



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**



DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo: **MICHELLE ALEXANDRA PÉREZ PARDO**, con CC. 172482836-1, autora del trabajo de graduación intitulado: **“DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA PARA UNA INTERVENCIÓN EN LOS PRINCIPALES RIESGOS PSICOSOCIALES ENCONTRADOS EN EL PERSONAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA LICEO NAVAL COMANDANTE CÉSAR ENDARA PEÑAHERRERA DE QUITO, EN EL PRIMER SEMESTRE 2016”**, previa a la obtención del título profesional de **PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL**, en la Facultad de **Psicología**.

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

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

Quito, diciembre 2016

MICHELLE ALEXANDRA PÉREZ PARDO

CC. 172482836-1

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE PSICÓLOGA
ORGANIZACIONAL

“DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA PARA UNA INTERVENCIÓN EN LOS
PRINCIPALES RIESGOS PSICOSOCIALES ENCONTRADOS EN EL PERSONAL DE
LA UNIDAD EDUCATIVA LICEO NAVAL COMANDANTE CÉSAR ENDARA
PEÑAHERRERA DE QUITO, EN EL PRIMER SEMESTRE 2016”

MICHELLE ALEXANDRA PÉREZ PARDO

DIRECTORA: GINA VALDIVIESO

QUITO, 2016

DEDICATORIA

A mi madre por enseñarme lo importante que es luchar por mis sueños.

A mi padre por su constante motivación y palabras de aliento.

A mi hermosa familia que estuvo a mi lado y me ayudo a cumplir esta meta profesional.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por sus infinitas muestras de amor.

A mis padres por su cariño y apoyo.

A mí querido colegio Liceo Naval.

A las autoridades del plantel por confiar en mí y permitirme realizar esta investigación.

A los trabajadores de la Institución por su colaboración.

A mí directora de disertación por su asesoría y dedicación.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
TABLA DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
MARCO INTRODUCTORIO.....	2
1.1 Tema.....	2
1.2 Datos de la organización.....	2
1.2.1 Nombre de la Institución.....	2
1.2.2 Actividad.....	2
1.2.3 Ubicación.....	2
1.2.4 Características.....	2
1.2.5 Contexto.....	3
1.2.6 Historia.....	3
1.3 Plan Estratégico.....	4
1.3.1 Misión.....	4
1.3.2 Visión.....	4
1.3.3 Valores Institucionales.....	4
1.3.4 Organigrama.....	5
1.4 Antecedentes.....	5
1.5 Justificación.....	6
1.6 Objetivos.....	7
1.6.1 Objetivo General.....	7

1.6.2	Objetivos Específicos	8
CAPÍTULO II.....		9
MARCO TEÓRICO		9
2.1	Seguridad y Salud Ocupacional- SSO	9
2.1.1	Reseña histórica.....	9
2.2	Seguridad y salud ocupacional en Ecuador	11
2.2.1	Normativa de SSO en Ecuador.....	12
2.2.2	Constitución de la República del Ecuador – C.R.E.....	12
2.2.3	Normativa Internacional	13
2.2.4	Código de trabajo	16
2.2.5	Decretos	16
2.2.6	Leyes generales.....	17
2.2.7	Normas / Reglamentos	17
2.3	Riesgo laboral – RL	17
2.3.1	Factores de riesgos laborales – FRL.....	18
2.4	Aspectos psicosociales.....	20
2.5	Factores psicosociales laborales	21
2.6	Factores psicosociales de riesgo	23
2.7	Riesgos Psicosociales	24
2.7.1	Evaluación de riesgos psicosociales	26
2.7.2	Instrumentos de evaluación	27
CAPÍTULO III		30
MARCO METODOLÓGICO		30
3.1	Tipos de investigación	30
3.2	Diseño de investigación	30
3.3	Población y muestra.....	30
3.4	Técnicas y herramientas.....	30

3.4.1	Estructuración del instrumento F-Psico 3.1.....	31
3.5	Marco Lógico.....	33
3.6	Recolección y procesamiento de datos	34
CAPÍTULO IV		36
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....		36
4.1.	Análisis de los resultados globales	36
4.2.	Unidades de análisis.....	47
CAPÍTULO V		56
PROPUESTA DE INTERVENCIÓN		56
CAPÍTULO VI.....		66
CONCLUSIONES.....		66
RECOMENDACIONES		67
BIBLIOGRAFÍA		68
Anexo 1: Criterios Institucionales		74
Anexo2: Pancarta de sensibilización		75
Anexo 3: Ilustraciones de sensibilización.....		76
Anexo 4: Circular de Socialización		77
Anexo 5: Cuestionario F-Psico 3.1.....		78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1:	Organigrama Institucional.	5
Figura 2:	Estructura legal Seguridad y Salud Ocupacional.....	12
Figura 3:	Factores y Riesgos Psicosociales.	21
Figura 4:	Factores psicosociales laborales.	22
Figura 5:	Resultados globales F-Psico 3.1.	37
Figura 6:	Resultados Tiempo de trabajo.....	38
Figura 7:	Resultados Autonomía.	39
Figura 8:	Resultados Carga de trabajo.....	40

Figura 9: Resultados Demanda psicológica.....	41
Figura 10: Resultados Variedad y Contenido.....	42
Figura 11: Resultados Participación y Supervisión.....	43
Figura 12: Resultados Interés por el trabajo y Compensación.....	44
Figura 13: Resultados Desempeño de rol.....	45
Figura 14: Resultados Relación y Apoyo social.....	46
Figura 15: Edad.....	48
Figura 16: Resultados por edades al riesgo muy elevado.....	48
Figura 17: Sexo.....	50
Figura 18: Resultados por sexo al riesgo muy elevado.....	50
Figura 19: Estado civil.....	52
Figura 20: Resultados por estado civil al riesgo muy elevado.....	53
Figura 21: Área de trabajo.....	54
Figura 22: Resultados por área de trabajo al riesgo muy elevado.....	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Convenios de la OIT.....	13
Tabla 2: Clasificación de los factores de riesgo laboral.....	19
Tabla 3: Factores de riesgo psicosociales.....	23
Tabla 4: Consecuencias de los Riesgos Psicosociales.....	26
Tabla 5: Matriz del Marco Lógico.....	33
Tabla 6: Unidades de análisis.....	34
Tabla 7: Resultados Tiempo de trabajo.....	38
Tabla 8: Resultados Autonomía.....	39
Tabla 9: Resultados Carga de trabajo.....	40
Tabla 10: Resultados Demanda psicológica.....	41
Tabla 11: Resultados Variedad y Contenido.....	42
Tabla 12: Resultados Participación y Supervisión.....	43
Tabla 13: Resultados Interés por el trabajo y Compensación.....	44
Tabla 14: Resultados Desempeño de rol.....	45
Tabla 15: Resultados Relación y Apoyo social.....	46
Tabla 16: Resultados de las unidades de análisis.....	47

Tabla 17: Estado civil.....	52
Tabla 18: Propuesta de intervención factor de Participación y Supervisión.....	57
Tabla 19: Propuesta de intervención factor Demanda Psicológica.....	59
Tabla 20: Propuesta de intervención factor Interés por el trabajo/ Compensación.....	60
Tabla 21: Propuesta de intervención factor Carga de trabajo.....	61
Tabla 22: Propuesta de intervención factor Desempeño de rol.....	63
Tabla 23: Propuesta de intervención factor Relación y apoyo social.....	65

INTRODUCCIÓN

La Unidad Educativa Liceo Naval Quito no solo se ha caracterizado por ser un plantel educativo de elite, sino también por el compromiso de los directivos con el desarrollo y bienestar del capital humano, sin embargo, la Institución enfrenta un gran reto, puesto que, ha pasado por varias reestructuraciones en tan solo tres años, dando como resultado que la dinámica del establecimiento y de los trabajadores cambie, surgiendo situaciones de riesgo que pueden afectar la salud y bienestar del personal liceísta.

Por esta razón, nace la necesidad de efectuar este estudio, para conocer aquellas situaciones laborales, que pueden afectar el bienestar físico y psicológico de los colaboradores, ya que, los riesgos psicosociales, al igual que los demás riesgos laborales causan daños en la salud del trabajador, provocando que la satisfacción y desempeño disminuyan. Por esta razón es importante que la Institución haya asumido la responsabilidad de gestionar correctamente este tipo de riesgos, al realizar en un futuro las actividades de la propuesta, garantizando de esta manera el bienestar de los colaboradores.

En esta investigación se presentan, en primer lugar, el marco introductorio, en donde se abordó las generalidades de la Institución. En segundo lugar, en el marco teórico, se exponen temas relacionados a la historia de la seguridad y la salud ocupacional, la normativa, las dimensiones psicosociales y sus tres conceptos claves (factores psicosociales, factores de riesgo, y riesgos psicosociales). En tercer lugar, la metodología, describe el tipo de investigación y el instrumento de evaluación, F-Psico 3.1, con el cual se pudo identificar los riesgos presentes en la Institución que son: participación/ supervisión, demanda psicológica, interés por el trabajo/ compensación, carga de trabajo, desempeño del rol, relación y apoyo social. Finalmente con el diseño de la propuesta se cumplió con el objetivo planteado al proponer acciones para disminuir y mitigar estos riesgos, logrando de esta manera, un ambiente de trabajo adecuado.

CAPÍTULO I

MARCO INTRODUCTORIO

1.1 Tema

Diagnóstico y propuesta para una intervención en los principales riesgos psicosociales encontrados en el personal de la Unidad Educativa Liceo Naval Comandante César Endara Peñaherrera de Quito, en el primer semestre 2016.

1.2 Datos de la organización

1.2.1 Nombre de la Institución

Unidad Educativa Liceo Naval “Comandante César Endara Peñaherrera” Quito (UELN-Quito).

1.2.2 Actividad

Según el Liceo Naval Quito (2010), el giro del negocio de la Institución es prestar servicios de educación para brindar a la ciudadanía y en especial, al personal naval, una formación integral para sus hijos.

1.2.3 Ubicación

La Institución se encuentra ubicada en Conocoto, “Av. González Suárez y Pasaje El Prado s/n.” (Liceo Naval Quito, 2016).

1.2.4 Características

El Liceo Naval Quito (2016) tiene carácter de Fiscomisional y cuenta con dos tipos de régimen; costa y sierra, además, el plantel oferta tres niveles educativos que son: educación inicial, educación general básica y bachillerato general unificado con diploma en bachillerato internacional (BI).

1.2.5 Contexto

Los clientes de la Institución son padres de familia que conforman el personal militar y ciudadanía en general con hijos en formación inicial, básica y bachillerato. Los clientes internos son el personal liceísta que labora en la Institución, en área administrativa, apoyo, docente y militar.

1.2.6 Historia

La UELN – Quito, fue fundada “...el 8 de abril de 1986 mediante acuerdo expedido por el Ministerio de Educación y Cultura” (Liceo Naval Quito, 2016), con el objetivo de crear una institución educativa con régimen costa en la capital, que ofrezca formación en valores militares.

En el 2013 la UELN - Quito pasa a ser regida por el Ministerio de Educación, con carácter fiscal:

En cuanto a lo dispuesto en el artículo 54 de la LOEI, la educación será gratuita para los beneficiarios de la educación pública, por lo tanto, no se cobrarán matrículas ni pensiones en las unidades educativas de FF. AA, a partir del año lectivo 2013 – 2014 en régimen Sierra y 2014 – 2015 en régimen Costa (Ministerio de Defensa Nacional, 2013).

Sin embargo, a partir del año 2015 las instituciones consideradas emblemáticas, entre las cuales se encuentra la UELN - Quito, pasan a ser nuevamente regidas por las FF.AA. pero como Fiscomisionales.

Con el Oficio No. MDN-MDN-0612-OF de 26 de marzo de 2015, en virtud del Compromiso Presidencial Nro. 21953, el señor Ministro de Defensa Nacional, determina el número de unidades educativas militares que continuarán regentadas por el Ministerio de Defensa Nacional, las mismas que son consideradas emblemáticas, indicando adicionalmente que el Ministerio de Educación puede dar inicio al proceso de fiscomisionalización (Ministerio de Educación, 2015, pág. 1).

1.3 Plan Estratégico

1.3.1 Misión

Las Unidades Educativas Navales tienen como misión ofertar un servicio educativo de calidad y calidez acorde a los requerimientos de la sociedad, formando estudiantes con vocación transformadora y espíritu naval, basados en los principios de ciencia, honor y disciplina, capaces de ingresar y permanecer en instituciones de Nivel Superior Nacionales e Internacionales (Liceo Naval Quito, 2016).

1.3.2 Visión

Las Unidades Educativas Navales se consolidarán como Instituciones de excelencia en la formación integral de líderes proactivos con conocimientos científicos, conciencia moral, social, marítima y ecológica capaces de contribuir al crecimiento de una sociedad más libre justa y solidaria (Liceo Naval Quito, 2016).

1.3.3 Valores Institucionales

- HONOR: “Cualidad basada en el propio respeto y estimación, constituyendo nuestra verdadera integridad y valor; es la calidad de sus principios morales sin intereses ni ambiciones. Es el respeto a su propia dignidad personal” (Liceo Naval Quito, 2014, pág. 15).
- CIENCIA: “Aquella disposición para el conocimiento como un arma inteligente de liberación de la ignorancia y la búsqueda de respuestas a las incógnitas que el mundo presenta” (Liceo Naval Quito, 2014, pág. 16)
- DISCIPLINA: “Capacidad de proceder conforme a las leyes, reglamentos y normas que rigen a la Institución” (Liceo Naval Quito, 2014, pág. 16)

1.3.4 Organigrama

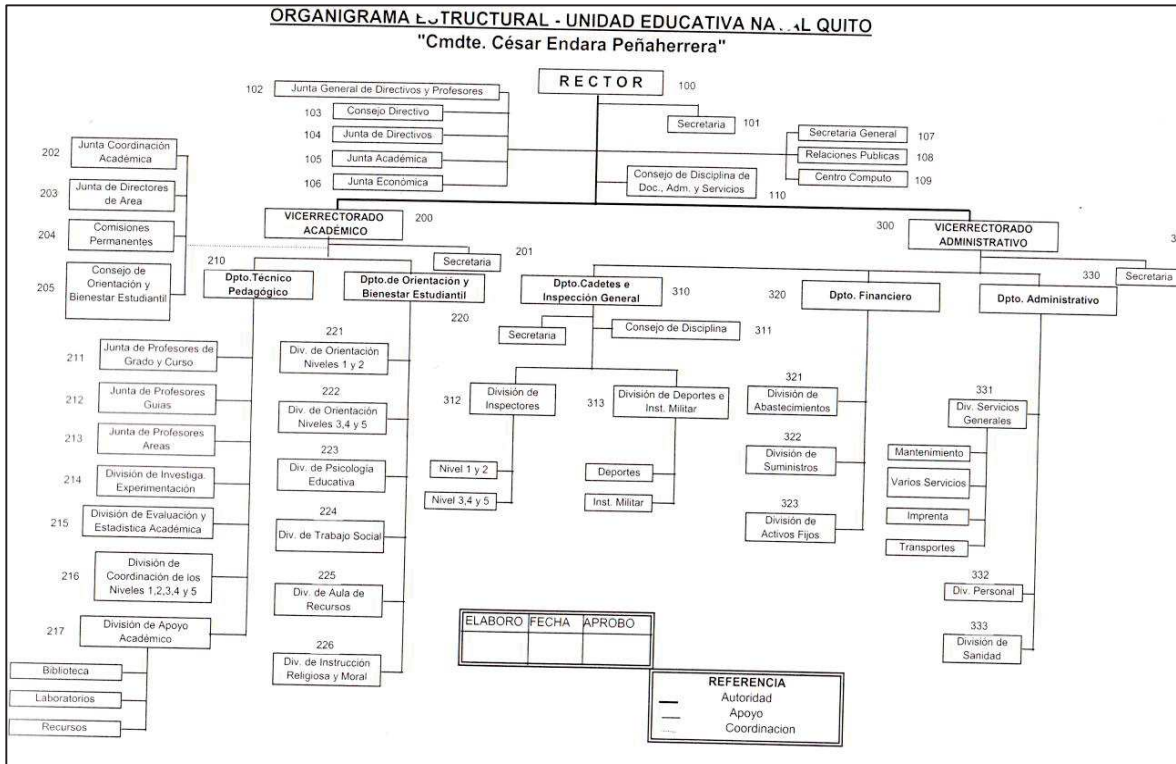


Figura 1: Organigrama Institucional.

Fuente: Liceo Naval Quito, 2010, pág. 6

1.4 Antecedentes

Los riesgos psicosociales representan un gran problema en el campo laboral ya que causan daños a la salud y bienestar de los colaboradores, el autor Moreno (2011) define este riesgo como “situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente” (pág. 5).

Por esta razón se han realizado múltiples investigaciones entre las cuales se encuentran las siguientes:

La investigación titulada *Detección de los riesgos psicosociales que generan ausentismo en la Empresa Metrored de la ciudad de Quito, en el año 2012* menciona que “La mayor fuente de daño para la salud a nivel mundial lo constituyen los factores de riesgo psicosocial laboral, afectando directamente al bienestar de las personas y negativamente en la productividad empresarial” (Borja, 2014, pág. 7).

De igual manera, Estrella y Reinoso (2013) realizaron la disertación titulada *Identificación y diseño de una propuesta correctiva de los riesgos psicosociales en los trabajadores de la empresa COHECO S.A. QUITO*, en donde afirman que “En la actualidad el recurso más valioso dentro de las organizaciones es el ser humano, por esta razón, cada vez son más las acciones y medidas que se toman para favorecer y establecer un ambiente laboral adecuado” (pág. 1).

En la UELN – Quito, no se ha realizado ningún estudio al respecto, por lo cual es necesaria esta investigación, dada la importancia de identificar los riesgos psicosociales que están presentes en los trabajadores del plantel, para trabajar en su mitigación y lograr así un ambiente apropiado para el desempeño de sus labores.

1.5 Justificación

La visión de las Unidades Educativas Navales es consolidarse como Instituciones de excelencia, para ello, los colaboradores tienen que estar alineados a este objetivo, sin embargo, esto no ocurrirá si el ambiente de trabajo en el cual cumplen sus funciones no es el adecuado y se encuentran presentes factores de riesgo que pueden deteriorar la salud de los colaboradores.

Dentro de este marco ha de considerarse que, la UELN- Quito en tan solo tres años ha pasado por varias reestructuraciones, dando como resultado que la dinámica del establecimiento y de los trabajadores cambie, surgiendo situaciones de riesgo que pueden estar afectando a los trabajadores, no solo en su rendimiento y satisfacción, sino también en su salud y bienestar.

Autores en temas de salud ocupacional como Moreno y Báez (2010), afirman que los riesgos psicosociales generan grandes pérdidas en las organizaciones, que a más de ser monetarias, son pérdidas en la calidad del trabajo, resultado de un colaborador desmotivado por el ambiente donde se encuentra y los riesgos a los que está expuesto, es por ello que de no realizar acciones al interior de la UELN – Quito, puede llegar a generar consecuencias negativas para los colaboradores, ya que se estaría ignorando su bienestar.

Es así que se plantea esta investigación como el inicio de la búsqueda de las soluciones, puesto que, permitirá conocer la situación en la que se encuentra la Institución al identificar los riesgos psicosociales, para posteriormente proponer un plan de intervención con el fin de mejorar la satisfacción y desempeño de los colaboradores, sabiendo que “Un entorno de trabajo saludable y seguro es la mejor garantía del rendimiento laboral, de la salud de sus empleados y de la motivación e implicación organizacional” (Moreno & Baez, 2010, pág. 55).

La metodología llevada a cabo incluyó la aplicación del instrumento de evaluación psicosocial, cuestionario F-PSICO 3.1, mismo que se aplicó a la población de trabajadores civiles, logrando identificar los factores de riesgos psicosociales presentes en la Institución.

Los beneficiarios directos de la investigación serán los colaboradores del plantel, ya que, al contar con una propuesta de intervención, podrá posteriormente el establecimiento, si así lo considera, ejecutar las acciones propuestas para mitigarlos, mejorando así su ambiente de trabajo.

En el plano personal, las razones que motivaron a la autora a la realización de la investigación, fueron contribuir con la Institución en la preservación del bienestar y la salud de sus colaboradores y presentar un proyecto de disertación para concluir con su carrera.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Diseñar una propuesta de intervención de los principales riesgos psicosociales identificados en el personal de la Unidad Educativa Liceo Naval Quito, con la finalidad de presentar un proyecto para mejorar el bienestar psicológico de los trabajadores.

1.6.2 Objetivos Específicos

- Realizar la investigación teórica sobre riesgos psicosociales
- Identificar los principales riesgos psicosociales a los que están expuestos los colaboradores
- Diseñar una propuesta de intervención de los principales riesgos psicosociales identificados en el personal.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Seguridad y Salud Ocupacional- SSO

2.1.1 Reseña histórica

Desde el inicio de la historia, el ser humano ha tenido que trabajar para satisfacer sus principales necesidades “Para vivir, los hombres han necesitado de alimentos, vestidos, vivienda y otros bienes materiales. Para este proceso el hombre ha utilizado los bienes de la naturaleza para transformarlos a través de su trabajo” (Álvarez & Faizal, 2012, pág. 20). Sin embargo, las condiciones y formas en las que se desarrollaba este trabajo no siempre han sido las adecuadas, “... desde la aparición del hombre y su relación con el trabajo, aquél, ha sentido la necesidad de defender su salud amenazada por riesgos de las actividades que realizaba.” (Cortés, 2012, pág. 47).

Es así como surge la seguridad y la salud ocupacional, de esa intensa lucha por defender y preservar la salud, bienestar y seguridad del ser humano frente a condiciones inadecuadas de trabajo “...el esfuerzo y desarrollo de la Salud Ocupacional es tan antiguo como el hombre mismo y está íntimamente ligado a la historia del trabajo, siendo imposible separar uno de otro.” (Henao, 2010, pág. 1).

Esta constante búsqueda de resguardar la salud, se remonta a varios años atrás, a continuación, se expondrán algunos de los acontecimientos más relevantes encontrados sobre el tema, los cuales dan evidencia de la necesidad de protección que ha tenido el ser humano frente a los riesgos a los que se exponía.

En la edad antigua “En Egipto (4000 a.C.) se tenían leyes para proteger a los trabajadores y evitar los accidentes de trabajo, que fueron dados por el faraón.” (Álvarez & Faizal, 2012, pág. 30), estas leyes se las aplicaba al construir las enormes estatuas y pirámides que hoy en día son consideradas bellezas arquitectónicas sin embargo, costaron muchas vidas.

Siguiendo el recorrido histórico “...al siglo XVI donde existen textos de Georgius Agrícola y Filippus Paracelsus que describen en sus obras enfermedades profesionales y sistemas de protección.” (Cortés, 2012, pág. 48), que son claros ejemplos de la necesidad de buscar formas de protección a los riesgos que se enfrentaban los trabajadores en aquellos tiempos.

El ser humano fue desarrollando y descubriendo nuevas formas de trabajo y en consecuencia se llevaron a cabo grandes cambios, como en la Revolución Industrial la cual “... se entiende como el proceso de paso del trabajo manual en el oficio y la manufactura a la producción maquinizada fabril” (Henaó, 2010, pág. 4). Como consecuencia del cambio de la fuerza manual a las máquinas, surgen condiciones de trabajo que atentan enormemente a la salud y bienestar de los trabajadores, “la cual se caracterizó por: extensión de la jornada laboral, ambientes insalubres, inseguridad y bajas remuneraciones” (OIT, 2014, pág. 30). Es decir, las personas eran explotadas y obligadas a trabajar largas jornadas y en condiciones precarias, ocasionando accidentes y muertes frecuentes.

No obstante, la necesidad de protección del ser humano imperó una vez más y con ello se lograron grandes avances como “acortar las horas de trabajo, se estabilizó al mínimo la edad para los niños trabajadores y se realizaron mejoras en las condiciones sanitarias y de seguridad” (Campos, 2008, pág. 11). Más tarde, Cortés (2012), menciona que con la creación de la Oficina Internacional de Trabajo (OIT), en 1918, los conceptos de seguridad y salud ocupacional comenzaron a adquirir mayor importancia.

De acuerdo con la OIT (2009), hoy en día no solo en países desarrollados se ha consolidado la seguridad y salud ocupacional como parte fundamental en las empresas, sino también, en América Latina, ya que se han realizado varios avances respecto al tema, además la mayoría de países contemplan leyes y convenios de la OIT ratificados por cada uno de los países.

En definitiva, la sociedad ha evolucionado y con ella las condiciones de trabajo, que evidencian la incansable búsqueda de preservar la salud del ser humano, que progresivamente fueron cambiando desde escenarios inhumanos de trato a los trabajadores hasta la actualidad, en donde se conoce la importancia de defender y preservar su integridad, acotando que se está ahondando también en la seguridad psicológica.

Sin embargo, esta búsqueda de preservar la salud de los trabajadores aún no termina, ya que la globalización y los cambios que abarca, provoca que las empresas tengan que acoplarse a un mercado laboral cada vez más competitivo, “En las últimas décadas han tenido lugar importantes avances tecnológicos en el lugar de trabajo, los cuales, junto con la rápida globalización, han transformado el trabajo para muchas personas en todo el mundo.” (OIT, 2010, pág. 4).

Esto conlleva a nuevas condiciones laborales que demandan mayor esfuerzo por parte de los colaboradores, ocasionando que diferentes riesgos laborales emerjan y sean potenciales amenazas a la salud de los trabajadores que “...están expuestos a “nuevos” riesgos generados por las características cambiantes del trabajo, por ejemplo, debido a las condiciones derivadas del empleo precario y a la creciente presión para satisfacer las exigencias de la vida laboral moderna” (OIT, 2010, pág. 4). Prueba de ello las estadísticas referentes a accidentes y enfermedades en el puesto de trabajo:

Cada día mueren 6.300 personas a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo, más de 2,3 millones de muertes por año. Anualmente ocurren más de 317 millones de accidentes en el trabajo, muchos de estos accidentes resultan en ausentismo laboral. (OIT, s.f.)

Estos datos de la OIT definitivamente son preocupantes y evidencian la importancia de la correcta gestión de los riesgos laborales, en donde la detección y prevención de los mismos juega un papel fundamental para disminuir estas cifras.

2.2 Seguridad y salud ocupacional en Ecuador

En Ecuador, la seguridad y salud ocupacional ha crecido en los últimos años, esto se puede evidenciar al analizar las leyes y reglamentos con los que cuenta hoy en día el país, sin embargo, de acuerdo a la última publicación sobre el tema realizado por la OIT (2006), en el estudio titulado: *República del Ecuador: Diagnóstico del Sistema Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo*, se afirma que a pesar de que existen algunos aspectos positivos en temas de SSO, es necesario que tanto el estado como las empresas unan esfuerzos para crear una cultura de prevención.

2.2.1 Normativa de SSO en Ecuador

El presente acápite tiene como objetivo realizar un breve análisis de las principales leyes nacionales e internacionales, ratificadas por el país, referente a la seguridad y salud en el trabajo. Abordando principalmente lo referente a los aspectos legales de la prevención de riesgos laborales, en donde se encuentran los riesgos psicosociales, que son el tema de este estudio. Para el efecto, se utiliza la pirámide de Kelsen con el orden de prioridades jurídicas que se presentan en el aspecto de la seguridad y salud ocupacional:

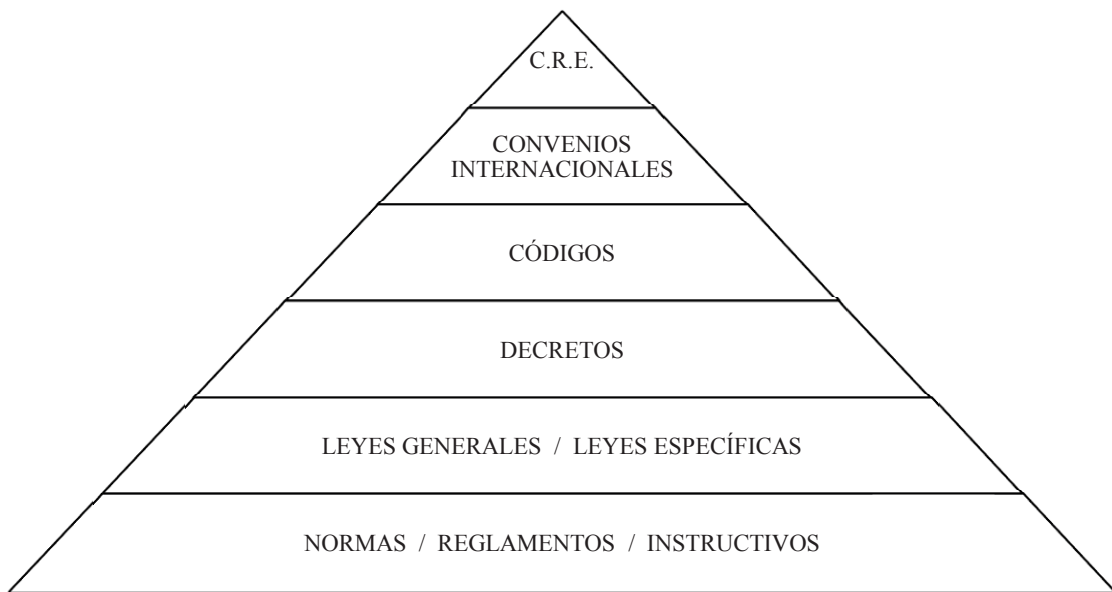


Figura 2: Estructura legal Seguridad y Salud Ocupacional.

Fuente: Cordovez, 2005, pág. 8

2.2.2 Constitución de la República del Ecuador – C.R.E.

En la Constitución de la República del Ecuador (2008) existen leyes que regularizan aspectos referentes a la seguridad y salud en el trabajo, entre las principales se mencionan:

En la sección octava de trabajo y seguridad social, el art. 33 señala:

El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y

retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (pág. 34).

Además, el art. 326 numeral 5 enuncia: “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” (pág. 251).

En el mismo inciso, el numeral 6 expone: “Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley” (pág. 251).

En cuanto a los aspectos psicosociales el art. 331 menciona “Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo” (pág. 153).

2.2.3 Normativa Internacional

En el plano internacional las leyes y reglamentos ratificados por el país, son procedentes de la Organización Internacional de Trabajo (OIT) y la Comunidad Andina de Naciones (CAN).

2.2.3.1 Organización Internacional del Trabajo (OIT)

Según la OIT (2012) en Ecuador existen 61 convenios ratificados por el país, de los cuales 18 están relacionados con la seguridad y salud ocupacional, estos son:

Tabla 1: Convenios de la OIT

C29: Convenio sobre el trabajo forzoso
C45: Convenio sobre el trabajo subterráneo
C77: Convenio sobre el examen médico de los menores
C81: Convenio sobre la inspección del trabajo
C113: Convenio sobre el examen médico de los pescadores
C115: Convenio sobre la protección contra las radiaciones

C119: Convenio sobre la protección de la maquinaria
C120: Convenio sobre la higiene
C121: Convenio sobre las prestaciones en caso de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales
C124: Convenio sobre el examen de los menores
C127: Convenio sobre el peso máximo
C136: Convenio sobre el Benceno
C139: Convenio sobre el cáncer profesional
C148: Convenio sobre el medio ambiente de trabajo
C149: Convenio sobre el personal de enfermería
C152: Convenio sobre seguridad e higiene
C153: Convenio sobre la duración del trabajo y períodos de descanso
C162: Convenio sobre el asbesto

Fuente: Ministerio del trabajo de Ecuador, 2013

2.2.3.2 Comunidad Andina

“La Comunidad Andina de Naciones (CAN) es una organización subregional con personalidad jurídica internacional. Está formada por Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú y por los órganos e instituciones del Sistema Andino de Integración (SAI)” (America Económica, 2013, pág. 1).

En relación con la seguridad y salud ocupacional la CAN ha establecido diferentes normativas que brindan resguardo a los trabajadores de estas regiones, de acuerdo a la Legislación de Seguridad y Salud Ocupacional (2015) estas son:

- Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Instrumento Andino de Seguridad Social.
- Normas de Aplicación del Instrumento Andino de Seguridad Social.

Entre las principales leyes se encuentran:

En el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el art. 1: Definiciones, se encuentra expresado el concepto de salud y los efectos negativos que tienen ciertos elementos en el trabajo y su relación con el estado mental del trabajador.

c) Salud: Es un derecho fundamental que significa no solamente la ausencia de afecciones o de enfermedad, sino también de los elementos y factores que afectan negativamente el estado físico o mental del trabajador y están directamente relacionados con los componentes del ambiente del trabajo. (Legislación de Seguridad y Salud Ocupacional, 2015, pág. 2)

En este mismo reglamento se enuncian los factores de riesgo laboral y se menciona que se deben incluir en estos, los factores de riesgo psicosocial y ergonómico.

h) Condiciones y medio ambiente de trabajo: Aquellos elementos, agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores. Quedan específicamente incluidos en esta definición: [...] iv. La organización y ordenamiento de las labores, incluidos los factores ergonómicos y psicosociales. (Legislación de Seguridad y Salud Ocupacional, 2015, pág. 3)

Además, en el Capítulo III: Gestión de la seguridad y salud en los centros de trabajo- obligaciones de los empleadores, el art. 11: Acciones para disminuir los riesgos laborales menciona:

k) Fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo (Legislación de Seguridad y Salud Ocupacional, 2015, pág. 9).

Así mismo en el Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo en su art. 1 menciona:

Según lo dispuesto por el artículo 9 de la Decisión 584, los países miembros desarrollarán los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, para lo cual se podrán tener en cuenta los siguientes aspectos: b) Gestión técnica: 1.

Identificación de factores de riesgo 2. Evaluación de factores de riesgo 3. Control de factores de riesgo 4. Seguimiento de medidas de control. (Legislación de Seguridad y Salud Ocupacional, 2015, pág. 1).

2.2.4 Código de trabajo

En este código se encuentran leyes referentes a la seguridad y salud en el trabajo, las principales se expondrán a continuación:

Art. 38.- Riesgos provenientes del trabajo.- Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (Código de Trabajo, 2015, pág. 47).

Art. 410.- Obligaciones respecto de la prevención de riesgos.- Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida. Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo. (Código de Trabajo, 2015, pág. 268).

2.2.5 Decretos

Decreto Ejecutivo 2393, *El Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo*, está conformado por distintas disposiciones relacionadas con la prevención de riesgos en el puesto del trabajo y así como en el mejoramiento del ambiente laboral.

Art. 1.- *Ámbito de aplicación.*- Las disposiciones del presente Reglamento se aplicarán a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, teniendo como objetivo la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo y el mejoramiento del medio ambiente de trabajo. (IESS, s.f., pág. 3).

2.2.6 Leyes generales

Entre las leyes generales se encuentra la *Ley de Seguridad Social*, la cual resguarda al asegurado ante cualquier accidente o daño derivado del trabajo. Además el *Seguro General de Riesgos del Trabajo*:

... protege al afiliado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, y acciones de reparación de los daños derivados de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, incluida la rehabilitación física y mental y la reinserción laboral. (IESS, s.f., pág. 43).

2.2.7 Normas / Reglamentos

A continuación se detallan algunas normas y reglamentos del país de acuerdo a Legislación de Seguridad y Salud Ocupacional (2015):

- Normas INEN de seguridad y salud en el trabajo.
- Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo.
- Reglamento del seguro general de accidentes del trabajo.
- Reglamento general de responsabilidad patronal.

Analizada la normativa referente a seguridad y salud ocupacional a continuación se describen conceptos claves en este campo: riesgos y factores de riesgo laboral, los cuales permiten ubicar en un contexto a los riesgos psicosociales.

2.3 Riesgo laboral – RL

Para definir el concepto de riesgo laboral, es necesario partir por la conceptualización de riesgo, el autor Cortés (2012) lo define como “combinación de la frecuencia o probabilidad y de las consecuencias que puedan derivarse de la materialización de un peligro” (pág. 44).

Por otro lado, Henao (2010) describe como riesgo a la “probabilidad de ocurrencia de un evento de características negativas” (pág. 46). De acuerdo con estos conceptos, se puede

definir al riesgo como una probabilidad de que ocurra un evento, cuya consecuencia puede ser la materialización de un peligro.

Ahora bien, este concepto aterrizado al ambiente de trabajo se convierte en un riesgo laboral, el Ministerio regulador lo define como “...la posibilidad de que ocurra un daño a la salud de las personas con la presencia de accidentes, enfermedades y estados de insatisfacción ocasionados por factores o agentes de riesgos presentes en el proceso productivo.” (Ministerio de Trabajo , 2008, pág. 4)

Cortés (2012) define riesgo laboral como la “Posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Su gravedad depende de la posibilidad de que se produzca el daño y de la severidad de mismo” (pág. 44).

De acuerdo con la bibliografía antes mencionada, para este estudio, se definirá como riesgo laboral a la probabilidad de que una persona sufra una eventualidad en el desempeño de la actividad laboral, que atente a su salud y puede presentarse como enfermedad, accidente o estado de insatisfacción.

2.3.1 Factores de riesgos laborales – FRL

Un factor de riesgo se define como “...la existencia de elementos, fenómenos, ambiente y acciones humanas que encierran una capacidad potencial de producir lesiones o daños materiales, y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación y/o control del elemento agresivo” (Univalle, 2005, pág. 1). Es decir, son factores de riesgo aquellos elementos que pueden provocar consecuencias negativas, que atenten el bienestar de la persona.

A los factores de riesgo en el campo laboral se los define como “...elementos que están o pueden presentarse durante la ejecución del trabajo y que actúan o pueden actuar negativamente sobre el trabajador y que son causantes directos o indirectos de accidentes o enfermedades ocupacionales si no son debidamente controlados o administrados” (Campos, 2008, pág. 69). En síntesis, los factores de riesgo en el trabajo se encuentran

presentes en el ambiente laboral y en condiciones adversas, afectan a la salud y bienestar de los colaboradores.

2.3.1.1 Clasificación de los factores de riesgo laboral

En cuanto a la clasificación de los factores de riesgo laboral para esta investigación se utiliza la de Álvarez y Faizal en su obra *Salud Ocupacional*.

Tabla 2: Clasificación de los factores de riesgo laboral

FACTORES DE RIESGO	TIPO DE RIESGO	ENFERMEDADES
FÍSICOS	Ruido Vibraciones Temperaturas extremas Iluminación Radiaciones Ionizantes (Rayos X) Radiaciones No Ionizantes (Soldadura)	Sordera profesional Hipotermia Cáncer por radiación
QUÍMICOS	Material particulado Gases y Vapores Humos metálicos Líquidos (químicos)	Problemas pulmonares
BIOLÓGICOS	Virus- Bacterias Hongos- Parásitos- venenos	Infecciones Micosis Sustancias inyectadas por animales o producidas por plantas
ERGONÓMICOS	Posturas inadecuadas Sobre-esfuerzo físico Diseño del puesto de trabajo	Túnel del carpo Lumbalgia Pinchamientos discales deformaciones óseas
PSICOSOCIALES	Trabajo monótono Trabajo bajo presión Jornada laboral extensa	Estrés laboral Malas relaciones personales Insomnio Aumento de accidentes
ELÉCTRICOS	Alta tensión Baja tensión Electricidad estática	Quemaduras
MECÁNICOS	Mecanismos en movimiento Proyección de partículas (esmeril, sierra, pulidora) Herramientas manuales	Caídas, aplastamientos, cortes, atrapamientos o proyecciones de partículas en los ojos

LOCATIVOS	Superficies de trabajo Sistemas de almacenamiento Organización del área Estructuras Instalaciones Espacios de trabajo	Olores desagradables Acumulación de basura
-----------	--	---

Fuente: Alvarez & Faizal , 2012, pág. 109

Como se evidencia en la tabla anterior, al esbozar la clasificación de los factores de riesgo en el trabajo es fundamental considerar al trabajador en “sus contextos biológico, social y psicológico en un ambiente que es el trabajo” (Álvarez & Faizal, 2012, pág. 19).

Bajo esta línea “...al plantear las garantías de salud y de integridad personal en el trabajo, hay que tomar en consideración los aspectos relacionados con la salud mental y el bienestar psicosocial de las personas.” (Piñuel, 2008, pág. 34). Por esta razón, el siguiente apartado tiene como objetivo identificar los aspectos psicosociales que pueden afectar el bienestar psicológico y emocional del trabajador.

2.4 Aspectos psicosociales

Según los datos utilizados por la autoridad reguladora “En la actualidad, existen tres formas de referirse a los aspectos psicosociales como: factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo y riesgos psicosociales.” (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013, pág. 3)

Estos tres términos son conceptos que se relacionan ya que surgen del campo psicosocial, “Podemos entender mejor la palabra PSICOSOCIALES si la descomponemos: PSICO porque nos afectan a través de la psique (conjunto de actos y funciones de la mente) y; SOCIAL porque su origen es social (determinadas características de la organización del trabajo)” (OIT, 2013, pág. 1). Sin embargo, a pesar de que son términos semejantes y que se relacionan, tienen que ser diferenciados correctamente.

El autor Moreno (2011) en su investigación *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales*, menciona: “Frecuentemente se usan como intercambiables y no existe una diferenciación usual y académica neta entre ellos, sin

embargo, se pueden advertir aspectos diferenciales en su uso y una cierta gradación en las connotaciones implicadas” (pág. 7).

La Norma Técnica DSST-NT-25, proporciona información referente a los dimensiones psicosociales, donde utiliza esta conceptualización:

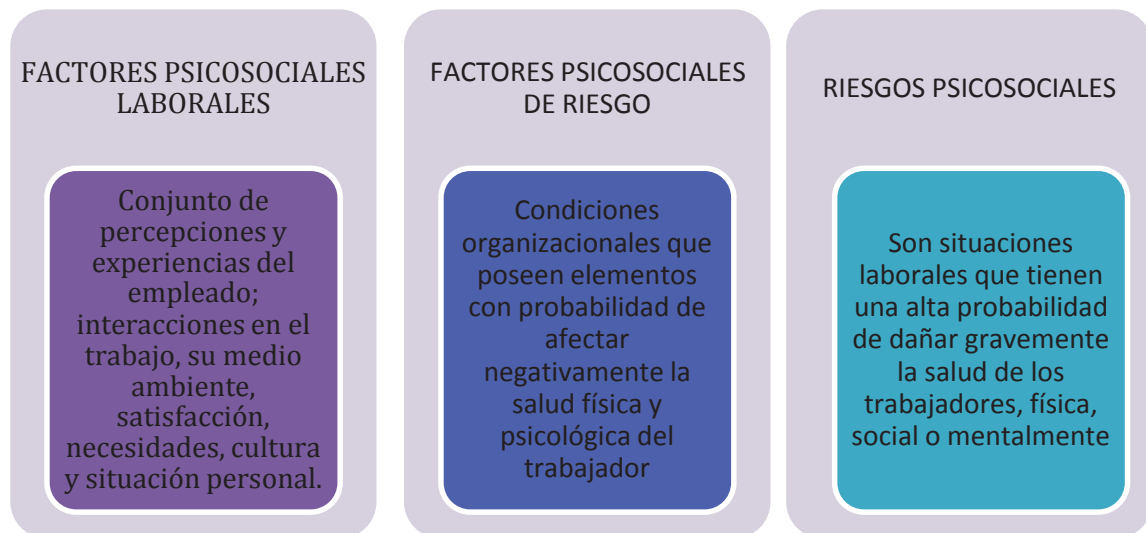


Figura 3: Factores y Riesgos Psicosociales.

Fuente: Ministerio de Trabajo, 2013, pág. 3

2.5 Factores psicosociales laborales

De acuerdo al Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2012) la primera vez que se dio un concepto teórico de los factores psicosociales fue en 1984, por el comité mixto OIT/OMS, en la investigación *Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*, esta obra menciona:

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (OIT/OMS, 1984, pág. 12)

Es decir, los factores psicosociales son aquellas condiciones, tanto laborales como personales, que influyen en la salud, rendimiento y satisfacción laboral, a continuación la figura 3 sintetiza la cita anteriormente mencionada.



Figura 4: Factores psicosociales laborales.

Fuente: OIT/OMS, 1984, pág. 13

En este mismo contexto, Cortés (2012) define a los factores psicosociales como:

El conjunto de interacciones que tiene lugar en la empresa entre, por una parte el contenido del trabajo y el entorno en el que se desarrolla y por otra la persona, con sus características individuales y su entorno extra-laboral, que puede incidir negativamente sobre la seguridad, la salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajador (pág. 616).

Moreno menciona que los factores psicosociales pueden ser positivos y negativos, sin embargo, se ha dado mayor énfasis en los factores psicosociales negativos. “Lamentablemente, se ha insistido, de hecho, mucho más en los factores psicosociales negativos que en los positivos, en los riesgos que en el desarrollo, cuando los factores psicosociales u organizacionales pueden tener tanto repercusiones negativas como positivas.” (Moreno, 2011, pág. 7).

A partir de la descripción mencionada, se definirán como factores psicosociales a las condiciones presentes en una situación laboral y personal, que pueden presentarse de manera positiva y negativa, las cuales podrían influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

2.6 Factores psicosociales de riesgo

Los factores psicosociales pueden ser intra-laborales y extra-laborales y llegan a ser perniciosos para los trabajadores cuando se presentan en situaciones adversas, se convierten en factores de riesgo que tienden a afectar la salud de la persona. “Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés.” (Moreno & Baez, 2010, pág. 8).

Por otro lado la OIT los define como “... aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés.” (OIT, 2013, pág. 1).

Tabla 3: Factores de riesgo psicosociales

Contenido del trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa
Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización
Horarios	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción
Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo y otros factores laborales
Ambiente y equipos	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
Cultura organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales

Relaciones interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales falta de apoyo social
Rol en la organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas
Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual
Relación trabajo familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia Bajo apoyo familiar. Problemas duales de carrera
Seguridad contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral, insuficiente remuneración

Fuente: Moreno & Baez, 2010, pág. 9. Modificado de Cox y Griffiths, 1996

De acuerdo con estos conceptos, se definirá en este estudio a los factores de riesgo psicosocial como aquellas características dañinas del trabajo que perjudican el bienestar del colaborador.

2.7 Riesgos Psicosociales

Cuando en el trabajo surgen situaciones que dañan significativamente el bienestar físico y psicológico de las personas, se está hablando de un riesgo psicosocial ya que “Son situaciones que afectan habitualmente de forma importante y grave la salud de los trabajadores” (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013, pág. 5). Por esta razón es fundamental darles la misma importancia que a los otros riesgos laborales.

De la misma forma, Moreno y Baez (2010) afirma que “Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes” (pág. 17). Al ser un riesgo que afecta directamente la salud del trabajador, se ha incrementado la preocupación por estudiarlo.

Las actuales tendencias de la promoción de la seguridad e higiene del trabajo ya no sólo tienen en cuenta los riesgos físicos, químicos y biológicos del medio ambiente, sino también diversos factores psicosociales inherentes a la empresa que pueden influir considerablemente en el bienestar físico y mental del trabajador. (OIT/OMS, pág. 10).

Como se ha mencionado los riesgos psicosociales tienen efectos negativos sobre la salud, teniendo en cuenta que pueden causar enfermedades, accidentes y lesiones, es de suma importancia que se incluya a estos riesgos en el programa de seguridad y salud ocupacional. Logrando el compromiso de la empresa con la prevención y control de los riesgos psicosociales, mediante una adecuada planificación y ejecución del programa, alcanzando así un ambiente de trabajo seguro.

En cuanto a la clasificación de los riesgos psicosociales, en la investigación titulada *Riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas* se menciona:

No es sencillo elaborar un listado de riesgo psicosociales. Aunque hay un relativo consenso sobre los más importantes como el estrés, la violencia y el acoso, no lo hay acerca de si lo son otros, a pesar de que se reconozca su relevancia tanto en su extensión como en sus consecuencias. (Moreno & Baez, 2010, pág. 22).

En esta misma obra Moreno y Baez (2010) mencionan que se clasifican en:

- Principales riesgos psicosociales
 - ✓ El estrés
 - ✓ Violencia
 - ✓ Acoso laboral
 - ✓ Acoso sexual
 - ✓ Inseguridad contractual
 - ✓ El burnout o Desgaste profesional
- Otros riesgos psicosociales
 - ✓ Conflicto familia-trabajo
 - ✓ Trabajo emocional

Los riesgos psicosociales pueden estar presentes en cualquier organización de trabajo que, parafraseando al Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud (2010), dependiendo de la intensidad, frecuencia y duración de la exposición pueden provocar repercusiones negativas en el colaborador, mismas que pueden ser fisiológicas, emocionales, cognitivas o conductuales.

Estas consecuencias no solo afectan al individuo sino a toda la organización, por lo cual es importante realizar las medidas pertinentes para su mitigación, logrando garantizar de esta manera el bienestar tanto físico como psicológico del colaborador. A continuación la Tabla 4 permite ubicar las consecuencias de los riesgos psicosociales:

Tabla 4: Consecuencias de los Riesgos Psicosociales

Problemas relacionados con la salud	Salud física Salud mental Consumo de sustancias Trastornos psicosomáticos
Actitudes ante la empresa	Satisfacción laboral Conductas contraproducentes
Tiempos de trabajo	Rotación del personal Ausentismo y absentismo Bajo rendimiento
Perjuicio económico	Accidentes de trabajo Pérdida de materiales Rendimiento Baja productividad

Fuente Ministerio de Relaciones Laborales, 2013, Nota Técnica DSST-NT-05, pg. 3
Basado en Moreno & Baez, 2010.

2.7.1 Evaluación de riesgos psicosociales

Como se mencionó anteriormente existen leyes y reglamentos que regularizan la correcta gestión de los riesgos psicosociales, sin embargo “su aplicación debería superar la mera obligación legal para convertirse en un factor de desarrollo de la organización y de retroalimentación de su funcionamiento” (Moreno & Baez, 2010, pág. 114).

En este contexto, Chiavenato (2009) menciona que las empresas tienen “... la responsabilidad legal y moral de garantizar un lugar de trabajo donde no haya riesgos innecesarios, condiciones ambientales que puedan provocar daños a la salud física y mental de las personas” (pág. 474).

En este proceso de gestión de riesgos psicosociales la evaluación de los mismos juega un papel importante ya que:

La evaluación de riesgos psicosociales es el proceso de investigación que tiene por fin esclarecer las causas potenciales de los factores de riesgo psicosociales para evitar que se materialicen. Este proceso incluye la decisión sobre las técnicas a emplear, la recogida de los datos, el análisis de los resultados, y la elaboración de las propuestas de mejora. (ASPAPPEL, 2014, pág. 14).

Sin embargo, se debe enfatizar en que un correcto proceso de gestión de riesgos psicosociales no termina con la identificación de los riesgos, sino que se debe establecer actividades para lograr su mitigación, teniendo en cuenta además que es necesario el seguimiento posterior a la implementación.

2.7.2 Instrumentos de evaluación

Es pertinente contemplar entonces, los principales instrumentos de evaluación de riesgos psicosociales, teniendo en cuenta que hoy en día no solo se cuenta con instrumentos provenientes de otros países, sino también existe un instrumento desarrollado en Ecuador.

No obstante, al momento de elegir el instrumento adecuado, hay que considerar variables como la fiabilidad y validez: “La validez y la fiabilidad son requisitos básicos que todo instrumento debería tener, aunque puedan tener igualmente otras cualidades.” (Moreno & Baez, 2010, pág. 111)

A continuación, se detallan algunos de los principales instrumentos de evaluación de riesgos psicosociales que se pueden encontrar en el marco laboral ecuatoriano y han sido analizados para este estudio:

2.7.2.1 F-PSICO 3.1

Parafraseando a Moreno y Baez (2010) el F-PSICO 3.1 es el método oficial del Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo y para su elaboración, los autores se fundamentaron en teorías de estrés, motivación y satisfacción.

De acuerdo con la Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de España (2012).

Su objetivo es aportar información que permita el diagnóstico psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma. Incluye diversos apartados teóricos que pretenden aportar información teórica y facilitar la tarea de evaluación e intervención para la mejora de las condiciones psicosociales:

- Bases teóricas.
- El proceso de evaluación.
- Descripción de factores.
- Propuestas de mejora. (pág. 40).

Según el INSHT (2012) el método consta de 44 preguntas, entre ellas, preguntas múltiples por lo que el número de ítems asciende a 89, ofrece información sobre 9 factores:

- ✓ Tiempo de trabajo (TT)
- ✓ Autonomía (AU)
- ✓ Carga de trabajo (CT)
- ✓ Demandas psicológicas (DP)
- ✓ Variedad/Contenido (VC)
- ✓ Participación/Supervisión (PS)
- ✓ Interés por el trabajador/Compensación (ITC)
- ✓ Desempeño de rol (DR)
- ✓ Relaciones y apoyo social (RAS) (pág. 2)

2.7.2.2 CoPsoQ-istas21

Este instrumento de evaluación de riesgos psicosociales “Se fundamenta en la definición de factores psicosociales a partir del modelo de demandas-control-apoyo social, integrando a esta teoría la de esfuerzo/recompensa” (Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de España, 2012, pág. 41).

Es un instrumento que de acuerdo a la página del ISTAS (2010) cuenta con la versión corta que está diseñada para empresas de menos de 25 trabajadores; la versión media para empresas con más de 25 trabajadores y por último la versión larga que es exclusiva para investigación.

El Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud (2010) menciona que las dimensiones psicosociales que evalúa el instrumento son:

- ✓ Exigencias psicológicas en el trabajo.
- ✓ Doble presencia.
- ✓ Control sobre el trabajo.
- ✓ Apoyo social y calidad de liderazgo.
- ✓ Compensaciones del trabajo.

2.7.2.3 Metodología Psicométrica Integral - MPsi

Es un instrumento Ecuatoriano, elaborado por el Dr. Vinicio Ponce, para la medición cuantitativa de riesgos psicosociales que se fundamenta en “Tres principales líneas de investigación de los aspectos psicosociales: Modelo demanda control, apoyo social Karasek, Jhonson, Theorell. Modelo de desequilibrio esfuerzo – recompensa Siegrist. Modelo integral o gerencial Mattenson e Ivancevich” (Fundación FISE).

Este instrumento evalúa las tres dimensiones psicosociales explicadas en este estudio (factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo y riesgos psicosociales), lo que lo convierte en una metodología integral, además se encuentra avalada por el Ministerio de Trabajo, el cual menciona el instrumento en la norma técnica DSST-NT-25.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipos de investigación

La investigación fue de tipo descriptiva ya que se evaluaron los factores psicosociales presentes en los colaboradores de la UELN- Quito para identificar los factores de riesgos que al momento influyen en el bienestar de los trabajadores.

3.2 Diseño de investigación

La evaluación se realizó a través de una investigación no experimental, es decir, no se manipuló ninguna variable de la Institución, ya que el trabajo realizado tuvo como objetivo recolectar información de los trabajadores por medio de encuestas, que fueron utilizadas en su propio contexto.

Además, fue una investigación transeccional descriptiva, ya que se analizaron los riesgos psicosociales y su incidencia en el primer semestre del 2016, es decir, se realizó el estudio en ese periodo de tiempo, para presentar con estos datos la propuesta de intervención.

3.3 Población y muestra

Para esta investigación se conocía que la población era de 165 al iniciar el plan de este proyecto, sin embargo, en el momento de levantar la información, la población se mantuvo en 153 trabajadores del área: administrativa, apoyo y docente, quienes fueron invitados a participar en la encuesta, cabe mencionar que, por el tamaño de la población, no se definió muestra.

3.4 Técnicas y herramientas

De los modelos presentados en este estudio, se utilizó el F-PSICO 3.1 en vista que los factores que evalúa son los que se acercan a la situación institucional, además cumple con

las variables requeridas en los instrumentos de evaluación de riesgos psicosociales, esto es la fiabilidad y validez.

Otros beneficios que se consideraron a la hora de elegir esta herramienta fueron que se pueden segmentar los resultados por grupos de estudio, lo que permite un análisis más profundo de los resultados, además cuenta con la información y herramienta informática de tabulación de libre acceso, misma que permitió obtener los datos que se presentan en el análisis correspondiente.

3.4.1 Estructuración del instrumento F-Psico 3.1

Como se mencionó previamente el instrumento mide 9 factores los cuales se evalúan mediante 89 ítems, a continuación se describen los factores:

- **Tiempo de trabajo (TT):** Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana (INSHT, 2012, pág. 2).
- **Autonomía (AU):** Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo (INSHT, 2012, pág. 2).
- **Carga de trabajo (CT):** Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador tiene que hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo cognitiva y emocional (INSHT, 2012, pág. 2).
- **Demandas psicológicas (DP):** “Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo.

Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional” (INSHT, 2012, págs. 2-3)

- **Variedad/ contenido (VC):** Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas (INSHT, 2012, pág. 2).
- **Participación/ Supervisión (PS):** Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo: el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo, y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres. (INSHT, 2012, pág. 2).
- **Interés por el trabajador/ Compensación (ITC):** “El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador” (INSHT, 2012, pág. 2).
- **Desempeño de rol (DR):** “Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende tres aspectos fundamentales: la claridad de rol, el conflicto de rol y la sobrecarga del rol” (INSHT, 2012, pág. 2).
- **Relaciones y apoyo social (RAS):** “El factor relaciones y apoyo social se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas” (INSHT, 2012, pág. 2).

3.5 Marco Lógico

Tabla 5: Matriz del Marco Lógico

Objetivos	Descripción narrativa	Actividades	Insumos	Metodología	Resultados	Medios de verificación	Indicador	Supuestos	Costos
Objetivo General	Diseñar una propuesta de intervención en los principales riesgos psicosociales identificados en el personal de la Unidad Educativa Liceo Naval Quito, con la finalidad de mejorar el bienestar psicológico de los trabajadores.				Proyecto de Disertación culminado	Resultados de la tabulación de las encuestas aplicadas	Número de riesgos encontrados	Apertura por parte de la institución, apertura por parte del personal	\$ 25,00
Objetivo específico 1	Realizar la investigación teórica sobre riesgos psicosociales	Buscar información física y virtual	Libros, computadora, hojas, internet, datos de la empresa, copias.	Análisis documental, mapas conceptuales	Obtención del marco teórico del proyecto	Información recolectada, copias, borrador del marco teórico	Número de fuentes bibliográficas	Suficiente información bibliográfica, fuentes en el idioma de la investigadora	\$ 5,00
		Recolectar información anterior de la empresa							
		Redactar Marco Teórico							
Objetivo específico 2	Identificar los principales riesgos psicosociales a los que están expuestos los colaboradores	Socializar de la investigación al personal	Encuestas, esferas, lugar para la aplicación, proyector, copias	Encuestas, herramienta estadística	Identificación de los principales riesgos psicosociales	Encuestas aplicadas, base de datos, tabulación	Número de encuestas aplicadas	Disponibilidad de tiempo del personal	\$ 50,00
		Aplicar las encuestas al personal							
		Tabular datos de encuesta							
Objetivo específico 3	Diseñar una propuesta de intervención de los principales riesgos psicosociales identificados en el personal.	Analizar los resultados	Riesgos encontrados, número encuestas aplicadas, computadora, hojas, internet, datos tabulados	Análisis documental	Propuesta de intervención realizada	Borrador de la propuesta, copias de la investigación	Tiempo de diseño de la propuesta	Suficiente información bibliográfica, fuentes en el idioma de la investigadora	\$ 5,00
		Investigar formas de intervención							
		Redactar la propuesta							

Elaborado por Pérez (2016)

3.6 Recolección y procesamiento de datos

Como primera fase, una vez elegida la herramienta a utilizar, se procedió a adaptarla solicitando información de una serie de datos demográficos con los que se establecieron cuatro unidades de análisis, estas son:

Tabla 6: Unidades de análisis

Edad	Se consideró la edad como unidad de análisis ya que dependiendo la etapa en la que se encuentre el trabajador va a tener diferentes percepciones de su trabajo.
Sexo	Se tomó porque los roles que cumplen ambos sexos son diferentes, considerando que las mujeres tienen más exigencia y tareas, ya que no solo deben responder a su trabajo en la Institución sino también atender labores en el hogar.
Estado civil	Esta unidad es analizada en referencia al grado de obligaciones que tienen ciertos grupos hacia una familia u hogar.
Área de trabajo	Se escogió como grupo de análisis ya que en la Institución existen tres áreas que son administrativa, docente y apoyo, estos grupos o segmentos manejan diferentes procesos y niveles de exigencia por lo que se los debe analizar de manera separada.

Elaborado por Michelle Pérez (2016)

Definidos estos grupos de análisis, se continuó con la etapa de sensibilización al personal, la cual se inició el día miércoles 25 de mayo del 2016, en donde se pegaron afiches (Anexo 2) en lugares estratégicos de la Institución, que contenían información sobre:

- ¿Qué son los riesgos psicosociales?
- ¿Qué consecuencias tienen?

Además, como parte de esta campaña se pegaron ilustraciones (Anexo 3) las cuales mencionaban las siguientes frases “*Si en el trabajo se está bien, se hará bien*” “*Si en el trabajo se está mal, se hará mal*” tomadas del *PLAN REGIONAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES* del (Instituto de Seguridad y Salud Laboral, 2008- 2012) con las

cuales se pretendió llamar la atención del trabajador al exponer que los riesgos psicosociales también son riesgos laborales y como tales se les debe dar la misma importancia.

Con estas dos promociones se esperó que los trabajadores se informen sobre el tema, ya que muchos, incluyendo algunos directivos, no conocían con exactitud qué implicaban los riesgos psicosociales, además la campaña pretendía motivar al personal liceísta a participar en el proceso de evaluación.

Posteriormente el día 6 de junio del 2016 se distribuyó al personal una circular (Anexo 4), donde se les indicaba el día, hora, lugar y herramienta a utilizar para el diagnóstico de riesgos psicosociales.

El día 10 de junio del 2016, se inició con el proceso de evaluación, el cual se lo realizó de forma manual, es decir se le entregó al colaborador la encuesta impresa y un esfero para que llenen la herramienta, los horarios que estuvo la investigadora presente para la evaluación fueron de 10:00 am. - 17:00 pm. En este horario los trabajadores tenían la opción de acudir en su tiempo libre a desarrollar la encuesta, sin embargo, los directivos del Plantel hicieron que se presentaran en grupos, lo que facilitó el desarrollo de este proceso.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Las respuestas se ingresaron a la herramienta informática de libre acceso que posee el F-PSICO 3.1, misma que arrojó los datos que se analizaron de la siguiente manera:

1. Resultados globales, de los 9 factores de riesgo psicosocial del informe obtenido de la herramienta.
2. Unidades de análisis, en donde se resumen los datos encontrados de acuerdo a las cuatro divisiones demográficas propuestas, cabe recalcar que, al analizar los resultados por grupos se consideraron los factores que estén igual o sobre el 50% de exposición al riesgo muy elevado.

El análisis de los resultados en todos los casos incluye: el gráfico con los factores de exposición y un resumen de la interpretación vertida.

4.1. Análisis de los resultados globales

Los resultados globales que arroja el F-PSICO 3.1, representan el nivel de exposición de los trabajadores a los nueve factores psicosociales valorados: tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad/ contenido, participación/ supervisión, interés por el trabajador/ compensación, desempeño de rol, relaciones y apoyo social.

Cada uno de los factores tiene porcentaje y nivel de exposición al riesgo el cual se puede evidenciar por colores; verde (adecuado), amarillo (moderado), naranja (elevado) y rojo (muy elevado). Adicionalmente sobresale en el gráfico con puntos azules el promedio de cada factor.

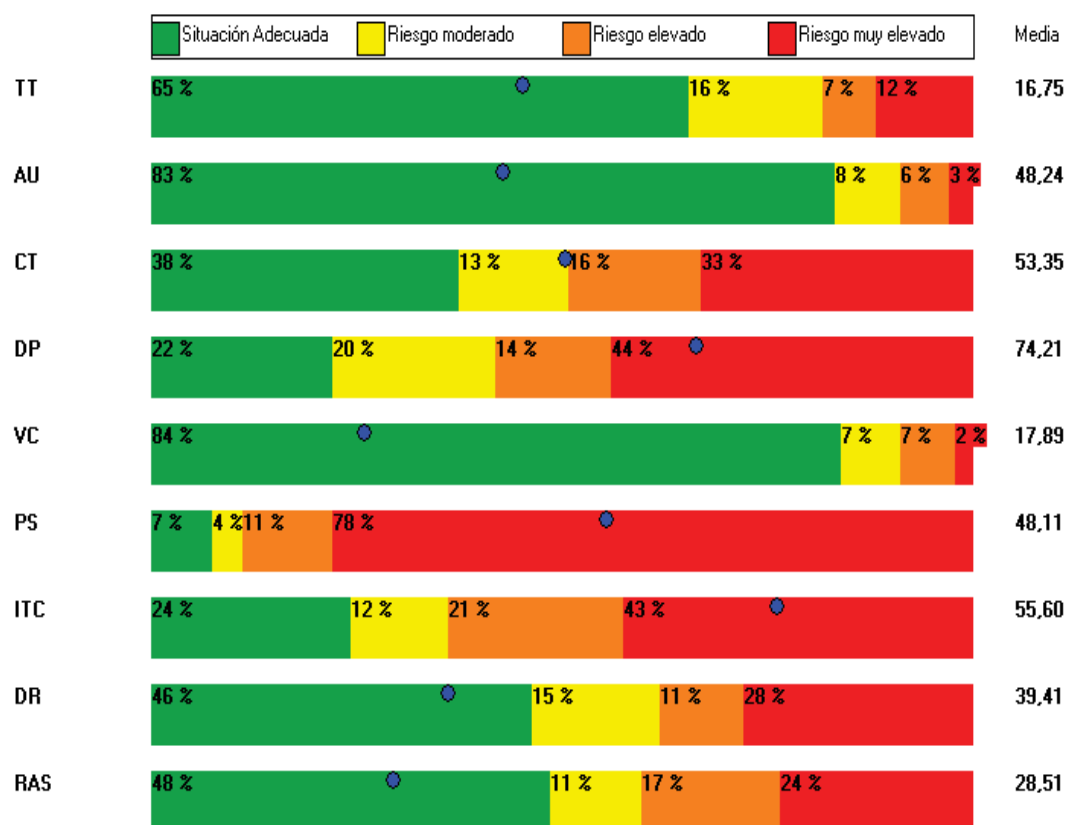


Figura 5: Resultados globales F-Psico 3.1.
Fuente: Informe de resultados F-Psico 3.1 Junio 2016

TT	AU	CT	DP	VC	PS	ITC	DR	RAS
Tiempo de trabajo	Autonomía	Carga de trabajo	Demandas psicológicas	Variedad/ contenido	Participación/ Supervisión	Interés trabajador / Compensación	Desempeño de rol	Relaciones / apoyo social

En el gráfico que antecede, de los resultados obtenidos del personal de la UELN- Quito, se puede evidenciar que los factores: tiempo de trabajo (TT), autonomía (AU) y variedad/contenido (VC), se encuentran en un nivel adecuado; mientras que los factores de desempeño de rol (DR), relación y apoyo social (RAS), carga de trabajo (CT), demandas psicológicas (DP), participación/supervisión (PS) e interés por el trabajo/ compensación (ITC) se los debe considerar factores de riesgo psicosocial ya que los porcentajes obtenidos son altos.

A continuación se presentan los nueve factores analizados de manera individual:

Tiempo de trabajo

Tabla 7: Resultados Tiempo de trabajo

Riesgo	F	%
Situación adecuada	89	65%
Riesgo moderado	22	16%
Riesgo elevado	9	7%
Riesgo muy elevado	16	12%

Fuente: Informe F-PSICO 3.1, junio 2016

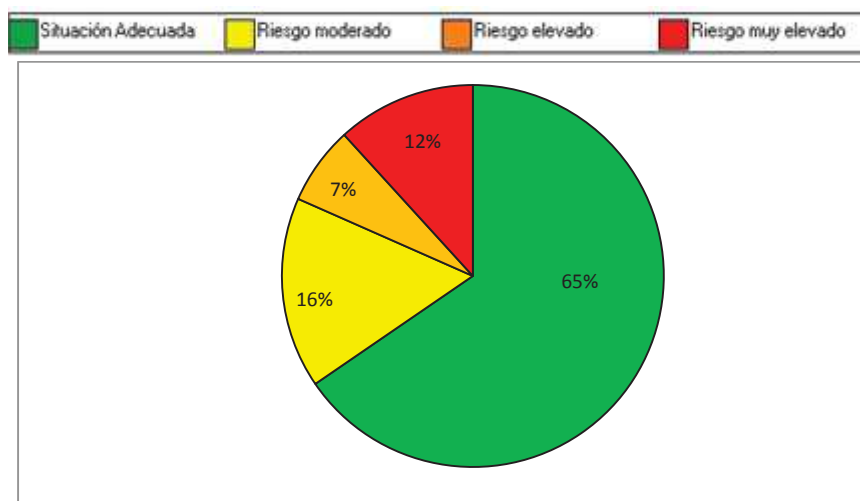


Figura 6: Resultados Tiempo de trabajo.

Fuente: Informe de resultados F-PSICO 3.1, junio 2016

En los resultados se evidencia que el 65% de los trabajadores evaluados están dentro del rango adecuado, un 16% se encuentra en moderado, un 7% en un rango elevado, mientras que el 12% está dentro de un nivel muy elevado.

Cabe mencionar que la razón coyuntural por la que pudo darse este porcentaje es porque durante un período de dos meses, por motivos preventivos ante el fenómeno del niño, se tuvo que extender el horario de trabajo de los colaboradores de la jornada matutina a 6 días a la semana.

“En vista de los pronósticos climatológicos por la llegada de la Corriente de El Niño, es necesario tomar las medidas necesarias para precautelar el bienestar de los estudiantes. Por lo que se realizarán ajustes al cronograma escolar del régimen Costa. [...] Uno de los mayores cambios es que las instituciones educativas tendrán que laborar los sábados hasta finalizar el año escolar (Ministerio de Educación , 2015)

Autonomía

Tabla 8: Resultados Autonomía

Riesgo	f	%
Situación adecuada	113	83%
Riesgo moderado	11	8%
Riesgo elevado	8	6%
Riesgo muy elevado	4	3%
Total	136	100%

Fuente: Informe F-PSICO 3.1, junio 2016

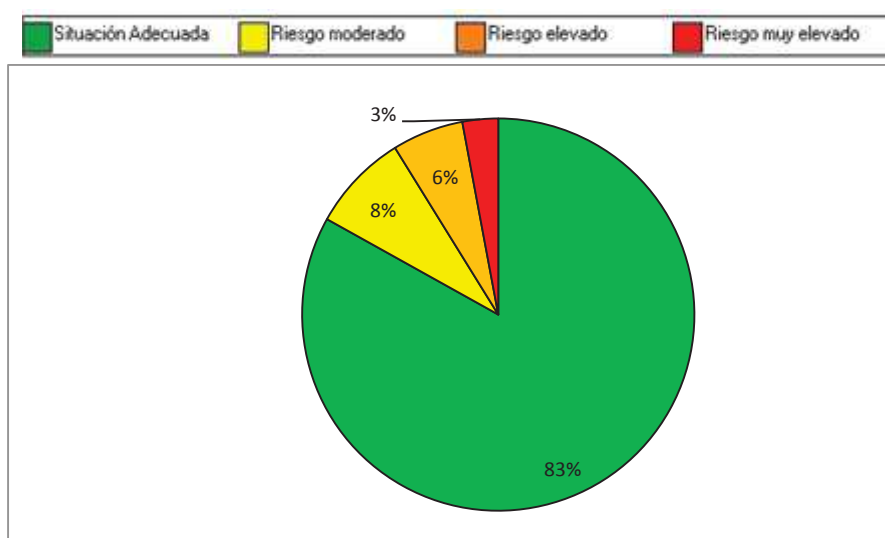


Figura 7: Resultados Autonomía.

Fuente: Informe F-PSICO 3.1, junio 2016

En los resultados se evidencia que el 83%, trabajadores evaluados están dentro del rango adecuado, un 8% se encuentra en moderado, un 6% en un rango elevado, mientras que el 3% está dentro de un nivel muy elevado, lo que significa que la mayoría de colaboradores del plantel consideran que existe autonomía en la realización de sus labores, por lo que es un factor que no necesita ser intervenido.

Carga de trabajo

Tabla 9: Resultados Carga de trabajo

Riesgo	f	%
Situación adecuada	51	38%
Riesgo moderado	18	13%
Riesgo elevado	22	16%
Riesgo muy elevado	45	33%
Total	136	100%

Fuente: Informe F-PSICO 3.1, junio 2016

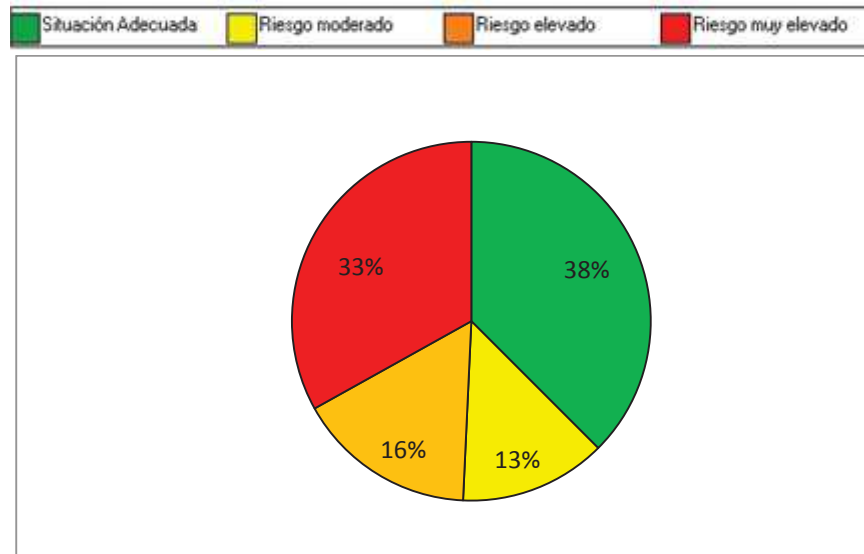


Figura 8: Resultados Carga de trabajo.
Fuente: Informe F-PSICO 3.1, junio 2016

En la figura se evidencia que el 38% está dentro de un nivel adecuado y el 13% en un nivel moderado; por otro lado el 33% de riesgo muy elevado y el 16% de riesgo elevado, dan un total de 49%, lo que indica que existe un porcentaje significativo de trabajadores expuestos a estos riesgos por lo que se considera necesario incluir este factor en la propuesta de intervención.

Demandas psicológicas

Tabla 10: Resultados Demanda psicológica

Riesgo	f	%
Situación adecuada	30	22%
Riesgo moderado	27	20%
Riesgo elevado	19	14%
Riesgo muy elevado	60	44%
Total	136	100%

Fuente: Informe F-PSICO 3.1, junio 2016

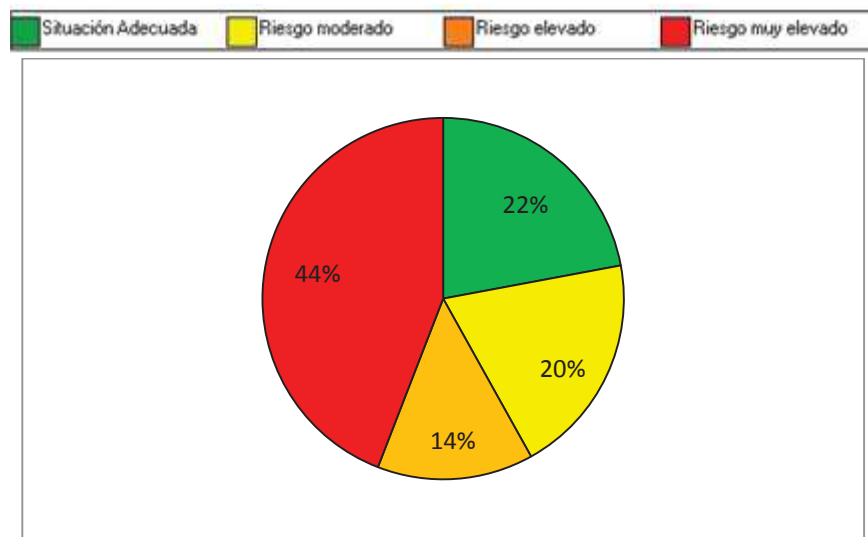


Figura 9: Resultados Demanda psicológica.

Fuente: Informe F-PSICO 3.1, junio 2016

De acuerdo a los resultados arrojados por la herramienta, el 22% está dentro de una situación adecuada, el 20% dentro de un riesgo moderado, el 14% corresponden a un riesgo elevado y el 44% consideran a este factor como riesgo muy elevado, teniendo como resultado que la suma de riesgos elevados y muy elevado corresponden al 58% de las evaluaciones realizadas con alta exposición a este factor de riesgo.

Lo que significa que más de la mitad de colaboradores consideran que existe una demanda psicológica significativa en el ejercicio de sus labores profesionales, por lo que se considera necesario incluir este factor en la propuesta de intervención.

Variedad / Contenido del trabajo

Tabla 11: Resultados Variedad y Contenido

Riesgo	f	%
Situación adecuada	114	84%
Riesgo moderado	10	7%
Riesgo elevado	9	7%
Riesgo muy elevado	3	2%
Total	136	100%

Fuente: Informe F-PSICO 3.1, junio 2016

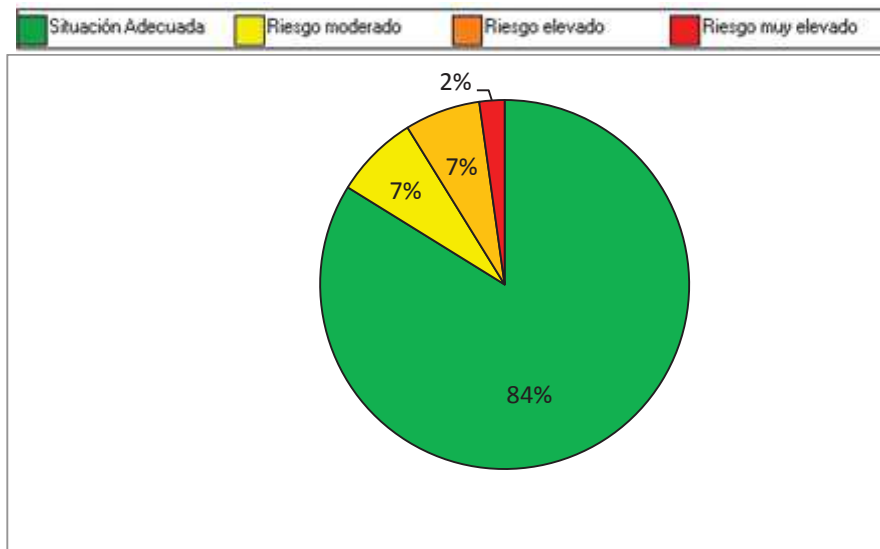


Figura 10: Resultados Variedad y Contenido.

Fuente: Informe F-PSICO 3.1, junio 2016

El 84% de los trabajadores evaluados están dentro del rango adecuado, un 7% se encuentra en moderado, de igual manera, el 7% en un rango elevado, mientras que el 2% está dentro de un nivel muy elevado.

Lo que significa que la mayoría de los colaboradores consideran que en su trabajo existe variedad y contenido, lo cual es favorable y beneficia al trabajador, por lo cual no es necesario intervenir en este factor.

Participación / Supervisión

Tabla 12: Resultados Participación y Supervisión

Riesgo	f	%
Situación adecuada	10	7%
Riesgo moderado	5	4%
Riesgo elevado	15	11%
Riesgo muy elevado	106	78%
Total	136	100%

Fuente: Informe F-PSICO 3.1, junio 2016

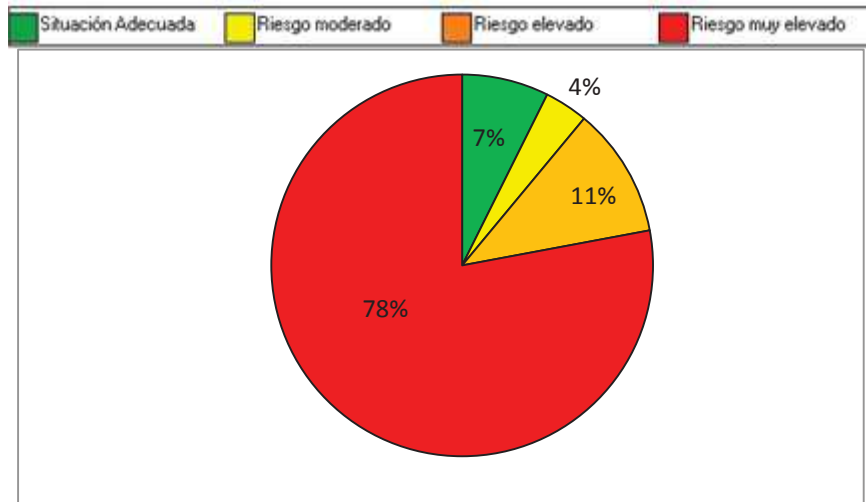


Figura 11: Resultados Participación y Supervisión.

Fuente: F-PSICO 3.1, junio 2016

Se evidencia que un 7% está dentro de una situación adecuada y un 4% en riesgo moderado; el 11% como riesgo elevado y el 78% son de un riesgo muy elevado; lo que evidencia una gran exposición a este factor de riesgo, ya que el 89% de los trabajadores consideran a este factor como riesgo.

Lo que significa que un alto porcentaje de colaboradores consideran que existe deficiencia en la participación y supervisión, por lo cual se considera necesario incluir este factor en la propuesta de intervención.

Interés por el trabajador / Compensación

Tabla 13: Resultados Interés por el trabajo y Compensación

Riesgo	f	%
Situación adecuada	33	24%
Riesgo moderado	16	12%
Riesgo elevado	29	21%
Riesgo muy elevado	58	43%
Total	136	100%

Fuente: Informe F-PSICO 3.1, junio 2016

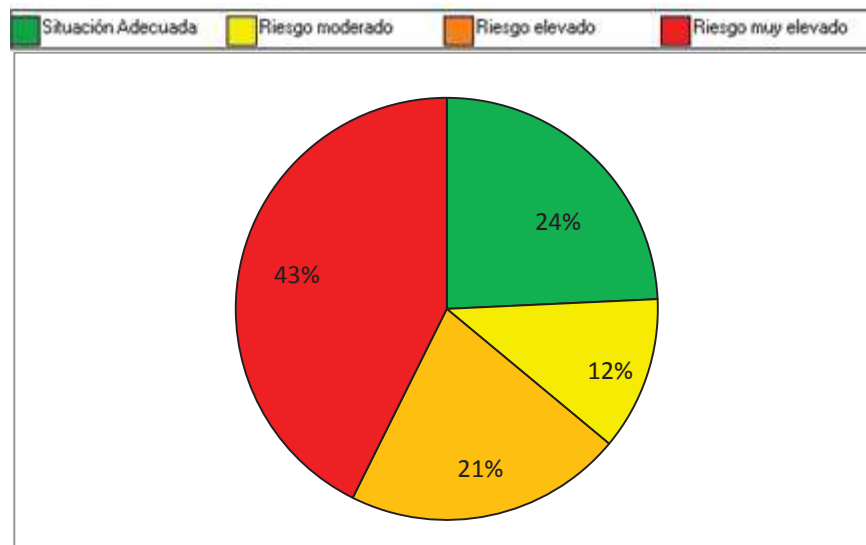


Figura 12: Resultados Interés por el trabajo y Compensación.

Fuente: Informe F-PSICO 3.1, junio 2016

En este factor los resultados son un 24% situación adecuada, 12% de riesgo moderado, 21% riesgos elevado, el 21% en elevado y el 43% de los trabajadores evaluados están dentro del rango muy elevado lo que da una suma total de 64% que consideran que este factor presenta un riesgo entre elevado y muy elevado.

Lo que significa que más de la mitad de colaboradores consideran que el factor interés por el trabajo y compensación no es un factor favorable en el desarrollo de sus actividades laborales. Por lo que se considera necesario incluir este factor en la propuesta de intervención.

Desempeño de rol

Tabla 14: Resultados Desempeño de rol

Riesgo	f	%
Situación adecuada	63	46%
Riesgo moderado	21	15%
Riesgo elevado	14	10%
Riesgo muy elevado	38	28%
Total	136	100%

Fuente: Informe F-PSICO 3.1, junio 2016

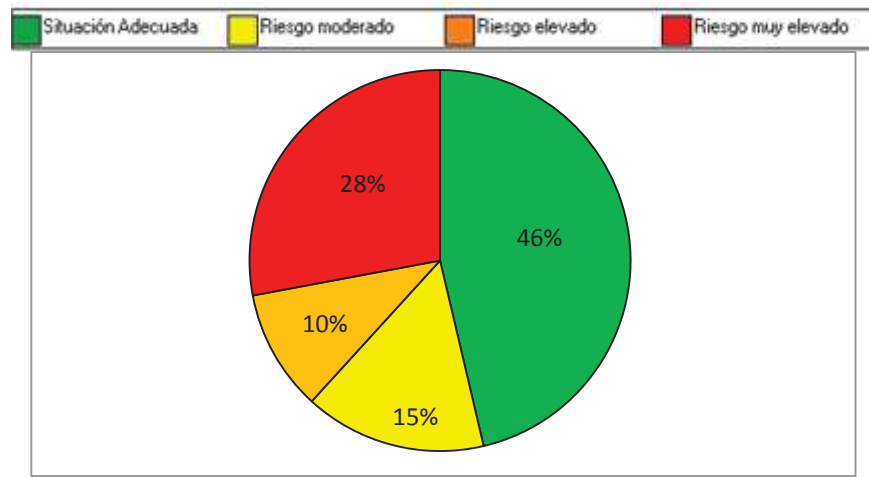


Figura 13: Resultados Desempeño de rol.
Fuente: Informe F-PSICO 3.1, junio 2016

El 46% de los trabajadores evaluados están dentro del rango adecuado, un 15% se encuentra en moderado, un 10% en un rango elevado, mientras que el 28% está dentro de un nivel muy elevado, por lo que al sumar la exposición de riesgo muy elevado y elevado dan un porcentaje de 38% de trabajadores expuestos a este factor

A pesar que el número de trabajadores que consideran este factor como riesgo es menos de la mitad, sigue siendo una cifra significativa. Por lo que se considera necesario incluir este factor en la propuesta de intervención.

Relaciones y Apoyo social

Tabla 15: Resultados Relación y Apoyo social

Riesgo	f	%
Situación adecuada	66	49%
Riesgo moderado	15	11%
Riesgo elevado	23	17%
Riesgo muy elevado	32	24%
Total	136	100%

Fuente: Informe F-PSICO 3.1, junio 2016

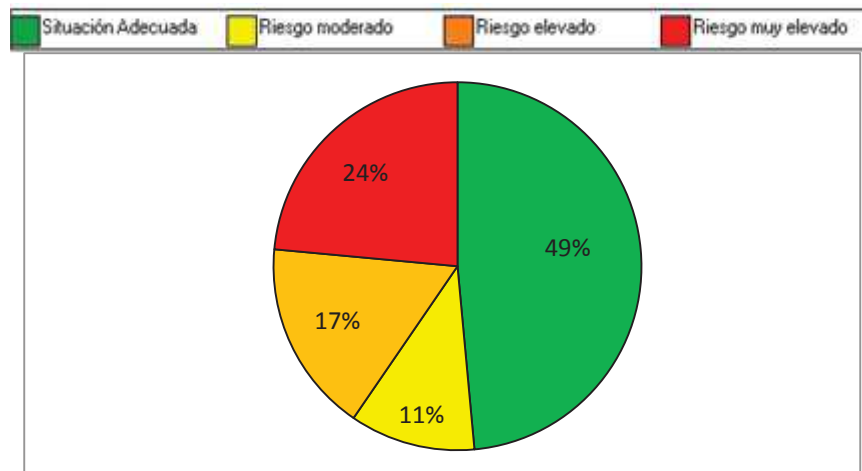


Figura 14: Resultados Relación y Apoyo social

Fuente: Informe F-PSICO 3.1, junio 2016

El 49% de los trabajadores evaluados están dentro del rango adecuado, un 11% se encuentra en moderado, un 17% en un rango elevado, mientras que el 24% está dentro de un nivel muy elevado, por lo que sumando los porcentajes de riesgo muy elevado y elevado dan un total de 41% de personas expuestas a este riesgo.

El número de trabajadores que consideran este factor como riesgo es casi la mitad, por lo que se considera necesario incluir este factor en la propuesta de intervención.

4.2. Unidades de análisis

Como se mencionó en el capítulo anterior el Método F-PSICO 3.1 permite analizar la información en unidades, para lo que la herramienta recomienda como primera fase adicionar preguntas variables, las cuales en este caso, se enfocaron a los datos demográficos que se presentan a continuación:

Tabla 16: Resultados de las unidades de análisis

Grupo de análisis	Rango	F
Edad	25-31 años	14
	32-38 años	27
	39-45 años	36
	46- 52 años	40
	53 o más años	19
Sexo	Hombre	51
	Mujer	85
Estado Civil	Casado/a	77
	Soltero/a	30
	Divorciado/a	19
	Unión libre	8
	Viudo/a	2
Área de trabajo	Administrativo	14
	Docente	109
	Apoyo	13

Elaborado por: Michelle Pérez

Fuente: Informe de resultados obtenidos en el F-PSICO 3.1, junio 2016

Primera unidad de análisis

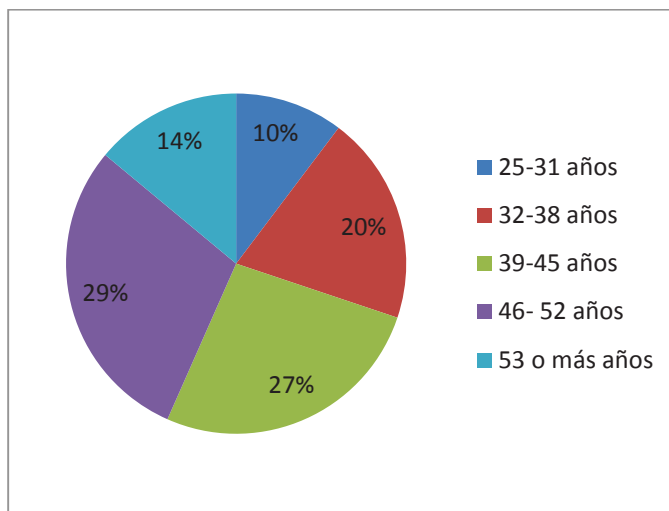


Figura 15: Edad.

Fuente: Informe F-PSICO 3.1, junio 2016

El 10% del personal que actualmente trabaja en la Institución se encuentra entre los 25-31 años, el 20% tiene entre 32 a 38 años, un 26% de la población tiene entre 39 y 45 años, el 29 % está entre 46 a 52 y el 14% con 53 o más años de edad. Siendo que, al agrupar los resultados se denota que los adultos, entre 32 y 52 años, totalizan el 76%.

En cuanto a la exposición de este grupo de estudio, al riesgo muy elevado se obtuvieron los siguientes resultados:

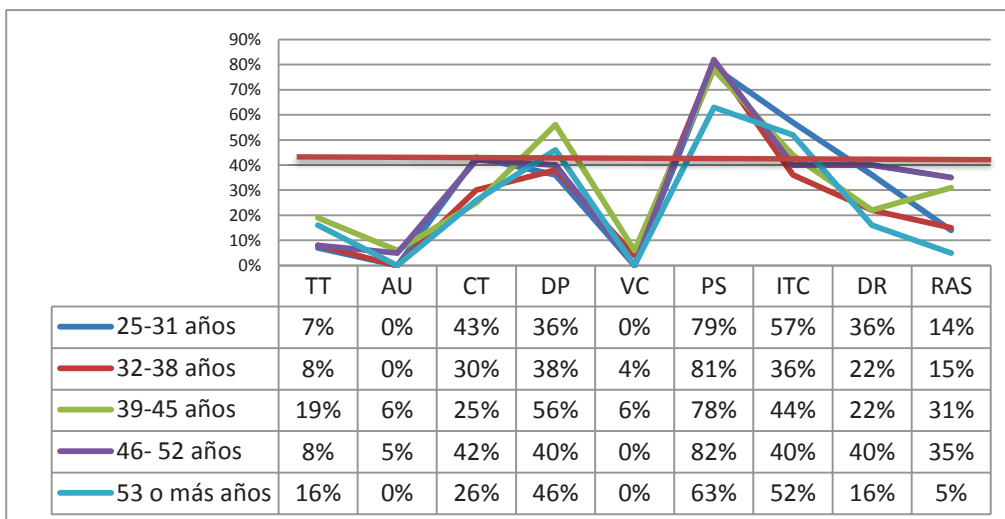


Figura 16: Resultados por edades al riesgo muy elevado.

Fuente: Informe F-PSICO 3.1, junio 2016

En el gráfico que antecede se observa que, sobre el 50% se encuentran:

- ✓ Participación / Supervisión en todas las edades.
- ✓ Demanda Psicológica en el grupo de 39 -45 años con un 56%.
- ✓ Interés por el trabajador / Compensación con 57% entre 25 y 31 años y 52% en el personal de 53 o más años, lo que significa que las personas de mayor edad y los de menor edad son los que están más expuestos al riesgo muy elevado.

Mientras que los demás factores se encuentran con resultados menores al 50%, distribuidos de la siguiente manera:

- ✓ Carga de trabajo lo identifican en un 43% entre 25 y 31 años y 42% entre 46 y 52 años.
- ✓ Desempeño del Rol tiene un 40% entre 46 y 52 años de edad.
- ✓ Relaciones y Apoyo Social tiene el porcentaje más alto de 35% en el personal comprendido entre 46 y 52 años de edad.
- ✓ Tiempo de trabajo en un 19% en los trabajadores de entre 39 y 45 años.
- ✓ Autonomía, aunque no es relevante el porcentaje, el más alto que corresponde al 6% es de entre 39 y 45 años.
- ✓ Variedad y Contenido de igual manera con un 6% en 39 a 45 años de edad.

Segunda unidad de análisis

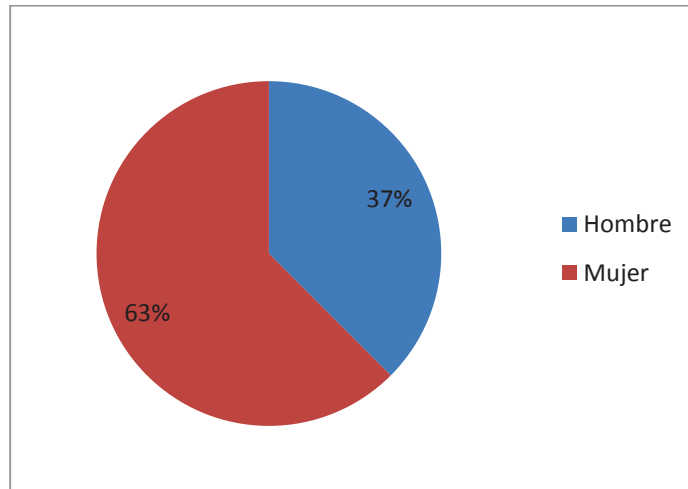


Figura 17: Sexo
Fuente: Informe F-PSICO 3.1, junio 2016

Con los resultados obtenidos se observa que la mayoría de los colaboradores de la Institución son mujeres con un 63%, sabiendo que no solo tienen que realizar sus labores como profesionales sino también la mayoría se desempeñan como amas de casa, pueden estar expuestas a más riesgos que el 37% de trabajadores hombres.

En cuanto a la exposición de este grupo de estudio, a los factores de riesgo elevado se obtuvieron los siguientes resultados:

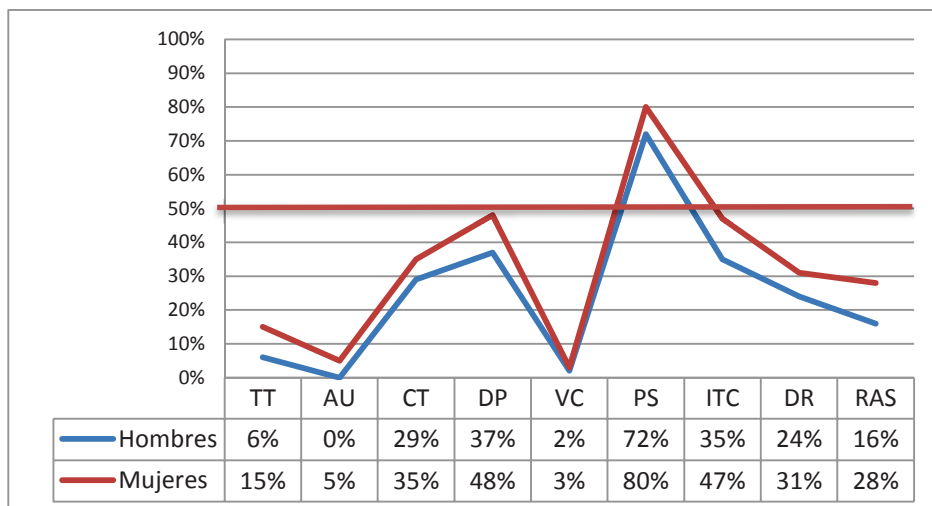


Figura 18: Resultados por sexo al riesgo muy elevado
Fuente: Informe F-PSICO 3.1, junio 2016

En el gráfico anterior se observa que, sobre el 50% sobresale el factor de Participación / Supervisión, con el 72% en hombres y 80% en mujeres, se aprecia además que las mujeres están más expuestas a los factores de riesgo que los hombres.

Los demás factores se encuentran con resultados menores al 50%, distribuidos de la siguiente manera:

- ✓ Demanda psicológica en el grupo de mujeres con un 48%.
- ✓ Interés por el trabajador / Compensación con 47% entre las mujeres.
- ✓ Carga de trabajo lo identifican en un 35% en mujeres.
- ✓ Relaciones y Apoyo social tiene el porcentaje de 28% en el personal femenino.
- ✓ Desempeño del rol tiene un 31% en mujeres.
- ✓ Tiempo de trabajo en un 15% en las trabajadoras mujeres.
- ✓ Variedad y Contenido con el 6%, le corresponde a mujeres.
- ✓ Autonomía, aunque no es relevante el porcentaje, el más alto que corresponde al 5% en mujeres.

Tercera unidad de análisis

Esta variable es analizada en referencia al grado de obligaciones que tienen ciertos grupos hacia una familia u hogar, por lo que se les agrupará en tres:

Tabla 17: Estado civil

Estado Civil Agrupados	f	%
Casados/Unión libre	85	63%
Soltero/a	30	22%
Divorciados/Viudos	19	14%
Total:	134	100%

Fuente: Informe F-PSICO 3.1, junio 2016

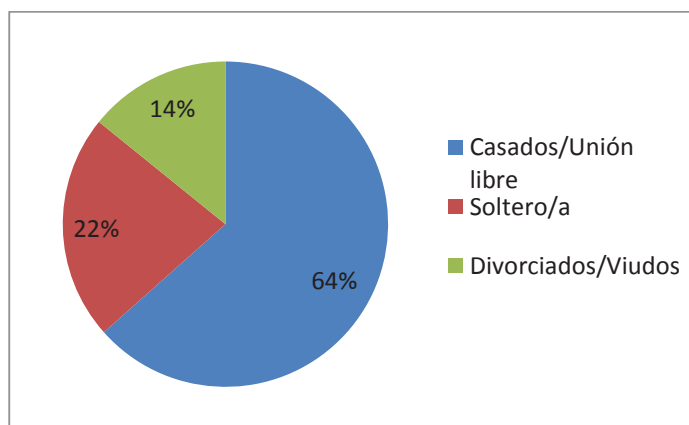


Figura 19: Estado civil.

Fuente: Informe F-PSICO 3.1, junio 2016

Una vez agrupados los gráficos, se observa que el grupo mayoritario es el de casados y unión libre conforman el 64% del total de trabajadores de la Institución, mientras que el grupo de solteros tiene un porcentaje de 22% y los divorciados y viudos son un 14% de los evaluados.

En cuanto a la exposición de este grupo de estudio, al riesgo muy elevado se obtuvieron los siguientes resultados:

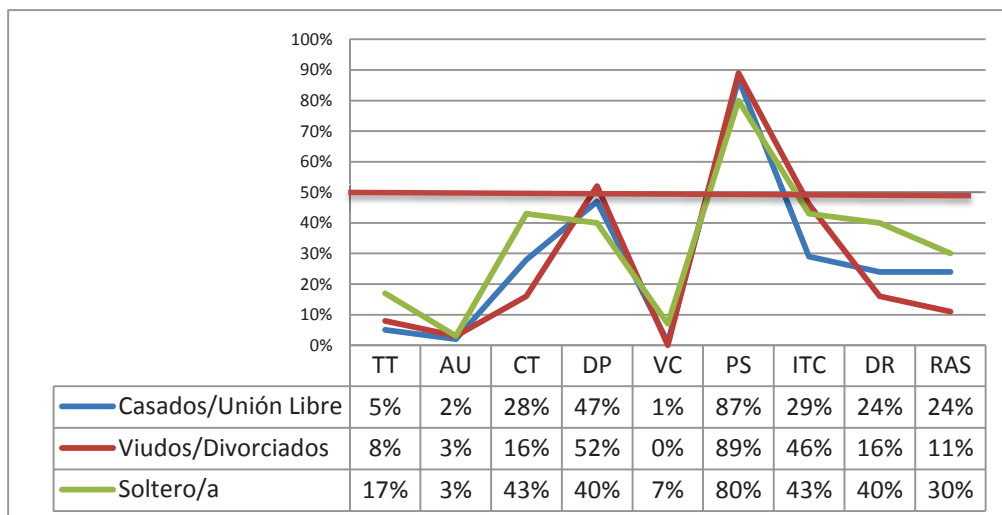


Figura 20: Resultados por estado civil al riesgo muy elevado.

Fuente: Informe F-PSICO 3.1, junio 2016

En el gráfico anterior se observa que, sobre el 50% se encuentran:

- ✓ Participación / Supervisión en todos los grupos, siendo el más alto 89%.
- ✓ Demanda psicológica en el grupo de viudos y divorciados con un 52%.

Mientras que los demás factores se encuentran con resultados menores al 50%, distribuidos de la siguiente manera:

- ✓ Interés por el trabajador/ Compensación con 46% en el grupo de viudos/divorciados
- ✓ Carga de trabajo lo identifican en un 43% entre solteros.
- ✓ Desempeño del rol tiene un 40% en solteros.
- ✓ Relaciones y Apoyo social tiene el porcentaje más alto de 30% en el personal de solteros.
- ✓ Tiempo de trabajo en un 17% en los trabajadores solteros
- ✓ Variedad y Contenido con el porcentaje más alto, del 7%, le corresponde a los solteros.
- ✓ Autonomía, aunque no es relevante el porcentaje, el más alto que corresponde al 3% es el grupo de viudos/divorciados y solteros

Cuarta unidad de análisis

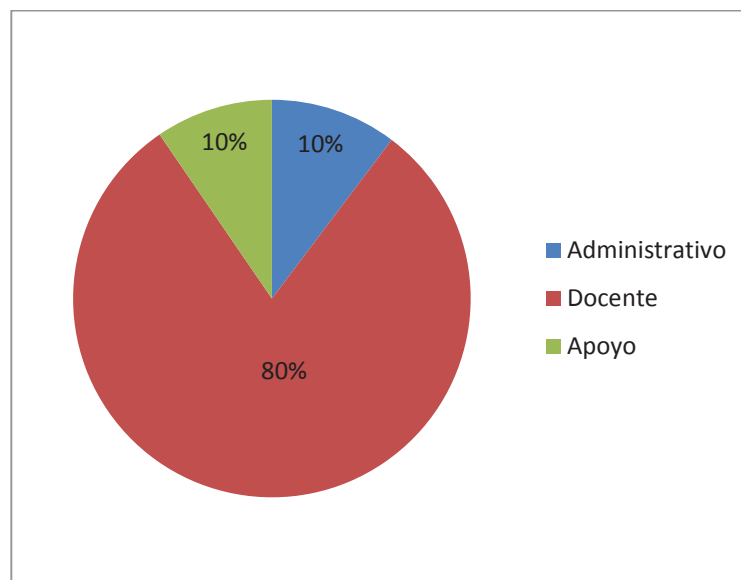


Figura 21: Área de trabajo.
Fuente: Informe F-PSICO 3.1, junio 2016

En la Institución el personal está dividido en tres áreas de trabajo: administrativa, docente y apoyo, estos grupos o segmentos manejan diferentes procesos y niveles de exigencia, por lo que se presenta importante analizarlos de manera separada. El equivalente a docentes es del 80% y el 20% restante se distribuye equitativamente entre administrativos y apoyo:

En cuanto a la exposición de este grupo de estudio, al riesgo elevado se obtuvieron los siguientes resultados:

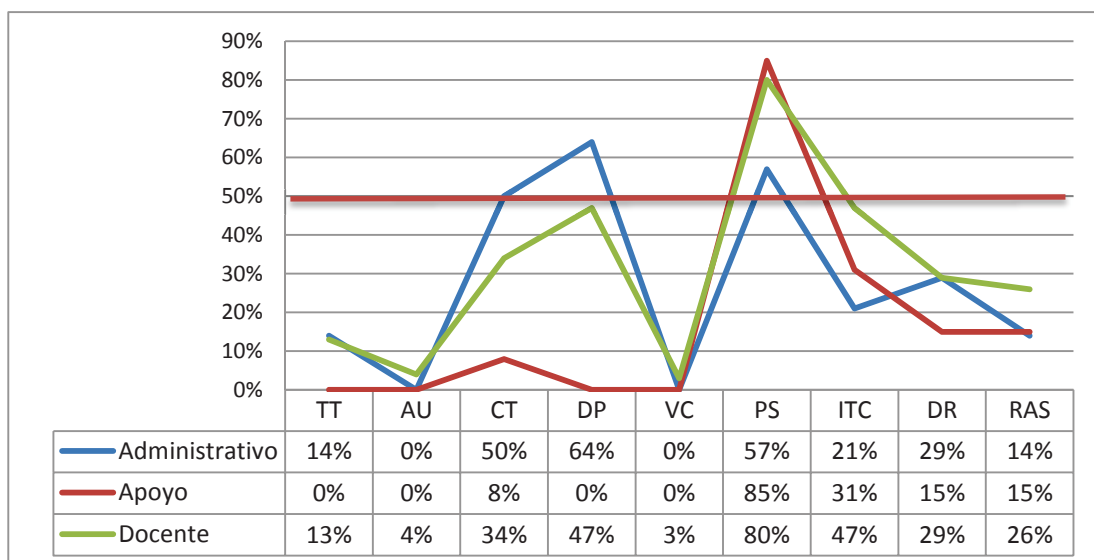


Figura 22: Resultados por área de trabajo al riesgo muy elevado.

Fuente: Informe F-PSICO 3.1, junio 2016

En el gráfico anterior se puede observar que, sobre el 50% se encuentran:

- ✓ Carga de trabajo en el área administrativa con un 50%.
- ✓ Demanda psicológica 64% área administrativa.
- ✓ Participación / Supervisión en todas las áreas, siendo el más relevantes 85%.

Mientras que los demás factores se encuentran con resultados menores al 50%, distribuidos de la siguiente manera de acuerdo al porcentaje más alto:

- ✓ Interés por el trabajador / Compensación con 47% en docentes.
- ✓ Desempeño del rol tiene un 29% en el personal de docentes y administrativos.
- ✓ Relaciones y Apoyo social con 26% los docentes.
- ✓ Tiempo de trabajo en un 14% en los trabajadores administrativos y 13% en docentes.
- ✓ Autonomía corresponde al 4% en los docentes.
- ✓ Variedad y Contenido el 3%, le corresponde a docentes.

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

Conforme al análisis comparativo de los resultados tanto a nivel global como por unidades de estudio se consideran como riesgos a los siguientes:

- PS: Participación/ Supervisión
- DP: Demanda psicológica
- ITC: Interés por el trabajo/ Compensación
- CT: Carga de trabajo
- DR: Desempeño del rol
- RAS: Relación y Apoyo social

Se espera que esta propuesta sea una herramienta viable, que al ponerla en marcha pueda mitigar los riesgos psicosociales existentes en la Institución, conviene destacar que se utilizó la ficha para planificación proporcionada por la herramienta F-Psico 3.1.

A continuación se adjunta el detalle de las actividades que se recomienda llevar a cabo para mejorar la situación encontrada en cada factor, sin olvidar que existen factores que no requieren de intervención y que al haber obtenido resultados positivos, es recomendable mantenerlos y darles el peso correspondiente para que apoyen en la mitigación de los anteriores.

Tabla 18: Propuesta de intervención factor de Participación y Supervisión

Factor de riesgo Psicosocial: PARTICIPACIÓN Y SUPERVISIÓN						Riesgo muy elevado: 78%		
Fecha de la planificación: 18/07/1016						Seguimiento de la planificación previsto: 6 meses		
Objetivos	Acciones	Destino	Tiempo implementación	Agentes implicados		Recursos Materiales	Seguimiento Indicadores	Observaciones
				Responsable	Otros			
Proporcionar a los supervisores herramientas y técnicas directivas	Talleres de desarrollo de liderazgo	Cargos que ejerce supervisión	4 talleres de 2 horas Eventual	Jefe de RRHH	Facilitador Interno	Materiales de oficina, salón social, ejercicios prácticos, estudio de casos, autoevaluaciones	Número de supervisores/ Número de personas capacitadas	Se inició con el primer programa de desarrollo de liderazgo, sin embargo, cada año lectivo se asignan nuevos supervisores de área, por lo cual es necesario seguir realizándolo.
	Formalizar un compromiso de puesta en práctica de lo aprendido		Eventual	Vicerrector Administrativo	Cargos que ejercen supervisión	Materiales de oficina, sala de reunión, ficha compromisos	Número de compromisos previstos / Números de compromisos cumplidos	Las reuniones son individuales
	Reuniones de seguimiento		Mensual	Vicerrector Administrativo	Cargos que ejercen supervisión	Materiales de oficina, sala de reunión, control de reuniones	Número de reuniones previstas/ Número de reuniones realizadas	Retroalimentar e incentivar a seguir.

Potenciar la participación de los trabajadores en los diferentes aspectos del trabajo	Realizar reuniones en donde los trabajadores puedan exponer sus ideas y opiniones	Todo el personal de la Institución	Permanente	Supervisores de área	N/A	Materiales de oficina, sala de reunión	Número de ideas presentadas/ Número de ideas desarrolladas	Se debe incluir a todos los trabajadores del área
	Implementar formas de inclusión de los trabajadores		Permanente	Supervisores de área	Responsable de Tics	Buzones de sugerencias, hojas, correo institucional	Número de sugerencias presentadas/ Número de sugerencias desarrolladas	Los buzones deben ser revisados periódicamente.
Formar trabajadores para asumir tareas y responsabilidades de su puesto de trabajo	Talleres de empoderamiento dirigida a los trabajadores.		Eventual	Jefe de RRHH	Facilitador Interno	Materiales de oficina, salón social	Número de trabajadores / Número de personas capacitadas	N/A
Desarrollar una comunicación activa	Establecer canales de comunicación formal		Eventual	Directivos-Supervisores de área	Responsable de Tics	Materiales de oficina, sala de reuniones	Número de trabajadores/ Número de personas que utilizan los canales formales	Los canales formales permiten comunicar a los colaboradores información importante, disminuyendo malos entendidos.
	Presentar los canales formales a todo el personal		Permanente	Rector / Vicerrector	Supervisores de área	Cartelera, circulares, uso de correo institucional		

Elaborado por Michelle Pérez (2016)

Tabla 19: Propuesta de intervención factor Demanda Psicológica

Factor de riesgo Psicosocial: DEMANDA PSICOLÓGICA						Riesgo muy elevado: 44%		
Fecha de la planificación: 19/07/1016						Seguimiento de la planificación previsto: 12 meses		
Objetivos	Acciones	Destino	Tiempo implementación	Agentes implicados		Recursos	Seguimiento	Observaciones
				Responsable	Otros	Materiales	Indicadores	
Trabajar en las exigencias emocionales de los trabajadores de la Institución	Acompañamiento individual psicológico a los trabajadores	Todo el personal de la Institución	Permanente	Psicólogo de la Institución	Todos los profesionales que el colegio defina como intervinientes	Sala para realizar entrevistas, consultas individuales y fichas psicológicas	Número de consultas planificadas/ Número de consultas realizadas con cada colaborador	Se debe levantar fichas psicológicas de cada colaborador y mantener la confidencialidad de cada trabajador
	Talleres de Primeros auxilios psicológicos		3 talleres de 4 horas	Psicólogo de la Institución	Facilitador externo especialista en el tema	Materiales de oficina, salón social	Número de trabajadores/ Número de personas capacitadas	Permitirá que los trabajadores estén capacitados para ayudar a sus compañeros de trabajo y alumnos ante alguna situación de crisis emocional
Fomentar el descanso y relajación ante situaciones de exigencia emocional y cognitiva	Destinar un espacio donde el trabajador pueda dispersarse y relajarse en su tiempo libre		Permanente		Rector	RRHH	Lugar de descanso, enseres y decoración adecuada	Número de trabajadores/ Número de trabajadores que acuden al lugar
Coordinar el uso del espacio adecuadamente	N/A	Auxiliar RRHH			Ficha de seguimiento			
Incluir en este espacio servicio para cafetería y microondas	Vicerrector Administrativo	Auxiliar RRHH			Cafetera, microondas			

Tabla 20: Propuesta de intervención factor Interés por el trabajo/ Compensación

Factor de riesgo Psicosocial: INTERÉS POR EL TRABAJO / COMPENSACIÓN						Riesgo muy elevado: 43%		
Fecha de la planificación: 21/07/1016						Seguimiento de la planificación previsto: 12 meses		
Objetivos	Acciones	Destino	Tiempo implementación	Agentes implicados		Recursos	Seguimiento	Observaciones
				Responsable	Otros	Materiales	Indicadores	
Desarrollar la formación profesional del trabajador	Realizar un plan de capacitación anual	Todo el personal de la Institución	Permanente	Jefe de RRHH	Auxiliar de RRHH	Hojas, esferos, computadores.	Número de indicadores previstos en el plan / Número de indicadores cumplidos	Los temas del plan pueden basarse en la evaluación de desempeño
Establecer actividades de reconocimientos	Entregar placas por iniciativa o aportes importantes		Permanente	Directivos	N/A	Placas de reconocimiento	Porcentaje de satisfacción	Se puede hacer una encuesta de satisfacción para ver los resultados del procesos de reconocimiento
	Reconocimiento a los trabajadores más destacados		Permanente	Rector	N/A	Sala de reuniones		N/A
	Incentivos económicos a los más altos desempeños		Permanente	Vicerrector Administrativo	N/A	Incentivo económico		Incluir en el presupuesto anual
	Reconocimientos público por los años de servicio de los trabajadores		Permanente	Directivos	N/A	Salón social		Incluir en la ceremonia a la familia

Elaborado por Michelle Pérez (2016)

Tabla 21: Propuesta de intervención factor Carga de trabajo

Factor de riesgo Psicosocial: CARGA DE TRABAJO						Riesgo muy elevado: 33%		
Fecha de la planificación: 20/07/1016						Seguimiento de la planificación previsto: 6 meses		
Objetivos	Acciones	Destino	Tiempo implementación	Agentes implicados		Recursos	Seguimiento	Observaciones
				Responsable	Otros	Materiales	Indicadores	
Implementar acciones para disminuir la tensión y fatiga producida por ritmo y el tiempo de trabajo.	Tener tiempos de descanso y dispersión	Personal Administrativo y Docente	Permanente	Todo el personal	N/A	Lugar de descanso implementado para DP	Número de personas que realizan estas	Espacio con control de uso
	Realizar ejercicios del programa de pausas activas existente			Todo el personal	RRHH	Pancarta con los ejercicios de pausas activas	acciones / Número de personas que han disminuido la tensión y la fatiga	Realizar campaña que incentive la realización de ejercicios existentes
Disminuir la presión de tiempos	Implementar reuniones mensuales para plantear objetivos, tareas y tiempo de realización.		Permanente	Supervisores de área	Personal del área	Sala de reuniones, materiales de oficina	Número de actividades con seguimiento	Armar planes anuales de seguimiento para cada área de trabajo
	Indagar las causas por las que los tiempos asignados no son suficientes		Eventual	Supervisores de área	N/A	Materiales de oficina, cuadros para control de tiempos	Número de problemas identificados	N/A
	Entrevistar a los trabajadores para conocer porque existe presión sobre el tiempo		Eventual	Auxiliar RRHH	N/A	Hojas, esferos, lugar de reunión	Número de trabajadores/ Número de entrevistas realizadas	N/A

Mejorar el ritmo de trabajo	Incentivar el orden y limpieza en el puesto de trabajo	Todo el personal de la Institución	Eventual	Auxiliar RRHH	N/A	Hojas de chequeo	Tiempo disminuido en tareas	Controlar el orden y limpieza
	Entrevista a los colaboradores para conocer porque razón tienen que interrumpir sus actividad					Lugar para reuniones	Número de trabajadores/ Número de entrevistas realizadas	Analizar tipo de interrupciones

Elaborado por Michelle Pérez (2016)

Tabla 22: Propuesta de intervención factor Desempeño de rol

Factor de riesgo Psicosocial: DESEMPEÑO DE ROL						Riesgo muy elevado: 28%		
Fecha de la planificación: 25/07/1016						Seguimiento de la planificación previsto: 6 meses		
Objetivos	Acciones	Destinatarios	Tiempo implementación	Agentes implicados		Recursos	Seguimiento	Observaciones
				Responsable	Otros	Materiales	Indicadores	
Facilitar una herramienta de procedimientos	Actualizar el manual de procesos y procedimientos administrativos y extenderlo a los demás departamentos.	Personal administrativo y docente	Eventual	RRHH	Auxiliar de cada departamento	Materiales de oficina, manual de procedimientos del 2010	Número de procesos existente/ Número de procesos realizados al concluir	El manual de procedimientos debe actualizarse ya que la Institución ha pasado por dos reestructuraciones importantes
Definir y clarificar los roles de cada cargo de trabajo	Realizar los descriptivos de cargo		Eventual	Auxiliar de RRHH	Supervisores de área	Materiales de oficina	Descriptivos de cargo realizados	La Institución no cuenta con descriptivos de cargo y la realización de esta herramienta aportará en los diferentes subsistemas de Talento Humano
	Socializar los descriptivos para clarificar las funciones y responsabilidades		Eventual	Jefe RRHH	Supervisores de área	Sala de reuniones	Número de personas que conozcan los descriptivos de cargo	N/A

Enriquecer las tareas del trabajador	Campaña interna respecto al trabajo de cada persona aporta en el desarrollo de la Institución		4 semanas	Jefe RRHH	N/A	Materiales de oficina, pancartas, canales formales de comunicación.	Número de cargos existentes /Número de cargos enriquecidos	Esta campaña a más de aportar identidad de la tarea también creará sentido de pertenencia
	Aumentar la autonomía del trabajador en el ejercicio de sus labores		Permanente	Supervisores de área	N/A	Sala de reuniones		Gracias al taller de empoderamiento podrán asumir este reto de forma óptima

Elaborado por Michelle Pérez (2016)

Tabla 23: Propuesta de intervención factor Relación y apoyo social

Factor de riesgo Psicosocial: Relación y apoyo social						Riesgo muy elevado: 24%		
Fecha de la planificación: 22/07/1016						Seguimiento de la planificación previsto: 12 meses		
Objetivos	Acciones	Destino	Tiempo implementación	Agentes implicados		Recursos	Seguimiento	Observaciones
				Responsable	Otros	Materiales	Indicadores	
Establecer vías formales para resolver los conflictos interpersonales	Diseño de un sistema de resolución de conflictos	Todo el personal de la Institución	Permanente	Jefe de RRHH	Auxiliar de RRHH	Materiales de oficina	Porcentaje de mediaciones realizadas	Se debe realizar seguimiento a los casos
Socialización del manual de convivencia	Entregar a cada persona el manual de convivencia para fomentar el buen vivir en la Institución		Eventual	Auxiliar de RRHH	N/A	Correo de la institución, manual de convivencia	Número de trabajadores/ Número de firmas	Mantener un registro de firmas de las personas que han recibido el manual, se puede entregar de forma electrónica
Fomentar las actividades de unión del personal liceísta	Conmemorar fechas célebres como: navidad, fin de año, fiestas de Quito, cumpleaños.		Permanente	Auxiliar de RRHH	N/A	Decoraciones de la fecha	Actividades planificadas/ Actividades realizadas	Los cumpleaños se pueden realizar trimestralmente
	Actividades deportivas y familiares		Permanente	Auxiliar de RRHH	N/A	Instalaciones de la Institución		N/A
Disminuir el acoso laboral	Talleres sobre Mobbing		6 talleres de dos horas	Jefe de RRHH	N/A	Materiales de oficina, salón social, infocus	Número de trabajadores / Número de personas capacitadas	Implementar actividades outdoor

Elaborado por Michelle Pérez (2016)

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES

1. Se diseñó la propuesta con una serie de actividades que pretenden mitigar los factores de riesgo encontrados en la evaluación y que permitirán una adecuada gestión por parte de la Institución de los riesgos de carácter psicosocial, logrando de esta manera mejorar el bienestar de los trabajadores.
2. De la investigación teórica se concluye que se tiende a confundir los tres conceptos de las dimensiones psicosociales: factores, factores de riesgo y riesgo psicosocial. En múltiples investigaciones las utilizan como un mismo término, lo que dificultó este estudio, ya que no hay una correcta conceptualización.
3. Para la identificación de los principales riesgos psicosociales se encontró un sustento teórico en el F-PSICO 3.1 además los factores que evalúa son los que se acercan a la situación institucional.
4. Los procesos de sensibilización y socialización fueron claves, ya que se logró que el personal conozca, se involucre y se familiarice con el concepto de riesgo psicosociales, disminuyendo de esta manera la resistencia de los colaboradores.
5. En el proceso de evaluación se utilizó la población de personal civil, cabe mencionar que no se incluyeron en ésta a los colaboradores militares tanto oficiales como tropa puesto que, por la naturaleza y exigencias de su profesión, pueden alterar los resultados de este estudio.
6. Los factores de riesgo encontrados como muy elevados y de los cuales se derivó la propuesta de intervención, fueron: DR: Desempeño del rol, RAS: Relaciones y apoyo social, CT: Carga de trabajo, DP: Demanda psicológica, PS: Participación/ Supervisión, ITC: Interés por el trabajo/ Compensación.

7. Los resultados encontrados demuestran que en la UELN- Quito se ha visto afectada por tantos cambios atravesados en los últimos años, ocasionando que los trabajadores este expuestos a varios riesgos, por lo que al llevarse a cabo las acciones propuestas pueden llegar a ser una cambio positivo para el bienestar del colaborador y de la Institución en general.

RECOMENDACIONES

1. Implementar las actividades de esta propuesta para disminuir los riesgos y mejorar el bienestar de los colaboradores de la Institución.
2. Mantener el compromiso de los directivos de la Institución frente a temas relacionados con la correcta gestión de los riesgos laborales.
3. Trabajar en una campaña nacional de prevención de riesgos laborales, especialmente los de carácter psicosocial los cuales afectan no solo al bienestar psicológico sino también físico.
4. Conservar en niveles óptimos los factores psicosociales: variedad / contenido, autonomía y tiempo de trabajo; que obtuvieron resultados positivos en esta investigación
5. Prestar atención a los riesgos que obtuvieron un alto porcentaje de riesgo muy elevado, como la participación/supervisión y demanda psicológica, para evitar que se materialicen en una enfermedad o accidente y puedan dañar al trabajador
6. Realizar semestralmente una evaluación de riesgos psicosociales, para verificar el impacto alcanzado con su implementación.
7. Extender el estudio a los otros riesgos laborales y de esta manera obtener mejoras integrales en el medio laboral de la Institución.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, F., & Faizal, E. (2012). *Salud Ocupacional*. Bogotá: Ediciones de la U. americanaeconómica. (s.f.). *Comunidad Andina de Naciones (CAN)*. Obtenido de <http://www.americaeconomica.com/zonas/can.htm>
- ASPAPPEL. (2014). *Guía de Evaluación de Riesgos Psicosociales en la Industria Papelera*. Obtenido de http://www.aspapel.es/sites/default/files/publicaciones/doc_329.pdf
- Borja, J. (2014). *Detección de los riesgos psicosociales que generan ausentismo en la Empresa Metrored de la ciudad de Quito, en el año 2012*. Recuperado el 20 de noviembre de 2015, de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/8410>
- Campos, G. (2008). *Seguridad Ocupacional*. Riobamba: Gutemberg.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional, la dinámica de éxito en las organizaciones* (Segunda ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Código de Trabajo. (2015). Ediciones legales EDLE S.A.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Asamblea Nacional* . Obtenido de http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Cordovez, B. (Julio de 2005). *SEGURIDAD Y SALUD LABORAL Normativa legal aplicable*. Obtenido de https://www.jniosh.go.jp/icpro/jicosh-old/.../presentation_espanol.ppt
- Cortés, J. (2012). *Técnicas de prevención de riesgos laborales* . Madrid : Tébar .
- Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de España. (2012). *Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales*. Obtenido de http://www.empleo.gob.es/itss/ITSS/ITSS_Descargas/Atencion_ciudadano/Normativa_documentacion/Docum_ITSS/Guia_psicosociales.pdf

- Estrella , D., & Reinoso, M. (abril de 2013). *Identificación y diseño de una propuesta correctiva de los riesgos psicosociales en los trabajadores de la empresa COHECO S.A. QUITO*. Recuperado el 15 de noviembre de 2015, de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/6022>
- Fundación FISE. (s.f.). *Instrumento Ecuatoriano para la medición cuantitativa de Riesgos Psicosociales*. Obtenido de <https://www.formacioncontinua.com.ec/programa/ver/1267950812-Instrumento-Ecuatoriano-para-la-medicion-cuantitativa-de-Riesgos-Psicosociales>
- Henao, F. (2010). *Salud Ocupacional: Conceptos básicos*. Bogotá: Ecoe.
- IESS. (s.f.). *Ley de Seguridad Social*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/11/LEY-DE-SEGURIDAD-SOCIAL.pdf>
- IESS. (s.f.). *REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO*. Obtenido de <http://www.utm.edu.ec/unidadriesgos/documentos/decreto2393.pdf>
- INSHT. (2012). *Factores psicosociales: Metodología de evaluación*. Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf>
- Instituto de Seguridad y Salud Laboral. (2008- 2012). *PLAN REGIONAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES 2008-2012*. Obtenido de [https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=40089&IDTIPO=100&RASTRO=c721\\$m39645](https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=40089&IDTIPO=100&RASTRO=c721$m39645)
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2012). *Factores psicosociales: Metodología de evaluación*. Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf>
- Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud (ISTAS). (Julio de 2010). *Manual del método CoPsoQ- istas21 (versión 1.5)para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales*. Obtenido de www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/manual_metodo.pdf

- ISTAS. (2010). *Riesgos Psicosociales*. Obtenido de <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=3185>
- Legislación de Seguridad y Salud Ocupacional. (2015). *Legislación Codificada*. Quito: Corporación de estudios y publicaciones.
- Liceo Naval Quito. (2010). *Manual de Procesos Administrativos*. Quito.
- Liceo Naval Quito. (2014). *Código de Convivencia Institucional* . Obtenido de http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjGotT2kc3MAhWHqh4KHWGtA_kQFgggMAE&url=http%3A%2F%2Fwww.liceonaval-quito.mil.ec%2Fsierraboletin%2Fconvivencia.pdf&usg=AFQjCNG_d7X8hv0NDmIsWDN45wD-2uWlQg&bvm=bv.1214
- Liceo Naval Quito. (2016). *Liceo Naval*. Recuperado el 21 de noviembre de 2015, de <http://www.liceonaval-quito.mil.ec/>
- Ministerio de Defensa Nacional. (19 de agosto de 2013). *Educación en colegios Militares será gratuita*. Recuperado el 27 de 08 de 2015, de Pagina Oficial del MDN: <http://www.defensa.gob.ec/educacion-en-colegios-militares-sera-gratuita/>
- Ministerio de Educación . (2015). *Ajuste del Cronograma Escolar Regimen Costa año lectivo 2015-2016*. Obtenido de http://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/09/Cronograma_costa.pdf
- Ministerio de Educación. (2015). *ACUERDO Nro. MINEDUC-ME-2015-00107-A*. Obtenido de <http://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/05/MINEDUC-ME-2015-00107-A.pdf>
- Ministerio de Relaciones Laborales. (27 de Septiembre de 2013). *Factores y Riesgos Laborales. Introducción a la Evaluación DSST-NT-25*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>
- Ministerio de Trabajo . (10 de Enero de 2008). *Registro Oficial 00174*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-para-la-Construcci%C3%B3n-y-Obras-P%C3%BAblicas.pdf>

- Ministerio de Trabajo. (27 de Septiembre de 2013). *Factores y Riesgos Laborales. Introducción a la Evaluación DSST-NT-25*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>
- Ministerio del trabajo de Ecuador. (s.f.). *Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relacionados a la Seguridad y Salud en el Trabajo ratificados por la República del Ecuador*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2013/06/Convenios-OIT-Seguridad-y-Salud.pdf>
- Moreno, B. (2011). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales*. Obtenido de Medicina y seguridad del trabajo: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>
- Moreno, B., & Baez, C. (Noviembre de 2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas*. Obtenido de www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/.../factores%20riesgos%20psico.pdf
- OIT. (2006). *República del Ecuador: Diagnóstico del Sistema Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de http://white.oit.org.pe/osra/documentos/diagnostico_sistema_seguridad_salud_trabajo_ecuador2006.pdf.pdf
- OIT. (2009). *LOS CONVENIOS DE LA OIT SOBRE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: UNA OPORTUNIDAD PARA MEJORAR LAS CONDICIONES Y EL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO*. . Obtenido de www.ilo.org/wcmsp5/groups/.../wcms_bai_pub_118.pdf
- OIT. (2010). *Riesgos emergentes y nuevos modelos de prevención en un mundo de trabajo en transformación*. Obtenido de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_124341.pdf
- OIT. (2012). *Ratificaciones del Ecuador*. Obtenido de NORMLEX: http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=1000:11200:0::NO:11200:P11200_COUNTRY_ID:102616

- OIT. (21 de Octubre de 2013). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género*. Obtenido de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf
- OIT. (2014). *Salud y seguridad en el trabajo (SST). Aportes para una cultura de la prevención*. Obtenido de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/@ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_248685.pdf
- OIT. (s.f.). *OIT*. Obtenido de <http://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang-es/index.htm>
- OIT/OMS. (1984). *FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO: Naturaleza, incidencia y prevención*. Obtenido de http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES_Texto.pdf
- Pérez, M. (2016). *Plan de Disertación* . Quito.
- Piñuel, I. (2008). *La dimensión interior del síndrome posvacacional a los riesgos psicosociales en el trabajo*. Madrid: Pirámide.
- Univalle. (2005). *Salud Ocupacional*. Obtenido de <http://saludocupacional.univalle.edu.co/factoresderiesgoocupacionales.htm>

ANEXOS

Anexo 1: Criterios Institucionales



REPUBLICA DEL ECUADOR

ARMADA DEL ECUADOR
DIRECCION GENERAL DE EDUCACIÓN Y DOCTRINA
UNIDAD EDUCATIVA DE FUERZAS ARMADAS LICEO NAVAL
"COMANDANTE CESAR ENDARA DE PEÑAHERRERA"
Quito



El Ecuador ha sido
y será País Amazónico

-o-

El suscrito Señor CPCB-AV JORGE ALBÁN PABÓN, Rector de la UNIDAD EDUCATIVA LICEO NAVAL DE QUITO,

CERTIFICA

Que la señorita PEREZ PARDO MICHELLE ALEXANDRA de nacionalidad ecuatoriana, con Cédula de Ciudadanía No 1724828361; egresada de la facultad de psicología de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, realizó su tesis en las instalaciones de esta Unidad Educativa, para lo cual se le presto las facilidades necesarias tanto de talento humano como del uso de las instalaciones.

Quito, 10 de octubre del 2016

Atentamente,

Jorge ALBÁN Pavón
Capitán de Corbeta-AV.
RECTOR

Copia para: Archivo

RIESGOS PSICOSOCIALES



"LA SALUD PSICOSOCIAL ES IMPORTANTE"

¿Sabes qué son?

Son "aquellos aspectos del diseño, organización, dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores" (Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de España, 2012, pág. 11).



Fuente: ISTAS, 2005, págs. 19-20

Próximamente se realizará una evaluación de riesgos psicosociales a todos los trabajadores
✓ Recuerda, tu participación es importante

Anexo 3: Ilustraciones de sensibilización



Instituto de Seguridad y Salud Laboral, 2008- 2012

Anexo 4: Circular de Socialización



ARMADA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y DOCTRINA
UNIDAD EDUCATIVA DE FUERZAS ARMADAS
LICEO NAVAL QUITO
"COMANDANTE CÉSAR ENDARA PEÑAHERRERA"



El Ecuador ha sido, es
y será País Amazónico

Circular No. LICQUI-REC-018-2016
06 de junio del 2016

Señores
PERSONAL DOCENTE, ADMINISTRATIVO Y DE APOYO
Presente

Con un atento saludo:

Por la presente comunico que el día viernes 10 de junio del 2016, se llevará a cabo la evaluación de riesgos psicosociales a todo el personal liceísta, cuya finalidad es evaluar factores de riesgos en el trabajo.

Para lograr este objetivo, se llevará a cabo la aplicación del cuestionario F-PSICO 3.1, el cual es uno de los métodos más utilizados para el análisis de riesgos psicosociales, está diseñado por el Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo de España y cuenta con la fiabilidad y validez necesaria para obtener resultados confiables.

De esta evaluación se derivará una propuesta de intervención con la finalidad de mitigar los riesgos psicosociales encontrados. Esta actividad se realizará el día viernes 10 de junio del 2016 en el horario de 10h00 a 15h00 en el salón social, cabe indicar que el desarrollo de esta encuesta no tomará más de 30 minutos y será aplicado por la señorita Mishelle Pérez, estudiante de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, los asistentes podrán disfrutar de un refrigerio.

Seguro de contar con su valiosa asistencia, agradezco su gentil atención.

Atentamente,


Jorge ALBÁN Pabón
CAPITÁN DE CORBETA-AV
RECTOR

/s. Calispa
Copia para: Archivo

PER: "A"
ACA: "A" FIN: "B"
INSB: SOCIALIZAR CON TODO
M/V EL PERSONAL DOCENTE/
"R" = ... / DIRECTIVO

UNIDAD EDUCATIVA LICEO NAVAL QUITO

CUESTIONARIO DE EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES

a. ¿Qué edad tiene?

>25-31 años	<input type="text"/>	1
>32-38 años	<input type="text"/>	2
>39-45 años	<input type="text"/>	3
>46- 52 años	<input type="text"/>	4
>53 o más años	<input type="text"/>	5

b. Sexo

>Hombre	<input type="text"/>	1
>Mujer	<input type="text"/>	2

c. Estado civil

>Casado/a	<input type="text"/>	1
>Soltero/a	<input type="text"/>	2
>Divorciado/a	<input type="text"/>	3
>Unión libre	<input type="text"/>	4
>Viudo/a	<input type="text"/>	5

d. Área de trabajo

>Administrativa	<input type="text"/>	1
>Docente	<input type="text"/>	2
>Apoyo	<input type="text"/>	3

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

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

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

Tras leer atentamente cada pregunta así como sus opciones de respuesta, marca en cada caso la respuesta que consideres más adecuada, señalando una sola respuesta por cada pregunta.

ES IMPRESCINDIBLE RESPONDER A TODAS LAS PREGUNTAS



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

1. **¿Trabajas los sábados?**
siempre o casi siempre 1
a menudo 2
a veces 3
nunca o casi nunca 4
2. **¿Trabajas los domingos y festivos?**
siempre o casi siempre 1
a menudo 2
a veces 3
nunca o casi nunca 4
3. **¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?**
siempre o casi siempre 1
a menudo 2
a veces 3
nunca o casi nunca 4
4. **¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?**
siempre o casi siempre 1
a menudo 2
a veces 3
nunca o casi nunca 4
5. **¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?**
siempre o casi siempre 1
a menudo 2
a veces 3
nunca o casi nunca 4
6. **¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?**
siempre o casi siempre 1
a menudo 2
a veces 3
nunca o casi nunca 4
7. **¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?**
siempre o casi siempre 1
a menudo 2
a veces 3
nunca o casi nunca 4
8. **Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?**
siempre o casi siempre 1
a menudo 2
a veces 3
nunca o casi nunca 4

9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

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

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de tareas a lo largo de tu jornada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que tienes que realizar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo que realizas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de los turnos rotativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
↳ No trabajo en turnos rotativos	<input type="checkbox"/>			

11. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:

	puedo decidir	se me consulta	sólo recibo información	ninguna participación
	1	2	3	4
Introducción de cambios en los equipos y materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Introducción de cambios en la manera de trabajar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cambios en la dirección o entre tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contratación o incorporación de nuevos empleados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elaboración de las normas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?

	no interviene	insuficiente	adecuada	excesiva
	1	2	3	4
El método para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La planificación del trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El ritmo de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo realizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos?

	no hay información	insuficiente	es adecuada
	1	2	3
Las posibilidades de formación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las posibilidades de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los requisitos para ocupar plazas de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La situación de la empresa en el mercado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?

	muy clara	clara	poco clara	nada clara
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El tiempo asignado para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no hay otras personas
	1	2	3	4	5
Tus jefes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otras personas que trabajan en la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

buenas	<input type="checkbox"/>	1
regulares	<input type="checkbox"/>	2
malas	<input type="checkbox"/>	3
no tengo compañeros	<input type="checkbox"/>	4

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

	raras veces	con frecuencia	constante mente	no existen
	1	2	3	4
Los conflictos interpersonales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia física	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de acoso sexual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:
- deja que sean los implicados quienes solucionen el tema 1
 - pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema 2
 - tiene establecido un procedimiento formal de actuación 3
 - no lo sé 4
20. En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría.....)
- siempre o casi siempre 1
 - a menudo 2
 - a veces 3
 - nunca 4
21. ¿A lo largo de la jornada cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo? (de forma que te impida hablar, desplazarte o simplemente pensar en cosas ajenas a tu tarea)
- siempre o casi siempre 1
 - a menudo 2
 - a veces 3
 - nunca o casi nunca 4
22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?
- muy alta 1
 - alta 2
 - media 3
 - baja 4
 - muy baja 5
23. El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado:
- siempre o casi siempre 1
 - a menudo 2
 - a veces 3
 - nunca o casi nunca 4
24. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?
- siempre o casi siempre 1
 - a menudo 2
 - a veces 3
 - nunca o casi nunca 4
25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?
- siempre o casi siempre 1
 - a menudo 2
 - a veces 3
 - nunca o casi nunca 4

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

- | | | |
|------------|--------------------------|---|
| excesiva | <input type="checkbox"/> | 1 |
| elevada | <input type="checkbox"/> | 2 |
| adecuada | <input type="checkbox"/> | 3 |
| escasa | <input type="checkbox"/> | 4 |
| muy escasa | <input type="checkbox"/> | 5 |

27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

29. ¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

30. En tu trabajo, tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

33. En qué medida tu trabajo requiere:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Aprender cosas o métodos nuevos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adaptarse a nuevas situaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tomar iniciativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener buena memoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ser creativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

34. En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...?

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores jerárquicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

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

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

37. El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?:

no	<input type="checkbox"/>	1
a veces	<input type="checkbox"/>	2
bastante	<input type="checkbox"/>	3
mucho	<input type="checkbox"/>	4

38. En general ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:

- mucho 1
- bastante 2
- poco 3
- nada 4

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

- no es muy importante 1
- es importante 2
- es muy importante 3
- no lo sé 4

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

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tu familia y tus amistades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

- adecuadamente 1
- regular 2
- insuficientemente 3
- no existe posibilidad de desarrollo profesional 4

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

- muy adecuada 1
- suficiente 2
- insuficiente en algunos casos 3
- totalmente insuficiente 4

43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:

- muy adecuada 1
- suficiente 2
- insuficiente en algunos casos 3
- totalmente insuficiente 4

44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿estás satisfecho con el salario que recibes?

- muy satisfecho 1
- satisfecho 2
- insatisfecho 3
- muy insatisfecho 4