Pontificia Universidad
Católica del Ecuador
Facultad de Psicología
Secretaría

PUCE

DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo: **LIZBETH ALEJANDRA SASINTUÑA LEÓN,** con **CC. 172558026-8,** autora del trabajo de graduación intitulado: "**PROPUESTA DE INTERVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARA EL CENTRO DE SALUD CENTRO HISTÓRICO DEL DISTRITO 17D04 DEL MINISTERIO DE SALUD, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2017",** previo a la obtención del título profesional de **PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL,** en la Facultad de **Psicología.**

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito, noviembre 2018

LIZBETH ALEJANDRA SASINTUÑA LEÓN
CC. 172558026-8

Av. 12 de Octubre 1076 y Ramón Roca
Apartado postal 17-01-2184
Telf.: (593) 2 299 17 00 ext. 1164
Quito – Ecuador www.puce.edu.ec

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DELECUADOR

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARA EL CENTRO DE SALUD CENTRO HISTÓRICO DEL DISTRITO 17D04 DEL MINISTERIO DE SALUD, EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2017

DIRECTORA

MTR. MARTHA PATRICIA SILVA

LIZBETH ALEJANDRA SASINTUÑA LEÓN

QUITO, 2018

DEDICATORIA

A Dios por ser mi apoyo y fortaleza para continuar en momentos de dificultad y debilidad.
A mamá y papá, mis amores imperfectos, por no parar de luchar, por su dedicación, afecto e inquebrantable confianza en que acabaría por cumplir mi meta.
A mi hermana por ser una gran amiga para mí y compartir momentos inolvidables, por su constante compañía, comprensión y paciencia.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por ser mi guía, brindarme sabiduría y acompañarme en el transcurso de esta meta.
Me faltarían líneas para reconocer a las personas que me apoyaron en este trabajo, sin embargo, mi mayor gratitud es para mi Madre y mi Padre, que
con su esfuerzo y trabajo me ayudaron a culminar mi carrera universitaria, brindándome el apoyo necesario para no declinar cuando todo parecía difícil.
A mi Hermana por su constante amor, fuerza y apoyo para seguir avanzando. A mis tías, quienes me guiaron en mis diferentes etapas académicas.
Agradezco a todos aquellos que me apoyaron moral y académicamente en la realización de este trabajo.

INTRODUCCIÓN

La siguiente investigación está encaminada al estudio de los riesgos psicosociales en el Centro de Salud “Centro Histórico del Distrito 17D04” del Ministerio de Salud, el mismo que realiza la prestación de servicios en el área de salud pública. La labor que tiene una Institución pública en cuanto a la salud, es un trabajo arduo y complejo, ya que, al ubicarse en una zona crítica urbana, con una población de bajos recursos, los trabajadores continuamente tienen que tratar diversos problemas médicos, sociales y culturales, así como interactuar con diferentes personas, para lo cual es importante analizar los riesgos psicosociales que están presentes en los colaboradores del centro de salud, además de conocer su realidad laboral con el fin de, posteriormente, realizar una propuesta de intervención que permita reducir los mismos.

Es así como se realizó una investigación minuciosa desde el origen de los riesgos psicosociales con base en entidades, normas y leyes que sustentan el tema, así como se utilizó la herramienta F-PSICO para determinar los riesgos existentes en la institución e identificar, de ser el caso, los que se encontraban muy elevados, para su futura intervención.

INDICE

INTRODUCCIÓN ..... **I**

INDICE ..... **II**

INDICE DE TABLAS ..... **IV**

INDICE DE GRÁFICOS ..... **IV**

INDICE DE FIGURAS ..... **IV**

CAPÍTULO I: MARCO INTRODUCTORIO **1**

1.1 TEMA 1
1.2 DATOS ORGANIZACIONALES 1
1.3 JUSTIFICACIÓN 2
1.4 ANTECEDENTES 3
1.5 OBJETIVOS 4

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO **5**

2.1 FACTORES Y RIESGOS PSICOSOCIALES 5
2.1.1 Diferencia entre factores y riesgos psicosociales 6
2.2 RIESGOS PSICOSOCIALES 6
2.2.1 Definición de riesgos psicosociales 7
2.2.2 Principales Riesgos Psicosociales 8
2.2.3 Determinantes de los Riesgos Psicosociales 11
2.2.4 Dimensiones de los Riesgos Psicosociales 12
2.2.5 Causas y consecuencias de los Riesgos Psicosociales 13
2.2.6 Efectos de los Riesgos Psicosociales según el género: femenino y masculino 15
2.2.7 Prevención e intervención de Riesgos Psicosociales 16
2.3 PRINCIPALES FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES 21
2.3.1 Factores: F-PSICO 21
2.4 NORMATIVA LEGAL DE RIESGOS PSICOSOCIALES 25
2.4.1 Normativa Legal en el Ecuador 26
2.5 F-PSICO 29
2.5.1 Historia de la herramienta F-PSICO 29
2.5.2 Características de la herramienta 30
2.5.3 Ventajas y desventajas de la herramienta 30

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO **32**

3.1 METODOLOGÍA 32

3.1.1 Tipo de investigación 32
3.1.2 Diseño de investigación 32
3.1.3 Población y muestra 32
3.1.4 Recolección de la información 33
3.2 INSTRUMENTO 33
3.2.1 Justificación psicométrica 37
3.2.2 Aplicación del instrumento 37
3.3 PROCESAMIENTO DE DATOS 38
3.4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 38
3.4.1 Análisis demográfico 38
3.4.2 Análisis e interpretación de resultados f-psico 41
CAPÍTULO IV: PROPUESTA DE INTERVENCIÓN 52
4.1 DEFINICIÓN 52
4.2 BENEFICIOS DEL PLAN DE PREVENCIÓN 52
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 65
ANEXOS 1
ANEXO 1: AUTORIZACIÓN (OFICIO) 1
ANEXO 2: COMUNICADO 2
ANEXO 3: CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN F-PSICO (GOOGLE FORMULARIOS) 3

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Diferencia Riesgos y Factores Psicosociales....6
Tabla 2: Principales Riesgos Psicosociales....8
Tabla 3: Consecuencias de los riesgos psicosociales....15
Tabla 4: Niveles de intervención de Riesgos Psicosociales....17
Tabla 5: Características y tipo de información....21
Tabla 6: Factores del F-Psico....34
Tabla 7: Carga de trabajo....53
Tabla 8: Demandas Psicológicas....55
Tabla 9: Participación/Supervisión....57
Tabla 10: Interés por el trabajador....59

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Género....38
Gráfico 2: Edad....39
Gráfico 3: Antigüedad....39
Gráfico 4: Régimen Laboral....40
Gráfico 5: Puesto....41
Gráfico 6: Presiones de tiempos....44
Gráfico 7: Esfuerzo e intensidad de atención....45
Gráfico 8: Cantidad y dificultad de la tarea....46
Gráfico 9: Exigencias psicológicas y emocionales....47
Gráfico 10: Participación....49
Gráfico 11: Supervisión....49
Gráfico 12: Interés por el trabajador....50
Gráfico 13: Compensación....51

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama general (Ministerio de salud pública, 2014)....2
Figura 2: Evaluación de los riesgos....18
Figura 3: Resultado general....42

CAPÍTULO I: MARCO INTRODUCTORIO

1.1 TEMA

Propuesta de Intervención de Riesgos Psicosociales para el Centro de Salud Centro Histórico del Distrito 17D04 del Ministerio de Salud, en la Ciudad de Quito en el año 2017.

1.2 DATOS ORGANIZACIONALES

- **Nombre:** Centro de Salud Centro Histórico del Distrito 17D04.
- **Actividad:** prestación de servicios en el área de salud pública
- **Dirección:** Vicente Rocafuerte (Centro Histórico).
- **Características:** el Centro de Salud es un Centro de Salud Tipo C, en donde se cuenta con todos los servicios médicos básicos, por ejemplo, Obstetricia, Odontología, Radiología, Pediatría, Rehabilitación o Emergencias las 24 horas (Secretaria Nacional de Comunicación, 2014).
- **Contexto:** el Centro de Salud, es una institución que se encuentra en el sector de salud, el cual forma parte del Ministerio de Salud Pública del Ecuador.
- **Misión:** Ejercer la rectoría, regulación, planificación, coordinación, control y gestión de la Salud Pública ecuatoriana a través de la gobernanza, vigilancia y control sanitario para garantizar el derecho a la Salud a través de la provisión de servicios de atención individual, prevención de enfermedades, promoción de la salud e igualdad, la gobernanza de salud, investigación y desarrollo de la ciencia y tecnología; articulación de los actores del sistema, con el fin de garantizar el derecho a la Salud (MSP, 2016).
- **Visión:** El Ministerio de Salud Pública, ejercerá plenamente la gobernanza del Sistema Nacional de Salud, con un modelo referencial en Latinoamérica que priorice la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, con altos niveles de atención de calidad, con calidez, garantizando la salud integral de la población y el acceso universal a una red de servicios, con la participación coordinada de organizaciones públicas, privadas y de la comunidad (MSP, 2016).

- **Organigrama:**

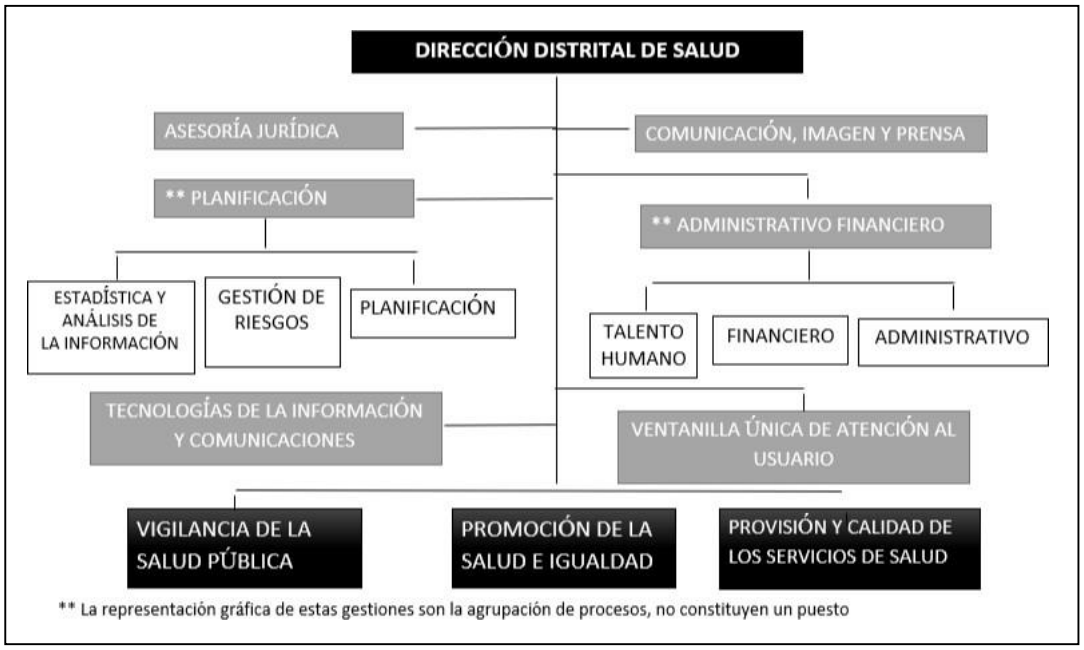


Figura 1: Organigrama general (Ministerio de salud pública, 2014)

1.3 JUSTIFICACIÓN

"La indagación e impulso de herramientas que propendan a mejorar la salud mental de las personas ocupa un papel central para la psicología organizacional" (Polo, 2013). Es por ello por lo que, realizar una propuesta de intervención, es sumamente importante dentro del área organizacional, ya que de esta área dependerá que la salud del trabajador y el ámbito en el que él labore, se encuentren en óptimas condiciones.

Desde que entró en vigencia el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el trabajo (2005), las organizaciones han puesto más énfasis en la prevención y detección de los diversos riesgos psicosociales que se presentan en las organizaciones, en este se expresa la obligatoriedad de que las empresas creen un plan de prevención, el cual garantice al empleado una correcta armonía en su lugar de trabajo acorde a las capacidades de cada uno de ellos tomando en cuenta principalmente su bienestar físico y mental (León, 2016).

El ambiente laboral en el que el trabajador pasa a diario, lo puede conllevar por varias situaciones que intervienen en sus acciones laborales. Es por ello, que, con el objetivo de asegurar óptimas condiciones laborales, es importante ejecutar una propuesta de intervención de los riesgos psicosociales muy elevados y elevados, presentes en las diversas áreas de la organización, determinados a través de la aplicación de la herramienta F-Psico (INSHT, 2012). Posteriormente, una vez determinados los factores, se procederá a realizar entrevistas puntuales a los jefes de las áreas del Centro de Salud, para la obtención y levantamiento de información precisa e importante respecto a los factores más relevantes.

Es importante que dentro de la organización se minimicen los impactos de los riesgos psicosociales tanto en la vida laboral, como en la salud física y mental de cada trabajador. Por lo cual dentro del área de psicología organizacional el realizar la presente investigación ampliará de una manera significativa los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera universitaria.

1.4 ANTECEDENTES

La unidad de salud ocupacional del Distrito 17D04, en el año 2014 implementó un formulario de historia ocupacional al Centro de Salud elaborado por el área de salud ocupacional, en donde se determinaron 8 variables acerca de factores de riesgo y factores psicolaborales. Estas variables fueron determinadas mediante los censos y las opiniones que los empleados pudieron ofrecer acerca de las situaciones que atraviesan en sus labores diarias. Sin embargo, una vez que la información fue tabulada, no se hizo ningún avance en el tema para cuidar la salud de cada trabajador o prevenir futuros riesgos.

Bernardo Jiménez en un extracto del libro “Factores y Riesgos Psicosociales” publicado en el 2010, menciona que “los riesgos psicosociales cada vez son más habituales, para lo cual se recomienda su adecuada evaluación y control con el objetivo de evitar los riesgos relacionados que dañan la salud y la seguridad en el área de trabajo” (Jiménez, 2010, pág. 4), por lo que es importante que sean estudiados y profundizados

dentro de una empresa, debido a los diversos cambios que ocurren dentro de la misma, los trabajadores están expuestos constantemente a los riesgos.

Con la propuesta adecuada de una intervención de riesgos se puede actuar a tiempo para un mejor manejo de riesgos psicosociales. Del mismo modo, se sensibilizará al personal, y así los empleados se darán cuenta que la empresa se preocupa por su salud y el empeño que ponen en su labor diaria, con todo esto se podrá implementar programas que fomenten el cuidado físico y mental.

El estudio de riesgos psicosociales es un tema bastante amplio, se han hecho varias investigaciones en Ecuador, es así como en la Universidad Central del Ecuador se encuentra la investigación titulada "Cómo los riesgos psicosociales influyen en la satisfacción laboral en la Planta el Troje de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable" (Chicaiza, 2011), el cual menciona que evaluar los factores de riesgo psicosocial en una empresa permite mejorar notablemente el nivel de satisfacción laboral de todos los empleados. Como resultado principal de dicha investigación se minimizó los riesgos psicosociales y se mostró un mejoramiento en la satisfacción laboral y mejoró la productividad.

1.5 OBJETIVOS

General

Realizar una propuesta de intervención en Riesgos Psicosociales para el personal del centro de salud "Centro Histórico del Distrito 17D04".

Específico

- Determinar la importancia de los Riesgos Psicosociales en el centro de salud "Centro Histórico del Distrito 17D04"
- Realizar el diagnóstico de la situación actual de los Riesgos Psicosociales del centro de salud "Centro Histórico del Distrito 17D04"
- Determinar los riesgos psicosociales que se encuentren presentes en el centro de salud "Centro Histórico del Distrito 17D04" a través de la herramienta F-Psico.
- Diseñar una propuesta de intervención en Riesgos Psicosociales que, de acuerdo con el F-PSICO, son muy elevados.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 FACTORES Y RIESGOS PSICOSOCIALES

El trabajo es la secuela de una acción propiamente del ser humano, suele ser voluntaria, pero en ciertas ocasiones se la realiza bajo cierta rigidez. Esta labor puede ser ejecutada en el mismo lugar de trabajo, en la misma empresa, en el hogar o en ocasiones en una zona externa, la cual se sujeta a circunstancias y al medio ambiente laboral. El hecho de que el trabajo implique una actividad donde se aplique una fuerza del mismo, de manera manual o usando diferentes maquinarias, connota que esta actividad se someta a diferentes conflictos, los cuales suelen darse cuando el trabajador siente la necesidad, como cualquier ser humano de ser reconocido y recompensado por su labor, en donde él tendrá que aplicar previamente su mayor esfuerzo y energía física, psicológica y mental "para de este modo lograr analizar la información, reducir obstáculos, responsabilizarse sobre la carga de trabajo y realizar esfuerzos para utilizar efectivamente la maquinaria, herramientas y así sobrellevar los posibles riesgos que se presentan en el medio ambiente laboral" (Neffa, 2015, pág. 11).

En la década de 1970 se empieza a alertar a las empresas acerca de la sensibilidad, la importancia de saber reconocer y los efectos que los factores y riesgos psicosociales pueden provocar dentro de una organización, en ese año aparece una gran preocupación acerca de este tema y la estrecha relación que tienen con la salud física, psicológica y mental de los trabajadores (Neffa, 2015).

Este tema puede referirse de las siguientes formas "factores psicosociales laborales, factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés y riesgos psicosociales" (Jiménez, 2010, pág. 4). Aunque son vocablos semejantes, es fundamental recalcar que entre los mismos hay bases históricas y conceptuales lo que indica que son diferentes. Para lo cual es pertinente marcar sus diferencias.

2.1.1 Diferencia entre factores y riesgos psicosociales

En el año de 1986 la OIT publica un documento, en donde propone como definición a los factores psicosociales, que son aquellas interacciones en primer lugar entre el trabajo, el ambiente, la satisfacción que haya en su área laboral y las condiciones que la empresa les proporcione, y en segundo lugar las capacidades que tenga el trabajador, la cultura y las necesidades o situaciones que pueda tener el colaborador fuera del trabajo, lo cual dependerá de cada empleado para que estas situaciones influyan en su salud y el rendimiento que este pueda proporcionar (Jiménez, 2010). Es decir, las diferentes condiciones que presenten los colaboradores pueden afectar de manera positiva o negativa a la empresa y salud, todo dependerá de la manera en que puedan sobrellevarlos.

En cuanto a los factores psicosociales de riesgo son aquellos que inician con una respuesta de tensión o estrés de "los factores organizacionales y psicosociales de las empresas" (Jiménez, 2010, pág. 8), por lo que cuando inciden negativamente en la salud del trabajador tanto física como psicológica pasan a ser directamente factores psicosociales de riesgo.

Tabla 1: Diferencia Riesgos y Factores Psicosociales

FACTORES PSICOSOCIALES LABORALES	FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO	RIESGOS PSICOSOCIALES
Conjunto de percepciones y experiencias del empleado; interacciones en el trabajo, su medio ambiente, satisfacción, necesidad, cultura y situación personal	Condiciones organizacionales que poseen elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud física y psicológica del trabajador	Situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente

Tomada de: (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013)

2.2 RIESGOS PSICOSOCIALES

Los riesgos psicosociales pueden afectar al trabajador de dos maneras: puede ser exterior al organismo el cual afecta a la dificultad que tiene un trabajador de adaptarse a su puesto de trabajo o de la tenacidad que este pueda tener para resolver problemas o

conflictos dentro del área de trabajo ya sea "individual o colectivamente" (Neffa, 2015, pág. 48). Y por otra parte están los factores de riesgo psicosociales, estos se basan en los elementos mentales y psicológicos que a la larga causan estrés o tensión, que pueden evolucionar inconscientemente de ser una afección mental a una orgánica. En resumen "los riesgos psicosociales, son diferentes de los factores psicosociales, debido a que no se basan en contextos organizacionales sino hechos, circunstancias o cambios en el organismo con una alta posibilidad de perjudicar la salud de los colaboradores" (Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales, 2014, pág. 12), sin embargo, a cada trabajador le afecta de diferente forma.

2.2.1 Definición de riesgos psicosociales

Para comprender de mejor manera la presente investigación, es necesaria la explicación detallada del término "riesgo psicosocial". Primeramente, se podría empezar por descomponer la palabra Psicosociales; "Psico": porque perjudican a la persona por medio de la psique, es decir afectan las funciones de la mente y el conjunto de actos que ella realiza, y "Social": ya que su origen es social y suelen darse en varias características del ambiente de trabajo (OIT, 2013).

Por otro lado, en la nota técnica de prevención del INSHT se menciona que en 1984 un comité formado por miembros de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), definieron este término como:

> Aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo de su trabajo (INSHT, 2012).

Con el pasar del tiempo esta definición ha ido cambiando, sin embargo, la relación entre trabajo y persona que genera los riesgos psicosociales se mantiene, así por ejemplo, el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) se basa en mejorar el ambiente laboral de un trabajador y menciona que, los riesgos psicosociales afectan al estado de salud de un empleado, son causadas principalmente por "una mala condición de trabajo, concretamente de una deficiente organización del trabajo" (ISTAS, 2006).

2.2.2 Principales Riesgos Psicosociales

El Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) explica que se puede prevenir que el trabajo perjudique la salud de los trabajadores, si se adquiere una buena salud laboral, mediante un entorno de trabajo correcto y justo "donde los colaboradores desarrollen una tarea digna y también hagan posible su colaboración para mejorar las situaciones de salud y seguridad laboral" (ISTAS, 2006).

Sin embargo, si lo mencionado anteriormente no se llega a cumplir en una empresa, esta situación da lugar a los riesgos psicosociales, que dañan a la salud de los empleados, originando estrés y en casos más extremos enfermedades graves como "cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculoesqueléticas y mentales" (ISTAS, 2006).

El estrés, la intimidación, la molestia física y mental que experimentan los colaboradores suele ser la secuela de una inapropiada repartición del trabajo y no de inconvenientes, temperamentos o situaciones que manifiesten problemas personales o familiares (OMS, 2017).

Es así como la Unión General de Trabajadores (UGT, 2012) considera que los riesgos psicosociales dentro del estrés laboral son el estrés o síndrome de desgaste profesional, tecnoestrés y el estrés postraumático de origen laboral, los cuales serán explicados a continuación:

Tabla 2: Principales Riesgos Psicosociales

ESTRÉS LABORAL	VIOLENCIA EN EL TRABAJO
Estrés o síndrome de desgaste profesional (BURNOUT)	Actos o actitudes de violencia física
Tecnoestrés	Tecnoansiedad, tecnofatiga,tecnoadicción.
Estrés postraumático de origen Laboral	Violencia de terceros

Tomada de: (Observatorio de riesgos psicosociales UGT, 2012)

2.2.2.1 El estrés laboral

Este riesgo psicosocial suele ser el más común, ya que de este se derivan los otros riesgos psicosociales, es decir a partir del estrés se generan respuestas antes los diferentes componentes psicosociales.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo menciona que el estrés laboral es un fenómeno que se encuentra cada vez más frecuente en el ámbito laboral, el cual afecta a la salud física, psicológica y perjudica la salud en las empresas, por lo que baja la eficiencia colectiva e individual. Este se origina cuando existe una desorganización entre el trabajador, su lugar de trabajo y la organización. En donde el trabajador siente que no dispone de las herramientas suficientes para desenvolverse en su puesto de trabajo. Las principales consecuencias del estrés laboral son:

- Consecuencias físicas como los trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, dermatológicos, musculares y más.
- Consecuencias psicológicas como trastornos del sueño, ansiedad, depresión, mal humor, trastornos de la personalidad.
- Consecuencias para la empresa como el absentismo, deterioro de relaciones interpersonales, baja productividad.

La persona pasa su mayor parte del día en el trabajo por lo que, las consecuencias suelen presentarse en conjunto, muchas veces en un nivel básico y en casos graves en avanzado (Hoyo, 2013).

2.2.2.2 Desgaste profesional o síndrome de burnout

Este término apareció por primera vez en 1974 con el psicólogo Herbert J. Freudenberger, tras describir las señales del agotamiento profesional (Ortega, 2003). Este síndrome es el producto de un proceso que empieza por estrés laboral permanente y termina en el desgaste emocional y agotamiento para las tareas que debe realizar el trabajador en su puesto. En 1986 Jackson y Maslach definieron al burnout como “un síndrome de cansancio anímico, que se puede ocasionar entre personas que laboran directamente con clientes o pacientes, etc.” (Instituto Vasco de Seguridad y Salud

Laborales, 2015).

Existen tres características para poder identificar este síndrome. La primera es el agotamiento emocional, consiste en la falta de energía, lo que genera que los procesos emocionales disminuyan. La segunda es la despersonalización, que se manifiesta con indiferencia y sobre todo diversos comportamientos negativos hacia los clientes. Y finalmente, es el enriquecimiento personal reducido, consiste en reprimir la manera en que se realiza las actividades laborales y el producto de esas actividades, que suelen valorarse de forma insuficiente.

2.2.2.3 Tecnoestrés

El uso de la tecnología en el ámbito laboral cada vez es más frecuente, lo cual supone que las empresas deben estar atentas a los cambios que esto genera, es decir la presencia de las TICs que son teléfonos móviles sistemas informáticos, entre otros, toman un gran impacto en el trabajo, y por ende los trabajadores tienen que enfrentarse a nuevos desafíos, en donde la empresa espera que su colaborador mejore su productividad con la inserción de últimas tecnologías. El tecnoestrés se vuelve un riesgo psicosocial cuando en las empresas tienen "gran necesidad de adquirir las ultimas novedades TIC, sin importar la salud del trabajador o usar las TIC durante gran parte del día, provocando el aislamiento de su colaborador".

Dentro del tecnoestrés, está la tecnoansiedad que se caracteriza por presentar actitudes de incapacidad al uso de las TIC, la tecnofobia, en donde el colaborador presenta agotamiento o cansancio por el uso prologando de TIC, finalmente esta la tecnoadicción, la cual se caracteriza cuando el trabajador siente la necesidad de usar la TIC por periodos muy largos (Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT, 2013)

2.2.2.4 Estrés postraumático de origen laboral

Acoso Sexual Laboral: Son las conductas sexuales que tengan el fin de dañar la integridad de una persona de manera verbal o física (Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales, 2015). El acoso sexual laboral es el abuso de poder que tiene una persona para obtener un beneficio sexual de otra, puede presentarse verbalmente, físicamente o incluso con las miradas o gestos, lo

que provoca un clima organizacional negativo, así como una baja productividad y absentismos; mientras que en la persona provoca un daño físico y psicológico muchas veces irreversible, las personas que sufren acoso sexual laboral suelen ser personas vulnerables e indefensas. Por lo que, es necesario que, en las empresas se elaboren compromisos de prevención y sanción ante esta temática, la empresa también debe realizar charlas informativas y de sensibilización a los empleados sobre sus derechos e inconvenientes que puede provocar esto. Por su parte la Organización Internacional del Trabajo creó diversas políticas en contra del acoso sexual laboral, como el poder denunciar de manera confidencial, sanciones disciplinarias (Rivera, 2010).

Acoso laboral o Mobbing: su estudio comenzó en los años 80, sin embargo, su análisis se ha hecho más amplio, porque representa un riesgo psicosocial que afecta mentalmente al trabajador. Según la Organización Internacional del Trabajo (2003), se explica que es todo hecho o comportamiento que se desvía de lo comúnmente llamado razonable, en donde una persona es agredida o avergonzada por otro compañero de trabajo en cuanto a su rol y práctica profesional. Para que cierta conducta sea considerada como violencia laboral, debe ser repetitiva, por lo menos una vez a la semana por seis meses, este comportamiento está apoyado en un trato injusto con la persona, causando miedo por medio de agresiones constantes, ya sean físicas o verbales (Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, 2005).

2.2.3 Determinantes de los Riesgos Psicosociales

Existen dos determinantes principales para los riesgos, los estructurales y los individuales. El determinante estructural es el ambiente laboral, la organización en general, la forma en que se realiza el trabajo y las relaciones sociales en el área en el que se desenvuelve una persona laboralmente, las cuales son aptas para poder relacionarse con la actividad mental y psicológica de cada colaborador lo cual tiene un gran impacto en la salud mental, social o física de cada uno de ellos. En este punto, es muy común que cuando un colaborador presenta algún problema de salud, la alta dirección de la empresa se ve obligada de implementar algún tipo de modalidad o reparación para mejorar la salud de su empleado. Logrando de esta manera que la empresa no sufra pérdidas económicas ni gastos extras, así como también que el trabajador reingrese rápidamente a su lugar de trabajo. Segundo se

encuentra el determinante individual ya que cada persona percibe de distinta manera los riesgos, en donde cada empleado aplica diferente energía para suplir las faltas y carencias en el trabajo. Por lo que, individualmente las personas "pueden contrarrestar los riesgos en base a su disposición de adecuación y la forma en que sobre llevan las situaciones" (Neffa, 2015, pag.110). Sin embargo, si los trabajadores no tienen la posibilidad de enfrentar estos riesgos o si tienen cierta duda para no ejecutar de manera adecuada su trabajo, de la cual depende exclusivamente su sueldo "cada uno puede fabricar tácticas personales y colectivas propias de cada labor para tratar de rechazar la presencia de los posibles riesgos presentes" (Neffa, 2015, pag.110). Esto provoca que sea complicado medir o determinar el impacto que causa en cada uno. Es así como la marca que ocasione en la persona dependerá estrechamente del tiempo en que esté expuesto a los mismos, es decir si este es frecuente u ocasional y si necesita ayuda profesional para superarlo o solucionarlo (Neffa, 2015).

2.2.4 Dimensiones de los Riesgos Psicosociales

Los riesgos psicosociales se pueden dividir en diversos grupos, es así como en una publicación anunciada por la OIT en el (2013) llamada "La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género" (OIT, 2013). Se establecen cinco dimensiones de riesgos psicosociales que se detallarán a continuación:

1. El exceso de exigencias psicológicas del trabajo

Hace referencia a cuando los colaboradores trabajan de manera irregular o rápidamente, cuando el ambiente en el que se encuentran no les da la apertura para emitir opiniones y una toma rápida de decisiones (OIT, 2013).

2. La falta de control, influencia y desarrollo en el trabajo

En este punto, el trabajador no tiene un margen de autonomía de la manera de hacer sus tareas, por otro lado, ocurre cuando la tarea que se realiza en el puesto de trabajo no permite aplicar las competencias de cada persona y cuando el empleado no puede ajustar los horarios correctos de descanso o de necesidades personales (OIT, 2013).

3. La falta de apoyo social y de calidad de liderazgo

Ocurre cuando el trabajador labora de manera retirada, sin supervisión o apoyo de un

jefe o sus propios compañeros de trabajo. Por otro lado, su trabajo se encuentra por lo general con labores mal definidas o sin la inducción correcta de cual es realmente su función (OIT, 2013).

4. Las escasas compensaciones del trabajo

Inicia cuando al colaborador le generan una inseguridad contractual, es decir tiene una preocupación por su situación dentro de la empresa, en donde se le realizan cambios de sus funciones obligatoriamente, ocurre también cuando el trabajador no es tratado de manera justa o es tratado de forma violenta, por lo cual no se le reconoce su trabajo y esto se evidencia en su remuneración (OIT, 2013).

5. Doble presencia

El hecho de que una persona realice labores en el hogar y en una empresa son exigencias periódicas las cuales deberían obtener de manera conjunta a las de un trabajo remunerado. Sin embargo, el tiempo y organización de una empresa imposibilita la proximidad de las dos labores (OIT, 2013).

2.2.5 Causas y consecuencias de los Riesgos Psicosociales

2.2.5.1 Causas

Neffa (2015), en su libro "Los riesgos psicosociales en el trabajo", detalla las 4 causas relacionadas estrechamente con la misma.

1) La insatisfacción de la carga: la cual puede ser física o mental, y tiene que ver con la implementación de nuevos métodos, procesos y la manera de estructurar las labores lo que lo hace apresurado y severo.

2) Las nuevas formas de gestión de la fuerza de trabajo: se pretende optimizar el tiempo e incrementar el ritmo de trabajo para generar cierto tipo de reto entre los mismos colaboradores, implantando de esta manera "un método específico y constante para evaluar y controlar al personal" (Neffa, 2015, pág. 121).

3) Los horarios prolongados: el tener horas de trabajo irregulares o individuales genera que el colaborador pierda el ritmo de su vida personal y familiar, ya que debe estar disponible en cualquier momento según la necesidad de su empresa. Por ejemplo, que en periodo de vacaciones sea llamado a cubrir ciertas necesidades que solo el colaborador puede hacerlo.

4) Las amenazas de desempleo: la sospecha o miedo a ser despedido o algún tipo de manifestación de la fuerza de trabajo (Neffa, 2015).

2.2.5.2 Consecuencias

Los riesgos psicosociales generan una serie de efectos o consecuencias negativas que puede afectar la vida laboral o personal de un trabajador. El origen y el nivel en que los perjudique "depende especialmente del factor de riesgo que pueda existir, de su magnitud, durabilidad, continuidad, así como del significado que tiene para el trabajador y las técnicas que use para enfrentar las circunstancias que puedan presentarse" (Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales, 2015). Es decir, sus consecuencias impactan en diferentes aspectos de su vida, como en la salud del empleado, lo cual puede provocar deterioro en su estado físico, así como provocar diversas enfermedades relacionadas con el corazón o incluso enfermedades de la piel.

Con base en un aporte de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), se establecieron diferentes guías que determinan las posibles causas de los riesgos en los colaboradores de una empresa. En donde los empleados declararon "sufrir los síntomas de perturbaciones relacionadas con las Condiciones de Medio Ambiente y Trabajo (CyMAT) y los riesgos psicosociales del trabajo" (Neffa, 2015, pág. 40). Sin embargo, existen causas tanto para la empresa como es el alto costo que tiene que cubrir la misma, en donde se interrumpe la productividad, disminuye la calidad del empleado y hay un gran obstáculo en el cumplimiento de los objetivos empresariales, como para los clientes, ya que disminuye la calidad de atención.

Otra consecuencia común es el deterioro mental, como las capacidades emocionales, o la perturbación de su conducta, están también las secuelas relacionales, las cuales manifiestan problemas personales y familiares, también la dificultad para adaptarse al entorno, ya que la persona tiende a ser más desconfiada, trata de aislarse de su entorno normal y presenta una actitud pesimista antes las circunstancias, lo que genera consecuencias negativas para la empresa, que en muchas ocasiones por el bajo rendimiento

del empleado existen secuelas económicas y el ambiente laboral se degrada (Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales, 2015).

Es decir, los riesgos psicosociales tienen secuelas en la salud de los colaboradores, también en el ámbito laboral, relaciones sociales, familiares y personales, tal como se observa en el siguiente cuadro:

Tabla 3: Consecuencias de los riesgos psicosociales

Consecuencias para la salud del trabajador/a	**Daños en la salud física y mental** ° Salud física: enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, afecciones cutáneas. ° Salud mental: alteraciones de la conducta, capacidades cognitivas, emocionales, entre otros.
Consecuencias relacionales	**Inadaptación a la relación con el entorno** ° Existe más sensibilidad a la crítica, desconfianza, aislamiento social, además de una posible agresividad, cinismo o pesimismo. **Problemas de pareja** **Deterioro de las relaciones familiares**
Consecuencias para la empresa	° El descenso del rendimiento de los trabajadores. ° La degradación del ambiente de trabajo. ° El aumento de los accidentes laborales. ° Consecuencias económicas, sociales y organizativas para la empresa.
Consecuencias para la sociedad	**Consecuencias generales para la Seguridad Social** Asumiendo los costes derivados de sus correspondientes tratamientos, no reinvirtiendo, de esta manera, en una mejora de las condiciones organizativas de la empresa.

Tomada de: (Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales, 2014).

2.2.6 Efectos de los Riesgos Psicosociales según el género: femenino y masculino

Tanto hombres como mujeres están expuestos a los riesgos psicosociales, sin embargo,

existe una gran diferencia en como cada género percibe los mismos, con base en un estudio realizado en el 2011 por el Ministerio de Ciencia e Innovación mediante el Análisis de la Varianza Múltiple (MANOVAs) se determinó que las mujeres poseen más circunstancias psicosociales negativas, es decir, tienen más sobre carga laboral, aislamiento social, mientras que los hombres presentan altos niveles de Burnout y cierta dificultad en la ambigüedad de rol. Sin embargo, el aspecto común que afecta al género femenino y masculino es el conflicto familia-trabajo, ya que los dos necesitan un gran apoyo de su familia en situaciones difíciles, "a ambos les afecta de igual modo que la familia y el trabajo sean compatibles, y que ambas esferas se puedan conciliar, o equilibrar, o "integrar", de manera adecuada" (Salanova, 2011)

Así mismo, según el artículo "Ecuador 2016: acuerdos comerciales y crisis económica", publicado por el Diario el Universo, es importante enfatizar la crisis socioeconómica en Ecuador, misma que tiene sus inicios en los desastres naturales, el bajo nivel de desempleo, lo cual ha provocado que en Ecuador las personas enfrenten un futuro inseguro (Falconí, 2016). Según Ramos (2008) en un artículo publicado por Rodríguez esto conlleva a que las personas presenten un alto índice de riesgo psicosocial "doble presencia", el cual se entiende, como aquel "trabajo ejecutado por empleadas remuneradas, como al realizado en las tareas familiares, domésticas" (Rodríguez, 2014, pág. 173). Este riesgo es asociado en su mayoría a las mujeres, quienes son las que establecen y ejecutan la mayor parte de actividades del hogar. Esto se evidencia en que los datos que proporciona el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud en el año 2012, indica que las mujeres conceden de 5 a 6 horas a las labores domésticas y aparte las horas que laboran, mientras que los hombres dedican 2 horas, por lo que esto supone que si el número del núcleo familiar aumenta es mayor la carga para la mujer y peor es su estado de salud.

Este riesgo psicosocial es el principal responsable de la diferenciación en el trabajo de hombres y mujeres, esto se debe a que las mujeres no pueden poner todo su potencial en el trabajo porque parte de este se lo destina para el hogar "por lo que se les condiciona el acceso a cargos de dirección, lo cual provoca que el estatus y nivel profesional de la mujer se reduzca a medida que sus deberes sociales se incrementan" (Rodríguez, 2014, pág. 174). Sin embargo, existe un mecanismo para reducir este riesgo para la mujer y es la contratación de una persona que le ayude en el hogar o que las tareas del hogar se repartan equitativamente (Rodríguez, 2014).

2.2.7 Prevención e intervención de Riesgos Psicosociales

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en cumplimiento del deber de protección, decreta cómo los superiores en una empresa deben asegurar la seguridad y la salud de los colaboradores que laboran en dicha organización en todos los aspectos relacionados con el trabajo, también los psicosociales o relativos a la organización del trabajo (art. 14.2) (Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales, 2014). Es así como, para prevenir los riesgos se deben seguir varios parámetros en cierto orden. Estos serán explicados posteriormente como las buenas prácticas, la evaluación de riesgos psicosociales y finalmente el procedimiento de prevención y resolución de conflictos.

Las buenas prácticas se las realizará acorde a cada riesgo, ya que todos necesitan distintas medidas para su prevención, disminución o eliminación. Para lo cual la guía de prevención de riesgos psicosociales detalla varias acciones para una buena práctica de prevención a nivel individual, organizacional y mixta.

Sin embargo, adicional la prevención de riesgos se la debería realizar por tres razones, el primero por la normativa y la ley vigente, segundo porque las empresas deberían prevenir desde su ética y moral y finalmente porque el contrarrestar cualquier tipo de riesgo ayuda a mejorar la productividad y el clima laboral de la misma

Tabla 4: Niveles de intervención de Riesgos Psicosociales

Nivel individual	° Formación de todo el personal sobre los diferentes riesgos psicosociales, su desarrollo y consecuencias y sobre las formas de abordarlos de manera no violenta. ° Intervención acerca de los sentimientos de culpa o autoestima que puedan provocarse. ° Técnicas de relajación y meditación para reducir el estrés, ansiedad, tensión. ° Aplicación de terapia cognitivo-conductual. ° Ejercicio físico. ° Existencia de programas de atención al trabajador que le ofrezca consejos y le remita al especialista si es preciso.

Nivel organizacional	° Programas de educación y entrenamiento a empleados y supervisores acerca de los riesgos psicosociales. ° Intervención sobre características físicas y ambientales del trabajo. ° Promoción de una comunicación adecuada. ° Imparcialidad en el manejo de la situación por parte de la empresa. ° Disponer un protocolo elaborado para la prevención y resolución de conflictos. ° Fomentar la cultura de respeto y compañerismo.
Nivel individual/ organizacional	° Fomentar el 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, demandas ambientales y ajuste de expectativa. ° Clarificación de roles para evitar conflicto y ambigüedad de rol. ° Participación de los miembros de la empresa en las distintas fases del proceso de intervención.

Tomada de: (Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales, 2014).

La evaluación de riesgos psicosociales implica identificar, evaluar y valorar los posibles riesgos presentes en una empresa con el fin de aminorar o eliminar los mismos, para lograr crear medidas preventivas adecuadas para cada situación. El Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales menciona que existen seis fases de la evaluación de los riesgos, la primera es identificar los factores, la segunda es elegir la metodología y técnicas de investigación a aplicar, la tercera es la planificación y realización del trabajo de campo, la cuarta corresponde al análisis de los resultados y elaboración de un informe, quinto elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención y finalmente el seguimiento y control de medidas adoptadas, Esto se explica a continuación:

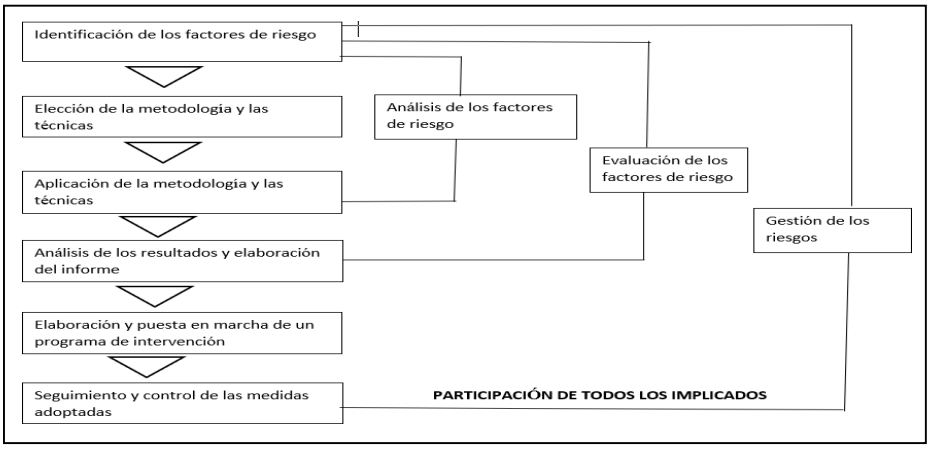


Figura 2: Evaluación de los riesgos
Fuente: Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales, 2014).

Identificación de los factores: esta fase menciona que es importante precisar cuál es el problema que tiene que investigarse, para lo cual se debe tener en cuenta que hay distintas situaciones del trabajo que poseen una correlación "por lo que se requiere abordar el tema de estudio comprendiendo los vínculos existentes con el resto de los factores intervinientes" (Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales , 2014, pág. 37), es decir, es primordial conseguir la mayor cantidad de información posible mediante documentos y estadísticas, los diferentes aspectos que puedan afectar al personal como enfermedades, absentismo, datos generales de la empresa entre ellos: el salario, los servicios, entre otros los que guiarán al objetivo principal para obtener un conocimiento exacto de la situación que atraviesa la empresa y los factores que se evaluarán.

1. Elección de la metodología y técnicas de investigación a aplicar: se debe escoger una metodología acorde a lo que se necesita investigar para analizar debidamente la información recolectada, para el estudio de los riesgos hay que tomar en cuenta el problema, los objetivos y al grupo que se evaluará, tomando siempre en cuenta la normativa legal referente a los riesgos. Un instrumento y metodología válido debe tener fiabilidad, validez y estar sustentado en la seguridad científica. El método que se suele emplear para recolectar datos es la información que aporta directamente cada empleado por medio de cuestionarios o test, que son aplicados individualmente con el fin de tener una respuesta más real (Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales, 2014).

2. Planificación y realización del trabajo de campo: luego de recoger toda la información necesaria, se procede a analizar los resultados obtenidos para identificar las causas de los riesgos, con el fin de realizar un diagnóstico, para posteriormente elaborar un plan de mejora (Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales, 2014).

3. Análisis de los resultados y elaboración de un informe: en este punto se elabora y pone en marcha un programa de intervención acorde al diagnóstico previamente realizado, es así como las medidas deben ser fáciles de comprender y ajustadas a la situación. "Una acción anticipada involucra que el aplicar las diferentes técnicas debe estar encaminado a

erradicar el origen de los riesgos, lo que involucra centrarse en la empresa y las características del trabajo que se realice" (Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales, 2014, pág. 40). Luego de la intervención se debe informar al personal acerca de los riesgos que pueden perturbarles y las medidas que se van a tomar.

4. Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención: realizar un seguimiento de medidas preventivas para una reevaluación posterior. Sin embargo, la prevención no termina con la evaluación, debe ser un proceso continuo para que los trabajadores gocen de buena salud, de este modo mejorarán los niveles de satisfacción, teniendo una organización sana (Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales, 2014).

5. Seguimiento y control de las medidas adoptadas: es necesario realizar un acompañamiento continuo de los riesgos psicosociales encontrados en la organización, así como de las medidas y actividades que se realizarán, para que de este modo se logre minimizar y eliminar los riesgos existentes, con lo cual también se podrá comprobar que la intervención propuesta es la correcta (Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales, 2014).

Así también, para una correcta intervención es importante obtener el compromiso de los directores de una empresa para que sean conscientes del peligro que conllevan los riesgos para que posteriormente estén convencidos de que es necesario una intervención, y que de esta forma toda la organización esté involucrada.

En conclusión, es necesario elaborar un diagnóstico de la problemática presente, para esto se debe conocer los factores que estén provocando los riesgos, para luego valorar el nivel de los efectos ocasionados, sin embargo "los requerimientos y las diferentes situaciones del trabajo y los trabajadores requieren varias formas en el momento de realizar una intervención específica" (Daza, 2015, pág. 2). Dentro de la intervención de los riesgos psicosociales se hace un proceso para identificar las posibles causas y consecuencias que dieron lugar a esta problemática, sin embargo, esto se lo debe ejecutar cuando el problema es leve, así también, existen varios motivos por los cuales debe efectuarse una prevención, entre los cuales están: mejorar la productividad de los empleados, brindándoles un adecuado ambiente laboral, es una obligación por parte de la empresa, ya que se basa en distintas normativas que obligan el cumplimiento de evaluar los riesgos.

A continuación, se presenta un resumen de las diversas características y tipos de información que la empresa debe recoger para un adecuado procedimiento de evaluación, la cual consta de una toma de datos para recolectar información general de la empresa, para luego pasar al método, en donde se observará los procedimientos aplicados en la empresa, con el fin de obtener un adecuado resultado de la evaluación.

Tabla 5: Características y tipo de información

	INFORMACIÓN OBJETIVA
Toma de datos	Datos generales de la organización como: el organigrama, horarios de los trabajadores, sistemas de promoción, tareas y responsabilidad, funciones, entre otros.
	Características sociodemográficas como: edad, sexo, antigüedad en la empresa, régimen laboral, puesto al que pertenece.
	Daños a la salud como: absentismos, índices de rotación de puestos, declaraciones de incapacidad.
	Productividad en cuanto a aspectos relacionados con el rendimiento y la calidad laboral.
	Procedimientos
	Actas de reuniones del Comité de Seguridad y Salud, así como informes anteriores de prevención.
Método	Observación de diferencias entre el procedimiento prescrito, el que se aplicó y las estadísticas disponibles.

Tomada de: (Merino, 2016)

2.3 PRINCIPALES FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Para este estudio, se ha definido utilizar la herramienta Factores F-Psico, que será descrita a continuación:

2.3.1 Factores: F-PSICO

La herramienta FPSICO elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) clasifica a los riesgos psicosociales en 9 factores: Tiempo de trabajo, Autonomía, Carga de trabajo, Demandas psicológicas, Variedad/contenido, Participación/Supervisión, Interés por el trabajador/Compensación, Desempeño de rol,

Relaciones y apoyo social (INSHT, 2012.s/n). Las cuales se describirán a continuación:

- Tiempo de trabajo (TT)

Por tiempo de trabajo se entiende a los distintos aspectos que se vinculan con la organización transitoria de las actividades laborales en el transcurso de la semana y a diario. Es decir, valora el efecto de la duración de trabajo, considerando el lapso de descanso que la actividad lo permite, de la calidad y cantidad de la fase de trabajo en la vida social (INSHT, 2012).

- Autonomía (AU)

Este factor hace referencia a los aspectos de las diferentes situaciones del trabajo en cuanto a la capacidad y posibilidad de cada empleado para poder dirigir y tomar decisiones acerca de la organización temporal de las actividades laborales en específico el método y organización del trabajo. La Autonomía se proyecta en dos bloques, el primero es la autonomía temporal, que se refiere a la autonomía que se le da al empleado acerca de la administración temporal de algún elemento de la empresa como los descansos durante sus horas de trabajo o la forma en que lleve su trabajo, la cual puede ser alterada de ser necesario. Y segundo está la autonomía decisional, se refiere a la aptitud de un trabajador para contribuir con el desenvolvimiento de su trabajo, el cual se expresa en la capacidad de la toma de decisiones con base en las tareas que este debe realizar y la manera en que las distribuye (INSHT, 2012).

- Carga de trabajo (CT)

La carga de trabajo es el grado de demanda de trabajo a la que el empleado debe enfrentarse y la manera que este utiliza para resolver lo que implica su labor. “Es así como la carga de trabajo es alta: cuando hay una carga excesiva (componente cuantitativo) y dificultosa (componente cualitativo)” (INSHT, 2012, pág. 2).

La carga de trabajo se considera por 3 cuestiones, la primera es la presión de tiempo, la cual se evalúa por el tiempo que se les atribuye a las ocupaciones, la rapidez que demanda el realizar la actividad laboral y la necesidad que apresurar el trabajo en determinados momentos. La segunda cuestión es el esfuerzo de atención, “independientemente del

ambiente de la tarea, ésta necesita tener cierto tipo de atención" (INSHT, 2012, pág. 2). Se la determina por la energía y el empeño de las atenciones que se necesitan para elaborar la información que se recibe en el transcurso de la actividad laboral y la forma en que debe mantenerse esta energía o esfuerzo. El grado de esfuerzo o energía atencional se pueden extender en momentos en los que hay suspensiones muy seguidas y sus consecuencias son importantes o cuando el trabajador debe prestar atención a varias tareas a la vez. Por último, está la cantidad y dificultad de la tarea, la cantidad de trabajo que el empleado debe enfrentar y solucionar en día a día es importante para determinar la carga, así como también la complejidad que tiene el empleado para la ejecución de su trabajo y las diferentes tareas que debe realizar (INSHT, 2012).

- Demandas psicológicas (DP)

Este factor explica la naturaleza de las diversas demandas a las que debe enfrentarse el empleado en el trabajo, estas demandas son de naturaleza emocional y cognitiva. Es así como las de naturaleza emocional son los momentos en los que el realizar la tarea supone un esfuerzo que va más allá de las capacidades emocionales que el trabajador puede percibir. "Es así como el esfuerzo está encaminado a cohibir los sentimientos o emociones y a conservar la prudencia para facilitar una contestación a las demandas del trabajo, por ejemplo, con el trato de pacientes, clientes, entre otros." (INSHT, 2012, pág. 2). Sin embargo, muchas personas optan por ocultar sus emociones en el trabajo y sobre todo cuando se trata de compañeros superiores o subordinados. Mientras que las de naturaleza cognitiva se puntualizan dependiendo del esmero intelectual que el trabajador emplea en sus tareas asignadas es decir del "procesamiento de información del régimen laboral en base a experiencias previas, actividades de retención y restauración de información de la memoria y finalmente buscar diversas soluciones, entre otros" (INSHT, 2012, pág. 2). Por lo que este sistema cognitivo se involucra en la exigencia del trabajo, es decir en la exigencia del conocimiento y el manejo de información y la forma en que se planifique.

- Variedad/contenido (VC)

La variedad o contenido del trabajo es la percepción "acerca de que el trabajo posee un motivo y beneficio propio para el trabajador, en la organización y para la comunidad en general" (INSHT, 2012, pág. 3), lo que genera un significado de compensación económica. Esto se lo evalúa por medio de varios ítems que examinan en que dimensión el trabajo está

vinculado con una diversidad de tareas, si es una labor importante y si tiene reconocimiento del ambiente del colaborador.

- Participación/Supervisión (PS)

Los aspectos acerca del control sobre el trabajo son dos: el primero es el que desempeña el trabajador mediante su cooperación en distintos aspectos del trabajo, y el segundo es el que desempeña la empresa sobre el empleado mediante el control de sus servicios. Por lo tanto, la participación examina los grados de involucramiento

y colaboración que el empleado sostiene con los diferentes aspectos de la empresa y el trabajo, mientras que la supervisión es la apreciación que el trabajador hace del control que le realizan sus jefes con base en las diversas perspectivas de la realización del trabajo (INSHT, 2012).

- Interés por el trabajador/Compensación (ITC)

Este explica el nivel en que la organización demuestra una preocupación de forma personal por el empleado. Esto se evidencia en la formación que brinda la empresa al colaborador, como el desarrollo de carrera, su formación y por hacerles conocer sobre esos aspectos. Lo que denota "una igualdad entre lo que el colaborador contribuye y la retribución que por ello adquiere" (INSHT, 2012, pág. 3).

- Desempeño de rol (DR)

Este factor se deriva con base en lo que se hace en cada lugar de trabajo, para lo cual se propone tres aspectos; la claridad, el conflicto y la sobrecarga de rol. La primera tiene que ver con la descripción de las funciones y las responsabilidades, es decir la cantidad y calidad de trabajo, el tiempo que tenga para realizarla y la carga del puesto. La segunda, que es el conflicto de rol, se refiere a requerimientos incoherentes o impropios entre sí, lo que pudiera desencadenar una disputa ética para el colaborador. Y finalmente, la sobrecarga de rol, que es la atribución de obligaciones y cargas que no forman parte de las tareas o la labor que el trabajador debería realizar normalmente (INSHT, 2012).

- Relaciones y apoyo social (RAS)

Este factor describe las propiedades del estado de trabajo que provienen de las relaciones

que se fijan entre los trabajadores en su entorno laboral. Es así como el "apoyo social" es un factor que se lo entiende como moderador de estrés, esto se resume en la capacidad de poder recibir apoyo instrumental o apoyo de otras personas dentro de la empresa, con lo cual se logrará realizar de manera correcta el trabajo. Por otro lado, las conexiones con los diferentes compañeros de trabajo son de "diferente frecuencia e intensidad, de circunstancias dificultosas con diferente entorno, es decir, varias formas de intimidación o problemas personales, ante las cuales, las empresas pueden o no haber optado por diferentes protocolos de intervención" (INSHT, 2012, pág. 4).

2.4 NORMATIVA LEGAL DE RIESGOS PSICOSOCIALES

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales es una norma que determina "las obligaciones y derechos de los trabajadores y las competencias de otros agentes de la prevención de riesgos" (Velázquez, 2011, pág. 111). A pesar de esto, no existe una norma sistematizada que sea únicamente aplicada para los riesgos psicosociales, ya que esta norma tiene especificaciones generales de los riesgos, más no detalla de manera minuciosa los riesgos psicológicos de los mismos. Sin embargo, la ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales, en el artículo 40.2 de la Constitución Española, menciona que los poderes públicos deben cuidar la seguridad en el trabajo, lo que involucra crear una política para salvaguardar la salud de los colaboradores mediante la prevención e intervención y principal atención de los riesgos psicosociales que suelen ser ocasionados en el área laboral, los cuales encuentran en esta ley su base principal. En esta se conforma el contexto en el que se debe desarrollar la forma de prevenir estos riesgos.

Por otro lado, existen Directivas, son mandatos que tienen que aplicarse de manera consecutiva, la más importante es la 89/391/CEE que establece medidas para mejorar la salud del empleado, es así como esta directiva "tiene el objetivo de determinar las responsabilidades para constituir un adecuado nivel de cuidado para la salud de los colaboradores para los riesgos que se derivan de las condiciones de trabajo" (INSHT, 1995, pág. 4). Del mismo modo, en el Capítulo 1 Art 2 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) explica que el objetivo principal es fomentar la salud y la seguridad del trabajador por medio del desarrollo de diferentes actividades que son esenciales para

prevenir estos riesgos. Los riesgos psicosociales al ser cada vez más frecuentes y tener graves consecuencias, ha obligado a implementar una "cobertura legal inicial y al progreso de una ley sobre el tema" (Jiménez, 2010, pág. 21).

2.4.1 Normativa Legal en el Ecuador

En Ecuador se creó la Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo, la cual surgió ante el programa que se encuentra en La Constitución de la República del Ecuador, el Art.326 numeral 5 manifiesta que "toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, seguridad, higiene y bienestar" (Asamblea Constituyente, 2012), la necesidad de proteger y defender la salud, integridad y la vida de los trabajadores. Por otro lado, la ley de prevención de Riesgos Laborales manifiesta que la distribución del trabajo es una parte de las situaciones laborales las cuales intervienen en la salud de los trabajadores. "Por lo que, las características de la organización del trabajo deben ser evaluadas, controladas y modificadas si generan riesgos" (ISTAS, 2006). Por otro lado, el Ministerio de Relaciones Laborales en un artículo denominado "factores y riesgos laborales psicosociales" explica que uno de sus principales objetivos es "impulsar a las organizaciones a ejecutar evaluaciones de riesgo psicosocial adecuadas, apropiando los instrumentos tanto al ambiente cultural y al organizacional del país" (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013, pág. 2). Para lo cual se basan en el siguiente sustento legal, el primero es la Constitución Política del Ecuador, en el Art. 331 "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." (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013, pág. 2),

Luego está la decisión 584 del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Capítulo III, en donde menciona que se debe evaluar los riesgos psicosociales, habitualmente, con el objetivo de poder advertir estos riesgos, así también, está la resolución 957, en donde se aplica la gestión técnica que consta de la "identificación y evaluación y control de los riesgos, así como también del seguimiento de medidas de control" (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013, pág. 2). Finalmente, está la Resolución CD333 del Reglamento para el sistema de Auditoría de Riesgos de Trabajo, la cual explica que se deberían ejecutar inspecciones de factores de los riesgos presentes a los lugares de trabajo, para lo cual se deben usar herramientas válidas (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013).

2.4.1.1 Decreto 0082

El 16 de junio del 2017 el Ministro del Trabajo expidió la Normativa: Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral, este es el Acuerdo Ministerial 0082, el cual consta de 10 artículos, que serán mencionados a continuación:

Art 1. Objeto "establecer regulaciones que permitan el acceso a los procesos de selección de personal en igualdad de condiciones, así como garantizar la igualdad y no discriminación en el ámbito laboral, estableciendo mecanismos de prevención de riesgos psicosociales" (Berrezueta, 2017, pág. 3).

Art 2. Este documento diferencia claramente lo que es la discriminación, definiéndola como cualquier trato que tenga que ver con la exclusión de una persona en cuanto a la identidad de género, edad, pasado judicial o cualquier otra así como cierto tipo de favoritismo, por otro lado explica también que "no se considerará como discriminación los criterios de selección de talento humano, basados en el conocimiento o experiencia y además requisitos inherentes para el adecuado desenvolvimiento de la vacante" (Berrezueta, 2017, pág. 3).

Art 3. Menciona que lo dispuesto en esta normativa debe ser aplicado de forma obligatoria tanto en el ámbito público como en el privado en cuanto al "reconocimiento de los derechos de las personas y de grupos de atención prioritaria" (Berrezueta, 2017, pág. 4).

Art 4. Explica que todas las personas tienen la misma oportunidad y derecho de participar en procesos de selección de personal sin ningún tipo de discriminación.

Art 5. Se refiere a diversas prohibiciones en cuanto a los requisitos de selección de personal, entre los que están las fotografías, edad, etnia, pruebas de embarazo y VIH, estado civil, pasado judicial, la prohibición de atuendo referente a una etnia o identidad de género.

Art 6. Este articulo menciona las diferentes prohibiciones en cuanto a la discriminación del espacio laboral del trabajador, tales como el establecer tareas no afines a la discapacidad o conocimiento, con el objetivo de obligarle al trabajador a renunciar, todo tipo de

agresiones, la intimidación, la divulgación de su intimidad u orientación sexual.

Art 7. Si los Arts. 5 y 6 no son cumplidos los trabajadores o postulantes podrán denunciar de forma escrita o verbal, presentando pruebas y especificando los detalles de cada hecho.

Art 8. Si en un proceso administrativo se produce un acto de "delito o vulneración de Derechos Humanos, la autoridad del Trabajo deberá poner en conocimiento de la autoridad competente tales hechos" (Berrezueta, 2017, pág. 5).

Art 9. Todas las empresas que tengan más de 10 empleados deberán efectuar el programa de prevención de riesgos psicosociales. Este programa "deberá ser implementado y reportado cada año al Ministerio Rector del Trabajo" (Berrezueta, 2017, pág. 5).

Art 10. En el caso de que las organizaciones no cumplan con lo establecido en el Art 9 tendrán una sanción, en el caso de ser entidades privadas se procederá al cierre de la empresa "y/o la suspensión de actividades de conformidad a lo establecido en el Código de Trabajo y según lo que emita el Ministerio rector del Trabajo" (Berrezueta, 2017, pág. 5), en el caso de ser entidades públicas se sancionarán a los trabajadores que incumplen con la normativa según lo "establecido en el régimen disciplinario de la LOSEP, su Reglamento General y los reglamentos internos institucionales" (Berrezueta, 2017).

Por otro lado, esta normativa posee cuatro disposiciones:

Primera, las autoridades poseerán un plazo de 30 días a partir de la publicación de la normativa para incluir en la página de la empresa el programa de prevención de riesgos psicosociales, el cual puede ser ajustado acorde las necesidades de cada organización.

Segunda, las autoridades tendrán que iniciar el acatamiento del programa a partir del 1 de enero del 2018.

Tercera, las autoridades laborales realizarán charlas y talleres de sensibilización del programa de riesgos psicosociales.

Disposición final, la normativa estará vigente a partir de su publicación en el Registro Oficial (Berrezueta, 2017).

2.5 F-PSICO

Este cuestionario es una técnica que permite recoger datos e identificar situaciones reales de los diferentes aspectos del trabajo que conllevan amenazas para los trabajadores, "su objetivo principal es contribuir información para identificar los factores de riesgo en un ambiente determinado, permitiendo, el diagnóstico psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma, a partir de los cuestionarios de aplicación individual" (INSHT, 2014), es decir, que el ambiente psicosocial se refiere a las condiciones que imparcialmente se dan y a las que son divisadas y experimentadas por el trabajador. Es por ello, que, al analizar la situación, se debe conocer las principales peculiaridades y la percepción que tienen los empleados de su trabajo.

2.5.1 Historia de la herramienta F-PSICO

Esta herramienta fue elaborada por el Instituto de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSHT), para la evaluación de los riesgos psicosociales, consta de 44 preguntas variadas las que llegan a 89 puntos, y con ellos se logra evaluar 9 principales factores psicosociales.

La primera versión de esta herramienta F-PSICO se publicó en el año 2011; sin embargo, tres años después se realizó una nueva verificación para la mejora de este en cuanto al "feedback o retroalimentación de las organizaciones que han utilizado esta herramienta para determinar los riesgos psicosociales" (INSHT, 2014), creándose de este modo la versión 3.1 con el mismo objetivo de evaluar los riesgos psicosociales. Sin embargo, el principal cambio de la versión 3.0 a la versión 3.1 es que se puede recolectar información de la fecha y hora de cuando se ingresan los datos, así como, si no se ha respondido una pregunta no se puede pasar a la siguiente.

Finalmente, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) "encomendó al Departamento de Metodología de les Ciencias del Comportamiento de la Universidad de Barcelona el estudio sobre las propiedades psicométricas" (INSHT, 2014) con el objetivo de que la herramienta cumpla las dos principales exigencias psicométricas: fiabilidad y validez. La fiabilidad hace referencia a la capacidad que tiene la herramienta para proporcionar iguales mediciones en distintas ocasiones, mientras que la validez es el nivel en el que la herramienta mide la variable que se requiere medir (INSHT, 2014).

2.5.2 Características de la herramienta

La principal característica es que es una herramienta de carácter evaluativo, que permite "dirigir las formas adecuadas de la manera de intervenir que deben aplicarse en la organización dentro de un entorno psicosocial" (INSHT, 2014) por lo que, las fichas que contiene esta herramienta permiten reunir información previa como aspectos de la empresa en general y también información de acciones preventivas.

2.5.3 Ventajas y desventajas de la herramienta

Existen "cinco posibles aplicaciones del método de factores psicosociales" (INSHT, 2012) que pueden ser consideradas como ventajas ya que tiene varias posibilidades para determinar cada situación presente en una organización.

1) Permite evaluar diferentes situaciones de manera concreta
2) Permite localizar el origen del problema
3) Permite diseñar, generar cambios y sobre todo priorizar situaciones
4) Permite comparar diversos grupos o un mismo grupo en dos momentos.
5) Permite tomar conciencia de la situación real que atraviesa la empresa (INSHT, 2012).

En cuanto al informe final que se presenta, la principal ventaja es que este detalla concretamente la postura de los colaboradores de la muestra antes elegida con base en cada pregunta, lo que ayuda a determinar un porcentaje real de cada respuesta con relación a "aspectos concretos relativos de cada factor" (INSHT, 2012), es decir es un cuestionario de aplicación individualizada.

Otra ventaja presente es que para cada factor se obtuvo el coeficiente de Cronbach, el cual muestra estabilidad interna del FPSICO. Este coeficiente presenta una fiabilidad "excelente a nivel global" (INSHT, 2012). Y en cuanto a su validez, esta se eligió con base en criterios como la "satisfacción laboral y la salud percibida" (INSHT, 2012) razones muy importantes para poderlos comparar con el método de los riesgos psicosociales. Así mismo, al ser una herramienta de aplicación informática simplifica el procedimiento de los datos ingresados,

el F-Psico es una de las herramientas con el menor número de preguntas (75 ítems) y con el menor tiempo de rellenar (30 minutos aproximadamente).

Sin embargo, la principal desventaja de esta herramienta es que la evidencia empírica que se basa en la observación y experiencia es sumamente delimitada (UGT, 2013).

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 METODOLOGÍA

3.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación de esta disertación es proyecto producto, de alcance descriptivo, porque se analizará, se recogerá información y se describirá diferentes situaciones en las que se presentan los riesgos psicosociales dentro del Centro de Salud, para posteriormente buscar la manera de prevenir y manejar adecuadamente las situaciones que afectan al colaborador, mediante la propuesta de intervención de estos.

3.1.2 Diseño de investigación

Esta investigación es no experimental, porque no se manipulan las variables, es transeccional descriptivo debido a que se proporciona una visión en un momento determinado y se describen las características de una población específica.

3.1.3 Población y muestra

Para esta investigación se tiene una población de 111 colaboradores de las diversas áreas del Centro de Salud, entre las cuales están: administrativa, médica, trabajo social, farmacia y mantenimiento. Considerando la población elegida, se utilizó una muestra de 86 trabajadores, para escoger la muestra se usó un muestreo probabilístico aleatorio, los mismos que tenían que cumplir una característica para delimitar su colaboración en la investigación, como tener más de un año laborando en el centro de salud.

Para el cálculo de la muestra se utilizó un nivel de confianza del 95%, con un margen de error del 5% y se utilizó la siguiente formula:

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

En donde los equivalentes de los elementos de la fórmula son:

n =	Tamaño de la muestra
N =	Población
O^2=	Varianza de la población (generalmente se usa el valor 0,5)
Z^2 =	Nivel de confiabilidad (95%, que en valores Z equivale a 1,96)
(N-1)=	Coeficiente de corrección
E^2 =	Error muestral (entre 1 y 9%, generalmente se usa el 5%)

Y cuando al ser reemplazados se obtiene lo siguiente:

$$N = \frac{111x(0.5)^2x(1.96)^2}{(111-1)x(0.05)^2+(0.05)^2x(1.96)^2}$$

Resultado – Tamaño de la muestra: 86 trabajadores.

3.1.4 Recolección de la información

El instrumento de evaluación que se utilizó para esta investigación fue el F-PSICO, versión 3.1, el cual fue diseñado por el INSHT. Este instrumento posee fiabilidad y validez, es fácil de usar ya que únicamente es necesario descargar su aplicación informática que explica el manejo de la aplicación y el análisis de datos.

3.2 INSTRUMENTO

El instrumento F-Psico 3.1 evalúa los factores psicosociales, consta de 44 preguntas, algunas de ellas compuestas, por lo que el número de preguntas en total es de

89. Para evaluar 9 factores:

Tabla 6: Factores del F-Psico

FACTORES	SIGLAS		ÍTEMS
Tiempo de trabajo	TT	Compatibilidad vida laboral-vida social	° Trabajo en sábados ° Trabajo en domingos y festivos ° Tiempo de descanso semanal ° Compatibilidad vida laboral-vida social
Autonomía	AU	Autonomía temporal	° Posibilidad de atender asuntos personales ° Distribución de pausas reglamentarias ° Adopción de pausas no reglamentarias ° Determinación del ritmo
		Autonomía decisional	° Actividades y tareas ° Distribución de tareas ° Distribución del espacio de trabajo ° Métodos, procedimientos y protocolo ° Cantidad de trabajo ° Calidad del trabajo ° Resolución de incidencias ° Distribución turnos
Carga de trabajo	CT	Presiones de tiempos	° Tiempo asignado a la tarea ° Tiempo de trabajo con rapidez ° Aceleración del ritmo de trabajo
		Esfuerzo de atención	° Tiempo de atención ° Intensidad de la atención ° Atención múltiples tareas ° Interrupciones en la tarea ° Efecto de las interrupciones ° Previsibilidad de las tareas

		Cantidad y dificultad de la tarea	° Cantidad de trabajo ° Dificultad del trabajo ° Necesidad de ayuda ° Trabajo fuera del horario habitual
Demandas psicológicas	DP	Exigencias psicológicas	° Requerimientos de aprendizaje, adaptación, iniciativas, memorización, creatividad
		Exigencias emocionales	° Requerimientos de trato con personas ° Ocultación de emociones ante: superiores, subordinados, compañeros y ante clientes. ° Exposición a situaciones de impacto emocional ° Demandas de respuesta emocional
Variedad/Contenido	VC	Trabajo rutinario	° Trabajo rutinario ° Sentido del trabajo ° Contribución del trabajo ° Reconocimiento del trabajo por: superiores, compañeros, clientes, familia
Participación /Supervisión	PS	Grado de participación	° Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales, en métodos de trabajo, en el lanzamiento de nuevos productos, en la reorganización de áreas de trabajo, en la introducción de cambios en la dirección, en contrataciones de personal, en la elaboración de normas de trabajo. ° Supervisión sobre la planificación, el ritmo y la calidad

Interés por el trabajador /Compensación	ITC	Equilibrio entre esfuerzo y recompensas	° Información sobre: la información, posibilidades de promoción, requisitos para la promoción, situación de la empresa. ° Facilidades para el desarrollo profesional ° Valoración de la formación ° Equilibrio entre esfuerzo y recompensas ° Satisfacción con el salario
Desempeño de rol	DR	Conflicto de rol	° Especificaciones de: los cometidos, procedimientos, cantidad de trabajo, calidad de trabajo, tiempos de trabajo, responsabilidad del puesto ° Tareas irrealizables ° Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos ° Conflictos morales ° Instrucciones contradictorias ° Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto
Relaciones y apoyo social	RAS	Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto	° Apoyo social instrumental de distintas fuentes: -Puedes contar con: jefes, compañeros, subordinados, con otras personas que trabajan en la empresa ° Calidad de las relaciones ° Exposición a conflictos interpersonales, violencia física y psicológica, acoso sexual ° Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto ° Exposición a discriminación

Elaborado por: Lizbeth Sasintuña

Fuente: (INSHT, 2012)

3.2.1 Justificación psicométrica

En la primera versión del método se observó la necesidad de crear una herramienta que sea de fácil aplicación, es así como se optó por crear una herramienta que minimice el tiempo de aplicación, que permita que los trabajadores la completen de forma anónima, entre otros. Y posteriormente se definió factores que debían incluirse en la herramienta, lo cual ayudo a implementar las variables. Para luego someterla a una prueba de juicio en donde las preguntas establecidas puedan representar los riesgos que se pretenden medir para de este modo, contrastar la validez de contenido de cada ítem (INSHT, 2014).

- Fiabilidad

Cada factor tiene el coeficiente alfa de Cronbach el cual indica la fiabilidad del instrumento mediante los ítems, "cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a ,1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados" (Frías, 2011), los criterios de interpretación están entre:

Inadecuada < (menor) 0,60
Adecuada, pero con déficit <= (menor o igual) 0,70
Adecuada <= (menor) 0,80
Excelente >= (mayor o igual) 0,85

3.2.2 Aplicación del instrumento

La herramienta F-Psico, fue aplicada mediante Google Drive, primeramente, se realizó la recolección de e-mails del personal seleccionado con la ayuda de la Analista Distrital de Talento Humano en el mes de Octubre, consecutivamente se envió el link del cuestionario a los trabajadores en donde se les informaba su finalidad y sobre todo la confidencialidad así como el anonimato, documento que se adjunta en el anexo N.-2 "Comunicado", el test fue llenado entre Octubre 19 y Diciembre 05 del 2017 mediante un comunicado por parte de la directora del centro de salud.

3.3 PROCESAMIENTO DE DATOS

Inicialmente el cuestionario fue transcrito en Google Drive, posteriormente el resultado de cada pregunta fue descargado en Excel para luego, cada dato ser ingresado manualmente en la aplicación informática F-PSICO 3.1 y así obtener un resultado global y poder determinar los riesgos psicosociales que se encontraban elevados en el Centro de Salud.

3.4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.4.1 Análisis demográfico

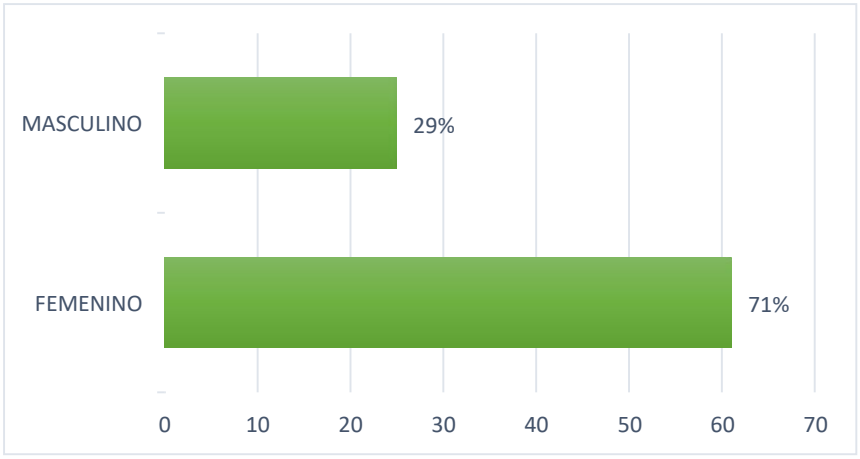


Gráfico 1: Género

En lo referente a la variable estadística de género, se puede observar que la mayoría de los empleados, es decir, el 71% corresponde al género femenino, y el 29% al género masculino, lo que implica una desigualdad de género, debido a que predominan las mujeres en este centro de salud. Existiendo la probabilidad de acuerdo con lo citado por Elvira Ramos (2008), que las mujeres tienen mayor tendencia a un alto índice de riesgo psicosocial a causa de la doble presencia, es decir, mujeres que aparte de su puesto de trabajo cumplen con el rol de amas de casa.

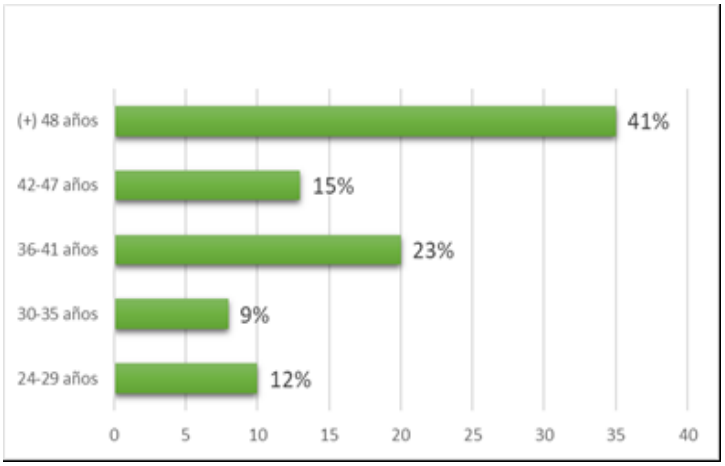


Gráfico 2: Edad

Se puede observar que el 56% de los trabajadores están en un rango entre 42 y 60 años. En relación con la figura de género, al ser más mujeres, se puede deducir que la mayor parte de servidores pasan de los 48 años y se podría equilibrar entre el riesgo de doble presencia, tomando en cuenta que no es una edad en la cual la carga familiar (hijos menores de 18 años) sea un factor presente que repercuta en su ámbito laboral.

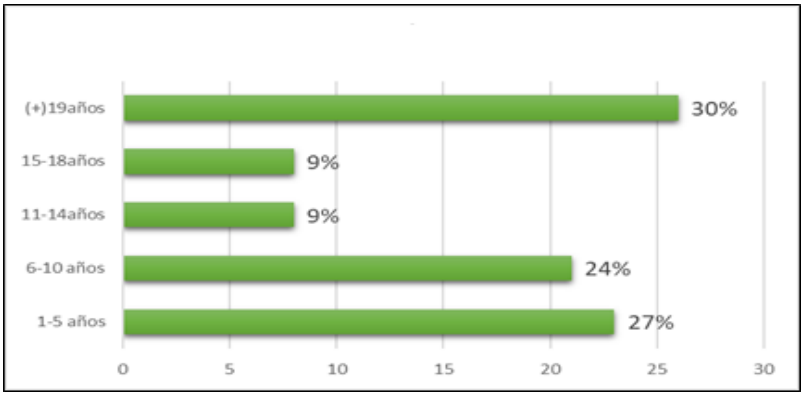


Gráfico 3: Antigüedad

En el gráfico anterior se observa el nivel de estabilidad que tienen los trabajadores, ya que un 30% se encuentra laborando por más de 19 años, los mismos que por el tipo de trabajo tienden a presentar una mayor predisposición a verse afectados por riesgos psicosociales. Sin embargo, también se puede observar la existencia de un alto porcentaje de personas con pocos años de antigüedad.

Por otro lado, se diferencian dos grupos predominantes que hacen referencia al personal nuevo (1-5 años, 27%) y al antiguo (+19años, 30%). Con lo cual se observa una compensación entre el personal nuevo con el personal más antiguo.

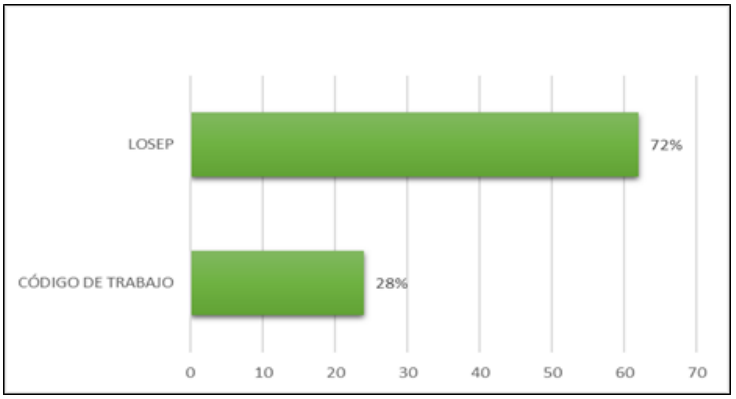


Gráfico 4: Régimen Laboral

De los datos que arroja el gráfico, se puede observar que el 72% representa a servidores que pertenecen a la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP), es decir, en este grupo se encuentran servidores públicos con un nivel de estudio técnico, tercer y cuarto nivel de educación. Por lo que perciben una remuneración acorde a su formación académica. Mientras que el 28% pertenece a los trabajadores que vienen a ser el grupo operativo (apoyo) en este Centro de Salud, los cuales tienen un nivel de educación como máximo bachillerato y por ende su sueldo está relacionado a su puesto de trabajo, que en general, es un sueldo estandarizado, ya que cada uno está determinado en escalas a través de un manual de puestos aprobado por el Ministerio de Trabajo.

Según la entrevista realizada a la Analista de Talento Humano, este grupo de trabajadores se sienten en desventaja, probablemente por su nivel de educación, su remuneración o por sus tareas repetitivas; sin embargo, gozan de mayor estabilidad laboral, porque están amparados por un contrato colectivo que se basa en sus conquistas laborales para lograr beneficios adicionales como subsidios, alimentación, transporte, horas extras.

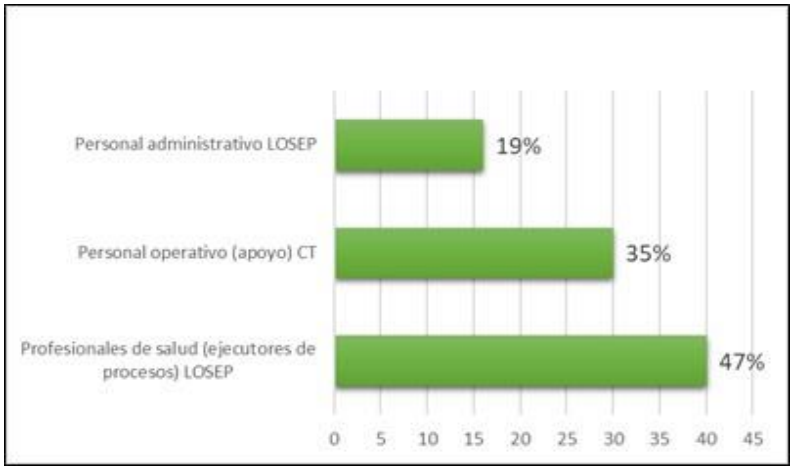


Gráfico 5: Puesto

El gráfico estadístico denota que el 47% pertenecen a los profesionales de la salud, es decir que dan atención directa a los pacientes, mientras que el 35% pertenece al personal operativo, quienes cumplen actividades complementarias o de apoyo y finalmente el 19% perteneciente al personal que cumple funciones administrativas.

Evidenciando que los puestos de trabajo están correlacionados con la visión del MSP/Centros de Salud, razón por la cual el mayor porcentaje de puestos de trabajo se direcciona a profesionales de la salud como médicos, enfermeros, psicólogos, entre otros.

3.4.2 Análisis e interpretación de resultados f-psico

La herramienta F-PSICO mide 9 factores que se representan mediante siglas, que permiten entender y conocer los riesgos a los que se encuentran expuestos los empleados del Centro de Salud.

Del mismo modo, para procesar el análisis de los resultados se presenta la siguiente escala de valoración, que indica en colores, la magnitud del riesgo presente, desde una situación adecuada, hasta un riesgo muy elevado:



A continuación, se detalla el resultado general que se obtuvo en la evaluación de la herramienta, aplicada a la muestra de los 86 trabajadores del Centro de Salud:

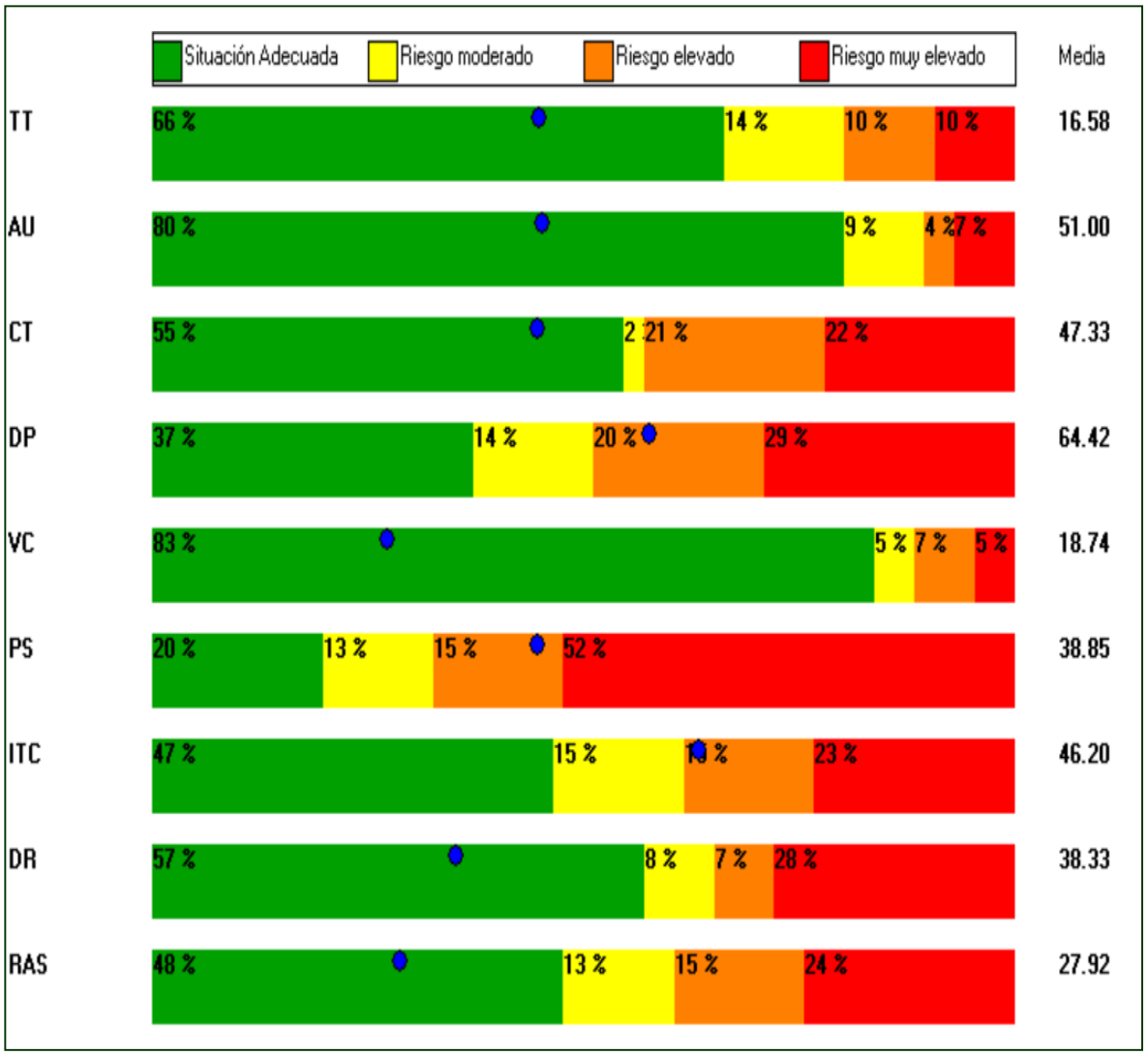


Figura 3: Resultado general
Tomado de: F-psico 3.0

3.4.2.1 Factores de riesgo muy elevado

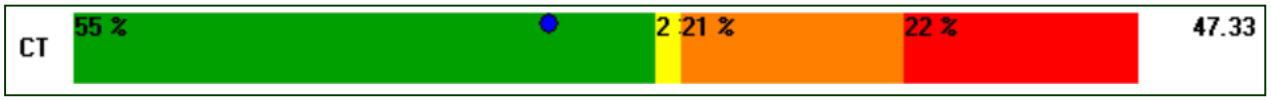
Los factores de riesgos psicosociales muy elevados son aquellos que en el recuadro de resultado general suman más del 40% entre riesgos elevados y muy elevados. Estos riesgos suponen que los empleados del Centro de Salud se encuentran en condiciones inestables en su lugar de trabajo, lo que influye en la salud física, psicológica o emocional, y por ello es necesario realizar una intervención inmediata.

Es así como el orden de prioridad según el F-PSICO son: Participación/Supervisión con un 67%, Demanda psicológica 49%, Carga de trabajo, 43%, Relaciones y apoyo social

39%, Desempeño de rol 35%, Interés por el trabajo/Compensación 33%, Tiempo de trabajo 20%, Variedad/Contenido 12% y Autonomía 12%

Sin embargo, conforme al pedido de la organización, por circunstancias internas, es que en este estudio se desarrolló los siguientes: Carga de trabajo, Demandas psicológicas, Participación/Supervisión e Interés por el trabajador/Compensación.

- Carga de Trabajo (CT)



La carga de trabajo es uno de los riesgos que se encuentra muy elevado ya que el resultado se encuentra entre el 21% como riesgo elevado y 22% como riesgo muy elevado dando un total del 43%.

Este factor se refiere a la cantidad de trabajo que tiene que realizar el colaborador, es decir, el tiempo que le toma realizar sus actividades o realizar varias al mismo tiempo, así como su exigencia laboral, sin tomar en cuenta su desgaste intelectual. Así mismo, se considera una elevada carga de trabajo cuando el componente cuantitativo es excesivo, y una carga de trabajo es difícil cuando interviene en gran medida el componente cualitativo (INSHT, 2011).

La "carga de trabajo es la unión de demandas mentales y físicas a las que se expone el colaborador en su transcurso laboral" (Fundación para la prevención de riesgos laborales, 2015), por lo que, en la actividad profesional, mental y física están unidas, sin embargo, la intensidad que se aplique de cada una varía acorde al trabajo. Es así como los factores que se asocian a este riesgo son los esfuerzos o manipulación de cargamento, posturas, atención, etc.

Las exigencias físicas corresponden al consumo de energía y son estas las que se relacionan con los movimientos repetitivos de la persona o la postura que tenga para realizar su trabajo, mientras que las exigencias mentales se basan en la función del tiempo que emplea el trabajador para dar una respuesta ante cualquier tipo de mensaje recibido, para lo cual hay que tener en cuenta diversos factores como la cantidad de información que reciben, la edad, nivel de educación o aprendizaje, interés, entre otros.

Este riesgo psicosocial se basa en los siguientes ítems: presiones de tiempo, esfuerzo de atención, cantidad y dificultad de la tarea.

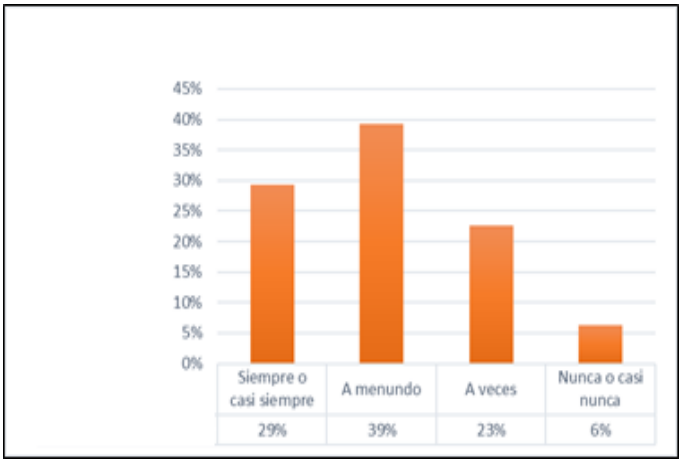


Gráfico 6: Presiones de tiempos

La presión de tiempo se evalúa por medio de: la duración que se establece para realizar la tarea, la rapidez que se necesita para cumplir el trabajo y finalmente la necesidad de aligerar tiempo de trabajo en ocasiones concretas.

Este factor se basa en diversos ítems como: tiempo asignado a la tarea, trabajo con rapidez y acelerar el ritmo de trabajo. Por lo que en el gráfico se puede observar que el 68% de los colaboradores “siempre, casi siempre y a menudo” deben acelerar el ritmo de trabajo, es decir la mayoría del tiempo el personal está presionado con las actividades que debe cumplir en cierta velocidad y ritmo, por lo que la presión de tiempo que debe emplear en su trabajo es realmente alta, lo cual supone un riesgo elevado, esto se debe que, al ser una institución que brinda servicios de salud gratuitos y que es complementado con medicación gratuita,

supera la oferta de la población asignada y demanda espontánea.

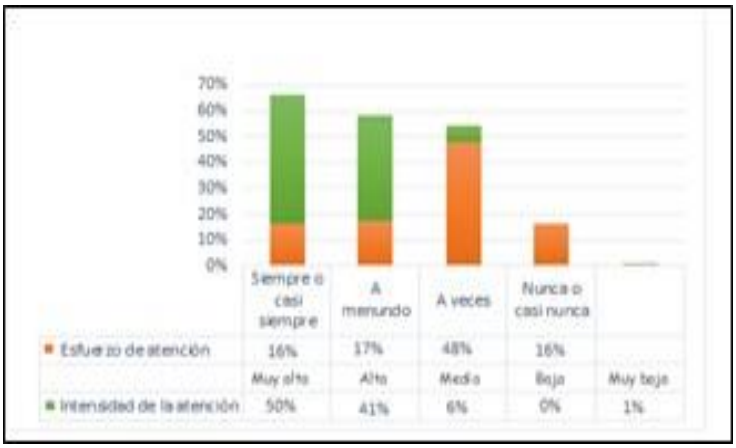


Gráfico 7: Esfuerzo e intensidad de atención

El esfuerzo de atención menciona que independientemente de la tarea que el trabajador realice, esta requiere atención, es decir, que la labor que se realice viene determinada por otros factores como la intensidad y el esfuerzo de atención para gestionar la información que se recoge del área de trabajo con el objetivo de proporcionar respuestas claras y concisas. Sin embargo, los niveles del esfuerzo y la intensidad de la atención pueden verse perjudicados debido a las interrupciones en la actividad o cuando se debe prestar atención a varias tareas a la vez. Este se basa en los siguientes ítems: tiempo e intensidad de atención, atención a múltiples tareas, efecto de las interrupciones y lo previsible de las tareas (INSHT, 2011).

En el gráfico 7 se observa que el esfuerzo de atención que deben tener los empleados “a veces” es del 48% y el 16% en “siempre o casi siempre” dando un total del 64% de los trabajadores que opinan que el tiempo de atención que se emplea, así como la atención a diversas tareas o la interrupción en la misma es alta, mientras que la intensidad de la atención es “alta y muy alta” la cual tiene el 91% “ es decir los empleados deben atender al mismo tiempo diferentes estímulos. Esto está determinado a las necesidades con base en lo que requiere el paciente en cada uno de los servicios de salud, que brinda el profesional de salud, personal operativo y administrativo, entre otros, por lo que la actividad requiere de un alto nivel de concentración por tratarse de que todo el trabajo va direccionado al bienestar de pacientes (madres, niños, personas con discapacidad) los cuales son grupos vulnerables y

exige un alto nivel de responsabilidad.

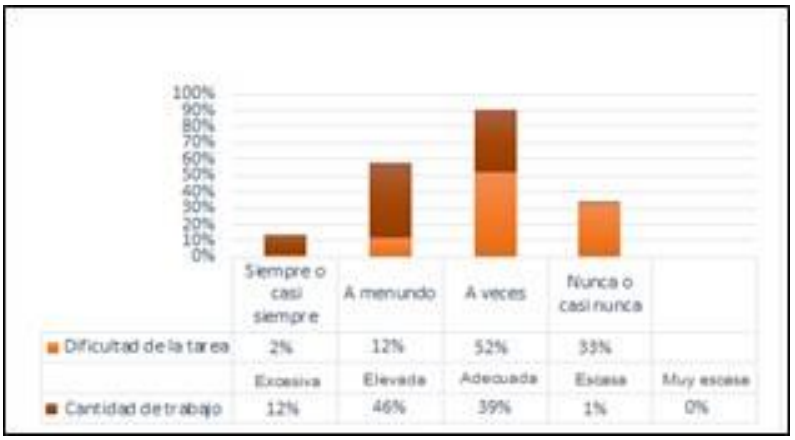
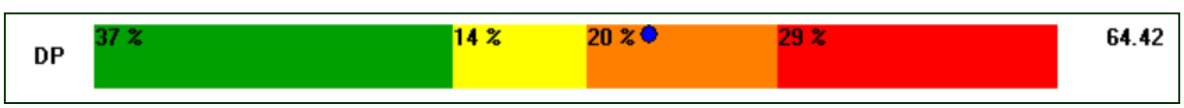


Gráfico 8: Cantidad y dificultad de la tarea

La cantidad de trabajo es la carga de actividad que se le da a un trabajador y la complejidad de esta, la cual, si fuese equilibrada mejoraría la producción, caso contrario lentifica el desarrollo de esta. Mientras que la dificultad de la tarea es el posible conflicto que puede presentar un empleado para realizar las actividades correspondientes a su área de trabajo. Este método valora los siguientes ítems: cantidad y dificultad del trabajo, necesidad de ayuda y trabajo fuera del horario habitual (INSHT, 2011).

En el gráfico 8 se puede evidenciar que el 52% "a veces" posee dificultad en la realización de su trabajo, mientras que el 46% menciona que su carga de trabajo es elevada. Lo que implica que la cantidad y dificultad de esta sea alta a consecuencia de una gran demanda ante la oferta gratuita de la cartera de servicios que ofrece el Centro de Salud, además de políticas internas y procesos administrativos que deben realizar para complementar el trabajo (Plataformas virtuales, informes, etc.), otro factor es la deficiente o tardía dotación de insumos, materiales, medicamentos, etc.

- Demandas Psicológicas (DP)



El riesgo psicosocial de demandas psicológicas se encuentra dentro del riesgo muy

elevado, ya que el porcentaje esta entre el 20 y 29%. Este, hace referencia a las exigencias cognitivas y emocionales. Las exigencias cognitivas son aquellas que se basan en la necesidad de aprender cosas o métodos nuevos, tener iniciativa, buena memoria, ser creativo, es la capacidad de controlar algunas cosas al mismo tiempo. Mientras que las exigencias emocionales son aquellas que afectan directamente a los sentimientos del trabajador. Por lo que, los colaboradores necesitarían una intervención en cuanto al aprendizaje del control e inteligencia emocional dentro de la organización, para lograr de este modo cambiar a una situación adecuada.

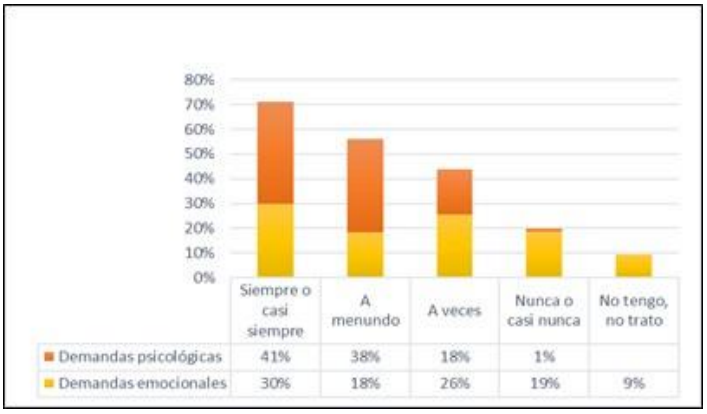


Gráfico 9: Exigencias psicológicas y emocionales

La evaluación de exigencias psicológicas trata acerca de los requerimientos de aprendizajes, adaptación, iniciativas, memorización y creatividad, es decir son las demandas realizadas frente al trabajo, aquellas que se definen por el grado de presión o esfuerzo intelectual que el trabajador aplique en su área laboral. El trabajo al que están expuestos los colaboradores requiere todo el tiempo de aprender e innovar su conocimiento, adaptación a nuevas situaciones, creatividad y poseer buena memoria.

Se puede concluir que el 79% entre "siempre o casi siempre y a menudo" de los empleados señalan que las exigencias psicológicas y el proceso de aprendizaje cognitivo es alto.

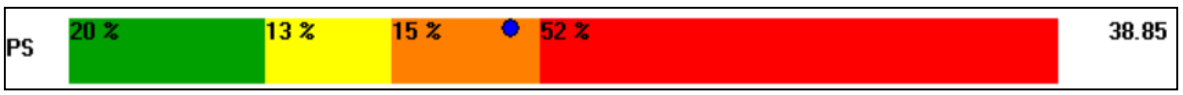
Tomando en consideración los gráficos 2 y 3 correspondientes al rango de la "EDAD" y "ANTIGÜEDAD" existe un alto porcentaje de funcionarios que pasan de los 48 años de edad y 19 años de servicio, tiempo en el cual lograron adaptarse a sistemas, aprendizajes,

políticas internas en su debido momento y ante exigencias actuales con nuevas estructuras organizacionales, nuevos métodos de trabajo, el uso obligatorio de herramientas tecnológicas, les genera un alto riesgo psicosocial de demanda psicológica.

Las exigencias emocionales se basan en los requerimientos de tratos con personas, ocultación de emociones ante superiores, subordinados, compañeros, clientes y demandas de respuestas emocionales. Son diversas situaciones que suponen un esfuerzo que cohíbe los sentimientos o emociones debido a que el trabajador debe mantener una compostura adecuada en su área de trabajo, por ejemplo, el tratar con clientes o pacientes o incluso con los superiores, también el ocultar las diversas emociones que puede tener el colaborador frente a sus compañeros o clientes. Estas exigencias suelen derivarse del nivel en el que se encuentre involucrado el trabajador en las distintas circunstancias emocionales que provienen de las relaciones sociales que se dan lugar en el trabajo, mismos que tienen un componente emocional importante para mantener una buena relación con toda la organización (INSHT, 2011).

Mientras que el 48% del personal “siempre o casi siempre y a menudo” está expuesto a demandas emocionales, ya que, por ser un centro de salud con su objetivo principal, el de brindar atención a pacientes con dolencias físicas, psicológicas, en este contexto, el trabajador está obligado en todo momento a ocultar sus emociones personales y dar un servicio con calidad y calidez para lograr el bienestar del cliente externo.

- Participación/Supervisión (PS)



La participación/supervisión tiene el 15% como riesgo elevado y el 52% como riesgo muy elevado, lo que da una sumatoria del 67% lo cual connota el riesgo psicosocial más elevado dentro del Centro de Salud. Este factor posee dos dimensiones acerca del control de su trabajo, la participación y la supervisión.

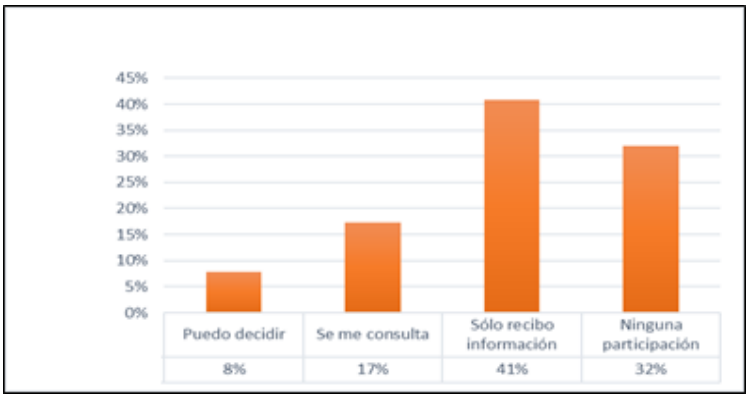


Gráfico 10: Participación

La participación, que realiza el colaborador mediante su aporte en distintos aspectos del trabajo, es decir, aquí interviene la introducción de cambios en quipos y materiales, métodos de trabajo, lanzamiento de nuevos productos, reorganización de áreas de trabajo, contrataciones de personal y elaboración de normas de trabajo (INSHT, 2011). Es así como se evidencia que el 73% de los empleados, menciona que "solo recibe información" y en ocasiones "no tiene ninguna participación" dentro de su área de trabajo, al tratarse de una Institución con una estructura organizacional definida, con procesos pre establecidos, normativas reguladas por el Ministerio de Salud, Ministerio de Trabajo, entre otras, por ejemplo en el lanzamiento de nuevos servicios o campañas de salud la actividad a los trabajadores es impuesta mas no socializada, no existe un proceso de información adecuado al nivel operativo, es estrictamente coordinada con los mandos medios (supervisores, jefes inmediatos).

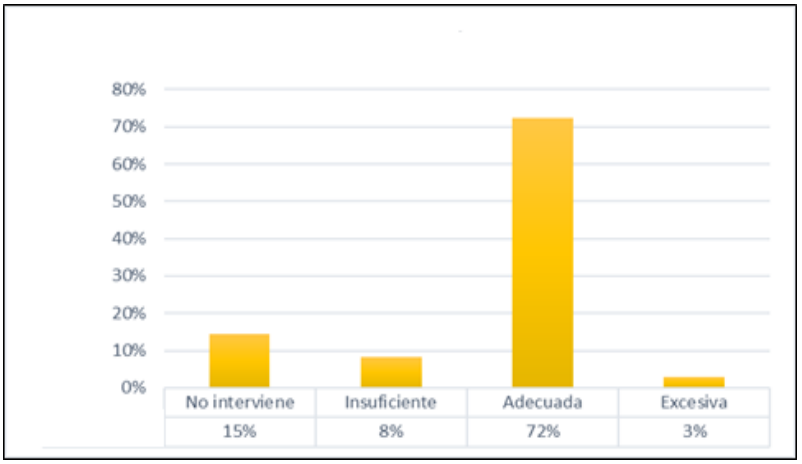
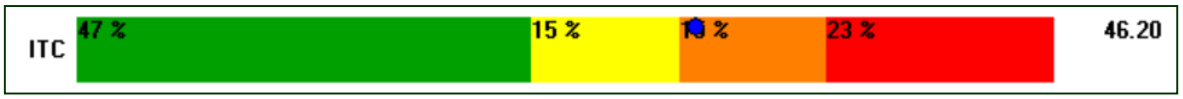


Gráfico 11: Supervisión

La supervisión es lo que realiza la organización sobre sus trabajadores con base en la actividad que realiza cada uno, se refiere de este modo a la valoración que el empleado realiza sobre el grado de inspección que los jefes ejercen sobre la ejecución de la actividad o trabajo. Es decir, al control acerca de las técnicas, la organización, el ritmo y la eficacia del trabajo (INSHT, 2011). El 72% de los empleados opinan que es adecuada, eso está determinado porque existe una buena coordinación de la directora del Centro de Salud, con los jefes inmediatos de cada servicio, también un conocimiento previo de los objetivos que deben alcanzar cada grupo de trabajo dentro de la Institución y serán los responsables del cumplimiento de la calidad del trabajo realizado.

- Interés por el trabajador/ Compensación (ITC)



Este riesgo psicosocial posee un 23% de riesgo muy elevado y 15% de riesgo elevado dando un total del 38% que expone al trabajador, este riesgo hace referencia al interés y preocupación que tiene la empresa por el trabajador en cuanto a la formación, plan de carrera y por informar a los mismos de los beneficios que puede alcanzar, así como también la estabilidad laboral, la proporción entre lo que el colaborador contribuye y la compensación o recompensa que obtiene por ello (INSHT, 2011).

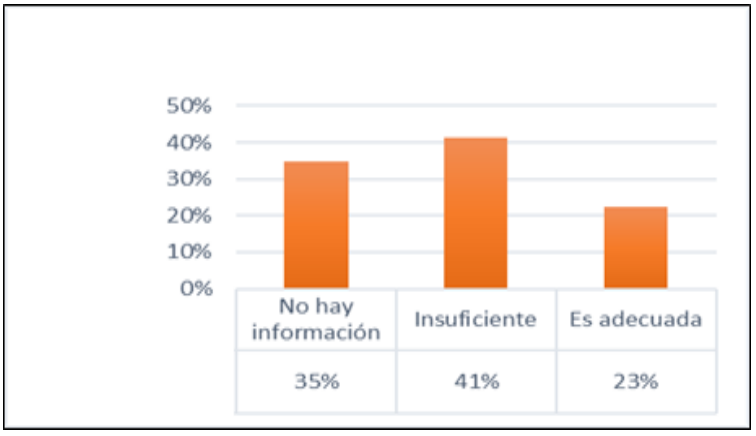


Gráfico 12: Interés por el trabajador

La figura expresa que el 76% de encuestados coinciden que “no hay información o es insuficiente” respecto al interés de la institución frente al trabajador, evidenciando estrictamente una gestión por resultados que es una norma técnica que rige el estado para las instituciones públicas la cual se basa principalmente en el control, seguimiento y evaluación, a través de la herramienta técnica con evaluaciones al desempeño, dejando de lado los intereses individuales como es el plan carrera, capacitación, ascensos entre otros.

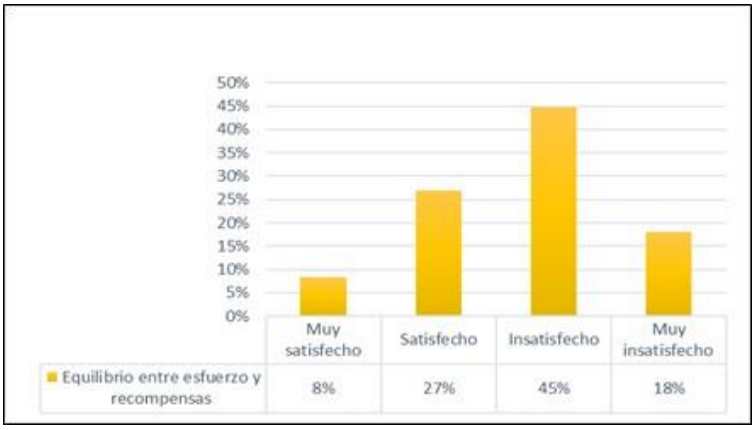


Gráfico 13: Compensación

La figura 16 representa que el 63% de los colaboradores se encuentra “insatisfecho y muy insatisfecho” en cuanto a la compensación de su trabajo, la compensación que el trabajador recibe por su aporte es exclusivamente remunerativa, en escalas que ya están establecidas por el Ministerio de Trabajo para los empleados del Ministerio de Salud, de acuerdo con un Manual de Puestos. Incluso escalas remunerativas que no han sido revisadas desde hace 8 años.

CAPÍTULO IV: PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

4.1 DEFINICIÓN

El Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud (ISTAS), 2006 define al plan de intervención como una herramienta mediante la cual se incorpora actividades preventivas de la empresa en su sistema general de gestión y se instaura su política de prevención o intervención de riesgos.

4.2 BENEFICIOS DEL PLAN DE PREVENCIÓN

La fundación para la prevención de riesgos laborales (2014), menciona que existen cinco beneficios de realizar una buena prevención de riesgos psicosociales:

1. **Razones humanas:** se debe generar buenas prácticas acerca de la salud laboral del colaborador, para que de esta forma se eviten diferentes tipos de perjuicios a la salud o ciertos tipos de malestar a los mismos, garantizando que la tarea no vaya a crear molestias o daños a otros (Fundación para la prevención de riesgos laborales, 2014, pág. 85).
2. **Razones económicas:** una baja siniestralidad en la empresa, es decir los sucesos amparados por pólizas de seguros, no sólo porque los accidentes de trabajo son costosos, sino también porque en un ambiente seguro los colaboradores presentan un mejor rendimiento (Fundación para la prevención de riesgos laborales, 2014, pág. 86).
3. **Razones legales:** el incumplir una norma establecida, puede producir sanciones acordes a las responsabilidades, ante las diferentes autoridades correspondientes (Fundación para la prevención de riesgos laborales, 2014, pág. 86).
4. **Razones de calidad:** "los sistemas de Gestión Preventiva, si se integran con otros Sistemas de Gestión ya establecidos para la calidad o el medio ambiente, forman un bloque que garantizan los principios de Calidad Total en la imagen de la empresa" (Fundación para la prevención de riesgos laborales, 2014, pág. 86).
5. **Razones de eficacia:** la prevención de los riesgos psicosociales son un elemento más de responsabilidad y gestión empresarial, los cuales deben constituirse en la gestión global de una empresa, con el fin de asegurar la eficacia de todos los sistemas (Fundación para la prevención de riesgos laborales, 2014, pág. 86)

Tabla 7: Carga de trabajo

Riesgo psicosocial: Carga de trabajo (CT)					
1. Objetivo					
Sensibilizar a los jefes inmediatos de una distribución equitativa de trabajo a sus colaboradores.					
1. Intervención					
-Revisión y actualización del manual de funciones de los colaboradores. -Informe de propuesta de actualización del manual de funciones para su aprobación. - Socializar entre jefes y colaboradores el manual de funciones actualizado. -Inducción por cada jefe de área a los trabajadores de la redistribución de actividades.					
Beneficiario	**Recursos**	**Responsables**	**Indicadores**	**Supuestos**	**Medios de verificación**
Jefes inmediatos de cada área	Manual de funciones. Materiales de oficina y tecnológicos Auditorio	Directora del Centro de Salud Especialista en Salud Ocupacional y Psicólogo Organizacional asignados por el Distrito.	Numero de reuniones planificadas/Numero de reuniones ejecutadas	Manual de Funciones desactualizado	Formulario de la Evaluación del Desempeño. Registro de asistencia

2. Objetivo					
Desarrollar estrategias del manejo efectivo del tiempo					
2. Intervención					
-Ejecución talleres: **Taller 1:** Crear el hábito de planificar el tiempo, establecer con claridad los objetivos en la agenda personal y la disminución de postergaciones en las tareas **Taller 2:** Técnica del tiempo óptimo con la organización **Taller 3:** Planificación de métodos de priorización					
Beneficiario	**Recursos**	**Responsables**	**Indicadores**	**Supuestos**	**Medios de verificación**
Miembros de equipo de trabajo	Materiales de oficina y tecnológicos Auditorio	Directora del Centro de Salud Especialista en Salud Ocupacional y Psicólogo Organizacional asignados por el Distrito.	Número de asistentes / Número de participantes convocados	Falta de interés de los colaboradores Horarios de trabajo	Evaluación anónima acerca del impacto del taller

Elaborado por: Lizbeth Sasintuña

Tabla 8: Demandas Psicológicas

Riesgo psicosocial: Demandas Psicológicas (DP)					
1. Objetivo					
Actualizar conocimientos sobre métodos y herramientas a los colaboradores					
1. Intervención					
-Concientizar la importancia del cambio de estilos de trabajo y el uso de herramientas actuales en los trabajadores. -Desarrollar un plan de capacitación en temas específicos para el desarrollo de las tareas.					
Beneficiario	**Recursos**	**Responsables**	**Indicadores**	**Supuestos**	**Medios de verificación**
Todo el personal del Centro de Salud	Personal capacitado Material tecnológico Espacio físico	Directora del Centro de Salud Especialista en Salud Ocupacional y Psicólogo Organizacional asignados por el Distrito.	% ejecutado del Plan de Capacitación	Falta de interés Horarios de trabajo	Registros de asistencia Evaluación técnica del conocimiento brindado

2. Objetivo					
Desarrollar habilidades sobre el control y manejo de emociones					
2. Intervención					
-Organizar talleres de inteligencia emocional: **Taller 1:** Componentes de la inteligencia emocional: autoconocimiento y autocontrol emocional, automotivación y empatía. **Taller 2:** Técnicas del control de emociones. **Taller 3:** Inteligencia emocional aplicada al entorno personal, social y laboral					
Beneficiario	**Recursos**	**Responsables**	**Indicadores**	**Supuestos**	**Medios de verificación**
Todo el personal del Centro de Salud	Materiales de oficina y tecnológicos Personal capacitado Espacio físico	Directora del Centro de Salud Especialista en Salud Ocupacional y Psicólogo Organizacional asignados por el Distrito.	Número de asistentes / Número de participantes convocados	Falta de interés de los colaboradores Horarios de trabajo	Registros de asistencia Nivel de aceptación del taller

Elaborado por: Lizbeth Sasintuña

Tabla 9: Participación/Supervisión

Riesgo psicosocial: Participación/Supervisión (Ps)					
1. Objetivo					
Ampliar los conceptos respecto al factor de participación/supervisión					
1. Intervención					
-Realizar una reunión con el personal de cada área de trabajo con su jefe inmediato para sensibilizar la importancia del rol que cada uno cumple, las limitaciones y niveles jerárquicos que se tiene por las estructuras organizacionales.					
Beneficiario	**Recursos**	**Responsables**	**Indicadores**	**Supuestos**	**Medios de verificación**
Todo el personal del Centro de Salud	Espacio físico Material tecnológico y de oficina	Directora del Centro de Salud Jefe de cada área Psicólogo organizacional asignados por el Distrito.	Número de asistentes/ Número de participantes convocados	Falta de interés Horarios de trabajo	Hojas de registro de asistencia

2. Objetivo					
Reforzar las habilidades de liderazgo en la Directora del Centro de Salud y mandos medios					
2. Intervención					
-Realizar talleres de liderazgo: **Taller1:** Autoconocimiento intrapersonal **Taller 2:** Gestión de personas: relaciones sociales e impacto sobre los demás, rol playing **Taller 3:** Aplicación de herramientas de la comunicación interna.					
Beneficiario	**Recursos**	**Responsables**	**Indicadores**	**Supuestos**	**Medios de verificación**
Todo el personal del Centro de Salud	Materiales de oficina y tecnológicos Personal capacitado Espacio físico	Directora del Centro de Salud Especialista en Salud Ocupacional y Psicólogo Organizacional asignados por el Distrito.	Número de asistentes/ Número de participantes convocados	Falta de interés de los colaboradores Horarios de trabajo	Registros de asistencia Nivel de reacción al taller

Elaborado por: Lizbeth Sasintuña

Tabla 10: Interés por el trabajador

Riesgo psicosocial: Interés por el trabajador/ Compensación (Itc)					
1. Objetivo					
Identificar las necesidades de los trabajadores.					
1. Intervención					
- Levantamiento de información de los intereses de los trabajadores para lograr un mayor compromiso con los objetivos de la institución.					
Beneficiario	**Recursos**	**Responsables**	**Indicadores**	**Supuestos**	**Medios de verificación**
Todo el personal del Centro de Salud	Material tecnológico y de oficina Encuesta	Directora del Centro de Salud Jefe de cada área Psicólogo organizacional asignados por el Distrito.	Numero de encuestas aplicadas/número de trabajadores	Falta de colaboración para llenar las encuestas	Resultados estadísticos encontrados

2. Objetivo					
Constituir grupos heterogéneos en igualdad de condiciones con los colaboradores del Centro de Salud para fortalecer relaciones interpersonales					
2. Intervención					
Realizar un taller de empoderamiento, con el fin de mejorar la satisfacción laboral					
Beneficiario	**Recursos**	**Responsables**	**Indicadores**	**Supuestos**	**Medios de verificación**
Todo el personal del Centro de Salud	Materiales de oficina y tecnológicos Personal capacitado Espacio físico	Directora del Centro de Salud Especialista en Salud Ocupacional y Psicólogo Organizacional asignados por el Distrito.	Número de asistentes/ Número de participantes convocados	Falta de interés de los colaboradores Horarios de trabajo	Registros de asistencia Nivel de aceptación del taller

3. Objetivo					
Desarrollar un plan de incentivos no remunerativos					
3. Intervención					
Buscar estrategias para llegar al trabajador mediante reconocimientos motivacionales, aprovechando canales tecnológicos como mensajes motivacionales, resaltar el alcance de metas individuales.					
Beneficiario	**Recursos**	**Responsables**	**Indicadores**	**Supuestos**	**Medios de verificación**
Todo el personal del Centro de Salud	Material tecnológico y de oficina Encuesta	Directora del Centro de Salud Jefe de cada área Psicólogo organizacional asignados por el Distrito.	% de estrategias planteadas	Falta de creatividad e iniciativa de la persona asignada para cumplir la tarea	Reportes e informes de actividades compensatorias que se proponen

Elaborado por: Lizbeth Sasintuña

CONCLUSIONES

- Los riesgos psicosociales se pueden presentar como situaciones perjudiciales, con la posibilidad de impactar en salud mental o física de los trabajadores, así como en su bienestar y en el desempeño, ahí se deriva la importancia de tomar en cuenta y ejecutar medidas preventivas que logren su impacto en la organización

- Se logró la concienciación a las autoridades de la existencia de Factores de Riesgos Psicosociales en el centro de salud, teniendo en cuenta que en la Institución no se ha realizado previamente ningún tipo de diagnóstico e intervención en esta área.

- Los resultados del análisis demográfico (edad, género y antigüedad) permitieron identificar el nivel de influencia de los riesgos psicosociales que recaen sobre el trabajador al momento de realizar su tarea, con lo que puede identificarse una parte de las causas que conllevan a que se presenten los riesgos en el centro de salud.

- Se determinó la presencia de Riesgos Psicosociales, dando como resultado la necesidad de implementar acciones de análisis jerarquización y causas de la existencia de estos factores.

- Mediante la aplicación de la herramienta F-Psico se encontró que, de los nueve factores, siete de ellos se encuentran dentro de los riesgos elevado y muy elevado, los cuales están sobre el 20% dentro de la escala de valoración, sin embargo, para la presente investigación, se tomaron los cuatro factores más predominantes que presentan una escala de “elevados y muy elevados” que afectan a este grupo de trabajadores, tales como: (carga de trabajo, demanda psicológica, participación/supervisión e interés por el trabajador/compensación), los cuales fueron aceptados por la Institución.

- Con la existencia de los riesgos psicosociales muy elevados dentro de la institución, se generó la necesidad de realizar programas que mejoren el bienestar de los trabajadores a través de la implementación de una propuesta de intervención.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar un diagnóstico, ejecución, evaluación y seguimiento de forma periódica para evitar que se agudice o incremente el nivel de cada riesgo.

- Se recomienda un mayor reconocimiento al colaborador, tomando en cuenta que el resultado de las tareas están influenciadas por el bienestar y la seguridad en su puesto.

- Es fundamental determinar las competencias necesarias para que cada colaborador pueda desempeñar sus funciones de forma adecuada y disminuir la tensión que genera la falta de cumplimiento de las obligaciones.

- Dar a conocer conceptos básicos sobre el tema socializando el diagnóstico actual de Riesgos Psicosociales a los trabajadores con sus posibles causas - consecuencias y formas de prevención, con el fin de obtener la participación, colaboración y actitud al cambio de cada uno.

- Revisar y actualizar los descriptivos de cargo, distribución de carga horaria, actividades, y socializar normativas pre-establecidas por el centro de salud, para que los trabajadores conozcan el rol que cumple cada uno y la importancia de la tarea para el logro de objetivos institucionales.

- Buscar mecanismos que permitan la ejecución de planes de intervención, considerando que actualmente existe una normativa que exige la prevención de los riesgos en los lugares de trabajo.

- Desarrollar los talleres de manejo del tiempo, que le permitan a los trabajadores organizar mejor su trabajo y cumplir con los objetivos propuestos.

- Trabajar de forma permanente en los talleres de inteligencia emocional con el fin de que los colaboradores puedan aprender a manejar las situaciones emocionales que implican el trato con personas que tienen algún tipo de enfermedad o dolencia.

Referencias Bibliográficas

Asamblea Constituyente. (2012). *Constitución del Ecuador*. Obtenido de Constitución del Ecuador: http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdfBerrezueta, D. L. (2017). Normativa Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral. *Normativa Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral*. Quito, Pichincha, Ecuador: LEXISFINDER.

Chicaiza, M. (2011). Cómo los riesgos psicosociales influyen en la satisfacción laboral en la Planta el Troje de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento Quito. (U. C. Ecuador, Ed.) Quito, Pichincha, Ecuador. Recuperado el 2017, de http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1674/1/T-UCE-0007-35.pdf

Daza, M. (07 de 04 de 2015). *Prevención del estrés: intervención sobre el individuo.* Obtenido de Prevención del estrés: intervención sobre el individuo: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_349.pdf

Falconí, J. (30 de 04 de 2016). *Ecuador 2016: acuerdos comerciales y crisis económica*. Quito: EL UNIVERSO. Recuperado el 05 de 04 de 2017, de http://www.eluniverso.com/opinion/2016/04/30/nota/5551695/ecuador-2016-acuerdos-comerciales-crisis-economica

Frías, D. (22 de 03 de 2011). *Alfa de Cronbach y consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida.* Obtenido de Alfa de Cronbach y consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida: https://www.uv.es/~friasnav/AlfaCronbach.pdf

Fundación para la prevención de riesgos laborales. (2015). *Riesgos Laborales - Carga de trabajo*. Obtenido de Riesgos Laborales- Carga de trabajo: http://riesgoslaborales.feteugt-sma.es/portal-preventivo/riesgos-laborales/riesgos-relacionados-con-la-hergonomia/carga-de-trabajo/

Fundación para la prevención de riesgos laborales. (2014). *Beneficios de la Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales.* Obtenido de Beneficios de la Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales: http://www.cge.es/portal/novedades/2015/prevengra/pdf/p8.pdf

Hoyo, M. d. (29 de 08 de 2013). *Estrés laboral.* Obtenido de Estrés laboral: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACI

ONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf

INSHT. (8 de 11 de 1995). LEY 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. BOE nº 269 10-11-1995. Madrid. Obtenido de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Normativa/TextosLegales/LeyPrevencion/PDFs/leydeprevencionderiesgoslaborales.pdf

INSHT. (14 de 04 de 2011). *Método de evaluación F-PSICO.* Obtenido de Método de evaluación F-PSICO: http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=886e58055a35f210VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnextchannel=1d19bf04b6a03110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD

INSHT. (2012). *Factores psicosociales: metodología de evaluación.* Obtenido de Factores psicosociales: metodología de evaluación: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf

INSHT. (2014). *AIP.29.1.14 - F-PSICO.* Obtenido de AIP.29.1.14 - F-PSICO: http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=cddc31dd88ca0310VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnextchannel=9f164a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD

Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales. (11 de 2014). *Guía de prevención de riesgos psicosociales.* Obtenido de Guía de prevención de riesgos psicosociales: http://www.osalan.euskadi.eus/libro/guia-de-prevencion-de-riesgos-psicosociales-dirigida-al-delegado-o-delegada-de-prevencion/s94-osa9999/es/adjuntos/guia_riesgos_psicosociales_para_delegados_y_delegadas.pdf

Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales. (2015). *Psiko Preben.* (G. V. EUSKO, Ed.) Recuperado el 29 de 04 de 2017, de Psiko Preben: http://www.osalan.euskadi.eus/informacion/principales-riesgos-psicosociales/s94-contpsik/es/

ISTAS. (2006). *ISTAS.* Obtenido de ISTAS: http://istas.net/web/index.asp?idpagina=1233

Jiménez, B. (11 de 2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Obtenido de Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf

León, D. D. (2016). *Confederación Española de Organizaciones Empresariales, CEOE*. Obtenido de CEOE: http://prl.ceoe.es/en/contenido/internacionalizacion/Ecuador/Ecuador-riesgos-psicosociales

Merino, O. (2016). Manual para la gestión de los riesgos picosociales en la empresa. (FREMAP, Ed.) Obtenido de http://prevencion.fremap.es/Buenas%20prcticas/LIB.023%20-%20Manual%20para%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20los%20riesgos%20psicosociales%20en%20la%20empresa.pdf

Ministerio de Relaciones Laborales. (27 de 09 de 2013). *Factores y riesgos laborales psicosociales: nuevos riesgos laborales emergentes e introducción a la evaluación.* Obtenido de Factores y riesgos laborales psicosociales: nuevos riesgos laborales emergentes e introducción a la evaluación: http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf

Ministerio de Salud Pública. (2014). Estatuto orgánico sustitutivo de gestión organizacional por procesos. Quito: Legales EDLE S.A.

MSP. (2016). *Ministerio de Salud Pública*. Obtenido de Ministerio de Salud Pública: http://www.salud.gob.ec/

Neffa, J. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo.* Recuperado el 2017, de Los riesgos psicosociales en el trabajo: http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2015/11/Neffa-Riesgos-psicosociales-trabajo.pdf

Observatorio de riesgos psicosociales UGT. (2012). *Riesgos y factores psicosociales.* Obtenido de Riesgos y factores psicosociales: http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_fichas_1_12/1- 12_fichas%20factores%20psicosociales.pdf

Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT. (2013). *Ficha de prevencion 30 Tecnoestrés.* Obtenido de http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/fichas/FichasObservatorio%2030.pdf:

OIT. (2013). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género.* Obtenido de La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género:http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf

OMS. (Octubre de 2017). *Salud mental en el lugar de trabajo*. Obtenido de Salud mental en el lugar de trabajo: https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/

Ortega, C. (2003). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas, 4(1)*, 24. España: Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud. Obtenido de http://coepsique.org/wp-content/uploads/2011/12/Burnout-Sindrome-de-estar-quemado-en-profesionales-sanitarios.pdf

Polo, J. D. (2013). Riesgos psicosociales: la psicología organizacional positiva como propuesta de promoción, prevención e intervención. *Salud Uninorte*, 575.

Rivera, C. d. (2010). *Acoso sexual laboral.* Obtenido de Acoso sexual laboral: http://www.csj.gob.sv/genero/images/PDF/ACOSO_SEXUAL_LABORAL.pdf

Rodríguez, L. R. (2014). Doble presencia: un riesgo psicosocial que evidencia la desigualdad entre. *REIDOCREA*, *3*(22), 179. Obtenido de http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/32323/1/ReiDoCrea-Vol.3-Art.22-Estevan-Rodri%CC%81guez-Romero-Rodri%CC%81guez-Romo.pdf

Salanova, M. (2011). *Riesgos psicosociales de hombres y mujeres en el trabajo.* Obtenido de Riesgos psicosociales de hombres y mujeres en el trabajo: http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_fichas_1_12/1-12_fichas%20factores%20psicosociales.pdf

Secretaría Nacional de Comunicación. (2014). *Centro de Salud Tipo C.* Obtenido de Centro de Salud Tipo C: http://www.comunicacion.gob.ec/quero-tiene-un-moderno-centro-de-salud-tipo-c/

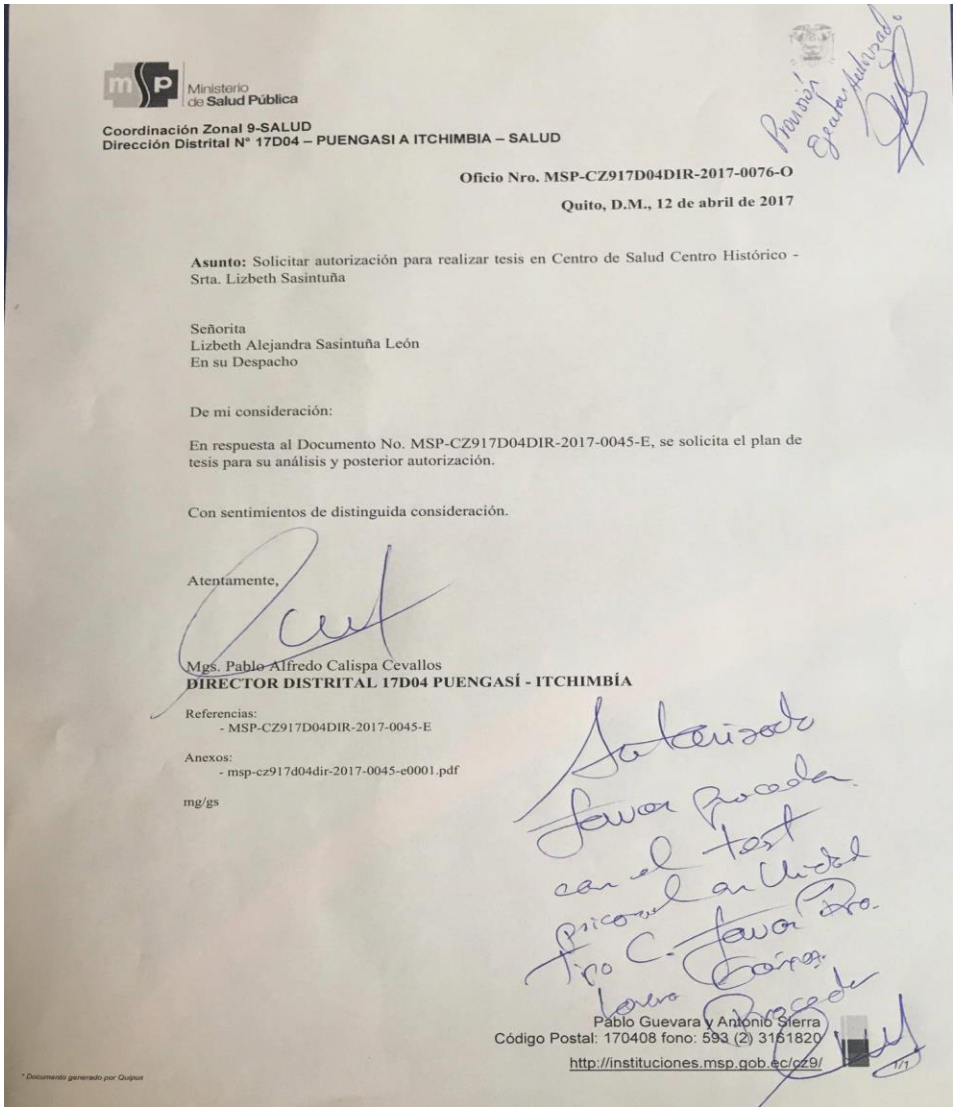
UGT. (2013). *Anuario internacional sobre prevención de riesgos psicosociales y calidad de vida en el trabajo.* (S. d. UGT-CEC, Ed.) Recuperado el 18 de 06 de 2017, de Anuario internacional sobre prevención de riesgos psicosociales y calidad de vida en el trabajo: http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/new2013/Anuario2013ESP.pdf#p

Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. (2005). VIOLENCIA LABORAL - MOBBING. *VIOLENCIA LABORAL - MOBBING*, *1*, 5. Revista Psilabas. Obtenido de http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/revista_psilabas/documentos/Violencia_laboral_-_Mobbing.pdf

Velázquez, M. (2011). *Riesgos Psicosociales en el Ámbito Laboral.* España: Lettera Publicaciones SL.

ANEXOS

Anexo 1: Autorización (Oficio)



Ministerio de Salud Pública

Coordinación Zonal 9-SALUD
Dirección Distrital N° 17D04 – PUENGASI A ITCHIMBIA – SALUD

Oficio Nro. MSP-CZ917D04DIR-2017-0076-O

Quito, D.M., 12 de abril de 2017

Asunto: Solicitar autorización para realizar tesis en Centro de Salud Centro Histórico - Srta. Lizbeth Sasintuña

Señorita
Lizbeth Alejandra Sasintuña León
En su Despacho

De mi consideración:

En respuesta al Documento No. MSP-CZ917D04DIR-2017-0045-E, se solicita el plan de tesis para su análisis y posterior autorización.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Mgs. Pablo Alfredo Calispa Cevallos
DIRECTOR DISTRITAL 17D04 PUENGASÍ - ITCHIMBÍA

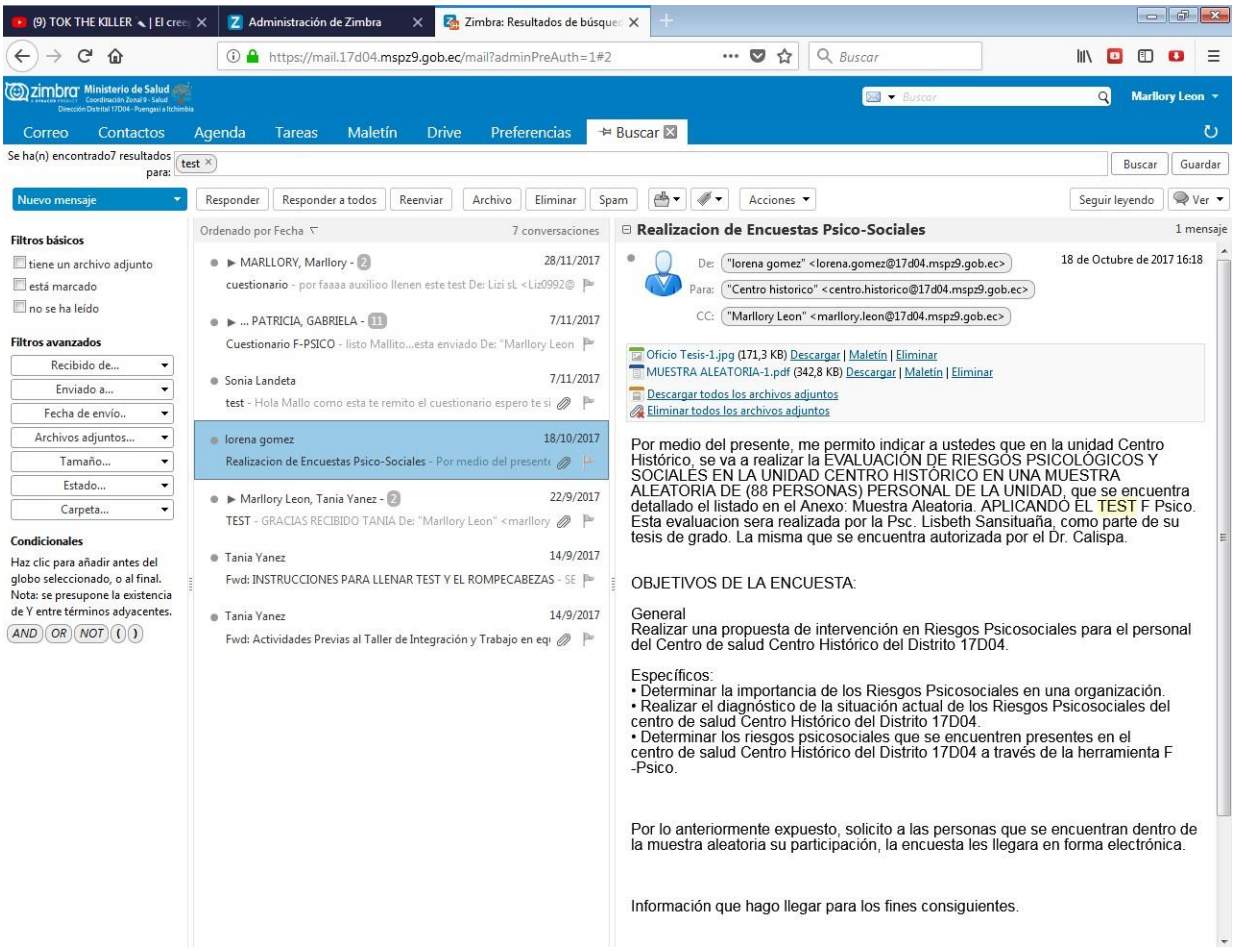
Referencias:
- MSP-CZ917D04DIR-2017-0045-E

Anexos:
- msp-cz917d04dir-2017-0045-e0001.pdf

mg/gs

Pablo Guevara y Antonio Sierra
Código Postal: 170408 fono: 593 (2) 3161820
http://instituciones.msp.gob.ec/cz9/

Anexo 2: Comunicado



Anexo 3: Cuestionario de evaluación F-psico (Google Formularios)

CUESTIONARIO F-PSICO

El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en su trabajo.

El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas.

Con el fin de que la información que se obtenga sea útil es necesario que conteste sinceramente a todas las preguntas.

***SEÑALAR UNA SOLA RESPUESTA POR CADA PREGUNTA.

*Obligatorio

GÉNERO *

- ◯ FEMENINO
- ◯ MASCULINO

EDAD *

Tu respuesta

RÉGIMEN LABORAL AL QUE PERTENECE *

- ◯ LOSEP
- ◯ CÓDIGO DE TRABAJO

PUESTO AL QUE PERTENECE *

- ◯ Asistente de atención al usuario
- ◯ Auxiliar administrativo de salud del sector salud
- ◯ Auxiliar de enfermería
- ◯ Auxiliar de farmacia
- ◯ Auxiliar de laboratorio
- ◯ Auxiliar de odontología
- ◯ Bodeguero
- ◯ Empleado sanitario
- ◯ Enfermera/o
- ◯ Medico general/ especialista/ pediatra/ ginecólogo/ obstetra/ familiar
- ◯ Psicólogo/a
- ◯ Químico/ bioquímico farmaceutico
- ◯ Administrativo
- ◯ Técnico de radiología
- ◯ Técnico de mantenimiento
- ◯ Tecnólogo médico de laboratorio/ imagenología
- ◯ Trabajador/a social

CUÁNTOS AÑOS LABORA PARA EL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA *

Tu respuesta

SIGUIENTE

Página 1 de 2

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

CUESTIONARIO F-PSICO

*Obligatorio

CUESTIONARIO

1.¿Trabaja los sábados? *

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

2.¿Trabaja los domingos y festivos? *

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

3.¿Tiene la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal? *

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

4.¿Con qué frecuencia tiene que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarse trabajo a casa ? *

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

5.¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)? *

- ◯ siempre o casi siempre
- ◯ a menudo
- ◯ a veces
- ◯ nunca o casi nunca

6.¿Su horario laboral le permite compaginar su tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de su familia y amigos? *

- ◯ siempre o casi siempre
- ◯ a menudo
- ◯ a veces
- ◯ nunca o casi nunca

7.¿Puede decidir cuando realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)? *

- ◯ siempre o casi siempre
- ◯ a menudo
- ◯ a veces
- ◯ nunca o casi nunca

8.Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puede detener su trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesita? *

- ◯ siempre o casi siempre
- ◯ a menudo
- ◯ a veces
- ◯ nunca o casi nunca

9.¿Puede marcar su propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral? *

- ◯ siempre o casi siempre
- ◯ a menudo
- ◯ a veces
- ◯ nunca o casi nunca

10.¿Puede tomar decisiones referente a: *

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
Lo que debe hacer (actividades y tareas a realizar)	○	○	○	○
La distribución de tareas a lo largo de su jornada	○	○	○	○
La distribución del entorno directo de su puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc)	○	○	○	○
Cómo tiene que hacer su trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)	○	○	○	○
La cantidad de trabajo que tiene que realizar	○	○	○	○
La calidad de trabajo que realiza	○	○	○	○

11. Qué nivel de participación tiene en los siguientes aspectos de su trabajo: *

	puedo decidir	se me consulta	sólo recibo información	ninguna participación
Introducción de cambios en los equipos y materiales	○	○	○	○
Introducción de cambios en la manera de trabajar	○	○	○	○
Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios	○	○	○	○
Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo	○	○	○	○
Cambios en la dirección o entre sus superiores	○	○	○	○
Contratación o incorporación de nuevos empleados	○	○	○	○
Elaboración de las normas de trabajo	○	○	○	○

12. ¿Cómo valora la supervisión que su jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de su trabajo? *

	no interviene	insuficiente	adecuada	excesiva
El método para realizar el trabajo	○	○	○	○
La planificación del trabajo	○	○	○	○
El ritmo de trabajo	○	○	○	○
La calidad del trabajo realizado	○	○	○	○

13.¿Cómo valora el grado de información que le proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? *

	no hay información	insuficiente	es adecuada
Las posibilidades de formación	○	○	○
Las posibilidades de promoción	○	○	○
Los requisitos para ocupar plazas de promoción	○	○	○
La situación de la empresa en el mercado	○	○	○

14. Para realizar su trabajo ¿cómo valora la información que recibe sobre los siguientes aspectos? *

	muy clara	clara	poco clara	nada clara
Lo que debe hacer (funciones, competencias y atribuciones)	○	○	○	○
Cómo debe hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)	○	○	○	○
La cantidad de trabajo que se espera que haga	○	○	○	○
La calidad de trabajo que se espera que haga	○	○	○	○
El tiempo asignado para realizar el trabajo	○	○	○	○
La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu situación y cuáles no)	○	○	○	○

15. Señale con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en su trabajo *

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
Se le asignan tareas que no puede realizar por no tener los recursos humanos o materiales	○	○	○	○
Para ejecutar algunas tareas tiene que saltarse los métodos establecidos	○	○	○	○
Se le exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no esté de acuerdo porque le suponen un conflicto moral, legal, emocional...	○	○	○	○
Recibe instrucciones contradictorias entre sí (unos le mandan una cosa y otros otra)	○	○	○	○
Se le exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de sus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores	○	○	○	○

16. Si tiene que realizar un trabajo delicado o complicado y desea ayuda o apoyo, puede contar con: *

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no hay otras personas
Sus jefes	○	○	○	○	○
Sus compañeros	○	○	○	○	○
Sus subordinados	○	○	○	○	○
Otras personas que trabajan en la empresa	○	○	○	○	○

17. ¿Cómo considera que son las relaciones con las personas con las que debe trabajar? *

- ○ buenas
- ○ regulares
- ○ malas
- ○ no tengo compañeros

18. Con qué frecuencia se producen en su trabajo: *

	raras veces	con frecuencia	constantemente	no existen
Los conflictos interpersonales	○	○	○	○
Las situaciones de violencia física	○	○	○	○
Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales)	○	○	○	○
Las situaciones de acoso sexual	○	○	○	○

19. Su empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores *

- ○ deja que sean los implicados quienes solucionen el tema
- ○ pide a los mandos afectados que traten de buscar una solución al problema
- ○ tiene establecido un procedimiento formal de actuación
- ○ no lo sé

20. En su entorno laboral ¿se siente discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría...) *

- ○ siempre o casi siempre
- ○ a menudo
- ○ a veces
- ○ nunca

21. ¿A lo largo de la jornada cuánto tiempo debe mantener una exclusiva atención en su trabajo? (de forma que le impida hablar, desplazarse o simplemente pensar en cosas ajenas a su tarea) *

- ○ siempre o casi siempre
- ○ a menudo
- ○ a veces
- ○ nunca

22. En general, ¿cómo considera la atención que debe mantener para realizar su trabajo? *

- ◯ muy alta
- ◯ alta
- ◯ media
- ◯ baja
- ◯ muy baja

23. El tiempo de que dispone para realizar su trabajo es suficiente y adecuado: *

- ◯ siempre o casi siempre
- ◯ a menudo
- ◯ a veces
- ◯ nunca o casi nunca

24. La ejecución de su tarea, ¿le impone trabajar con rapidez? *

- ◯ siempre o casi siempre
- ◯ a menudo
- ◯ a veces
- ◯ nunca o casi nunca

25. ¿Con qué frecuencia debe acelerar el ritmo de trabajo? *

- ◯ siempre o casi siempre
- ◯ a menudo
- ◯ a veces
- ◯ nunca o casi nunca

26. En general, la cantidad de trabajo que tiene es: *

- ◯ excesiva
- ◯ elevada
- ◯ adecuada
- ◯ escasa
- ◯ muy escasa

27. ¿Debe atender a varias tareas al mismo tiempo? *

- ◯ siempre o casi siempre
- ◯ a menudo
- ◯ a veces
- ◯ nunca o casi nunca

28. El trabajo que realiza, ¿le resulta complicado o difícil? *

- ◯ siempre o casi siempre
- ◯ a menudo
- ◯ a veces
- ◯ nunca o casi nunca

29. ¿En su trabajo tiene que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesita pedir a alguien consejo o ayuda? *

- ◯ siempre o casi siempre
- ◯ a menudo
- ◯ a veces
- ◯ nunca o casi nunca

30. En su trabajo, tiene que interrumpir la tarea que está haciendo para realizar otra no prevista *

- ◯ siempre o casi siempre
- ◯ a menudo
- ◯ a veces
- ◯ nunca o casi nunca

31. En el caso que existan interrupciones, ¿alteran seriamente a la ejecución de su trabajo? *

- ◯ siempre o casi siempre
- ◯ a menudo
- ◯ a veces
- ◯ nunca o casi nunca

32. ¿La cantidad de trabajo que tiene suele ser irregular o inesperado? *

- ◯ siempre o casi siempre
- ◯ a menudo
- ◯ a veces
- ◯ nunca o casi nunca

33. En qué medida su trabajo requiere *

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
Aprender cosas o métodos nuevos	◯	◯	◯	◯
Adaptarse a nuevas situaciones	◯	◯	◯	◯
Tomar iniciativas	◯	◯	◯	◯
Tener buena memoria	◯	◯	◯	◯
Ser creativo	◯	◯	◯	◯
Tratar directamente con personas que no están empleadas en su trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc)	◯	◯	◯	◯

34.En su trabajo ¿con qué frecuencia tiene que ocultar sus emociones y sentimientos ante...? *

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
Sus superiores jerárquicos	○	○	○	○	○
Sus subordinados	○	○	○	○	○
Sus compañeros de trabajo	○	○	○	○	○
Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc)	○	○	○	○	○

35. Por el tipo de trabajo que tiene, ¿está expuesto a situaciones que le afectan emocionalmente? *

- ○ siempre o casi siempre
- ○ a menudo
- ○ a veces
- ○ nunca o casi nunca
- ○ no tengo, no trato

36. Por el tipo de trabajo que tiene ¿con qué frecuencia se espera que de una respuesta a los problemas emocionales personales de sus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.): *

- ○ siempre o casi siempre
- ○ a menudo
- ○ a veces
- ○ nunca o casi nunca
- ○ no tengo, no trato

37. El trabajo que realiza ¿le resulta rutinario? *

- ○ no
- ○ a veces
- ○ bastante
- ○ mucho

38. En general ¿considera que las tareas que realiza tienen sentido? *

- ○ mucho
- ○ bastante
- ○ poco
- ○ nada

39. ¿Cómo contribuye su trabajo en el conjunto de la empresa u organización? *

- ○ no es muy importante
- ○ es importante
- ○ es muy importante
- ○ no lo sé

40. En general, ¿está su trabajo reconocido y apreciado por...? *

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
Sus superiores	○	○	○	○	○
Sus compañeros de trabajo	○	○	○	○	○
El público, clientes, asajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)	○	○	○	○	○
Su familia y sus amistades	○	○	○	○	○

41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera,...)? *

- ○ adecuadamente
- ○ regular
- ○ insuficientemente
- ○ no existe posibilidad de desarrollo profesional

42. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde su empresa? *

- ○ muy adecuada
- ○ suficiente
- ○ insuficiente en algunos casos
- ○ totalmente insuficiente

43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que hace y las recompensas que la empresa le proporciona es: *

- ○ muy adecuada
- ○ suficiente
- ○ insuficiente en algunos casos
- ○ totalmente insuficiente

44. Considerando los deberes y responsabilidades de su trabajo ¿está satisfecho con el salario que recibe? *

- ○ muy satisfecho
- ○ satisfecho
- ○ insatisfecho
- ○ muy satisfecho

ATRÁS ENVIAR Página 2 de 2