

GASTRONOMÍA

**Tesis previa a la obtención del título de
Licenciado en Gastronomía.**

AUTOR: Silvia Esperanza
Bunces Simbaña

TUTOR: MSc. Diego
Alban

Propuesta de prevención de riesgos psicosociales en
trabajadores de restauración en la ciudad de Quito.

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD.

Yo, Silvia Esperanza Bunces Simbaña, declaro bajo juramento que el trabajo aquí escrito es de mi autoría; que no ha sido presentado anterior mente para ningún grado o calificación profesional, y que se ha consultado la biografía detallada.

Cedo mis derechos de propiedad intelectual a la Universidad Internacional del Ecuador, sin restricción de ningún género o especial.

Silvia Bunces.
172608732-1
Firma.

Yo, DIEGO ALBAN; certifico que conozco al autor del presente trabajo, siendo responsable exclusivo tanto en su originalidad, autenticidad, como en su contenido.

Diego Alban Moreira
171494941-7
Firma.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mis padres Silvia y Efraín, que me brindan a diario todo su amor incondicional, por su apoyo en el ámbito profesional y deportivo en todo momento, a ellos son dedicados todos mis triunfos.

A mis hermanas Eva y Cisa por ser degustadoras oficiales de mis postres desde que nació en mí este amor por la cocina, por siempre motor y luz en mi vida.

A mi abuelito Hipólito por ser como un padre para mí, por cuidarme, amarme y apoyarme toda la vida, sé que desde el cielo me guía y él será el más orgulloso de mí.

A mi tía Nancy por ser mi segunda madre, por su amor y su esfuerzo para ayudarme a salir adelante siempre.

A mis entrenadores Vilma y Marcos por brindarme sus conocimientos y su apoyo en el deporte y en la vida.

A mis amigos John, Erick y Catalina por quererme tal y como soy, por siempre ser los más orgullosos de mis triunfos y jamás perder la fe en mí.

Finalmente dedico este proyecto a todos los trabajadores de restauración con el fin que entiendan que la salud mental es igual de importante que la salud física.

AGRADECIMIENTO.

Quiero agradecer a mis padres, mis hermanas, a mi tía y a mi abuelito por confiar y creer siempre en mí, por ser mi apoyo incondicional y ayudarme a cumplir todas mis metas y mis sueños.

A los profesores de la escuela de gastronomía que me impartieron clases y me llenaron de conocimientos a lo largo de mi carrera, a mi tutor Diego Alban gracias por guiarme y aportarme con sus conocimientos.

TABLA DE CONTENIDO

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD.....	1
DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
TABLA DE CONTENIDO	4
TABLA DE GRÁFICOS.....	8
TABLA DE CUADROS	9
RESUMEN.....	10
ABSTRACT	11
ANTECEDENTES	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
JUSTIFICACIÓN.....	14
OBJETIVOS.....	14
Objetivo General.	14
Objetivos Específicos.	14
ALCANCE	15
METODOLOGIA	15
HIPOTESIS	16
CAPITULO I.....	17
CONCEPTOS GENERALES.	17
Hospitalidad.....	17
Seguridad y salud ocupacional (SSO).	17
Establecimientos de alimentos y bebidas.	18
Sistemas de seguridad y salud ocupacional.....	18
Seguridad humana.	19

Riesgo laboral.....	19
Salud mental	20
Estrés.	20
Estrés laboral.	20
Burnout.....	21
Incidente laboral.	21
Accidente Laboral.	22
Factores de riesgo.....	22
Carga mental.....	23
Seguridad Industrial.	23
Medidas de seguridad básicas.	24
Riesgos psicosociales.	25
CAPITULO II.....	28
ANALISIS Y DIAGNOSTICO DE LA PROBLEMÁTICA ACTUAL.....	28
Acuerdos, leyes y artículos sobre seguridad y salud en el trabajo.	28
Los riesgos profesionales en trabajadores de la restauración.....	31
Las enfermedades físicas producto de los riesgos psicosociales en trabajadores de restauración.	32
Cifras sobre accidentes laborales del mundo y en el Ecuador.	34
Descripción y diagnóstico sobre la situación actual.....	34
En el Ecuador.	35
En la industria de restauración.	38
Árbol de problemas.	39
CAPITULO III.....	40
ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS.	40
Entrevista e interpretación de los resultados a un psicólogo profesional.....	65

CAPITULO IV.....	70
CASOS DE ESTUDIO.....	70
Entrevista 1.....	70
CASO ASISTENTE DE AMA DE LLAVES.....	70
Entrevista 2.....	71
Entrevista 3.....	72
TRABAJADOR EN EL AREA DE RECEPCIÓN.....	72
Entrevista 4.....	73
ASISTENTE DE COCINA CALIENTE Y FRIA.	73
CAPITULO V	74
LA PROPUESTA.....	74
Tema:.....	74
Objetivos.	74
Objetivo general.	74
Objetivos específicos.....	74
Análisis de factibilidad.....	75
Fundamentación legal.....	75
Acciones que crean riesgos psicosociales.	77
Factores de riesgos psicosociales.	80
Acciones preventivas y correctivas frente a riesgos psicosociales.....	81
Infografía sobre acciones preventivas y correctivas frente a riesgos psicosociales	84
Medidas de intervención para empresas de alimentos y bebidas elaboradas en conjunto.....	87
CAPITULO VI.....	89
REFORMAS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	89

Reformas.	89
Conclusiones y recomendaciones.....	90
BIBLIOGRAFIA.....	93
ANEXOS.....	99
Anexo 1.	99
Anexo 2.	100
Anexo 3.	101
Anexo 4.	102
Anexo 5.	103
Anexo 6.	106
Anexo 7.	107

TABLA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Denuncias	36
Gráfico 2. Hostigamiento laboral	37
Gráfico 3. Árbol de problemas	39
Gráfico 4. Edades de los entrevistados.....	42
Gráfico 5. Género	42
Gráfico 6. Tiempo de labores	43
Gráfico 7. Conocimiento sobre los riesgos psicosociales.	44
Gráfico 8. Plan de evaluación y seguimiento de riesgos psicosociales en el trabajo.....	45
Gráfico 9. Exceso de trabajo.	46
Gráfico 10. Has sufrido de burnout.	47
Gráfico 11. Estrés en el trabajo.	48
Gráfico 12. Maltrato físico o verbal en el trabajo	49
Gráfico 13. Quién ejerce maltrato físico o verbal.	51
Gráfico 14. Entorno laboral hostil o intimidatorio.	52
Gráfico 15. Amenaza de despido.	53
Gráfico 16. Ridiculizado o reído en público.	54
Gráfico 17. Sufrimiento de acoso laboral.....	55
Gráfico 18. Libertad de acoso sexual en el trabajo.	56
Gráfico 19. Entorno laboral y clientes.....	57
Gráfico 20. Causas de renuncia.....	59
Gráfico 21. Trabajo y descanso.....	61
Gráfico 22. Ideas u opiniones en el trabajo.	62
Gráfico 23. Productividad en el trabajo.....	63
Gráfico 24. Denuncia de maltrato.	64
Gráfico 25. Caso asistente de ama de casa	70
Gráfico 26. Trabajadora en el área VIP de servicio buffet.....	71

Gráfico 27. Trabajador en el área de recepción.....	72
Gráfico 28. Asistente de cocina caliente y fría.....	73
Gráfico 29 Factores de riesgo.....	80
Gráfico 30 Acciones preventivas	85

TABLA DE CUADROS

Cuadro 1. Edades de los entrevistados	41
Cuadro 2. Genero de los entrevistados.....	42
Cuadro 3. Tiempo de labores	43
Cuadro 4. Definición riesgos psicosociales.....	44
Cuadro 5. Plan de evaluación y seguimiento de riesgos psicosociales	45
Cuadro 6. Trabajar en exceso más allá de las obligaciones	46
Cuadro 7. Sufrimiento de Burnout en la vida laboral.....	47
Cuadro 8. Sufrimiento de estrés en el trabajo	48
Cuadro 9. Sufrimiento de maltrato físico o verbal en el trabajo.	49
Cuadro 10. Quién ejerce maltrato físico o verbal en el trabajo	50
Cuadro 11. Entorno laboral hostil o intimidatorio	52
Cuadro 12. Amenaza de despido	53
Cuadro 13. Ridiculizado o risa públicamente por cualquier aspecto	54
Cuadro 14. Sufrimiento de acoso laboral	55
Cuadro 15. Libre de acoso sexual en el trabajo.....	56
Cuadro 16. Entorno laboral y comportamiento frente a clientes.....	57
Cuadro 17. Necesidad de renunciar al trabajo por alguna causa.....	58
Cuadro 18. Nueva jornada y descanso	60
Cuadro 19. Ideas/ opiniones con libertad en el trabajo	62
Cuadro 20. Te sientes útil en el trabajo	63
Cuadro 21. Denuncia de maltratos	64
Cuadro 22. Acciones que crean riesgos psicológicos.....	78
Cuadro 23 Malas estrategias.....	79

RESUMEN

El presente proyecto se desarrolló con el objetivo de dar a conocer sobre la prevención de riesgos psicosociales en trabajadores de restauración en la ciudad de Quito, considerando que la salud mental ha tomado más fuerza en los últimos tiempos y esto hace que se vuelva importante que las empresa, empleados e interesados en el tema sepan cómo prevenir y qué hacer ante situaciones de violencia psicológica.

La investigación que se desarrollo fue de campo, bibliográfica y descriptiva con diseño no experimental, la muestra fue de empleados de restauración de distintas empresas y la técnica utilizada fue encuesta con método cuali-cuantitativo.

Y en las conclusiones vamos a poder observar de manera clara y concisa las medidas que nos ayudaran a prevenir y combatir la violencia psicosocial que sufren los trabajadores de restauración en la ciudad de Quito.

ABSTRACT

This project was developed with the objective of preventing psychosocial risks in catering workers in the city of Quito, considering that mental health has gained more strength in recent times and therefore in companies, employees and interested in the subject. Learn how to prevent and act in situations of psychological violence.

The research that was developed was field, bibliographic, and descriptive with a non-experimental design, the sample consisted of catering employees from different companies and the technique used was a survey with a qualitative-quantitative method.

The conclusion clearly and concisely detail the measures that will help prevent and combat psychosocial violence suffered by restoration workers in the city of Quito.

ANTECEDENTES

La salud mental o los riesgos psicosociales en las últimas décadas han tomado protagonismo dentro de la seguridad y salud ocupacional, ya que al existir un elevado número de bajas en los trabajos por el desarrollo de enfermedades psicosociales o por el estrés al que estuvieron expuestos cada uno de ellos ven como mejor opción la salida de la empresa.

En la industria de restauración los trabajadores se encuentran en contacto con el cliente y comensal, estos se enfrentan al estrés y maltrato psicológico que puede desencadenar resultados negativos de diferentes formas por ejemplo psicológicos, físicos y sociales dentro de la empresa ya que el trabajador que conoce mi sabe cómo prevenir los riesgos psicosociales puede verse afectado sin darse cuenta.

En Ecuador el ministerio de trabajo está encargado de exigir a las empresas identificar, evaluar, prevenir, intervenir, monitorear los riesgos psicosociales esto gracias a la firma de convenios con la Organización mundial de la salud (OMS) y la Organización Internacional del trabajo (OIT).

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

La seguridad industrial nace en la edad media de manera empírica ya que no contaban con gremios ni sindicatos, lo que los trabajadores querían era cuidar su vida esto luego de observar accidentes y muertes de sus compañeros.

Acabando la segunda guerra mundial comienzan a prestarle más importancia a la seguridad industrial y comienzan a crear métodos en los cuales buscaban mayores ventas esto significaba mayor producción y calidad lo cual en ocasiones no se lograba porque existían accidentes.

El objetivo de la seguridad industrial es que el indicar de accidentes en la empresa sea cero, esto mediante una planeación que se elabora a partir del monitoreo el cual brindara un plan de ejecución y control ante accidentes en el trabajo.

Dentro de la seguridad industrial encontramos la salud ocupacional la Organización mundial de la salud (OMS) la define como la promoción y mantenimiento del mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones mediante la prevención de las desviaciones de la salud, control de riesgos y la adaptación del trabajo a la gente, y la gente a sus puestos de trabajo ¹ dentro de los objetivos de la salud ocupacional encontramos brindar apoyo físico y psicológico para lograr equilibrio en la salud de los trabajadores.

Ya que el Ecuador pertenece a la comunidad andina y firmo en la “Decisión del acuerdo de Cartagena” está en la obligación de pedir a las empresas que proporcionen servicios de salud públicos o privados a los trabajadores, mediante un organismo gubernamental que en el Ecuador es el ministerio de trabajo.

Los riesgos psicosociales en las últimas décadas comienzan a tomar mayor protagonismo dentro de la industria de restauración en el área de seguridad y salud ocupacional al percatarse de un elevado número de bajas por enfermedades psicosociales o derribadas de ellas como con trastornos mentales o de comportamiento.

Esto nos lleva a elaborar una guía básica de prevención de riesgos psicosociales para trabajadores de restauración donde conocerán dichos riesgos a los que están expuestos, sabrán identificarlos, evaluarlos, prevenirlos, sabrán como intervenir y monitorear.

¹ UNIR. *¿Qué es la salud ocupacional y sus beneficios?*, UNIR, 2021

JUSTIFICACIÓN

Los riesgos psicosociales en el trabajo se vuelven importantes de prevenir en trabajadores de restauración ya que existe una afectación no solo al trabajador en su salud mental y física si no a la empresa también ya que representa gastos en productividad como no llegar a las metas propuestas, pérdida o desperdicio de ingredientes y en el área de recursos humanos porque se producen nuevas contrataciones que deberán capacitar y con las salidas de la empresa con liquidaciones y esto puede producir un desequilibrio dentro de las empresas u organizaciones.

La propuesta de prevención de riesgos psicosociales en trabajadores de restauración en la ciudad de Quito nos permitirá conocer dichos riesgos en la salud mental, como identificar, evaluar, prevenir y en caso de que se ya exista una afectación mental ayudar al trabajador.

OBJETIVOS

Objetivo General.

Investigar las potenciales consecuencias y problemas de productividad en la empresa de alimentos y bebidas por la desatención a riesgos psicosociales en trabajadores de restauración en la ciudad de Quito.

Objetivos Específicos.

- Establecer indicadores de riesgos psicosociales en trabajadores de restauración de la ciudad de Quito.
- Evaluar los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores de restauración de la ciudad de Quito.

- Diseñar medidas preventivas para combatir o minimizar riesgos psicosociales en trabajadores de restauración de Quito.
- Determinar el nivel de afectación mediante indicadores del acoso laboral en los trabajadores de restauración.
- Proponer una guía básica de prevención de riesgos psicosociales en los trabajadores de restauración.

ALCANCE

El proyecto sobre prevención de riesgos psicosociales en trabajadores de restauración de la ciudad de Quito será desarrollado en base a investigaciones, artículos, indicadores y testimonios, se espera que sirva para conocer y mejorar los riesgos en la salud mental de los trabajadores.

El proyecto deberá ser proporcionado y realizado de manera clara, pues esto ayudará a fomentar el interés y servirá de guía para empresas, organizaciones e interesados en investigarlo.

METODOLOGIA

En el presente proyecto se aplicará el método cuali-cuantitativo que nos ayudará a recopilar información necesaria e indispensable para el desarrollo y se puedan cumplir los objetivos planteados.

Los tipos de investigación que se aplicarán serán los siguientes:

- **Campo:** se requiere conocer datos reales de cuánto se sabe de riesgos psicosociales los trabajadores de restauración.
- **Bibliografía:** buscar sustentación bibliográfica que ayude y sustente la fundamentación teórica con respecto al problema para el desarrollo del trabajo.

- Descriptiva: detallar y analizar cada problema de riesgo psicosociales encontrado en los trabajadores de la industria de restauración de esta forma saber qué aspectos se deben combatir o eliminar.

HIPOTESIS

Al desarrollar el proyecto de riesgos laborales con énfasis en salud mental en trabajadores de restauración buscamos que se conozca y se reduzca el número de accidentes y afectaciones en la salud del trabajador y en la productividad de una empresa de alimentos y bebidas en relación con los riesgos psicosociales.

CAPITULO I.

CONCEPTOS GENERALES.

Hospitalidad

Hospitalidad a lo largo de los años define al anfitrión como la persona que debe ser la encargada de atender todas las necesidades de la persona que se quedara temporalmente con él ya sea en su hogar, hotel o hostel. Según Jacques Derrida existen dos tipos de hospitalidad: “restringida, la cual se confiere esperando algo a cambio; y generalizada -aun una utopía- cuando se hospeda al desconocido”²

Seguridad y salud ocupacional (SSO).

La seguridad y salud ocupacional se crea con el objetivo de evitar pérdidas por lesiones en los trabajadores, daños en la empresa o al medio ambiente, con base a un conjunto de técnicas y disciplinas que identifican, evalúan y controlan los riesgos de cada trabajo.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) definen a la salud ocupacional como “la promoción y mantenimiento del mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones mediante la prevención de las desviaciones de la salud, control de riesgos y la adaptación del trabajo a la gente y la gente a sus puestos de trabajo”³

Algunos de los objetivos de la salud ocupacional son:

² DERRIDA Jacques, *Hospitalidad*, Argentina, ¡Epa!, 2020, pág. 1

³ UNIR. *¿Qué es la salud ocupacional y cuáles son sus beneficios?*, unir, 2021, pág. 1

- Proporcionar apoyo físico y psicológico con el cual se pueda lograr un equilibrio en la salud de los trabajadores.
- Brindar un diagnóstico y un tratamiento oportuno a enfermedades ocupacionales.
- Ayudar en una readaptación laboral y atención oportuna después de accidentes de trabajo.

Establecimientos de alimentos y bebidas.

Existen diferentes clasificaciones para un establecimiento de alimentos y bebidas como: cafeterías, restaurantes, hoteles, cruceros, bares, hospitales entre otros.⁴

Sistemas de seguridad y salud ocupacional.

Se crea para anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que produzcan lesiones y enfermedades causadas en el entorno de trabajo, también para la promoción y protección de la salud en los empleados.

Su objetivo es mejorar el ambiente y las condiciones laborales promoviendo el bienestar físico, psicológico y moral de los trabajadores con la participación de los jefes esto garantizara una correcta aplicación.⁵

⁴ ZENTENO Nadia. *Establecimientos en la industria de alimentos y bebidas*, 2018, Pág. 2.

⁵ ISOTools. *¿En que consiste el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) ?*, España, 2016.

En el Ecuador existe un formato modelo elaborar un reglamento interno de seguridad y salud que es aplicable a la mayoría de los sectores laborales (Anexo 1). En dicho reglamento encontramos 37 Artículos los que engloban los riesgos psicosociales son:⁶

- ✓ Artículo 1: Obligaciones generales del empleador.
- ✓ Artículo 2: Obligaciones generales y derechos de los trabajadores.
- ✓ Artículo 9: Unidad de seguridad y salud.
- ✓ Artículo 12: Funciones del servicio médico de empresa.
- ✓ Artículo 26: riesgos psicosociales.
- ✓ Artículo 31: Vigilancia de la salud.
- ✓ Artículo 35: Inducción, formación y capacitación.

Seguridad humana.

Son casi con toda certeza, una condición necesaria para la seguridad individual en la medida que, en caso de ausencia del Estado, no está claro a qué entidad le corresponde actuar en representación de los individuos.⁷

Riesgo laboral.

⁶ Ministerio de relaciones laborales. “*Formato modelo de reglamento interno de seguridad y salud*”, Ecuador, 2012.

⁷ MACK Andrew traducción realizada por DONOSO Pedro. “*El concepto de seguridad humana*”, 2015, pg. 16

Se entiende como riesgo laboral a los peligros existentes en una profesión y tarea profesional concreta, así como en el entorno o lugar de trabajo, susceptibles de originar accidentes o cualquier tipo de siniestros que puedan provocar algún daño o problema de salud tanto físico como psicológico. La mejor forma de evitar los riesgos laborales es a través de su prevención mediante la implementación de un Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo, cuyos requisitos se encuentran establecidos por la norma OHSAS 18001.8

Salud mental

Al hablar de poseer de un buen estado de salud mental no es solo no padecer de enfermedades psiquiátricas, la salud mental es contar con un entorno social bueno o un entorno el cual nos permita realizar estudios a tiempo comenzando con el examen físico ya que tras realizar el examen físico se pueden encontrar cambios en la función del cuerpo que pueden ser causadas por patologías.

Estrés.

Cualquier exigencia o estímulo, que produzca un estado de tensión y que pida un cambio adaptativo de parte de la persona⁹, al presentarse una situación muy mala el cuerpo genera una respuesta física pueden ser desde dolores de cabeza, cuello, movimientos involuntarios o psicológicos como cambios de ánimo o conducta.

Estrés laboral.

El estrés laboral es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo. Generalmente es consecuencia del desequilibrio entre

8 ISOTools. *Riesgo laboral: definición y conceptos básicos*, 2015.

9 MORALES Sosa Flor Elena. *Estudio de salud mental en estudiantes universitarios*, Madrid, 2010, pg. 45

la exigencia laboral (también propia) y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente¹⁰

Burnout.

Burnout o también conocido como síndrome del “trabajador quemado” es un estado de agotamiento mental, físico y/o emocional que se genera tras situaciones agobiantes de estrés o insatisfacción en el trabajo, esto pueden ser detonante de problemas mentales y físicos más graves. Es un es un trastorno adaptativo psicológico que se presenta de diferentes maneras tales como:

- Agotamiento emocional.
- Deshumanización.
- Insatisfacción personal.

Considerado por la OMS (Organización mundial de la salud) como un factor de riesgo laboral. Esto afecta con mayor frecuencia al personal que trabaja en atención al cliente y en este caso no solo afecta al profesional si no también al cliente en este caso al comensal.¹¹

Incidente laboral.

Hace referencia a un peligro potencial que se pueda presentar a corto o largo plazo en el cual se puede ver afectada la salud del empleado o incluso bienes de la empresa.¹²

¹⁰ PREVECON. *El estrés laboral*, 2018.

¹¹ GUTIERREZ Guillermo, CELIS Miguel, MORENO Sergio, FARIAS Felipe, SUÁREZ José. *Síndrome de Burnout*, México, Medigraphic, 2006, pág. 1.

¹² BIZNEO. *Como actuar en caso de incidente laboral*, Cataluña, Bizneo HR Software, 2021.

Accidente Laboral.

Es un acontecimiento que se produce durante la jornada laboral que se presenta de manera súbita o repentina y afecta de forma física, psicológica o que lleva a la muerte al trabajador e impide continuar con sus labores contractuales.¹³

Factores de riesgo.

Los factores de riesgo tienen una relación o dependencia directa de las condiciones de seguridad. Éstas siempre tendrán su origen en alguno de los cuatro aspectos del trabajo siguientes¹⁴:

- Local de trabajo: instalaciones eléctricas, de gases, prevención de incendios, ventilación, temperaturas, etc.
- Organización del trabajo: carga física y/o mental, organización y planificación del trabajo, monotonía, repetitividad, ausencia de creatividad, aislamiento, participación y aportación de ideas, turnicidad, etc.
- Tipo de actividad: en este factor influyen tanto los equipos de trabajo utilizados como la labor a realizar, como por ejemplo la manipulación de cargas o las posturas repetitivas.

¹³ Ibidem.

¹⁴ ISOTools. *Riesgo laboral: definición y conceptos básicos*, 2015.

- Materias primas: materiales inflamables, productos químicos peligrosos, etc.

Carga mental.

Tiene que ver con el contenido y la cantidad de tareas que un trabajador debe afrontar, esto responde al término “exigencias”. A una mayor cantidad de tareas asignadas la carga será mayor. A este aspecto se lo debe relacionar con el tiempo de trabajo necesario para afrontarlas¹⁵

Seguridad Industrial.

La seguridad industrial nace desde la edad media de la preocupación de cuidar la vida de los trabajadores, estos al no contar con gremios ni sindicatos que les ayuden a prevenir accidentes laborales y desarrollan al máximo su instinto de conservación ante lesiones o accidentes. En ese momento de la historia no era más que un esfuerzo individual por conservar la vida, pero a partir de esto nacería y se desarrollaría un sistema organizado de “Seguridad Industrial”.

Después de la segunda guerra mundial comienza a tomar más importancia a la seguridad industrial porque se comienza a buscar por parte de las industrias producción-calidad ya que esto aseguraba que se podría alcanzar las ventas necesarias y ayudaría a conseguir beneficios el problema fue que a mayor producción las cifras de accidentes en los trabajos eran altas ya que sucedían en todo momento con esto nos referimos a: si existía un accidente en la empresa, la

¹⁵ SUPERINTENDENCIA de riesgos del trabajo. *Estrategia Argentina de salud y Seguridad en el Trabajo*, Argentina, 2013, pg. 13.

empresa paraba con la producción hasta que se pueda resolver el accidente, esto hacía que en la empresa existan pérdidas.¹⁶

Al hablar de seguridad industrial es hablar sobre la manera de prevenir y evitar lesiones o accidentes dentro del lugar de trabajo en este caso si hablamos de seguridad industrial en la restauración y hotelería hablamos de prevenir accidentes físicos y psicológicos en trabajadores que proporcionan los servicios en alojamiento y alimentación.

El principal objetivo de la seguridad industrial es que el indicador de accidentes en la empresa sea de cero y esto se logra a partir de una planeación en la cual se determinan las acciones de monitoreo, ejecución y control para reducir los riesgos de accidentes en el trabajo¹⁷ en la industria de la restauración se corren riesgos como quemaduras, cortaduras, incendios, seguridad al levantar pesos y riesgo físicos y psicológicos al atender a los clientes o comensales.

Medidas de seguridad básicas.

Las medidas de seguridad básicas con las que toda empresa de restauración debe disponer para sus empleados son:

- Protección personal: dependiendo el área de trabajo, por ejemplo, si es en restauración hablamos de la protección para el trabajador como zapatos antideslizantes, ropa de trabajo antifluido, guantes.
- Área de trabajo segura: cuando hablamos del espacio en que se realiza el trabajo en restauración podemos nos referimos a un correcto diseño de la

¹⁶ BAVARESCO, Guillermo. *Historia de la seguridad industrial y prevención de accidentes*, GABPingeniería, 2016, pág. 4.

¹⁷ PRYSMEX, *Seguridad Industrial: ¿Qué es y para qué sirve?*, prysmex, 2021.

cocina, altura de los mesones, conexiones seguras de electricidad, espacio de movilización, etc....

- Ambiente de trabajo: la relación entre personas, que no exista un ambiente de trabajo toxico, de envidia, de malos tratos entre todos los miembros de la empresa ya que se puede llegar a experimentar un nivel muy alto de presión y estrés que puede desencadenar en riesgos en la salud física y psicológica.
- Capacitación continua: debe existir en todos los trabajos, pero en restauración sirve para que los trabajadores de la empresa pueden adquirir los conocimientos necesarios para el área en la que se vayan a desenvolver y con esto crear un trabajo de forma segura y sin riesgos físicos ni psicológicos también ayudara a la empresa a no tener daños o bajas de bienes

Riesgos psicosociales.

Los riesgos psicosociales en las últimas décadas han tomado protagonismo dentro de la seguridad y salud ocupacional, ya que al existir un elevado número de bajas en los trabajos por el desarrollo de enfermedades psicosociales o por el estrés al que estuvieron expuestos cada uno de ellos ven como mejor opción la salida de la empresa; tomando en cuenta que los riesgos y el estrés pueden desencadenar resultados negativos de diferentes formas psicológicas, físicas y sociales dentro de la empresa.

En Ecuador el ministerio de trabajo está encargado de exigir a las empresas identificar, evaluar, prevenir, intervenir, monitorear los riesgos psicosociales esto gracias a la firma de convenios con la Organización mundial de la salud (OMS) y la Organización Internacional del trabajo (OIT).

Condiciones de trabajo que generan riesgos psicosociales en los trabajadores:

- Carga de trabajo excesivas: La elevada carga de trabajo puede crear una fatiga física o mental, en las empresas de A&B la elevada carga de trabajo de manera mental se presenta con síntomas de irritabilidad, mala voluntad para trabajar y hasta depresión, esto si no se trata a tiempo puede producir en la persona afecta en un daño físico.¹⁸
- Organización del trabajo: a continuación, se enlistarán las consecuencias psicosociales de una empresa que no cuente con una buena organización en el trabajo:
 - ✓ Fatiga mental se puede ocasionar por falta de comunicación, falta de nuevas tecnologías (NT) o nuevas formas de organización en el trabajo, etc....¹⁹
 - ✓ Problemas psicológicos motivados por el tipo de jornada laboral.
 - ✓ Exigencias que no van con las funciones a desempeñar en el puesto.
- Acoso psicológico y sexual: esto puede ser provocado por los mismos trabajadores.

Algunos de los problemas que desencadenan los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo son:

¹⁸ CORTES DIAZ, José María. *Seguridad e higiene en el trabajo 10ª ED*, España, Tébar, 2012, pág. 42.

¹⁹ Ídem.

- Mal rendimiento de la empresa.
- Presentismo: acuden a trabajar enfermos y no son eficaces.
- Enfermedades cardiovasculares.
- Problemas musculoesqueléticos.
- Jubilación anticipada.

Debemos saber que un entorno psicosocial bueno es el que fomenta el desarrollo personal y al mismo tiempo cuida el bienestar mental y físico del trabajador. Entonces como prevenimos o mitigamos los riesgos psicosociales y el estrés en el área de cocina:

- Comunicación: Se debe dar a conocer a los trabajadores los objetivos de la empresa y las funciones a desempeñar de cada trabajador.
- Enseñanza: los trabajadores deberán conocer sobre los riesgos psicosociales a los que va a estar expuesto y su correcta manera de enfrentarlos.
- Tolerancia 0: la empresa deberá establecer desde sus inicios una cultura de respeto entre todos los miembros de la empresa.
- Prevención terciaria: estas son medidas que buscan reducir el impacto ya recibido por el trabajador de alguna manera sea física o mental.

CAPITULO II.

ANALISIS Y DIAGNOSTICO DE LA PROBLEMÁTICA ACTUAL.

Acuerdos, leyes y artículos sobre seguridad y salud en el trabajo.

En el “Acuerdo de Cartagena” vigente para todos los miembros de la Comunidad Andina de Naciones su principal objetivo es procurar mejorar el nivel de vida de todos los habitantes de dicha comunidad esto engloba a garantizar un trabajo decente que implique seguridad y salud de los trabajadores.²⁰ Y establece que cada país miembro de la comunidad andina debe proporcionar servicios de salud sean públicos o privados a todos los trabajadores de la empresa, así mismo dicta que cada país deberá designar un organismo nacional gubernamental correspondiente a la prevención de riesgos laborales.²¹

De dicho documento toma a consideración los artículos 1, 3, 16, 30 y 51 y se decide crear el “Instrumento andino de seguridad y salud en el trabajo” que consta de 35 artículos los cuales se encuentran divididos en VII capítulos:

- Capítulo I: Disposiciones generales.
- Capítulo II: Política de prevención de riesgos laborales.
- Capítulo III: Obligaciones de los empleadores.
- Capítulo IV: derechos y obligaciones de los trabajadores.
- Capítulo V: Trabajadores objeto de protección especial.

²⁰ COMUNIDAD ANDINA DE NACIONES, *Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*, LEXISfinder, 2004, pág.1.

²¹ COMUNIDAD ANDINA DE NACIONES, *Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*, LEXISfinder, 2004, pág.5.

- Capítulo VI: Las sanciones.
- Capítulo VII: Comité andino de autoridades en seguridad y salud en el trabajo.

Gracias a él “Acuerdo de Cartagena” y al “Instrumento andino de seguridad y salud en el trabajo” se crea el “Reglamento del instructivo andino de seguridad y salud en el trabajo” vigente hasta la actualidad da a conocer los aspectos importantes como Gestión administrativa, gestión técnica, gestión de talento humano y procesos operativos básicos.²² y dicta que todos los países miembros de comunidad andina deberán desarrollar sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

El reglamento se compone de 23 artículos de lo que resaltamos los siguientes:

- El artículo 7 dicta que cada país miembro deberá determinar periódicamente para el personal encargado de servicios de seguridad y salud en el trabajo las certificaciones al igual que las calificaciones que les permita hacerse cargo de las funciones a desempeñar.
- En el artículo 16 y 17 nos ponen a conocimiento que toda la información con respecto a la historia medica ocupacional de los trabajadores será confidencial y los únicos con acceso a esa información será personal médico; a los empleadores se le dará a conocer sobre los resultados o historia medica de manera escrita y su único fin será que se establezcan acciones de prevención, ubicación, reubicación o adecuación²³ para el empleado.

²² COMUNIDAD ANDINA DE NACIONES. *Reglamento del instructivo Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*, LEXISfinder, 2008, pág.1.

²³ Ibid., pág. 5

Es de importancia que el 29 de abril de 2020 el ministerio de trabajo mediante una resolución señala que la enfermedad de Covid-19 no constituye un accidente de trabajo ni una enfermedad profesional dado que el 11 de marzo fue declarada por la Organización mundial de la Salud como Pandemia.²⁴

En la constitución del Ecuador encontramos la aplicación de la salud ocupacional específicamente en el artículo 326 numeral 5, en el cual nombran dentro del ministerio de trabajo la “Dirección de seguridad, salud en el trabajo y gestión integral de riesgo” como el organismo encargado de controlar que se cumplan dichas normas dentro de las instituciones y empresas.²⁵

Existe la norma internacional ISO 45001 que tiene como objetivo ayudar a los negocios a controlar cualquier riesgo que pueda causar lesiones, enfermedades o la defunción dentro del lugar de trabajo, esto no solo para los trabajadores sino también a cualquier persona que se encuentre dentro del mismo.

El 4 de marzo de 2016 en Ecuador se aprueba el “Reglamento del seguro general de riesgos del trabajo” el cual obliga a las empresas a implementar estrategias preventivas de riesgos en el trabajo de manera obligatoria en empresas conformadas por más de 10 personas. En el reglamento podemos encontrar en el primer anexo en el punto 2.4. Trastornos mentales y del comportamiento esto son:

- Trastorno de estrés postraumático.
- Otros trastornos mentales o del comportamiento no mencionados en el punto anterior cuando se haya establecido, científicamente o por métodos

²⁴ MONTAÑO MORA, César Marcelo. *Riesgos del trabajo en la legislación ecuatoriana*, DerechoEcuador.com, 2020.

²⁵ UNIR. *¿Qué es la salud ocupacional y cuáles son sus beneficios?*, unir, 2021, pág. 1

adecuados a las condiciones y la práctica nacionales, Resolución No. C.D. 513 35 un vínculo directo entre la exposición a factores de riesgo que resulte de las actividades laborales y lo(s) trastornos(s) mentales o del comportamiento contraído(s) por el trabajador.²⁶

Los riesgos profesionales en trabajadores de la restauración.

En la industria de la restauración estos son algunos de los riesgos profesionales que existe son²⁷:

- Tenemos los riesgos físicos como: cortes, caídas tanto del trabajador como de objetos, quemaduras.
- Contaminación acústica por ruidos producidos por aparatos de cocina o por el tono de voz de los trabajadores
- Estrés térmico los trabajadores en el área de cocina tienden a estar expuestos temperaturas altas y bajas.
- Ergonómicos que son causados por mala manipulación de cargas pesadas, malas posturas y movimientos repetitivos.
- Biológicos que son producidos por contaminantes como hongos, bacterias, etc.

²⁶ IESS. *Normativa aplicable a la seguridad y salud en el trabajo*, Ecuador, IESS, 2016, pág. 34.

²⁷ PL. *Trabajos en cocinas-factores de riesgo y medidas preventivas*, MarcaPL, 2017.

- Químicos al momento de la limpieza de las áreas de trabajo con productos químicos.

Las enfermedades físicas producto de los riesgos psicosociales en trabajadores de restauración.

En la industria de restauración podemos considerar las siguientes enfermedades físicas, psicosociales y de estrés a los cuales se ven sometidos los trabajadores²⁸:

- Horarios de trabajo: en algunos casos son extensos e irregulares pueden ser horarios nocturnos, de fines de semana e inclusive en días festivos esto puede generar en el entorno del trabajador peleas²⁹.
- Síndrome del quemado o Burnout: es conocido como el desgaste profesional a una respuesta particular provocada por el estrés laboral, presenta un cansancio físico y psicológico, se presenta principalmente en profesionales que trabajan viendo el bienestar de otras personas³⁰, al trabajador le sobrepasa su situación familiar, social o laboral.
- Enfermedades psicosomáticas: esto es un desequilibrio que se produce entre el cuerpo y la mente esto tras un fuerte proceso de depresión, ansiedad o estrés que sufren los trabajadores.

²⁸ HORECA. *Los riesgos que supone el trabajo en la cocina profesional*, profesionalHoreca, 2016.

²⁹ Ídem.

³⁰ Fundación Prevención HOSTELERIA. *Guía para la prevención de riesgos psicosociales de riesgos psicosociales en el sector de hostelería*, Fundación para la prevención de riesgos laborales en el sector de hostelería de las islas baleares, 2011, pág. 42.

- Trabajo bajo presión: esto se puede producir al momento que no se respeta el tiempo de preparación del alimento y puede crear conflictos entre los trabajadores por las quejas de los clientes.
- Estrés constante: que se puede producir por repetidas situaciones de conflictos en el trabajo que comienzan a ser difíciles de soportar psicológicamente esto generalmente ocurre con trabajadores eventuales o contratados por temporadas.
- El mobbing: es la situación creada por un individuo o un grupo, ejercen una violencia psicológica externa de forma sistemática, durante un tiempo prolongado sobre una persona en el lugar de trabajo.³¹ El ambiente de trabajo será muy afectado por que la persona que está sufriendo de esto no se sentirá bien y bajará su rendimiento.
- El acoso sexual: “la situación en que se produce cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado de índole sexual con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo”³². Los que sufren de esta situación son hombres y mujeres, pero los casos más se presentan en el género femenino.

Todos los trabajadores del sector de restauración pueden sufrir estas enfermedades, pero las enfermedades con aspectos psicosociales pueden provocar

³¹ Fundación Prevención HOSTELERIA. *Guía para la prevención de riesgos psicosociales de riesgos psicosociales en el sector de hostelería*, Fundación para la prevención de riesgos laborales en el sector de hostelería de las islas baleares, 2011, pág. 32

³² Ibidem, pág. 50.

efectos sobre el físico de la persona, en el aspecto psicológico y puede llegar a afectar al rendimiento del empleado.

Cifras sobre accidentes laborales del mundo y en el Ecuador.

Según la Organización Internacional del trabajo (OIT) cada año existen 250 millones de accidentes, 160 millones se enferman física o mentalmente y 1 200 000 mueren por accidentes o enfermedades, todo esto relacionadas con el trabajo. ³³

En Ecuador se registraron 10 821 accidentes laborales desde febrero 2020 a febrero 2021 esto es un 32% menos en relación con el anterior periodo esto según cifras de Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)³⁴ Esto se debe a la pandemia de Covid-19 en todo el mundo, podemos decir que el sector que resulto más afectado por la pandemia fue el del turismo y hotelería fue el que más gente desvinculo a trabajadores.

Descripción y diagnóstico sobre la situación actual.

Hay que recordar que el sector de restauración es el principal motor en algunos países, en el caso de Ecuador este sector es muy importante para el PIB, por esto se debe dar una buena calidad de trabajo a los empleados. Cuando hablamos de la situación actual en tiempo de Covid-19.

Al no existir manuales o guías actualizadas para la prevención de riesgos psicosociales en el sector y los manuales encontrados son de años atrás 2004 o 2006,

³³ OIT. *La OIT estima que se produce más de un millón de muertos en el trabajo cada año*, Ginebra, OIT, 2021.

³⁴ PACHECO, Mayra. *Los accidentes laborales se redujeron en un 32%; el teletrabajo es una causa*, Ecuador, El Comercio, 2021.

esto nos lleva crear una propuesta de una guía de relaciones laborales para el sector de restauración en la ciudad de Quito.

En el Ecuador.

Para poder realizar un diagnóstico sobre el acoso y su afectación laboral en el Ecuador tomaremos como punto de partida 2017 con esto podremos ver si hasta la actualidad se ha podido reducir el acoso laboral en el Ecuador.

Desde el 2017 se incorporó al código de trabajo la figura del acoso laboral, y se sanciona con visto bueno y despido del acosador. En el siguiente gráfico se recogió información sobre denuncias laborales o de acoso de todo el Ecuador.

Denuncias recibidas de todo el Ecuador sobre acoso y violencia laboral.

- 2018: Se registraron 359 denuncias.³⁵
- 2019: Se registraron 159 denuncias.³⁶
- 2020: Se registraron 137 denuncias.
- 2021: Según la respuesta recibida al pedido realizado a la dirección regional del trabajo y servicio público de Quito (Anexo 1), hasta la contestación hecha el día 24 de noviembre de 2021, dicha cartera de estado recibió 252 denuncias relacionadas con Acoso laboral. (Anexo 2)

³⁵ MACHADO, Jonathan. *En 20 meses se han reportado 518 denuncias por acoso laboral*, Ecuador, PRIMICIAS, 2019.

³⁶ Ídem.



Gráfico 1. Denuncias

Elaborado por Silvia Bunces

Podemos observar que en el 2018 tras conocer sobre la figura de acoso laboral incluida en el código del trabajo se presentaron más denuncias por parte de los “acosados”, ya que al encontrarse amparados por la ley lograron decir basta a años de violencia y acoso laboral por otra parte se evidencio que en el Ecuador no existía una calidad buena para trabajar.

En el 2021 se registran mensualmente que de 2 a 26 denuncias son sobre violencia o acoso laboral y las provincias con mayor número de denuncias recibidas en cedes del ministerio de trabajo son:

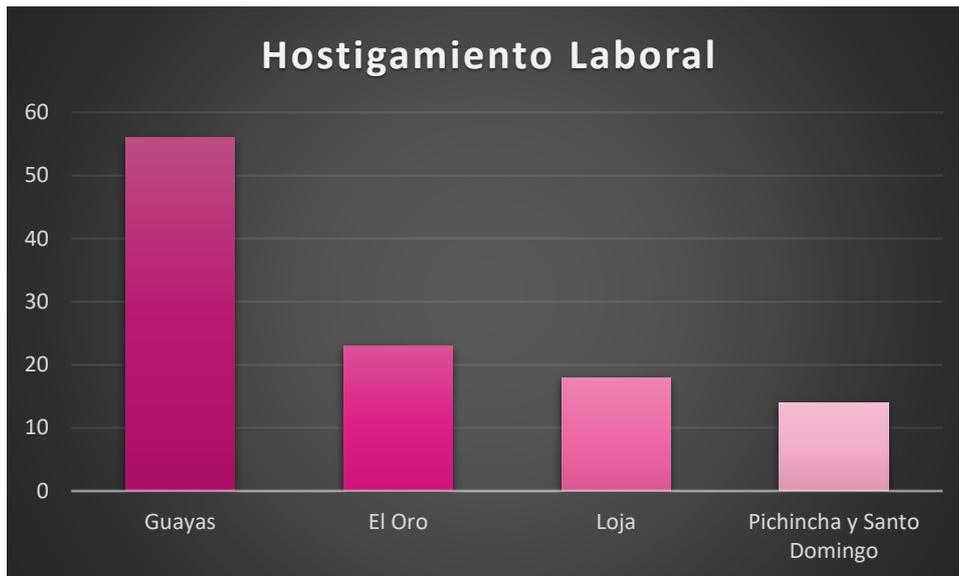


Gráfico 2. Hostigamiento laboral

Elaborado por Silvia Bunces. Fuente: Última Hora 37

En la gráfica podemos observar que Guayas es la provincia que registra mayor número de denuncias con 56, el Oro con 23, Loja con 18 mientras que Pichincha y Santo Domingo con 14. 38

Desde 18 de junio del 2021 el Ecuador busca implementar el primer tratado internacional sobre violencia y el acoso en el mundo laboral, tras ser aprobado en la conferencia internacional del trabajo organizado por la (OIT) Organización Internacional Del Trabajo, con esto el ministerio de trabajo informa que buscara “garantizar el acceso al trabajo formal en igualdad de condiciones; y, buscar canales adecuados para promover la igualdad de género y su inserción al mercado laboral.”³⁹

37 ULTIMA Hora. *De 2 a 26 personas denuncian hostigamiento laboral cada mes (desde marzo 2020 a abril 2021)*, Última Hora, 2021.

38 Ídem

39 ROBALINO, José. *En vigor tratado internacional sobre violencia y acoso laboral*, Ecuador, Pichincha Comunicaciones, 2021.

En la industria de restauración.

Tras obtener respuesta (Anexo 3) al pedido realizado (Anexo 1) por parte de la dirección regional del trabajo y servicio público de Quito pudimos constatar que en el servicio público desde el 1 de enero de 2015 a la presente fecha en el sector público no se registran denuncias ingresadas con referente al sector turismo ni restauración.

Pese a que en el Ecuador existe una “Evaluación de riesgo psicosocial” que aplica el ministerio del trabajo a todo el personal de empresas privadas o públicas. Conociendo esto podemos decir que la mayoría de los trabajadores de la industria de restauración no conoce sobre riesgos psicosociales y el daño que puede producir a la salud de los mismo.

Dicha evaluación consta de 59 preguntas que el trabajador de manera anónima responde y están divididas en: carga y ritmo de trabajo, desarrollo de competencias, liderazgo, margen de acción y control, organización del trabajo, recuperación, soporte y apoyo, entre otros puntos importantes.

Al conocer esto nos damos cuenta de que en el Ecuador no existe una evaluación de riesgos psicosociales enfocada a la industria de restauración ni en ninguna industria en general.

CAPITULO III.

ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS.

La presente encuesta (Anexo 4) se realizó a trabajadores de cocina caliente, fría y pastelería que forman parte de restaurantes de hoteles franquicia del norte de la ciudad de Quito. Se realiza la formula para conocer el tamaño de la muestra:

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N}\right)}$$

Del tamaño de la población, con un margen de error del 5% y con un 95% de nivel de confianza que no ayudara a reflejar de forma precisa las actitudes de la población. Se determina que el tamaño de la muestra será de 60 y se realizara mediante la herramienta de Google forms, no se pudieron realizar encuestas presenciales ya que nos encontramos atravesando por la pandemia de COVID-19, cada pregunta realizada se presentará en tablas y con sus respectivos gráficos individuales. La muestra se realizó a trabajadores de 20 a 60 años.

El objetivo de la encuesta realizada es conocer si el trabajador o trabajadora de restauración alguna vez ha sufrido de “Burnout”, acoso laboral, violencia física y psicológica durante su vida laboral en la industria.

Pregunta N°1. Edades de los entrevistados.

Cuadro 1. Edades de los entrevistados

Edades	f
21	1
22	9
23	11
24	7
25	6
26	3
27	3
28	6
29	5
30	3
31	1
33	1
35	1
36	1
44	1
47	1
51	1
53	1
55	1
Total	63

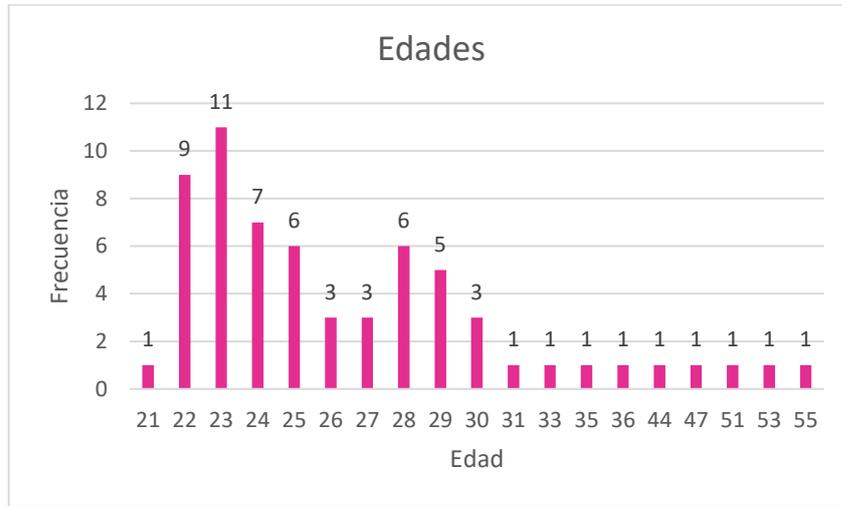


Gráfico 4. Edades de los entrevistados.

Elaborado por: Silvia Bunces

Pregunta N°2. Genero de los entrevistados.

Cuadro 2. Genero de los entrevistados.

Genero	F	Porcentaje
Hombre	38	60,3
Mujer	25	39,7
Total	63	100

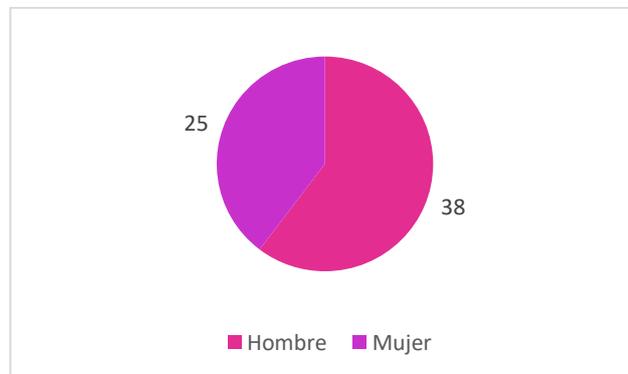


Gráfico 5. Género

Elaborado por Silvia Bunces

Pregunta N°3. Tiempo de labores.

Cuadro 3. Tiempo de labores

Tiempo de labores	F	Porcentaje
0-3 años	42	66,7
4-7 años	16	25,4
Más de 8 años	5	7,9
Total	63	100

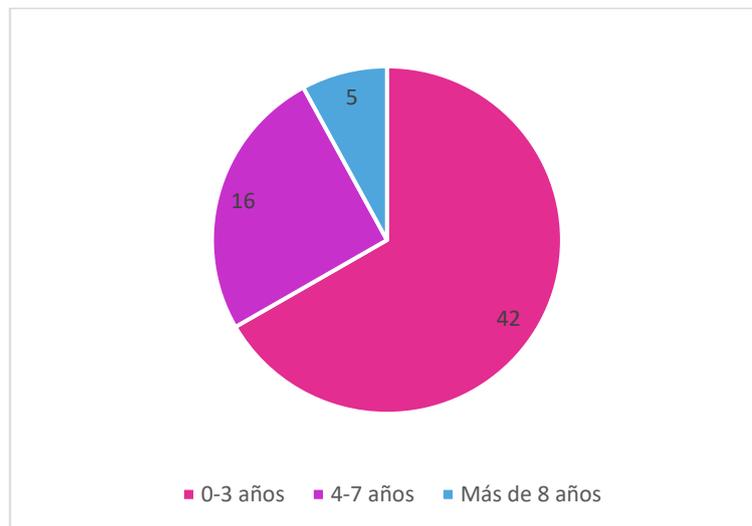


Gráfico 6. Tiempo de labores

Elaborado por Silvia Bunces.

Análisis e interpretación.

De los trabajadores entrevistados tenemos:

- 42 que su tiempo de trabajo va de 0 a 3 años.
- 16 que su tiempo de trabajo va de 4 a 7 años.
- 5 que su tiempo de trabajo va más de 8 años.

Pregunta N°4. ¿Sabes que son los riesgos psicosociales?

Cuadro 4. Definición riesgos psicosociales

Criterio	F	Porcentaje
Si	33	52,4
No	30	47,6
Total	63	100

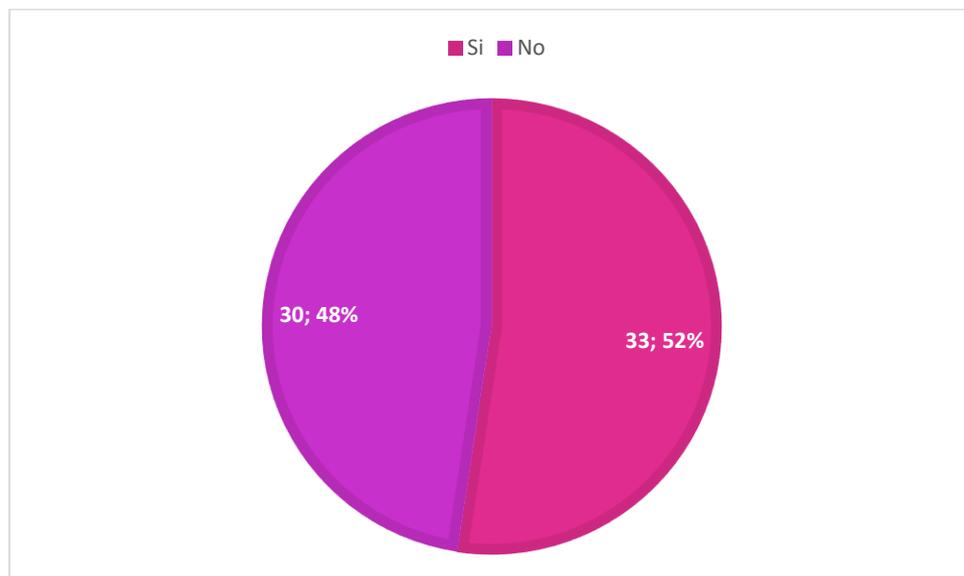


Gráfico 7. Conocimiento sobre los riesgos psicosociales.

Elaborado por Silvia Bunces.

Análisis e interpretación.

Como podemos observar el 52% de los encuestados no conocen que son los riesgos psicosociales lo cual refleja que no van a conocer cuando sufran de violencia psicológica y como se sabe esto afecta no solo a la salud psicológica si no también a largo plazo a la salud física.

Pregunta N°5. ¿Conoces si tu trabajo cuenta con un plan de evaluación y seguimiento de riesgos psicosociales?

Cuadro 5. Plan de evaluación y seguimiento de riesgos psicosociales

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Sin responder	30	47,6
Si	9	14,3
No	24	38,1
Total	63	100



Gráfico 8. Plan de evaluación y seguimiento de riesgos psicosociales en el trabajo.

Elaborado por Silvia Bunces

Análisis e interpretación.

Esta pregunta se desarrolla en base a la respuesta de la pregunta 4 los trabajadores que respondieron que no conocen sobre riesgos psicosociales responden a la actual preguntan y 24 de los 33 no conocen si su trabajo cuenta con un plan de evaluación y seguimiento de riesgos psicosociales

Pregunta N°6. ¿Sientes que te exigen trabajar en exceso más allá de tus obligaciones contractuales?

Cuadro 6. Trabajar en exceso más allá de las obligaciones

Criterio	F	Porcentaje
Si	38	60,3
No	25	39,7
Total	63	100

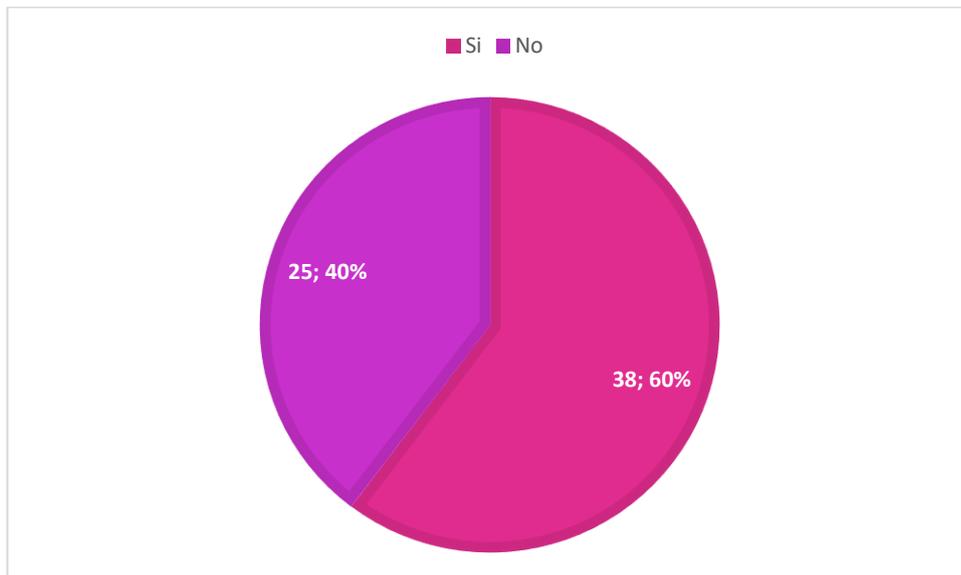


Gráfico 9. Exceso de trabajo.

Elaborado por Silvia Bunces.

Análisis e interpretación.

Que los trabajadores sientan que les exigen trabajar en exceso más allá de sus obligaciones para las cuales fueron contratados puede desarrollar en el mismo estrés y cansancio laboral lo cual afecta a su desempeño en el trabajo.

Pregunta N°7. ¿Consideras que has sufrido de burnout (Síndrome del trabajador quemado) en algún punto de tu vida laboral?

Cuadro 7. Sufrimiento de Burnout en la vida laboral

Criterio	F	Porcentaje
Si	42	66,7
No	21	33,3
Total	63	100

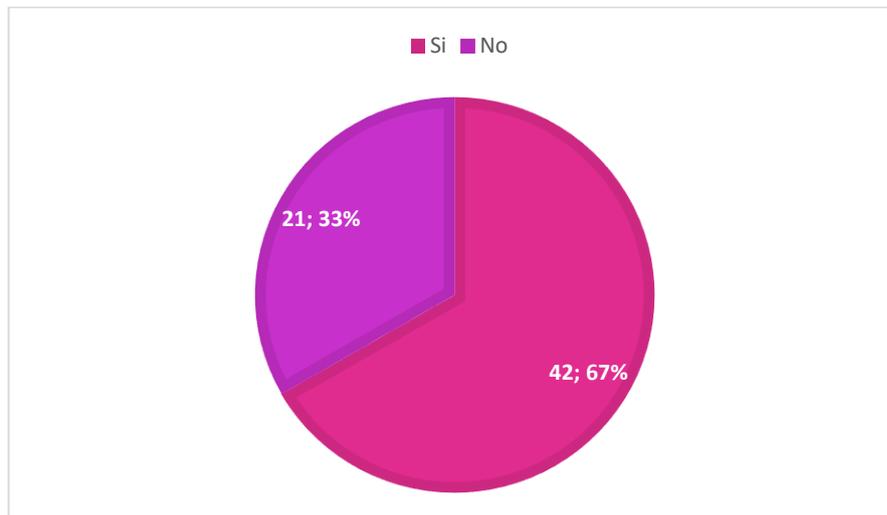


Gráfico 10. Has sufrido de burnout.

Elaborado por Silvia Bunces.

Análisis e interpretación.

Observamos que la mayoría de los encuestados han sufrido Burnout en algún punto de su vida laboral esto quiere decir que han estado en un estado de agotamiento mental físico o emocional tras situaciones agobiantes en el trabajo y que al no ser tratadas a tiempo se pueden desencadenar en problemas mentales o físicos graves.

Pregunta N°8. ¿Sufres de estrés mientras estas en el trabajo actualmente?

Cuadro 8. Sufrimiento de estrés en el trabajo

Criterio	F	Porcentaje
Si	33	52,4
No	30	47,6
Total	63	100

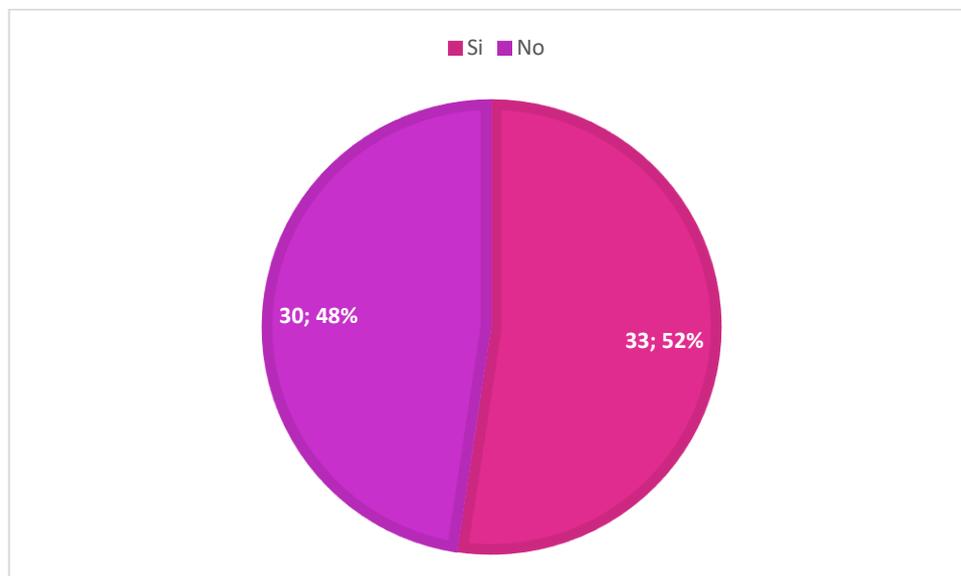


Gráfico 11. Estrés en el trabajo.

Elaborado por Silvia Bunces.

Análisis e interpretación.

Un poco más de la mitad de los encuestados sufren actualmente de estrés en el trabajo que se producen por varias razones, pero la principal es por exigencias profesionales que sobrepasan las habilidades y conocimientos.

Pregunta N°9. ¿Has sufrido de maltrato físico o verbal en el trabajo?

Cuadro 9. Sufrimiento de maltrato físico o verbal en el trabajo.

Criterio	F	Porcentaje
Si	27	42,9
No	36	57,1
Total	63	100

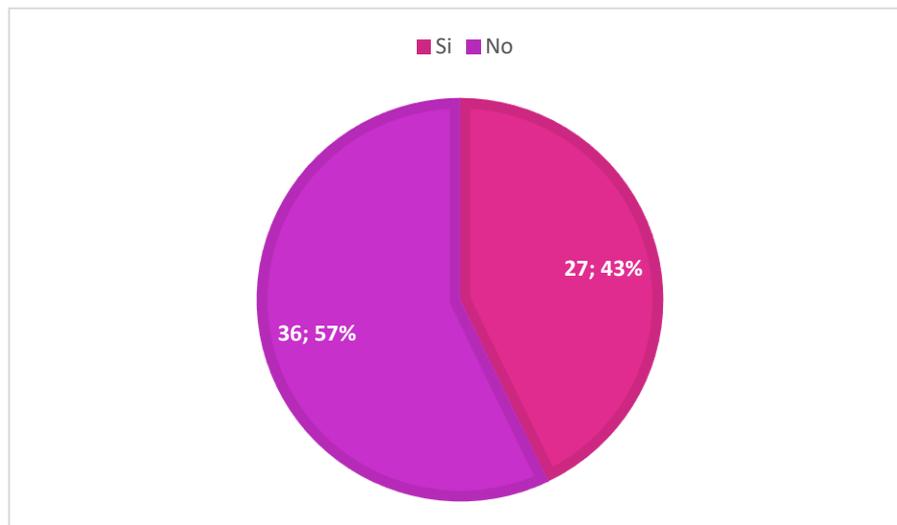


Gráfico 12. Maltrato físico o verbal en el trabajo

Elaborado por Silvia Bunces.

Análisis e interpretación.

Menos de la mitad de los encuestados han sufrido en algún punto de su vida maltrato físico y verbal en el trabajo lo cual refleja que el trabajador ha sido hostigado y eso le a producido miedo, desprecio hacia el mismo y desanimo en el trabajo.

Pregunta N°10. ¿Quiénes ejercen el maltrato físico o verbal en el trabajo?

Cuadro 10. Quién ejerce maltrato físico o verbal en el trabajo

Criterio	F	Porcentaje
Jefes, Compañero, Otros, Clientes	1	1,6
Jefes, Compañero, Clientes	4	6,3
Jefes, Otros, Clientes	1	1,6
Jefes, Compañero	5	7,9
Jefes, Clientes	6	9,5
Jefes	5	7,9
Compañero	1	1,6
Clientes	3	4,8
Pregunta sin responder	37	58,7
Total	63	100,0

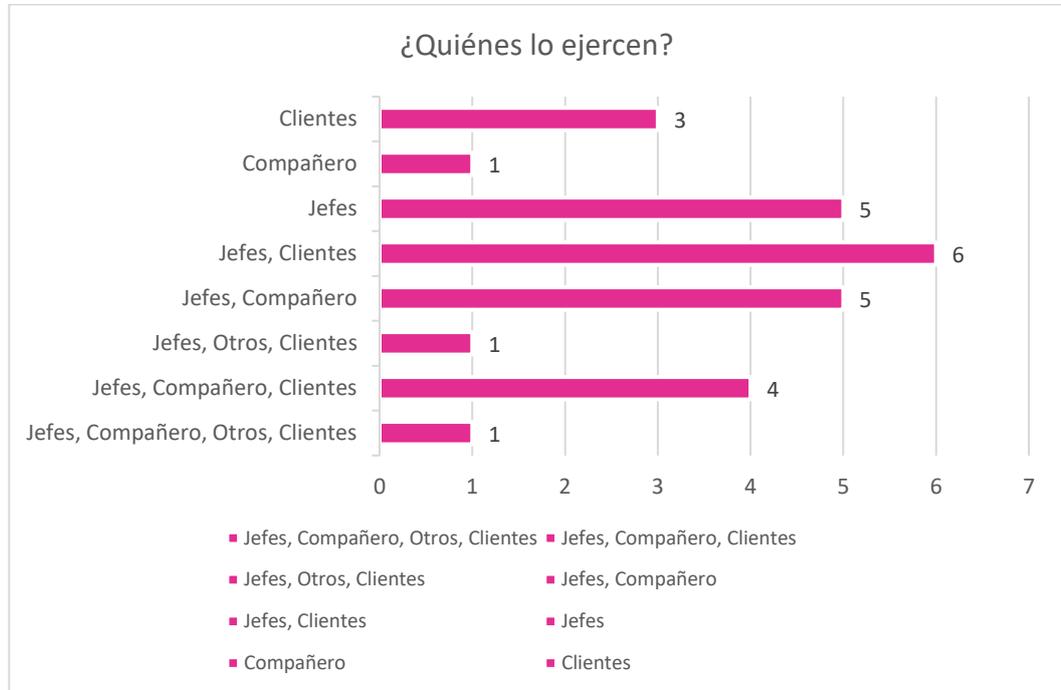


Gráfico 13. Quién ejerce maltrato físico o verbal.

Elaborado por Silvia Bunces.

Análisis e interpretación.

Esta pregunta la respondieron los encuestados que en la pregunta N° 9 respondieron sí.

Se observó que quienes ejercieron o ejercen maltrato físico y psicológico sobre los encuestados en su mayoría son jefes o superiores los cuales producen miedo a los trabajadores porque se pueden ver amenazados con su puesto de trabajo, seguido por sus propios compañeros y por último de los clientes todo este tipo de maltrato se podría prevenir si la empresa contara con políticas claras frente a la violencia en el entorno laboral.

Pregunta N°11. ¿Alguna vez tu entorno laboral ha sido hostil o intimidatorio?

Cuadro 11. Entorno laboral hostil o intimidatorio

Criterio	F	Porcentaje
Si	34	54,0
No	29	46,0
Total	63	100

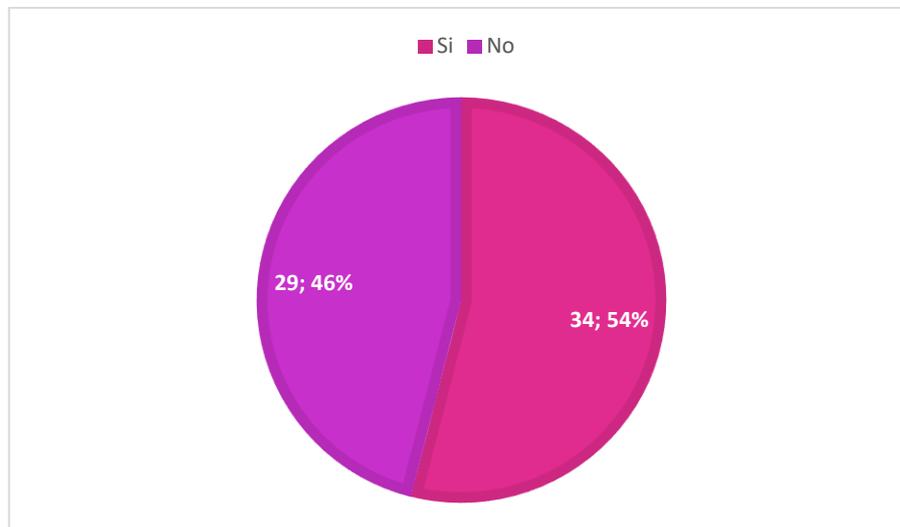


Gráfico 14. Entorno laboral hostil o intimidatorio.

Elaborado por Silvia Bunces.

Análisis e interpretación.

Un entorno laboral hostil e intimidatorio produce que la productividad de todo el equipo sea baja, que exista absentismo presencial lo cual es que el trabajador este físicamente en el trabajo pero que no se dediqué a este y produce también ausencia de compromiso que puede provocar que deje el puesto de trabajo.

Pregunta N°12. ¿Te han amenazado con despedirte?

Cuadro 12. Amenaza de despido

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Si	22	34,9
No	41	65,1
Total	63	100

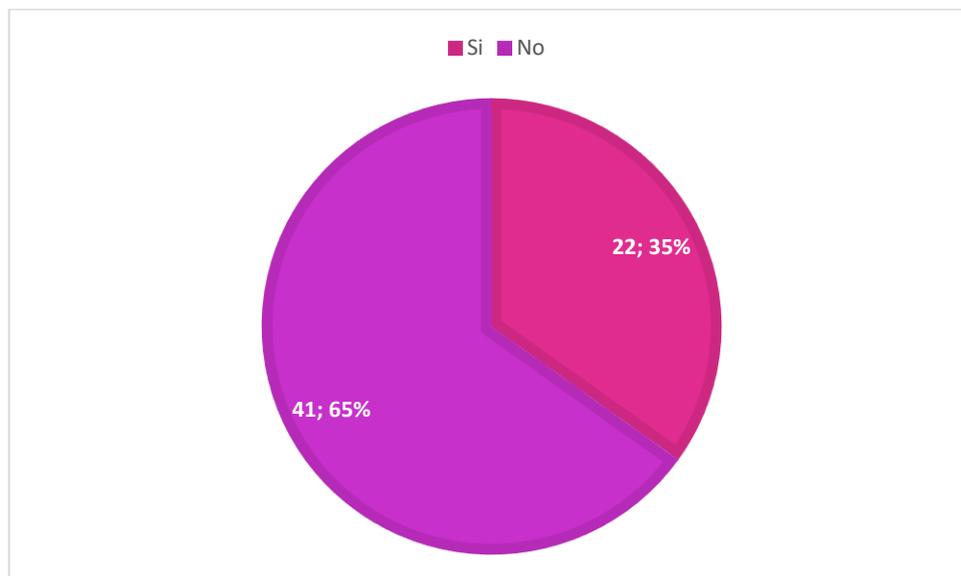


Gráfico 15. Amenaza de despido.

Elaborado por Silvia Bunces.

Análisis e interpretación.

Podemos ver que pocos trabajadores han sufrido una amenaza de despido, pero lo que no sabemos es si han denunciado esa amenaza ya que debería existir una política para denunciar este tipo de violencia al departamento de recursos humanos ya que esto afecta el entorno de trabajo.

Pregunta N°13. ¿Te han ridiculizado o se han reído de ti públicamente (estilo de vida, aspecto físico, origen, género, etnia, nacionalidad, estatus social)?

Cuadro 13. Ridiculizado o risa públicamente por cualquier aspecto

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	27,0
No	46	73,0
Total	63	100

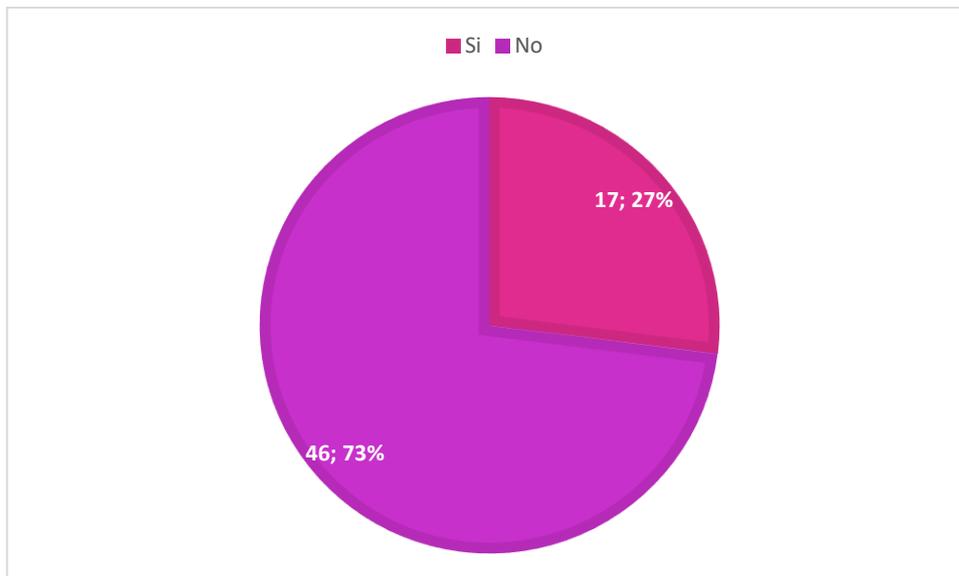


Gráfico 16. Ridiculizado o reído en público.

Elaborado por Silvia Bunces.

Análisis e interpretación.

Debemos saber que cualquier tipo de ridiculización o burla hacia una persona es violencia psicológica que afecta a la psicológicamente y moralmente al trabajador.

Pregunta N°14. ¿Has sufrido o sufres de acoso laboral?

Cuadro 14. Sufrimiento de acoso laboral

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	19,0
No	51	81,0
Total	63	100

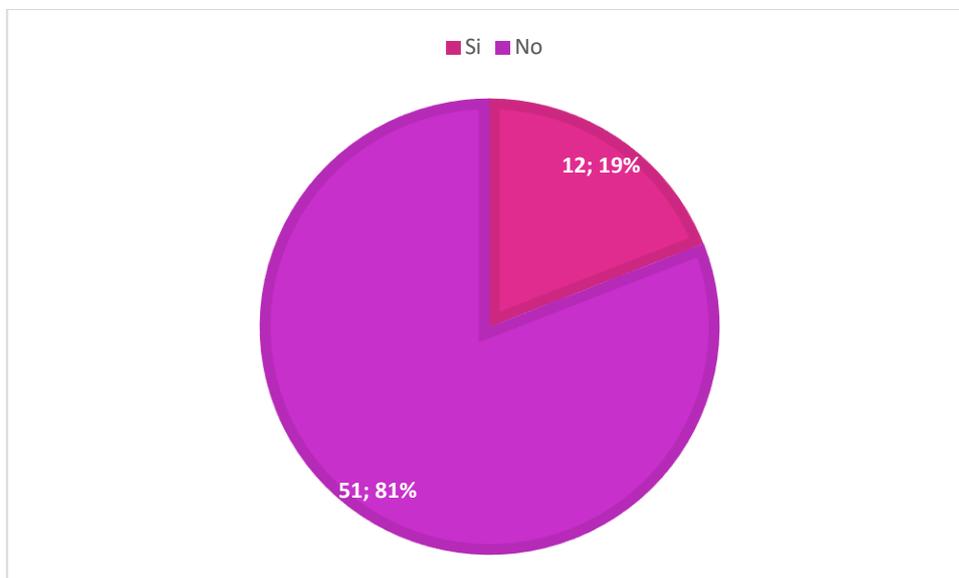


Gráfico 17. Sufrimiento de acoso laboral.

Elaborado por Silvia Bunces.

Análisis e interpretación.

Sufrir de acoso laboral o mobbing por parte de un acosador que puede ser un superior o compañeros lo único que quiere lograr es que el trabajador deje su puesto de trabajo y se desarrolla de forma recurrente lo cual puede durar meses o años.

Pregunta N°15. ¿Te sientes libre de acoso sexual en el trabajo?

Cuadro 15. Libre de acoso sexual en el trabajo

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Si	47	74,6
No	16	25,4
Total	63	100

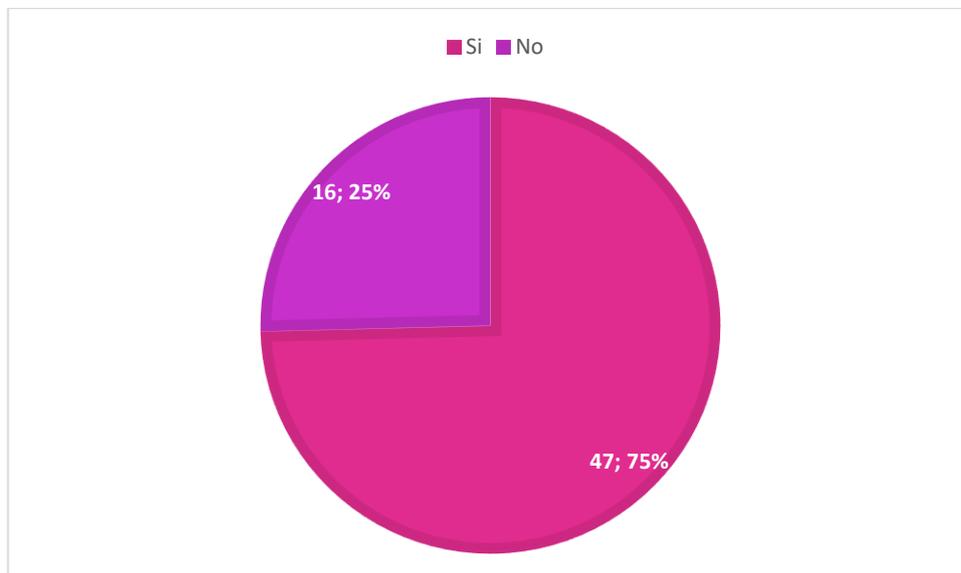


Gráfico 18. Libertad de acoso sexual en el trabajo.

Elaborado por Silvia Bunces.

Análisis e interpretación.

Que un trabajador sea hombre o mujer se sienta libre de acoso sexual en su lugar de trabajo, genera un entorno de trabajo saludable que ínsita a mejorar su rendimiento y existen pocas posibilidades que deje su puesto de trabajo.

Pregunta N°16. ¿Sientes que el entorno laboral afecta tu comportamiento frente a los clientes?

Cuadro 16. Entorno laboral y comportamiento frente a clientes

Criterio	F	Porcentaje
Si	33	52,4
No	30	47,6
Total	63	100

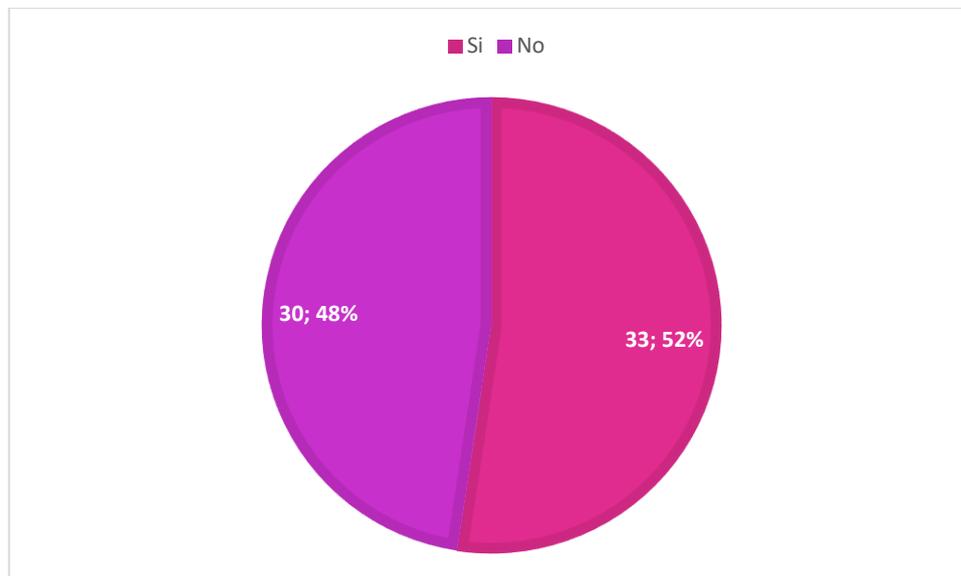


Gráfico 19. Entorno laboral y clientes.

Elaborado por Silvia Bunces.

Análisis e interpretación.

Podemos observar que el comportamiento frente a los clientes si se puede ver afectado por el entorno laboral y esto puede generar problemas por malos tratos con los comensales y crear mala reputación de la empresa.

Pregunta N°17. ¿Te has visto en la necesidad de renunciar de un trabajo por alguna de estas causas?

Cuadro 17. Necesidad de renunciar al trabajo por alguna causa

Criterio	F	Porcentaje
Acoso sexual, Violencia laboral	1	1,6
Estrés laboral, Violencia laboral	4	6,3
Estrés laboral	34	54,0
Acoso sexual	2	3,2
Violencia laboral	7	11,1
Sueldo	2	3,2
No	3	4,8
Discriminación	1	1,6
Puntualidad en el pago y manipulación de mi tiempo libre	1	1,6
Ninguno	5	7,9
Por falta de paga	1	1,6
Mala paga	1	1,6
No he renunciado	1	1,6
Total	63	100,0



Gráfico 20. Causas de renuncia.

Elaborado por Silvia Bunces.

Análisis e interpretación.

Como vimos en la pregunta 8 más de la mitad de los trabajadores han sufrido o sufren de estrés laboral y vemos en las respuestas de la pregunta actual que la misma cantidad han renunciado por la misma razón.

Pregunta N°18. ¿En la noche al pensar que a la mañana siguiente tienes otra nueva jornada de trabajo como te sientes, puedes descansar bien?

Cuadro 18. Nueva jornada y descanso

Criterio	F	Porcentaje
Si	23	36,5
Bien	8	12,7
Mal	3	4,8
A veces	5	7,9
No	8	12,7
Mas o menos	2	3,2
Cansado	2	3,2
Desmotivado y estresado	1	1,6
Si, pero sin motivación	1	1,6
Poco	2	3,2
Asustado	1	1,6
Enojo y cansancio	1	1,6
Indispuesto	1	1,6
Frustración	1	1,6
Estresada	1	1,6
Cansado y triste	1	1,6
Motivada	1	1,6
Triste	1	1,6
Total	63	100,0

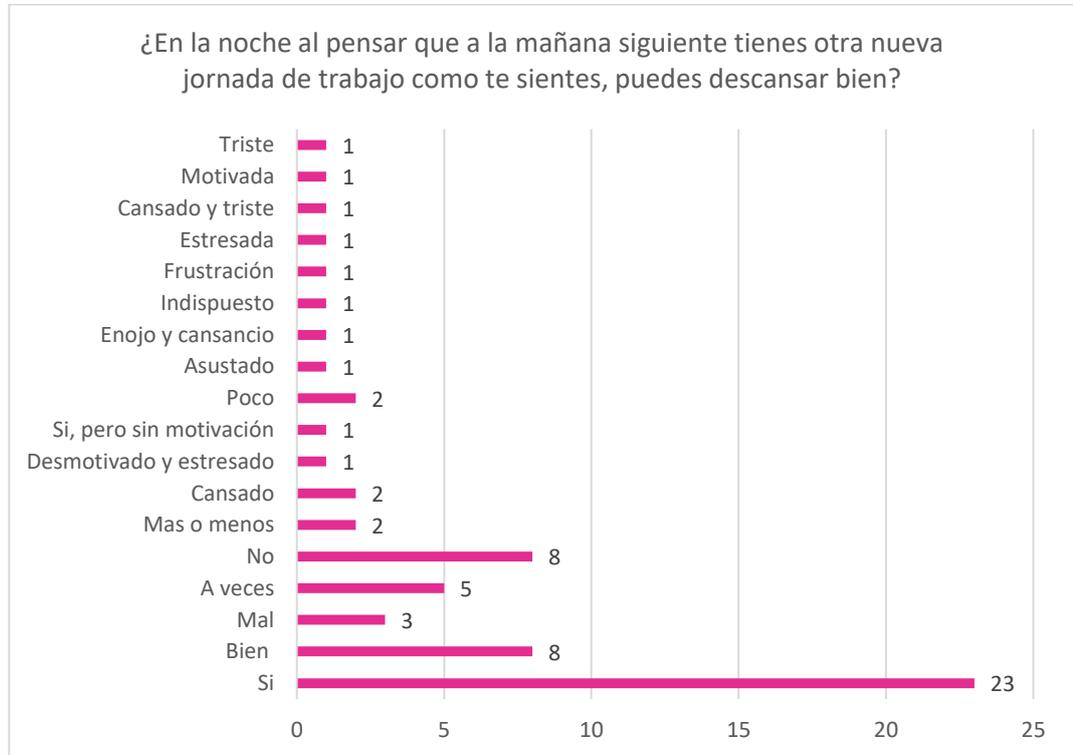


Gráfico 21. Trabajo y descanso.

Elaborado por Silvia Bunces.

Análisis e interpretación.

El descansar bien o mejorar los hábitos de sueño de los trabajadores debería ser una prioridad del departamento de recursos humanos ya que genera un mejor rendimiento y productividad, reduce las probabilidades de sufrir accidentes y mejora la estabilidad emocional de cada uno de ellos.

Pregunta N°19. ¿Crees que puedes dar tu opinión o proponer ideas con libertad en tu trabajo?

Cuadro 19. Ideas/ opiniones con libertad en el trabajo

Criterio	F	Porcentaje
Si	43	68,3
No	20	31,7
Total	63	100

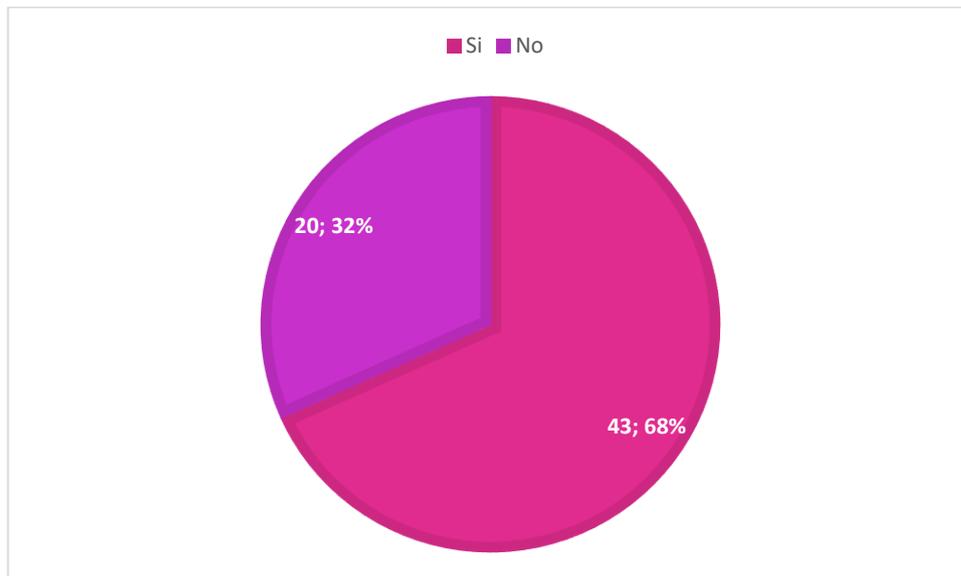


Gráfico 22. Ideas u opiniones en el trabajo.

Elaborado por Silvia Bunces.

Análisis e interpretación.

El que los trabajadores puedan dar opinión o proponer ideas con libertad en su trabajo ayuda directamente sobre el rendimiento laboral ya que genera un vínculo de compromiso con la empresa.

Pregunta N°20. ¿Te sientes útil en tu trabajo?

Cuadro 20. Te sientes útil en el trabajo

Criterio	F	Porcentaje
Si	55	87,3
No	8	12,7
Total	63	100

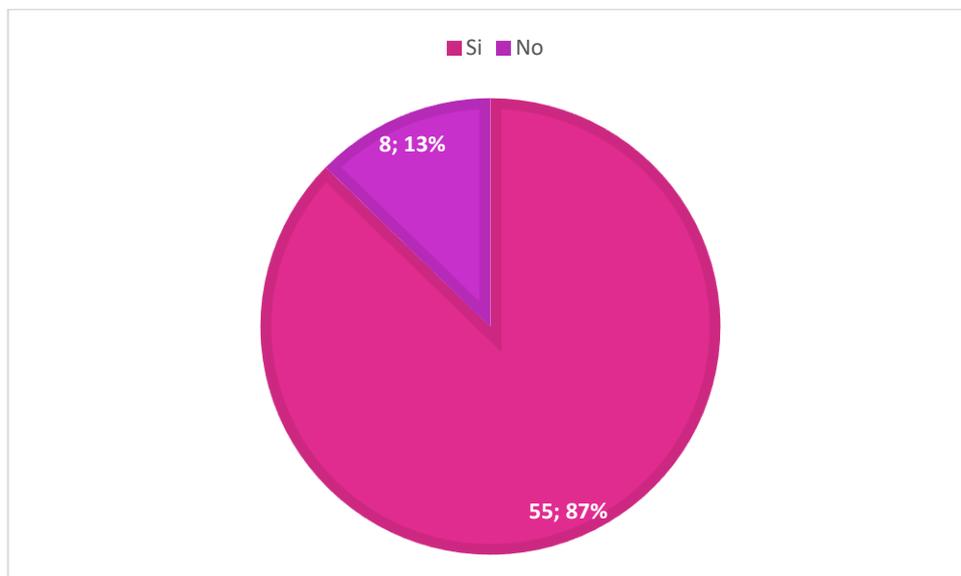


Gráfico 23. Productividad en el trabajo.

Elaborado por Silvia Bunces.

Análisis e interpretación.

Que un trabajador se sienta útil en su trabajo actual hace que sea mucho más productivo y eficiente.

Pregunta N°21. ¿Estarías dispuesto a denunciar este tipo de maltratos?

Cuadro 21. Denuncia de maltratos

Criterio	F	Porcentaje
Si	56	88,9
No	7	11,1
Total	63	100

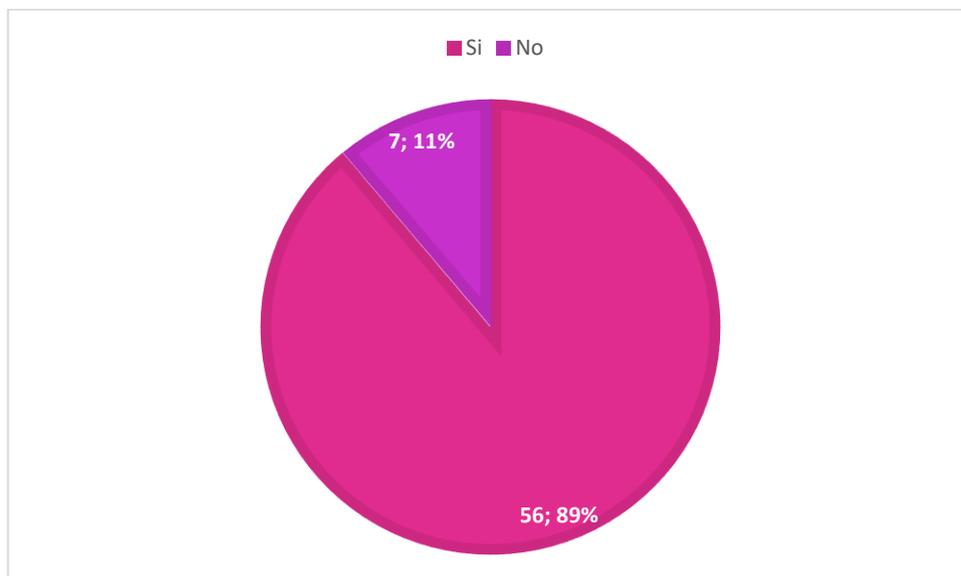


Gráfico 24. Denuncia de maltrato.

Elaborado por Silvia Bunces.

Análisis e interpretación.

El estar dispuestos a denunciar cualquier tipo de maltrato en el trabajo obliga a la empresa a dar solución a la denuncia y se podrá observar si la empresa en realidad cuenta con un plan de prevención y atención frente a la violencia laboral.

Entrevista e interpretación de los resultados a un psicólogo profesional.

En base a los datos y resultados de las entrevistas y de las encuestas realizadas a profesionales de la restauración. Se entrevistó a la Psicóloga Industrial Lizeth Criollo. Con una gran experiencia laboral como coordinadora de talento humano en Corporación HUNEV S.A, Asistente de recursos humanos en BIODIMED, Asistente en recursos humanos en FRIDAY'S JULIECOM y asistente de recursos humanos en SODETUR S.A – PIZZA HUT.

¿Cuál es la importancia de que los trabajadores sepan sobre los riesgos psicosociales?

La importancia que los trabajadores conozcan sobre los riesgos psicosociales es que al ellos tener conocimiento puede existir la prevención, ya que al no existir conocimiento por parte de los trabajadores se puede actuar de manera errónea y esto puede afectar a la salud física o social del trabajador.

¿Qué tan importante es que un trabajo cuente con un plan de evaluación y seguimiento de riesgos psicosociales?

Es muy importante ya que al no existir conocimiento se puede generar costos muy altos para la empresa que no cuente con un plan de acción ante riesgos psicosociales, porque el trabajador puede tener incidentes y a la larga generar pérdidas en la empresa. Por eso debe existir una evaluación periódica cada 6 meses donde se detecta las necesidades o lo que le está perjudicando individualmente a cada trabajador para que se pueda tomar una acción y así evitar mayores problemas a futuro, y existiría un beneficio de doble vía para la empresa u organización generando mayor productividad y los trabajadores van a estar satisfechos cumpliendo todas sus actividades.

¿Cuáles son las consecuencias del exceso de trabajo?

El trabajador va a tener un desgaste físico, emocional y psicológico, pueden sufrir de alteraciones en su salud. Por eso es muy importante que exista un plan de trabajo, con horarios de 8 horas acuerdo a la ley y no más de 2 horas suplementarias con mucha precaución de extender los horarios porque se puede generar en el trabajador ambigüedad de rol, desgaste, cansancio y falta de productividad. También puede generar en el trabajador el síndrome de “burnout”.

Como ya conocemos existen restaurantes y hoteles que trabajan las 24 horas, en estos casos los trabajadores son expuestos a trabajar horas nocturnas. **¿Existe un mayor desgaste en los trabajadores en horas nocturnas?**

Si, se genera menos concentración por parte del trabajador ya que el cuerpo y la mente ya están cansados y se sabe que ya deberían descansar, por eso debería existir un cronograma para que el trabajador pueda cumplir sus actividades como corresponde. Una solución sería un trabajo nocturno de 4 o 6 horas y un plan de prevención sería que las actividades que realice el trabajador sean menos complicadas ya que se sabe que no existe concentración del 100%, también el trabajador este acompañado por un supervisor o un compañero esto ayudaría a evitar o prevenir accidentes e incidentes, una parte importante para el trabajo nocturno es que el trabajador se encuentre psicológicamente estable.

¿Qué tipo de trabajador es recomendable para que trabaje horas nocturnas?

Antes de colocar a un trabajador en el horario nocturno se debe revisar primero que el trabajador se encuentre psicológicamente bien, que acepte el trabajo en ese horario, por eso se opta por el que el trabajador de ese horario preferiblemente sea soltero o divorciado. Un plan de prevención es que los horarios sean rotativos, eso ayuda a minimizar el desgaste en el trabajador.

Según tu experiencia **¿Qué tipo de maltrato afecta más al trabajador el físico o el psicológico?**

Van a la par tanto físico como psicológico terminan siendo maltrato, de una u otra manera va a afectar al trabajador, esto se debe mitigar lo más posible que se pueda y si se detecta generar un plan de acción ante esa situación.

Tanto el físico que se puede presentar en ese momento y agravar con el tiempo y el psicológico se presenta de manera más paulatina y los dos terminan siendo maltrato.

¿Si un trabajador que atiende o trata con los clientes no se siente bien su comportamiento puede variar frente a los clientes?

Si, su comportamiento puede variar ya que no se “encuentran” en ese momento para tratar al público, puede ser que cualquier cosa le pueda irritar y pueden reaccionar de una manera inadecuada hacia los clientes. Por tal motivo se debe estar siempre pendiente del estado emocional de los trabajadores porque implica mucho al momento de atender al público.

Una recomendación es que cada 6 meses se aplique una evaluación sobre riesgo psicosociales del estatus de la empresa mediante test, encuestas para saber en qué nivel se encuentran en temas psicosociales ya que esto afecta tanto de manera física, emocional y psicológica y en todos los puestos de trabajo. Con esta evaluación podremos sacar un análisis y diagnóstico de cómo se encuentran los trabajadores en ese momento dentro de la organización y posterior a eso generar un plan de acción, para poder mitigar y mejorar todas las cosas que no se están realizando de la mejor manera y que se pueden mejorar y así evitar costo para la organización o empresa.

La prevención es muy importante ya que se evita costos mayores a futuro para la organización a la par que se vela por el trabajador, evitar accidentes e incidentes y esto se logra con la detección y prevención

Según la encuesta realizada a trabajadores de restauración el 52% se ha visto en la necesidad de renunciar a su trabajo por estrés laboral **¿Existe alguna forma de reducir el estrés laboral dentro de una organización o que se puede hacer?**

Una forma de reducir el estrés es que se trabaje con un cronograma o planificación del trabajo viendo el bienestar de los trabajadores ya que al generarse una rotación continua de personal se perjudica la organización, en cuanto a los costos ya que el proceso de selección es bastante costoso, se pierde producción entonces lo más fácil para las empresas es mantener contento, darle una calidad de trabajo buena al colaborador para no generar ese tipo de costos a futuro.

Por la pregunta realizada en la encuesta **¿en la noche al pensar que a la mañana siguiente tienes otra nueva jornada de trabajo como te sientes, puedes descansar bien?** Tuvimos encuestados que respondieron que se sienten asustados. Para ti que significa **¿que un trabajador se sienta asustado al saber que tiene una nueva jornada de trabajo?**

Prácticamente más que el tema de asustado pienso que es desgastados, que ya se encuentran sin ánimo, también hay que poner énfasis en el clima laboral en como los tratan sus jefes y si la empresa le proporciona todos los insumos y herramientas necesarias. Por ejemplo, si un trabajador sabe que tiene que trabajar al siguiente día, pero sabe que el día de hoy no pudo o no cumplió la meta de producción que le pone la empresa y no necesariamente por la culpa de él o porque no quiso, puede ser también porque no tuvo la herramienta, los insumos necesarios que el necesitaba para cumplir con su trabajo.

Se debe hacer un hincapié en los riesgos psicosociales ya que no solamente es que estén de manera física bien si no en todos los ámbitos esto debe precautelar la organización o empresa.

En base a tu experiencia **¿cuánto tiempo puede llegar a durar un trabajador en un ambiente hostil e intimidatorio?**

Por la experiencia que tengo hay trabajadores que te pueden durar 10 años porque necesitan de ese trabajo por su familia o porque necesitan comer, pero esto no quiere decir que se encuentren satisfechos en el lugar que se encuentren si no porque son tolerantes.

Pero en promedio un trabajador puede durar unos 6 meses, mientras esperan que les salga algo mucho mejor o incluso que se vaya por la misma remuneración, pero les brinden otra calidad de trabajo, otro clima laboral otro ambiente que eso es muy importante.

Por eso es importante un análisis de riesgos psicosociales si quieres tener un ambiente agradable, una cultura organizacional buena debes revisar todos esos puntos que actualmente la OMS pide para todos los trabajadores con los que cuentas en la empresa.

CAPITULO IV.

CASOS DE ESTUDIO.

A continuación, se presentarán varias entrevistas realizadas de violencia física y psicológica que han sufrido diferentes trabajadores del área de restauración y hotelería.

Entrevista 1.

Edad del trabajador: 29

Autoidentificación étnica: mestiza

Género: femenino

El problema que tuve con ella fue cuando me queje sobre la comida que daban a los empleados, lo que ella hizo fue llamarme y decirme que era la primera vez que alguien se quejaba de la comida cuando yo sabía que no era así y le explique que me había hecho mal.

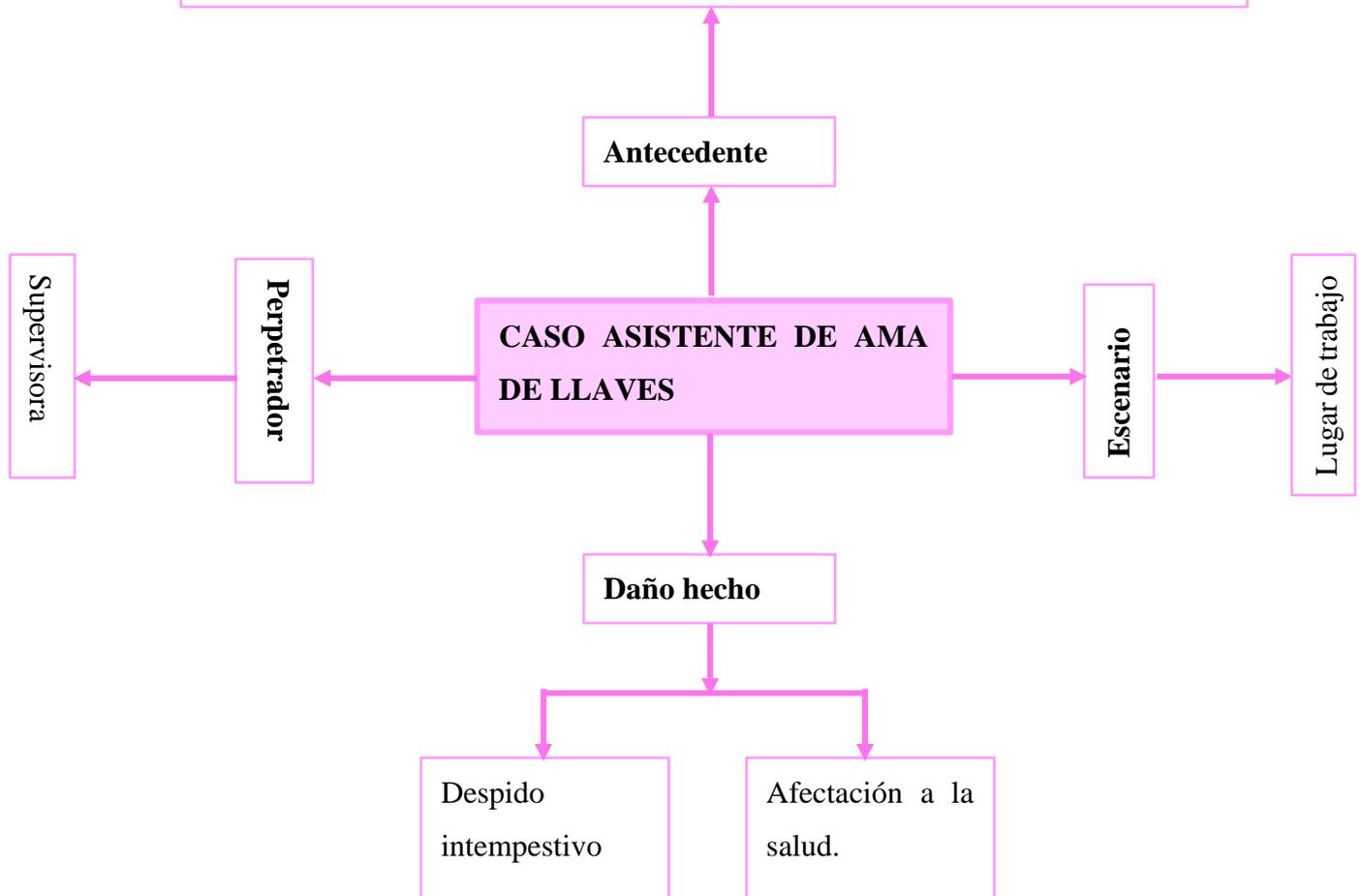


Gráfico 25. Caso asistente de ama de casa

Entrevista 2

Edad del trabajador: 23

Autoidentificación étnica: Mestizo.

Género: Femenino

La entrevista dos se presentará en un organizador grafico de “Secuencia de hechos”.

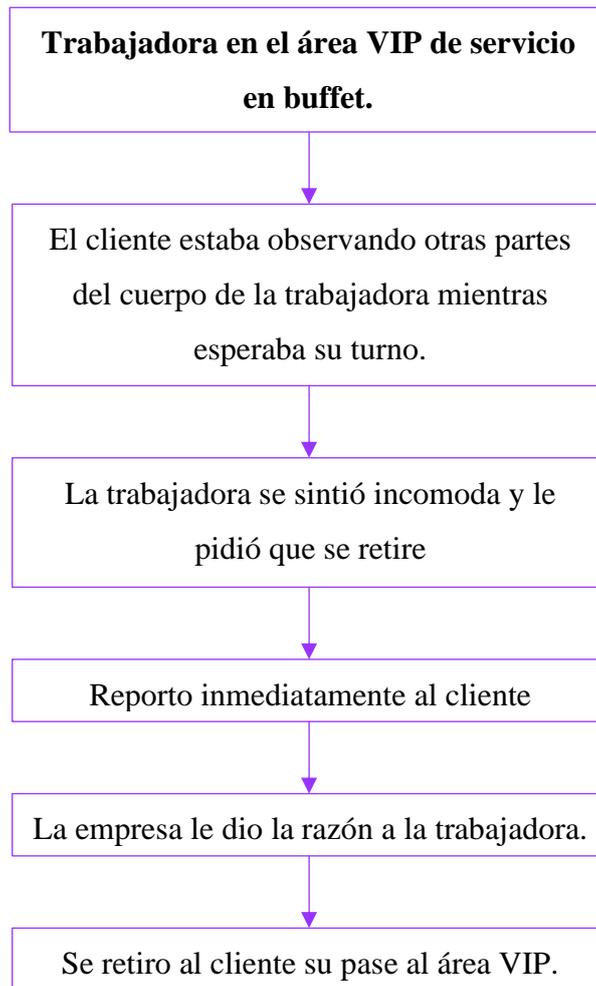


Gráfico 26. Trabajadora en el área VIP de servicio buffet

En este caso podemos observar que la trabajadora tuvo apoyo de la empresa ya que siguió con los protocolos establecidos y denunció a tiempo.

Entrevista 3.

Edad del trabajador: 23 años

Autoidentificación étnica: Mestizo

Género: Masculino

El trabajador se encontraba en el área de recepción, el cliente ya había tenido una pelea en el restaurante del hotel y al no encontrarse ninguna persona a cargo el cliente arremetió contra el trabajador en cuestión con lenguaje no adecuado y exigiendo se le pague la cuenta del restaurante. El trabajador procede a llamar al encargado y el encargado le dice que pague la cuenta con dinero de la caja chica dinero el cual nunca fue repuesto por el hotel y le toco reponer al trabajador.

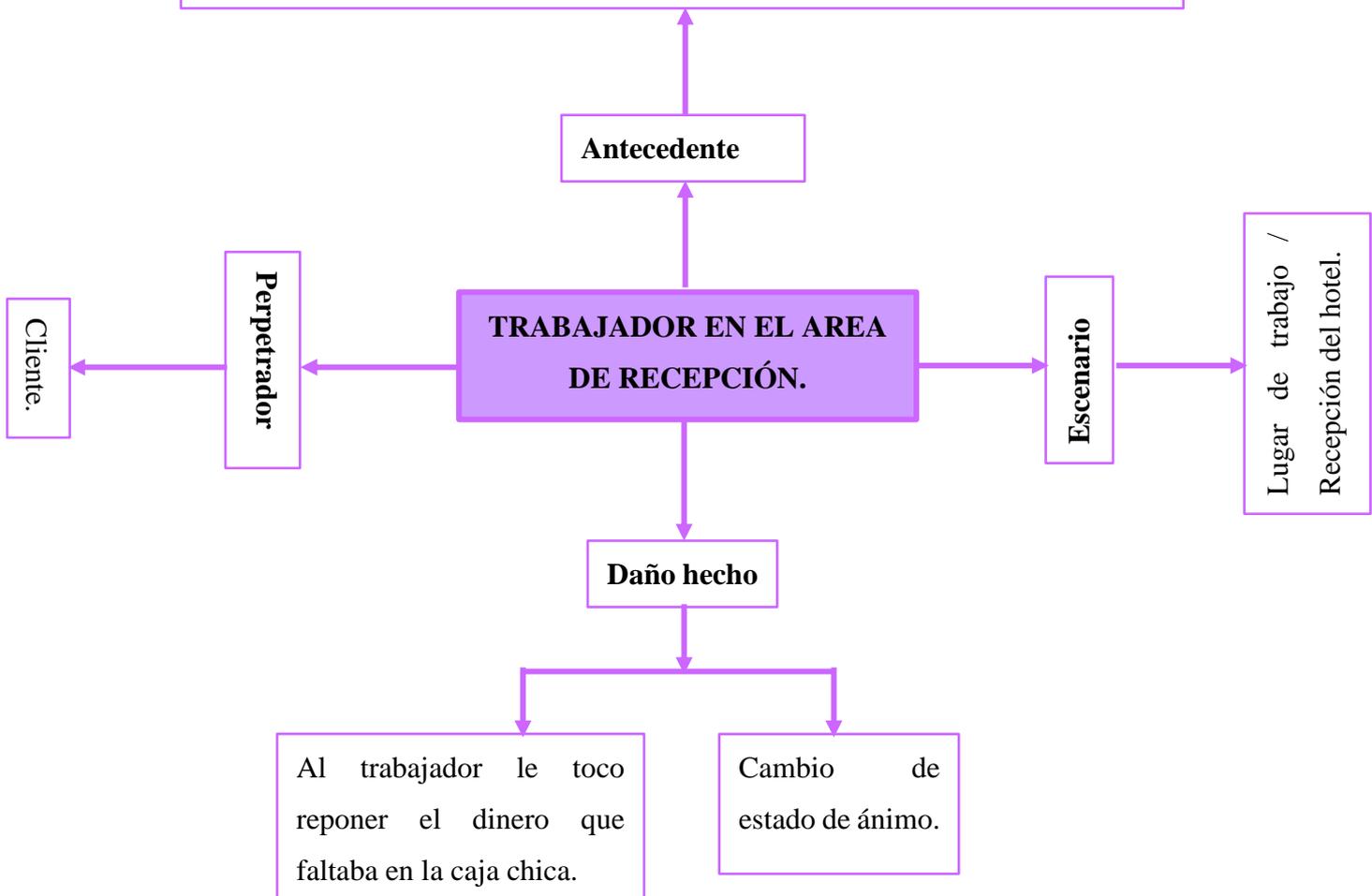


Gráfico 27. Trabajador en el área de recepción

Entrevista 4.

Edad del trabajador: 27 años

Autoidentificación étnica: Mestiza

Género: Femenino

La trabajadora era encargada de menús especiales de una casa de eventos, el chef se comenzó a alterar a gritar e insultar a la trabajadora y a su compañera de trabajo ambas mujeres. Los insultos fueron de tal punto que afectaron a la trabajadora de manera psicológica llegó a su casa a llorar.
 A la trabajadora trabajo 10 horas y solo recibió la paga de la mitad.

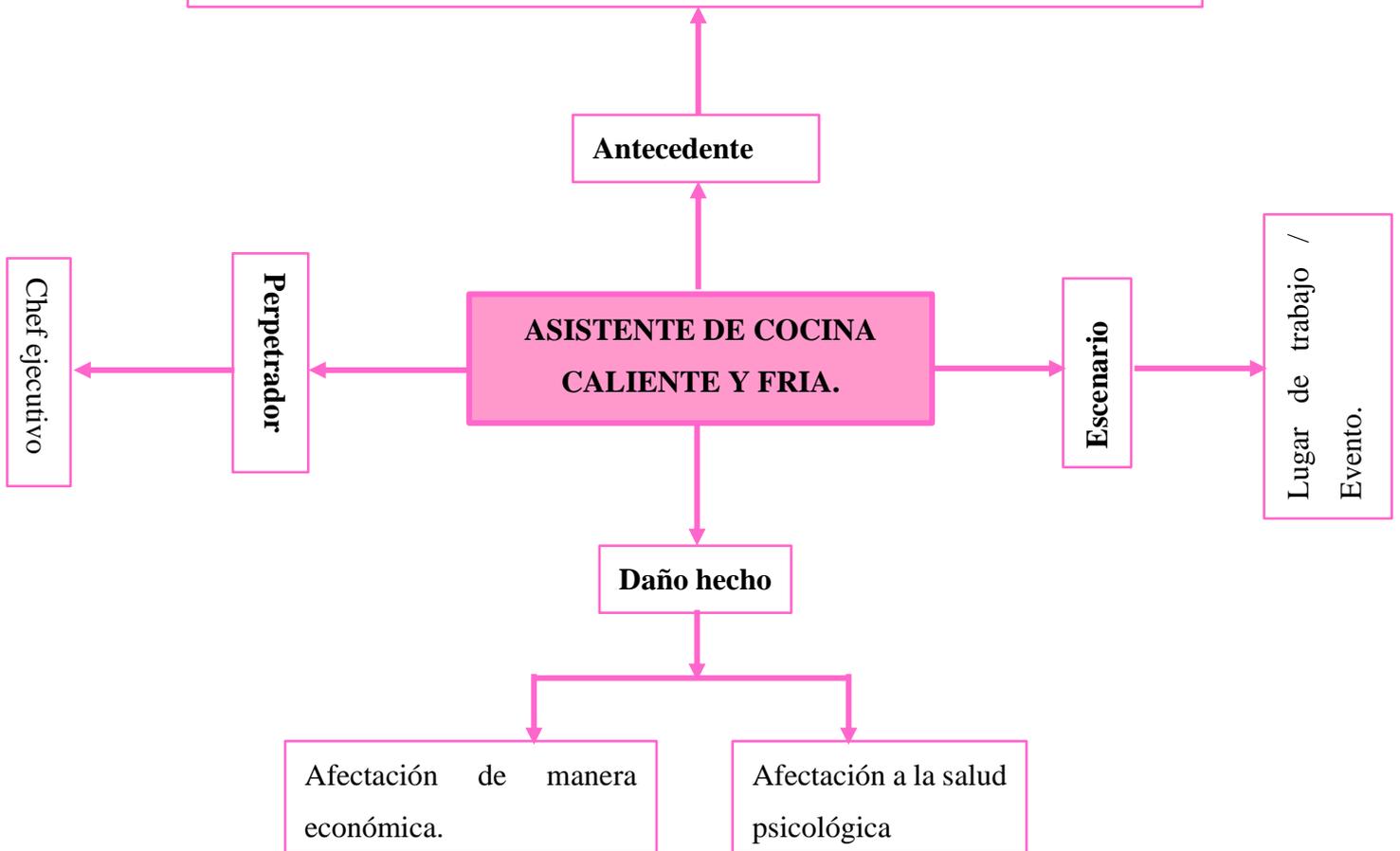


Gráfico 28. Asistente de cocina caliente y fría

CAPITULO V

LA PROPUESTA.

Tema:

“Guía básica de prevención de riesgos psicosociales en trabajadores de restauración de la ciudad de Quito.”

Objetivos.

Objetivo general.

Socializar la guía de prevención de riesgos psicosociales para trabajadores de restauración de la ciudad de Quito a empresas con giro del negocio A&B.

Objetivos específicos.

- ✓ Identificar las acciones que crean riesgos psicosociales en los trabajadores de la restauración.
- ✓ Determinar las acciones que provocan riesgos psicosociales en los trabajadores de la restauración.
- ✓ Establecer los factores de riesgos psicosociales que influyen en los trabajadores de restauración.
- ✓ Desarrollar acciones preventivas y correctivas frente a situaciones de riesgo psicosocial.

Análisis de factibilidad.

Se espera que la propuesta sirva como instrumento de apoyo, de fácil aplicación para prevenir o corregir los riesgos psicosociales que sufren los trabajadores de restauración.

Brindar una serie de acciones con la intención de mejorar el entorno laboral ya que como sabemos la violencia laboral psicológica no solo afecta al empleado sino también a la empresa distintas razones.

Fundamentación legal.

Se presentará en un gráfico que nos permitirá conocer en base a que primera ley o reforma el Ecuador comienza a prestar más atención en riesgos del trabajo que engloba nuestro tema los riesgos psicosociales en trabajadores de la restauración.

2007

2008

2009

2010

2011

2012

2013

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2008: Se crea el Reglamento del instrumento andino de seguridad y salud en el trabajo y en la Resolución 957 – Artículo 1 dice “Los Países Miembros desarrollarán los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo”⁴⁰ (Aspectos para tener en cuenta Anexo 5)

2010: Reglamento para el sistema de auditoría de riesgos del trabajo – “sart” y en el Capítulo II - Artículo 9 “La empresa u organización deberá implementar un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, para lo cual deberá tomar como base los requisitos técnico-legales, a ser auditados por el Seguro General de Riesgos del Trabajo.”⁴¹

⁴⁰ SECRETARIA ANDINA. *Reglamento del instructivo andino de seguridad y salud en el trabajo*, Lima-Perú, Lexisfinder, 2008, pág.,1.

⁴¹ IEISS, Consejo Directivo. *Reglamento para el sistema de auditarla de riesgos del trabajo*, Quito, 2010, Iess, Pag, 2.

2017: En la Constitución de la Republica del Ecuador Articulo 331 “El Estado garantizará a las mujeres igualdad en el acceso al empleo, a la formación y promoción laboral y profesional, a la remuneración equitativa, y a la iniciativa de trabajo autónomo. Se adoptarán todas las medidas necesarias para eliminar las desigualdades. Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo” 42

2018: El Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo escrito por la dirección general de Iess mediante la Decisión 584 – Articulo 11 “En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial”43

Acciones que crean riesgos psicosociales.

Luego de haber investigado sobre los riesgos psicosociales en los trabajadores de restauración podemos definir que es un tipo de violencia laboral que se ejerce de manera psíquica las acciones que crean este problema a los trabajadores son:

42ASAMBLEA NACIONAL REPUBLICA DEL ECUADOR. *Ley orgánica reformatoria a la ley orgánica del servicio público y al código del trabajo para prevenir el acoso laboral*, Quito, 2017, pág. 3.

43 IEES. *Decisión 584 Instrumento andino de Seguridad y salud en el trabajo*, Quito, 2018, pág.,8.

Cuadro 22. Acciones que crean riesgos psicológicos

Acciones	Descripción	Responsables
Desprestigio profesional o laboral.	Se habla de manera perjudicial sobre el desempeño laboral del trabajador como ineptitud en el desarrollo del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Compañeros. • Jefes
Desprestigio personal	Los violentadores ya no solo hablan del desempeño laboral del trabajador si no comienzas a hablar sobre su aspecto, su forma de vida, sus creencias, se dan también comentarios sexuales.	<ul style="list-style-type: none"> • Compañeros. • Jefes
Aislamiento social.	Los violentadores con sus falsos rumores provocan que el trabajador (víctima) se excluido de su entorno laboral y esto hace que no pueda llegar a recibir apoyo de la empresa. Se lo excluye de diversas formas como no invitarles a reuniones de trabajo o sociales, comunicarle tarde las cosas o aislarle en el puesto de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Compañeros. • Jefes
Amenazas de violencia física.	Esto se genera para que el trabajador (víctima) no genere denuncias contra el agresor o agresores, se lo amenaza con recibir agresiones de daño físico en contra el cuerpo de la víctima como golpes, sacudidas o encierros.	<ul style="list-style-type: none"> • Compañeros. • Jefes

Debemos saber que no solo existen acciones que producen riesgos laborales que generan los mismos empleados si no también que existen malas estrategias por parte de la organización/ empresa que se complementan y hacen que los riesgos psicosociales afecten de mayor forma a los trabajadores de restauración:

Cuadro 23 Malas estrategias

Malas Estrategias	Descripción
Medidas organizativas.	Son reformas que existen o se crean de manera indirecta con el único fin de discriminar a los denunciantes al momento que se presente una denuncia de violencia.
Indefinición organizativa	La organización/empresa no tiene clara o no posee una política y cultura organizativa clara lo cual genera en los trabajadores (víctima) miedo a la denuncia pues ven que los perpetradores en ocasiones no son castigados y arremeten contra la víctima.
Coordinación directa represiva	No existe discreción por parte de los encargados de recibir las denuncias de violencia, lo cual provoca que toda la organización se entere de quien es el denunciante y esta sufra de más violencia e incluso el rechazo por parte de su equipo de trabajo.
Apología del logro individual.	Hace referencia al “líder de los trabajadores” el cual es respetado y valorado no por sus méritos si no por su ideología de un trabajador débil es un problema para la supervivencia del equipo o el temor que ejerce a sus compañeros.

Factores de riesgos psicosociales.

Los riesgos psicosociales no existen en la mente del trabajador si no que se producen por las condiciones de trabajo al cual él se encuentra expuesto.

Tras las investigaciones realizadas determinamos los principales factores de riesgo psicosocial en trabajadores de restauración de la ciudad de Quito los cuales son:

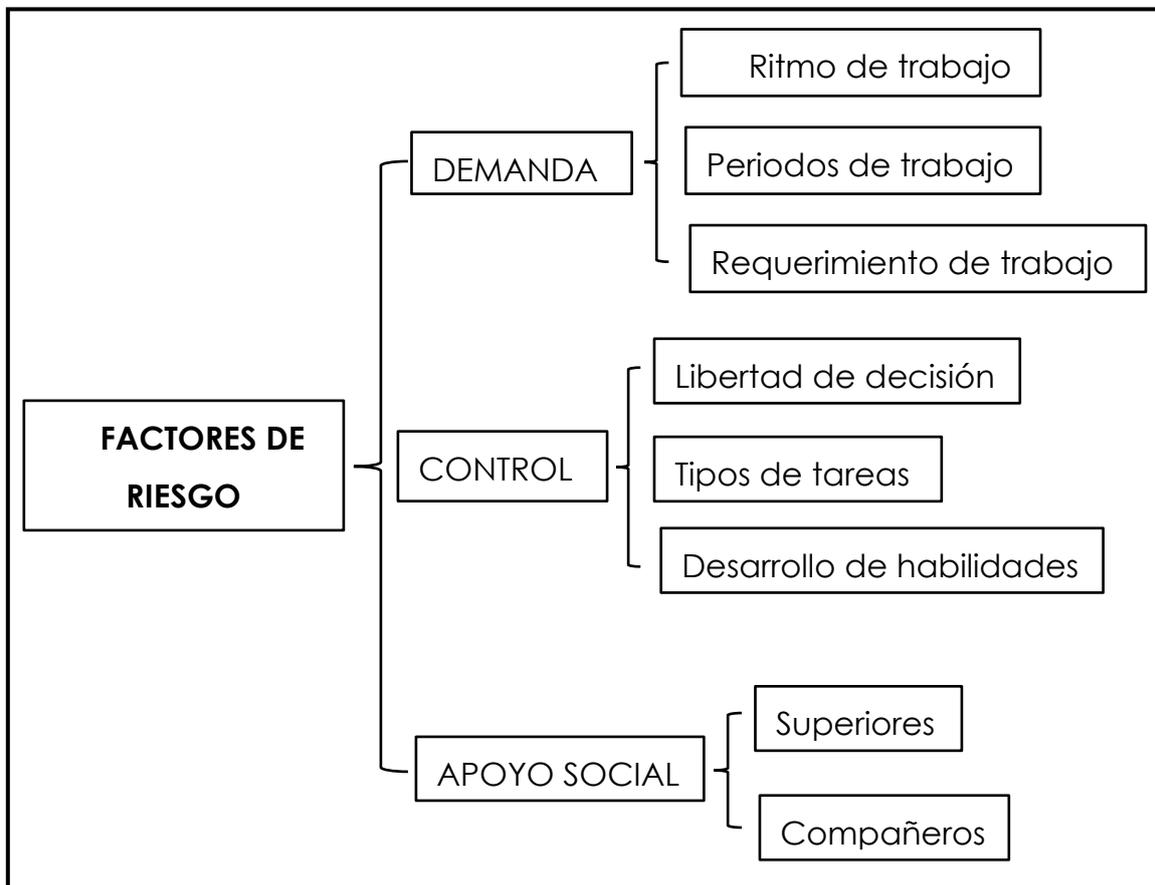


Gráfico 29 Factores de riesgo

Elaborado por: Silvia Bunces

No podemos olvidar que la violencia psicológica que vive cada trabajador afecta de diferente manera al mismo, no todos los violentados van a tener las mismas repercusiones en su salud física, psicológica o moral.

Acciones preventivas y correctivas frente a riesgos psicosociales.

Lo que buscamos al elaborar estas acciones preventivas y correctivas es educar a los futuros jefes, así como incentivar a las empresas de restauración cuente con un plan de prevención y medidas correctivas contra riesgos psicosociales, esto ayudara a dar a conocer los valores de la empresa, a evitar posibles crisis o problemas que se presenten y también a la mejora de la productividad dentro de la misma.

Medidas de acción para prevenir y corregir riesgos psicosociales presentes en los trabajadores de la restauración elaboradas en base a las investigaciones realizadas y con el aval de psicóloga industrial con maestría en Seguridad y salud laboral Lizeth Criollo las cuales son las siguientes:

1. Dentro de las empresas de restauración:

- ✓ La empresa debe tener o reinventar sus políticas, las cuales deben ser claras para que los trabajadores de restauración sepan que hacer frente a las denuncias de riesgos psicosociales brindando a los empleados un entorno de trabajo seguro y agradable el cual les permita desarrollar sus labores contractuales sin ningún riesgo.
- ✓ Capacitaciones tanto a los trabajadores como a los directivos sobre cómo prevenir o actuar frente a situaciones de violencia psicosocial. Esto ayudara al desarrollo de futuros jefes de la restauración con capacitaciones con profesionales que les permitan ampliar sus conocimientos del área en la que se desenvuelven.

- ✓ Establecer un plan de comunicación sobre políticas, manuales y evaluaciones de riesgos laborales con énfasis en riesgos psicosociales mediante redes sociales y web estos deberán ser canales de comunicación para los empleados y siempre estarán disponibles con información de encuesta de clima laboral y sus resultados y de manuales de Procedimientos de Servicio

- ✓ Fomentar una cultura de respeto en la empresa mediante una correcta divulgación de tolerancia cero frente a denuncias sobre riesgos psicosociales manteniendo una constante comunicación con los empleados por parte de recursos humanos.

- ✓ Los supervisores o jefes deberán establecer objetivos claros y realistas en base a cada área de trabajo, esto ayudará a evitar el síndrome del trabajador quemado (burnout) ejemplo: un encargo del área de pastelería y panadería tendrá metas diarias realistas para su equipo.

- ✓ Contar con un claro diseño organizacional principalmente de los siguientes puntos que se ven importantes en el trabajo de restauración:
 - Horario de trabajo.
 - Carga de trabajo.
 - Designación de tareas.
 - Fomento a la autonomía.

- ✓ Facilidad de denuncia y su correcto manejo de información con discreción e imparcialidad por parte de la empresa, ejemplo: la información personal del denunciante debe ser manejada con

confidencialidad para que el agresor puede tomar acciones en contra de la víctima y testigos.

- ✓ Fomentar la igualdad de género y la no discriminación en el trabajo de la restauración mediante el trabajo en equipos igualitarios y también estableciendo cargos y salarios por iguales.
- ✓ Contar con un equipo de mediación y seguimiento de denuncias de riesgos psicosociales el cual deberá elaborar una guía para resolución de conflictos con sus respectivas sanciones que se recomienda que este conformado por psicólogos industriales o abogados laborales. También elaboraran planes de intervención frente a los riesgos psicosociales como ejemplo tenemos el anexo 6 el cual presenta como intervenir frente a una situación de estrés laboral.
- ✓ La empresa de restauración deberá realizar evaluaciones periódicas mediante estas evaluaciones se observará si existe o no acoso psicológico las cuales deberán ser realizadas a todos los empleados de restauración, así como también ayudarán a corregir cualquier falencia dentro de la organización.
- ✓ La empresa tiene la obligación de informar y dar a conocer a los clientes sobre su política y códigos sobre la violencia psicosocial y su respectiva sanción ya que esto proporciona a los empleados seguridad con la ayuda de carteles de información en las paredes del restaurante y folletos que se podrán entregar a la entrada o salida de los clientes.

2. De cada trabajador de restauración:

Cada una de las siguientes medidas deberán ser realizadas por el trabajador sin ningún tipo de presiones ya que deben ser aceptadas por la víctima y puedan trabajar de una buena manera:

- ✓ Tras afrontar una situación de violencia cada trabajador necesitara acudir a atención psicológica individual ya que se puede ver afectado su autoestima o generar sentimientos negativos o de culpa hacia el mismo lo cual puede desencadenar en situaciones que pongan en riesgos su vida como la vida de los que le rodean esto se debe realizar de forma voluntaria.

- ✓ También igual de importante pero no precisamente requerido el trabajador podrá acudir a grupos de apoyo de trabajadores que hayan sufrido situaciones de violencia psicológico.

Infografía sobre acciones preventivas y correctivas frente a riesgos psicosociales

Gráfico 30 Acciones preventivas





Elaborado por: Silvia Bunces

Medidas de intervención para empresas de alimentos y bebidas elaboradas en conjunto.

A continuación, presentaremos las medidas de intervenciones elaboradas con respaldo académico encontrado en WHO Healthy Workplace Framework and Model: Background and Supporting Literature and Practices elaborado por la OMS, y la psicóloga industrial con maestría en Seguridad y salud laboral Lizeth Criollo dichas medidas se espera que sean las más eficaces para desarrollar dentro de la empresa u organización de alimento y bebidas:

- Participación de los empleados en la planificación, implementación y evaluación del entorno de trabajo, también el apoyo de personas u organizaciones de fuera de la empresa como psicólogos industriales o abogados laborales lo cuales ayudaran a evaluar y traten las necesidades o deficiencias para la mejora del ambiente laboral y para satisfacción del trabajador⁴⁴.
- Evaluaciones periódicas de riesgos laborales y si ya existen casos específicos de violencia psicológica proceder por evaluaciones y tratamientos con un experto en el campo, dichas evaluación se deberán desarrollar cada 6 meses de preferencia.
- Crear turnos rotativos cada 7 días tiene un impacto positivo en la salud mental del trabajador estos deberán ser elaborados en base a la situación personal del trabajador.
- Organización con participación efectiva esto es no abusar de mis derechos y respetar los derechos de los otros empleados.

⁴⁴ BURTON, Joan. *WHO Healthy Workplace Framework and Model: Background and Supporting Literature and Practice*, Suiza, OMS, 2010.

- Mejora de los servicios de salud ofrecidos dentro de la empresa puede reducir el agotamiento y el estrés e incluir programas para mejora de salud como yoga.

- Correcto diseño o un rediseño del área de trabajo esto ayuda a reducir el estrés en las empresas de alimentos y bebidas por ejemplo altura correcta de mesones, control del ruido y un correcto espacio para un buen desenvolvimiento del trabajador.

- Impulsar el desarrollo de habilidades esto genera un impacto positivo en el agotamiento a corto plazo.

- Plantear metas y objetivos claros a los empleados, contar con apoyo de la gerencia y su participación en todas las etapas para mejorar el lugar de trabajo.

CAPITULO VI.

REFORMAS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Reformas.

Lo primero que debemos conocer es que son las reformas laborales: es una modificación de la normativa cuyo objetivo es modificar las relaciones laborales de un país de forma significativa. Normalmente persigue el objetivo de una mejor, más eficiente y justa regulación del mercado laboral.⁴⁵

Dichas reformas se pueden aplicar en el código de trabajo, Reglamento del instrumento andino de seguridad y salud en el trabajo, en la Resolución 957, Reglamento para el sistema de auditoría de riesgos del trabajo, El Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, en normativas vigentes y en Reglamentos internos de seguridad y salud ocupacional de empresas de restauración.

- ✓ Crear o rediseñar el área de recursos humanos de cada empresa de restauración esto ayudara a brindar una mejor atención a los trabajadores.
- ✓ Sanción al cliente o comensal que infrinja sobre un empleado violencia verbal que degrade o de menosprecio, ya que se puede ver afectado su salud moral y psicológica.
- ✓ Se condena todo acto de acoso, humillante o hostil que se ejerza sobre cualquier tipo de empleado valiéndose de la relación laboral o de cargos superiores dentro de la empresa.

⁴⁵ RUS ARIAS, Enrique. Reforma laboral, Economipedia.com, 2019.

- ✓ Que se realicen evaluaciones por parte del instituto de seguridad social a cada trabajador periódicamente o a su vez al trabajador que presente su denuncia y con esto darle un diagnóstico de su situación. Las evaluaciones que se tomen deberán ser adecuadas para el estado de salud mental presente en ese momento.
- ✓ Exigir que cada empresa cuente con un equipo de prevención y tratamiento de riesgos psicosociales los cuales deberán ser capacitados en detección de problemas de salud mental y el correcto uso de evaluaciones dependiendo cada caso.

Conclusiones y recomendaciones.

Este trabajo de investigación habla sobre las consecuencias y los problemas de productividad presentes en empresas de alimentos y bebidas por la desatención de los riesgos psicosociales en los empleados y busca que sirva de guía de aplicación para que las empresas u organización afines a la hospitalidad y restauración

Se busca que las empresas reflexionen sobre sus prioridades en riesgos laborales ya que como observamos la violencia psicológica no solo afecta de manera mental sino también a largo plazo se puede presentar con problemas físicos para el empleado de restauración, también se busca animar a las empresas u organizaciones a mejorar o implementar indicadores de riesgos psicosociales que no generaran costos adicionales.

En relación con el objetivo sobre establecer indicadores de riesgos psicosociales en los trabajadores de restauración se concluye que los principales indicadores para dichos riesgos son los siguientes: exigencia y ritmo del trabajo, relaciones en el trabajo, políticas y medidas organizacionales de la empresa.

En base al tercer objetivo sobre diseñar medidas preventivas para combatir o minimizar los riesgos psicosociales y al cuarto objetivo sobre determinar el nivel de afectación mediante indicadores del acoso laboral concluimos que la principal medida de prevención de riesgos psicosociales y que también nos ayudara a medir el nivel de afectación del acoso o violencia será el realizar evaluaciones cuando el trabajador comienza a trabajar, cuando forma parte y cuando sale de la empresa que nos permitirá identificar si dicho trabajador sufrió o sufre de violencia psicosocial en el puesto de trabajo y en el caso que exista se deberán tomar acciones que mitiguen este tipo de violencia.

Se recomienda que todas las empresas de restauración cuenten con una guía interna de prevención y resolución situaciones de violencia psicosocial que proteja al denunciante del acosador, dicha guía debe ser elaborada con la participación de los trabajadores o por representantes y los directivos de la empresa tendrá el compromiso de acoger dicha guía.

Varios de los problemas que pudimos observar es la falta de capacitación en riesgos del trabajo por parte la empresa, y como ya vimos no solo se ve afectado el trabajador si no también la empresa pues se pierden recursos, una inversión a largo plazo sería que la empresa proporcione capacitaciones continuas sobre riesgos del trabajo con énfasis en riesgos psicosociales.

Solicitar a los organismos competentes capacitaciones sobre riesgos psicosociales ya que en la actualidad la industria de la restauración carece de la información necesaria que ayudaría en un futuro a educar a los posibles jefes en base a prevención y control de situación laborales de riesgos psicológicos

Establecer canales de comunicación para distribuir la información sobre riesgos psicosociales también dichos canales deberán servir para responder con claridad y sinceridad dudas y receptar denuncias de los trabajadores y deberán ser manejadas con absoluta confidencialidad.

Establecer horarios de trabajo de acuerdo con la situación personal y laboral de cada trabajador esto ayudara a evitar problemas de índole personal que podría hacer que afecten el desempeño en el trabajo.

Crear grupos de apoyo para empleados que voluntariamente quieran contar su experiencia con respecto a las vivencias frente a los riesgos psicosociales esto ayuda crear un espacio seguro para aprender de las vivencias de los afectados, como fue su manera de actuar frente a una situación de violencia, a la par que ayudara al afectado a desahogarse y disminuir las consecuencias causadas.

Para terminar, se entrega una guía básica de prevención de riesgos psicosociales para trabajadores de alimentos y bebidas que busca ayudar no solo a empresas grandes sino también a empresas de restauración pequeñas o que recién están iniciando a las cuales se les va a hacer difícil establecer un área de recurso humanos o pagar a equipos que evalúen las situaciones de riesgo psicosocial.

BIBLIOGRAFIA.

1 y 23: UNIR. *¿Qué es la salud ocupacional y sus beneficios?*, UNIR, 2021
<https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/salud-ocupacional/#:~:text=Se%20entiende%20por%20salud%20ocupacional,controlar%20enfermedades%20y%20accidentes%20laborales.>

2: DERRIDA Jacques, *Hospitalidad*, Argentina, ¡Epa!, 2020, pág. 1
<http://diariopionero.com.ar/wp-content/uploads/2020/02/especial-epa20-febrero.pdf>

3: PRYSMEX, *Seguridad Industrial: ¿Qué es y para qué sirve?*, prysmex, 2021.
<https://prysmex.com/es/blog/seguridad-industrial-qu-es-y-para-qu-sirve>

4: ZENTENO Nadia. Establecimientos en la industria de alimentos y bebidas, 2018, Pág. 2.
https://issuu.com/nadiazenteno/docs/establecimientos_en_la_industria_d#:~:text=%2D%20Establecimiento%20en%20el%20que%20se%20sirven%20bebidas%20y%20comidas%2C%20que,p%3BAblico%20m%C3%A1s%20o%20menos%20popular.

5: ISOTools. *¿En qué consiste el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) ?*, España, 2016.
<https://www.isotools.org/2016/09/06/consiste-sistema-gestion-la-seguridad-salud-trabajo-sg-sst/>

6: Ministerio de relaciones laborales. *“Formato modelo de reglamento interno de seguridad y salud”*, Ecuador, 2012. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/Modelo-Reglamento-de-Seguridad-y-Salud.pdf>

7: MACK Andrew traducción realizada por DONOSO Pedro. “El concepto de seguridad humana”, 2015, pg. 16
<https://www.fuhem.es/media/ecosocial/file/Cohesi%C3%B3n%20Social/Necesidades,%20consumo%20y%20bienestar/MACK,%20Andrew,%20El%20concepto%20de%20seguridad%20humana,%20Papeles%2090.pdf>

8: ISOTools. *Riesgo laboral: definición y conceptos básicos*, 2015.
<https://www.isotools.org/2015/09/10/riesgo-laboral-definicion-y-conceptos-basicos/>

9: MORALES Sosa Flor Elena. Estudio de salud mental en estudiantes universitarios, Madrid, 2010, pg. 45
https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/6196/37641_morales_sosa_flor_elena.pdf?sequence=1

10: PREVECON. El estrés laboral, 2018. <https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/>

11: GUTIERREZ Guillermo, CELIS Miguel, MORENO Sergio, FARIAS Felipe, SUÁREZ José. *Síndrome de Burnout*, México, Medigraphic, 2006, pág. 1.
https://www.researchgate.net/profile/Felipe-Farias-Serratos/publication/236332518_Burnout_Syndrome/links/02e7e517a8d1f31e7300000/Burnout-Syndrome.pdf

12 y 13: BIZNEO. *Como actuar en caso de incidente laboral*, Cataluña, Bizneo HR Software, 2021. <https://www.bizneo.com/blog/incidente-laboral/>

14: ISOTools. *Riesgo laboral: definición y conceptos básicos*, 2015.
<https://www.isotools.org/2015/09/10/riesgo-laboral-definicion-y-conceptos-basicos/>

15: SUPERINTENDENCIA de riesgos del trabajo. *Estrategia Argentina de salud y Seguridad en el Trabajo*, Argentina, 2013, pg. 13.
http://publicaciones.srt.gob.ar/Publicaciones/2013/3_Marco.pdf

16: BAVARESCO, Guillermo. Historia de la seguridad industrial y prevención de accidentes, GABPingeniería, 2016, pág. 4.
https://gabpingenieria.weebly.com/uploads/2/0/1/6/20162823/historia_de_la_seguridad_industrial_y_prevenclin_de_accidentes.pdf

17: UNIR. *¿Qué es la salud ocupacional y cuáles son sus beneficios?*, unir, 2021, pág. 1 <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/salud-ocupacional/>

18 y 19: CORTES DIAZ, José María. *Seguridad e higiene en el trabajo 10ª ED*, España, Tébar, 2012, pág. 42.
<https://s4991ff22c06ab43d.jimcontent.com/download/version/1584023319/modul e/8104539763/name/seguridad%20e%20higiene%20en%20el%20trabajo%20%28JM%20Corte-10ed%29-comprimido.pdf>

20 y 21: COMUNIDAD ANDINA DE NACIONES, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, LEXISfinder, 2004, pág.1.
<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/DECISI%C3%93N-584.-INSTRUMENTO-ANDINO-DE-SEGURIDAD-Y-SALUD-EN-EL-TRABAJO.pdf?x42051>

22 y 23: COMUNIDAD ANDINA DE NACIONES. Reglamento del instructivo Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, LEXISfinder, 2008, pág.1.
<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/RESOLUCI%C3%93N-957.-REGLAMENTO-DEL-INSTRUCTIVO-ANDINO-DE-SEGURIDAD-Y-SALUD-EN-EL-TRABAJO.pdf?x42051>

24: MONTAÑO MORA, César Marcelo. Riesgos del trabajo en la legislación ecuatoriana, DerechoEcuador.com, 2020. <https://www.derechoecuador.com/riesgos-del-trabajo-en-la-legislacion-ecuatoriana>

25: IEES. *Normativa aplicable a la seguridad y salud en el trabajo*, Ecuador, Iess, 2016, pág. 34. https://sart.iess.gob.ec/DSGRT/norma_interactiva/IEES_Normativa.pdf

26: PL. *Trabajos en cocinas-factores de riesgo y medidas preventivas*, MarcaPL, 2017. <https://marcapl.com/blog/2017/09/trabajos-en-cocinas-factores-de-riesgo/>

27 y 28: HORECA. *Los riesgos que supone el trabajo en la cocina profesional*, profesionalHoreca, 2016. <https://www.profesionalhoreca.com/2016/04/21/los-riesgos-que-supone-el-trabajo-en-la-cocina-profesional/#:~:text=Riesgos%20psicosociales%3A%20La%20carga%20mental,tambi%C3%A9n%20fuente%20de%20enfermedades%20psicosom%C3%A1ticas>

29, 30 y 31: Fundación Prevención HOSTELERIA. *Guía para la prevención de riesgos psicosociales de riesgos psicosociales en el sector de hostelería*, Fundación para la prevención de riesgos laborales en el sector de hostelería de las islas baleares, 2011, pág. 42. <http://www.fphib.es/resources/guias/psicosocial.pdf>

32: OIT. *La OIT estima que se produce más de un millón de muertos en el trabajo cada año*, Ginebra, OIT, 2021. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008562/lang--es/index.htm

33: PACHECO, Mayra. Los accidentes laborales se redujeron en un 32%; el teletrabajo es una causa, Ecuador, El Comercio, 2021. <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/accidentes-laborales->

teletrabajo-despidos.html#:~:text=2021%202022%3A15-

,Los%20accidentes%20laborales%20se%20redujeron%20en%20un%20teletrabajo%20es%20una%20causa&text=Los%20trabajadores%20de%20Inducalsa%20(f%C3%A1brica,en%20la%20planta%2C%20en%20Quito.&text=Estas%20acciones%20son%20parte%20de,ha%20coincidido%20con%20la%20pandemia.

34 y 35: MACHADO, Jonathan. *En 20 meses se han reportado 518 denuncias por acoso laboral*, Ecuador, PRIMICIAS, 2019.
<https://www.primicias.ec/noticias/sociedad/acoso-laboral-trabajadores-empleadores/>

36 y 37: ULTIMA Hora. De 2 a 26 personas denuncian hostigamiento laboral cada mes (desde marzo 2020 a abril 2021), Ultima Hora, 2021.
<https://ultimahoraec.com/2021/05/03/de-2-a-26-personas-denuncian-hostigamiento-laboral-cada-mes-desde-marzo-2020-a-abril-2021/>

38: ROBALINO, José. *En vigor tratado internacional sobre violencia y acoso laboral*, Ecuador, Pichincha Comunicaciones, 2021.
<https://www.pichinchacomunicaciones.com.ec/en-vigor-tratado-internacional-sobre-violencia-y-acoso-laboral/>

39: SECRETARIA ANDINA. *Reglamento del instructivo andino de seguridad y salud en el trabajo*, Lima-Perú, Lexisfinder, 2008, pág., 1.
<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/RESOLUCI%C3%93N-957.-REGLAMENTO-DEL-INSTRUCTIVO-ANDINO-DE-SEGURIDAD-Y-SALUD-EN-EL-TRABAJO.pdf?x42051>

40: IESS, Consejo Directivo. *Reglamento para el sistema de auditarla de riesgos del trabajo*, Quito, 2010, Iess, Pag, 2.
<https://www.iess.gob.ec/documents/10162/33703/C.D.+333>

41: ASAMBLEA NACIONAL REPUBLICA DEL ECUADOR. *Ley orgánica reformatoria a la ley orgánica del servicio público y al código del trabajo para prevenir el acoso laboral*, Quito, 2017, pág. 3.

<https://biblioteca.defensoria.gob.ec/bitstream/37000/2010/1/33.%20Ley%20Org%C3%A1nica%20Reformatoria%20para%20prevenir%20el%20Acoso%20Laboral.pdf>

42: IESS. *Decisión 584 Instrumento andino de Seguridad y salud en el trabajo*, Quito, 2018, pág.,8. <https://oiss.org/wp-content/uploads/2018/12/decision584.pdf>

43: BURTON, Joan. *WHO Healthy Workplace Framework and Model: Background and Supporting Literature and Practice*, Suiza, OMS, 2010. https://www.who.int/occupational_health/healthy_workplace_framework.pdf

44: RUS ARIAS, Enrique. *Reforma laboral*, Economipedia.com, 2019. <https://economipedia.com/definiciones/reforma-laboral.html>

ANEXOS.

Anexo 1.



FORMATO MODELO DE REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD Y SALUD

El presente documento es un modelo de Reglamento Interno de Seguridad y Salud que servirá de guía para la elaboración del mismo. Por favor tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

- El presente modelo es aplicable para la gran mayoría de sectores laborales, los artículos e ítems presentados han sido obtenidos textualmente de diferentes cuerpos legales, revise y escoja los artículos e ítems que son aplicables a la realidad de su negocio, sin descuidar el Acuerdo Ministerial 220 (Guía para elaboración de Reglamentos Internos de Seguridad y Salud en el Trabajo)
- El punto de partida para elaborar el Reglamento Interno de Seguridad y Salud es la **Matriz de Riesgos Laborales MRL**.

Recuerde:

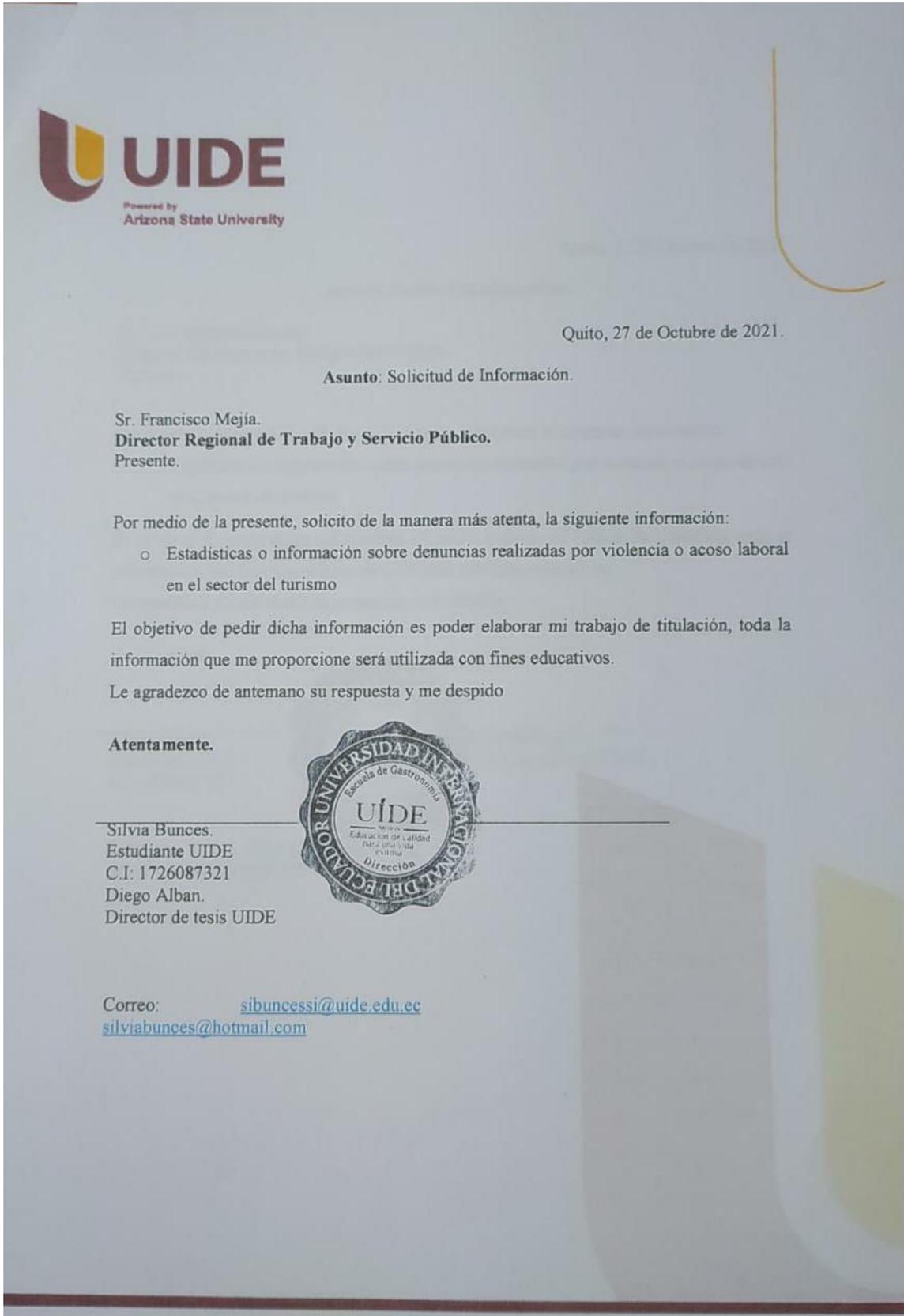
- ✓ Para elaborar un Reglamento Interno de Seguridad y Salud, así como las diferentes matrices de riesgos laborales, es necesario contar plenos conocimientos de Seguridad y Salud Ocupacional y de los procesos laborales del centro de trabajo.

Normativa Legal:

- Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Decisión 584
- Reglamento al instrumento andino de Seguridad y Salud. Resolución 957
- Reglamento de Seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo. Decreto 2393
- Reglamento para el funcionamiento de los servicios médicos de empresas. Acuerdo No. 1404
- Colores y Señales de Seguridad. Norma Técnica Ecuatoriana INEN ISO 3864-1
- Colores de identificación de tuberías Norma Técnica Ecuatoriana INEN 440.84
- Transporte, Almacenamiento y Manejo de materiales peligrosos. Norma Técnica Ecuatoriana INEN 2266
- Etiquetado de Precaución. Norma Técnica Ecuatoriana INEN 2268
- Extintores portátiles Inspección, Mantenimiento y Recarga. Norma Técnica Ecuatoriana INEN 739
- Reglamento de Seguridad y Salud para la Construcción y Obras Públicas. Acuerdo N° 174
- Convenios Internacionales OIT ratificados por la República del Ecuador.
- Acuerdo Ministerial 220. Guía para elaboración de Reglamentos Internos de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Ac
Ve

Anexo 2.



Anexo 3.



Ministerio del Trabajo

Memorando Nro. MDT-DCI-2021-2408-M

Quito, D.M., 24 de noviembre de 2021

PARA: Sr. Ing. Pablo Ramiro Mosquera Ulloa
Coordinador de Inteligencia de Información y Estudios del Trabajo

ASUNTO: Requerimiento de información-Denuncias por violencia o acoso laboral

De mi consideración:

En atención al memorando Nro. MDT-CIET-2021-0119-M de 24 de noviembre de 2021, en el cual solicita "(...) Estadísticas o Información sobre denuncias realizadas por violencia o acoso laboral en el sector del Turismo (...)

Bajo este contexto me permito comunicar que el número de denuncias receptadas por esta Carrera de Estado con relación a Acoso Laboral en lo que va del año asciende a un total de: 252 denuncias, las mismas que fueron atendidas de acuerdo a la normativa legal vigente.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Téc. Jhonatan Fernando Gonzalez Calero.

DIRECTOR DE CONTROL DE INSPECCIONES

Referencias:

- MDT-CIET-2021-0119-M

Dirección: Av. República de El Salvador N34-183 y Suiza
Código Postal: 170505 / Quito - Ecuador
Teléfono: 593-2 3814000 - www.trabajo.gob.ec



Firmado electrónicamente por:
JHONATAN FERNANDO
GONZALEZ CALERO

 **Gobierno**
del Encuentro | Juntos
lo logramos

1/1

*Documento firmado electrónicamente por Quijux

Anexo 4.



Ministerio del Trabajo

Memorando Nro. MDT-DCSP-2021-0834-M

Quito, D.M., 29 de noviembre de 2021

PARA: Sr. Ing. Pablo Ramiro Mosquera Ulloa
Coordinador de Inteligencia de Información y Estudios del Trabajo

ASUNTO: Requerimiento de información - Denuncias por violencia o acoso laboral

De mi consideración:

En atención al documento MDT-CHET-2021-0119-M de 24 de noviembre de 2021, mediante el cual manifiesta: *“Con número de documento MDT-DRTSPG-2021-22791-E, la ciudadana Silvia Bunces estudiante de la Universidad UIDE; realiza la siguiente solicitud de información: [...] Estadísticas o Información sobre denuncias realizadas por violencia o acoso laboral en el sector del Turismo[...].”*

En razón de que la Dirección de Control de Inspecciones gestiona información de denuncias del sector privado y la Dirección de Control del Servicio Público gestiona información de denuncias del sector público, solicito de la manera más comedida atender el requerimiento de información en el ámbito de su competencia. “

Al respecto me permito mencionar que de la revisión realizada al Sistema de Registro y Seguimiento de Denuncias Viceministerio de Servicio Público (REDMINE), a través del cual se registran las denuncias del sector público bajo el régimen de la Ley Orgánica del Servicio Público, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero 2015 al 26 de noviembre 2021, NO se registran denuncias ingresadas para la atención de la Dirección de Control del Servicio Público, referente a acoso laboral en el sector Turismo; dentro del ámbito de sus competencias y que se enmarquen en los parámetros solicitados.

Con sentimientos de distinguida consideración

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Dr. Xavier Eduardo Buitron Carrera
DIRECTOR DE CONTROL DEL SERVICIO PÚBLICO

Referencias:
- MDT-CHET-2021-0119-M

Copia:
Sra. Mgs. Cristina Salomé Miño Garzón
Servidor Público 7

mwf/cm



Firmado electrónicamente por:
**XAVIER EDUARDO
BUITRON CARRERA**

Dirección: Av. República de El Salvador N34-183 y Suiza
Código Postal: 170505 / Quito - Ecuador
Teléfono: 593-2 3814000 - www.trabajo.gob.ec

* Documento firmado electrónicamente por Quito

**Gobierno**
del Encuentro | Juntos
lo logramos

1/1

Anexo 5.

Encuesta.

Título: Encuesta sobre riesgos laborales en trabajadores de restauración y hospitalidad.

Objetivo: La siguiente encuesta tiene como propósito conocer si el trabajador o trabajadora de restauración y hospitalidad alguna vez ha sufrido de “Burn out”, acoso laboral, violencia física y psicológica durante su vida laboral en la industria.

Edad:

Genero:

Tiempo de labores:

0-3 años 4-7 años Más de 8 años

1. ¿Sabes que son los Riesgos psicosociales?

SI NO

Si tu respuesta fue SI

1.1. ¿Conoces si tu trabajo cuenta con un plan de evaluación y seguimiento de riesgos psicosociales?

SI NO

Carga y ritmo de trabajo.

2. ¿Sientes que te exigen trabajar en exceso más allá de tus obligaciones contractuales?

SI NO

El burnout o también conocido como síndrome del “trabajador quemado” es un estado de agotamiento mental, físico y/o emocional que se presenta tras situaciones agobiantes de estrés o insatisfacción en el trabajo, esto pueden ser detonante de problemas física y mental más graves.

3. ¿Consideras que has sufrido de burnout (Síndrome del trabajador quemado) en algún punto de tu vida laboral??

SI NO

4. ¿Sufres de estrés mientras estas en el trabajo actualmente?

SI NO

Acoso o maltrato en el trabajo.

El maltrato en el trabajo hace referencia a conductas y actitudes específicas y voluntarias dirigidas hacia una o varias personas con el objetivo de generar malestar, insatisfacción o daño. Puede darse de un superior a un subordinado o entre pares.

5. ¿Has sufrido de maltrato físico o verbal en el trabajo?

SI NO

Si tu respuesta fue SI

5.1. ¿Quiénes lo ejercen?

JEFES
 COMPAÑERO
 OTROS
 CLIENTES

6. ¿Alguna vez tu entorno laboral ha sido hostil o intimidatorio?

SI NO

7. ¿Te han amenazado con despedirte?

SI NO

8. ¿Te han ridiculizado o se han reído de ti públicamente (estilo de vida, aspecto físico, origen, género, etnia, nacionalidad, estatus social)?

SI NO

9. ¿Has sufrido o sufres o de acoso laboral?

SI NO

10. ¿Te sientes libre de acoso sexual en el trabajo?

SI NO

11. ¿Sientes que el entorno laboral afecta en tu comportamiento frente a los clientes?

SI NO

Consecuencias de acoso o maltrato en el trabajo

12. ¿Te has visto en la necesidad de renunciar de un trabajo por alguna de estas causas?

- Acoso sexual
- Estrés laboral
- Violencia laboral
- Otros (Indica la causa)

13. ¿En la noche al pensar que a la mañana siguiente tienes otra nueva jornada de trabajo como te sientes, puedes descansar bien?

.....

14. ¿Crees que puedes dar tu opinión o proponer ideas con libertad en tu trabajo?

SI NO

15. ¿Te sientes útil en tu trabajo?

SI NO

16. ¿Estarías dispuesto a denunciar este tipo de maltratos?

SI NO

Anexo 6.

CAPITULO I GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Art. 1.- Según lo dispuesto por el artículo 9 de la Decisión 584, los Países Miembros desarrollarán los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, para lo cual se podrán tener en cuenta los siguientes aspectos:

a) Gestión administrativa:

1. Política
2. Organización
3. Administración
4. Implementación
5. Verificación
6. Mejoramiento continuo
7. Realización de actividades de promoción en seguridad y salud en el trabajo.
8. Información estadística.

b) Gestión técnica:

1. Identificación de factores de riesgo
2. Evaluación de factores de riesgo
3. Control de factores de riesgo
4. Seguimiento de medidas de control.

c) Gestión del talento humano:

Selección
Información
Comunicación
Formación
Capacitación
Adiestramiento
Incentivo, estímulo y motivación de los trabajadores.

d) Procesos operativos básicos:

1. Investigación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales
2. Vigilancia de la salud de los trabajadores (vigilancia epidemiológica)
3. Inspecciones y auditorías
4. Planes de emergencia
5. Planes de prevención y control de accidentes mayores
6. Control de incendios y explosiones
7. Programas de mantenimiento
8. Usos de equipos de protección individual
9. Seguridad en la compra de insumos
10. Otros específicos, en función de la complejidad y el nivel de riesgo de la empresa.

Anexo 7.

Tabla nº 14
Niveles de intervención sobre el estrés laboral

<p>Nivel individual</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Técnicas de Relajación - Técnicas de Meditación para reducir estrés ansiedad y tensión. - Biofeedback - Aplicación de Terapia cognitivo-conductual - Ejercicio físico para proteger de los efectos dañinos del estrés y aumentar la resistencia al estrés - Entrenamiento en control del tiempo y negociación - Existencia en la organización de programas de atención al empleado que le ofrezca consejo y le remita al especialista si es preciso <p>Otras medidas individuales (como combinación de varias de las anteriores)</p>
<p>Nivel organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Selección del personal - Programas de educación y entrenamiento a empleados y supervisores - Intervención sobre características físicas y ambientales del trabajo - Promoción de comunicación adecuada - Diseño del trabajo - Otras intervenciones a nivel organizacional (como combinación de varias de las anteriores)
<p>Nivel individual/organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fomento del apoyo social por parte de compañeros y supervisores - Promoción del ajuste entre el empleado y el ambiente para hacer frente al desequilibrio entre recursos individuales y demandas ambientales y ajuste de expectativas - Clarificación de roles para evitar conflicto y ambigüedad de rol - Participación de los miembros de la organización en las diferentes fases del proceso de intervención - Otras intervenciones a nivel individual/organizacional (como combinación de varias de las anteriores)