:	SALUD AUTO PERCIBIDA	60%	36%	5%

Nota: Elaboración a través del aplicativo establecido por el Ministerio del Trabajo, la presente tabla muestra el resultado por dimensión de la evaluación. Datos obtenidos a partir de la encuesta realizada a los servidores públicos de la Empresa VIALSUR

Figura 3. Resultado por dimensión de la evaluación



Nota: La presente figura muestra el resultado por dimensión de la evaluación. Fuente: Datos obtenidos a partir de la encuesta realizada a los servidores públicos de la Empresa VIALSUR

En la tabla 23 se presentan los resultados por dimensiones, en la cual se puede observar que 13 dimensiones obtuvieron un porcentaje mayor en nivel bajo, lo que

significa que el riesgo tiene un impacto mínimo en la salud mental, emocional y bienestar de los servidores de la empresa, un riesgo bajo promueve un ambiente laboral saludable, lo cual no representa efectos negativos en las personas de manera momentánea, el nivel bajo debe mantenerse con la finalidad de que la probabilidad de que aumente sea mínima, con ello se logrará prevenir las enfermedades ocupacionales.

En la tabla 23 también se presenta que en 3 dimensiones existe un porcentaje mayor en riesgo medio, significando que existen ciertas condiciones y factores del trabajo que pueden tener un impacto moderado en la salud mental, emocional y el bienestar de los servidores de la empresa, lo cual representa que así como existen factores positivos, también existen factores que necesitan mejorar con la finalidad de que no se generen efectos nocivos para la salud y seguridad de las personas, para ello es necesaria la aplicación de medidas de prevención y corrección para bajar el nivel de riesgo y así se pueda garantizar el bienestar de los servidores de la empresa.

Tabla 24. Resultado global de la evaluación

RESULTADO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
	55%	45%	0%

Nota: Elaboración a través del aplicativo establecido por el Ministerio del Trabajo, la presente tabla muestra el resultado global de la evaluación. Datos obtenidos a partir de la encuesta realizada a los servidores públicos de la Empresa VIALSUR

En la tabla 24 se presenta el resultado global, al haber evaluado el nivel de riesgo psicosocial se obtiene que un 55% es de riesgo bajo, un 45% es de riesgo medio y un 0% es de riesgo alto. Lo cual implica que hay un nivel bajo en la empresa en lo que respecta la evaluación global, significando que el riesgo es de impacto mínimo sobre la seguridad y salud mental, emocional y el bienestar de los servidores de la empresa, por tanto, no representa efectos nocivos para las mismas en el corto plazo. Tomando en consideración que no existe una diferencia significativa entre el riesgo bajo y riesgo medio se puede afirmar que se pueden presentar condiciones en mediano plazo que generen efectos nocivos para la salud, afectaciones a la integridad física y enfermedades ocupacionales en los servidores, para ello es necesaria la aplicación de las medidas de seguridad y prevención correspondientes de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada.

6.3. *Objetivo 3: Presentar acciones preventivas y correctivas plasmadas en un plan de acción, que aporten a mejorar las condiciones del trabajo.*

Con el cumplimiento del segundo objetivo específico de evaluación de riesgo psicosocial en la Empresa “VIALSUR”, se procede a diseñar un plan de acción para su respectiva revisión e implementación en la entidad encargada.

A continuación, se presenta el diseño del plan de acción que se propone con la finalidad de prevenir y corregir, a través de acciones, el riesgo psicosocial en la Empresa “VIALSUR”.



Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PLAN DE ACCIÓN

“Prevención y corrección frente a los riesgos psicosociales en los servidores públicos de la planta central de la Empresa VIALSUR E.P de la ciudad de Loja”



PERIODO: 2023 - 2024



UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública



1859

Prefectura de Loja
¡Sabemos trabajar!

CÓDIGO: N/A		Fecha de vigencia: Vigente
PROCESO: Prevención y corrección frente a los riesgos psicosociales en los servidores públicos de la planta central de la Empresa VIALSUR E.P de la ciudad de Loja.		Propietario del proceso: Empresa VIALSUR E.P de la ciudad de Loja.
Objetivo: Aplicar acciones de prevención y corrección frente a los riesgos psicosociales en los servidores públicos de la planta central de la Empresa VIALSUR E.P de la ciudad de Loja.		Status: Propuesta
Macroproceso: N/S	Responsable: Empresa VIALSUR E.P de la ciudad de Loja.	

PLAN DE ACCIÓN

PREVENCIÓN Y CORRECCIÓN FRENTE A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA PLANTA CENTRAL DE LA EMPRESA VIALSUR E.P DE LA CIUDAD DE LOJA.

Versión: 1.0

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Valeria del Cisne Medina González Estudiante de la Carrera de Administración Pública	Ing. Jimmy Wilfrido Jumbo Valladolid. Mg. Cs Director de Tesis	Ing. Jimmy Wilfrido Jumbo Valladolid. Mg. Cs Director de Tesis

Registro de edición de documento

Versión	Fecha de vigencia	Registro de cambios	
		Detalle	No. De páginas modificadas
1.0	N/A	Versión inicial	Todas



Título

Prevención y corrección frente a los riesgos psicosociales en los servidores públicos de la planta central de la Empresa VIALSUR E.P de la ciudad de Loja.

Justificación

El presente plan de acción se fundamentó en la prevención y corrección de factores de riesgo psicosocial, el cual ayuda a garantizar la seguridad y salud de los servidores de la entidad. Así mismo el plan se ejecutará mediante la aplicación de estrategias diseñadas en base a las falencias encontradas en el diagnóstico que se realizó previamente, para así lograr condiciones de trabajo más óptimas para los servidores públicos de la empresa.

Los problemas que pueden afectar a la seguridad y salud de los servidores surgen de las deficiencias que hay en la forma en que se diseña, gestiona y organiza el trabajo. Las causas de estos problemas no son tan notorias como lo son las consecuencias de los mismos, debido a que, a partir de que no existen las condiciones adecuadas en el trabajo, comienzan a surgir los riesgos psicosociales en espacios laborales.

En base al diagnóstico que se realizó a través de entrevistas y del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, diseñado por el Ministerio del trabajo, se logró detectar las deficiencias en la gestión del trabajo en las que laboran los servidores de la empresa, lo que puede afectar la seguridad y salud de los mismos. Lo mencionado se sustenta en la recolección de información que demostró factores como poca participación de los servidores en la toma de decisiones sobre su rol de trabajo, existencia de acoso laboral y condiciones del trabajo que pueden afectar de manera negativa la salud y seguridad de los servidores.

Al convertir estos factores en aspectos positivos contribuirá a la mejora continua y al respeto de los derechos de los servidores, a trabajar en espacios óptimos que no atenten contra su salud. Igualmente contribuirá a disponer de estrategias adecuadas y oportunas para la prevención y corrección de factores de riesgo psicosocial en los servidores públicos de la empresa VIALSUR E.P.

Objetivo del plan de acción

El presente plan de acción tiene como objetivo aportar con actividades factibles y accesibles diseñadas con el propósito de prevenir y corregir los factores de riesgo psicosocial dentro de la empresa mediante la realización de determinadas acciones para el cumplimiento del propósito del presente plan de acción.



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

Objetivo 1: Establecer actividades para minimizar el riesgo psicosocial en las dimensiones, que presentaron en el diagnóstico, un riesgo de nivel medio de mayor o igual al 40%.

Objetivo 2: Prevenir y corregir los factores de riesgo psicosocial de nivel medio en la planta central de la Empresa VIALSUR E.P de la ciudad de Loja.

A continuación, se presentan las actividades que darán cumplimiento a los objetivos del Plan de Acción:



Tabla 25. Actividades del Plan de Acción

Dimensión:		Carga y ritmo de trabajo (nivel medio 40%)				
Ítem:		3. Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés				
Actividad	Aplicación	Frecuencia	Meta (anual)	Presupuesto	Responsables	Medios de verificación
Socializar los objetivos institucionales y entregar material de apoyo para que los servidores tengan en claro los requerimientos laborales que son necesarios para la consecución de los objetivos y así evitar la confusión, incertidumbre y estrés laboral.	Servidores públicos de la planta central de la Empresa	Anual	1	No requiere	<ul style="list-style-type: none"> - Departamento de Talento Humano. - Jefes de cada departamento de la planta central de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Material de apoyo entregado. - Testimonios.
Crear un espacio armonioso, destinando un área para despejar el estrés laboral, puede estar decorado con plantas, cuadros o hasta juegos para mitigar el estrés laboral.	VIALSUR E.P.			\$200	<ul style="list-style-type: none"> - Departamento de Talento Humano. - Departamento financiero 	<ul style="list-style-type: none"> - Vistas del campo / área. - Fotografías y videos.
Dimensión:		Desarrollo de competencias (nivel medio 45%)				

7. En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas

Ítems:

8. En mi trabajo se evalúa objetivamente y periódicamente las actividades que realizo

Actividad	Aplicación	Frecuencia	Meta (anual)	Presupuesto	Responsables	Medios de verificación
Diseñar un plan de capacitación, con una modalidad e-learning, adaptando los horarios y temas de estudio según las necesidades de los servidores, utilizando la plataforma virtual de capacitaciones internacionales del Ministerio del Trabajo.	Servidores públicos de la planta central de la Empresa	Anual	1	No requiere (Las capacitaciones en la plataforma virtual del MTD son gratuitas)	– Departamento de Talento Humano. – Jefes de cada departamento de la planta central de la empresa	– El plan de capacitación. – Registro de asistencias.
La formación de competencias adquirida se aplicará en el ámbito laboral, para su evaluación posterior.	VIALSUR E.P.			No requiere	– Jefes de cada departamento de la planta central de la empresa	– Evaluaciones. – Estadísticas de calificaciones.

Dimensión:

Margen de acción y control (nivel medio 45%)

Ítem:

15. En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión

Actividad	Aplicación	Frecuencia	Meta (anual)	Presupuesto	Responsables	Medios de verificación
Diseñar un plan de reuniones estructuradas con los subalternos directos que tengan un enfoque de mantener el compromiso de trabajo y que permita el debate en cuanto problemas y diferencias de opinión en relación a su rol de trabajo.	Servidores públicos de la planta central de la Empresa VIALSUR E.P.	Trimestral	4	No requiere	– Jefes de cada departamento de la planta central de la empresa	– Registros de asistencia. – Informes de las reuniones.
Dimensión:	Recuperación (nivel medio 40%)					
Ítem:	25. Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades					
Actividad	Aplicación	Frecuencia	Meta (anual)	Presupuesto	Responsables	Medios de verificación
Implementar métodos y herramientas de planificación para que los servidores ordenen sus tareas y culminen su jornada laboral sin la sensación de agotamiento, con la finalidad de que tengan energía para realizar actividades extralaborales.	Servidores públicos de la planta central de la Empresa VIALSUR E.P.	Anual	1	No requiere	– Departamento de Talento Humano. – Jefes de cada departamento de la planta central de la empresa	– Testimonios. – Métodos y herramientas de planificación implementados.

Dimensión:		Acoso Laboral (nivel medio 45%)				
Ítem:		50. Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.				
Actividad	Aplicación	Frecuencia	Meta (anual)	Presupuesto	Responsables	Medios de verificación
Realizar convenios para la implementación de charlas sobre concientización, con la finalidad de fortalecer los valores de igualdad, comunicación y respeto mutuo entre los servidores.	Servidores públicos de la planta central de la Empresa VIALSUR E.P.	Semestral	2	No requiere	– Departamento de Talento Humano.	– Lista de convenios. – Registro de asistencias. – Fotografías y videos.
Dimensión:		Condiciones del trabajo (nivel medio 45%)				
Ítems:		40. Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad				
Ítems:		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				
Actividad	Aplicación	Frecuencia	Meta (anual)	Presupuesto	Responsables	Medios de verificación
Diagnosticar e invertir en las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria y herramientas que no se encuentren en condiciones	Planta central de la Empresa VIALSUR E.P.	Anual	1	\$1000 aprox Estará de acuerdo a la necesidad	– Departamento de Talento Humano.	– Informe del diagnóstico.

óptimas para que los servidores pueden realizar su trabajo sin riesgo de sufrir un accidente de trabajo y enfermedades profesionales, además permita facilitar el acceso a personas con discapacidad.	encontrada en el diagnóstico.	– Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional.	– Jefes de cada departamento de la planta central de la empresa	– Informes de compras públicas.	– Fotografías y videos.
---	-------------------------------	--	---	---------------------------------	-------------------------

Dimensión: Doble presencia (laboral – familiar) (nivel medio 43%)

Ítem: 49. En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales

Actividad	Aplicación	Frecuencia	Meta (anual)	Presupuesto	Responsables	Medios de verificación
Brindar sesiones psicológicas a los servidores que necesiten ayuda para solucionar conflictos personales y familiares que interfieran en su desempeño laboral.	Servidores públicos de la planta central de la Empresa VIALSUR E.P.	Mensual	12	No requiere	– Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional.	– Registro de asistencia. – Testimonios.

Nota: Elaboración propia, la presente tabla muestra las actividades del plan de acción. Datos obtenidos a partir de la encuesta realizada a los servidores públicos de la Empresa VIALSU

7. Discusión

El propósito de este estudio fue realizar una evaluación de los riesgos psicosociales en los servidores de la planta central de la Empresa VIALSUR E.P de la ciudad de Loja, se han planteado tres objetivos específicos para el logro del objetivo general de la presente investigación.

El primer objetivo específico que abarca: *Desarrollar un diagnóstico para establecer la situación actual en la evaluación de los riesgos psicosociales de los servidores públicos de la Planta Central de la Empresa VIALSUR E.P de la ciudad de Loja.*

Tomando en consideración que la Teoría de las relaciones humanas, como lo menciona Torres Cabrera (2019), describe la relación que tiene la manera en cómo se gestiona una organización con el bienestar emocional y psicológico de las personas, determinando que los factores psicológicos y sociales son temas importantes dentro de las organizaciones, según la TRH explica que los factores de satisfacción y motivación, trabajo en equipo y un buen ambiente laboral generan buenas condiciones de trabajo, especificando que no bastan las recompensas salariales para la satisfacción del individuo y que es de igual forma importante satisfacer otras necesidades del individuo dentro de la organización, la dinámica grupal es importante porque determinará las actitudes, comportamientos y valores que serán adoptadas por cada individuo, el ambiente social también es un factor importante dentro de las organizaciones, tiene que existir una relación positiva entre las personas, los jefes y la empresa para garantizar la seguridad y salud de las personas.

Así como también Bucci Nunziatina (2012) hace referencia al modelo demanda – control – apoyo social (Karasek, 1976 y 1979; Jonson, 1988; Karasek y Theorell, 1990) que analiza la demanda laboral y el apoyo social, tomando en consideración las características psicosociales que se presentan en los espacios laborales, mencionando que el apoyo social puede servir para amortiguar o minimizar los efectos negativos que tienen ciertas demandas laborales en la salud mental de las personas en su lugar de trabajo.

Es por ello, que para el cumplimiento de este objetivo se consideró analizar los factores de riesgo psicosocial en los servidores de la Empresa VIALSUR, obteniendo así un diagnóstico preliminar de los mismos.

Dentro del factor carga y ritmo de trabajo se evidenció que gran parte de los servidores de la entidad están completamente de acuerdo con las solicitudes y

requerimientos que les piden otras personas, con decidir su ritmo de trabajo, en tener el tiempo suficiente para realizar su trabajo y en considerar que las responsabilidades y tareas que les son encargadas no les causan estrés.

En cuanto a desarrollo de competencias se ha evidenciado que gran parte de los servidores consideran que tienen los conocimientos, habilidades y destrezas suficientes para realizar su trabajo, mientras que también se han encontrado deficiencias, debido a que los servidores están poco de acuerdo con que la entidad cuenta con un plan de carrera o capacitación para el desarrollo de sus competencias.

Igualmente, en liderazgo se evidencia que los servidores están de acuerdo en que su jefe inmediato toma en consideración la opinión del equipo de trabajo y establece metas factibles en el trabajo, mientras que existe una proporción de los servidores que considera que su jefe inmediato no reconoce o da crédito a las personas que realizan un buen trabajo.

En cuanto a margen de acción y control, los servidores consideran que se les permite dar ideas en cuanto a la organización de su trabajo, en cambio existen servidores que consideran que en su lugar de trabajo no disponen de lugares en los que puedan hablar abiertamente de problemas en común para su resolución.

Dentro de la organización del trabajo se evidencia que los servidores están de acuerdo en que siempre cuentan con actividades y tareas que realizar en su trabajo, mientras que se identifican deficiencias en cuanto a reuniones que aportan al cumplimiento de los objetivos.

La recuperación de energía de los servidores es sumamente importante para la realización de sus labores, los mismo que están de acuerdo en que se sienten descansados para un nuevo día de trabajo, pero que, dentro de su lugar de trabajo no sienten estar de acuerdo con tener espacios de relajación.

Así mismo en soporte y apoyo se evidencia que los servidores consideran que existe el apoyo a personas que tienen un grado de discapacidad o enfermedad, mientras que también consideran que tener acceso a personal que está destinado para su bienestar, además de existir compañerismo y colaboración.

Dentro los factores que forman parte de la dimensión otros puntos importantes, se encontró evidencia que plasman resultados positivos en cuanto a: acoso discriminatorio, acoso sexual, adicción al trabajo, doble presencia (laboral – familiar), estabilidad laboral

y emocional y salud auto percibida. Mientras que se hallaron aspectos negativos en cuanto al acoso laboral y las condiciones del trabajo.

Al obtener estos resultados se puede constatar con las teorías que fundamentaron la presente investigación, al mencionar que la demanda laboral, los recursos que se les brinda los servidores para la realización de sus labores y el apoyo social que existe dentro de la organización es de importancia para evitar efectos negativos en la salud de las personas sus lugares de trabajo.

Como segundo objetivo específico se establece: ***Determinar el nivel de riesgo psicosocial de los servidores públicos de la Planta Central de la Empresa VIALSUR E.P de la ciudad de Loja.***

De acuerdo con Polanco-Martínez & García-Solarte (2017) la evaluación de los riesgos psicosociales son de importancia para medir el nivel de riesgo que representan los diferentes factores psicosociales dentro del trabajo que pueden afectar de manera negativa a la salud y seguridad de los servidores, con ello poder identificar falencias y determinar acciones de prevención y corrección para minimizar los riesgo psicosociales laborales.

Con respecto a estudios anteriores sobre el tema de la presente investigación, realizados por los autores: Naranjo Vera (2020), Moreno Ruilova (2020), Anchundia Espinoza (2021), Gutiérrez Izquierdo et al. (2020) y Morales Flores (2019), obtuvieron un resultado global de nivel de riesgo bajo – medio, en donde se han encontrado más falencias en las dimensiones de: doble presencia (laboral – familiar), carga y ritmo de trabajo, recuperación, acoso laboral, margen de acción y control, soporte y apoyo y condiciones del trabajo

De acuerdo a los resultados de la presente investigación, se obtuvo un resultado global de nivel bajo que representa un impacto potencial mínimo que no afecta a la seguridad y salud de los servidores en el corto plazo, pero de igual manera se ha identificado un nivel de riesgo medio en el cual se tienen que trabajar debido a que se encontraron falencias en las dimensiones de: margen de acción y control, acoso laboral y condiciones del trabajo, que obtuvieron un resultado de nivel medio en la evaluación de riesgo psicosocial.

Es así que, con respecto a los estudios en relación al tema investigado, realizados previamente, se puede evidenciar en primer lugar, que existe concordancia en que no se identificó un nivel de riesgo alto en ninguno de los estudios previos y en la presente investigación. Además, se obtuvo una concordancia en que existieron, tanto en los

estudios anteriores y en el presente, la existencia de un nivel medio de riesgo psicosocial en las dimensiones: margen de acción y control, condiciones de trabajo y acoso laboral.

Por tanto, con los resultados de la evaluación del riesgo psicosocial se identificó que han existido los esfuerzos en la gestión interna de la entidad para prevenir un riesgo alto de los factores psicosociales, los cuales pueden atentar contra la seguridad y salud de los servidores, sin embargo, es necesario el trabajo constante para prevenir y minimizar la probabilidad de que se generen en el futuro con mayor impacto.

Como tercer objetivo específico se establece: ***Presentar acciones preventivas y correctivas plasmadas en un plan de acción, que aporten a mejorar las condiciones del trabajo.***

En base al diagnóstico se ha logrado identificar las deficiencias que presentan los diferentes factores de riesgo psicosocial dentro de la empresa, los cuales pueden ser detonantes para generar efectos negativos en la seguridad y salud de los servidores de la empresa.

Tomando en consideración que para Zambelli (2022) el plan de acción es un conjunto de estrategias creadas a través del diagnóstico, las cuales tienen como propósito corregir los factores defectuosos que tienen las organizaciones, el plan de acción tiene como finalidad generar una gestión interna que posibilite el cumplimiento de los objetivos establecidos por las organizaciones. Se puede manifestar que, para la construcción del plan de acción, el cual tiene como finalidad prevenir y corregir los factores de riesgo psicosocial, se tomó a consideración, primeramente, el diseño de un plan de capacitaciones para fomentar los conocimientos, habilidades y destrezas de los servidores de la empresa. De igual manera se determinó el fortalecimiento de la comunicación y participación de los servidores para generar mayor integración entre los diferentes niveles jerárquicos con el propósito de garantizar la igualdad de oportunidades, toma de decisiones participativas e inclusión. Finalmente se tomó en consideración la optimización de las condiciones del trabajo con la finalidad de prevenir enfermedades ocupacionales y profesionales en los servidores públicos de la empresa.

Finalmente, una vez cumplidos los tres objetivos específicos, se obtuvo como resultado general la evaluación de los riesgos psicosociales dando respuesta al objetivo general de Desarrollar una evaluación de los riesgos psicosociales en los servidores públicos de la planta central de la Empresa VIALSUR E.P de la ciudad de Loja, a partir del cual, se logró recabar información y generar resultados que posibilitaron conocer los

problemas que presentan los servidores públicos de la empresa VIALSUR en cada uno de los factores que integran la variable estudiada, es así que, con la finalidad de minimizar las dificultades encontradas, se elaboró un plan de acción, que prevenga y corrija los factores de riesgo psicosocial, para así, aportar al bienestar de los servidores públicos de la entidad.

8. Conclusiones

Basándose en los resultados obtenidos en la presente investigación, se establecieron las siguientes conclusiones que tienen concordancia con los objetivos planteados:

- Se desarrolló un diagnóstico de los riesgos psicosociales en los servidores públicos de la planta central de la Empresa VIALSUR, en base a la información recabada a través de entrevistas a actores clave y la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, con lo cual se logra afirmar que existen factores positivos con respecto al tema investigado, se ha identificado que existe reglamentación interna para fomentar buenas acciones, se realizan eventos sociales y culturales y existe personal destinado al bienestar de los servidores, lo cual ha generado una relación positiva en factores como: carga y ritmo de trabajo, liderazgo, organización del trabajo, recuperación, soporte y apoyo, respeto e inclusión hacia los demás, estabilidad laboral y emocional y salud auto percibida, a pesar de ello se consideró que existen factores que no tienen niveles óptimos como la poca oportunidad de adquirir nuevos conocimientos dentro de la entidad, así mismo el margen de control y acción que tienen los servidores en la toma de decisiones y las condiciones en las que laboran.
- Con base al diagnóstico realizado se pudo evaluar el nivel de riesgo psicosocial en las dimensiones que integran el cuestionario de riesgo psicosocial, así mismo, se evaluó el nivel global de riesgo psicosocial que presentaban los servidores de la Empresa VIALSUR. En cuanto a las dimensiones, se obtuvo en su mayoría un nivel bajo de riesgo psicosocial, lo cual sugiere que la empresa está haciendo un buen trabajo en términos de promover un entorno de trabajo saludable, sin embargo, dentro de estas dimensiones se hallaron deficiencias como la falta de un plan de capacitaciones para el desarrollo de competencias, mientras que en las dimensiones de margen de acción y control, acoso laboral y condiciones del trabajo se obtuvo un nivel medio de riesgo psicosocial, en las cuales se debe trabajar para minimizar el nivel de riesgo. Dentro de la evaluación global de la empresa, se obtuvo un 55% de nivel bajo de riesgo psicosocial

y un 45% de nivel medio de riesgo psicosocial, con ello se puede afirmar que existe un riesgo psicosocial de impacto potencial mínimo acerca de la seguridad y salud de los servidores de la empresa, lo cual no compromete las mismas en el corto plazo, dado a que no existe una diferencia significativa entre el nivel bajo y nivel medio en el resultado global, el objetivo es minimizar el nivel de riesgo medio para prevenir los riesgos psicosociales en los servidores de la empresa.

- Para el diseño del plan de acción se establecieron dos objetivos a cumplir para prevenir y corregir los factores de riesgo psicosocial que presentaron alarmas en los servidores públicos de la empresa, dentro de los cuales se encuentran actividades destinadas a; disminuir el estrés laboral, proponer un plan de capacitaciones para el desarrollo de conocimientos, habilidad y destrezas en los servidores, el fortalecimiento de la planificación, comunicación y participación entre los niveles jerárquicos de la empresa y finalmente la optimización de las condiciones del trabajo en las que laboran los servidores.
- Finalmente, con el cumplimiento de los objetivos específicos, se evidencio los factores psicosociales que presentan niveles óptimos y factores psicosociales que presentar niveles deficientes, para lo cual se ejecutó un diagnostico que permitió conocer la situación dentro de la empresa y así poder diseñar un plan de acción que ayude a mejorar las condiciones en las que laboran los servidores y poder prevenir el riesgo psicosocial en los mismos.

9. Recomendaciones

Con la culminación del presente trabajo de investigación, se permite plantear las siguientes recomendaciones:

- Conforme a los resultados obtenidos se recomienda fomentar buenas condiciones ambientales y organizativas que promuevan la cooperación y comunicación entre los servidores de la empresa con la finalidad de generar factores psicosociales óptimos, por consiguiente, se considera pertinente y apropiado la aprobación e implementación de las actividades diseñadas a partir del plan de acción y que así se logre potenciar los factores psicosociales que presentan niveles óptimos y prevenir y/o corregir aquellos que presentan deficiencias, así mismo, se considera que la comunicación y participación de los servidores de los diferentes niveles jerárquicos de la empresa sea activa para el cumplimiento de los objetivos planteados en el plan de acción, que busca mejorar las condiciones en las que laboran los servidores de la Empresa VIALSUR.
- En segundo lugar, se recomienda que se evalúe anualmente los factores psicosociales que pueden influir en la seguridad y salud de los servidores públicos de la Empresa VIALSUR, y de tal manera se logren identificar las posibles falencias dentro de la organización y poder mitigarlas de una manera eficaz y eficiente.
- Se recomienda fortalecer los conocimientos, habilidades y destrezas de los servidores públicos, a través de programas de capacitación que permita un desarrollo de competencias tanto personales como profesionales, así mismo, fomentar la integración de los servidores, sin importar el nivel jerárquico de los mismos, mediante actividades sociales y culturales que promueva la comunicación, participación e inclusión de todos, con ello se generará mayor motivación y apoyo social que aporte al bienestar y bien común dentro de la empresa.
- Finalmente, se recomienda a los actores pertinentes de la empresa considerar los resultados de la evaluación del nivel de riesgo psicosocial que se obtuvo en la presente investigación, con el fin de que se puedan contrastar con los resultados de futuras evaluaciones y de tal manera se

pueda identificar tendencias de impacto mínimo o grave en los factores psicosociales, con el propósito de prevenir y minimizar los riesgos a los que se puedan enfrentar los servidores públicos de la Empresa VIALSUR.

10. Bibliografía

- Anchundia, J. (2021). Evaluación de los Riesgos Psicosociales que Inciden en el Personal de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas. *Revista Hallazgos*, 6(3), 300–310. <https://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/article/view/538/483>
- Constitución de la República del Ecuador, 40 Registro Oficial 449 de 20-oct-2008 169 (2008). <https://doi.org/10.1075/ttwia.40.16bee>
- Bucci Nunziatina, L. M. (2012). Contrastación entre los modelos de estudio del estrés como soporte para la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo. *Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre,”* 2(1), 21–38. <http://redip.bqto.unexpo.edu.ve>.
- Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, 53 Registro Oficial Suplemento 461 de 15-nov.-2004 160 (2004). http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/RESOLUCIÓN-957.-REGLAMENTO-DEL-INSTRUCTIVO-ANDINO-DE-SEGURIDAD-Y-SALUD-EN-EL-TRABAJO.pdf%0Ahttps://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-11/Documento_Resolución-secretaría-Andina-957.pdf
- Gutiérrez-Izquierdo, M. A., Izquierdo-Cevallos, D. R., & Vargas-Véliz, S. R. (2020). Estudio de riesgo Psicosocial en los trabajadores de la Empresa Pública de Aguas de Manta. *Dominio de Las Ciencias*, 6(4), 601–617. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1512/html>
- Hernaiz, E. S. (2021). Delimitación del concepto de riesgo psicosocial en el trabajo. *FORO. Revista de Derecho*, 35, 7–26. <https://doi.org/10.32719/26312484.2021.35.1>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2010). METODOLOGÍA de la investigación. In *McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES* (Vol. 39, Issue 2).
- Hiulcapi, S., & Gallegos, D. (2020). Importancia del diagnóstico situacional de la empresa Importance of the situational diagnosis of the company. *Revista Espacios*, 41(40), 11–23. <https://www.revistaespacios.com>
- Reglamento de Seguro General de Riesgos del Trabajo, 1 Registro Oficial Edición Especial 632 de 12-jul.-2016 1 (2016). <https://www.aguaquito.gob.ec/wp-content/uploads/2018/01/IE-7-REGLAMENTO-DEL-SEGURO-GENERAL-DE->

RIESGOS-DEL-TRABAJO.pdf

- Larrosa, J., Cruz, G., & Sayay, S. (2020). Las tendencias de la organización empresarial. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico - Tecnológicas*, 2(1), 56–63. <http://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/view/215/280%0Ahttp://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/view/215>
- Orgánico Funcional del Gobierno Provincial de Loja, (2016).
- Martínez Martínez, L. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de COVID-19: instrumentos para su evaluación. *Revista de Comunicación y Salud*, 10(2), 301–321. [https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10\(2\).301-321](https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10(2).301-321)
- Méndez Beltrán, J., & Botero Carvajal, A. (2019). Agotamiento profesional en personal de enfermería y factores de riesgo psicosocial. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38(4), 501–508. <https://bd.univalle.edu.co/scholarly-journals/agotamiento-profesional-en-personal-de-enfermería/docview/2331232967/se-2?accountid=174776>
- Normativa Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral, Registro Oficial 16 (16 de junio del 2017) 6 (2017). www.lexis.com.ec
- Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, 1 DIRECCIÓN DE SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS 29 (2018). <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/GUÍA-PARA-LA-APLICACIÓN-DEL-CUESTIONARIO-DE-EVALUACIÓN-DE-RIESGO-PSICOSOCIAL.pdf?x42051>
- Morales Flores, M. V. (2019). EVALUACION DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA EMPRESA SPARTAN DEL ECUADOR SUCURSAL QUITO - ECUADOR. *UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK*.
- Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 57, 4–19. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2011000500002>
- Naranjo Vera, J. M. (2020). *Los factores psicosociales en el rendimiento laboral de los servidores públicos del Banco de Desarrollo del Ecuador B.P.* 1–98.
- Oficina Internacional del Trabajo Ginebra. (1984). Factores psicosociales en el Trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. *Oficina Internacional Del Trabajo*, 1, 1–85. http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES_Texto.pdf

- Pantoja-Rodríguez, J. P., Vera-Gutiérrez, S. E., & Avilés-Flor, T. Y. (2017). Riesgos laborales en las empresas. *Polo Del Conocimiento*, 2(5), 833. <https://doi.org/10.23857/pc.v2i5.98>
- Polanco-Martínez, A. L., & García-Solarte, M. (2017). Revisión conceptual de los factores de riesgo psicosocial laboral y algunas herramientas utilizadas para su medición en Colombia. *Libre Empresa*, 14(1), 111–131. <https://doi.org/10.18041/libemp.2017v14n1.27105>
- Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público, 25 (2011). www.lexis.com.ec
- Ley Orgánica De Empresas Publicas, 46 (2009). <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/LEY-ORGANICA-DE-EMPRESAS-PUBLICAS.pdf>
- Ruilova, J. C. M. (2020). El diagnóstico de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Dirección Distrital 05D04 Pujilí – Saquisilí Educación. *Repositorio Institucional de La Universidad Técnica de Ambato*, 593(03), 119.
- Sabastizagal-Vela, I. L., Astete-Cornejo, J., & Benavides, F. G. (2020). Working, safety and health conditions in the economically active and employed population in urban areas of Peru. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 37(1), 32–41. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2020.371.4592>
- Strauss, A. M. G., & Viloría-Doria, J. C. (2019). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *The Mind of an Engineer: Volume 2*, 30(1), Preface. <https://doi.org/10.1515/9783112326367-007>
- Torres Cabrera, K. L. (2019). La teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo como programa de liderazgo asertivo para mejorar las relaciones interpersonales en la institución educativa N° 10158 – Julio César Tello del distrito de Mórrope en la región Lambayeque, año 2017. *Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo*, 92. [https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/5092/BC-3893 BANCES PISCOYA-ROJAS PUICON.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/5092/BC-3893_BANCES_PISCOYA-ROJAS_PUICON.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

11. Anexos

Anexo 1. Evidencias fotográficas de la recolección de información

Evidencia fotográfica de las encuestas realizadas





Evidencia fotográfica de las entrevistas realizadas



Anexo 2. Formato de entrevista 1



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Saludos Cordiales. Soy estudiante del octavo ciclo de la Carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja, y estoy elaborando mi tesis sobre “Evaluación de los riesgos psicosociales en los servidores públicos de la planta central de la Empresa VIALSUR E.P de la ciudad de Loja, 2023”, por ello me permito dirigirme a usted de la manera más comedida para solicitarle se me permita contestar la siguiente entrevista.

Cuestionario de entrevista al Director de Talento Humano:

- Establecer la situación actual en la evaluación de los riesgos psicosociales de los servidores públicos de la planta central de la Empresa VIALSUR E.P

ESTRUCTURA:

1. Con respecto a la Normativa Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral, ¿considera usted que la empresa tiene presente lo enunciado en su artículo 9; Del programa de prevención de riesgos psicosociales? Que habla sobre la implementación del programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral.
2. ¿Cuál o cuáles han sido las políticas o programas de prevención de riesgos psicosociales que se han implementado en la empresa? De ser el caso, ¿Cada que tiempo se realizan?
3. ¿Considera que existen actividades dentro de la empresa que promuevan un ambiente laboral saludable?
4. ¿Se han realizado capacitaciones a los servidores públicos para hacer frente a los riesgos psicosociales y para promover la salud mental?
5. ¿Considera usted que la comunicación y el apoyo mutuo entre los servidores es positiva?
6. ¿Existe personal destinado a la atención del bienestar de los servidores?

7. ¿Existe algún convenio con organizaciones expertas en el tema para reducir los riesgos psicosociales en los servidores?
8. ¿Se han evaluado los riesgos psicosociales con el cuestionario propuesto por el Ministerio del Trabajo? De ser el caso, ¿Cuál fue el resultado?

Anexo 3. Formato de entrevista 2



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Saludos Cordiales. Soy estudiante del octavo ciclo de la Carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja, y estoy elaborando mi tesis sobre “Evaluación de los riesgos psicosociales en los servidores públicos de la planta central de la Empresa VIALSUR E.P de la ciudad de Loja, 2023”, por ello me permito dirigirme a usted de la manera más comedida para solicitarle se me permita contestar la siguiente entrevista.

Cuestionario de entrevista a los encargados de Trabajo Social y Salud y Seguridad Ocupacional:

- Establecer la situación actual en la evaluación de los riesgos psicosociales de los servidores públicos de la planta central de la Empresa VIALSUR E.P

ESTRUCTURA:

1. Con respecto a la Normativa Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral, ¿considera usted que la empresa tiene presente lo enunciado en su artículo 9; Del programa de prevención de riesgos psicosociales? Que habla sobre la implementación del programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral.
2. ¿Cuál o cuáles han sido las políticas o programas de prevención de riesgos psicosociales que se han implementado en la empresa? De ser el caso, ¿Cada que tiempo se realizan?
3. ¿Considera que existen actividades dentro de la empresa que promuevan un ambiente laboral saludable?
4. ¿Se han realizado capacitaciones a los servidores públicos para hacer frente a los riesgos psicosociales y para promover la salud mental?
5. ¿Considera usted que la comunicación y el apoyo mutuo entre los servidores es positiva?
6. ¿Existe personal destinado a la atención del bienestar de los servidores?

7. ¿Existe algún convenio con organizaciones expertas en el tema para reducir los riesgos psicosociales en los servidores?
8. ¿Se han evaluado los riesgos psicosociales con el cuestionario propuesto por el Ministerio del Trabajo? De ser el caso, ¿Cuál fue el resultado?

Anexo 4. Formato de encuesta



Universidad
Nacional
de Loja

LUACIÓN PSICOSOCIAL EN ESPACIOS LABORAL

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Facultad Jurídica Social y Administrativa

Saludos Cordiales. Soy estudiante del octavo ciclo de la Carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja, y estoy elaborando mi tesis sobre “Evaluación de los riesgos psicosociales en los servidores públicos de la Planta Central de la Empresa VIALSUR E.P de la ciudad de Loja, 2023”, por ello me permito dirigirme a usted de la manera más comedida para solicitarle tenga la bondad de contestar la siguiente encuesta.

Instrucciones para completar el cuestionario:

1. La información obtenida es para fines académicos, la cual se ha de guardar, mantener y emplear con estricta cautela.
2. 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.
3. Marcar con una “X” la respuesta que considere que describe mejor su situación. Es obligatorio contestar todos los ítems del cuestionario.
4. No existen respuestas correctas o incorrectas.
5. El cuestionario tiene una sección denominada “observaciones y comentarios”, que puede ser utilizada por los participantes en caso de sugerencias u opiniones.

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 (Maque 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:	0-2años		11-20años	
		3-10años		Igual o superior a 21 años	
G	Edad del trabajador o servidor:	16-24 años		44-52años	
		25-34años		Igual o superior a 53 años	
		35-43años			
H	Auto-identificación étnica:	Indígena		Afro - ecuatoriano:	
		Mestizo/a:		Blanco/a:	
		Montubio/a:		Otro:	
I	Sexo del trabajador o servidor:	Mujer:		Hombre:	
CARGA Y RITMO DE TRABAJO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
1	Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes)				
2	Decido el ritmo de trabajo en mis actividades				

3	Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés				
4	Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral				
Suma de puntos de la dimensión				Puntos	

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

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

14	Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos.				
Suma de puntos de la Dimensión		0	Puntos		

MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
15	En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión				
16	Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas				
17	Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones				
18	Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0	Puntos		

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

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

SOPORTE Y APOYO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
30	El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas				
31	En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas				
32	En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad				
33	En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero				
34	En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	

OTROS PUNTOS IMPORTANTES		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
35	En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan				

36	Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumpla 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 está libre de acoso sexual				
49	En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales				
50	Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.				

51	Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal.				
52	Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución				
53	En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual.				
54	Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación.				
55	Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo				
56	En mi trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un grupo determinado de personas ligados a un privilegio, por ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc., mismo que causa malestar y perjudica mi ambiente laboral				
57	Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)				
58	Considero que me encuentro física y mentalmente saludable				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	
OBSERVACIONES Y COMENTARIOS					

Anexo 5. Certificado de traducción de Abstract

CERTIFICADO DE TRADUCCIÓN

Yo, Eduardo Alexander Vargas Romero, con número de cédula 1104605454 y con título de Licenciado en Ciencias de la Educación, Mención Inglés, registrado en el SENESCYT con número 1031-15-1437415

CERTIFICO:

Que he realizado la traducción de español al idioma Inglés del resumen del presente trabajo de integración curricular denominado **“EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA PLANTA CENTRAL DE LA EMPRESA VIALSUR E.P DE LA CIUDAD DE LOJA, 2023”** de autoría **Valeria del Cisne Medina González**, portadora de la cédula de identidad, número **1104288582**, estudiante de la carrera de Administración Pública, Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja, siendo el mismo verdadero y correcto a mi mejor saber y entender.

Es todo en cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando al interesado hacer uso del presente en lo que se creyera conveniente.



Mgtr. Eduardo Alexander Vargas Romero

C.I. 1104605454

Registro del SENESCYT: 1031-15-1437415