



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIA Y ARQUITECTURA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN

DEL TÍTULO DE

INGENIERO INDUSTRIAL

**“Propuesta de mejora del ambiente laboral en organizaciones
públicas y privadas basado en la norma ISO 45003”**

Autor:

Ivan Steven Macias Mero

Tutor de Titulación:

Ing. José Tranquilino Bermeo Reyes

Manta - Manabí - Ecuador

2025

**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIA Y ARQUITECTURA**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“Propuesta de mejora del ambiente laboral en organizaciones
públicas y privadas basado en la norma ISO 45003”**

Sometida a consideración del Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Ingeniería, Industria y Arquitectura de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, como requisito para obtener el título de:

INGENIERO INDUSTRIAL

Aprobado por el Tribunal Examinador:

DECANO DE LA FACULTAD
Ing.

DIRECTOR
Ing.

JURADO EXAMINADOR

JURADO EXAMINADOR

Certificación del Tutor

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ingeniería, Industria y Arquitectura de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría del estudiante **Macías Mero Ivan Steven** legalmente matriculado en la carrera de Ingeniería Industrial, período académico **2025-2**, cumpliendo el total de 384 horas, cuyo tema del proyecto es **“Propuesta de mejora del ambiente laboral en organizaciones públicas y privadas basado en la norma ISO 45003”**.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad de este, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.



Ing. **José Tranquilino Bermeo Reyes**
TUTOR DE TITULACIÓN

Declaración de Autoría de Tesis

Macias Mero Ivan Steven, estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Facultad de Ingeniería Industria y Arquitectura, Carrera de Ingeniería Industrial, libre y voluntariamente declaro que la responsabilidad del contenido del presente trabajo titulado “Propuesta de mejora del ambiente laboral en organizaciones públicas y privadas basado en la norma ISO 45003” Es una elaboración personal realizada únicamente con la dirección del tutor, Ing. Jose Tranquilino Bermeo Reyes y la propiedad intelectual de la misma pertenece a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.



Macias Mero Ivan Steven

C.I. 1316718954



Ing. José Tranquilino Bermeo

Reyes

C.I

Dedicatoria

Gracias, mi Dios por nunca soltarme te amo con todo mi corazón, sin ti no estuviera aquí, siempre secaste todas mis lágrimas en las noches difíciles y poco a poco me fuiste dando las respuestas que necesitaba en mi vida para seguir adelante.

Quiero agradecerle a Aylen que es para mí una persona muy importante en mi vida, gracias por enseñarme lo que es el amor propio, siempre me dijiste que yo podía con todo y así fue, creo que me hiciste saber lo necesario para que yo pudiera ver mi fortaleza donde me fui construyendo poco a poco como persona y estoy muy agradecido contigo, me quedo con una frase tuya que me supiste comunicar, primero tú, segundo tu y tercero tú, nosotros como humanos tenemos que amarnos completamente para poder amar a alguien realmente, somos nuestra mejor compañía, no ser tan duros con nuestro propio ser, así que más amor propio, siempre te tendré en mi corazón Aylen a cada lugar que vaya, gracias por cambiarme la vida, estoy logrando la versión que siempre quise ser.

Hay personas que aparecen de manera inesperada y logran transformar la vida de forma profunda. Ese es el caso de Jeremias y Anahi, a quienes agradezco por ayudarme a mirar la vida con mayor claridad, más amor y perseverancia, más momentos de risas y menos preocupaciones es gratificante encontrar personas así, aparecieron en un momento complicado de mi vida y me hicieron muy feliz en tan poco tiempo con su compañía, me hicieron confiar más en mí, me hicieron dar cuenta que lo más valioso de la vida son los momentos que pasas con las personas que quieres y amas, le estoy eternamente agradecido, Anahi gracias por escucharme en todo momento, por tu amabilidad, generosidad, comprensión hacia mi persona me hiciste dar cuenta que yo merezco también esto en la vida, eres una persona increíble y espero logres todo en tu vida, gracias Jeremias por enseñarme que me tengo que esforzar más para evolucionar como persona cada repetición cuenta como una victoria, los aprecio mucho y siempre estaré para ustedes, cuando me necesiten, cuando quieran consejos, alguna ayuda, no lo duden que ahí estaré.

Gracias a mis padres por su incondicional amor hacia a mí, por su gran apoyo en todo momento son los mejores padres que pueden tener alguien en esta vida, y le estoy agradecido con Dios por ser hijo de padres tan maravillosos como ustedes espero estén orgulloso de mi porque yo lo estoy de ustedes.

Reconocimiento

Agradezco a las personas que estuvieron para mí, a mis compañeros de clases durante todo el trayecto me enseñaron valores y diferentes perspectivas de vida, gracias a mi compañera Ariana por su amabilidad siempre, la verdad que voy a tener guardado con aprecio en mi corazón esta etapa de mi vida donde me construí como persona.

A mi tutor, Ing. José Traquilino Bermeo Reyes por enseñarme que con paciencia y perseverancia todo se puede, gracias por brindarme sus conocimientos y por guiarme durante todo el proceso de titulación.

A mi amiga Denisse que siempre que le pedía ayuda ella estaba, de verdad es una excelente chica y espero la vida la recompense mucho porque personas como ella valen un millón.

Quiero reconocer ante todo a Steven Macias mi persona gracias por nunca rendirte y perdóname por haber sido muy duro contigo, pasaste por tantas situaciones que no merecías, pero te enseñaron a defenderte a forjar tu carácter y a volver a brillar como nunca volviste a creer en la vida cuando no había esperanza siempre mantuviste la fe que eso te permitió estar actualmente con vida.

Expreso mi agradecimiento a la Universidad Eloy Alfaro de Manabí por abrirme sus puertas, me quedo con una gran experiencia, gracias por brindarme conocimientos que me ayudaran en mi vida profesional, gracias a todos los Ingenieros que pasaron por el trascurso de mi carrera seré un gran profesional y sobre todo un excelente líder y persona que eso es lo que se necesita más en este mundo.

Índice de Contenido

Certificación del Tutor	iii
Declaración de Autoría de Tesis	iv
Dedicatoria	v
Reconocimiento	vi
Índice de Contenido	vii
Índice de Tablas	xi
Resumen Ejecutivo	xii
Executive Summary	xiii
Introducción	1
Planteamiento del problema	2
Formulación del problema	5
Preguntas directrices	5
Objetivos	6
Objetivo General	6
Objetivos Específicos	6
Justificación	7
Capítulo 1	9
1 Fundamentación Teórica	9
1.1 Antecedentes Investigativos	9
1.2 Bases Teóricas	12
1.2.1 Salud ocupacional y seguridad en el trabajo	12
1.2.2 Riesgos Psicosociales en el Trabajo	12
1.2.3 Norma ISO 45003:2021	13
1.2.4 Salud Mental	13
1.2.5 Clima organizacional	13

1.2.6	Evaluación de riesgos psicosociales	14
1.2.7	Ergonomía	14
1.2.8	Liderazgo	14
1.2.9	Estrés laboral	15
1.2.10	Aplicación de la ISO 45003 en organizaciones públicas y privadas	15
1.2.11	Condiciones de trabajo	16
1.2.12	Estrategias organizacionales para mitigar riesgos psicosociales	16
1.2.13	Comunicación organizacional	17
1.2.14	Conciliación vida laboral-personal	17
1.2.15	Costos organizacionales de no atender los riesgos psicosociales	18
1.3	Marco Legal y Ambiental	19
1.3.1	Normativa nacional ecuatoriana	19
1.3.1.1	Constitución de la República del Ecuador	19
1.3.1.2	Código del trabajo	19
1.3.1.3	Ministerio de trabajo	20
1.3.1.4	Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores	21
1.3.2	Normas internacionales	21
1.3.3	Convenios internacionales	23
1.3.3.1	C155 Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores	23
1.4	Marco Metodológico	24
1.4.1	Modalidad Básica de la Investigación	24
1.4.2	Enfoque	24
1.4.3	Nivel de investigación	24
1.4.4	Población de estudio	25
1.4.5	Tamaño de la Muestra	25
1.4.6	Técnicas de recolección de datos	26
1.4.7	Plan de recolección de datos	27

1.4.8	Procesamiento de la Información	27
Capítulo 2.....		29
2	Diagnóstico o Estudio de Campo	29
2.1	Fundamentación del corpus documental	29
2.2	Criterios de la selección de fuentes	29
2.3	Descripción general de la muestra documental	30
2.4	Análisis individual de las fuentes documentales	30
2.5	Integración del corpus documental	40
2.6	Análisis comparativo del corpus documental	41
2.7	Conclusión parcial del capítulo	42
3	Capítulo.....	43
3.1	Fundamentación de la propuesta	43
3.2	Objetivo general de la propuesta.....	43
3.3	Objetivos específicos	43
3.4	Estructura de la propuesta basada en la norma ISO 45003	44
3.5	Componentes estratégicos.....	44
3.5.1	Componente 1. Liderazgo y compromiso organizacional	44
3.5.2	Componente 2. Identificación y evaluación de riesgos psicosociales ..	44
3.5.3	Componente 3. intervención y control de riesgos psicosociales	45
3.5.4	Componente 4. Comunicación, formación y participación	45
3.5.5	Componente 5. Seguimiento, evaluación y mejora continua	45
3.6	Herramientas y formatos para la implementación	46
3.7	Relación entre los componentes estratégicos y los formatos	47
3.8	Lineamientos para el uso de los formatos del sistema de gestión psicosocial	
	48	
3.8.1	Formato 1. Política de bienestar psicosocial	48
3.8.2	Formato 2. Matriz de riesgos psicosociales	48

3.8.3	Formato 3: Plan acción Anual ISO 45003	48
3.8.4	Formato 4: Registro de Capacitación y Sensibilización	49
3.8.5	Formato 5. Procedimiento de atención de riesgos psicosociales	49
3.8.6	Formato 6. Indicadores de bienestar psicosocial.....	49
3.8.7	Formato 7. Informe de revisión por la dirección.....	49
3.8.8	Formato 8. Plan de mejora Continua.....	49
3.9	Alcance y limitaciones de la propuesta.....	50
4	Beneficios esperados	51
	Conclusiones	52
	Recomendaciones	53
	Bibliografía	54
	Anexos	62

Índice de Tablas

Tabla 1	<i>Plan de recolección de datos</i>	27
Tabla 2	<i>Clasificación de la muestra documental</i>	30
Tabla 3	<i>Análisis corpus documental</i>	31
Tabla 4	<i>Integración del corpus documental</i>	40
Tabla 5	<i>Componentes estratégicos</i>	45
Tabla 6	<i>Relación componentes estratégicos y formatos</i>	47

Resumen Ejecutivo

La presente investigación tiene como finalidad proponer un modelo de mejora del ambiente laboral en organizaciones públicas y privadas, basado en los lineamientos de la norma ISO 45003:2021, orientada a la gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo. El se realizó a partir de una revisión bibliográfica y documental, utilizando enfoque cualitativo y descriptivo. Se basa en el análisis de diversas fuentes especializadas que exploran temas como el bienestar psicológico, la salud mental en el trabajo y entre otros.

Tras revisar el conjunto de documentos se lograron identificar los factores psicosociales más relevantes que afectan el rendimiento y la salud emocional de los trabajadores junto con las mejores prácticas y las normas internacionales que orientan a una adecuada gestión. Se diseñó una propuesta estructurada en cinco componentes estratégicos, liderazgo y compromiso organizacional, identificación y evaluación de riesgos psicosociales, intervención y control, comunicación, formación y participación, seguimiento, evaluación y mejora continua, los cuales permiten integrar de manera sistemática la gestión del bienestar psicológico dentro de la estructura organizacional.

La propuesta se desarrolla a través de un conjunto de herramientas y formatos de gestión que se articulan con el ciclo PHVA, los cuales permiten organizar y sistematizar las acciones orientadas al fortalecimiento del ambiente laboral. Estos instrumentos facilitan la planificación y seguimiento de las actividades, así como la evaluación de su afectividad en la gestión de riesgos psicosociales. El modelo propuesto constituye a un soporte técnico que posibilita a diferentes organizaciones revisar y mejorar de manera progresiva sus prácticas de gestión, promoviendo entornos de trabajo más organizados, seguros y saludables correspondiente a los lineamientos establecidos por la norma.

palabras clave: entorno laboral, salud mental factores psicosociales, gestión de riesgos, cultura organizacional, ISO 45003.

Executive Summary

The purpose of this research is to propose a model to improve the work environment in public and private organizations, based on the guidelines of the ISO 45003:2021 standard, aimed at managing psychosocial risks at work. The study is developed under a bibliographic-documentary modality, with a qualitative approach and a descriptive level, based on the analysis of a corpus of specialized sources that address psychological well-being, occupational mental health, the organizational climate and management systems oriented to safety and health at work.

Based on the analysis of the documentary corpus, the main psychosocial factors that influence the performance and well-being of workers were identified, as well as good practices and international regulatory frameworks applicable to their management. Based on these findings, a proposal was designed structured into five strategic components, leadership and organizational commitment, identification and evaluation of psychosocial risks, intervention and control, communication, training and participation, monitoring, evaluation and continuous improvement, which allow systematically integrating the management of psychological well-being within the organizational structure.

The proposal is developed through a set of management tools and formats that are articulated with the PHVA cycle, which allow organizing and systematizing actions aimed at strengthening the work environment. These instruments facilitate the planning and monitoring of activities, as well as the evaluation of their affectivity in the management of psychosocial risks. The proposed model constitutes technical support that enables different organizations to progressively review and improve their management practices, promoting more organized, safe and healthy work environments corresponding to the guidelines established by the standard.

Keywords: work environment, mental health, psychosocial factors, risk management, organizational culture, ISO 45003.

Introducción

La salud mental en el ámbito laboral ha adquirido relevancia mundial debido al impacto directo de los riesgos psicosociales en el bienestar, la seguridad y el desempeño de los trabajadores. Cuando no se gestiona adecuadamente, estos factores generan estrés, agotamiento emocional y disminución de compromiso organizacional, lo que compromete la productividad de las organizaciones públicas y privadas

En América Latina, la atención a la salud psicológica en el trabajo ha sido limitada, particularmente en entornos donde predominan la sobrecarga de tareas, la falta de liderazgo positivo y la escasa participación del personal en la toma de decisiones, es de suma importancia que ambas partes trabajen en conjunto y se logre un buen ambiente laboral. En Ecuador, si bien existen disposiciones generales orientadas a la protección laboral, los riesgos psicosociales no cuentan con una regulación específica, lo que dificulta su prevención y restringe la aplicación de estrategias eficaces.

La norma ISO 45003 proporciona lineamientos técnicos para la identificación, evaluación y control de los riesgos psicosociales. Su implementación representa una alternativa para fortalecer los enfoques preventivos y favorecer la creación de entornos laborales seguros, saludables y centrados al bienestar integral del personal

Se plantea una propuesta que tiene el objetivo de contribuir con una opción estructurada y viable para fortalecer la gestión de riesgos psicosociales en las organizaciones considerando tanto las particularidades del sector público como las del privado. La propuesta parte del reconocimiento de que, si bien las condiciones operativas pueden diferir entre los sectores, los riesgos relacionados con el estrés laboral, la falta de reconocimiento, el acoso o la carga emocional afectan a todos los entornos por igual y requieren acciones concretas desde la gestión institucional.

Desde los resultados obtenidos se plantean algunas acciones prácticas orientadas a mejorar el ambiente laboral en organizaciones públicas y privadas. Estas acciones sirven como una guía flexible que permiten incorporar iniciativas enfocadas en el bienestar del personal dentro de los sistemas de gestión ya existentes que ayuda a fortalecer el desempeño institucional y asegurar la continuidad y eficiencia de las operaciones.

Planteamiento del problema

Los riesgos psicosociales se han consolidado como un factor crítico que repercute de forma directa en la salud mental, el rendimiento y la permanencia del personal en las instituciones. Estos riesgos, que incluyen situaciones como acoso laboral, cargas excesivas de trabajo, ambigüedad de rol, falta de reconocimiento y desequilibrio entre la vida personal y laboral, están presentes tanto en el sector público como en el privado.

A pesar de que existen normas y disposiciones legales que ofrecen lineamientos generales para asegurar condiciones laborales adecuadas, la gestión de los factores psicosociales aun se aborda de forma parcial y sin criterios claramente definidos. En muchas organizaciones los esfuerzos continúan concentrándose en la prevención de riesgos físico o en cumplir lo mínimo que exige la normativa, dejando de lado el análisis de como determinados aspectos organizativos influyen en la salud emocional y mental de los trabajadores.

Desde esta perspectiva, la norma internacional ISO 45003:2021 se convierte en un referente técnico fundamental para guiar la identificación, evaluación y control de los riesgos psicosociales dentro de los sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional en el trabajo basados en la ISO 45001. Sin embargo, en America Latina y especialmente en Ecuador su aplicación aun es limitada. La norma no se ha incorporado de manera sistemática en las practicas organizacionales, lo que evidencia una brecha importante entre la disponibilidad de estándares internacionales y su aplicación real en los entornos laborales

Frente esta situación. Resulta pertinente formular una propuesta estructurada de mejora de ambiente laboral en organizaciones públicas y privadas, regida de lineamientos de la norma ISO 45003. Dicha propuesta se orienta en establecer mecanismos técnicos y normativos que permitan integrar la gestión de riesgos psicosociales con los sistemas de gestión existentes, aportando al fortalecimiento de la salud ocupacional y a la sostenibilidad institucional mediante la promoción de entornos laborales saludables y funcionales.

Macro Contexto

A nivel mundial, cerca del 60% de la población participa en actividades laborales lo que convierte al trabajo en un factor determinante para la salud y el bienestar de las personas. El empleo digno y seguro no solo garantiza un medio de vida, sino también aporta confianza, propósito, inclusión social y estabilidad emocional. Los entornos laborales saludables constituyen a un derecho fundamental y al mismo tiempo, un recurso clave para fortalecer la salud mental, reducir la tensión y los conflictos en el lugar de trabajo, mejorar la productividad y favorecer la permanencia del personal en las organizaciones (OMS, 2022)

Las normas internacionales de gestión de la salud y seguridad ocupacional han evolucionado hacia un enfoque integral, incorporando la dimensión psicosocial como un eje clave. La publicación de la norma ISO 45003 constituye a un avance importante en estos procesos, al establecer lineamientos técnicos para identificar, evaluar y gestionar riesgos psicosociales de manera sistemática y estandarizada. Este avance refleja una tendencia global que reconoce el bienestar psicológico como un componente inseparable de la productividad, la calidad del trabajo y el desarrollo sostenible de las organizaciones.

Meso Contexto

En América Latina, diversos estudios han evidenciado el impacto de factores de riesgos psicosocial en la salud de los trabajadores, como el estrés, ansiedad, la depresión y los trastornos del sueño. Estudios realizados por Heredia y colaboradores demuestra una relación entres psicosocial y enfermedades como la diabetes y problemas y cardiovasculares, afirmando que el estrés laboral no solo afecta el bienestar emocional, sino que también se relaciona con enfermedades crónicas y estilos de vida poco saludables (Monroy & Juarez, 2019). De igual manera, el estrés laboral se plantea como un conflicto de naturaleza social y económica. En el aspecto social, afecta la salud de los trabajadores siendo el recurso humano fundamental para el éxito de cualquier organización. En términos económicos el estrés laboral reduce la productividad de las empresas y las hace menos competitivas y rentables en el mercado. Si se reconoce los síntomas de manera temprana, se puede prevenir el estrés laboral y que los empleados mantengan una buena salud mental y física, así como una respuesta optima al desempeñar sus labores y el resultado será una mayor eficiencia, efectividad y productividad para la organización (Buitrago, 2021).

A nivel nacional, la regulación de los riesgos psicosociales en el trabajo aun presenta serias limitaciones normativas, Aunque el Código de trabajo contempla la obligación general de proteger la salud del trabajador, no se encuentra una tipificación clara y específica de los factores psicosociales como riesgos laborales. Esto genera dificultades tanto en sus prevenciones de factores psicosociales como riesgos laborales. Esto genera dificultades tanto en su prevención como en la posibilidad instaurar mecanismos efectivos de reparación cuando se ocasionan daños. Estos factores se manifiestan en el trabajo con mayor intensidad en sectores públicos, donde las jornadas son extensas, presión constante y la falta de recursos generan altos niveles de estrés y agotamiento emocional. Estudios realizados por la Universidad Central del Ecuador han evidenciado un incremento de casos de ansiedad y ausentismo laboral relacionados con factores como la sobrecarga de trabajo, el liderazgo autoritario y la escasa participación en la toma de decisiones (Ministerio de Salud Publica, 2022).

Micro Contexto

En el contexto cotidiano de las organizaciones en particular en aquellas de tamaño medio y grande, se observa varios factores de riesgo psicosocial que repercutan de manera directa en el ambiente laboral. Entre lo más recurrentes se encuentran la falla de claridad en los roles, las deficiencias en la comunicación interna, la sobrecarga de tareas, estilos de liderazgo poco efectivos y la ausencia de procedimientos definidos para la gestión de conflictos. Estas condiciones generan deterioro progresivo del clima organizacional, reflejado en el incremento del estrés laboral, el ausentismo, la rotación del personal y la disminución del nivel de compromiso de los trabajadores (INSST, 2012). Los diagnósticos y evaluaciones internas efectuados en distintas instituciones evidencian que pese a la existencia de lineamientos generales en materia de seguridad y salud ocupacional, no se cuenta con políticas específicas orientadas a la gestión de los riesgos psicosociales. Esta limitación reduce la capacidad de respuesta frente a los impactos negativos en la salud mental del personal, afectando tanto el desempeño organizacional como la sostenibilidad de sus actividades.

Formulación del problema

¿De qué manera la implementación de la norma ISO 45003:2021 puede contribuir a mejorar el ambiente laboral en organizaciones públicas y privadas mediante la identificación, evaluación y gestión de los riesgos psicosociales?

Preguntas directrices

¿Cuáles son los riesgos psicosociales que aparecen con mayor frecuencia en los entornos laborales del sector público y del privado?

¿De qué manera una gestión inadecuada de los riesgos psicosociales afecta la salud y el desempeño laboral de los trabajadores?

¿Qué orientaciones y lineamientos propone la norma ISO 45003:2021 para gestionar estos riesgos dentro de las organizaciones?

¿Cómo pueden ajustarse los lineamientos de la norma ISO 45004 a las particularidades y necesidades de las organizaciones públicas y privadas?

¿Qué beneficios pueden obtener las organizaciones y sus trabajadores al mejorar el ambiente laboral mediante la aplicación de la norma ISO 45003?

Objetivos

Objetivo General

- Diseñar una propuesta de mejora del ambiente laboral en organizaciones públicas y privadas, sustentada en los lineamientos de la norma ISO 45003, con el fin de gestionar de manera efectiva los riesgos psicosociales en el entorno de trabajo.

Objetivos Específicos

- Examinar las practicas organizacionales vinculadas a la prevención y gestión de los riesgos psicosociales mediante una revisión documental que permita identificar brechas y oportunidad de mejora del ambiente laboral
- Identificar los principales factores psicosociales que influye en el ambiente laboral en las organizaciones públicas y privadas.
- Examinar los principios y lineamientos establecidos en la norma ISO 45003.
- Establecer lineamientos técnicos y normativos que faciliten a la implementación de una propuesta de mejora del ambiente laboral basada en la norma.
- Proponer recomendaciones estratégicas que permitan integrar la gestión de los riesgos psicosociales dentro del sistema de trabajo de las organizaciones.

Justificación

Actualmente, tanto en las entidades públicas como en las privadas, existen condiciones laborales que impactan de manera significativa la salud mental y el bienestar psicosocial de los empleados. Entre los problemas más comunes se encuentran el estrés laboral, la carga excesiva de tareas, la falta de respaldo organizacional y una deficiente gestión del balance entre la vida personal y profesional. Estos factores no solo afectan negativamente el ambiente laboral, sino que también reducen la productividad y fomentan climas organizacionales poco saludables. Frente a esta realidad, es necesario investigar y proponer mecanismos que permitan identificar y gestionar los riesgos psicosociales desde un enfoque estructurado, tal como lo plantea la norma ISO 45003.

La investigación se sustenta en el creciente interés de las organizaciones por mejorar su ambiente laboral y promover la salud de sus colaboradores hay que tomar en cuenta que el progreso de la empresa va de la mano con la organización del personal. La norma ISO 45003, reconocida internacionalmente como una guía para la gestión de riesgos psicosociales ofrece un marco sólido que facilita el desarrollo de propuestas aplicables y bien fundamentadas. Además, la amplia información disponible sobre las condiciones laborales actuales brinda un contexto favorable para el desarrollo de estudio.

Los trabajadores de los sectores público y privado son los principales beneficiados de este estudio, pues están expuestos de forma directa a los riesgos psicosociales en su labor diaria. La investigación aporta insumos relevantes para los departamentos de recursos humanos y para los líderes organizacionales, al poner su disposición herramientas y orientaciones que facilitan la gestión del bienestar emocional y mental del personal

Desde el enfoque metodológico la investigación contribuye al ofrecer un procedimiento estructurado para identificar, evaluar y gestionar los riesgos psicosociales presentes en los ambientes laborales. Basarse en los lineamientos de la norma ISO 45003 facilita la aplicación de métodos estandarizados que permiten obtener la información confiable y comparable sobre el estado emocional de los trabajadores. La propuesta promueve el diseño de herramientas prácticas adaptables a distintos tipos de organizaciones fortaleciendo su utilidad y aplicabilidad.

Hacer este estudio tiene un lado muy humano, nos ayuda a entender que necesitamos realmente para sentirnos bien y tranquilos en nuestro puesto de trabajo, mejorando la calidad de vida fuera de la oficina. Para quienes cuidan del talento y la seguridad, es una oportunidad de oro para actualizarse con herramientas que sí funcionan. Además nos permite dar un paso

adelante a nuestra profesión al usar estándares modernos como la ISO 45003, demostrando que cuidar la mente es tan importante como cuidar la salud física.

Capítulo 1

1 Fundamentación Teórica

1.1 Antecedentes Investigativos

Mariño (2024) en su investigación titulada “Propuesta de mejora en motivación y desempeño laboral de la pequeña empresa Noelia, distritito de Chimbote”, se planteó como objetivo general establecer una propuesta de mejora en la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores. El estudio fue de tipo cuantitativo, con un nivel descriptivo de propuesta y un diseño no experimental de corte transversal. La población muestral estuvo compuesta 10 trabajadores, a quienes se les aplicó una encuesta estructurada con cuestionario de 18 preguntas en escala de Likert. En cuanto a la variable Motivación, el 50% de los encuestados expuso que siempre se sienten satisfechos para alcanzar las metas de la empresa, el 50% manifestó que su desarrollo profesional mejora mediante capacitaciones, y el 42% indicó que casi siempre reciben premiación a través de bonos. Respecto al Desempeño Laboral, el 58% afirmó que siempre llega puntual al trabajo, el 100% sostuvo que su productividad laboral es buena, y el 50% manifestó cumplir siempre con las metas establecidas. Se determinó que el contexto laboral presenta condiciones favorables en factores relevantes vinculados a la motivación y al desempeño del personal, no obstante, se evidenciaron áreas susceptibles de mejoras relacionadas con el reconocimiento y el desarrollo profesional.

Yáñez (2022) desarrolló el estudio titulado “Propuesta de implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud psicológica basado en la norma ISO 45004:2021”, con el objetivo de establecer un sistema de gestión adaptado a dicha norma en la empresa SERFOVAL LTDA., dedicada a servicios forestales. La investigación fue de tipo aplicada, con el enfoque cuantitativo y diseño no experimental, utilizando como técnicas listas de verificación, estructuradas, aplicadas a los procesos internos vinculados a la gestión de personas, riesgos psicosociales y bienestar laboral. Se compararon los requisitos del sistema de gestión vigente (ISO 45001:2018) con los de la ISO 45003: 2021, detectando brechas que permitieron establecer una propuesta de mejora organizada en una Carta Gantt con un plazo de implementación de 14 meses. Los resultados mostraron un nivel de conformidad del 62% en la gestión de personas, 75% en bienestar laboral, 100% en el cumplimiento de la ISO 45001:2018 y solo 37% en la ISO 45003:2021, destacando liderazgo y apoyo como los requisitos mejor valorados. El estudio concluyó que es necesario implementar acciones estructuradas para garantizar un entorno laboral psicológico saludable, alineado con los estándares internacionales.

Morales (2021) elaboro una tesis titulada “Clima Laboral Empresas Públicas y Privadas de Asunción”, con el objetivo de analizar el nivel del clima laboral que se vive en organizaciones de dicha ciudad. Los objetivos específicos incluyeron, identificar los niveles de satisfacción general del ambiente de trabajo y listar los niveles de satisfacción en diez factores determinados. La investigación fue de diseño no experimental, con el enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y corte transversal. Para la recolección de datos se aplicó el Cuestionario de Ambiente de Trabajo (AT-ARG), elaborado por Sivori Ruiz Gómez, a una muestra de 104 colaboradores pertenecientes a instituciones públicas y privadas, Los resultados indicaron que el 47% de los participantes percibía un ambiente laboral muy favorable, el 48% lo considero favorable y solo el 5% expreso un nivel medio de satisfacción. El análisis realizado evidencio que el clima laboral ejerce una influencia directa sobre la percepción y el desempeño del personal, en consecuencia, se recomienda que las organizaciones adopten acciones orientas a promover un entorno de trabajo positivo y p saludable que favorezca la productividad y bienestar de los trabajadores.

Lluncor et al. (2021) llevaron a cabo un estudio titulado “Evaluación de las competencias de los servidores como factor clave del rendimiento productivo e en organizaciones”, con el objetivo de evaluar dichas competencias en relación con el desempeño laboral. La investigación fue de tipo descriptiva, con diseño no experimental y corte transversal, bajo enfoque cuantitativo. Se utilizo una muestra no probabilista, aplicando la técnica de la encuesta mediante un cuestionario con escala tipo Likert. El procesamiento de datos se realiza a través del software estadístico SPSS versión 20 y 25. Entre los resultados más significativos, se identificó una relación débil entre las características organizacionales y el desempeño laboral ($p=0.36$), la influencia de la jefatura ($p=0,51$), y los motivadores del trabajo ($p=0.15$). A pesar de ello, se concluyó que los servidores poseen un desempeño laboral suficiente, recomendándose implementar, programas de evaluación periódica y capacitaciones que fortalezcan sus capacidades y optimicen el uso del talento humano dentro de las organizaciones.

Medina (2022) elaboro una tesis denominada “Evaluación de factores psicosociales durante la pandemia en el personal de la oficina técnica de Quero”, con el objetivo de evaluar el nivel afectación de los factores psicosociales en los trabajadores del área de salud durante el contexto de la pandemia. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, con diseño no experimental y alcance descriptivo. Se utilizo como instrumento la Norma Oficial Mexicana 035, aplicada de forma presencial a una muestra de 15 trabajadores. Los resultados revelaron

que el 66,66% de los evaluados presencio o sufrió un evento traumático severo, y de ellos, el 70% requería una evaluación clínica especializada. En general, se identificó un nivel de riesgo psicosocial medio con un puntaje del 68.7%. El estudio concluyo que es urgente reforzar las políticas de prevención de riesgos psicosociales, promover un entorno organizacional favorable, prevenir a violencia laboral y garantizar una adecuada difusión y aplicación de los instrumentos normativos pertinentes.

Los antecedentes revisados muestran las variables fundamentales como la motivación, desempeño, clima, salud psicológica. Son claves para gestionar el talento. Los estudios piden entornos de trabajo mas sanos, sistemas de gestión alineados con normas internacionales, liderazgos efectivos y estrategias que fortalezcan el bienestar y la productividad. Se evidencia la importancia de contar con practicas que apoyen el trabajador y permitan mejorar el ambiente laboral de forma sostenida.

1.2 Bases Teóricas

1.2.1 Salud ocupacional y seguridad en el trabajo

La Seguridad y Salud Ocupacional es una disciplina que integra diversas áreas del conocimiento con el propósito de garantizar la protección, el bienestar físico, mental y social de los trabajadores en sus entornos laborales. Esta disciplina busca la promoción y mantenimiento del mayor grado de bienestar en todas las ocupaciones, mediante la prevención de afecciones, el control de riesgos y la adaptación de las condiciones de trabajo a las capacidades humanas (UNIR, 2021).

El bienestar integral ha transformado nuestra forma de ver la gestión laboral. Ya no nos fijamos solo en los riesgos físicos, hoy sabemos que el estrés, el acoso o la falta de claridad en las funciones impactan directamente en cómo nos sentimos y rendimos. La experiencia en Latinoamérica nos ha enseñado una lección clara. Las políticas de salud ocupacional no pueden ser rígidas. Necesitan ajustarse a nuestra realidad y a la cultura de cada organización (Rent, 2023).

Desde la experiencia latinoamericana se evidencia que las políticas de seguridad y salud ocupacional necesitan adaptarse a las particularidades socioeconómicas de cada contexto lo que exige una gestión más integral y ajustada a la realidad de las organizaciones. Para que estas políticas sean efectivas, su diseño debe contemplar no solo la prevención de accidentes físico, sino también la protección de la salud mental y social de los trabajadores, especialmente en instituciones que operan bajo altos niveles exigencia (Alava, 2018)

1.2.2 Riesgos Psicosociales en el Trabajo

Los entornos laborales han experimentado cambios importantes como resultado de factores económicos, políticos, y tecnológicos. Estas transformaciones han generado nuevas dinámicas organizacionales que favorecen la aparición de riesgos psicosociales emergentes, las cuales se reflejan principalmente en el aumento del estrés laboral, el deterioro del bienestar emocional y la reducción de la calidad de vida de los trabajadores (Neffa, 2018).

El sistema de trabajo actúa como una determinante clave en la generación de condiciones favorables para la salud laboral. Su estructura compuesta por tareas, reglas, procedimientos, tecnologías y relaciones sociales influye directamente en la carga física y cognitiva que asumen los trabajadores, así como en el clima organizacional y el sentido de pertenencia. Cuando el diseño del sistema es inadecuado se incrementan los factores de riesgo vinculados al agotamiento emocional, el desgaste psicológico, la percepción de injusticia y el acoso laboral (Monte, 2012). Analizar los riesgos psicosociales ha promovido la

adopción de medidas como la evaluación del clima organizacional, la formación en competencias psicosociales y la participación de los trabajadores en los procesos de mejora. (Peiro, 2005).

1.2.3 Norma ISO 45003:2021

Norma ISO 45003 (2021) ofrece orientaciones para identificar, evaluar y gestionar aquellos factores psicosociales que pueden afectar la salud mental, emocional y física de los trabajadores. Estas directrices se relacionan con el sistema de gestión propuesto por la norma ISO 45001, la cual establece un marco general para organizar, aplicar mejorar las practicas vinculadas a la seguridad y salud en el trabajo

La aplicación conjunta de ambas normas permite a las organizacionales abordar los factores que influyen en el bienestar psicológica de forma ordenada y continua, favoreciendo entornos laborales que ayuden a disminuir el estrés, fortalecer la satisfacción laboral y mejorar el desempeño tanto individual como colectivo.

1.2.4 Salud Mental

Establecer entornos laborales seguros y saludables constituye no solo una obligación organizacional, sino también un factor determinante en la reducción de tensiones y conflictos dentro del espacio de trabajo. La adopción de estructuras organizacionales adecuadas y la implementación de mecanismos de apoyo efectivos contribuyen a la retención del talento humano, al fortalecimiento del desempeño operativo y al aumento de la productividad organizacional. Por el contrario, la falta de estos mecanismos, especialmente el caso de personas con condiciones de salud mental puede afectar negativamente su desempeño, reduciendo su compromiso laboral y dificultar tanto su permanencia como su incorporación al empleo formal (OMS, 2024).

La protección de la salud mental requiere el fortalecimiento de las capacidades organizacionales, el desarrollo de sensibilización y la implantación de mecanismos que permite la identificación, prevención e intervención ante situaciones que comprometan el bienestar psicológico en el ámbito laboral (OIT, 2022).

1.2.5 Clima organizacional

Los cambios constantes en el entorno empresarial, junto con los procesos de globalización, han llevado a las organizaciones a replantear sus estrategias para mantenerse competitivas. El clima organizacional adquiere un papel relevante ya que influye en la satisfacción y el compromiso de los trabajadores, aspectos que se reflejan directamente en su nivel de motivación y productividad (Garcia, 2025).

El clima organizacional también influye en la construcción de la cultura institucional ya que afecta las percepciones, las actitudes y los comportamientos de quienes forman parte de la organización. Se expresa a través de un conjunto de significados compartidos, conformados por creencias, valores y formas de actuar que se reproducen de manera colectiva y contribuyen a definir la identidad organizacional (Salazar et al., 2009).

1.2.6 Evaluación de riesgos psicosociales

La evaluación de los riesgos constituye un proceso orientado a reconocer y prevenir aquellas condiciones laborales que pueden afectar la salud física y emocional de los trabajadores. Factores como carga de trabajo, el ritmo de las actividades, la extensión de la jornada laboral, y la calidad de las relaciones interpersonales influyen de manera directa en el bienestar individual y colectivo dentro del entorno organizacional (Quironsalud, 2025).

Requiere la aplicación de métodos que permitan reconocer factores estructurales y organizacionales que dan origen a estas condiciones en el entorno laboral. Dicho proceso debe centrarse en aspectos vinculados a la organización de trabajo, tales como la carga de tareas, el grado de autonomía, el apoyo social, la efectividad de la comunicación interna y los estilos de liderazgo. Asimismo, la participación de los trabajadores constituye un elemento fundamental, dado que su experiencia directa aporta información relevante sobre las dinámicas cotidianas que puede generar riesgos psicosociales. (Ministerio de Trabajo, 2018).

1.2.7 Ergonomía

La ergonomía es una disciplina que analiza las interacciones entre el ser humano y su entorno, con el propósito de optimizar el confort, la seguridad y la eficiencia en las actividades que realiza. En el ámbito ocupacional, su objetivo principal es adecuar los sistemas de trabajo a las capacidades físicas, cognitivas y psicológicas de las personas. Esta adecuación permite minimizar los riesgos laborales, mejorar el desempeño funcional y promover condiciones que favorezcan la salud y el bienestar de los trabajadores (Ergonautas, 2025). Contribuye a ventajas económicas importantes al optimizar procesos y mejorar el desempeño laboral. La implementación de planes de prevención bien estructurados y el uso de herramientas tecnológicas especializadas, como el software ergonómico Ergo/IBV, resultan esenciales para facilitar la evaluación, el diseño de soluciones correctivas y el seguimiento continuo de las condiciones ergonómicas en el entorno de trabajo (Ergoibv, 2024).

1.2.8 Liderazgo

El liderazgo es un proceso orientado para optimizar los resultados colectivos mediante la alineación de los esfuerzos individuales hacia los fines organizacionales. En este contexto, la figura del líder adquiere un papel estratégico al identificar las capacidades, limitaciones y

necesidades de los miembros del equipo, canalizando dichas características hacia el logro de metas comunes. Este rol implica promover una comunicación efectiva, facilitar la colaboración, y señalar oportunidades de mejora tanto inmediatas como sostenibles en el tiempo, con el fin de fortalecer el desempeño general del grupo (Universidad Benito Juárez, 2015).

Un liderazgo bien orientado y consciente del impacto de sus decisiones fortalece la eficacia colectiva, facilita la adopción de cambios y contribuye a crear entornos de trabajo saludables y productivos (Peña, 2013).

1.2.9 Estrés laboral

El estrés laboral se ha convertido en un fenómeno creciente con implicaciones significativas para la salud física y mental de los trabajadores, así como para la estabilidad organizacional. Este tipo de estrés actúa como un factor que debilita tanto el bienestar individual como el rendimiento colectivo, posicionándose como un riesgo relevante dentro de la seguridad y salud en el trabajo. Su impacto se ha visto acentuado por los cambios estructurales en el ámbito laboral, en los cuales numerosas actividades que anteriormente implicaban un mayor esfuerzo físico han sido reemplazadas por tareas que exigen una elevada carga cognitiva, como resultado de la digitalización y automatización de procesos productivos. La exigencia de alcanzar mayores niveles de desempeños con recursos humanos limitados ha intensificado el ritmo de trabajo, incrementando la presión emocional y mental. El estrés se configura como una respuesta del organismo frente a las demandas del entorno laboral, derivada de un proceso continuo de adaptación que puede afectar la integridad física, psicológica y emocional del trabajador (Delgado, 2012).

Mantener niveles de estrés elevados durante mucho tiempo obliga al cuerpo a estar en alerta máxima sin descanso. Este estado termina por desgastar la salud, reflejándose en un agotamiento emocional evidente, dificultades para concentrarse y una pérdida natural de la energía necesaria para cumplir con las tareas diarias (Maset, 2023).

1.2.10 Aplicación de la ISO 45003 en organizaciones públicas y privadas

Esta norma reconoce que los factores psicosociales, tales como las exigencias laborales excesivas, la falta de autonomía, el acoso, el liderazgo disfuncional o el desequilibrio entre la vida laboral y personal, pueden tener consecuencias negativas directas sobre el bienestar físico y mental del trabajador. Establece que la responsabilidad de identificar los peligros recae en las organizaciones, las cuales deben implementar estrategias preventivas eficaces con la participación de sus empleados (Quiron, 2022).

En el sector público tanto como el privado, la implementación de la norma representa una oportunidad para fomentar entornos de trabajos seguros, inclusivos y sostenibles. En las organizaciones públicas, donde predominan estructuras jerárquicas rígidas y niveles altos de presión institucional, la norma permite mejorar los canales de comunicación interna, promover el liderazgo participativo y disminuir el ausentismo asociado al agotamiento emocional. En el ámbito privada, su aplicación favorece una cultura organizacional centrada en el bienestar integral, lo que se traduce en mayor satisfacción, retención de talento y productividad. Aunque no es certificable, su cumplimiento puede ser evaluado mediante auditoría externas, lo que añade valor a las organizaciones comprometidas con la mejora continua del clima laboral y la salud de sus trabajadores (UNIR, 2022)

1.2.11 Condiciones de trabajo

Las condiciones de trabajo es un elemento clave en la dinámica organizacional, ya que influyen directamente en la salud física y mental de los trabajadores, así como en sus rendimiento y motivación. Abarca factores como la carga de trabajo, la jornada laboral, el ambiente laboral, la seguridad, las relaciones interpersonales y la disponibilidad de recursos adecuados. Una gestión adecuada en el entorno permite prevenir riesgos laborales, mejorar el clima organizacional, y fortalecer el compromiso del personal (Universidad Cesuma, 2025).

Las normativas que regulan las condiciones laborales operan en distintos niveles de aplicación. La legislación laboral constituye el marco general obligatorio que garantiza derechos mínimos para los trabajadores, entre ellos el salario básico, la duración máxima de la jornada y los procedimientos aplicables en casos de licencia médica o finalización de contrato. A este marco se le suman convenios, colectivos los cuales funcionan como instrumentos de negociación entre los empleadores y representantes de los trabajadores. (Personio, 2025).

1.2.12 Estrategias organizacionales para mitigar riesgos psicosociales

La gestión efectiva de los riesgos psicosociales en el entorno laboral requiere una serie de acciones integradas que permitan identificar a tiempo señales de alerta, promover un ambiente de confianza y comunicación, y fortalecer el papel activo de los trabajadores en la organización. Es fundamental que las empresas contengan una observación constante de las dinámicas laborales, fomenten relaciones saludables, brinden apoyo emocional accesible y brinden oportunidades laborales con el bienestar personal y establecer mecanismos claros para prevenir situaciones de acoso o maltrato en el trabajo. Las estrategias, implementadas de forma coherente, contribuyen a la construcción de entornos laborales seguros (Support Brigades, 2013).

Una estrategia efectiva para reducir los riesgos psicosociales relacionados con la carga y el ritmo de trabajo consiste en mantener una comunicación abierta con los empleados, permitiéndoles expresar sus experiencias y percepciones sobre las exigencias laborales. Incluir este tema dentro de la agenda organizacional permite estructurar el dialogo y establecer medidas de mejora. Atender de manera oportuna estos factores no solo favorece el bienestar del personal. Atender de manera oportuna estos factores no solo favorece el bienestar del personal, sino que también contribuye a prevenir el agotamiento y la rotación promoviendo así una mayor estabilidad y compromiso dentro de la organización (Workplace, 2025).

1.2.13 Comunicación organizacional

En el entorno organizacional actual, la comunicación efectiva se ha convertido en una competencia esencial para garantizar el buen funcionamiento interno y la adecuada proyección externa de las instituciones. La proyección externa de las instituciones. La capacidad de emitir instrucciones claras, escuchar de forma activa, brindar retroalimentación constructiva y mantener relaciones interpersonales saludables es fundamental para fortalecer la colaboración, resolver conflictos y facilitar la toma de decisiones. Una comunicación verdaderamente eficaz no solo requiere dominio del mensaje sino también la habilidad de adaptarlo a distintos contextos especialmente en entornos más complejos o en constante transformación (QuestionPro, 2025).

La información como recurso dentro de las organizaciones, debe ser gestionado de forma adecuada y clara para asegurar una comunicación interna efectiva y alineada con los objetivos institucionales. En contextos organizacionales, una comunicación precisa permite fortalecer las relaciones entre los trabajadores de los distintos procesos. Cuando la comunicación fluye, se consolida los canales de coordinación y se promueve un entorno donde las responsabilidades, las decisiones se distribuyen con mayor eficacia en todos los niveles jerárquicos (Rivera et al., 2015).

1.2.14 Conciliación vida laboral-personal

El análisis global sobre el tiempo de trabajo y su impacto en la conciliación de la vida laboral y personal evidencia que tanto la duración como la organización de la jornada laboral inciden directamente en el bienestar de los trabajadores. Más de un tercio de la población ocupada labora regularmente más de 48 horas semanales, mientras que una quinta parte trabaja menos de 35 horas. Esto refleja una falta de alineación entre las horas efectivas de trabajo y las preferencias personales, lo que afecta la percepción de equilibrio entre la vida profesional y personal. La sobrecarga horaria, principalmente presenta un factor crítico que

interfiere con la calidad de vida, la salud mental y la productividad sostenible (Organización Internacional del Trabajo, 2023).

La situación genera vacíos en la protección frente a represalias o tratos inadecuados por parte del empleador, lo cual dificulta el avance a una verdadera equidad en el reparto de responsabilidad familiares y laborales (Arguelles, 2017).

1.2.15 Costos organizacionales de no atender los riesgos psicosociales

El análisis de costes representa una herramienta estratégica para evidenciar que la prevención de los riesgos psicosociales no solo es una obligación ética, sino también una inversión empresarial rentable. Al disminuir los indicadores negativos como el ausentismo, la rotación del personal, las empresas no solo minimizan pérdidas, sino que también optimizan su desempeño general. Sin embargo, muchos de los costos asociados a la falta de prevención no se reflejan directamente en las cuentas contable, una parte significativa permanece oculta como costos indirectos. Identificar y visibilizar estos gastos ocultos puede servir como incentivo para dirigir recursos hacia modelos preventivos (Alvarez & Buron, 2013).

Un estudio con más de 100.000 empleados demostró que quienes enfrentan altos niveles de tensión laboral tienen 1.5 veces más probabilidades de sufrir cardiopatías isquémicas en comparación con aquellos con menor estrés. En Europa, los costes derivados de los riesgos psicosociales son asumidos en gran medida por las empresas mediante los sistemas públicos de salud. Las organizaciones enfrentan principalmente gastos relacionados por disminución de la productividad y esto se debe a diversos factores que se llega a dar en cada estructura organizacional. Estas pérdidas repercuten también en las economías nacionales. Por su parte, los individuos sufren consecuencias directas en la salud, aumento de la mortalidad y la reducción significativa en su calidad de vida (OSHA, 2024).

1.3 Marco Legal y Ambiental

1.3.1 Normativa nacional ecuatoriana

1.3.1.1 Constitución de la República del Ecuador

Constitución de la República del Ecuador mediante el Art. 326 numeral 5 “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”. Art. 33 “El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado”. Art. 32 “La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir”. Art. 14 “Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*”. Art. 57 numeral 15 “Construir y mantener organizaciones que los representen, en el marco del respeto al pluralismo y a la diversidad cultural, política y organizativa. El Estado reconocerá y promoverá todas sus formas de expresión y organización” (Constitucion de la Republica del Ecuador, 2021).

1.3.1.2 Código del trabajo

El código de trabajo establece en el Art. 38 “Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social”. Art. 7 “En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, los funcionarios judiciales y administrativos las aplicarán en el sentido más favorable a los trabajadores”. Art. 10 “La persona o entidad, de cualquier clase que fuere, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio, se denomina empresario o empleador”. Art. 434 “En todo medio colectivo y permanente de trabajo que cuente con más de diez trabajadores, los empleadores están obligados a elaborar y someter a la aprobación del Ministerio de Trabajo y Empleo por medio de la Dirección Regional del Trabajo, un reglamento de higiene y seguridad, el mismo que será renovado cada dos años” (Codigo de trabajo, 2020).

1.3.1.3 Ministerio de trabajo

Ministerio de trabajo en el Art 4 “El Subsistema de Formación y Capacitación para el sector público constituye un conjunto de políticas y procedimientos establecidos para regular los estudios de la carrera del servicio público. Su objetivo es implementar planes, programas y ofertas de formación y capacitación, que permitan desarrollar y fortalecer las competencias de los servidores públicos, en función de los perfiles exigibles de los puestos, establecidos sobre la base de los objetivos institucionales y del Estado”. Art 13 “El Plan Nacional de Formación y Capacitación del Servicio Público se constituye en una política gubernamental que busca orientar los procesos de formación y capacitación de los servidores públicos para su desarrollo y fortalecimiento de competencias, encaminados al mejoramiento y excelencia del servicio público en beneficio de la administración pública”. Art. 17 “La formación es el proceso que permite la adquisición de competencias especializadas a través de planes y programas académicos de nivel superior, con el fin de generar conocimientos científicos y realizar investigaciones aplicadas en las áreas de prioridad nacional, que permitan la consecución de los objetivos de desarrollo nacional”. Art. 27 “La capacitación es un proceso programado que tiene la finalidad de reforzar, actualizar o desarrollar competencias técnicas y/o conductuales que mejoren la calidad y eficiencia de los servidores públicos en sus puestos de trabajo y en los procesos en los que intervienen, con el fin de brindar servicios públicos de calidad que permitan atender las demandas de la ciudadanía”. Art 51 “Los resultados y análisis de las evaluaciones del proceso de formación y capacitación servirán de insumo para la retroalimentación y elaboración de los planes de mejoramiento institucionales que estarán dirigidos a cubrir las limitaciones, dificultades o nuevos indicadores de gestión, acorde con la evolución de los procesos institucionales”. Art. 38 “Las UATH institucionales o quienes hagan sus veces, para la ejecución del Plan Anual de Capacitación Institucional debidamente aprobado y presupuestado, podrán contratar servicios de capacitación con personas naturales, personas jurídicas públicas o privadas, nacionales o extranjeras que hayan sido registradas y calificadas por el Ministerio del Trabajo”. Art 36 “Las instituciones públicas sujetas al ámbito de la presente Norma Técnica podrán planificar y ejecutar procesos de capacitación transversales, de acuerdo con la necesidad institucional debidamente justificada y a la certificación presupuestaria disponible, considerando la oferta de los principales responsables de la Red de Capacitación del Sector Público” (Ministerio de trabajo, 2023).

1.3.1.4 Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores

El Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) constituye en siguiente Art. 1” Las disposiciones del presente Reglamento se aplicarán a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, tendiendo como objetivo la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo y el mejoramiento del medio ambiente de trabajo”. Art. 2 numeral 1 “Existirá un Comité Interinstitucional de Seguridad e Higiene del Trabajo que tendrá como función principal coordinar las acciones ejecutivas de todos los organismos del sector público con atribuciones en materia de prevención de riesgos del trabajo; cumplir con las atribuciones que le señalen las leyes y reglamentos; y, en particular, ejecutar y vigilar el cumplimiento del presente Reglamento. Para ello, todos los Organismos antes referidos se someterán a las directrices del Comité Interinstitucional”. Art. 5 numeral 2 “Vigilar el mejoramiento del medio ambiente laboral y de la legislación relativa a prevención de riesgos profesionales, utilizando los medios necesarios y siguiendo las directrices que imparta el Comité Interinstitucional”. Art 3 numeral 3 “Mantener relaciones con Organismos Internacionales y con los otros países en materias de prevención de riesgos del trabajo y mejoramiento de las condiciones del medio ambiente laboral”. Art 3 numeral 5 “Promover, realizar o contribuir a la formación y perfeccionamiento de especialistas en seguridad industrial (Ingenieros de Seguridad) e Higiene Industrial (Medicina e Higiene del Trabajo”. Art 3 numeral 11 “Sugerir las normas de seguridad e higiene del trabajo que deben de aplicarse en empresas a instalarse en el futuro”. Art 4 numeral 3 “Definir normas sobre la seguridad e higiene del trabajo en el proyecto y en la instalación de futuras empresas”. Art 11 numeral 1 “Cumplir las disposiciones de este Reglamento y demás normas vigentes en materia de prevención de riesgos”. Art 11 numeral 2 “Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y el bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad”. Art 11 numeral 9 “Instruir sobre los riesgos de los diferentes puestos de trabajo y la forma y métodos para prevenirlos, al personal que ingresa a laborar en la empresa” (Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores, 2018).

1.3.2 Normas internacionales

(ISO 45001, 2018) este documento especifica requisitos para un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SST) y proporciona orientación para su uso, para permitir a las organizaciones proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables previniendo las lesiones y el deterioro de la salud relacionados con el trabajo, así como mejorando de manera proactiva su desempeño de la SST. (ISO 10075, 2017) define términos relacionados con la carga mental, abarcando el estrés y la tensión mental, así como sus consecuencias, tanto positivas como negativas, a corto y largo plazo. También especifica la relación entre estos

conceptos. (ISO 9001, 2015) esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. (ISO 45003, 2021) este documento proporciona directrices para la gestión del riesgo psicosocial dentro de un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SST) basado en la Norma ISO 45001. Permite a las organizaciones prevenir las lesiones y el deterioro de la salud relacionadas con el trabajo en sus trabajadores y otras partes interesadas, y promover el bienestar en el trabajo. (ISO 30405, 2023) proporciona orientación sobre cómo atraer, buscar, evaluar y contratar personal. Se centra en procesos y prácticas clave. (ISO 27500, 2016) describe los valores y creencias que hacen que una organización esté centrada en el ser humano, los importantes beneficios empresariales que se pueden lograr y explica los riesgos que corre la organización al no estar centrada en el ser humano. Ofrece recomendaciones sobre las políticas que los miembros de la junta directiva deben implementar para lograrlo. (ISO 26000, 2010) esta Norma Internacional proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, el reconocimiento de la responsabilidad social y el involucramiento con las partes interesadas, las materias fundamentales y los asuntos que constituyen la responsabilidad social. (ISO 6385, 2016) establece los principios fundamentales de la ergonomía como pautas básicas para el diseño de sistemas de trabajo y define términos básicos relevantes. Describe un enfoque integrado para el diseño de sistemas de trabajo, donde los ergonomistas cooperarán con otros involucrados en el diseño, prestando atención a los requisitos humanos, sociales y técnicos de manera equilibrada durante el proceso de diseño. (ISO 29993, 2017) especifica los requisitos para los servicios de aprendizaje fuera de la educación formal, incluyendo todo tipo de aprendizaje permanente (p. ej., formación profesional y formación en empresas, ya sea externalizada o interna). Esto incluye cualquier servicio de aprendizaje proporcionado por un proveedor de servicios de aprendizaje (PSA) dirigido a los propios alumnos, así como a los patrocinadores que adquieren los servicios en nombre de estos. Las características clave de este tipo de servicios son que se definen los objetivos del aprendizaje, se evalúan los servicios y que implican la interacción con el alumno. El aprendizaje puede ser presencial, mediado por tecnología o una combinación de ambos. (ISO 31000, 2018) este documento proporciona directrices para gestionar el riesgo al que se enfrentan las organizaciones. La aplicación de estas directrices puede adaptarse a cualquier organización y a su contexto.

1.3.3 Convenios internacionales

1.3.3.1 C155 Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha establecido en el convenio C155 Art. 6 “La formulación de la política a que se refiere el artículo 4 del presente Convenio debería precisar las funciones y responsabilidades respectivas, en materia de seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo, de las autoridades públicas, los empleadores, los trabajadores y otras personas interesadas, teniendo en cuenta el carácter complementario de tales responsabilidades, así como las condiciones y la práctica nacionales”. Art 7 “La situación en materia de seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo deberá ser objeto, a intervalos adecuados, de exámenes globales o relativos a determinados sectores, a fin de identificar los problemas principales, elaborar medios eficaces de resolverlos, definir el orden de prelación de las medidas que haya que tomar, y evaluar los resultados”. Art. 14 “Deberán tomarse medidas a fin de promover, de manera conforme a las condiciones y a la práctica nacionales, la inclusión de las cuestiones de seguridad, higiene y medio ambiente de trabajo en todos los niveles de enseñanza y de formación, incluidos los de la enseñanza superior técnica, médica y profesional, con objeto de satisfacer las necesidades de formación de todos los trabajadores” (NORMLEX C155, 1981).

1.4 Marco Metodológico

1.4.1 Modalidad Básica de la Investigación

La presente investigación adopta la modalidad bibliográfica-documental, ya que se sustenta en la revisión, selección y análisis de fuentes teóricas y técnicas que abordan los riesgos psicosociales, el bienestar laboral y los lineamientos establecidos por la norma ISO 45003. Esta modalidad permite fundamentar la propuesta mediante el estudio sistemático de artículos científicos, documentos normativos, informes institucionales y literatura especializada, sin necesidad de aplicar instrumentos de recolección de datos en campo. El uso de fuentes secundarias proporciona un marco conceptual sólido que orienta el diseño de estrategias de mejora aplicables en organizaciones públicas y privadas.

1.4.2 Enfoque

El enfoque metodológico de esta investigación es cualitativo, entendido como una estrategia que se orienta a la comprensión profunda de los fenómenos en su contexto natural. Este enfoque se centra en describir cómo ocurren los hechos y las situaciones dentro de las organizaciones, considerando las percepciones, experiencias, actitudes y significados que los individuos atribuyen a su entorno laboral. La investigación cualitativa se orienta a la comprensión e interpretación de los fenómenos desde la perspectiva de los actores involucrados, más que su medición numérica, con el objetivo de reconocer patrones, relaciones, y elementos significativos que influyen en su desarrollo. Mediante este enfoque es posible obtener una comprensión amplia y profunda del objeto de estudio, a partir de un análisis inductivo, sustentando en la revisión y examen de los contenidos documentales seleccionados. Esta aproximación que permite construir propuestas basadas en análisis teórico y en la contextualización de la información disponible (Taiman, 2022).

La base de este estudio es el análisis documental, un método que permite explorar y dar sentido a la información clave de fuentes confiables. Al revisar normas internacionales, investigaciones científicas y informes técnicos, es posible entender a fondo como funciona la norma ISO 45003. Este ejercicio no se limita a recopilar datos, sino que busca extraer lecciones valiosas para construir una propuesta de mejora que realmente fortalezca el ambiente de trabajo.

1.4.3 Nivel de investigación

El nivel descriptivo tiene como objetivo principal detallar y especificar las propiedades de un fenómeno determinado. Este tipo de estudio permite describir de manera sistemática

situaciones, hechos o condiciones observables, con el fin de brindar una comprensión clara del tema abordado, sirviendo como base para futuras investigaciones o propuestas más profundas (Kiss, 2025).

En esta investigación se emplea a un nivel descriptivo con el propósito de analizar de manera detallada las condiciones del ambiente laboral en organizaciones publicas y privadas, poniendo especial atención en la presencia de riesgos psicosociales y en sus efectos sobre la salud mental y el desempeño de los trabajadores. Este enfoque permite identificar y describir fenómenos como el estrés laboral, la sobrecarga de tareas, el liderazgo inadecuado y las fallas en la comunicación interna, Se busca sustentar una propuesta de mejora basado en los lineamientos de la norma ISO 45003, orientada a promover entornos laborales mas saludables, seguros y sostenibles.

1.4.4 Población de estudio

La población de estudio se refiere al conjunto total de unidades, elementos o sujetos que poseen características comunes relacionadas con el fenómeno de investigación. Representa el universo sobre el cual se centra el análisis y a partir del cual se pueden derivar conclusiones teóricas o propuestas aplicables (Toledo, 2016).

La población de estudio se definió a partir de un conjunto de 20 documentos que abordan directamente la gestión de los riesgos psicosociales y el ambiente laboral en organizaciones públicas y privadas. Este conjunto incluye la norma ISO 45003:2021, informes técnicos de organismos internacionales como la OIT, artículos científicos, guías institucionales de salud ocupacional, manuales de aplicación, estudio de caso y normativa nacional relacionada con la prevención de riesgos. En conjunto, estos documentos conforman la base conceptual y técnica que respalda el análisis y la propuesta de mejora desarrollada en el es

1.4.5 Tamaño de la Muestra

El tamaño de la muestra varía según el tipo de muestreo que se utilice, el cual se define en función de los objetivos de la investigación. Para su cálculo, existen diferentes fórmulas que pueden emplearse, dependiendo de si se busca estimar una proporción, obtener un promedio o comparar proporciones y medias entre dos grupos. Al determinar el tamaño definitivo de la muestra, es necesario considerar factores como la deserción, el desgaste de participantes y las pérdidas durante el seguimiento. También se debe diferenciar si se trabaja con poblaciones finitas o infinitas (Saludplay, 2025).

Para esta investigación de carácter documental y con enfoque cualitativo, no resulta necesario aplicar formulas estadísticas para determinar el tamaño de la muestra, ya que el

objetivo no es cuantificar datos, sino analizar información pertinente y especializada. La selección de los documentos se realizó mediante un muestro intencional no probabilístico, considerando como criterio principal la actualidad de las fuentes (publicaciones entre 2025 y 2024). Bajo este procedimiento se eligieron 9 documentos, entre artículos científicos, normas técnicas, informes institucionales y tesis académicas, los cuales permiten abordar de manera suficientemente profunda los riesgos psicosociales y la aplicación de la norma ISO 45003 en organizaciones públicas y privadas.

1.4.6 Técnicas de recolección de datos

La investigación constituye un proceso planificado y sistemático orientado a la obtención de conocimientos mediante la búsqueda, selección y análisis crítico de información. Para alcanzar los objetivos planteados se recurre a técnicas e instrumentos que facilitan la recolección de datos pertinentes. En el caso de los estudios de carácter documental, la técnica empleada corresponde al análisis documental, que permite identificar, examinar y organizar la información contenida en diferentes fuentes teóricas y normativas de manera estructurada, con el fin de generar conclusiones fundamentadas (Lopez, 2018)

La recolección de datos se desarrollará mediante un proceso planificado y sistemático que tiene como finalidad obtener información suficiente y pertinente para dar respuesta a los objetivos planteados. Para ello se utilizará la técnica de análisis documental, que consiste en la búsqueda, selección y estudio crítico de fuentes secundarias especializadas relacionadas con los riesgos psicosociales, el ambiente laboral y la norma ISO 45003.

Para llevar a cabo la recolección de datos se recurrirá a diversas fuentes académicas y técnicas disponibles en repositorios digitales bibliotecas científicas y documentos normativos. Se dará prioridad a artículos científicos, libros, tesis universitarias, informes institucionales y normas técnicas que traten de manera directa la gestión de riesgos psicosociales en el ámbito. Asimismo, se integrarán documentos oficiales emitidos por organismos internacionales, nacionales y privados, con el propósito de asegurar información actualizada y pertinente para los objetivos de estudio.

La técnica de análisis documental implica la utilización de instrumentos que permiten organizar la información obtenida. Se emplearán en el estudio un corpus documental, a través de las cuales se sistematizarán los datos más relevantes de cada fuente: autor, año, objetivos, metodológica, hallazgos y aportes al tema investigado. Facilitará el ordenamiento de la información y garantizarán la coherencia del análisis posterior.

La información obtenida mediante esta técnica permitirá reconocer los factores psicosociales presentes en los entornos laborales, revisar los lineamientos planteados por la norma ISO 45003 y definir orientaciones técnicas acordes con la realidad de las organizaciones. Los elementos principales del plan de recolección de datos se resumen en la siguiente tabla donde se integran la técnica utilizada, los instrumentos aplicados, las fuentes consultadas y el tipo de información recopilada.

1.4.7 Plan de recolección de datos

Tabla 1

Plan de recolección de datos

Preguntas frecuentes		
1	¿Para qué?	Para obtener información documental que sustente una propuesta de mejora del ambiente laboral basada en la norma ISO 45003.
2	¿De quienes obtendré información?	De investigadores, organismos internacionales y de instituciones publicas y privadas que hayan trabajado con riesgos psicosociales o aplicado a la ISO 45003
3	¿Sobre qué temas?	Sobre la aplicación de la ISO 45003, la gestión de riesgos psicosociales, el clima organizacional, la salud mental en el trabajo y las condiciones laborales.
4	¿Quién realiza la investigación?	El estudiante Ivan Steven Macias Mero
5	¿Con técnica de recolección se utilizará?	Revisión documental
6	¿Con que instrumentos?	Ficha de análisis documental, normas ISO y matrices de contenido
7	¿Con que frecuencia?	Es un proceso único
10	¿Cuándo se llevará a cabo?	Entre abril de 2025 y enero de 2026

1.4.8 Procesamiento de la Información

El proceso de la información en esta investigación se fundamenta en el enfoque cualitativo, orientado al análisis de contenido documental. Para ello, se seleccionará una muestra de 9 documentos entre normas internacionales, investigaciones académicas, informes técnicos y artículos científicos que aborden los riesgos psicosociales, el bienestar

laboral y la implementación de la norma ISO 45003. Esta información será organizada en función de su pertinencia temática y clasificada en categorías relacionadas con los objetivos y variables del estudio.

Tras definir los documentos base se inicia un proceso de revisión y síntesis para rescatar lo mas valioso de cada fuente. Este análisis permite detecta las ideas y normativas que mas se repiten en cuanto al bienestar y la gestión del estrés en el trabajo. Al interpretar estos hallazgos, es posible conectar los riesgos psicosociales con la realidad de las oficinas creando así lineamientos con la norma ISO 45003 que sirvan de guía practica para cualquier organización.

Finalmente, los hallazgos obtenidos a través del análisis documental serán interpretados de forma crítica, en función de los objetivos específicos de la investigación. Esta interpretación permitirá establecer relaciones entre los factores psicosociales y las condiciones laborales, así como proponer lineamientos coherentes con la norma ISO 45003. De esta manera, el tratamiento de la información respaldará la construcción de una propuesta de mejora aplicable a contextos organizacionales públicos y privados.

Capítulo 2

2 Diagnóstico o Estudio de Campo

2.1 Fundamentación del corpus documental

El corpus documental se concibe como el conjunto organizado y delimitado de documentos seleccionados de manera intencional para el análisis del objeto de estudio. En el contexto de esta investigación, el corpus está conformado por normas internacionales, documentos técnicos, publicaciones académicas y fuentes institucionales relacionadas con la gestión de los riesgos psicosociales y el ambiente laboral, con énfasis en la norma ISO 45003.

Optar por un enfoque documental fue fundamental para dar solidez a la propuesta apoyándose en teorías y normas que ya han demostrado su eficacia. El análisis de la información no solo permitió identificar buenas prácticas y lineamientos técnicos, sino también detectar aquellas áreas donde la gestión de los riesgos psicosociales suele ser insuficiente. Estos hallazgos fueron la pieza clave para diseñar una propuesta flexible, capaz de adaptarse a las necesidades de instituciones públicas y o privadas, siempre bajo estándares internacionales que priorizan la salud mental en el entorno laboral.

2.2 Criterios de la selección de fuentes

La selección de las fuentes se realizó mediante un muestreo intencional no probabilística, tomando como criterio principal su vigencia y relevancia específicamente aquellas publicadas entre 2015 y 2025. Se dio prioridad a documentos relacionados con los riesgos psicosociales, el clima laboral, la salud mental en el trabajo, la cultura organizacional y los lineamientos de la norma ISO 45003.

Cada fuente revisada considerando su objetivo, enfoque metodológico, aportes y relación con el tema de estudio lo que permitió garantizar un análisis documental coherente y alineado al enfoque cualitativo adoptado. La variedad de materiales consultados brindó una visión amplia sobre los procesos, prácticas y lineamientos vinculados a la prevención de los riesgos psicosociales. Esta diversidad también facilitó la identificación de patrones temáticos, vacíos conceptuales y buenas prácticas que fortalecen la base teórica y metodológica de la investigación.

2.3 Descripción general de la muestra documental

La muestra documental está conformada por nueve documentos, seleccionados por su relevancia para el estudio de los factores psicosociales y la gestión del ambiente laboral bajo la norma ISO 45003. Estos documentos se agrupan en tres categorías principales

Tabla 2

Clasificación de la muestra documental

Normativos	Normas internacionales, guías técnicas y marcos regulatorias
Académicos	Tesis e investigación científicas sobre clima, liderazgo, estrés y cultura organizacional
Institucionales	Informes y artículos que analizan estrategias de bienestar y comunicación organizacional

2.4 Análisis individual de las fuentes documentales

El análisis individual de las fuentes documentales permite examinar de manera sistemática los aportes específicos de cada documento que integra la muestra, con la sistemática los aportes específicos de cada documento que integra la muestra, con el fin de identificar su contribución teórica, normativa o metodológica al estudio de los riesgos psicosociales y la gestión del ambiente laboral bajo la norma ISO 45003. Este proceso posibilita reconocer coincidencias, enfoques complementarios y elementos diferenciadores entre las fuentes, fortaleciendo la base conceptual de la investigación,

Cada documento fue revisado en función de su pertinencia temática, alcance, enfoque analítico y relación con los objetivos del estudio. La información relevante extraída se sistematizó para la identificación de lineamientos comunes, vacíos existentes ya aportes clave que sustentan la formulación de la propuesta. Este análisis permitió vincular de manera directa los hallazgos documentales con los componentes estratégicos y las herramientas planteadas en el capítulo 3, asegurando la coherencia interna del estudio.

Tabla 3

Análisis corpus documental

Elemento:	Referencia del documento:	Propósito de estudio:	Enfoque y diseño metodológico:	Técnicas e instrumentos:	Aporte:	Tipo de aporte de estudio:
Contenido observado 1)	Peña Yañez, Javier (2022), Propuesta de implementación del sistema de la seguridad y salud psicológica en el trabajo, basada en norma ISO 45003:2021, en la empresa SERFOVAL. LTDA	Establecer una propuesta de implementación de un sistema de gestión de la seguridad psicológica en el trabajo, fundamentando en los lineamientos de la norma ISO 45003:2021, aplicando a una organización real,	Investigación de tipo no experimental con corte transversal y enfoque descriptivo, orientada al análisis de la situación existente de la seguridad psicológica en el entorno laboral.	Se emplearon entrevistas a personal calve de la empresa, lista de verificación alineadas a los requisitos de las normas ISO y la elaboración de una carta Gantt para la planificación del proceso de implementación.	Este documento ofrece un diagnóstico preciso sobre la realidad de la empresa y traza una ruta práctica para implementar la norma ISO 45003. Su enfoque funciona como guía estratégica para cualquier organización que tenga como prioridad fortalecer la salud mental.	Aporte aplicado y metodológico

Elemento:	Referencia del documento:	Propósito de estudio:	Enfoque y diseño metodológico:	Técnicas e instrumentos:	Aporte:	Tipo de aporte de estudio:
2)	Jenny Reyes, Jostin Armada, Carlos Herrera (2022). Clima organizacional y motivación laboral caso de estudio de la comuna Sancan. Revista Polo del Conocimiento, Vol. 8, No.2.	Este análisis del clima y la motivación laboral en Sancan tiene como objetivo entender las dinámicas que influyen en la conducta y el bienestar de los integrantes de las asociaciones, identificar estos factores clave permite contar con una base real para fortalecer el desempeño colectivo y asegurar que cada miembro se sienta valorado..	Investigación de carácter descriptivo con enfoque cualitativo y diseño no experimental. Se apoyo en los métodos inductivo, deductivo y en la revisión bibliográfica lo que permitió comprender la situación organizacional y los niveles de motivación del grupo estudiado.	Se emplearon encuestas dirigidas a los socios de las asociaciones, así como la observación directa y la revisión bibliográfica permitiendo recopilar información sobre comunicación, liderazgo, motivación y clima organizacional.	El estudio ofrece un diagnostico preciso sobre el ambiente de trabajo y que tan motivado se siente el equipo. Se evidencia como la claridad en la comunicación, el estilo de liderazgo y los incentivos no son solo datos, sino elementos que definen directamente el esfuerzo y el compromiso de los socios en labor diaria.	Aporte empírico.

Elemento:	Referencia del documento:	Propósito de estudio:	Enfoque y diseño metodológico:	Técnicas e instrumentos:	Aporte:	Tipo de aporte de estudio:
3)	Regina Cusso, Juan García, Javier Rivera, Yolanda Navarro, José Climent, Juan Gómez (2022). Salud Mental y trastornos mentales en lugares de trabajo. Revista Española de salud Pública.	Este análisis se centra en como la vida en el trabajo influye en la salud mental de las personas señalando aquellas situaciones que generan mayor riesgo y los problemas de salud pueden surgir a raíz de ellas.	Para dar forma a la investigación, se eligió un enfoque cualitativo y documental. En lugar de una simple recopilación, se realizó una lectura atenta y crítica de la literatura científica y las normas técnicas que rigen la salud mental en la empresa.	Revisión documental de estudios científicos, así como de informes emitidos por organismos internacionales (como la OMS, la OIT y la Unión Europea) y de la normativa vigente relacionada con la salud laboral y la prevención de riesgos psicosociales.	Este construye una base sólida para entender como se relaciona el día a día laboral y la salud mental. No solo identifica los riesgos y los problemas que suelen surgir en la oficina sino que también pone sobre la mesa estrategias preventivas que las organizaciones pueden empezar a aplicar para cuidar mejor a su gente.	Aporte teórico-conceptual.

Elemento:	Referencia del documento:	Propósito de estudio:	Enfoque y diseño metodológico:	Técnicas e instrumentos:	Aporte:	Tipo de aporte de estudio:
4)	Fabricio Herrera, Casandra Zambrano (2023). El impacto de los riesgos psicosociales en el desempeño del equipo de la empresa Pambaflor	El propósito de este estudio es analizar como los riesgos psicosociales afectan en la empresa Pambaflor. Se buscar entender de que manera estas condiciones de trabajo marcan el ritmo de desempeño y sobre todo como influyen en el bienestar emocional de quienes forman parte de la empresa.	Estudio con enfoque cuantitativo de diseño no experimental y corte transversal dirigido a medir y analizar variables dentro un contexto organizacional específico.	El estudio se apoyo en el uso de cuestionarios para medir el desempeño laboral y conocer de cerca el ambiente de trabajo gracias a la participación de las personas a través de estas encuestas.	Los resultados del estudio dejan claro que los riesgos psicosociales no son temas aislados, sino que impactan de lleno en el rendimiento de la organización. La información obtenida permite entender porque no base con identificar estos problemas, sino que es fundamental gestionarlos a tiempo.	Aporte empírico

Elemento:	Referencia del documento:	Propósito de estudio:	Enfoque y diseño metodológico:	Técnicas e instrumentos:	Aporte:	Tipo de aporte de estudio:
5)	Marco Lluncor, Adolfo Cacho, Walter Zegarra y Delicia Olano (2021). El desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas	Evaluar las competencias de los servidores como un factor clave del rendimiento productivo en organizaciones públicas y privadas, analizando la influencia de las características organizacionales, la jefatura y los motivadores laborales en el desempeño.	El estudio se desarrollo bajo un enfoque cuantitativo utilizando un diseño no experimental y de corte transversal. Esto significa que el análisis se centro en observar y describir el desempeño laboral tal como se presenta en su entorno natural.	Se empleo la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento cuestionario estructurado con escala tipo Likert. La muestra fue no probabilista y los datos obtenidos fueron procesados mediante el paquete estadístico SPSS.	Los resultados evidencian que los servidores de organizaciones públicas y privadas presentan un desempeño laboral suficiente, aunque con debilidades asociadas a factores organizacionales, motivacionales y de liderazgo.	Aporte empírico.

Elemento:	Referencia del documento:	Propósito de estudio:	Enfoque y diseño metodológico:	Técnicas e instrumentos:	Aporte:	Tipo de aporte de estudio:
6)	Organización internacional de Normalización (2021). Seguridad y salud psicológica en el trabajo. Aplicación practica de la norma ISO 45003	Este apartado ofrece una guía clara para identificar y gestionar los riesgos psicosociales como parte del sistema de seguridad y salud. El objetivo es ir más allá del cumplimiento técnico y lograr que estas acciones se traduzcan en entornos de trabajo donde las personas se sientan realmente seguras	Se trata de un estándar técnico internacional que propone lineamientos preventivos para gestionar la salud laboral de forma sistemática.	Propone una serie de herramientas que permiten escuchar y entender la realidad del equipo	Este enfoque establece un marco claro para cuidar la salud mental en las empresas destacando que el bienestar no es solo responsabilidad de un departamento.	Aporte normativo.

Elemento:	Referencia del documento:	Propósito de estudio:	Enfoque y diseño metodológico:	Técnicas e instrumentos:	Aporte:	Tipo de aporte de estudio:
7)	Alina Segredo, Ana García, Pablo Cabrera, Irene Perdomo (2017). Desarrollo organizacional, cultura y clima organizacionales. Una aproximación conceptual	Analizar de manera conceptual el desarrollo y clima organizacionales, con el propósito de comprender su importancia y relación dentro de las organizaciones y su influencia en el comportamiento laboral.	Investigación de tipo cualitativa, con enfoque descriptivo y diseño documental, orientada al análisis teórico de conceptos relacionados con el desarrollo y el comportamiento organizacionales.	Análisis de literatura académica, artículos científicos y textos especializados en desarrollo y cultura organizacional.	Aporta una base conceptual clara que permite comprender los elementos del desarrollo organizacional, la cultura y el clima organizacionales, así como su impacto en el entorno laboral y la gestión entre todo lo que conforma la organización.	Aporte teórico-conceptual.

Elemento:	Referencia del documento:	Propósito de estudio:	Enfoque y diseño metodológico:	Técnicas e instrumentos:	Aporte:	Tipo de aporte de estudio:
8)	Adelita Pinto (2017). La comunicación interna-externa como estrategia motivacional de las organizaciones.	El objetivo es explorar como la comunicación tanto hacia adentro como hacia afuera funciona como un motor de motivación. Se busca entender de que manera el flujo de información impacta en el compromiso del equipo.	Se opto por un estudio cualitativo de carácter descriptivo apoyado en una revisión documental exhaustiva. El objetivo es analizar los fundamentos teóricos que vinculan la comunicación con la motivación.	Se empleo una revisión documental junto con el análisis de literatura especializada en comunicación interna y externa, motivación y gestión institucional.	El documento ofrece bases conceptuales que muestran como la comunicación organizacional funciona como una herramienta estratégica y motivacional evidenciando su influencia directa en el clima laboral y en la cultura de la organización.	Aporta teórico-conceptual.

Elemento:	Referencia del documento:	Propósito de estudio:	Enfoque y diseño metodológico:	Técnicas e instrumentos:	Aporte:	Tipo de aporte de estudio:
9)	Daniela Casas (2016). Inclusión de los costos para las organizaciones en la justificación o evaluación de intervenciones para el estrés laboral: revisión sistemática, Universidad de los Andes	Analizar si los artículos sobre intervenciones para el estrés laboral incluyen los costos organizacionales en la justificación o evaluación de dichas intervenciones, así como identificar las características de los estudios que consideran estos costos.	Investigación de tipo cualitativa con enfoque descriptivo y un diseño de revisión sistemática orientada al estudio de artículos científicos publicados a partir del año 2010.	Se empleo la revisión sistemática de literatura científica como técnica principal, utilizando bases de datos académicas, en total fueron 22 muestras.	El estudio pone sobre la mesa un punto clave, el estrés laboral no es solo un tema de salud, sino un factor económico ya que el estrés golpea directamente la productividad.	Aporta teórico-conceptual, y empírico.

2.5 Integración del corpus documental

Tabla 4

Integración del corpus documental

Numeración	Documento analizado	Aportación específica a la tesis
1	Propuesta de implementación de la ISO 45003 en una empresa	Sirve como referente metodológico para estructurar la propuesta de mejora del ambiente laboral, al evidenciar fases de diagnóstico, planificación e implementación alineadas con la norma ISO 45003.
2	Clima organizacional y motivación Comuna Sancan	Aporta criterios para analizar factores humanos que influyen en el ambiente laboral los cuales consideran como variables relevantes dentro del enfoque preventivo de la tesis.
3	Salud y trastornos mentales en el trabajo	Ofrece una base sólida para entender como entrelazan la vida laboral y bienestar mental
4	Factores de riesgo psicosociales y desempeño laboral	Reafirma que gestionar los riesgos psicosociales es un paso indispensable para transformar el clima de trabajo. El bienestar del equipo es el motor que mueve los resultados cuando el entorno es saludable
5	Desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas	Ayuda a ver el desempeño laboral desde una nueva perspectiva no solo como un esfuerzo aislado del trabajador sino como el resultado directo de un entorno que ofrece las condiciones organizacionales
6	Norma ISO 45003:2021	Esta norma se convierte en el eje central de la tesis pues no solo ofrece un respaldo normativo, sino que dicta la hoja de ruta para transformar el ambiente laboral
7	Desarrollo organizacional, cultura y clima caso de estudio	Ofrece conceptos necesarios para dejar de ver al ambiente laboral como una serie de factores aislados. Nos permite entenderlo como un fenómeno integral donde la cultura de la empresa, las relaciones

		humanas y condiciones físicas se entrelazan para definir la experiencia real del trabajador.
8	Comunicación interna y externa	Permite incorporar la comunicación como un elemento clave dentro de las acciones propuestas para fortalecer el ambiente laboral.
9	Estrés laboral y costos	Refuerza la justificación de la tesis al evidenciar las consecuencias organizacionales de no gestionar adecuadamente la salud psicológica

La tabla sintetiza la contribución específica de los documentos analizados a la presente investigación, evidenciando como cada fuente sustenta el desarrollo teórico, normativo, propositivo de la propuesta basado en la norma ISO 45003.

2.6 Análisis comparativo del corpus documental

El análisis comparativo del corpus documental evidencia coincidencias conceptuales relevantes en torno a los factores que inciden en el ambiente laboral y al rol de la norma ISO 45004 en la gestión psicosociales. Las fuentes revisadas señalan que la salud mental y el bienestar psicológico constituyen elementos fundamentales para la productividad, la sostenibilidad organizacional y el desempeño del talento humano.

Los documentos revisados coinciden en que resulta fundamental promover ambientes de trabajo más saludables, donde exista una comunicación efectiva, un liderazgo cercano y participativo, el reconocimiento del esfuerzo de los trabajadores y un mayor equilibrio entre la vida laboral y personal. Asimismo, se evidencia que, cuando las organizaciones no cuentan con programas preventivos ni con mecanismos claros para gestionar los riesgos psicosociales el bienestar de los trabajadores se ve afectado y aumenta la dificultad para consolidar entornos laborales seguros y saludables.

La revisión documental también pone en evidencia que la norma ISO 45004 constituye en una herramienta integral para orientar la identificación, evaluación y control de los riesgos psicosociales dentro de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Su implantación aun es limitada en diversos contextos organizacionales especialmente en aquellas organizaciones donde no existe una cultura preventiva consolidada ni una participación de los trabajadores en la gestión del bienestar laboral. En conjunto, los hallazgos documentales

respaldan la necesidad de fortalecer estrategias organizacionales enfocadas en la prevención de riesgos psicosociales

2.7 Conclusión parcial del capítulo

El análisis del corpus documental permite comprender, de una manera amplia, como los distintos factores organizaciones y psicosociales influye en la calidad del ambiente laboral. Las fuentes consultadas ayudan a visualizar que el bienestar de los trabajadores no depende únicamente de condiciones físicas adecuadas, sino también aspectos como el apoyo institucional, la comunicación efectiva y el estilo de liderazgo presente en la organización.

Las pruebas reunidas confirman que la ISO 45003 sirve como guía firme para prevenir y gestionar los riesgos psicosociales. Su enfoque práctico y orientado al bienestar ayuda a detectar situaciones que afectan la salud mental y emocional del personal y ofrece pautas que pueden ajustarse a diferentes organizaciones

Además, el corpus documental no solo respalda el marco teórico también señala que aspectos de trabajo necesita atención hoy, Con ese insumo se construye la base conceptual y técnica que da forma a la propuesta del siguiente capítulo.

3 Capítulo

3.1 Fundamentación de la propuesta

La propuesta se sustenta en los principios establecidos por la norma ISO 45003:2021, la cual proporciona directrices específicas para la gestión de los riesgos psicosociales dentro de los sistemas de seguridad y salud en el trabajo. Este estándar permite abordar de manera estructurada los factores organizacionales que influyen en el bienestar del personal, tales como la carga de trabajo, la calidad de la comunicación interna, el liderazgo, el equilibrio entre la vida laboral y personal.

A partir del análisis documental desarrollado en el capítulo anterior, se evidencio la necesidad de implementar acciones orientadas al fortalecimiento de ambientes laborales mas seguros, saludables y emocionalmente estables. Se plantea una propuesta adaptable a las organizaciones públicas y privadas, enfocada en promover una gestión psicosocial integral que apoye la toma de decisiones, disminuya la exposición de riesgos, mejore la experiencia laboral de los trabajadores y permita una mayor alineación con estándares internacionales en materia de seguridad y salud ocupacional

3.2 Objetivo general de la propuesta

Diseñar un modelo de gestión psicosocial basado en la norma ISO 45003 que pueda ser implementado en organizaciones públicas y privadas, orientado a la mejora del ambiente laboral y al control de riesgos psicosociales

3.3 Objetivos específicos

- Estructurar los componentes estratégicos del modelo de gestión psicosocial conforme a los lineamientos de la norma ISO 45003.
- Diseñar procesos de intervención que permitan identificar y gestionar los riesgos psicosociales ajustados a la realidad y necesidades en el entorno laboral.
- Desarrollar herramientas de gestión que faciliten la ejecución y el seguimiento del sistema propuesto para asegurar su aplicabilidad en el entorno laboral.
- Articular el modelo de gestión psicosocial con el ciclo PHVA para garantizar una mejora continua y progresiva de la salud mental en la empresa.
- Establecer los mecanismos de seguimiento y evaluación que permitan medir la eficacia del modelo propuesto en organizaciones públicas y privadas.

3.4 Estructura de la propuesta basada en la norma ISO 45003

La propuesta se presenta como un modelo de gestión que articula componentes estratégicos, herramientas operativos y mecanismos de seguimiento, alineados con los lineamientos de la norma ISO 45003. Su estructura facilita la incorporación de la gestión de los riesgos psicosociales en actividades habituales de las organizaciones públicas y privadas permitiendo que su aplicación sea ordenada practica y evaluable.

El modelo se apoya en el enfoque de mejora continua planificar, hacer, verificar y actuar (PHVA), lo que permite que las acciones relacionadas con salud psicológica no se desarrollen de forma aislada, sino como parte de un proceso constante de planificación, ejecución, revisión y ajuste. Los riesgos psicosociales pueden ser identificados, gestionados, y revisados de forma periódica contribuyendo a la continuidad y sostenibilidad de la propuesta.

Esta estructura conecta la visión estratégica con la realidad operativa de la organización. Mientras los componentes marcan el rumbo, los formatos aseguran que cada acción se registre y se ejecute correctamente. El sistema se cierra con mecanismos de seguimiento que no solo miden resultados, sino que obligan a ajustar y mejorar la propuesta de forma constante, manteniendo siempre la alineación de la norma ISO 45003.

3.5 Componentes estratégicos

La propuesta se estructura en cinco ejes que aterrizan las recomendaciones de la ISO 45003 a la realidad operativa. Este orden permite que tanto organizaciones públicas como privadas gestionen sus riesgos psicosociales de forma coherente, transformando cada iniciativa de bienestar en un ciclo completo, desde la planificación hasta la mejora continua, asegurando que la salud mental sea una prioridad medible.

3.5.1 Componente 1. Liderazgo y compromiso organizacional

El objetivo de este componente es consolidar el compromiso de los líderes con la salud mental de los trabajadores. El enfoque integra la creación de una política sólida y la asignación de recursos con la forma práctica en liderazgo, asegurando que cada nivel de mando comprenda su responsabilidad en el bienestar psicológico y actúe como un facilitador del cambio.

3.5.2 Componente 2. Identificación y evaluación de riesgos psicosociales

Este componente se incluye la aplicación de herramientas de diagnóstico que permiten reconocer y valorar los factores de riesgo psicosocial presentes en el entorno laboral, como el

estrés, la sobrecarga de trabajo, el acoso laboral o los conflictos interpersonales. Su finalidad es priorizar los riesgos detectados para orientar adecuadamente las acciones de intervención.

3.5.3 Componente 3. intervención y control de riesgos psicosociales

Esta centrado en la puesta en marcha de acciones preventivas y correctivas dirigidas a reducir los riesgos identificados. Para ello se emplean planes de acción, programas de bienestar y protocolos de atención que contribuyan a mejorar las condiciones psicológicas y emocionales en el trabajo.

3.5.4 Componente 4. Comunicación, formación y participación

El propósito de este componente es transformar la teoría en acción a través de la comunicación y el aprendizaje. Se busca que el personal no solo conozca la política institucional, sino que se involucre directamente en las iniciativas de bienestar asegurando que la capacitación se traduzca en una participación y consciente.

3.5.5 Componente 5. Seguimiento, evaluación y mejora continua

Este eje actúa como el sistema de control y aprendizaje de la propuesta. A través de del monitoreo de indicadores y auditorias internas, no solo se verifica el cumplimiento, sino que se generan los insumos necesarios para implementar mejoras constantes que garanticen que el sistema de gestión sea realmente eficaz y evolucione con la organización.

Tabla 5

Componentes estratégicos

Componente estratégico	Acciones propuestas
Liderazgo y compromiso organizacional	Establecer una política institucional y seguridad psicológica, definir los roles y responsabilidades en materia de gestión psicosocial y asegurar la asignación de recursos humanos, técnicos y financieros necesarios para la implementación del sistema conforme a la norma ISO 45003
identificación y evaluación de riesgos psicosociales	Aplicar herramientas de diagnóstico tales como encuestas, entrevistas y matrices de evaluación para identificar, analizar y valorar

	los factores de riesgo psicosocial, incluyendo el estrés laboral, el acoso, la ambigüedad de roles, la sobrecarga de trabajo, la falta de apoyo y los conflictos interpersonales
intervención y control de riesgos psicosociales	Diseñar e implementar un plan de acción psicosocial que incluya medidas preventivas y correctivas, programas de bienestar emocional, prácticas de ergonomía, pausas activas y estrategias de gestión del estrés, orientadas a la reducción de los riesgos identificados
Comunicación, formación y participación	Establecer canales formales de comunicación sobre riesgos psicosociales, desarrollar programas de capacitación y sensibilización en salud psicológica y promover la participación de los trabajadores en las acciones de prevención y mejora del ambiente laboral
Seguimiento, evaluación y mejora continua	Realizar auditorías internas, monitorear indicadores de bienestar psicológico, evaluar el cumplimiento de los planes de acción y registrar las acciones de mejora continua. Con el fin de asegurar la eficacia de sostenibilidad del sistema de gestión psicosocial conforme ala norma ISO 45003.

3.6 Herramientas y formatos para la implementación

Se desarrollaron herramientas y formatos específicos que simplifican el ciclo de gestión de la salud psicológica . Estos instrumentos no son solo registros sino piezas clave para organizar de forma lógica la identificación y el control de los riesgos psicosociales asegurando que acá acción tenga un seguimiento claro y resultados medibles

Los formatos propuestos permiten que las organizaciones públicas y privadas registren de manera ordenada la identificación de los factores psicosociales, la definición de acciones preventivas y correctivas, el seguimiento del desempeño y la toma de decisiones orientadas a mejorar continuamente el ambiente laboral, en coherencia con los principios del ciclo PHVA presentes en los sistemas de gestión.

Las herramientas desarrolladas no contienen información real ni datos específicos de una organización en particular, ya que corresponden a modelos referenciales diseñados para ser adaptados según el contexto, tamaño y naturaleza de cada institución. Los formatos se representan en la sección de anexos del presente trabajo y constituyen el soporte operativo de la propuesta de gestión psicosocial.

3.7 Relación entre los componentes estratégicos y los formatos

Los componentes estratégicos definidos en la propuesta se operacionalizan mediante herramientas y formatos de gestión, los cuales permiten materializar cada componente en acciones concretas y verificables dentro de la organización. Esta articulación asegura que la gestión de los riesgos psicosociales no se limite a un enfoque conceptual, si no que materialice a través de mecanismos documentales que facilitan su aplicación práctica, control y mejora continua. De esta manera, cada formato se vincula directamente con uno o más componentes estratégicos garantizando la integración y consistencia del modelo de propuesta.

Tabla 6

Relación componentes estratégicos y formatos

Eje	Que aborda	Formatos que lo hacen operativo
Eje 1: Liderazgo y compromiso organizacional	Compromiso de la alta dirección, roles y asignación de recursos.	Política de salud y seguridad psicológica Informe de revisión por la dirección.
Eje 2: Identificación y evaluación de riesgos psicosociales	Detección, análisis y valoración de factores de riesgo psicosocial.	Matriz de identificación y evaluación de riesgos psicosociales.

Eje 3: Intervención y control de riesgos psicosociales	Implementación de acciones preventivas y correctivas.	Plan de acción psicosocial, Procedimiento de atención y seguimiento.
Eje 4: Comunicación, formación y participación	Capacitación, sensibilización y participación del personal.	Registro de capacitación y sensibilización.
Eje 5: Seguimiento, evaluación y mejora continua	Control de desempeño, evaluación de resultados y mejora.	Indicadores de bienestar psicológico Plan de mejora continua.

3.8 Lineamientos para el uso de los formatos del sistema de gestión psicosocial

3.8.1 Formato 1. Política de bienestar psicosocial

El formato de política de bienestar se completa a partir de una declaración institucional aprobada por la alta dirección. Primero, se incorpora el encabezado de la organización y, a continuación, la declaración de compromiso, donde se expresa la responsabilidad institucional respecto a la protección de salud psicológica de los trabajadores. Después se definen los alcances y los objetivos del sistema de gestión psicosocial, alineados con lineamientos de la norma ISO 45003. Finalmente, el documento se oficializa con la firma de la alta dirección y la fecha de revisión, lo que garantiza su validez y respaldo institucional.

3.8.2 Formato 2. Matriz de riesgos psicosociales

La matriz de riesgos psicosociales se completa registrando de manera ordenada los factores identificados en la organización. Para cada factor se describe su naturaleza, se evalúa la probabilidad de que ocurra y el nivel de impacto que podría generar, lo que permite determinar su nivel de riesgo. A partir de esta valoración, se establecen las medidas preventivas y correctivas, se asignan responsables y se fija una fecha de revisión. Este formato facilita la priorización de los riesgos y orienta la planificación de las acciones de intervención.

3.8.3 Formato 3: Plan acción Anual ISO 45003

La elaboración de la política de bienestar inicia con un compromiso formal de la alta dirección. El formato integra el encabezado institucional con una declaración donde la empresa asume la responsabilidad de proteger la salud psicológica del equipo. A partir de ahí se establecen el alcance y los objetivos estratégicos bajo el marco de la ISO 45003, culminando con

la firma oficial y la fecha de revisión, elementos que otorgan el respaldo y la validez necesarios para el eje del sistema.

3.8.4 Formato 4: Registro de Capacitación y Sensibilización

El registro de capacitación y sensibilización se llena consignando los temas abordados en las actividades formativas relacionadas con la salud y seguridad psicológica, las fechas de realización, el tipo de capacitación, los participantes y el responsable de actividad. Se incorporo también un espacio para medir la satisfacción del equipo ya que bastar con dar capacitación, es fundamental saber si realmente están funcionando. Esta retroalimentación es la que permite ajustar las acciones de formación y al mismo tiempo hace que el personal se sienta escuchado.

3.8.5 Formato 5. Procedimiento de atención de riesgos psicosociales

Para completar este registro se inicia identificando el momento exacto y la naturaleza del evento en la sección de fecha y tipo de incidente. Es crucial detallar el hecho y el área afectada para que, al asignar un responsable este tenga claro el contexto y pueda documentar la acción tomada de inmediato. El llenado concluye con el apartado de seguimiento que es lo que realmente permite verificar si la situación se resolvió o si requiere nuevas medidas, cumpliendo así con la norma

3.8.6 Formato 6. Indicadores de bienestar psicosocial

La medición del desempeño se opera a través de este formato, el cual organiza las variables clave desde su origen hasta su interpretación. Al integrar la formula, la frecuencia y la meta en un mismo registro, se garantiza que el seguimiento sea constante, de este modo, el análisis de resultados se convierte en el insumo principal para validar si las acciones implementadas se están cumpliendo.

3.8.7 Formato 7. Informe de revisión por la dirección

El informe de revisión por la dirección consolida los resultados del sistema de gestión psicosocial, incluyendo los resultados relevantes, las no conformidades detectadas, las acciones correctivas definidas y las decisiones adoptadas por la alta dirección. Este formato evidencia el liderazgo y compromiso organizacional, así como la revisión periódica del desempeño del sistema

3.8.8 Formato 8. Plan de mejora Continua

El plan de mejora continua permite registrar los hallazgos, las acciones correctivas propuestas, los responsables, los plazos establecidos, la evidencia de cierre y el estado de las

acciones. Este formato asegurar la retroalimentación permanente del sistema y su alineación con el principio de mejora continua establecido por la norma ISO 45003.

Los formatos descritos se presentan en la sección de anexos del presente trabajo como modelos orientativos, permitiendo su adaptación a las características específicas de cada organización y garantizando la coherencia entre los componentes estratégicos, las herramientas operativas y los mecanismos de seguimiento.

3.9 Alcance y limitaciones de la propuesta

La presente propuesta de mejora de ambiente laboral basado en los lineamientos de la norma ISO 45003, tiene como alcance proporcionar un modelo de gestión psicosocial de carácter referencial y adaptable, orientado a organizaciones públicas y privadas interesadas en fortalecer la gestión de los riesgos psicosociales y el bienestar psicológico de su personal. La propuesta se estructura a partir del análisis documental y se fundamenta en estándares internacionales, lo que permite que su aplicación en distintos contextos organizacionales, considerando el tamaño, sector y características propias de cada institución.

El modelo propuesto incluye componentes estratégicos, formatos operativos que facilitan la planificación, implementación, seguimiento y mejora continua del sistema de gestión psicosocial, en coherencia con el ciclo PHVA. La propuesta permite generar evidencia documental para la toma de decisiones y para procesos de evaluación interna o externa relacionados con la gestión de salud y seguridad psicológica en el trabajo

La propuesta presenta ciertas limitaciones propias de su enfoque documental-propositivo. En primer lugar, no contempla la aplicación práctica del modelo en una organización específica, ni la medición de resultados empíricos derivados de su implementación. Los formatos y lineamientos presentados se muestran como modelos generales por lo que su efectividad dependerá del nivel de compromiso de la alta dirección, la disponibilidad de recursos y la adecuación al contexto organización en el que se aplique.

4 Beneficios esperados

La implementación de la propuesta basada en la norma ISO 45003 permitirá reducir de manera progresiva los riesgos psicosociales presentes en las organizaciones públicas y privadas contribuyendo a fortalecimiento del bienestar psicológico y emocional de los trabajadores. Al gestionar de forma sistemática factores como la carga laboral, la comunicación, el liderazgo y las relaciones interpersonales se favorece la creación de ambientes laborales más seguros, saludables y equilibrados

Asimismo, la aplicación del modelo propuesto puede generar un incremento en el compromiso organizacional, la productividad y la retención del talento humano, al promover condiciones de trabajo que valoren la salud psicológica y el respeto por el trabajador. La gestión preventiva de los riesgos psicosociales contribuye a disminuir ausentismo, conflictos laborales y desgaste emocional impactado positivamente en el desempeño institucional.

De igual manera, la propuesta fortalece la cultura preventiva y el liderazgo responsable, al involucrar a la alta dirección y al personal en la toma de decisiones relacionadas con la salud y seguridad psicológica. Finalmente, la adopción de los lineamientos de la norma ISO 45003 favorece el cumplimiento de estándares internacionales en seguridad y salud ocupacional mejorando el posicionamiento institucional como organizaciones seguras, inclusivas y sostenibles.

Conclusiones

- Se confirma que la gestión de riesgos psicosociales es un pilar estratégico tanto como el sector público como en el privado. No se trata solo de cumplir una norma, sino de entender que salud psicológica es el motor que sostiene el desempeño organizacional, sin un ambiente laboral equilibrado, la productividad y el bienestar son insostenibles a largo plazo.
- La norma no es solo un documento técnico, sino la base que permite que la gestión del riesgo psicosocial deje de ser reactiva. Se concluye que su marco metodológico es lo que otorga orden y carácter preventivo a cualquier intervención en salud mental.
- Al analizar la documentación queda claro que incluir este estándar en la seguridad y salud ocupacional profesionaliza la toma de decisiones. No es un añadido, sino una mejora que alinea el bienestar del personal con los objetivos estratégicos de la empresa.
- La viabilidad de este modelo reside en su capacidad de adaptación. Al estructurarse mediante ejes y formatos prácticos, la propuesta se aleja de ser una teoría rígida para convertirse en una herramienta eficaz que responde a la realidad de cada organización.
- El modelo no solo organiza procesos, sino que actúa como un catalizador para un liderazgo más consciente. Al integrar activamente al personal en la gestión de su propia salud se logra consolidar una cultura preventiva sólida donde el bienestar psicológico se vuelve el eje central de la dinámica laboral.

Recomendaciones

- Es fundamental que tanto el sector público como el privado no vean esta norma como un añadido, sino como el núcleo de su gestión de riesgos. Se recomienda integrarla plenamente en los sistemas de seguridad y salud para profesionalizar la atención del bienestar mental.
- Se aconseja tomar los formatos propuestos como un punto de partida flexible. Cada organización debe apropiarse de estas herramientas ajustándolas a su tamaño y cultura operativa para que sean realmente útiles y no una carga administrativa.
- Se recomienda establecer protocolos claros sobre el manejo de la información sensible obtenida en las evaluaciones. Para que el personal confíe en el sistema y participe honestamente, la organización debe garantizar que los datos sobre su salud mental se manejen bajo estricta confidencialidad.
- No basta con informar desde la dirección se sugiere crear espacios donde el trabajador pueda reportar riesgos psicosociales sin temor a represalias. Un buzón de sugerencias o reuniones de retroalimentación periódicas son vitales para que el sistema detecte problemas antes de que se conviertan en crisis.
- Se invita a la comunidad académica y profesional a realizar estudios empíricos que pongan a prueba este modelo en sectores específicos. Estos permitirán validar la eficacia de la norma en contextos diversos y generar nuevos hallazgos sobre la salud mental laboral.

Bibliografía

- Alava, K. C. (20 de septiembre de 2018). Seguridad Laboral y Salud Ocupacional en los Hospitales del Ecuador. Ecuador. Obtenido de file:///C:/Users/Ivan/Downloads/Dialnet-SeguridadLaboralYSaludOcupacionalEnLosHospitalesDe-6657246.pdf
- Alvarez, L. G., & Buron, C. G. (2013). *Costes Socio-Económicos de los Riesgos Psicosociales*. Malaga. Obtenido de <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/Guia-Costes-Socio-Econ%C3%B3micos-de-los-Riesgos-Psicosociales-UGT-CEC.pdf>
- Arguelles, M. A. (2017). La conciliación de la vida laboral, personal y familiar como estrategia para alcanzar la igualdad efectiva de mujeres y hombres. *Dianelt*, 36. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6309735>
- Buitrago. (2021). Factores de riesgo psicosociales laborales en los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Yantzaza, de la provincia de Zamora Chinchipe. Obtenido de <https://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/653/646>
- Carbajo, C. L. (5 de junio de 2025). *som360*. Obtenido de Recomendaciones internacionales para reducir los riesgos psicosociales: <https://www.som360.org/es/blog/cuidar-salud-mental-trabajo>
- Codigo de trabajo. (22 de junio de 2020). Ecuador. Obtenido de https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf
- Constitucion de la Republica del Ecuador. (25 de enero de 2021). Ecuador. Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Delgado, M. A. (2012). *Estres laboral*. Obtenido de <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>

- Ergoibv. (2024). Ergonomía laboral: tipos y beneficios para las empresas. Obtenido de <https://www.ergoibv.com/es/posts/ergonomia-laboral-tipos-beneficios-empresas/>
- Ergonautas. (2025). Ergonomía en el trabajo y prevencion de riesgos laborales. España. Obtenido de <https://www.ergonautas.upv.es/>
- Garcia, M. (2025). Obtenido de Cultura y clima organizacional como factores de ventaja competitiva en la gestión de recursos: https://www.enaes.es/curso/cultura-y-clima-organizacional-como-factores-de-ventaja-competitiva-en-la-gestion-de-recursos?_adin=11551547647&gad_source=1&gad_campaignid=9264732606&gbraid=0AAAAACffcHL2L2iBr-o9z9sNFJ0apMfrd&gclid=CjwKCAjw6ZTCBhBOEiwAqfwJd2umHN
- INSST. (2012). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas>
- ISO 10075. (2017). Principios ergonómicos relacionados con la carga de trabajo mental. Obtenido de <https://www.iso.org/standard/66900.html>
- ISO 26000. (2010). Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- ISO 27500. (2016). La organización centrada en el ser humano: fundamento y principios generales. Obtenido de <https://www.iso.org/standard/64239.html>
- ISO 29993. (2017). Servicios de aprendizaje fuera de la educación formal: requisitos del servicio. Obtenido de <https://www.iso.org/standard/70357.html>
- ISO 30405. (2023). Gestión de recursos humanos: Directrices sobre contratación. Obtenido de <https://www.iso.org/standard/79488.html>
- ISO 31000. (2018). Gestión del riesgo — Directrices. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:31000:ed-2:v1:es>

ISO 45001. (2018). Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:45001:ed-1:v1:es>

ISO 45001. (2018). Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo — Requisitos con orientación para su uso. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:45001:ed-1:v1:es>

ISO 45003. (2021). Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/en/#iso:std:iso:45003:ed-1:v1:es>

ISO 45003. (2021). Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:45003:ed-1:v1:es>

ISO 6385. (2016). Principios de ergonomía en el diseño de sistemas de trabajo. Obtenido de <https://www.iso.org/es/contents/data/standard/06/37/63785.html>

ISO 9001. (2015). Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

Kiss, T. (2025). Obtenido de Investigación descriptiva: <https://concepto.de/investigacion-descriptiva/>

Lluncor et al. (16 de agosto de 2021). El desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas. Peru. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/105061524/191-libre.pdf?1692220240=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEI_desempeno_laboral_en_organizaciones_p.pdf&Expires=1751112711&Signature=d4bqBa6cuz25p3b9SMmLHRilpCWLFNq1xHuIXqubDyCX5WVI7EtrdEN3x

Lopez. (2018). *Técnicas de la Metodología Cualitativa*. Obtenido de <https://uapa.cuaed.unam.mx/sites/default/files/minisite/static/02414209-e634-4354-b751-5e811888e8e8/tecnicas%20metodologia/index.html>

Mariño, J. B. (2024). Propuesta de mejora en la motivación y desempeño laboral de la micro y pequeña empresa, rubro restaurante Noelia'S distrito de Chimbote 2024. Obtenido de <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/37497>

- Maset, J. (10 de julio de 2023). Cómo sobrevivir al estrés en el trabajo? Obtenido de <https://cinfasalud.cinfa.com/p/estres-laboral/>
- Medina, D. R. (2022). Evaluación de factores psicosociales durante la pandemia en el personal de la oficina técnica de Quero. Ecuador. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/14916/1/UA-MSO-EAC-057-2022.pdf>
- Ministerio de Salud Publica. (9 de mayo de 2022). Panorama Nacional de Salud de los Trabajadores. Obtenido de https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2022/05/Panorama-Nacional-de-Salud-de-los-Trabajadores-Encuesta-de-Condiciones-de-Trabajo-y-Salud-2021-2022.pdf?utm_source=chatgpt.com
- Ministerio de Trabajo. (octubre de 2018). Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2024/01/Guia-para-la-aplicacion-del-cuestionario-de-prevencion-de-riesgo-psicosocial.pdf>
- Ministerio de trabajo. (2023). Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2024/01/AM-MDT-2023-062-SSRO30912052023.pdf>
- Monroy, A., & Juarez, A. (16 de octubre de 2019). Factores de riesgo psicosocial laboral en académicos de instituciones de educación superior en Latinoamérica. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n3/a10v7n3>
- Monte, P. G. (4 de julio de 2012). Riesgos psicosociales en el trabajo. Peru.
- Morales, D. R. (2021). Clima Laboral en Empresas Públicas y Privadas de Asunción. 17.
- Neffa, J. C. (8 de agosto de 2018). Los riesgos psicosociales en el trabajo.
- NORMLEX C155. (1981). C155 - Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155). Obtenido de https://normlex.ilo.org/dyn/nrmlx_es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312300:NO

- OIT. (28 de septiembre de 2022). *ilo.org*. Obtenido de <https://www.ilo.org/es/temas/seguridad-y-salud-en-el-trabajo/la-salud-mental-en-el-trabajo>
- OMS. (2022). *Organizacion Mundial de la Salud* . Obtenido de La salud mental en el trabajo: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- OMS. (2 de septiembre de 2024). Obtenido de La salud mental en el trabajo: [ww.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work)
- Organizacion Internacional del Trabajo. (2023). Tiempo de trabajo y conciliación de la vida laboral y personal en el mundo. Obtenido de <https://www.ilo.org/es/publications/tiempo-de-trabajo-y-conciliaci%C3%B3n-de-la-vida-laboral-y-personal-en-el-mundo>
- OSHA. (17 de noviembre de 2024). *Costes de los riesgos psicosociales*. Obtenido de <https://www.e-coordina.es/costes-riesgos-psicosociales/>
- Peiro, J. (2005). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevencion de los riesgos psicosociales en el trabajo. España. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Jose-Peiro/publication/26455963_THE_WORK_SYSTEM_AND_ITS_IMPLICATIONS_FOR_THE_PREVENTION_OF_PSYCHOSOCIAL_RISKS_AT_WORK/links/57daa14e08aeea1959329065/THE-WORK-SYSTEM-AND-ITS-IMPLICATIONS-FOR-THE-PREVENTION-OF-PSYCHOSOCI
- Peña, N. I. (2013). *Liderazgo y la importancia del talento humano para el éxito de una organización*. Bogota. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/143445807.pdf>
- Personio. (2025). Obtenido de ¿Quién regula las condiciones de trabajo?: <https://www.personio.es/glosario/condiciones-de-trabajo/>
- QuestionPro. (2025). Comunicación organizacional: Definición, tipos y características. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/comunicacion->

organizacional/#:~:text=Una%20comunicaci%C3%B3n%20organizacional%20eficaz%20implica,para%20comunicarse%20de%20manera%20adecuada.

Quiron. (17 de febrero de 2022). Obtenido de ISO 45003:2021 El futuro de la gestión de los riesgos psicosociales: <https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/iso-45003-2021-futuro-gestion-riesgos-psicosociales>

Quironsalud. (6 de febrero de 2025). ¿Qué es la evaluación de riesgos psicosociales? Obtenido de <https://www.quironsalud.com/dexeus-barcelona/es/dexeus-conect/actualidad/evaluacion-riesgos-psicosociales>

Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores. (2018). Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores. Obtenido de https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-11/Documento_Reglamento-Interno-Seguridad-Ocupacional-Decreto-Ejecutivo-2393_0.pdf

Rent, H. (2023). Seguridad y salud ocupacional: todo lo que debes saber.

Rivera et al. (2015). La comunicación como herramienta de gestión organizacional. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/782/78212103.pdf>

Salazar et al., J. (octubre de 2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral.

Saludplay. (2025). *Tema 5. La Muestra y la Población de estudio*. Obtenido de <https://www.salusplay.com/apuntes/apuntes-metodologia-de-la-investigacion/tema-5-la-muestra-y-la-poblacion-de-estudio/3>

Support Brigades. (2013). Obtenido de 5 Estrategias para Enfrentar los Riesgos Psicosociales Laborales: Cuidando la Salud y Productividad: <https://www.supportbrigades.com/riesgos-psicosociales-estrategias/>

Taiman, A. V. (2022). La Investigación Descriptiva con enfoque cualitativo en la educacion. Peru. Obtenido de <https://repositorio.pucp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/20d5ac9a-57bf-42e9-966e-73c5aabbbf95/content>

Toledo, N. (11 de octubre de 2016). Población y Muestra Díaz León. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>

UNIR. (15 de abril de 2021). ¿Qué es la Seguridad y Salud Ocupacional? Obtenido de <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/salud-ocupacional/>

UNIR. (2022). Obtenido de Norma ISO 45003: todo lo que debes saber: <https://www.unir.net/revista/ingenieria/iso-45003/>

Universidad Benito Juárez. (2015). El Rol del Liderazgo en la Gestión de Talento Humano. Mexico.

Universidad Cesuma. (2025). ¿Qué son las condiciones de trabajo? Obtenido de <https://www.cesuma.mx/blog/que-son-las-condiciones-de-trabajo.html>

Workplace. (2025). *workplacestrategiesformentalhealt*. Obtenido de Mitigación de riesgos psicosociales: <https://www.workplacestrategiesformentalhealth.com/resources/psychosocial-hazard-mitigation>

Yáñez, J. M. (2022). Propuesta de implementación del sistema de gestión de seguridad y salud psicológica en el trabajo, con base en la norma ISO 45003:2021 en la empresa Serfoval Ltda. Obtenido de <https://repositorio.udec.cl/items/31272e33-2d11-4b61-ade7-1baebe8529ca>

Corpus 1

<https://repositorio.udec.cl/server/api/core/bitstreams/b8939641-ea2c-45a1-b363-ab5a12607334/content>

Corpus 2

<https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/5231/12778>

Corpus 3

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8620589>

Corpus 4

<https://ojs.rimanaeditorial.com/index.php/cys/article/view/5/5>

Corpus 5

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/105061524/191-libre.pdf?1692220240=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEI_desempeno_laboral_en_organizaciones_p.pdf

Corpus 6

<https://cdn.standards.iteh.ai/samples/64283/63a5b75629174170a893da725e6b8fbe/ISO-45003-2021.pdf>

Corpus 7

<https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/200/476>

Corpus 8

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6662628>

Corpus 9

<https://repositorio.uniandes.edu.co/server/api/core/bitstreams/f35492fa-17fb-4837-8158-5cb20e370495/content>

Anexos

Anexo 1

Formato 1 Política de bienestar psicosocial

ENCABEZADO INSTITUCIONAL

DECLARACIÓN DE COMPROMISO

ALCANCE Y OBJETIVOS

FIRMA DE LA ALTA DIRECCIÓN

FECHA DE REVISIÓN

Anexo 2

Formato 2 Matriz de riesgos psicosociales

Factor psicosocial	Descripción	Probabilidad	Impacto	Nivel de riesgo	Medidas preventivas	Responsable	Fecha de revisión
--------------------	-------------	--------------	---------	-----------------	---------------------	-------------	-------------------

Anexo 3

Formato 3 Plan de Acción Anual ISO 45003

Objetivo	Actividad	Responsable	Fecha de inicio	Fecha fin	Recursos asignados	Indicador de éxito	Estado
----------	-----------	-------------	-----------------	-----------	--------------------	--------------------	--------

Anexo 4

Formato 4 Registro de Capacitación y Sensibilización

Tema	Fecha	Tipo de capacitación	Participantes	Evaluación de satisfacción	Responsable
-------------	--------------	-----------------------------	----------------------	-----------------------------------	--------------------

Anexo 5

Formato 5 Procedimiento de atención de riesgos psicosociales

Fecha	Tipo de Incidente	Descripción	Área	Acción tomada	Responsable	Seguimiento
--------------	--------------------------	--------------------	-------------	----------------------	--------------------	--------------------

Anexo 6

Formato 6 Indicadores de bienestar psicosocial

Indicador	Formula	Frecuencia	Meta	Resultado	Análisis
------------------	----------------	-------------------	-------------	------------------	-----------------

Anexo 7

Formato 7 Informe de revisión por la dirección

Periodo evaluado

Resultados relevantes:

No conformidades detectadas:

Acciones correctivas definidas:

Decisiones de la Dirección:

Firma:

Anexo 8*Formato 8 Plan de Mejora Continua*

Hallazgo o no conformidad	Acción correctiva	Responsable	Fecha limite	Evidencia de cierre	Estado
---------------------------	-------------------	-------------	--------------	---------------------	--------