

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE ECONOMIA Y GESTION EMPRESARIAL

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

DISEÑO DEL PROGRAMA INTEGRAL DE BIENESTAR LABORAL SOBRE LOS
RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PROYECTO DE FORTALECIMIENTO DE LOS
SERVICIOS INCLUSIVOS Y REDES DE APOYO PARA PERSONAS CON
DISCAPACIDAD Y SUS FAMILIAS DE LA UNIDAD PATRONATO MUNICIPAL
SAN JOSÉ.

CARLA FERNANDA GALEAS ROMERO

DIRECTOR: HÉCTOR ALEJANDRO LÓPEZ PAREDES

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y/O RIESGO
LABORAL**

QUITO, AGOSTO – 2025

Hoja de Director y Lectores

Director:

MBA. Héctor López

Lectores:

Mgr. Jackeline Arellano. Lector

Mgr. Ramiro Soria. Lector

ÍNDICE DE CONTENIDOS

<i>Hoja de Director y Lectores</i>	<i>I</i>
<i>ÍNDICE DE CONTENIDOS</i>	<i>II</i>
<i>Lista de tablas</i>	<i>V</i>
<i>Lista de figuras</i>	<i>VI</i>
<i>Agradecimiento</i>	<i>VII</i>
<i>Dedicatoria</i>	<i>VIII</i>
<i>RESUMEN</i>	<i>IX</i>
<i>ABSTRACT</i>	<i>X</i>
<i>Introducción</i>	<i>1</i>
<i>Planteamiento del problema</i>	<i>2</i>
<i>Justificación</i>	<i>3</i>
<i>Objetivos</i>	<i>5</i>
<i>Objetivo General</i>	<i>5</i>
<i>Objetivos Específicos</i>	<i>5</i>
<i>CAPÍTULO I: DIAGNÓSTICO ACTUAL</i>	<i>7</i>
<i>1.1 Antecedentes de la Institución</i>	<i>7</i>
<i>1.1.1 Áreas de Intervención</i>	<i>8</i>
<i>1.1.2 Ubicación</i>	<i>9</i>
<i>1.2 Estructura</i>	<i>9</i>
<i>1.2.1 Estructura de Enfoque</i>	<i>10</i>
<i>1.3 Análisis Interno</i>	<i>12</i>
<i>CAPITULO II.- MARCO CONCEPTUAL</i>	<i>14</i>
<i>2.1 Gestión de Riesgos Laborales</i>	<i>14</i>
<i>2.2 Factor de Riesgo Psicosocial (hablar de todos los factores)</i>	<i>15</i>
<i>2.2.1 Factores de organización en el trabajo</i>	<i>17</i>

2.2.2 Factores Personales.....	18
2.3 Efectos de los riesgos psicosociales en el trabajador	20
2.3.1 Efectos Individuales	21
2.3.1.1 Salud mental: Hostigamiento y Acoso Laboral.....	21
2.3.1.2 Inseguridad contractual	22
2.3.1.3 Burnout.....	22
2.3.1.4 Satisfacción personal.....	23
2.3.2 Efectos Laborales u organizacionales	23
2.3.2.1 Satisfacción laboral, productividad	24
2.4 Métodos de evaluación de riesgos psicosociales.....	24
2.4.1 COPSQ-Istas21	25
2.4.2 Cuestionario de Navarro.....	26
2.4.3 Cuestionario F-Psico 4.1	27
2.4.4 Modelo Demanda-Control-Apoyo (DCA)	28
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	30
3.1 Antecedentes	30
3.2 Procedimiento.....	31
3.2.1 Selección de la población.....	31
3.2.2 Sensibilización.....	31
3.3 Aplicación ISTAS 21	33
3.3.1 Proceso de evaluación ISTAS 21	33
3.3.1.1 El Método Copsoq psqcat.....	33
3.3.1.2 Preguntas y Dimensiones	33
3.3.1.3 El Cuestionario.....	34
3.4 Resultados de la Aplicación ISTAS 21	43
3.4.1 Perfil valorativo general de las dimensiones	43
3.4.2 Descriptivo de resultados del ISTAS 21	45

3.4.3 Factores que tienen una condición de riesgos elevado y muy elevado.....	50
<i>CAPITULO IV: PROPUESTA DE PLAN DE INTERVENCIÓN</i>	51
4.1 Objetivo de la propuesta.....	51
4.2 Ejes de trabajo	52
4.2.1 Ritmo de trabajo.....	52
4.2.2 Inseguridad sobre el empleo	52
4.2.3 Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	53
4.3 Acciones y estrategias.....	53
4.3.1 Identificación de exposiciones	53
4.3.2 Coordinación, planificación y difusión.....	57
4.4 Presupuesto.....	61
<i>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</i>	62
5.1 Conclusiones.....	62
5.2 Recomendaciones.....	64
<i>BIBLIOGRAFIA</i>	66
<i>ANEXOS</i>	72

Lista de Tablas

Tabla 1 Distributivo de cargos 2023-2024	11
Tabla 2 Riesgos psicosociales: Causas y Efectos	20
Tabla 3 Estructura del método Navarro de Salud Laboral (INSL).....	27
Tabla 4 Cuestionario Ista 21	35
Tabla 5 Dimensiones Ista 21- versión corta.....	44
Tabla 6 Exposiciones ordenadas en función al porcentaje de trabajadores en situación más desfavorable para la salud.....	50
Tabla 7 Matriz exposición, origen y medidas preventivas.....	53
Tabla 8 Matriz para la Planificación de la Actividad Preventiva	58
Tabla 9 Recursos	61

Lista de figuras

<i>Ilustración 1 Organigrama periodo 2023-2024</i>	<i>11</i>
<i>Ilustración 2 Árbol de problemas frente al problema central de Riesgos Psicosociales ...</i>	<i>12</i>
<i>Ilustración 3 Relación entre demandas psicológicas y control</i>	<i>29</i>

Agradecimiento

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por permitirme cumplir una meta mas siempre guiada y acompañada de su amor infinito, a mis padres les agradezco que siempre me han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos.

Ellos son los que con su cariño me han impulsado siempre a perseguir mis metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades.

Dedicatoria

Me gustaría dedicar esta Tesis a mi familia. A mis padres Lolita, Fernando y a mi hermano Alejandro por su comprensión y ayuda en momentos buenos y malos, quienes me han formado en valores, principios, perseverancia y dedicación, quienes siempre han sido ese ejemplo de esfuerzo y amor incondicional sin pedir nada a cambio, ellos son mi pilar fundamental para alcanzar éxitos en mi vida, teniendo siempre palabras de aliento en aquellos momentos difíciles, entregando todo para verme feliz.

No puedo estar más agradecida y orgullosa de la familia que Dios me permitió tener.

Muchas gracias de todo corazón

RESUMEN

La presente investigación radica en las exposiciones de riesgos psicosociales presentes en el proyecto de fortalecimiento de los servicios inclusivos y redes de apoyo para personas con discapacidad y sus familias de la Unidad Patronato Municipal San José, para lo cual este documento pretende diseñar un programa integral de Bienestar Laboral sobre los riesgos psicosociales presentes en la institución. La investigación adopta una metodología cuantitativa para la extracción y recolección de datos, bajo una metodología de Ista 21 que se desarrolla con el acompañamiento de los mismos colaboradores que participaron desde la primera fase del proceso con la sensibilización de la información tomando los puntos a favor y oportunidades de mejora para la institución y sus componentes. En los resultados se identificaron tres dimensiones exponenciales de situaciones más desfavorables para la salud como el ritmo de trabajo, la inseguridad laboral y las condiciones de trabajo inestables. El cronograma de implementación, así como las medidas preventivas permitirán abordar los riesgos desde el origen que son pieza clave de una mitigación efectiva.

Palabras clave: Dimensiones; Riesgos psicosociales; Medidas preventivas

ABSTRACT

This research is based on the exposures of psychosocial risks present in the project for strengthening inclusive services and support networks for people with disabilities and their families of the San José Municipal Patronage Unit, for which this document intends to design a comprehensive program of Labor Welfare on psychosocial risks present in the institution. The research adopts a quantitative methodology for the extraction and collection of data, under a methodology of Ista 21 that is developed with the accompaniment of the same collaborators who participated from the first phase of the process with the sensitization of the information taking the points in favor and opportunities for improvement for the institution and its components. The results identified three exponential dimensions of the most unfavorable situations for health, such as the pace of work, job insecurity and unstable working conditions. The implementation schedule, as well as the preventive measures, will make it possible to address the risks at the source, which are the key to effective mitigation.

Keywords: Dimensions; Psychosocial risks; Preventive measures; Psychosocial risks

Introducción

La presente investigación aborda los riesgos psicosociales que atraviesan los equipos que se encargan de brindar apoyo técnico y especializado para personas con discapacidad. Reconociendo la importancia de promover interacción dinámica entre las necesidades especializadas del equipo técnico y su dinámica de apoyo integral entre trabajadores y usuarios del proyecto.

La labor del personal técnico que lleva estos procesos de inclusión está familiarizada con procesos de adaptabilidad, entre equipos multidisciplinarios que abordan temáticas como trabajo social, psicología, medicina y terapia ocupacional. Es así que de cierto modo el concepto de lo que se hace con las personas con las cuales trabajan es claro, sin embargo, el panorama es precario para quienes trabajan por y para estos grupos vulnerables.

El trabajo constante de los equipos es fundamental y arduo que permite mejorar la vida de quienes tienen que enfrentar desafíos particulares como son las personas con discapacidad. Las personas que acompañan estos procesos conllevan una carga emocional y social que pueden generar impactos significativos en la salud mental de los profesionales involucrados. Por lo cual, al hablar de riesgos psicosociales, también hablamos de riesgos inherentes propios del mismo accionar poblacional, que, si bien no lo hemos contextualizado y estudiado como centro del problema, son factores que determinan esta labor. En la actualidad la carga emocional puede afectar de diversas formas al bienestar de un individuo o grupo.

Las tensiones y desafíos que personal técnico atraviesa, tiene su argumento literario donde los riesgos psicosociales se manifiestan proporcionando contextos similares en la investigación. Con seguridad podemos destacar que la problemática existente se respalda en la necesidad de abordar desde la comprensión teórica de la dinámica que se atraviesa desde la misma experiencia y la necesidad de obtener nuevas formas de estudio.

El tema central es acertado estudiarlo que a pesar de la labor desinteresada que realiza este proyecto, las situaciones desafiantes pueden generar algún tipo de riesgo psicosocial que no son más que el apoyo mutuo entre el contexto y el impacto.

Planteamiento del problema

El contexto laboral del "Proyecto de Fortalecimiento de los Servicios Inclusivos y Redes de Apoyo para Personas con Discapacidad y sus Familias" enfrenta considerables desafíos, especialmente para el equipo técnico involucrado directamente en la atención de personas con discapacidad. Este análisis se centra en la identificación y evaluación de los riesgos psicosociales que afectan al personal, destacando la carga emocional significativa, las tensiones y la escasez de recursos y apoyo.

Se aborda este análisis a la luz del marco conceptual de los riesgos psicosociales en el trabajo, citando la novena reunión del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo (1984) Se resalta la complejidad y la dificultad de definir objetivamente estos factores, así como la persistencia de riesgos psicosociales relevantes en la actualidad.

Para Moreno (2011), estos factores, que abarcan las percepciones y experiencias de los trabajadores, se consideran complejos y difíciles de definir objetivamente. Las primeras listas de riesgos psicosociales incluyeron aspectos como sobrecarga laboral, falta de control y conflictos de autoridad. Sorprendentemente, muchos de estos aspectos siguen siendo relevantes hoy en día. La carga laboral elevada, la constante presión para alcanzar metas sociales y la interacción frecuente con grupos en situación de vulnerabilidad tienen un impacto emocional notable en el personal sanitario. Esto conlleva niveles elevados de estrés, ansiedad y agotamiento, particularmente en aquellos profesionales cuya labor se centra en mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

Los posibles síntomas que se podrían encontrar en una identificación y evaluación de estos problemas incluyen niveles elevados de estrés, agotamiento emocional, manifestaciones físicas como cefaleas o trastornos del sueño, conflictos interpersonales, desmotivación laboral, ausentismo y una posible disminución en la calidad de los servicios ofrecidos. Estos síntomas tienen un impacto significativo no solo en la salud y bienestar del personal, sino también como lo dice (Escribà & Bernabé, 2002) a altos niveles de factores de riesgo psicosocial (factores estresantes laborales) tienen más probabilidades de tratar a sus pacientes de un modo más descuidado.

El análisis propone la necesidad de identificar, evaluar y proponer un programa para el

control de riesgos psicosociales, especialmente para aquellos en la primera línea de atención a personas con discapacidad. Se enfatiza que el bienestar laboral del personal es esencial para garantizar la calidad y continuidad de los servicios ofrecidos en el marco del proyecto.

Los problemas de comunicación interna, los conflictos interpersonales y la falta de apoyo entre colegas afectan directamente la cohesión del equipo, repercutiendo en el bienestar emocional del personal sanitario. Estos desafíos potenciales inciden en su bienestar laboral, subrayando la urgente necesidad de identificar, evaluar y proponer un programa para el control de riesgos psicosociales para mejorar el ambiente laboral y el bienestar del equipo, especialmente aquellos que están en la primera línea de atención a personas con discapacidad.

La focalización en el bienestar laboral del personal involucrado directamente con personas con discapacidad es esencial para garantizar la calidad y continuidad de los servicios ofrecidos. Este enfoque debe considerar las limitaciones financieras, la resistencia al cambio, la falta de conciencia sobre el problema y las restricciones legales que podrían dificultar la implementación de soluciones efectivas. Superar estas limitaciones resulta crucial para fomentar un ambiente laboral más saludable y mejorar el bienestar de aquellos que dedican sus esfuerzos a apoyar a las personas con discapacidad en el Proyecto de Fortalecimiento de los servicios inclusivos y redes de apoyo para personas con discapacidad y sus familias.

Justificación

Para la evaluación e identificación de las consecuencias en la salud laboral, se propone el análisis de los riesgos psicosociales que enfrenta el personal técnico del Proyecto de Fortalecimiento de los servicios inclusivos y redes de apoyo para personas con discapacidad y sus familias, especialmente aquellos que están directamente involucrados en la atención y cuidado de personas con discapacidad.

Esta propuesta se fundamenta en un enfoque holístico que busca no solo identificar y comprender los desafíos a los que se enfrenta el personal sanitario, sino también proponer un programa con soluciones prácticas y emocionales para fortalecer su bienestar y

resiliencia en un entorno laboral marcado por demandas emocionales y físicas excepcionales.

En la base de esta alternativa, se encuentra la capacitación en gestión del estrés, un pilar fundamental que dotaría al personal de herramientas cognitivas, emocionales y conductuales para afrontar las exigencias inherentes a su labor, especialmente en el cuidado y atención de personas con discapacidad. Así, Fernández, M., & Martínez, M. (2019), comentan que esta formación incluiría técnicas de autocontrol, manejo de emociones, estrategias para enfrentar situaciones críticas y métodos de afrontamiento, adaptadas a las particularidades de trabajar con este grupo vulnerable.

Complementariamente, el programa de apoyo psicosocial estaría diseñado para abordar las necesidades específicas del personal que trabaja con personas con discapacidad. Contemplaría sesiones grupales o individuales con profesionales de la salud mental, enfocadas en las situaciones y desafíos que enfrentan al brindar atención y cuidado. Estos encuentros facilitarían la expresión de inquietudes, el desarrollo de habilidades de afrontamiento específicas para su labor, y la provisión de orientación emocional personalizada para el trabajo con personas con discapacidad.

La implementación de esta alternativa se proyecta con la intención de tener un impacto positivo y directo en el bienestar laboral del equipo técnico del Proyecto de Fortalecimiento de los servicios inclusivos y redes de apoyo para personas con discapacidad y sus familias que trabaja con personas con discapacidad. Se espera que al proveer herramientas para manejar el estrés y afrontar desafíos laborales específicos, se reduzcan los niveles de ansiedad, agotamiento y conflicto interno. Adicionalmente, se anticipa que, al mejorar el bienestar del personal, se traduzca en una prestación de servicios de mayor calidad a los beneficiarios con discapacidad, al disminuir los efectos negativos del estrés en la atención y el cuidado brindado.

A pesar de las promesas que esta alternativa ofrece, se debe ser consciente de las posibles limitaciones que podrían surgir durante su implementación. Entre ellas, se destacan la asignación de recursos financieros y temporales suficientes para llevar a cabo y sostener el programa a largo plazo. Asimismo, se requerirá una cultura organizacional receptiva al cambio y comprometida con el bienestar del personal que trabaja con personas con

discapacidad, lo que podría necesitar tiempo y esfuerzo para consolidarse y ser efectivo.

Para respaldar la elección de este marco conceptual, se realizará una búsqueda en bases de datos académicos. El objetivo principal será encontrar artículos teóricos que conecten el problema identificado con la solución propuesta a nivel teórico, estableciendo relaciones entre los conceptos del riesgo psicosocial y las estrategias propuestas en el marco conceptual.

Además, se buscarán estudios empíricos que respalden con datos la relación teórica entre estos conceptos, demostrando cómo la implementación de estrategias basadas en el Modelo DCA puede mejorar el bienestar del personal sanitario que trabaja con personas con discapacidad y mitigar los riesgos psicosociales en entornos laborales similares al del Proyecto de Fortalecimiento de los servicios inclusivos y redes de apoyo para personas con discapacidad y sus familias.

Esta propuesta y el marco conceptual elegido representan una estrategia integral y fundamentada, que no solo busca identificar los riesgos psicosociales, sino también ofrecer herramientas prácticas para enfrentarlos, con el objetivo de promover un entorno laboral más saludable y efectivo en el Proyecto de Fortalecimiento de los servicios inclusivos y redes de apoyo para personas con discapacidad y sus familias.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un programa integral de Bienestar Laboral sobre los riesgos psicosociales en el proyecto de fortalecimiento de los servicios inclusivos y redes de apoyo para personas con discapacidad y sus familias de la Unidad Patronato Municipal San José.

Objetivos Específicos

- Identificar los principales riesgos psicosociales presentes en el Proyecto de Fortalecimiento de los Servicios Inclusivos y Redes de Apoyo para personas con Discapacidad y sus Familias de la Unidad Patronato Municipal San José, examinando dinámicas laborales y sociales del equipo técnico involucrado.
- Evaluar el impacto de los riesgos psicosociales identificado en la salud mental y

de bienestar del equipo que participa del proyecto, mediante el análisis de datos y recopilación de información.

- Diseñar estrategias de mitigación, proponiendo acciones y orientaciones de fortalecimiento, resiliencia y bienestar laboral y emocional del equipo técnico.

CAPÍTULO I: DIAGNÓSTICO ACTUAL

1.1 Antecedentes de la Institución

La Unidad Patronato Municipal San José (UPMSJ), dependiente de la Alcaldía Metropolitana de Quito, con autonomía administrativa y financiera, creada mediante Ordenanza Metropolitana No. 0274, de 29 de diciembre de 2008, la misma que fue codificada, acogida y derogada en todas sus partes por la Ordenanza Metropolitana No. 001, de 29 de marzo de 2019, la cual expidió el Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito, que en su parte pertinente referente a la Unidad Patronato Municipal San José señala que su finalidad esencial es la ejecución de las políticas de protección. (Ciudadanas, 2022).

Las mismas fueron definidas por la municipalidad a favor de niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos jóvenes, adultos mayores, y familias del comercio minorista, personas que se encuentren en situación de calle o grupos de movilidad humana en el ámbito del Distrito Metropolitano de Quito.

El Proyecto de fortalecimiento de los servicios inclusivos y redes de apoyo para personas con discapacidad y sus familias busca abordar esta situación crítica desde la UPMSJ, contribuyendo a la solución del problema planteado a través de la implementación de dos alternativas de solución: la implementación y transformación de Centros de Atención Comunitaria Especializada y progresivamente Centros Diurnos de Cuidado y Desarrollo Integral para Personas con Discapacidad.

El proyecto dinamiza su atención a través de tres sedes, llamados como “Centros a las discapacidades”, que se encuentran en: Conocoto, Carapungo y el Centro Histórico en la 24 de mayo, los mismos que cuentan con puntos comunitarios y brigadas de atención a personas con discapacidad y sus cuidadores, los cuales se especializan en brindar servicios de: habilitación, rehabilitación, promoción social y prevención de las discapacidades en todos los grupos etarios sin distinción de tipo y porcentaje de discapacidad.

La Institución permite contribuir a una atención integral para personas con discapacidad en la cual la población señalada pueda acceder adecuadamente a servicios esenciales que les permitan una vida plena y participativa de manera gratuita. Estas alternativas

representan una respuesta integral que abarca desde la promoción social y prevención de discapacidades; hasta la habilitación, brindando un enfoque multidisciplinario de cuidado que atienda las necesidades individuales de las personas con discapacidad.

1.1.1 Áreas de Intervención

El Proyecto de Inclusión y Atención a las Discapacidades a través de tres Centros de Atención a las Discapacidades “Conocoto, Carapungo y 24 de mayo”, puntos comunitarios y brigadas de atención a personas con discapacidad y sus cuidadores, ofertan servicios de habilitación, rehabilitación, promoción social y prevención de las discapacidades en todos los grupos etarios sin distinción de tipo y porcentaje de discapacidad.

Dentro de las actividades que realiza el proyecto se centran en:

- Intervención terapéutica multidisciplinaria mediante terapia física, terapia ocupacional, terapia del lenguaje, psicorrehabilitación, trabajo social, psicología clínica.
- Prevención de las discapacidades mediante tamizaje y evaluación del neurodesarrollo, capacitación en temas relacionados a las discapacidades.
- Brigadas Atención a las Discapacidades y Puntos Comunitarios, con un equipo terapéutico multidisciplinario en: terapia física, terapia ocupacional, terapia del lenguaje, psicología clínica e infantil, trabajo social, promoción de la salud y ayudas técnicas.
- Actividades productivas, recreativas y de capacitación dirigidas a cuidadores con el fin de mejorar las condiciones propias del cuidador, del usuario y su entorno familiar.
- Inclusión y participación de las personas con discapacidad a través de juegos inclusivos con el uso de pictogramas, actividades en arte terapia, música y danza, actividades recreativas, actividades deportivas como fútbol.

La importancia del Proyecto permitirá generar procesos de promoción social, habilitación, rehabilitación y prevención de las discapacidades, con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las personas con discapacidad y fomentar la corresponsabilidad familiar.

1.1.2 Ubicación

El proyecto tiene cobertura distrital en el Distrito Metropolitano de Quito. Los 3 puntos de atención a las discapacidades (CAD) son; “Conocoto, Carapungo y 24 de mayo”; las sedes se encuentran ubicadas en la siguiente dirección y horarios:

- **Valle:** Conocoto, Puente 7 sector INNFA, su atención es de martes a viernes, de 08h00 a 16h30
- **Norte:** Carapungo, Estadio Liga Barrial Carapungo, su atención es de martes a viernes, de 08h00 a 16h30
- **Centro:** Plaza 24 de mayo, su atención es de lunes a viernes, excepto jueves, de 08h00 a 16h30

El proyecto abarca los 3 puntos de atención sin embargo físicamente los técnicos del proyecto se reúnen en las instalaciones del centro, está ubicado en el Centro Histórico del Distrito Metropolitano de Quito en el Centro de Atención a las Discapacidades “24 de mayo “en las calles: 24 de mayo y Venezuela.

1.2 Estructura

La Institución cuenta con una estructura que permite el normal funcionamiento de todos los centros de atención y los involucrados en el proyecto son funcionarios que trabajan diariamente en la consecución de objetivos comunes dentro y fuera de la organización. En la actualidad siguen trabajando con una Misión, Visión y Valores Institucionales que hacen del proyecto un lugar estructurado para trabajar.

- **Misión:** “La Unidad Patronato Municipal San José del Municipio de Quito es el ente encargado de ejecutar programas sociales capaces de defender y restituir los derechos de la población más vulnerable: niños/as y adolescentes, jóvenes, adultos jóvenes, adultos/as mayores y personas con discapacidad, que se encuentren enfrentando el riesgo de sufrir problemas de: salud, violencia y pobreza.”
- **Visión:** “Al 2026, la Unidad Patronato Municipal San José será reconocida a nivel distrital por ser la institución ejecutora de la política social del Distrito Metropolitano de Quito, en prestar servicios de protección social y promoción de derechos a favor de los grupos de atención prioritaria y/o en situación de

vulnerabilidad con calidad y calidez. Serán sus valores fundamentales la igualdad, la eficiencia y la transparencia.”

- **Valores:** Los principios constitucionales e institucionales que rigen a la institución son:
 - ✓ **Calidad:** En una mejora constante de su gestión para satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía.
 - ✓ **Eficacia:** En los resultados esperados por la ciudadanía ya sea de forma individual o colectiva.
 - ✓ **Eficiencia:** Que se refleja en el cumplimiento de objetivos y fines en el menor tiempo posible y con el uso racional de recursos humanos, tecnológicos y financieros.
 - ✓ **Equidad de Género:** Que permite brindar a las mujeres y a los hombres las mismas oportunidades, condiciones y forma de trato, sin dejar de lado sus particularidades y garantizando el acceso a los derechos.
 - ✓ **Igualdad:** Entendido como el trato idéntico hacia todas las personas sin que medie ningún tipo de reparo por la etnia, sexo, clase social u otra circunstancia plausible de diferencia.

1.2.1 Estructura de Enfoque

El proyecto se enfoca en el personal que conforma la Unidad Patronato Municipal San José (UPMSJ), que se encuentra distribuido de la siguiente manera:

En la cúspide se encuentra la dirección, responsable de la toma de decisiones estratégicas y el establecimiento de objetivos.

Debajo de la dirección, se encuentra el equipo de coordinación, encargado de asegurar la correcta implementación del programa en todas sus esferas.

En el detalle también se establece el número de técnicos que se requieren para el trabajo en el periodo establecido, tomando como referencia el dato del personal con sus variables de contratos como: contrato ocasional, contrato profesional y contrato por código de trabajo.

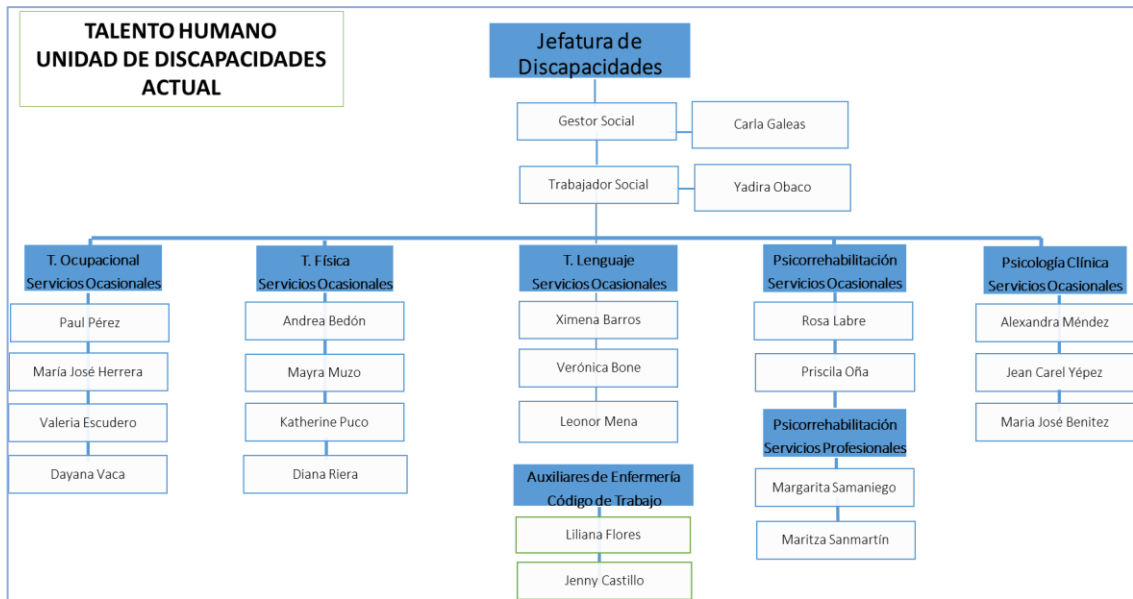


Ilustración 1 Organigrama periodo 2023-2024

Este proyecto se enfoca en el personal técnico donde servidores/colaboradores de la Unidad Patronato Municipal San José, se distribuyen de tal forma que la Unidad de Discapacidades cuenta con un equipo multidisciplinario de profesionales altamente calificados para brindar su conocimiento a la ciudadanía.

A través del trabajo en equipo, los colaboradores se dedican a proporcionar un servicio integral promoviendo igualdad en oportunidades y pleno ejercicio del derecho de las personas con discapacidad.

Tabla 1 Distributivo de cargos 2023-2024

TALENTO HUMANO UNIDAD DE DISCAPACIDADES	N de cargos necesarios para el proyecto
Auxiliar de enfermería	2
Psicóloga Infantil y Psicorrehabilitación	2
Gestor/a de Servicios Sociales	1
Psicólogo/a de Servicios Sociales	5
Terapeuta de Lenguaje de Servicios Sociales	3

Terapeuta Ocupacional de Servicios Sociales	4
Trabajador/a Social de Servicios Sociales	1
Terapeuta Físico de Servicios Sociales	4
Total general	22

1.3 Análisis Interno

En este apartado se desarrollará bajo la matriz del árbol de problemas, las causas y efectos del trabajo que desarrolla el equipo técnico en la institución partiendo desde el problema y desarrollando prioridades para la intervención. El problema se ubica en el tronco del árbol, las causas que contribuyen al problema se ubican en las raíces del árbol y los efectos se encuentran en las ramas del árbol.

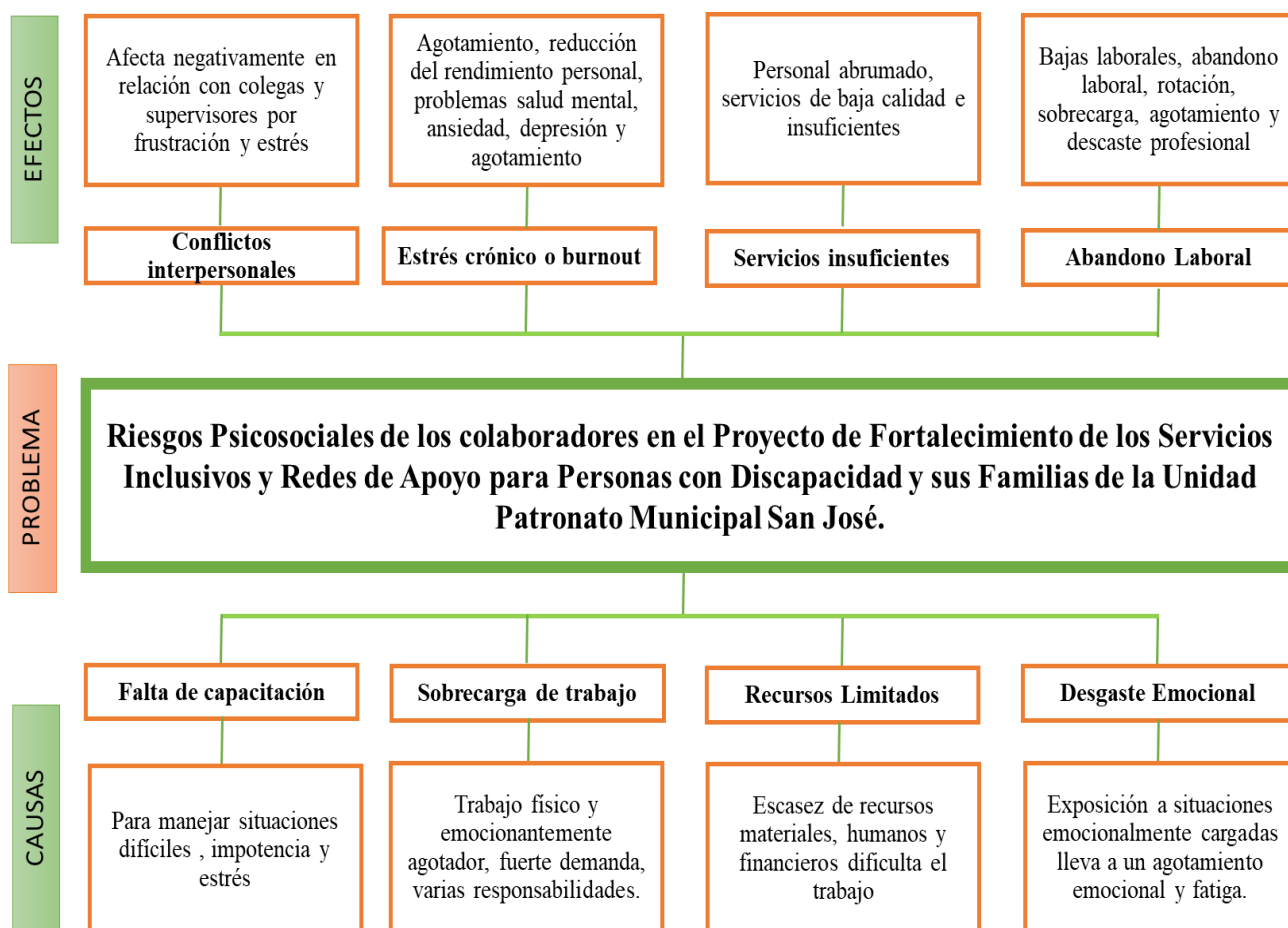


Ilustración 2 Árbol de problemas frente al problema central de Riesgos Psicosociales

El árbol de problemas propuesto dinamiza las actividades que se observan en la Unidad Patronato Municipal San José. Con el objetivo de diseñar un programa integral de Bienestar Laboral sobre los riesgos psicosociales en el proyecto de fortalecimiento de los servicios inclusivos y redes de apoyo para personas con discapacidad y sus familias, los antecedentes propuestos permiten conocer la dinámica del centro, sus causas y efectos.

Para el análisis es importante enfocarse en varios factores en los que interviene la comunicación, el estrés entre el personal y los beneficiarios. Sin dejar de lado la implementación programas de capacitación y apoyo psicológico a fin de manejar las situaciones de estrés y evitar el desgaste emocional. Finalmente, la institución debe fomentar un ambiente laboral saludable y seguro, que incluya medidas preventivas contra el acoso y el bullying.

Es vital establecer un sistema de evaluación y seguimiento continuo para identificar y mitigar rápidamente cualquier factor de riesgo emergente. Enfocarse en estos aspectos ayudará a crear un entorno más seguro y efectivo, mejorando el bienestar de todos los involucrados.

CAPITULO II.- MARCO CONCEPTUAL

2.1 Gestión de Riesgos Laborales

La salud en el ámbito laboral es un tema que se ha tomado en consideración debido a la preocupación de las empresas a favor de la salud de sus colaboradores y sus efectos asociados a la exposición de factores de riesgo a las cuales se involucra enfermedades o accidentes producidos durante la realización de actividades en el espacio laboral.

Los riesgos laborales se concretan a peligros, accidentes o enfermedades que afecten la salud, tanto física como psicológica de las personas dentro del espacio laboral, teniendo en cuenta la severidad y tipo de riesgo que se presente, los cuales surgen a partir de la realización de una actividad o tarea dentro de este espacio.

La prevención de riesgos laborales se puede definir como todas las medidas, normas y actividades que las empresas desarrollan con la finalidad de evitar o disminuir la probabilidad que cualquiera de los empleados pueda sufrir un accidente o daño dentro del ámbito laboral. (Unir, 2024)

La importancia de la comprensión y la toma de conciencia ante riesgos laborales dentro de las empresas es evidente e incuestionable, ya que, el cumplimiento de normas para la prevención de riesgos laborales garantizará a los colaboradores de diferentes áreas de empresas su correcta implementación, asegurando condiciones de trabajo aptas dentro del espacio laboral, permitiendo conservar la salud del personal y minimizando los riesgos que puedan afectar la salud de los mismos.

De acuerdo con el SECOP (2015), en el reglamento interno de seguridad y salud, el numeral 5 del Art.326, de la Constitución Política del Ecuador, prevé que: “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.” Pag.6

La importancia de la conservación de la seguridad y salud de las personas dentro del ámbito laboral incrementa la preocupación de estudio, debido a la cantidad de incidentes ocurridos en empresas alrededor del mundo y específicamente en el Ecuador, gracias a esto ha permitido la creación de leyes y normas las cuales deben ser persistentes para la prevención de estos incidentes.

También se ha creado servicios de seguro social, tanto privados como públicos, con el fin de proteger los riesgos laborales a lo que los trabajadores continuamente están expuestos; de acuerdo al boletín estadístico 27 del IESS (2023) en la tabla 7.1.4: evolución histórica de accidentes de trabajo podemos ver el registro de accidentes en el que se observa un notable aumento de incidentes laborales desde el 2020 con 10.223, a 14.327 en el 2022, sin embargo en la estadística presentada por la INEC se registra en el periodo de febrero del 2024, 453.309 afiliaciones de seguro. Es así que podemos decir que, una de las herramientas fundamentales las cuales permitan prevenir riesgos laborales es la evaluación de estas para su seguimiento y control, considerando este como un derecho para los trabajadores una obligación en el campo laboral.

La satisfacción de necesidades colectivas e individuales dentro de una empresa se toma como punto de partida para salvaguardar la integridad de las personas en la actualidad, sin embargo, se ha de tomar en cuenta que los eventos producidos en el ámbito laboral no se producen meramente de forma física, ya que se ha observado varios casos en los que las condiciones de trabajo se han vinculado a problemas psicológicos los cuales han afectado a los trabajadores.

2.2 Factor de Riesgo Psicosocial (hablar de todos los factores)

Los factores psicosociales en el contexto laboral es importante conocerlo ya que, es a partir de este que se puede mejorar la salud y calidad de vida de las personas; el desarrollo e inclusión de programas que permitan prevenir accidentes o enfermedades, tomando en cuenta los factores de riesgo psicosociales, se debe entender que las condiciones de trabajo y el ambiente en el que se encuentra un individuo, llega a influir el bienestar del mismo perjudicándolo a nivel fisiológico y psicológico.

La importancia de un entorno laboral favorable en la actualidad de ha llevado con un mayor énfasis, encuestas han demostrado que los trabajadores optan por espacios laborales en los que sientan comodidad y una convivencia agradable, inclusive han manifestado que el dinero no es un motivante ya que, entienden por prioridad su bienestar a una recompensa monetaria; sin embargo, no se deja de lado la remuneración por sus labores.

Se ha encontrado un factor de riesgo en el ámbito laboral en el que no se manifiesta como tales daños físicos en las personas, los factores psicosociales están relacionados

concretamente a la experimentación de las condiciones a las que está expuesto un individuo las cuales afectan al bienestar de este a nivel psicológico. Estos factores de riesgo se relacionan afectando negativamente a un individuo a nivel emocional y comportamental dentro de una empresa.

Promover la salud mental en un entorno de trabajo contribuye a llevar un ambiente de trabajo positivo y colaborativo entre todos los trabajadores, las empresas tienen la responsabilidad de cuidar el bienestar de sus empleados, por lo que se ha tomado en cuenta la regularización a partir de leyes que proporcionen un entorno de trabajo seguro que tome en cuenta la importancia de la salud mental de sus empleados; el manejo de estrategias que contribuyan al bienestar emocional de los trabajadores también es importante por lo que se ha considerado importante el acceso a servicios de apoyo psicológico, así también la capacitación del personal de las empresas la cual promueva una cultura laboral que enfatice el bienestar mental y un entorno de trabajo saludable. (Neffa, 2015)

Los efectos perjudiciales para la salud de los trabajadores asociados a la exposición a factores de riesgo psicosocial han sido demostrados por diversas investigaciones.

Éstas evidencian asociaciones importantes entre aspectos como el ambiente de trabajo, las relaciones laborales, la comunicación, los estilos de liderazgo, variables personales y ambientales, con patologías derivadas del estrés como el síndrome de burnout, acoso laboral y alteraciones psicológicas de diferente naturaleza. Asimismo, se han asociado a la aparición de patologías [...], como estados de ansiedad y depresión, hipertensión arterial, infarto del miocardio [...]. (Charria O, Sarsosa P, & Arenas O, 2011)

Es importante tener en cuenta la salud mental de las personas en el espacio laboral ya que, de no ser así, esta no afecta únicamente al individuo, sino también a su desempeño en sus labores, por lo tanto, afecta asimismo la producción normal de la empresa.

La creación de ambientes óptimos para el trabajo fomenta a los trabajadores un mejor desempeño laboral y fomentando en los mismos un ambiente bueno en relaciones laborales con todos los colaboradores previniendo factores de riesgo psicosocial.

De acuerdo con el Programa de prevención de Riesgos Psicosociales del Ministerio de Trabajo de la República del Ecuador, tiene como objetivo mejorar las condiciones de trabajo y salud de empresas e instituciones públicas y privadas, con el fin de fomentar el bienestar físico, mental y social de las/los trabajadores en espacios laborales implementando acciones y medidas necesarias que prevengan la discriminación, acoso y violencia en espacios de trabajo en los que se sociabiliza y sensibiliza la prevención de riesgos psicosociales estructurando planes de acción y medidas preventivas.(pág. 7-9)

(Lisímaco & García, 2016, como citó en Creus, 2011) hacer referencia a la existencia de un desequilibrio en la salud del trabajador, como efecto de la dificultad de dar una respuesta apropiada a las exigencias del trabajo, dado que observa frenadas sus aspiraciones y expectativas, y esto recibe el nombre de estrés.

Como se ha manifestado, el desconocimiento de factores de riesgo psicosocial lleva a consecuencias que afectan el bienestar físico, mental y social de los trabajadores teniendo en cuenta ciertos aspectos personales de cada individuo ya sea intra laboral o extra-laboral, las cuales inciden en la salud y desempeño laboral, en muchos casos, causando enfermedades psicopatológicas en relación al estrés laboral el cual se manifiesta en entornos laborales desfavorables. Se ha manifestado tanto síntomas físicos como psicológicos “[...] el primero se puede evidenciar dolor de cabeza, Fatiga y trastorno cardiovascular, presión arterial entre otros y en el segundo presentándose en depresión, estrés, angustia y ansiedad”. (Verano & Garavito, 2015)

Tomando en cuenta a las personas que trabajan dentro del campo de la salud mental y trabajo social, se encuentran particularmente expuestas a una serie de riesgos psicosociales y vulnerabilidad devino a la naturaleza de su entorno laboral por lo que es importante que las instituciones o empresas tomen medidas proactivas para apoyar a sus empleados promoviendo su bienestar y asegurando un entorno laboral seguro y saludable.

2.2.1 Factores de organización en el trabajo

La prevención de riesgos en base a los procesos organizacionales es crucial garantizando la seguridad y bienestar de los empleados así también la eficiencia y éxito en el cumplimiento de objetivos de instituciones y empresas debido a la realización y gestión de recursos los cuales facilitan el desarrollo de estrategias y controlan de manera eficiente los recursos mejorando la productividad y la satisfacción en el lugar de trabajo. El desconocimiento de estos factores de riesgo puede provocar consecuencias, tanto en el

bienestar de los trabajadores como en las organizaciones; en el ámbito laboral es fundamental dentro de una empresa regir normas con el fin de promover un entorno favorable y agradable, permitiendo así una producción y desempeño normal, una disminución de errores además de la permanencia de los trabajadores.

La gestión se define como: “actividades coordinadas para dirigir y controlar una actividad u organización”; entonces siguiendo este enfoque y relacionándolo a los riesgos laborales, la misma define la gestión de riesgos como: “aplicación sistemática de políticas, procedimientos y prácticas de gestión para analizar, valorar y evaluar los riesgos”

La gestión de prevención e intervención de riesgos laborales será eficaz de acuerdo a la eficacia en los procesos organizacionales. Si la organización es capaz de eliminar los errores que están en el origen de muchos riesgos laborales, a la vez se eliminarían los costes subsiguientes, los que a su vez estarían asociados a una falta de calidad en productos y servicios. Así, además de mejorar la calidad de sus contribuciones, también se protegerá el bienestar de las personas y de avanzaría en la línea del desarrollo sostenible de la organización (Morian, Cantisano, & García, 2019 citado de Di Fabio y Peiró, 2018).

El bienestar y la calidad de vida de los trabajadores dentro de una empresa dependen de la gestión preventiva, organizada y desarrollada. La importancia de una buena gestión laboral contribuye a la prevención de cualquier fenómeno en cuestión de riesgo hacia los trabajadores, atribuyendo seguridad y confianza a los mismos, comprendiendo factores de calidad los cuales procuren siempre el bienestar de los individuos.

2.2.2 Factores Personales

Los factores personales se relacionan con aquellos elementos y condiciones del entorno, que pueden afectar la salud física como mental de los servidores/colaboradores públicos. En este apartado los riesgos psicosociales en los factores personales, se relacionan de tal forma que forman parte de un todo en el que interviene la organización laboral, situación de salud mental, psicológica y social, como la parte que forma un campo de seguridad y bienestar para los servidores.

El bienestar en toda organización es entendido como aquel estado en el cual se complementan entre sí para contar con una seguridad emocional, física y mental en la que

se ocupan de mantener sus esferas satisfechas, a nivel laboral ocurre una congruencia de componentes que se gestionan para mantener un entorno laboral productivo y positivo.

Uno de los principales riesgos es el estrés laboral que en un medio laboral es posible que se desarrolle por falta de apoyo en el entorno, sobre demanda de trabajo, ambiente amigable, cohesión profesional, presión y corto tiempo para realizar entregables suman a la contribución de riesgos que aparecen en el campo laboral.

Según (Patlan, 2019) el estrés laboral aparece del resultado de las demandas laborales y exigencias que requiere el colaborador requiere para mantener un equilibrio o estabilidad. Dentro de las conclusiones a las que lleva el autor están que; el estrés extiende su malestar a su familia y vida extra laboral, desestabilizando el equilibrio o ambiente.

Estos factores que pueden influir en el entorno laboral son, por ejemplo: la edad de los servidores, la adaptabilidad del medio en el que interactúan, además del género son determinantes para conocer y acercarse a la realidad de cada individuo. En cuanto al estado de salud las empresas suelen poner siempre en alerta estos temas de generar espacios saludables, donde las personas se muevan y tengan momentos de esparcimiento que evitan el desarrollo de nuevas conductas no premeditadas como son las enfermedades mentales, como ansiedad y depresión. (Moriano, Cantisano, & García, 2019)

Ante esto queda la capacidad de las personas al poder adaptarse a nuevos cambios, la capacidad de recuperarse de situaciones adversas, el mantener una autoestima alto generará dinámicas más comprometidas y de alto impacto en lo que se llegue a desarrollar. Y de la mano viene el manejo del estrés que no es más que saber cómo manejamos una situación difícil y como salimos a flote en momentos de problema.

Si bien es cierto es difícil mantener la determinación para salir a flote ante cualquier adversidad las circunstancias personales hacen que aprendamos, miremos hacia un futuro, veamos a nuestro pilar como es el de la familia y se luche por conseguir una estabilidad laboral y economía que tampoco disminuya su impacto y genere estrés.

Mantener las herramientas adecuadas como una buena capacitación y experiencia hace un sistema más complejo y solido; tener las habilidades necesarias, hará que la confianza y el estrés trabaje para recrear un estado de motivación y compromiso promoviendo un entorno laboral saludable. (Patlan, 2019)

2.3 Efectos de los riesgos psicosociales en el trabajador

Los riesgos psicosociales son aquellos que se determinan por estar atados a generar consecuencias en la salud, que se presenta de manera física, social o mental en los trabajadores, de otro modo de ver los riesgos también son aquellos conocidos como situaciones que se encuentran relacionadas al realizar tareas o trabajos bajo órdenes y especificaciones que afectan de manera proporcional a la estabilidad en todas sus esferas conceptuales del ser humano.

El resultado de un trabajo saludable y entorno seguro es el buen desempeño y rendimiento de los colaboradores, las empresas en varias ocasiones no tienen la mira a futuro, piensan que invertir en una dinámica segura en el trabajo no dinamiza las necesidades prioritarias que generan impacto en la organización, es así que las condiciones de trabajo hoy por hoy en varias empresas del mundo ya son tomadas como su prioridad.

Los riesgos psicosociales en el trabajo afectan cada vez más a la salud de los trabajadores y con el paso del tiempo, existe más evidencia de las repercusiones y consecuencias. (EU-OSHA, 2007)

Tabla 2 Riesgos psicosociales: Causas y Efectos

CAUSAS	EFFECTOS
ESTRÉS	Consecuencias para el trabajador: Hipertensión , desordenes afectivos , dependencia alcohólica
	Consecuencias para la empresa: Absentismo, Impuntualidad, aumento de la rotación , afectación en desempeño y productividad
SERVICIOS INSUFICIENTES Y RECURSOS LIMITADOS	Servicios de baja calidad
	Insatisfacción Laboral
	Bajo sentido de pertenencia
INSEGURIDAD CONTRACTUAL	Desapego Laboral
	Agotamiento
	Sobrecarga
	Rotación
	Desgaste profesional
	Pérdida de apetito
	Problemas de sueño

DESGASTE PROFESIONAL O BURNOUT	Fatiga Crónica
	Disfunciones sexuales

Fuente: Elaboración Propia

A continuación, para poder determinar los efectos se detallan dos subdivisiones haciendo referencia a que no se pueden unir los efectos que se desarrollan en el entorno laboral con el entorno individual de cada ser humano en el contexto que se desarrolle. Se fortalece la dinámica de tal modo que se verá su clasificación por separado.

2.3.1 Efectos Individuales

Son efectos individuales que se presentan como aquellas repercusiones de los riesgos psicosociales, sobre aquellos efectos que pueden generarse en la salud y bienestar del colaborador, que se centran en la salud y bienestar a nivel personal.

2.3.1.1 Salud mental: Hostigamiento y Acoso Laboral

Para diferenciar desde hace algún tiempo el llamado hostigamiento viene generalmente desde un puesto superior o jerarquía superior que atenta contra la víctima o su subordinado tomando como referencia el puesto o cargo que ocupa por sobre el individuo. Mientras que el acoso laboral puede estar determinado por una persona que puede ser de su misma jerarquía sin embargo comete las mismas agresiones por sobre la otra persona.

Prieto en su revista de medicina de familia nos dice que: “La primera manifestación de acoso suelen ser las críticas sistemáticas e injustificadas hacia su trabajo, su aspecto físico, sus ideas y planteamientos en relación con el trabajo que realiza, a pesar de que previamente su trabajo se hubiera considerado excelente” (Prieto & Orzanco, 2003). Esta cita nos da un extracto óptimo que nos deja espacio abierto al análisis permitiendo conocer que son realidades con las que nos enfrentamos diariamente en un sistema laboral. (Moriano, Cantisano, & García, 2019)

Las víctimas de este sistema son generalmente nuestro vinculo más cercano, familiares en general, hijos que conviven con una persona que presenta un cuadro de desgaste físico, psicológico y emocional, que trabaja por obligación o necesidad, se convierten también en víctimas de lo que sucede en su entorno laboral. (Prieto & Orzanco, 2003).

El cuadro clínico de las personas sometidas a mobbing es con frecuencia clasificado como un síndrome de estrés postraumático o un trastorno por ansiedad generalizada, aunque la opinión de los psiquiatras al respecto no es unánime y algunos prefieren catalogarlo como un trastorno de adaptación. (Prieto & Orzanco, 2003)

Los cambios a nivel personal pueden darse desde estar con actitud de sospecha, ansiedad, agotamiento emocional y desesperanza, hasta pensar en aislamiento y vacío ante la situación a la cual atraviesa esa persona. (Prieto & Orzanco, 2003). En varios artículos recomiendan que esta situación se lo debe tratar principalmente desde el reconocimiento hasta poder acercarse a un tratamiento óptimo que permitan derivar la situación que afronta la persona que solicita el apoyo especializado.

2.3.1.2 Inseguridad contractual

La inseguridad contractual se lleva determinada por el efecto de la incertidumbre que aparece al momento de no saber sobre una realidad y tener la seguridad incierta sobre si una persona se puede desarrollar con tranquilidad en su trabajo, parte de la inseguridad muchas veces esta instaurada desde la responsabilidad de ser jefe de hogar o simplemente formar parte de un todo en un vínculo familiar, que se desarrollan y trabajan por fines comunes.

El autor (Heaney Israel y House, 1994) citado (Moreno Jimenez , 2014) en su libro nos comenta que a medida que la inseguridad del trabajo incrementa; así mismo se hace presente el estrés por la anticipación a los problemas que vienen consigo por la pérdida del empleo.

2.3.1.3 Burnout

En varias organizaciones sin distinción del tipo de organización a la que se representa, puede verse afectado por este efecto de desgaste profesional, donde está íntimamente relacionado con el esfuerzo del profesional por alcanzar logros y objetivos dentro de una organización. La palabra también representa el “estar quemado” esta palabra representa la forma de indicar que se encuentra cansado, quemado o fundido en el trabajo. (Neffa, 2015). La denominación suele ser más utilizada para aquellos profesionales que tratan con usuarios o pacientes, brindando ayuda o prestar algún tipo de servicio.

Existen numerosos estudios dirigidos a estudiar las relaciones entre el desgaste profesional y la salud física y mental de los trabajadores en distintos grupos profesionales, entre los que suelen destacar personal sanitario y profesores. Atendiendo a la definición más habitual del síndrome como una respuesta emocional a los problemas organizacionales e interpersonales, cabe esperar que los aspectos emocionales de salud mental puedan verse especialmente afectados. En efecto, los estudios han encontrado que el burnout suele estar asociado tanto a la depresión como a la ansiedad. (Moreno Jimenez , 2014)

El desgaste ocupacional o también conocido como Burnout, es un síndrome psicológico que surge como consecuencia del contacto con otras personas, que va más allá del malestar físico, sino que también ocupa el malestar mental, que se presentan en las organizaciones haciendo de ellas un lugar donde las emociones, y actitudes se representan de manera negativa en el colaborador. “El desgaste ocupacional o burnout como una respuesta al estrés crónico derivado del trato con otras personas” (Uribe Prado , 2020)

2.3.1.4 Satisfacción personal

Se refiere a la motivación y compromiso con el que cuenta una persona al momento de realizar su trabajo, es la forma en la cual sentimos respaldo sobre lo que hacemos y trabajamos. Una de las definiciones de satisfacción manifestada por Locke (1976) citada en (Gargallo, 2008) nos dice la satisfacción en el trabajo es “un estado emocional positivo y placentero resultante de la valoración personal que hace que el individuo sobre su trabajo y sobre experiencia adquirida en el mismo”. En este contexto la motivación se hace partícipe de un estado que permite cumplir con funciones cotidianas de la vida, tratando formas y estilos para la propia esencia del ser humano.

2.3.2 Efectos Laborales u organizacionales

Son aquellos que tienen consecuencias sobre la organización, en especial sobre el funcionamiento o rendimiento de la organización en su conjunto, y de igual forma como los efectos individuales, también incluyen en la productividad y eficiencia de los procesos que se llevan a cabo en cada organización.

2.3.2.1 Satisfacción laboral, productividad

La satisfacción laboral es medida en función de los sentimientos al respecto de cómo conciben los colaboradores a su trabajo, es la forma de representación hacia lo que hacen y cuál es el motivo de su entrega.

Por ejemplo: En la escala de Satisfacción Laboral de Lopez 1999, nos indica que existe una forma de medición de la satisfacción laboral que está determinada por cuatro factores que son:

- Satisfacción con la relación al jefe
- Satisfacción con las promociones
- Satisfacción con la relación con sus compañeros
- Satisfacción consigo mismo (Patlan Perez , 2019)

2.4 Métodos de evaluación de riesgos psicosociales.

En la actualidad es importante no solo la prevención de accidentes o enfermedades derivadas en condiciones físicas, sino también se ha convertido en un aspecto crucial el bienestar psicológico de las personas; los riesgos psicosociales se la han relacionado con la salud y la calidad de vida de los trabajadores ya que en este se observa una interacción entre el empleado y el entorno laboral, así mismo, con sus necesidades, percepciones y experiencias.

Dependiendo el área de trabajo o labor desempeñada en el que se encuentre un individuo, se puede observar factores los cuales afecten la salud de los mismos; la exposición a eventos en el ambiente laboral, los cuales estén relacionados a un constante estrés o que produzcan sentimientos de miedo, pánico y en general sensaciones no placenteras, pueden ser factores los cuales aumenten el riesgo de sufrir una enfermedad la cual perjudique a nivel físico y emocional del empleado.

Un claro ejemplo está relacionado a los profesionales de la salud. “Algunos estudios revelan que los trabajadores con más de ocho horas laborales presentan mayores niveles de carga mental en comparación con aquellos que trabajan en menos cantidad”. (Aravena-Avenidaño, Salazar, Burgos-Moreno, & Ceballos-Vásquez, 2021)

El proceso de evaluación de riesgos psicosociales debe considerarse, debido a que este permite identificar valorar la magnitud de los riesgos y prevenir los mismos; para esto es

necesario llevar un proceso para que este sea viable. Por esta razón, es fundamental considerar aspectos como: la identificación, la elección de técnicas, la planificación, la intervención, el análisis de resultados y el control del mismo.

Es importante desarrollar un análisis y valoración los cuales nos facilitará la elección de métodos de evaluación e identificación de riesgos laborales ya que se comprenden una variedad de métodos e instrumentos, sin embargo, estos están enfocados en aspectos puntuales, por lo que la determinación y selección precisa de los mismos, nos proporcionarán llevar a cabo un buen manejo de valoración e identificación de riesgo en el ámbito laboral resolviendo conflictos, sin embargo, para esto debe realizarse inicialmente un análisis que posibilite ubicar el problema e identificar el procedimiento, objetivos y características a seguir, dependiendo la naturaleza del problema, el método a utilizarse puede ser cuantitativo en relación al incremento o decremento cuantificable de daño; o cualitativo en relación a pensamientos y sentimientos de las personas.

Para abordar riesgos de manera efectiva se han desarrollado una variedad de herramientas y técnicas de evaluación; entre ellas se destacan: el Cuestionario ISTAS21, el Cuestionario de Navarro, el Cuestionario F-Psico 3.0 y el Modelo Demanda-Control-Apoyo (DCA), estos favorecerán a una efectiva evaluación de condiciones laborales y su particular impacto psicosocial en el contexto laboral de una empresa u organización para prevenir riesgos laborales mejorando el bienestar de los trabajadores y aumentar la satisfacción laboral.

2.4.1 COPSQ-Istas21

Es una herramienta que permite medir integralmente los riesgos psicosociales de un entorno laboral, verificando su estado de salud y bienestar.

El cuestionario se basa en un marco conceptual que permite integrar y medir diversas teorías, modelos o dimensiones laborales y componentes como: el control sobre el trabajo, demandas psicológicas, liderazgo, apoyo social, compensaciones, y vida trabajo. Esta herramienta nos sirve para identificar las condiciones de trabajo que pueden afectar a la salud de los empleados como: estrés, sobrecarga de trabajo, equilibrio laboral y personal y apoyo social a fin de que las organizaciones puedan implementar medidas de prevención y corrección para mejorar el ambiente laboral. (Salvador, Serrano, Sergio, Soler, & Navarro, 2021)

Este método como instrumento de evaluación será utilizado con los representantes de las empresas y los colaboradores involucrados en la participación de la metodología, la finalidad radica en identificar y localizar los riesgos psicosociales, facilitar el diseño e implementar medidas preventivas como objeto de estudio y de oportunidades a mejora en la organización. Lo interesante del método es que contiene técnicas cuantitativas y cualitativas que al finalizar el proceso se permiten triangular la información.

Según (Salvador M. i., Serrano, Sergio, Soler, & Navarro, 2021) Este cuestionario cuenta con 3 versiones que incluye una larga, media o corta, que dependen del estudio y de tiempo, para lo cual cuenta con pasos desde la aplicación, recolección, elaboración de informe y para finalizar la implementación de medidas que se basan en los resultados del informe, por consiguiente, la empresa se encarga de implementar medidas correctivas y preventivas que mejoren el ambiente de la organización.

El cuestionario corto permite tener una versión más concisa del tema a tratar, por lo general es utilizada para evaluaciones rápidas, sin tanta complicación, es ideal para organizaciones pequeñas, la información que se recopila sigue siendo información valiosa al igual que los otros cuestionarios, y ayuda a identificar puntos de partida de áreas que requieren mayor análisis y una evaluación profunda. Como cuestionario de investigación con sus versiones adjuntas son una herramienta esencial para la identificación y gestión de riesgos psicosociales en una organización. (Salvador , Serrano , Salas , Moraña, & Navarro , 2021)

2.4.2 Cuestionario de Navarro

El método de Navarro, está dirigido para cualquier sector o tamaño de la empresa; es idóneo como evaluación inicial y se conforma con un cuestionario de 30 preguntas que recoge la percepción de los trabajadores al respecto de la organización; los resultados son cuantitativos y el metido se obtiene al sumar las valoraciones otorgadas en cada de los ítems asociados a cada factor, los resultados se determinan por la frecuencia de respuestas, es decir si un valor suma más de lo que supera la ponderación normal, está considerado como inadecuado. (Tufiño Zambrano, 2020)

Tabla 3 Estructura del método Navarro de Salud Laboral (INSL)

Participación, implicación y responsabilidad	Formación información y comunicación	Gestión del tiempo	Cohesión del grupo
Autonomía	Flujos de comunicación.	Ritmo de trabajo	Clima social
Trabajo en equipo	Acogida	Apremio de tiempo	Manejo de conflictos
Iniciativa	Adecuación persona/ trabajo.	Carga de trabajo	Cooperación
Control sobre la tarea	Reconocimiento	Autonomía temporal	Ambiente de trabajo
Control sobre el trabajador	Adiestramiento	Fatiga	
Rotación	Descripción de puesto de trabajo		
Supervisión	Aislamiento		
Enriquecimiento de tarea			

Fuente: (Moreno Jimenez , 2014)

A diferencia de los demás métodos en estudio, en (Moreno Jimenez , 2014) nos indica que este método en particular abarca ítems de tipo familia, trabajo, lo que hace de este método más completo en todas las esferas que deseamos conocer con respecto a los riesgos psicosociales. Una de sus ventajas es proponer una guía metodológica para la evaluación, en general de los riesgos psicosociales, y ofrece recomendaciones o mitigación de los riesgos obtenidos en estudio, el mismo que se torna como sencillo, practico y de fácil acceso.

2.4.3 Cuestionario F-Psico 4.1

Es una metodología que se utiliza para evaluar factores psicosociales, es una nueva versión que permite interactuar con el sistema y el proceso como tal; en el cual se describen una serie de preguntas que llevan al final del proceso a definir las dimensiones

en los riesgos psicosociales. (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo , 2022)

Dentro de los objetivos de esta metodología se describen las siguientes:

- Se permite la fácil instalación de la aplicación en la computadora, en aquellas maquinas que permitan los permisos de lectura y escritura.
- Retención de la información en la base de datos, se puede importar y gestionar la información de acuerdo a la conveniencia del usuario con respecto al almacenamiento de datos.
- Evitar errores involuntarios donde el usuario se olvide de rellenar o salto de pregunta sin respuesta.
- Facilitar la comunicación e interpretación de datos entre el usuario y la aplicación, ayuda con mensajes de información y documentos que ayuda que permiten interpretar la información (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo , 2022)

2.4.4 Modelo Demanda-Control-Apoyo (DCA)

El Modelo Demanda-Control-Apoyo (DCA) propuesto por Karasek y Theorell (1990) se erige como un marco conceptual sólido y relevante para abordar los riesgos psicosociales identificados en el Proyecto de Fortalecimiento de los servicios inclusivos y redes de apoyo para personas con discapacidad y sus familias, específicamente aquellos asociados con el personal que atiende a personas con discapacidad. Este modelo se enfoca en aspectos cruciales como la demanda laboral, el control y el apoyo social, alineándose directamente con los desafíos identificados en el entorno laboral del Patronato al trabajar con este grupo vulnerable.

El DCA persigue la identificación de la interacción entre estos factores y su impacto en el bienestar laboral. Se ha observado que altas demandas laborales, falta de control sobre el trabajo y escaso apoyo social se relacionan con niveles más elevados de estrés y problemas de salud en los trabajadores, aspectos que convergen con los síntomas que se pueden encontrar tras su evaluación e identificación en el personal sanitario del Patronato al trabajar con personas con discapacidad.

Este modelo se apoya o trabajo bajo dos componentes, las oportunidades para desarrollar las habilidades propias que permiten realizar tareas y hacer el trabajo que sabe que puede

realizar, es decir trabajo creativo y variado.

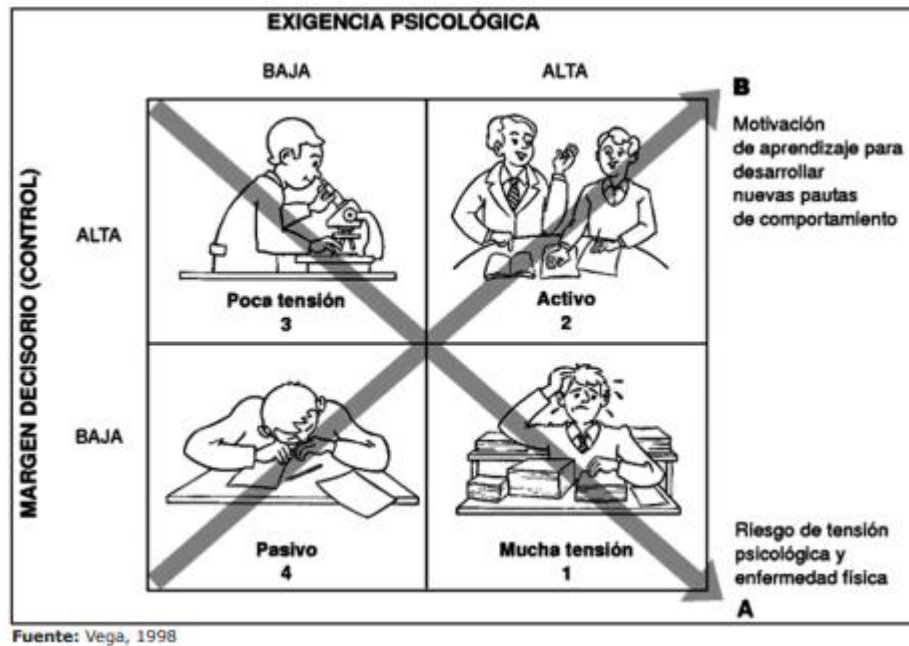


Ilustración 3 Relación entre demandas psicológicas y control

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Antecedentes

La salud y bienestar de los colaboradores en el trabajo es un aspecto vital del éxito general de cualquier organización. La unidad del patronato municipal de San José ha identificado la necesidad de un programa integral que aborde los riesgos psicosociales asociados al entorno laboral como parte de un proyecto para fortalecer los servicios inclusivos y las redes de apoyo para personas con discapacidad y sus familias. El estrés, el acoso, la carga de trabajo excesiva y la falta de apoyo pueden afectar negativamente la salud, la productividad y la satisfacción laboral de los servidores municipales de la institución.

El estudio de los riesgos psicosociales en el trabajo se viene realizando desde hace años y se ha vuelto más prominente debido al reconocimiento de que el lugar de trabajo puede tener un impacto significativo en la salud física y mental de los trabajadores. Especialmente las organizaciones que trabajan con grupos vulnerables, como aquellos con discapacidades, enfrentan desafíos únicos. Los miembros del patronato San José tienen la tarea de cumplir con sus propias obligaciones laborales y brindar asistencia emocional y práctica a las personas con discapacidades y sus familias.

Existen estudios que demuestran que los programas de bienestar en el lugar de trabajo pueden reducir significativamente los riesgos psicosociales. Estos programas generalmente incluyen estrategias como capacitación en manejo del estrés, ambientes de trabajo saludables y fomento del apoyo y la comunicación de los empleados. La Unidad del Patronato San José necesita de un programa integral de bienestar laboral, dada su naturaleza y la importancia de mantener un ambiente de trabajo saludable y motivado.

Este proyecto no sólo pretende ayudar a las personas con discapacidad y sus familias, sino garantizar que los empleados que prestan estos servicios estén en las mejores condiciones posibles para llevarlos a cabo.

La experiencia de otras organizaciones con programas de bienestar en el lugar de trabajo resalta la importancia de aprender de ellos quienes adoptan un enfoque integral que incluye medidas preventivas y específicas han experimentado mejoras en la moral del personal, la unidad del equipo y la eficiencia operativa El programa de bienestar laboral

de la Unidad Patronato San José no es sólo una respuesta a los desafíos actuales, sino también un compromiso con la sostenibilidad y eficacia del proyecto en el largo plazo.

3.2 Procedimiento

El procedimiento de esta investigación se implementó en diversas etapas a través de la metodología ISTAS 21. Se incluyó a 21 empleados de la Unidad Patronato Municipal San José que tienen más de un año de trabajo y participaron en el Proyecto de Fortalecimiento de los Servicios Inclusivos y Redes de Apoyo. El cuestionario incluyó el sustento del ISTAS 21, el cual cuenta con dimensiones del entorno laboral como demandas psicológicas, y apoyo social. Después de previas sesiones informativas, el cuestionario se envió por medios digitales y los datos se recolectaron en una base segura. Para ello, se obtuvo consentimiento informado de los participantes y se garantizó confidencialidad de los datos, con aprobación del comité de ética. Esta descripción permite un adecuado y ético uso de la metodología ISTAS 21.

3.2.1 Selección de la población

21 colaboradores de la Unidad Patronato Municipal San José, muestra representativa de la realidad de la organización.

a) Descripción de la población:

- Roles: el equipo está conformado por 20 terapeutas (4 terapeutas físicos, 4 terapeutas ocupacionales, 3 psicólogos clínicos, 3 terapeutas del lenguaje, 4 psicorrehabilitadoras; 2 auxiliares de enfermería, 1 trabajadora social)
- Edades: comprendidas desde los 26 hasta los 50

b) Criterios de inclusión:

- Un año de antigüedad laboral como mínimo en la organización
- Estar directamente inmerso en el Proyecto de Fortalecimiento de los Servicios Inclusivos y Redes de Apoyo.

3.2.2 Sensibilización

La población para la presente investigación fueron todos los empleados de la Unidad Patronato Municipal San José, que estaban vinculados al proyecto de

Fortalecimiento de los Servicios Inclusivos y Redes de Apoyo. Este espacio la sensibilización tiene como objetivo garantizar que los miembros del personal conozcan toda la información a detalle y respondan al cuestionario, que es necesario para realizar la evaluación.

En este apartado se especifica el paso a paso de cada actividad a desarrollarse; para cumplir o completar eficazmente el cuestionario.

A continuación, se incluye los ítems a ser revisados:

- a) Fomentar y preparar a los participantes del estudio sobre lo que se tiene que desarrollar en el transcurso de la semana y comprometer al equipo a llevar a cabo los objetivos.
- b) Realizar reuniones grupales, antes de iniciar el proceso para coadyuvar en el reconocimiento de la metodología, reconocer la importancia de la investigación y su desarrollo.
- c) Distribución de folletos y presentaciones digitales e impresas que permitan conocer la metodología a ser utilizada para la obtención de la información, a más de la sensibilización enviada en dicha documentación que nos explica a detalle toda la importancia y valor de la metodología. Además, el paso a paso de cada pregunta en conjunto con el anexo de interpretación de resultados individuales que se detallan adjunto a esta bibliografía. en él (treball.gencat.cat, 2015) Para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en las empresas de menos de 25 trabajadores y trabajadoras (versión corta).
- d) Desarrollo del tema, consultas y dudas al respecto del material, tabulación de resultados y anexos aclaratorios de los materiales a contestar.
- e) Comunicar la importancia del estudio, influir en una mejor condición de trabajo y bienestar en la implementación del estudio.
- f) Se firma anticipadamente un acuerdo de confidencialidad, dejando la constancia que las respuestas son anónimas y con fines de estudio. Se proporciona apoyo para el desarrollo del cuestionario.

3.3 Aplicación ISTAS 21

En esta sección se desarrollará la metodología basada en un cuestionario que examina diversos aspectos que nos permitirán la recolección de datos en los que interviene lo siguiente:

3.3.1 Proceso de evaluación ISTAS 21

El proceso de evaluación de este método cuenta con etapas bien definidas por el aplicativo del método, la información y materiales se encuentra a detalle estandarizados en la web, documentación de la cual se comparte a los involucrados a desarrollar el cuestionario.

3.3.1.1 El Método Copsoq psqcat

El método (treball.gencat.cat, 2015) utiliza un cuestionario estandarizado para recopilar información para la evaluación de riesgos psicosociales con 30 preguntas que abordan 15 dimensiones de exposición a riesgos psicosociales: Exigencias psicológicas cuantitativas, Ritmo de trabajo, Exigencias psicológicas emocionales, Doble presencia, Influencia, Posibilidad de desarrollo, Sentido, Calidad de liderazgo, Previsibilidad, Claridad de rol, Conflicto de rol, Inseguridad sobre el empleo, Inseguridad sobre las condiciones de trabajo, Justicia y Confianza vertical.

El cuestionario es gratuito y se descarga a través del siguiente link adjunto a la referencia (treball.gencat.cat, 2014)

3.3.1.2 Preguntas y Dimensiones

Las preguntas de estudio se detallan enmarcadas bajo la frecuencia con la que se realiza una acción, determinada por acciones como trabajo, preocupación, confianza, justicia entre otros. Que se encuentran subdivididas por:

Preguntas sobre exigencias y contenidos de tu trabajo

1. ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?
2. ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?
3. ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?
4. ¿Sientes que tu trabajo te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas doméstico-familiares?
5. ¿En el trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas?

6. ¿Tienes que trabajar muy rápido?
7. ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?
8. ¿Tienes influencia sobre CÓMO realizas tu trabajo?
9. ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?
10. ¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?
11. ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?
12. ¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?
13. ¿Tus tareas tienen sentido?
14. ¿Las tareas que haces te parecen importantes?

Preguntas sobre el grado de definición de tus tareas

15. ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?
16. ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?
17. ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?
18. ¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?
19. ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?
20. ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?

Preguntas sobre posibles cambios en tus condiciones de trabajo

21. si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?
22. si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?
23. si te despiden o no te renuevan el contrato?
24. lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?

Preguntas sobre reconocimiento, la confianza y la justicia en tu lugar de trabajo.

25. ¿Confía la Dirección en que los trabajadores hagan un buen trabajo?
26. ¿Te puedes fiar de la información procedente de la Dirección?
27. ¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?
28. ¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?
29. ¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato planifica bien el trabajo?
30. ¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato resuelve bien los conflictos?

3.3.1.3 El Cuestionario

El material a responder servirá para realizar la evaluación de los riesgos psicosociales; se encarga de medir las condiciones de trabajo que representan un riesgo. Parte de los cambios y medidas preventivas que tomará la empresa serán los resultados. Por último no menos importante se reitera que las respuestas son totalmente anónimas y voluntarias.

Según el anexo I, tomado de (treball.gencat.cat, 2014). Se adjunta el modelo del cuestionario a responder con sus indicaciones.

Las opciones de respuesta son: siempre, muchas veces, a veces, solo alguna vez y nunca, las mismas que se escogen dependiendo su selección. Cada pregunta tiene su ponderación que al finalizar el cuestionario nos indican la forma de sumar y tabular nuestros resultados de tal forma que nos indique el tipo de exposición entre: favorable, intermedia o desfavorable para la salud.

Tabla 4 Cuestionario Ista 21

Anexo I. Cuestionario para la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo					
Versión corta para empresas de menos de 25 trabajadores y trabajadoras					
Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo.					
Escoge 1 SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas					
¿Con qué frecuencia...?	Siempre	Muchas veces	A veces	Solo alguna vez	Nunca
1. ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	4	3	2	1	0

2. ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	0	1	2	3	4
3. ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	4	3	2	1	0
4. ¿Sientes que tu trabajo te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas doméstico-familiares?	4	3	2	1	0
5. ¿En el trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas?	4	3	2	1	0
6. ¿Tienes que trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0
7. ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	4	3	2	1	0
8. ¿Tienes influencia sobre CÓMO realizas tu trabajo?	4	3	2	1	0

Siguiendo con los contenidos de tu trabajo, escoge 1 sola RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas.

¿En qué medida...?	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ningún caso
9. ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	4	3	2	1	0
10. ¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	4	3	2	1	0

11.¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	4	3	2	1	0
12.¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	4	3	2	1	0
13.¿Tus tareas tienen sentido?	4	3	2	1	0
14.¿Las tareas que haces te parecen importantes?	4	3	2	1	0

Estas preguntas hacen referencia al grado de definición de tus tareas.

Escoge **1 SOLA RESPUESTA** para cada una de las siguientes preguntas

¿En qué medida...?	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ningún caso
15.¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	4	3	2	1	0
16.¿Sabes exactamente qué se espera de tien el trabajo?	4	3	2	1	0
17.¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	4	3	2	1	0
18.¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
19.¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	4	3	2	1	0

20.¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?

4 3 2 1 0

Estas preguntas hacen referencia a las preocupaciones sobre posibles cambios en tus condiciones de trabajo.

Escoge **1 SOLA RESPUESTA** para cada una de las siguientes preguntas

En estos momentos, estás preocupado o preocupada por ... :	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ningún caso
21.... si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
22....si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?	4	3	2	1	0
23....si te despiden o no te renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
24....lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	4	3	2	1	0

Las siguientes preguntas hacen referencia al reconocimiento, la confianza y la justicia en tu lugar de trabajo.

Escoge **1 SOLA RESPUESTA** para cada una de las siguientes preguntas

¿En qué medida...?	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ningún caso
25.¿Confía la Dirección en que los trabajado-res hagan un buen trabajo?	4	3	2	1	0
26.¿Te puedes fiar de la información procedente de la Dirección?	4	3	2	1	0
27.¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?	4	3	2	1	0
28.¿Se distribuyen las tareas de una formajusta?	4	3	2	1	0
29. ¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato planifica bien el trabajo?	4	3	2	1	0
30. ¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	4	3	2	1	0

Analiza tus resultados:

Recuerda que la evaluación de riesgos tiene por objetivo identificar y medir aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados obtenidos de forma colectiva son los que servirán para conocer los riesgos psicosociales en la empresa y posteriormente implementar medidas preventivas con la participación de todos. Con el fin de que puedas conocer tus resultados particulares sigue las siguientes indicaciones:

- 1) Anota los puntos que hayas obtenido en cada apartado en la columna “Tu puntuación” de la tabla siguiente (segunda columna). Fíjate en que cada apartado tiene dos preguntas asociadas que no necesariamente están juntas (te tienes que fijar en el número de la pregunta). Los puntos que tienes que anotar son el resultado de SUMAR los valores que has marcado en cada pregunta.
- 2) En las columnas siguientes, “Puntuaciones de referencia”, señala la columna que incluye el valor de los “puntos” que has obtenido.
- 3) Ahora, ya puedes ver en qué situación de exposición estás en el trabajo en las 15 dimensiones de riesgos psicosociales.
 - Si has señalado una puntuación dentro de la columna de verde, quiere decir que la exposición es favorable para la salud.
 - Si has señalado una puntuación dentro de la columna de amarillo, quiere decir que está en el nivel de exposición psicosocial intermedio para la salud.
 - Si has señalado una puntuación dentro de la columna de rojo, quiere decir que la exposición es desfavorable para la salud.

Dimensiones	Tu puntuación	Puntuaciones de referencia para la salud		
		Verde	Amarillo	Rojo
	SUMA LOS PUNTOS DE TUS RES-PUESTAS A LAS PREGUNTAS.....	(situación más favorable)	(intermedia)	(situación más desfavorable)
Exigencias cuantitativas	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 1 y 2 = Puntos	0 a 1	2 a 3	4 a 8
Doble presencia	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS	0 a 3	4 a 5	6 a 8

	3 y 4 = Puntos			
Exigencias emocionales	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 5 y 9 = Puntos	0 a 3	4 a 5	6 a 8
Ritmo de trabajo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 6 y 10 = Puntos	0 a 1	2 a 3	4 a 8
Influencia	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 7 y 8 = Puntos	8 a 6	5 a 4	3 a 0
Posibilidades de desarrollo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 11 y 12 = Puntos	8 a 6	5 a 4	3 a 0
Sentido del trabajo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 13 y 14 =	8 a 7	6	5 a 0

 Puntos			
Claridad de rol	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 15 y 16 = Puntos	8	7 a 6	5 a 0
Conflicto de rol	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 17 y 18 = Puntos	0 a 1	2 a 3	4 a 8
Previsibilidad	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 19 y 20 = Puntos	8 a 7	6 a 5	4 a 0
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 21 y 22 = Puntos	0 a 1	2 a 3	4 a 8
Inseguridad sobre el empleo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 23 y 24 = Puntos	0 a 2	3 a 4	5 a 8

Confianza vertical	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 25 y 26 = Puntos	8 a 7	6 a 5	4 a 0
Justicia	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 27 y 28 = Puntos	8 a 7	6 a 5	4 a 0
Calidad del liderazgo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 29 y 30 = Puntos	8 a 7	6 a 5	4 a 0

3.4 Resultados de la Aplicación ISTAS 21

3.4.1 Perfil valorativo general de las dimensiones

En la versión corta se detallan las 15 dimensiones, cada pregunta se adhiere a dos preguntas que conforman una dimensión

Tabla 5 Dimensiones Ista 21- versión corta

Las 15 dimensiones de riesgos psicosociales que identifica y valora la versión corta del método CoPsoQ PSQCAT son: <ul style="list-style-type: none">• Exigencias psicológicas cuantitativas• Ritmo de trabajo• Exigencias psicológicas emocionales• Doble presencia• Influencia• Posibilidad de desarrollo• Sentido del trabajo• Calidad de liderazgo• Previsibilidad• Claridad de rol• Conflicto de rol• Inseguridad sobre el empleo• Inseguridad sobre las condiciones de trabajo• Confianza vertical• Justicia
--

De acuerdo con el manual (treball.gencat.cat, 2015) “ empresas con plantillas de menos de 25 personas trabajadoras, la unidad de análisis será la totalidad de la organización”.

Para resumir las respuestas de los cuestionarios , se utilizó la plantilla del Anexo V. Tablas para resumir las respuestas de los cuestionarios (treball.gencat.cat, 2015) donde señalan las 15 dimensiones de los riesgos psicosociales. Para contabilizar el cuestionario se divide en dos partes:

La primera parte se suman el número de casos de las tres situaciones de exposición: favorable, intermedia y desfavorable en números absolutos. Esta información se extrae directamente del apartado “Analiza tus resultados” que se obtiene del Anexo I. Cuestionario para la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo (treball.gencat.cat, 2014).

Y en la segunda parte del cuestionario se encuentran datos referentes a cada una de las preguntas que conforman cada dimensión de exposición, expresados en números absolutos. Se deben recoger en una tabla de tres columnas: por un lado, se suman los casos de las categorías “siempre” y “muchas veces”; por otro lado, los de “sólo algunas veces” y “nunca” y, finalmente, se suman los “a veces”. (treball.gencat.cat, 2015), dándonos como resultado el poder observar a simple vista donde se sitúa la mayor parte de la plantilla. Dándonos como respuesta los orígenes de las exposiciones.

3.4.2 Descriptivo de resultados del ISTAS 21

Luego de haber realizado el cuestionario, los resultados mostraron que las dimensiones en las que aparecen como desfavorables para la salud, se enmarcan en 3 dimensiones que son:

- Ritmo de trabajo
- Inseguridades sobre las condiciones de trabajo
- Inseguridad sobre el trabajo

Seguido se muestra las evidencias que ilustran los hallazgos más representativos de N=21 servidores que respondieron el cuestionario:

Resumen de las exposiciones a las 15 dimensiones de riesgos psicosociales

Tabla resumen de exposiciones			
Dimensiones	Número de cuestionarios en cada situación de exposición		
	Verde	Amarillo	Rojo
	(situación más favorable para la salud)	(intermedia)	(situación más desfavorable para la salud)
1. Exigencias cuantitativas	2	11	8
2. Doble presencia	15	5	1
3. Exigencias emocionales	13	6	2
4. Ritmo de trabajo	2	4	15
5. Influencia	3	11	7
6. Posibilidades de desarrollo	15	6	1
7. Sentido del trabajo	15	4	2
8. Claridad de rol	6	8	7
9. Conflicto de rol	5	7	9

10.Previsibilidad	2	11	8
11.Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	6	3	12
12.Inseguridad sobre el trabajo	0	6	15
13.Confianza vertical	6	7	8
14.Justicia	5	7	9
15.Calidad del liderazgo	12	4	5

Resumen de la distribución de respuestas a las preguntas asociadas a cada dimensión de exposición a riesgos psicosociales

		Número de casos que contestan:		
N o P r e- gunt as	Dimensión y preguntas	“Siempre” o		“Solo alguna vez” o
		“Muchas veces”/	“A veces”/	“Nunca”
		“En gran medida”	“En cierta medida”	/ “En alguna medida”
		o “En buena medida”		o “En ningún caso”

Exigencias cuantitativas				
1	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	3	13	5
2	¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	12	7	2
Doble presencia				
3	¿Hay momentos en los que necesitarías	3	6	12

	estar en la empresa y en casa a la vez”?			
4	¿Sientes que tu trabajo te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas doméstico-familiares?	0	9	12
Exigencias emocionales				
5	¿En el trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas?	4	4	13
9	¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	4	6	11
Ritmo de trabajo				
6	¿Tienes que trabajar muy rápido?	8	8	5
10	¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	8	7	6
Influencia				
7	¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	3	12	6
8	¿Tienes influencia sobre cómo realizas su trabajo?	9	5	7
Posibilidades de desarrollo				
11	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	16	3	2
12	¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	16	4	1
Sentido del trabajo				
13	¿Tus tareas tienen sentido?	1	2	0
14	¿Las tareas que haces te parecen importantes?	21	0	0

		Número de casos que contestan:		
N o P r e - g u n t a s	Dimensión y preguntas	“Siempre” o	“A veces”/	“Solo alguna vez” o
		“Muchas veces”/	“En gran medida”	“Nunca”/
		“En gran medida”	o “En buena medida”	“En alguna medida”
				o “En ningún caso”

Claridad de rol				
15	¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	17	4	0
16	¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	15	5	1
Conflicto de rol				
17	¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	4	5	12
18	¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?	5	7	9
Previsibilidad				
19	¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	3	13	5
20	¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	14	5	2

Inseguridad sobre las condiciones de trabajo. En estos momentos, está preocupado o preocupada por ...				
21	... si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	8	5	8
22	...si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?	8	3	10
Inseguridad sobre el empleo. En estos momentos, está preocupado o preocupada por ...				
23	...si te despiden o no te renuevan el contrato?	11	6	4
24	...lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	17	4	0
Confianza vertical				
25	¿Confía la Dirección en que los trabajadores hagan un buen trabajo?	13	5	3
26	¿Te puedes fiar de la información procedente de la Dirección?	11	8	2
Justicia				
27	¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?	10	7	4
28	¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?	9	9	3
Calidad del liderazgo				
29	¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato planifica bien el trabajo?	17	3	1
30	¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato resuelve bien los	16	3	2

	conflictos?			
--	-------------	--	--	--

3.4.3 Factores que tienen una condición de riesgos elevado y muy elevado


La mayoría de servidores o colaboradores puntuaron como factores desfavorables para la salud al ritmo de trabajo, inseguridad sobre las condiciones de Trabajo e inseguridad sobre el trabajo; y al comparar los resultados con referencias en la organización por su estructura, tipo de contratación, duración de los programas y demás factores, podemos observar que estos problemas son dimensiones típicas para el sector laboral. La naturaleza de los contratos y la estructura organizacional parece influir en posibles riesgos psicológicos para el personal.

Es así que la percepción expuesta sugiere que se trabaje por el bienestar en aquellos aspectos que representan prioridad o atención inmediata.

El análisis de la tabla 6. Presenta la prevalencia exposición en la Unidad Patronato Municipal San José. Los datos están ordenados en el porcentaje de servidores que en situación más desfavorable para la salud.

Tabla 6 Exposiciones ordenadas en función al porcentaje de trabajadores en situación más desfavorable para la salud

	Dimensiones	más favorable	intermedia	más desfavorable
mayor exposición	4. Ritmo de trabajo	9.5	52.4	71.4
	12. Inseguridad sobre el trabajo	0.0	23.8	71.4
	11. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	28.6	28.6	57.1
	9. Conflicto de rol	23.8	19.0	42.9
	14. Justicia	23.8	52.4	42.9
	13. Confianza vertical	28.6	27.3	38.1
	1. Exigencias cuantitativas	9.5	19.0	38.1



	10.Previsibilidad	9.5	38.1	38.1
	8. Claridad de rol	28.6	33.3	33.3
	5. Influencia	14.3	52.4	33.3
	15.Calidad del liderazgo	57.1	14.3	23.8
menor exposición	7. Sentido del trabajo	71.4	28.6	9.5
	3. Exigencias emocionales	61.9	33.3	9.5
	2. Doble presencia	71.4	33.3	4.8
	6. Posibilidades de desarrollo	68.2	19.0	4.5

CAPITULO IV: PROPUESTA DE PLAN DE INTERVENCIÓN

4.1 Objetivo de la propuesta

Considerando que los resultados muestran persistencia en tres dimensiones que son: ritmo de trabajo, Inseguridad sobre el empleo e Inseguridad sobre las condiciones de trabajo son significativas. El objetivo de la propuesta es mejorar el bienestar y la seguridad

laboral de los trabajadores mediante el desarrollo e implementación de estrategias que aborden y mitiguen estos factores de riesgo, promoviendo un entorno de trabajo equilibrado en el cual la carga laboral sea manejable, donde la estabilidad de empleo esté asegurada y las condiciones sean justas y transparentes.

4.2 Ejes de trabajo

Los resultados trabajados desde la metodología muestran como principales puntos de mejora al ritmo de trabajo a la inseguridad sobre el empleo, y la inseguridad sobre las condiciones de trabajo.

Desde su metodología nos proporciona información de la cual nos involucra con las posibles connotaciones exponenciales y orígenes en cada dimensión, importantes para la prevención. Los ejes se obtienen de las dimensiones con mayor demanda o exposición representado en los cuestionarios desarrollados en la metodología.

Para abordar de manera integral este tema, es importante analizar cada dimensión con su respectiva definición.

A continuación, se detallará cada uno de estos conceptos:

4.2.1 Ritmo de trabajo

Según (copsoq. istas21, 2020) el ritmo de trabajo forma parte de la dimensión psicológica que señala la intensidad del trabajo, relacionada con la cantidad y el tiempo que toma en realizar un trabajo. El ritmo en particular, puede ser variable, depende de las situaciones en las que se encuentre los trabajadores en ese momento, puede que por demanda de producción se tenga que incrementar el ritmo, sin incrementar la nómina, la calidad y condiciones.

4.2.2 Inseguridad sobre el empleo

El manual de sensibilización (copsoq. istas21, 2020) lo define como: “La preocupación por el futuro en relación a la ocupación”.

En el documento anexo (copsoq. istas21, 2020) nos indica que se puede trabajar con dos variables, la primera que es la estabilidad de empleo y la segunda son las posibilidades de empleabilidad o conocido como las oportunidades de encontrar un empleo equivalente al trabajo actual y al mismo tiempo mantener el contrato actual. Toda esta dinámica del tipo de contratación, duración y demás; va a influir de diferente forma en cada persona,

ya que en su individualidad puede tener, la persona puede tener distintas formas de vida, ser perteneciente a un grupo etario o tener presente cargas familiares.

4.2.3 Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

Según el manual de sensibilización (copsoq. istas21, 2020) lo define como: “La preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales (como, por ejemplo, el puesto de trabajo, tareas, horario, salario...)” (pág. 12)

La inseguridad también tiene que ver específicamente con las condiciones de trabajo, en las que interviene, el horario, las tareas y adicionales entendido como el trabajo extra que no fue notificado inicialmente. Además, habla sobre los cambios a futuro, reestructura y finalización de proyectos.

4.3 Acciones y estrategias

Para abordar es eficazmente las dimensiones y garantizar un entorno seguro y saludable, se proponen las siguientes acciones y estrategias:

4.3.1 Identificación de exposiciones

En este apartado una vez resumidos los datos, se verán expuestas las dimensiones que mantienen mayor exposición, a las cuales se desarrollarán medidas preventivas que servirán para controlar o eliminar la exposición.

La tabla adjunta es un instrumento que sirve para recoger información, que permite tomar los datos más relevantes sobre la exposición a las 15 dimensiones, seguido de datos relevantes a las preguntas, que da paso al origen de las exposiciones para finalizar con las medidas preventivas.

Esta matriz recoge aquellas dimensiones en las que exista una mayor exposición desfavorable para la salud y por consiguiente necesite establecer medidas preventivas. Se toma en cuenta los datos que sobrepase el 50% de la población en estudio y toma en consideración el número de cuestionarios para la dimensión “N”

Aquí se involucra a los responsables de recursos humanos y miembros del equipo de seguridad y salud ocupacional.

Tabla 7 Matriz exposición, origen y medidas preventivas

MATRIZ EXPOSICIÓN, ORIGEN Y MEDIDAS PREVENTIVAS

Exposición (N= 21)	Concretar la exposición	Origen de la exposición	Medidas preventivas
Ritmo de trabajo Exposición más desfavorable = 15 Exposición intermedia = 4 Exposición más favorable = 2	¿Tienes que trabajar muy rápido? “Siempre o Muchas veces”= 8 “A veces” = 8 “Solo alguna vez o nunca” = 5 ¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada? “Siempre o Muchas veces”= 8 “A veces” = 7 “Solo alguna vez o nunca” = 6	Plazos estrictos para la entrega de resultados los proyectos de vinculación tienen altas expectativas en impacto por lo que solicitan los directivos que el equipo trabaje más rápido para cumplir los objetivos Intensifican ritmo de trabajo para asegurar intervenciones oportunas y efectivas. Coordinación rápida de esfuerzos con instituciones, comunicación efectiva y fluida. Adaptarse	Realizar una planificación adecuada permitiendo distribuir la carga equitativamente Asegurar los recursos humanos y materiales necesarios de contratación para las etapas del proyecto Proporcionar capacitación continua , permitiendo mejorar el ritmo de trabajo, reduciendo el estrés y aumentando la productividad. Establecer límites, promover equilibrio entre la vida laboral y personal evitando agotamiento físico y mental Realizar evaluaciones regulares del progreso del proyecto para evitar sobrecargas de trabajo, sin olvidar la retroalimentación.

		constantemente a necesidades y realidades económicas del proyecto como rendición de cuentas, desastres naturales.	
Alta inseguridad sobre las condiciones de trabajo Exposición más desfavorable = 12 Exposición intermedia = 3 Exposición más favorable = 6	En estos momentos... ¿estás preocupado/a: ..por si te cambian el horario "Siempre o Muchas veces" = 8 "A veces" = 5 "Solo alguna vez o nunca" = 8 ... por si te varían el salario "Siempre o Muchas veces" = 8 "A veces" = 3	Suele prolongarse la jornada Existen variaciones del horario Se comunica de manera imprevista el trabajo extra Las extensión de horas de trabajo no se compensan ni con tiempo ni con salario	Tiempo mínimo de respuesta 48 horas Distribución de actividades bajo una planificación anual, semestral, semanal y diario. Establecer jornada ordinaria para atender requerimientos y solicitudes Cambios de la variación de trabajo comunicados con 15 días de anticipación Las horas extras serán compensadas con tiempo de descanso

	<p>“Solo alguna vez o nunca” = 10</p>		
<p>Inseguridad sobre el trabajo Exposición más desfavorable = 15 Exposición intermedia = 6 Exposición más favorable = 0</p>	<p>En estos momentos... ¿estás preocupado/a: ..por si te despiden o no te renuevan el contrato? “Siempre o Muchas veces”= 11 “A veces” = 6 “Solo alguna vez o nunca” = 4 ... por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro</p>	<p>Ofertas de trabajo por proyectos con una duración equivalente a corto periodo de tiempo. Trabajos espontáneos por oferta de proyectos con duración establecida Inseguridad contractual de plazas sin contratos indefinidos</p>	<p>Posibilidad de incluir en los contratos renovación automática, o preferencia de trabajar en proyectos de la misma empresa, lo que daría estabilidad a los servidores al saber que pueden tener continuidad laboral si cumplen con las funciones encomendadas y resultados esperados. Fomentar en las empresas la diversificación de proyecto, dando oportunidad a participar en varios proyectos al mismo tiempo. Permitiendo una mayor estabilidad contractual , estabilidad financiera y estabilidad mental, además de gestionar mejor su tiempo y recursos. Proporcionar capacitación y desarrollo profesional , para ,mejorar habilidades permitiendo adaptación, aprendizaje y conocimiento que impulsa a mejorar las perspectivas de empleo. Ofrecer un sistema de seguridad social, seguro de desempleo i/o seguro médico , reduciendo el estrés personal y financiero entre</p>

	<p>“Siempre o Muchas veces”= 17</p> <p>“A veces” = 4</p> <p>“Solo alguna vez o nunca” = 0</p>		<p>proyectos.</p> <p>Garantizar transparencia en las condiciones contractuales, duración, términos de finalización y compensaciones en casos de finalización anticipada. Reduciendo la incertidumbre malos entendidos, y protección financiera.</p> <p>Fomentar redes de apoyo donde se colabore con la búsqueda de nuevos proyectos; donde se compartan nuevas oportunidades de empleo facilitando el mercado laboral y al colaborador.</p>
--	---	--	--

4.3.2 Coordinación, planificación y difusión

Dentro de la metodología Ista 21, se establece una guía de trabajo en el cual nos detallan ciertos pasos a seguir posterior al desarrollo de la Matriz de medidas preventivas; los mismos que están diseñados para asegurar el proceso de mitigación, permitiendo que tanto representantes como trabajadores participen activamente en la mejora de las condiciones laborales.

Una vez diseñada la Tabla 7, “Matriz exposición, origen y medidas preventivas”, como parte del estudio realizado y continuar con el proceso, poniendo en marcha el proceso de la difusión, se fomentó la creación de círculos de prevención compuesto por trabajadores y representantes de la empresa. Dentro de sus responsabilidades tenían como objetivo revisar los resultados de los cuestionarios de evaluación de riesgos, debatir sobre los orígenes de las exposiciones más desfavorables y proponer medidas preventivas en base a lo expuesto a manera general en la Tabla 7 adjunta.

Una vez acordada las exposiciones y medidas preventivas en los círculos de prevención siguiendo con el proceso se realizó la elaboración de un cronograma detallado en el que se incluye medidas definidas, plazos, responsables, y mejoras que permitan el correcto

proceso de implementación asegurando que se logren los objetivos establecidos en las sesiones de los círculos de prevención.

A continuación, se adjunta la Tabla 8. “Matriz para la planificación de la actividad preventiva” elaborada con el círculo de prevención de la empresa.

Tabla 8 Matriz para la Planificación de la Actividad Preventiva

MATRIZ PARA LA PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA				
Ámbito de aplicación: Personal del proyecto de fortalecimiento de los servicios inclusivos y redes de apoyo para personas con discapacidad y sus familias de la Unidad Patronato Municipal San José.				
Objetivo (s) preventivos: Garantizar mejores condiciones de trabajo a nivel de ritmo de trabajo, Inseguridad sobre el trabajo y Alta inseguridad sobre las condiciones de trabajo.				
Medidas preventivas	Fecha de inicio	Persona responsable	Recursos humanos y materiales	Seguimiento de la implementación
<p>Medida 1</p> <p>Realizar una planificación adecuada permitiendo distribuir la carga equitativamente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asegurar los recursos humanos y materiales necesarios de contratación para las etapas del proyecto • Proporcionar capacitación continua, permitiendo mejorar el ritmo de trabajo, reduciendo el estrés y aumentando la productividad. • Establecer límites, incentivar la promoción de equilibrio 	<p>1-2015 permanente</p> <p>Fecha de control: 06-2025</p>	<p>Encargado de Equipo Gestor/a de Servicios Sociales</p>	<p>Tiempo de formación: 80 horas distribuidas en 4 horas diarias de formación.</p> <p>Nueva contratación por rama de especialista faltante</p> <p>Capacitador</p>	<p>Trimestralmente se realizará una evaluación de los desarrollado</p>

<p>entre la vida laboral y personal evitando agotamiento físico y mental, como viernes cortos es decir que pueden salir de la oficina una hora del horario establecido.</p>			<p>Formato de registro de horas adicionales trabajadas</p>	
<p>Medida 2 Fomentar la diversificación de proyecto, dando oportunidad a participar en varios proyectos al mismo tiempo. Permitiendo una mayor estabilidad contractual, estabilidad financiera y estabilidad mental, además de gestionar mejor su tiempo y recursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incluir en los contratos renovación automática, o preferencia de trabajar en proyectos de la misma empresa, lo que daría estabilidad a los servidores al saber que pueden tener continuidad laboral si cumplen con las funciones encomendadas y resultados esperados. • Proporcionar capacitación y desarrollo profesional, para, 	<p>1-2015 permanente Fecha de control: 06-2025</p>	<p>Encargado de Equipo Gestor/a de Servicios Sociales</p>	<p>Reuniones semanales de 60 minutos Participación de entidades veedoras de los proyectos de inclusión Social del municipio de Quito Capacitador</p>	<p>Trimestralmente se realizará una evaluación de los desarrollado. Realizar evaluaciones regulares del progreso del proyecto para evitar sobrecargas de trabajo, sin olvidar la retroalimentación.</p>

<p>mejorar habilidades permitiendo adaptación, aprendizaje y conocimiento que impulsa a mejorar las perspectivas de empleo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar transparencia en las condiciones contractuales, duración, términos de finalización y compensaciones en casos de finalización anticipada. 				
<p>Medida 3</p> <p>Fomentar redes de apoyo donde se colabore con la búsqueda de nuevos proyectos; donde se compartan nuevas oportunidades de empleo facilitando el mercado laboral y al colaborador.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo mínimo de respuesta a correos y solicitudes será de un máximo de 48 horas. • Establecer una distribución de actividades bajo una planificación anual, semestral, semanal y diario. • Establecer jornada ordinaria para atender requerimientos y solicitudes • Cambios de la variación de trabajo comunicados con 15 días de anticipación 	<p>1-2015 permanente</p> <p>Fecha de control: 06-2025</p>	<p>Encargado de Equipo Gestor/a de Servicios Sociales</p>	<p>Llamadas telefónicas</p> <p>Registro de horas adicionales laboradas</p> <p>Tiempo de envío de correo para calendarizar la jornada laboral: 1 hora mensual</p>	<p>Trimestralmente se realizará una evaluación de los desarrollado. Realizar evaluaciones regulares del progreso del proyecto para evitar sobrecargas de trabajo, sin olvidar la retroalimentación.</p>

<ul style="list-style-type: none"> Las horas extras serán compensadas con tiempo de descanso 				
---	--	--	--	--

Posterior a exponer la planificación, se procede a informar el plan de implementación de manera transparente a todos los trabajadores sobre las medidas preventivas acordadas, a través de comunicación interna ya sea correos, volantes, boletines o cualquier medio certificado por los entes rectores de la institución que permitan y estén acreditados para la difusión de la información.

4.4 Presupuesto

A continuación, se adjunta los presupuestos y el método de financiamiento de la propuesta presentada:

Tabla 9 Recursos

RECURSOS			
Tipo	Detalle	Cantidad	Valor
Recursos Humanos	Colaboradores	21	-
Recursos Materiales	Resmas de hojas	3	\$ 15.00
	Esferos	21	\$ 10.50
	Impresiones	300	\$ 90.00
	Copias	100	\$ 15.00
Recursos Económicos	Alimentación	21	\$ 84.00
	Transporte	21	\$ 63.00
TOTAL			\$ 277.50

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

La presente investigación fue aplicada a 21 colaboradores del proyecto de fortalecimiento de los servicios inclusivos y redes de apoyo para personas con discapacidad y sus familias de la Unidad Patronato Municipal San José. La población se sitúa entre los 26 a 50 años de edad, de la cual su participación fue del 100% de la nómina ya que la metodología ISTAS 21 así lo determinaba.

En este proceso el diseño del programa de bienestar integral bajo la implementación de la matriz de riesgos demostró ser una herramienta fundamental que permitió identificar a las exposiciones que afectan al bienestar de los colaboradores.

La identificación del origen de los riesgos fue importante en este proceso ya que permitió diseñar medidas preventivas que servirán de guía para que los riesgos puedan ser abordados de manera anticipada a las consecuencias y reducción de exposiciones desfavorables en un entorno colaborativo, es así que anticiparnos a lo que puede pasar no solo reduce la incidencia, sino que también mejora el bienestar de los colaboradores a largo plazo.

La coordinación de círculos de prevención en el programa es una estrategia efectiva que hace la cohesión y participación de su realidad frente a lo que se puede cambiar sobre con lo que está presente en la empresa y se puede trabajar haciendo que las decisiones que se tomen estén revisadas por más personas que buscan los mismos objetivos internos.

Este estudio evidencia la necesidad de implementar medidas preventivas para el personal del proyecto de fortalecimiento de los servicios inclusivos y redes de apoyo para personas con discapacidad y sus familias de la Unidad Patronato Municipal San José, que presenta niveles de exposición importantes que tienen que ver con ritmo de trabajo, inseguridad laboral y condiciones de trabajo inestables que de cierto modo se evidencia que son propias del mismo campo laboral, sin embargo la experiencia nos demuestra que podemos realizar medidas preventivas que impulsan a tener ambientes saludables.

El estudio y líneas de acción para mitigar las exposiciones de los riesgos psicosociales está abierta al dialogo y ejecución del mismo con medidas que hemos desarrollado en el transcurso del proyecto; en el cual se evidencian formas de impactar en el bienestar

integral de los servidores en este proyecto desde permitir una adecuada planificación en contribución con el equilibrio vida – trabajo, fomentando espacios en los que la familia del colaborador i/o servidor puedan adherirse a eventos organizados que propone la misma organización, que como sabemos se encuentra comprometida con actividades que requieren la presencia en situaciones que ocupan el espacio familiar.

En el mismo ámbito se propone las horas por compensación , los viernes cortos cuyo objetivo mejora el proceso de adaptación en el entorno conociendo que las horas trabajadas en exceso del horario establecido serán compensadas a través de actividades como viernes en los que pueden salir una hora antes de su jornada habitual, espacios en los que se comparte después de la oficina con los compañeros de trabajo que se caracterizan por ser pequeñas reuniones en la oficina que incentivan la adaptación y dialogo de temas fuera del dialogo común en el trabajo permitiendo generar más espacios de bienestar en lugar de incertidumbre.

Otra de las medidas que se incentivan en la propuesta adjunta es desarrollo de oportunidades en la diversificación de proyectos, que permitan una estabilidad contractual con oportunidad a renovaciones automáticas o participación activa sin activar alertas de desempleo. Preparar a los servidores para que no exista la incertidumbre y también preparar en el ámbito académico, que tengan oportunidades de desarrollo y exposición en otros campos laborales que diversifiquen su profesión a tal punto que puedan tener más alternativas.

Por último, la inseguridad laboral como la estabilidad puede ser reducida a través de medidas preventivas que promuevan estabilidad contractual, a través de recursos materiales y humanos que permitan ejecuciones de proyectos, que aseguren transparencia en condiciones como duración, términos, compensación y finalización de contratos que den una respuesta favorable a la incertidumbre.

El proyecto en desarrollo nos da un amplio trabajo a desarrollar a partir de las evidencias recogidas, la importancia de este trabajo radica en la acción en proporcionar capacitación, desarrollo, adaptación y aprendizaje que nos encamine hacia una mayor estabilidad y bienestar integral de los/las servidoras de la institución de la Unidad Patronato Municipal San José

5.2 Recomendaciones

Tomando en cuenta las nuevas formas de trabajo, es importante que líderes, directivos y personal que coordina el área de seguridad, salud y bienestar de las personas tenga en su eje de trabajo la evaluación de riesgos psicosociales.

Es así que; en base a la experiencia obtenida con la metodología utilizada, se recomienda la aplicación anual de este tipo de metodologías que proporcionan datos y resultados sólidos ante la incertidumbre de riesgos psicosociales que pueden estar presentes en una organización.

A fin de abordar los desafíos identificados, se sugiere la creación de comités mixtos que incluyan a representantes de todos los niveles para que puedan contribuir con sus observaciones ante riesgos, medidas preventivas e indicadores clave de rendimiento que tienen que ser revisadas periódicamente bajo una calendarización que asegure la eficacia del proceso, ya que una comunicación transparente, afianza la idea de fidelización y sentido de pertenencia al lugar al cual les está representando ya que el liderazgo positivo de líderes y gerentes empáticos permitirá identificar señales tempranas que contribuyen a mejorar las condiciones para sus colaboradores.

Como resultado del análisis realizado, se aconseja implementar programas de capacitación donde proporcionen información actualizada y desarrollo de habilidades en la cual los trabajadores puedan conocer y aplicar toda la información adquirida en el campo de trabajo.

Siguiendo con este propósito de capacitar también es importante proporcionar programas continuos de apoyo psicológico, capacitaciones sobre técnicas de relajación y manejo del estrés permitiendo de esta forma el desarrollo individual, para que a través del aprendizaje puedan manejar situaciones fuera y dentro de la institución.

Dado que la inestabilidad fue una de los resultados en el estudio realizado, se recomienda fomentar redes de trabajo en los que se pueda apoyar una persona que ha dejado de pertenecer a un proyecto, de tal forma que guiado por el equipo pueda ser vinculado con éxito en otro proyecto sin dificultad.

En este sentido, es crucial garantizar transparencia en las condiciones contractuales, términos de finalización, duración y compensaciones en casos de que los contratos finalicen de manera inesperada.

En resumen, lo que busca este estudio es el bienestar, para lo cual se propone una implementación de un proyecto de bienestar que involucre aristas físicas, intelectuales y sociales, por ejemplo: una pronta planificación del trabajo que involucre fechas y plazos objetivos a la realidad, equilibrio entre la vida personal y laboral, creando espacios de bienestar como descuentos y oportunidades en locales de comida, gimnasios, supermercados.

Tiempo para descansar por compensación de tiempo extra realizado, al trabajar un viernes corto, saliendo una hora antes del horario laboral, compartiendo momentos de relax en la oficina, compartiendo espacios de esparcimiento donde puedan llevar a su familia y mascotas.

En conclusión, acciones que incentivan por sobre dificultades que pueden aparecer en el camino, y que están presentes para recordarnos que tenemos una contribución adicional diciendo intrínsecamente que la empresa también se preocupa por nosotros.

BIBLIOGRAFIA

- Alcalá, L., & Pérez, R. (2019). Estrés laboral y su impacto en la calidad de vida: un estudio comparativo entre trabajadores del sector salud y educación. *Revista de Psicología Aplicada*, 29(2), 87-101.
- Aravena-Avenidaño, J., Salazar, A., Burgos-Moreno, M., & Ceballos-Vásquez, P. (2021). *Riesgos psicosociales y calidad de vida en trabajadores de servicios oncológicos públicos*. Obtenido de Enfermería universitaria: <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2021.3.942>
- Bosma, H., Peter, R., Siegrist, J., & Marmot, M. (1998). Two alternative job stress models and the risk of coronary heart disease. *American Journal of Public Health*, 88(1), 68-74.
- Charria O, V. H., Sarsosa P, K. V., & Arenas O, F. (4 de diciembre de 2011). *Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación*. Obtenido de Revista Facultad Nacional de Salud Pública.
- Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Informe de la novena reunión, Ginebra, 18-24 de septiembre de 1984*.
- copsoq.istas21. (2020). *copsoq.istas21 sensibilización* . Obtenido de https://copsoq.istas21.net/index.asp?ra_id=67
- Dirección de Administración de Recursos Humanos. (Diciembre de 2015). *Reglamento interno de seguridad y salud ocupacional*. Obtenido de SERCOP: <https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2016/02/Reglamento-interno-de-seguridad-y-salud-ocupacional.pdf>
- Dirección de Administración de Recursos Humanos. (diciembre de 2015). Reglamento interno de seguridad y salud ocupacional. Obtenido de SERCOP:

<https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wpcontent/uploads/2016/02/Reglamento-interno-de-seguridad-y-salud-ocupacional.pdf>.

Escribà-Agüir, V., & Bernabé-Muñoz, Y. (2002). Estrategias de afrontamiento ante el estrés y fuentes de recompensa profesional en médicos especialistas de la Comunidad Valenciana: un estudio con entrevistas semiestructuradas. *Revista Española de Salud Pública*, 76, 595-604.

EU-OSHA. (2007). *Stress at work facts and figures*. Obtenido de <https://osha.europa.eu/en/publications/osh-figures-stress-work-facts-and-figures>

Fernández, A., & Martínez, P. (2018). Evaluación de riesgos psicosociales en el ámbito laboral: propuesta de un modelo integrador. *Revista de Psicología y Salud Laboral*, 25(3), 112-128.

Fernández, M., & Martínez, M. (2019). Riesgos psicosociales en el trabajo: una aproximación desde la psicología laboral. Editorial Universidad de Sevilla.

Flores, C., & Ramírez, J. (2018). Estrategias de intervención para la gestión de riesgos psicosociales: estudio de casos en el sector empresarial. *Gestión y Salud Laboral*, 30(1), 55-68.

García, A., & Sánchez, E. (2018). Factores de riesgo psicosocial en el ámbito hospitalario: un enfoque desde la ergonomía ocupacional. *Ergonomía y Salud Laboral*, 20(1), 45-59.

García, J., & Rodríguez, E. (2018). Impacto de los riesgos psicosociales en el bienestar laboral del personal de salud: estudio de caso en hospitales públicos. *Salud Pública de México*, 60(3), 297-305.

Gargallo, A. (2008). *Satisfacción Laboral y sus determinantes en las cooperativas*. Obtenido de Revista Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2774951>

González, E., & Ramos, L. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en el sector de servicios sociales: análisis de factores y propuestas de intervención. *Psicología Social y del Trabajo*, 30(1), 45-59.

Hernández, G., & Díaz, A. (2019). Intervenciones para la prevención de riesgos psicosociales en el personal sanitario: revisión sistemática. *Revista Española de Salud Pública*, 93, e1-e15.

- Hernández, P., & Martínez, L. (2017). Impacto de la violencia laboral en la salud mental del personal administrativo: un análisis cualitativo. *Revista de Psicología Social y Organizacional*, 22(4), 175-190.
- Herrera, J., & Gómez, M. (2019). Estrategias de afrontamiento ante riesgos psicosociales en el personal de salud: un estudio longitudinal. *Revista de Salud Pública*, 23(4), 210-225.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo . (2022). *Factores psicosociales. Método de evaluación*. Obtenido de Versión 4.1 - Año 2022: <https://www.insst.es/documentacion/herramientas-de-prl/aip/fpsico-factores-psicosociales-metodo-evaluacion-version-4-1-2022>
- Johnson, J. V., & Hall, E. M. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78(10), 1336-1342.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 285-308.
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic Books.
- López, A., & Sánchez, P. (2020). Estrés laboral y factores psicosociales en el personal sanitario: una revisión actualizada. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 36(2), 145-158.
- Luna, M., & García, S. (2018). Impacto de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral del personal de enfermería. *Enfermería Clínica*, 28(3), 176-182.
- Martínez, L., & Gómez, R. (2021). Evaluación de riesgos psicosociales en el ámbito laboral sanitario: un estudio de campo. *Revista de Psicología Aplicada*, 29(1), 45-60.
- Molina, R., & Soto, A. (2019). Impacto de los riesgos psicosociales en el personal de enfermería: un estudio de caso en hospitales de atención primaria. *Revista de Enfermería del Trabajo*, 9(2), 87-98.
- Moreno Jimenez , B. (Mayo de 2014). *Factores y riesgos psicosociales formas, consecuencias INSHT*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/236151656_factores_y_riesgos_psicosociales_formas_consecuencias_INSHT

- Salvador, M. i., Serrano, C. L., S. S., Soler, D. M., & Navarro, A. (mayo de 2021). *La tercera versión de COPSQO-ISTAS21. Un instrumento internacional actualizado para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Obtenido de Revista Española de Salud Pública, 2021, vol. 95: <http://hdl.handle.net/2445/180433>
- Siegrist, J., & Peter, R. (1994). Job stressors and coping characteristics in work-related disease: issues of validity. *Work & Stress*, 8(2), 130-140.
- Theorell, T., & Karasek, R. (1996). Current issues relating to psychosocial job strain and cardiovascular disease research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 9-26.
- Torres, J., & Díaz, R. (2017). Impacto de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral del personal administrativo: estudio de caso en instituciones de salud pública. *Salud y Trabajo*, 35(2), 75-88.
- treball.gencat.cat. (2014). *Version corta- Cuestionario para la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo*. Obtenido de https://treball.gencat.cat/web/.content/09_-_seguretat_i_salut_laboral/documents/04_-_riscos_i_condicions_de_treball/Eines_avaluacio_riscos/PSQCAT_2_0/Versio_curta/Castella_arxiu/ANEXO_I_version_corta_v2.pdf
- treball.gencat.cat. (2015). *Anexo V Tablas para resumir las respuestas de los cuestionarios* . Obtenido de https://treball.gencat.cat/web/.content/09_-_seguretat_i_salut_laboral/documents/04_-_riscos_i_condicions_de_treball/Eines_avaluacio_riscos/PSQCAT_2_0/Versio_curta/Castella_arxiu/ANEXO_V_version_corta_v2.pdf
- treball.gencat.cat. (Marzo de 2015). *Manual Istas 21 Version corta*. Obtenido de Manuales de Seguridad y Salud Laboral. Riesgo Psicosocial: https://treball.gencat.cat/web/.content/09_-_seguretat_i_salut_laboral/documents/04_-_riscos_i_condicions_de_treball/Eines_avaluacio_riscos/PSQCAT_2_0/Versio_curta/Castella_arxiu/Manual_metodo_CoPsoQ_PSQCAT_v2_version_corta.pdf
- Tufiño Zambrano, I. (julio de 2020). *Riesgos psicosociales para la seguridad y salud ocupacional de los trabajadores en la empacadora “Dole” del cantón el*

- Carmen*. Obtenido de Repositorio Digital ESPAM:
<https://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1321>
- Unir. (25 de abril de 2024). *¿Qué son los riesgos laborales y qué tipos existen?* .
Obtenido de UNIR Ecuador - Maestrías y Grados Virtuales.:
<https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/riesgos-laborales/>
- Uribe Prado , J. (08 de diciembre de 2020). *Riesgos psicosociales, burnout y factores psicosomáticos en servidores públicos*. Obtenido de
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782020000100003#B47
- Vargas, C., & Gutiérrez, F. (2017). Estrategias de afrontamiento y su relación con los riesgos psicosociales en el ámbito laboral de la salud. *Psicología y Salud*, 27(2), 89-104.
- Vega, J., & Gómez, S. (2019). Burnout y satisfacción laboral en profesionales de la salud mental: un estudio comparativo entre centros públicos y privados. *Salud Mental y Trabajo*, 25(2), 89-104.
- Verano, R., & Garavito, C. (16 de noviembre de 2015). *Los factores psicosociales y su relación con las enfermedades mentales*. Obtenido de
<file:///C:/Users/DELL/Downloads/Dialnet-LosFactoresPsicosocialesYSuRelacionConLasEnfermeda-5771023.pdf>
- VILLACRÉS, E., AYALA, D., & GARCÍA, T. (10 de noviembre de 2016). *Modelo de implementación del Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales en una industria láctea de Riobamba - Ecuador*.

Anexos

ANEXO 1- Muestras de Consentimientos Informados firmados

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA ISTAS 21

Título del Estudio: Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo mediante la Metodología ISTAS 21

Investigador Principal: Carla Fernanda Galeas Romero
Contacto del Investigador: 0990709214

Objetivo del Estudio: El propósito de este estudio es evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo utilizando la metodología ISTAS 21. El resultado de esta evaluación tiene por objetivo identificar y medir aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados obtenidos de forma colectiva son los que servirán para conocer los riesgos psicosociales en la empresa y posteriormente implementar medidas preventivas con la participación de todos.

Procedimientos del Estudio: Si usted decide participar en este estudio, se le pedirá que complete un cuestionario sobre su percepción del ambiente laboral y los riesgos psicosociales asociados. El cuestionario consta de 30 preguntas y tomará aproximadamente 10 minutos para completarse.

Riesgos y Beneficios:

- **Riesgos:** La participación en este estudio no conlleva riesgos físicos. Sin embargo, algunas preguntas pueden hacer que se sienta incómodo al reflexionar sobre aspectos negativos de su ambiente laboral.
- **Beneficios:** Su participación ayudará a identificar factores de riesgo psicosocial en el trabajo, lo que puede conducir a mejoras en las condiciones laborales y en su bienestar general.

Confidencialidad: Toda la información proporcionada será confidencial. Los datos se recopilarán de forma anónima y se utilizarán únicamente para los fines de este estudio. Los resultados se presentarán de manera agregada, sin identificar a ningún participante individual.

Voluntariedad de la Participación: Su participación en este estudio es completamente voluntaria. Usted puede negarse a participar o retirarse en cualquier momento sin ninguna repercusión.

Consentimiento: Al firmar este documento, usted indica que ha leído y comprendido la información proporcionada anteriormente y que acepta participar en este estudio.

Firma del Participante:



Nombre del Participante: Josselyn Victoria Gavica Chimboga
Fecha: 22 de Julio de 2024

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA ISTAS 21

Título del Estudio: Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo mediante la Metodología ISTAS 21

Investigador Principal: Carla Fernanda Galeas Romero

Contacto del Investigador: 0990709214

Objetivo del Estudio: El propósito de este estudio es evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo utilizando la metodología ISTAS 21. El resultado de esta evaluación tiene por objetivo identificar y medir aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados obtenidos de forma colectiva son los que servirán para conocer los riesgos psicosociales en la empresa y posteriormente implementar medidas preventivas con la participación de todos.

Procedimientos del Estudio: Si usted decide participar en este estudio, se le pedirá que complete un cuestionario sobre su percepción del ambiente laboral y los riesgos psicosociales asociados. El cuestionario consta de 30 preguntas y tomará aproximadamente 10 minutos para completarse.

Riesgos y Beneficios:

- **Riesgos:** La participación en este estudio no conlleva riesgos físicos. Sin embargo, algunas preguntas pueden hacer que se sienta incómodo al reflexionar sobre aspectos negativos de su ambiente laboral.
- **Beneficios:** Su participación ayudará a identificar factores de riesgo psicosocial en el trabajo, lo que puede conducir a mejoras en las condiciones laborales y en su bienestar general.

Confidencialidad: Toda la información proporcionada será confidencial. Los datos se recopilarán de forma anónima y se utilizarán únicamente para los fines de este estudio. Los resultados se presentarán de manera agregada, sin identificar a ningún participante individual.

Voluntariedad de la Participación: Su participación en este estudio es completamente voluntaria. Usted puede negarse a participar o retirarse en cualquier momento sin ninguna repercusión.


Consentimiento: Al firmar este documento, usted indica que ha leído y comprendido la información proporcionada anteriormente y que acepta participar en este estudio.

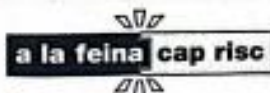
Firma del Participante: 

Nombre del Participante: Pamela Esthefania Vera Torres.

Fecha: 23 de Julio de 2024.

ANEXO 2 – Muestra de un Cuestionario desarrollado

 Generalitat de Catalunya
Departament de Treball,
Afers Socials i Famílies

 a la feina cap risc

CoPsoQ
psqcat

Anexo I. Cuestionario para la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo

Versión corta para empresas
de menos de 25 trabajadores y trabajadoras

Adaptación del Cuestionario Psicosocial
de Copenhague (COPSOQ)
para su uso en el estado español
Versión 2, 2014

Empresa: Discapacidad

Fecha de respuesta: 23-07-24



INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS
EN LA LICENCIA DE USO DEL MÉTODO (www.gencat.cat/empresaocupacio/copsqj). PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO
AUTORIZADA.

3

Introducción

La respuesta del cuestionario que tienes en tus manos servirá para realizar la evaluación de riesgos psicosociales. Su objetivo es identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados, tratados de forma colectiva, se usarán para conocer los riesgos psicosociales en la empresa y posteriormente implementar medidas preventivas, es decir, cambios en las condiciones de trabajo para eliminarlos o reducirlos. Por eso es necesario que contestes **TODAS** las preguntas.

Se trata de un cuestionario **ANÓNIMO**, de respuesta **VOLUNTARIA**. Toda la información se utilizará exclusivamente para los objetivos descritos. Ni en la respuesta, ni en la forma de distribución y de recogida, ni en el informe de resultados podrá ser identificada ninguna persona de forma individualizada.

La respuesta es **INDIVIDUAL**. Por eso te pedimos que respondas sinceramente cada una de las preguntas, sin debatir con nadie, y sigas las instrucciones de cada una de ellas.

Las preguntas tienen diversas opciones de respuesta y tienes que señalar con una "X" la respuesta que consideres que describe mejor tu situación. Si tienes más de un trabajo te pedimos que respondas sólo en relación a la empresa en la cual se está haciendo la evaluación de riesgos psicosociales.

Esta introducción del cuestionario supone una garantía legal que el personal técnico que trabajará en esta evaluación de riesgos asume y cumple los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales. Los cuestionarios se destruirán una vez se planifiquen las medidas preventivas.

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo.

Escoge **1 SOLA RESPUESTA** para cada una de las siguientes preguntas

¿Con qué frecuencia...?	Siempre	Muchas veces	A veces	Solo alguna vez	Nunca
1. ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
2. ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	0	1	2	3	4
3. ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	4	3	2	1	0
4. ¿Sientes que tu trabajo te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas doméstico-familiares?	4	3	2	1	0
5. ¿En el trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas?	4	3	2	1	0
6. ¿Tienes que trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0
7. ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	4	3	2	1	0
8. ¿Tienes influencia sobre COMO realizas tu trabajo?	4	3	2	1	0

Siguiendo con los contenidos de tu trabajo, escoge **1 sola RESPUESTA** para cada una de las siguientes preguntas.

¿En qué medida...?	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ningún caso
9. ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	4	3	2	1	0
10. ¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	4	3	2	1	0
11. ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	4	3	2	1	0
12. ¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	4	3	2	1	0
13. ¿Tus tareas tienen sentido?	4	3	2	1	0
14. ¿Las tareas que haces te parecen importantes?	4	3	2	1	0

Estas preguntas hacen referencia al grado de definición de tus tareas.

Escoge **1 SOLA RESPUESTA** para cada una de las siguientes preguntas

¿En qué medida...?	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ningún caso
15. ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	4	3	2	1	0
16. ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	4	3	2	1	0
17. ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	4	3	2	1	0
18. ¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
19. ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	4	3	2	1	0
20. ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	4	3	2	1	0

Estas preguntas hacen referencia a las preocupaciones sobre posibles cambios en tus condiciones de trabajo.

Escoge **1 SOLA RESPUESTA** para cada una de las siguientes preguntas

En estos momentos, estás preocupado o preocupada por ... :	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ningún caso
21... si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
22... si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?	4	3	2	1	0
23... si te despiden o no te renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
24... lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	4	3	2	1	0

Las siguientes preguntas hacen referencia al reconocimiento, la confianza y la justicia en tu lugar de trabajo.

Escoge **1 SOLA RESPUESTA** para cada una de las siguientes preguntas

¿En qué medida...?	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ningún caso
25. ¿Confía la Dirección en que los trabajadores hagan un buen trabajo?	4	3	2	1	0
26. ¿Te puedes fiar de la información procedente de la Dirección?	4	3	2	1	0
27. ¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?	4	3	2	1	0
28. ¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?	4	3	2	1	0
29. ¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato planifica bien el trabajo?	4	3	2	1	0
30. ¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	4	3	2	1	0

Analiza tus resultados:

Recuerda que la evaluación de riesgos tiene por objetivo identificar y medir aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados obtenidos de forma colectiva son los que servirán para conocer los riesgos psicosociales en la empresa y posteriormente implementar medidas preventivas con la participación de todos.

Con el fin de que puedas conocer tus resultados particulares sigue las siguientes indicaciones:

- 1) Anota los puntos que hayas obtenido en cada apartado en la columna "Tu puntuación" de la tabla siguiente (segunda columna). Fíjate en que cada apartado tiene dos preguntas asociadas que no necesariamente están juntas (te tienes que fijar en el número de la pregunta). Los puntos que tienes que anotar son el resultado de SUMAR los valores que has marcado en cada pregunta.
- 2) En las columnas siguientes, "Puntuaciones de referencia", señala la columna que incluye el valor de los "puntos" que has obtenido.
- 3) Ahora, ya puedes ver en qué situación de exposición estás en el trabajo en las 15 dimensiones de riesgos psicosociales.
 - Si has señalado una puntuación dentro de la columna de verde, quiere decir que la exposición es favorable para la salud.
 - Si has señalado una puntuación dentro de la columna de amarillo, quiere decir que está en el nivel de exposición psicosocial intermedio para la salud.
 - Si has señalado una puntuación dentro de la columna de rojo, quiere decir que la exposición es desfavorable para la salud.

Dimensiones	Tu puntuación SUMA LOS PUNTOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS.....	Puntuaciones de referencia para la salud		
		Verde (situación más favorable)	Amarillo (intermedia)	Rojas (situación más desfavorable)
Exigencias cuantitativas	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 1 y 2 = <u>4</u> Puntos	0 a 1	2 a 3	<u>4 a 8</u>
Doble presencia	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 3 y 4 = <u>1</u> Puntos	<u>0 a 3</u>	4 a 5	6 a 8
Exigencias emocionales	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 5 y 9 = <u>4</u> Puntos	0 a 3	<u>4 a 5</u>	6 a 8
Ritmo de trabajo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 6 y 10 = <u>5</u> Puntos	0 a 1	2 a 3	<u>4 a 8</u>
Influencia	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 7 y 8 = <u>4</u> Puntos	8 a 6	<u>5 a 4</u>	3 a 0
Possibilidades de desarrollo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 11 y 12 = <u>4</u> Puntos	8 a 6	<u>5 a 4</u>	3 a 0
Sentido del trabajo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 13 y 14 = <u>6</u> Puntos	8 a 7	<u>6</u>	5 a 0
Claridad de rol	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 15 y 16 = <u>7</u> Puntos	8	<u>7 a 6</u>	5 a 0
Conflicto de rol	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 17 y 18 = <u>3</u> Puntos	0 a 1	<u>2 a 3</u>	4 a 8
Previsibilidad	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 19 y 20 = <u>5</u> Puntos	8 a 7	<u>6 a 5</u>	4 a 0
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 21 y 22 = <u>7</u> Puntos	0 a 1	2 a 3	<u>4 a 8</u>
Inseguridad sobre el empleo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 23 y 24 = <u>8</u> Puntos	0 a 2	3 a 4	<u>5 a 8</u>
Confianza vertical	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 25 y 26 = <u>6</u> Puntos	8 a 7	<u>6 a 5</u>	4 a 0
Justicia	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 27 y 28 = <u>7</u> Puntos	<u>8 a 7</u>	6 a 5	4 a 0
Calidad del liderazgo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 29 y 30 = <u>6</u> Puntos	8 a 7	<u>6 a 5</u>	4 a 0