

DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo: **JHOSUA ANDRÉS PARRA ROBLES**, con CC. **171897705-9**, autor del trabajo de graduación intitulado: **"ELABORACIÓN DE UN PERFIL PSICOSOCIAL EN LOS CARGOS DE CONSERJERÍA, DOCENCIA Y VIGILANCIA DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR DURANTE EL AÑO 2018"**, previa a la obtención del título profesional de **PSICÓLOGO 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, marzo 2019



JHOSUA ANDRÉS PARRA ROBLES
CC. **171897705-9**

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



**DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
PSICOLOGO ORGANIZACIONAL**

**“Elaboración de un Perfil Psicosocial en los cargos de Conserjería,
Docencia y Vigilancia de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador
durante el año 2018”**

**DIRECTORA
Mtr. Gina Valdivieso M.**

Jhosua Andrés Parra Robles

Quito, 2019

Dedicatoria

A mi madre y mi familia por el gran apoyo y sabiduría que me brindan cada momento de mi vida, siendo el pilar que me mantiene con la dedicación necesaria para salir adelante en la vida.

A mis amigos quienes han significado mucho para continuar con mi día a día, un descanso de lo cotidiano y un momento de distención de los problemas, fue siempre necesario para continuar.

Agradecimiento

A Gina Valdivieso, por guiarme y acompañarme en la realización de este proyecto muy importante en mi vida profesional.

A la PUCE por permitirme realizar esta investigación, además de todas y cada una de las personas pertenecientes a la universidad, quienes supieron tomarse un momento y fueron parte fundamental para culminar mis estudios.

Resumen ejecutivo

La presente investigación, indaga el aspecto psicosocial dentro de los cargos de Vigilancia, Conserjería y Docencia, por medio de la “Batería de instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial”, se valora tanto los factores personales de los colaboradores como los riesgos intra y extra laborales que componen su realidad dentro de dichos cargos. Tiene como objeto el diseño de perfiles psicosociales que servirán para identificar el nivel de riesgo psicosocial presente en cada uno, esto, tomando en cuenta sus funciones y contexto personal, con lo cual se podrá diferenciar la prioridad en la toma de acciones de cada factor. Este instrumento será de gran importancia para la institución ya que su uso es variado, desde la identificación de riesgos psicosociales, hasta su uso en selección de personal dentro de los cargos al conocer el verdadero contexto del puesto en la PUCE. Como parte del proceso de investigación, se tomó en cuenta los cargos solicitados por la Dirección de Seguridad y Salud Ocupacional, así como los perfiles de cargos existentes. Se realizaron cuadros individuales y comparativos para la fácil identificación de los niveles de riesgo encontrados.

Palabras clave: Batería, intralaboral, extralaboral, nivel de riesgo, riesgos, riesgo psicosocial.

Abstract

The present investigation, inquire the psychosocial aspect within the positions of Surveillance, Concierge and Teaching, by means of the "Battery of instruments for the evaluation of the psychosocial risk", the personal factors of the collaborators as well as the intra and extra risks are valued labor that make up their reality within said positions. Its purpose is the design of psychosocial profiles that will serve to identify the level of psychosocial risk present in each, this, taking into account their functions and personal context, which can differentiate the priority in taking actions of each factor. This instrument will be of great importance for the institution since its use is varied, from the identification of psychosocial risks, to its use in selection of personnel within the positions when knowing the true context of the position in the PUCE. As part of the investigation process, the charges requested by the Occupational Health and Safety Administration were taken into account, as well as the profiles of existing positions. Individual and comparative tables were made for the easy identification of the levels of risk found.

Keywords: Battery, intra-labor, extra-labor, level of risk, risk, psychosocial risk.

INDICE

INTRODUCCION	1
CAPÍTULO I	2
MARCO INTRODUCTORIO	2
1.1. Tema:	2
1.2. Datos de la Organización	2
1.3. Antecedentes	4
1.4. Justificación	6
1.5. Objetivos	7
General.....	7
Especifico.....	7
CAPÍTULO II	8
MARCO TEORICO	8
2.1. Importancia del estudio de la Psicología Organizacional	8
2.2. Seguridad y Salud Ocupacional	8
2.2.1. Salud Ocupacional	8
2.2.2. Factor de Riesgo	9
2.2.3. Factor de Riesgo Laboral	9
2.2.4. Riesgo Laboral	9
2.2.5. Factor Psicosocial	10
2.2.6. Riesgos Psicosociales	10
2.2.7. Seguridad en el trabajo	13
2.2.8. Condiciones Individuales	13
2.2.9. Factores de incidencia para el bienestar mental del trabajador	13
2.2.10. Condiciones de trabajo	14
2.2.11. Condiciones extralaborales	14
2.2.12. Condiciones intralaborales	16
2.3. Salud mental y su relación con el trabajo	20
2.3.1. Carga mental del Trabajo	20
2.3.2. Estrés	22
2.4. Normativa legal para los factores psicosociales	23
2.4.1. Aspectos legales internacionales	23
2.4.2. Aspectos legales ecuatorianos	26

2.4.3. Normativa aplicada en la PUCE	28
CAPÍTULO III	32
MARCO METODOLOGICO.....	32
3. Metodología y técnicas.....	32
3.1. Tipo de disertación	32
a) Alcance.....	32
b) Diseño	33
c) Población y muestra.....	33
d) Fuentes de Información	34
3.2. Identificación de la herramienta	34
3.2.1. Instrumentos, validez y fiabilidad.....	35
3.2.2. Dimensiones por analizar.....	38
3.3. Matriz metodológica	41
3.4. Manejo de resultados.....	42
CAPÍTULO IV.....	45
ANALISIS DE RESULTADOS	45
4.1. Vigilancia.....	45
a) Cuestionario de Estrés	45
b) Cuestionario para factores intralaborales – Forma B	46
c) Cuestionario para factores extralaborales	49
d) Evaluación general de factores de riesgo psicosocial	53
e) Análisis de resultados obtenidos en entrevistas semi estructuradas y grupo focal	55
4.2. Conserjería	55
a) Cuestionario de Estrés	55
b) Cuestionario para factores intralaborales – Forma B	56
c) Cuestionario para factores extralaborales	58
d) Evaluación general de factores de riesgo psicosocial	62
e) Análisis de resultados obtenidos en entrevistas semi estructuradas y grupo focal	62
4.3. Docencia.....	63
a) Cuestionario de Estrés	63
b) Cuestionario para factores intralaborales – Forma A	64
c) Cuestionario para factores extralaborales	66
d) Evaluación general de factores de riesgo psicosocial	70
e) Análisis de resultados obtenidos en entrevistas semiestructuradas y grupo focal	70
4.4. Variables socio – demográficas y ocupacionales.....	71
CAPÍTULO V.....	75
PRODUCTO.....	75
5.1. Perfiles Psicosociales	75
5.2. Cuadro comparativo de riesgo psicosocial	79
CAPÍTULO VI.....	82

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	82
6.1. Conclusiones	82
6.2. Recomendaciones	85
CAPÍTULO VII	87
BIBLIOGRAFIA	87
CAPÍTULO VIII	90
ANEXOS	90

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.- Dimensiones extralaborales que conforman el cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.....	15
Tabla 2.- Definiciones de las dimensiones psicosociales extralaborales e indicadores de riesgo.....	15
Tabla 3.- Dominios y dimensiones intralaborales.....	16
Tabla 4.- Definiciones de dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo.....	16
Tabla 5.- Número de personas a tomar en cuenta para la aplicación de “Batería de instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial”.....	33
Tabla 6.- Dominios y dimensiones intralaborales según forma de aplicación (A o B).....	38
Tabla 7.- Dimensiones Extralaborales.....	38
Tabla 8.- Dimensiones evaluadas a través de la metodología de entrevistas semiestructuradas.....	39
Tabla 9.- Dimensiones evaluadas a través de la metodología de grupos focales.....	39
Tabla 10.- Variables socio - demográficas y ocupacionales que se indagan con la batería de instrumentos para la evaluación de los factores psicosociales.....	40
Tabla 11.- Síntesis de los instrumentos que conforman la batería.....	44
Tabla 12.- Puntaje de estrés para Vigilancia:.....	45
Tabla 13.- Resultados en los 4 Dominios y dimensiones intralaborales del cargo de Vigilancia.....	46
Tabla 14.- En los 4 dominios generales del riesgo intralaboral, para analizar los resultados, se toma en cuenta las 19 dimensiones específicas.....	46
Tabla 15.- Fórmula para transformar los resultados obtenidos en la evaluación y relacionarlos con la escala de baremos.....	47
Tabla 16.- Fórmula para la obtención de puntaje de factores psicosociales (intra y extralaboral).....	54
Tabla 17.- Cuadro comparativo del cuestionario Sociodemográfico en los cargos de Conserjería, Docencia y Vigilancia.....	74
Tabla 18.- Escala para la interpretación de riesgo psicosocial utilizada en el cuadro comparativo de riesgos en los tres cargos.....	80

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.- Tres esferas de los factores psicosociales.....	43
Gráfico 2.- Sección Datos generales del Profesiograma propuesto por Ministerio del Trabajo.....	76
Gráfico 3.- Sección propuesta de perfil, presentado en el producto para la PUCE.....	77
Gráfico 4.- Sección gráfico de factores de riesgo del Profesiograma propuesto por Ministerio del Trabajo.....	77

Gráfico 5.- Sección priorización de exigencias del Profesiograma propuesto por Ministerio del Trabajo.....	78
Gráfico 6.- Sección propuesta en el Producto “Perfil psicosocial para la PUCE”, para la identificación de porcentajes altos y bajos de riesgo en los diferentes factores analizados, con una escala de priorización.	78
Gráfico 7.- Sección propuesta en el Producto “Perfil psicosocial para la PUCE”, en la prioridad de los factores de riesgo en escala.	79
Gráfico 8.- Cuadro comparativo de riesgo psicosocial propuesto para la PUCE incluyendo niveles de riesgo altos y muy altos.....	80
Gráfico 9.- Cuadro comparativo de riesgo psicosocial propuesto para la PUCE incluyendo niveles bajo y sin riesgo.	81

INTRODUCCION

En este estudio se presenta la importancia que implica el análisis de los riesgos psicosociales en un ambiente laboral, priorizando las funciones que los colaboradores aplican dentro de su cargo y diferenciando estos factores de los posibles riesgos que se pueden presentar. Para el efecto, se ha tomado la “Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial”, de la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia, la cual es presentada como un batería funcional para la obtención de resultados precisos en los tres campos de evaluación, en los cuales los riesgos psicosociales pueden afectar a un trabajador. Por ello, en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, se busca plantear perfiles de riesgo psicosocial en tres diferentes cargos; debido a la amplitud de los instrumentos a utilizar, y, conforme el procedimiento establecido por esta herramienta, se evaluó una muestra finita de colaboradores dentro de los cargos de Conserjería, Docencia y Vigilancia, obteniendo así resultados afines a sus cargos con respecto a dichos riesgos, y comparándolos con sus descriptivos de cargo, con la finalidad de crear una herramienta funcional para los subsistemas de la institución en base a instrumentos preestablecidos dentro de la misma; proponiendo que sea una herramienta que posibilite avanzar en el accionar dentro de las consecuencias que presentan los riesgos psicosociales en estos cargos en la PUCE.

Este enfoque permite reconocer de una manera más a fondo las problemáticas sobre las cuales se debe trabajar y las iniciativas que se deben apoyar, viendo así no solo el lado negativo, sino que permite, además conocer qué se está haciendo bien dentro de la organización en estos tres cargos, para tomar en cuenta planes de acción para mejorar paulatinamente. Como estudio de Psicología Organizacional, ofrece una ventaja importante en cuanto al bienestar de los colaboradores en el ambiente organizacional, puesto que permite conocer las acciones positivas que se llevan a cabo y se presentan sugerencias de fortalecimiento en aquellos aspectos encontrados como oportunidades de mejora.

CAPÍTULO I

MARCO INTRODUCTORIO

1.1. Tema:

“Elaboración de un perfil psicosocial en los cargos de Conserjería, Docencia y Vigilancia de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador durante el año 2018”.

1.2. Datos de la Organización

a) Nombre: Pontificia Universidad Católica del Ecuador

b) Actividades: Brinda educación superior, postgrados, maestría, asesoramiento jurídico y psicológico, además de servicio social (Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 2016).

c) Ubicación: Av. 12 de octubre 1076 y Roca, Quito -Ecuador

d) Características: Es una universidad de alto prestigio y reconocida por su buena educación. Brinda escuela de idiomas y oferta 15 carreras para sus estudiantes, además de escuela de baile, deportes, entre otros (Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 2016).

e) Contexto: La Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE) es una sola universidad a nivel nacional, ubicada en seis localidades del país: D.M. Quito (Quito y Nayón), Esmeraldas, Ambato, Manabí (Portoviejo, Chone y Bahía), Ibarra y Santo Domingo de los Tsáchilas (Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 2016).

f) Estatus (misión, visión, objetivos, estrategias)

Misión: “La PUCE es una comunidad académica que, de modo riguroso y crítico contribuye a la tutela y desarrollo de la dignidad humana y de la herencia cultural mediante la investigación, la docencia y los diversos servicios ofrecidos a las comunidades locales, nacionales e internacionales...dirige su actividad hacia la formación integral del ser humano. Por ello, trata de formar a sus miembros intelectual y éticamente para el servicio a la sociedad en el ejercicio profesional y en el compromiso con el desarrollo sustentable del país...” (Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 2016).

Visión: La Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE) es el referente nacional en formación integral e inclusiva con impacto social. La innovación, agilidad y compromiso

identifican su cultura organizacional. Es reconocida internacionalmente por su producción científica y la calidad de sus estudiantes y docentes. (Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 2016).

Objetivos: Desarrollo integral de la persona, Impacto Social, Agilidad, Sostenibilidad.

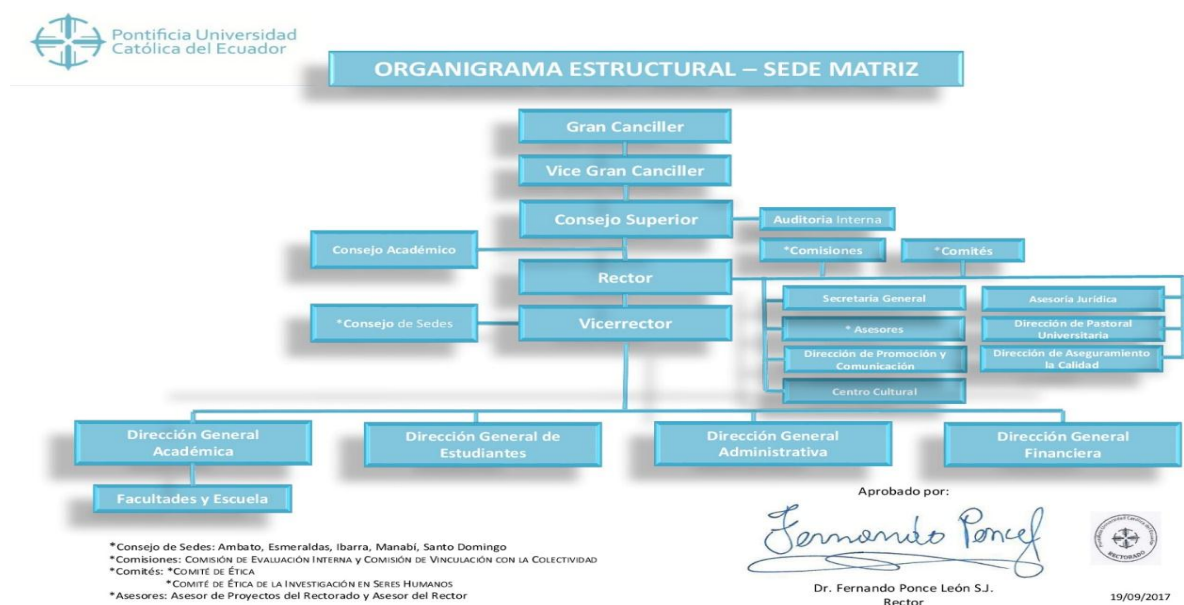
Valores: Los valores o principios de la PUCE le permiten regular la conducta de los individuos que forman parte de la institución, para lograr el bienestar colectivo y una convivencia armoniosa y pacífica en la sociedad. (Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 2016).

Los valores orientados de la institución establecidos en el Código de Ética son: Responsabilidad del ser humano ante Dios, Excelencia Académica, Respeto, Confianza Mutua, Equidad y Justicia, Responsabilidad Compartida, Reconocimiento del otro, Valoración académica, Transparencia, Respeto a la vida. (Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 2016)

e) Organigrama

Figura 1.- Organigrama PUCE

Gráfico 1.- Organigrama de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador



Fuente: (Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 2017)

1.3. Antecedentes

Según Michelle Pérez en la disertación “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” citando a Moreno y Báez (2010) “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” (Pérez Pardo, 2016).

Dentro de las organizaciones se podrán encontrar altas implicaciones con respecto a los riesgos laborales de los que se derivan diferentes sub factores que están supuestos en el aspecto personal, siendo así como se encuentra la alta relación existente entre las actividades que el ser humano realiza dentro de su cargo asignado y las incidencias causadas por los riesgos laborales, de esta manera y descomponiendo los diferentes factores, se puede diferenciar que, dentro del aspecto personal del profesional en su puesto de trabajo, se encontrarán diferentes contrastes en la presencia de cada sub factor perteneciente a las labores de cada cargo.

En el marco legal se puede encontrar la necesidad de la correcta evaluación de los riesgos laborales en las organizaciones de lo que, dentro del Ministerio de Trabajo se maneja con las diferentes regulaciones en conjunto con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, contando con un departamento regulador en su organismo con respecto a la seguridad y salud en el trabajo la misma que determinará que “los riesgos del trabajo son de cuenta del empleador y que hay obligaciones, derechos y deberes que cumplir en cuanto a la prevención de riesgos laborales” (Ministerio del Trabajo, 2016).

Según la organización colombiana Safetya (2016):

La batería para evaluar el riesgo psicosocial es una herramienta que permite evaluar el riesgo intralaboral, extralaboral y el estrés al que se enfrenta el trabajador, los primeros se refieren a las circunstancias en las que se desarrolla el trabajo, mientras que los segundos, al estilo y la calidad de los trabajadores, fuera del ámbito laboral;

adicionalmente se identifican los aspectos individuales donde, por su parte, hacen alusión a las características psicosociales de cada trabajador en particular (Safetya, 2016).

Además, se manejan diferentes regulaciones para las instituciones, independientemente al campo organizacional que pertenezcan ya que los estatutos de regulación y control son asignados con relación a la OIT la que establece “el principio de protección de los trabajadores alineado a las enfermedades y de los accidentes del trabajo” (Organización Internacional del Trabajo, 2016), obteniendo una responsabilidad inherente por parte de las organizaciones hacia el cumplimiento de esta.

En el marco organizacional actual de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, se ve comprometida a cumplir a cabalidad las normas establecidas por los órganos reguladores, siendo así el caso del cumplimiento al acuerdo ministerial NO. MDT-2017 -0082 en el que se publica el programa de prevención de factores de riesgo psicosocial en el Ecuador estableciendo que:

“(...) todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, deberán implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral. El programa deberá ser implementado y reportado cada año al Ministerio del Trabajo, por medio del sistema que se determine para el efecto (...)” (Ministerio del Trabajo, 2017).

Esto determina una necesidad por parte de la organización para ser un organismo que cumpla con las estipulaciones legales que se establecen dentro del marco jurídico. Además, se considera necesario realizar el estudio por cuanto, el diseño de los perfiles psicosociales apoyará a identificar los diferentes factores de incidencia en cada cargo y especificar el nivel de riesgo presentado, tanto en los riesgos extralaborales como intralaborales con relación a las funciones establecidas.

1.4. Justificación

Dentro del rol de una organización se puede generar preocupación de la misma por la salud de su capital humano, tomando acciones preventivas dentro de su accionar laboral, por ello, la implementación de estudios que demuestren las diferentes incidencias apegadas a los riesgos presentados a su labor, permitirá conocer la situación psicosocial que presentan los cargos definidos para este estudio, de esta manera y en pro de una organización estable en el área de la seguridad y salud ocupacional, se hace necesaria la utilización de diferentes instrumentos para diagnosticar la realidad actual y con ello tomar acción para garantizar su estabilidad dentro de la comunidad.

La importancia de la realización del presente estudio se enmarca en el diagnóstico de riesgos inmersos en los cargos de Conserjería, Docencia y Vigilancia.

En el 2013, el Ministerio de Relaciones Laborales del Ecuador, trabaja con Gloria Villalobos, quien define los factores de riesgo psicosocial como:

Condiciones del individuo, del medio extra laboral o del medio laboral, que, bajo determinadas condiciones de intensidad, frecuencia de presentación y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos, y por último producen estrés, el cual tiene efectos a nivel emocional, cognoscitivo, en el comportamiento social y laboral además del nivel fisiológico (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013).

El presente estudio pasa a ser de alto impacto positivo para la universidad, puesto que se plantea complementar con los diferentes planes de intervención y métodos implementados dentro del capital humano para su mitigación y adecuado manejo.

Finalmente, a nivel personal, la presente disertación cumple con el área de estudio y el interés de aportar en el campo organizacional por parte del investigador, ya que se adentra en el estudio del manejo psicológico de los colaboradores dentro de su lugar de trabajo para asegurar su bienestar, brindado con esto, un aporte de alta ayuda en el marco institucional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador y en la formación de la carrera del investigador.

1.5. Objetivos

General

- Elaborar un perfil psicosocial de los cargos de Conserjería, Docencia y Vigilancia, de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador durante el año 2018.

Específico

- Identificar los factores psicosociales de incidencia dentro de los cargos de Conserjería, Docencia y Vigilancia, evaluados por medio de la “Batería de instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial”.
- Diseñar el perfil psicosocial para el cargo de conserjería.
- Diseñar el perfil psicosocial para el cargo de docencia.
- Diseñar el perfil psicosocial para el cargo de vigilancia.
- Realizar un cuadro comparativo de los riesgos psicosociales encontrados en los tres cargos.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1. Importancia del estudio de la Psicología Organizacional

En el ámbito organizacional con el paso de los años se ha visualizado el incremento de profesionales versados en materia de psicología organizacional, con el objetivo de cumplir con competencias que se relacionan al aspecto cognitivo y conductual humano para obtener un mejor entendimiento del comportamiento, para ello, (Dunnette & Kirchner, 2005) define a la psicología organizacional como “el estudio de la organización, los procesos que tiene en su interior y las relaciones que establece con las personas que pertenecen a la misma” (Dunnette & Kirchner, 2005). Mientras que, enfocándose en un aspecto mental Mastretta (2006) establece que “la psicología del trabajo es un campo de estudio de la actitud, los procesos mentales, el comportamiento además de la cognición, aplicado a la interacción humana en las actividades productivas” (Mastretta, 2006).

Se comprende entonces la relación que un psicólogo organizacional tiene con la salud ocupacional ya que si bien, parte de sus funciones se dedican a los procesos orientados al desarrollo, selección, entre otros, no se deja de lado el análisis que este aplica en el comportamiento o diversos procesos psicológicos que se atañen al ámbito intralaboral y extralaboral.

2.2. Seguridad y Salud Ocupacional

2.2.1. Salud Ocupacional

Conforme (Robledo, 2009), la salud ocupacional se compone de tres ramas que son: medicina del trabajo, higiene y seguridad industriales, sin dejar de lado a otras disciplinas que tengan la oportunidad de participación en salud ocupacional. Así pues, también cita lo que menciona la OMS: “una rama de la salud pública orientada a promover y manejar el mayor grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, protegiéndolos en su empleo de todos los agentes perjudiciales para la salud; en suma, adaptar el trabajo de cada hombre y cada hombre a su actividad” (Robledo, 2009).

A la salud ocupacional se la puede considerar como un área de carácter multidisciplinaria donde se descompone en diferentes profesiones que se involucran en su proceso, tales como medicina, seguridad industrial, psicología organizacional (que comprende aspectos mentales y conductuales de las personas en el ámbito laboral).

Según el NIOSH (2016) se define al riesgo laboral como “un peligro experimentado en el lugar de trabajo. Los riesgos laborales pueden abarcar muchos tipos de peligros, incluidos los riesgos químicos, los riesgos biológicos (riesgos biológicos), los riesgos psicosociales y los riesgos físicos” (NIOSH, 2016).

De lo que se evidencia la pertinencia de la intervención por parte de un profesional que se encargue de aspectos relacionados con la salud de los trabajadores como lo es el psicólogo organizacional, este se encuentra directamente relacionado con la precaución en los puntos del trabajo ya que para asegurar el bienestar de los trabajadores se hace necesario realizar todo lo posible para que los riesgos no generen consecuencias en la salud de los colaboradores.

2.2.2. Factor de Riesgo

“Un factor de riesgo es cualquier característica, exposición o conducta de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión” (Chiesa & Gaspio , 2013).

2.2.3. Factor de Riesgo Laboral

“En las condiciones de trabajo se sintetiza la forma como la actividad laboral determina la vida humana, en ellas se debe tener en cuenta los factores de riesgos a los cuales está sometido el trabajador, así como los elementos que contribuyen para que una condición riesgosa se convierta en un evento trágico” (Confederación Granadina de Empresarios, 2009).

2.2.4. Riesgo Laboral

“La posibilidad de que un trabajador sufra un daño derivado del trabajo” (Dirección General de Relaciones Laborales de Catalunya, 2006).

2.2.5. Factor Psicosocial

“(…) hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo. Los factores psicosociales son susceptibles de provocar daños a la salud de los trabajadores, pero también pueden influir positivamente en la satisfacción y, por tanto, en el rendimiento” (Region de Murcia Consejería de Educación y Cultura, 2004).

2.2.6. Riesgos Psicosociales

Una de las ramas de interés para la intervención dentro del presente proyecto son los riesgos psicosociales, los cuales se descomponen según el Ministerio del Trabajo del Ecuador en Factores psicosociales, Factores psicosociales de riesgo y riesgos psicosociales.

Gráfico 2.- La Norma Técnica DSST-NT-25, proporciona información referente a las dimensiones psicosociales, donde utiliza esta conceptualización:



Fuente: (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013)

Desarrollando el concepto de factor psicosocial se lo relaciona con los riesgos psicosociales, por cuanto a su incidencia y a la interacción que las personas tienen en su ámbito laboral, dentro del aspecto psicológico y social, un claro ejemplo puede ser el estrés derivado de la sobrecarga de tareas; (Gil-Monte , 2009) los define como:

“las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea e incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras. Las expresiones organización del trabajo y factores organizativos se utilizan muchas veces de manera intercambiable con factores psicosociales para hacer referencia a las condiciones de trabajo que pueden conducir al estrés” (Gil-Monte , 2009).

De lo cual los riesgos psicosociales se los comprendería como los síntomas o síndromes que están directamente relacionados con aspectos de valores, estilos de liderazgo, cultura, etc.

2.2.6.1. Factores Psicosociales de Riesgo

A diferencia del anterior punto estos factores están más relacionados con las condiciones que el lugar de trabajo posee para poder desencadenarse en un riesgo, es decir de manera más clara estos se descomponen y valoran a través de los escenarios en las cuales el ambiente del trabajador está organizado, de esta manera se exponen a los factores psicosociales que:

“se presentan durante la interacción del individuo con el medio laboral, razón por la cual, absolutamente ninguna persona que trabaje estará exenta de resultar afectada por ellos. En este medio ambiente de trabajo se mezclan los componentes genéticos, psicológicos, sociales y diferentes circunstancias que pueden afectar la salud y bienestar de los trabajadores (Rodríguez, 2009)”.

Además, según él (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2010) se puede comprender a los factores psicosociales de riesgo como el resultado de:

“(…) los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés” (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2010).

Es decir que cuando los Factores Psicosociales se transforman en factores con una probabilidad de afectar negativamente a la seguridad y salud del trabajador se generan en factores de riesgo.

2.2.6.2. Factores psicosociales laborales

Para la comprensión de los riesgos laborales, es necesario partir por los factores que inciden en su causa y producto, así se puede definir a los factores psicosociales como:

“las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea e incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras. Las expresiones organización del trabajo y factores organizativos se utilizan muchas veces de manera intercambiable con factores psicosociales para hacer referencia a las condiciones de trabajo que pueden conducir al estrés”. (OIT & OMS, 1984).

En contraste se puede delimitar de mejor manera a que aspecto se refiere con “Factores psicosociales laborales”, pues al contrario de los factores psicosociales de riesgo, estos se destacan por estar dentro de implicaciones que engloban la mentalidad de las personas, sus sentimientos, creencias además de reflexiones convirtiéndolo en parte de una clasificación intangible que influye en el riesgo o posible riesgo psicosocial entre los diferentes cargos, es por esto además que el Instituto Nacional de Higiene y Seguridad plantea que:

“Los efectos de la organización del trabajo son más intangibles e inespecíficos, y se manifiestan a través de diversos mecanismos emocionales (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivos (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.), conductuales (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos

innecesarios, etc.), y fisiológicos (reacciones neuroendocrinas)” (Instituto Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo, 2008).

De esta manera estos factores se pueden diferenciar, por lo que estos se relacionan concretamente hacia los aspectos mentales de los trabajadores, por cuanto a percepciones y experiencias de este resultante de la interacción con el medio ambiente laboral.

2.2.7. Seguridad en el trabajo

Muchas de las condiciones en el trabajo se sujetan en la adopción de buenas prácticas, lo cual caracteriza la buena gestión del ambiente laboral donde están sujetos los trabajadores, de lo que se desprende de este aspecto la seguridad en su lugar de trabajo, esté muy importante para la salud ocupacional ya que el cuidado adecuado de los recursos con respecto a las instalaciones apoya considerablemente con la seguridad de los trabajadores.

2.2.8. Condiciones Individuales

En el ámbito laboral cada persona actúa con respecto a cada situación que se le presenta, es de esta manera como las condiciones toman partido dentro del trabajador, puesto que se diferencian en torno a la forma de reaccionar de un individuo con respecto a un escenario distinto.

De esta manera a las condiciones individuales se las conoce como: “la forma en que el individuo reacciona a las situaciones que le rodean, teniendo en cuenta sus características personales; relacionadas con su edad, género, estado de salud, labor, personalidad (capacidad de afrontamiento), vulnerabilidad. Habilidades, motivaciones y autoconcepto” (Departamento Nacional de Planeación, 2016).

2.2.9. Factores de incidencia para el bienestar mental del trabajador

Para la obtención de un ambiente laboral saludable, las empresas han tomado en cuenta los agentes que pueden ser parte en el bienestar del trabajador, conociendo que un enfoque hacia sus trabajadores es clave para el ambiente saludable.

Con respecto al punto previamente descrito, estos factores interactúan con las condiciones que se rigen en el sujeto, es decir que los factores y situaciones tendrán una reacción diferente, dependiendo de la realidad y contexto en la cual se disponga cada

trabajador. Unos de los factores que puede incidir en el bienestar mental del trabajador, se lo relacionaría con una remuneración estable y acorde a su posición, o incluso una instalación cómoda y accesible para el trabajo individual, es decir se traduce en una situación o aplicación de numerosas prácticas positivas para el contexto de cada uno. Demostrándose de esta manera importante la aplicación de instrumentos para la identificación de los factores psicosociales que se presentan como un riesgo en los diferentes cargos, puesto que, al conocer estos factores, se brinda una pauta específica para la toma de acciones con respecto al bienestar mental de los colaboradores.

Así Andreis (2009) quien es citado en el texto de Casademunt, Morales y Montes (2012), explica que:

“experimentar emociones positivas en el trabajo y en la actividad profesional puede generar una autoimagen positiva, confianza, autonomía, independencia, acompañado de competencia profesional, satisfacción de necesidades sociales y buenas relaciones dentro y fuera de la organización. Por otro lado, vivir emociones negativas en el lugar de trabajo puede producir inseguridad, miedo al fracaso, frustraciones, desconfianza en las propias capacidades, dificultad en las relaciones interpersonales, poca motivación y demás situaciones conflictivas que afecten el desempeño laboral” (Casademunt, Morales, & Montes, 2012).

2.2.10. Condiciones de trabajo

Se entienden a las condiciones del trabajo como:

“Cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo” (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2018).

2.2.11. Condiciones extralaborales

Estas condiciones como su nombre lo indica alcanzan a los agentes externos al lugar de trabajo, entonces estos “comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en

la salud y el bienestar de las personas” (Soler Aristizábal , 2016). A continuación, se presentan 8 tablas de la batería utilizada.

Tabla 1.- Dimensiones extralaborales que conforman el cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.

Constructo	Dimensiones
Condiciones Extralaborales	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo fuera del trabajo • Relaciones familiares • Comunicación y relaciones interpersonales • Situación y relaciones interpersonales • Situación económica del grupo familiar • Características de la vivienda y de su entorno • Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo • Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda

Fuente: (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010)

Tabla 2.- Definiciones de las dimensiones psicosociales extralaborales e indicadores de riesgo.

DIMENSIONES	DEFINICIONES	INDICADORES DE RIESGO
Tiempo fuera del trabajo	Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio. Es factor de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> • La cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente. • La cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos, o para atender asuntos personales o domésticos es limitada o insuficiente.
Relaciones familiares	Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> • La relación con familiares es conflictiva. • La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus familiares es inexistente o pobre.
Comunicación y relaciones interpersonales	Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos. Esta circunstancia se convierte en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> • La comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente. • La relación con amigos o allegados es conflictiva. • La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus amigos o allegados es inexistente o pobre.
Situación económica del grupo familiar	Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos. Se convierte en factor de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> • Los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar. • Existen deudas económicas difíciles de solventar.
Características de vivienda y de su entorno	Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar. Se convierten en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> • Las condiciones de la vivienda del trabajador son precarias. • Las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar. • La ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud.

Incidencia del entorno extralaboral en el trabajo	Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador. La influencia del entorno extralaboral en el trabajo se constituye en fuente de riesgo psicosocial cuando:	<ul style="list-style-type: none"> Las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.
Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido. Es fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> El transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo. La duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada.

Fuente: (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010)

2.2.12. Condiciones intralaborales

Tabla 3.- Dominios y dimensiones intralaborales

Constructo	Dominios	Dimensiones
Condiciones Intralaborales	Demandas del Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Demandas cuantitativas Demandas de carga mental Demandas emocionales Exigencias de responsabilidad del cargo Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas de la jornada de trabajo Consistencia del rol Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	Control	<ul style="list-style-type: none"> Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio Claridad del rol Capacitación
	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados)
	Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento y compensación. Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Fuente: (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010)

Tabla 4.- Definiciones de dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo.

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
Demandas cuantitativas	Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo. Se convierten en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto, se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados.

Demandas de carga mental	<p>Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta.</p> <p>La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla.</p> <p>Estas exigencias se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes. • La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.
---------------------------------	--	---

Fuente: (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010)

Tabla 4.1.- Definiciones de dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo.

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
Exigencias de responsabilidad del cargo	<p>Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas. Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador.</p> <p>La responsabilidad por resultados, dirección, información confidencial, bienes, salud y seguridad de otros, se puede constituir en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El trabajador deber asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan.
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	<p>Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación.</p> <p>Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químico, biológico (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial.</p> <p>Las demandas ambientales y de esfuerzo físico se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.
Demandas de la jornada de trabajo	<p>Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos.</p> <p>Se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.
Demandas emocionales	<p>Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta

	<p>trabajador. La exposición a las exigencias emocionales demanda del trabajador habilidad para:</p> <p>a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor.</p> <p>Se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.). • El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.
--	--	--

Fuente: (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010)

Tabla 4.2.- Definiciones de dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo.

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
Consistencia de rol	<p>Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo.</p> <p>Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	<p>Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo impactan su vida extralaboral.</p> <p>Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.
Control y autonomía sobre el trabajo	<p>Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso.</p> <p>Es fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente. • El margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente.
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	<p>Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.</p> <p>Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades. • Se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado.
Participación y manejo del cambio	<p>Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral.</p> <p>Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados.</p> <p>Se convierte en una fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio. • En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador. • Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo.
Claridad del rol	<p>Es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa.</p> <p>Esta condición se convierte en una fuente de riesgo cuando:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa.

Fuente: (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010)

Tabla 4.3.- Definiciones de dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo.

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
Capacitación	Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades. Circunstancia que se convierte en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> • El acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente. • Las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.
Características de liderazgo	Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores. Estas características se convierten en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> • La gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. • El jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, y para estimular y permitir la participación de sus colaboradores. • El apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso.
Relación con los colaboradores (subordinados)	Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura. Características que se convierten en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> • La gestión que realizan los colaboradores presenta dificultades en la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. • El grupo de colaboradores tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente con su jefe. • El apoyo social que recibe el jefe de parte de los colaboradores es escaso o inexistente cuando se presentan dificultades laborales.
Retroalimentación del desempeño	Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño. Este aspecto se convierte en fuente de riesgo cuando la retroalimentación es:	<ul style="list-style-type: none"> • Inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.
Relaciones sociales en el trabajo	Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a: <ul style="list-style-type: none"> • La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral. • Las características y calidad de las interacciones entre compañeros. • El apoyo social que se recibe de compañeros. • El trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común). • La cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración). Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> • En el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas. • Se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros, que genera un ambiente deficiente de relaciones. • Se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz. • Existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo. • El grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente.

Fuente: (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010)

Tabla 4.4.- Definiciones de las dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo.

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo. Este factor se convierte en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> • El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe. • Se percibe inestabilidad laboral. • Los individuos no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan.
Reconocimiento y compensación	Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo. Condición que se convierte en una fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> • El reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros. • El salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización. • La empresa descuida el bienestar de los trabajadores. • La organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo.

Fuente: (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010)

2.3. Salud mental y su relación con el trabajo

2.3.1. Carga mental del Trabajo

En el sistema laboral se ha visualizado cambios en el transcurso de la historia en temas de seguridad y salud, mostrando la preocupación para crear espacios más propicios para la práctica laboral adecuando espacios apegados al desarrollo continuo del ámbito laboral, dichos avances se ven reflejados estrechamente al confort direccionado al bienestar laboral mental, enfocándonos al nivel de confort que se alcanza construyendo una mejora en el clima laboral, tanto mental como físicamente.

De esta manera se ha podido generar nuevas iniciativas para poder manejar la carga mental relacionada al ámbito laboral, esto debido a que a medida el sistema se ve afectado por el desarrollo laboral, en cuanto a tecnología, espacio físico, condiciones sociales o economía, se busca en función a esta evolución un lugar más productivo, haciendo hincapié en el bienestar laboral de las personas, incursionando en el lado psicológico que atañen las funciones de cada puesto.

De esta manera (García Gomez, Menendez Navarro, & Carcoba, 2015) mencionan que: “La sociedad evoluciona al ritmo de las nuevas tecnologías y de las cambiantes condiciones económicas y sociales, lo cual hace que los lugares de trabajo, las prácticas laborales y los procesos de producción estén igualmente sometidos a constantes cambios” (García Gomez, Menendez Navarro, & Carcoba, 2015). Pero esta evolución también llega a ser una razón de aumento en la carga mental que se ve afectado un trabajador, ya que en los últimos años se ha visto en muchas ocasiones la necesidad de amentar la producción, la intensificación en actividades e incluso la necesidad de trabajadores con más flexibilidad para poder aprender rápidamente para llevar a cabo tareas que son nuevas, lo cual influye mucho en los riesgos laborales y en su sistema de prevención.

Dichas “(...) condiciones pueden incrementar los problemas de salud mental, unidos a los riesgos tradicionales, que también siguen estando presentes. Los cambios en las estructuras de gestión y en las responsabilidades afectarán a la gestión de la seguridad y la salud” (García Gomez, Menendez Navarro, & Carcoba, 2015), llegando a la conclusión de que no importan cuantos cambios puedan existir dentro del sector laboral, si no se adapta la realidad a un sistema de prevención adecuado, los riesgos van a permanecer de manera constante.

Se debería entonces tomar en cuenta los diferentes aspectos que estarían incidiendo, tanto en una carga mental, emocional del trabajador y pueden además desencadenar en situaciones de riesgo laboral, de esta manera se puede puntualizar que:

“Un empleo estable, seguro y con derechos es beneficioso para la salud mental. La calidad de las relaciones laborales, el apoyo social en el trabajo y el control sobre la propia tarea son factores que predicen un buen estado de salud mental. Por el contrario, a peor situación laboral, peor salud” (García Gomez, Menendez Navarro, & Carcoba, 2015).

2.3.2. Estrés

Concentrándose en los factores de los riesgos psicosociales, uno de los más importantes se puede considerar el estrés, mismo que llega a influir de manera considerable en la salud mental de los trabajadores.

El estrés ha sido primeramente investigado por el endocrinólogo Canadiense Hans Selye (1907 – 1982) quien investigó a fondo las diferentes causas del estrés exponiendo conceptos, definiciones y conocimientos sobre el mismo en el ser humano. De esta manera define al estrés como: “El estado del organismo manifestado por un síndrome inespecífico que consiste en una serie de cambios dentro del sistema biológico que buscan hacer frente a la emergencia (Selye, 1936)”.

Dentro de la clasificación que Selye realiza con relación al estrés, se encuentra la siguiente categorización:

- a) **Estrés:** “la situación en la que la buena salud física y el bienestar mental facilitan que el cuerpo en su conjunto adquiera y desarrolle su máximo potencial. El estado de estrés se asocia con claridad mental y condiciones físicas óptimas” (Naranjo Pereira, 2009).
- b) **Distrés:** “un estrés excesivo debido a un estímulo demasiado grande que puede conducir a la angustia, Se rompe la armonía entre el cuerpo y la mente, lo que impide responder de forma adecuada a situaciones cotidianas” (Naranjo Pereira, 2009).

2.3.2.1. Fuentes de estrés

En un ambiente laboral, las fuentes del estrés pueden dividirse en dos:

- a) **Causas ambientales:** “incluyen una enorme variedad de factores externos y contextuales que pueden conducir al estrés en el trabajo. Algunas de ellas son la programación de excesivo trabajo, la falta de tranquilidad en el trabajo, la inseguridad laboral, el flujo intenso de trabajo, y el número y la naturaleza de los clientes internos o externos que serán atendidos. Algunas investigaciones revelan que el ruido ambiental que generan las máquinas funcionando, las personas

hablando y los teléfonos timbrando contribuyen al estrés en 54% de las actividades laborales.” (Chiavenato & Mascaró, 2017)

b) Causas Personales: “incluyen una variedad de características individuales que predisponen al estrés. En una misma situación, cada persona reacciona de diferente manera a los factores ambientales que provocan el estrés. Las personas de tipo A, las personas adictas al trabajo (workaholiks) y obsesivas para alcanzar metas, por lo habitual están sujetas a más estrés que ñas demás. Lo poco que toleran la ambigüedad y su impaciencia, baja autoestima, salud precaria, falta de ejercicio físico y malos hábitos de trabajo y de sueño provocan que estas personas reaccionen de forma negativa al estrés generado por el trabajo o los problemas personales, familiares, conyugales, financieros y legales.” (Chiavenato & Mascaró, 2017).

2.4. Normativa legal para los factores psicosociales

2.4.1. Aspectos legales internacionales

En respuesta a las problemáticas sociales y de responsabilidad social, además de implementación de buenas prácticas en las organizaciones, los órganos reguladores y mediadores internacionales han generado propuestas y resoluciones para que los colaboradores se puedan sentir mejor en su entorno laboral, enfocándose en los riesgos laborales y psicosociales como centro y punto de evaluación, para mejorar e inclusive tomar medidas drásticas en algunos casos. En este estudio, se tomarán datos básicos de ciertos organismos relacionados.

a) Organización Mundial de la Salud

En principio la Organización Mundial de la Salud - OMS, se ha visto inmersa en la salud ocupacional en cuanto al bienestar de los colaboradores, generando documentos técnicos que sirven como guía, como es el caso de la publicación de los “Entornos Laborales y Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS” del año 2010, exponiendo aquí importantes conceptos y técnicas aplicadas tanto a Salud ocupacional, Promoción de la salud, lugar de trabajo – norma y, Enfermedades Ocupacionales – Prevención y control.

Dentro del planteamiento de la OMS, cabe destacar que, para lograr el entorno saludable, considera al ambiente físico de trabajo, los recursos personales de salud, la involucración de la empresa en la comunidad y el entorno psicosocial, como lo describe a continuación:

“Un componente del Entorno Laboral Saludable, definiéndolo a este como el entorno de trabajo en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo en base a: La salud y seguridad concernientes al ambiente físico de trabajo, La salud, la seguridad y el bienestar concernientes al medio psicosocial del trabajo incluyendo la organización del mismo y la cultura del Ambiente de trabajo, Los recursos de salud personales en el ambiente de trabajo y Las formas en que la comunidad busca mejorar la salud de los trabajadores, sus familias y de otros miembros de la comunidad” (Organización Mundial de la Salud, 2010). (el subrayado me pertenece).

De esta manera, incluye al medio psicosocial como punto a tomar en cuenta para un entorno laboral y saludable, este promovido por la OMS a ser considerado por medio de la resolución WHA60.26 de la Asamblea Mundial de la Salud con título “Salud de los trabajadores: plan de acción mundial” donde se insta a los estados pertenecientes a:

“Hacer lo posible por garantizar la plena cobertura de todos los trabajadores, incluidos los del sector no estructurado, los de las empresas pequeñas y medianas (...) mediante intervenciones esenciales y servicios básicos de salud ocupacional destinados a la prevención primaria de las enfermedades y lesiones relacionadas con el trabajo” (Organización Mundial de la Salud, 2010).

b) Organización Internacional del Trabajo

El organismo internacional OIT según una importante resolución publicada en el año 1975, estableció que:

“el trabajo no sólo debe respetar la vida y la salud de los trabajadores y dejarles tiempo libre para el descanso y el ocio, sino que también ha de permitirles servir a la sociedad y conseguir su autorrealización mediante el desarrollo de sus capacidades personales” (Sauter & Hurrell, 2001).

Lo precedente marca una pauta para trabajar dentro de los riesgos laborales. En la OIT se realizan boletines para poder establecer la postura del organismo sobre esta temática, donde nombran a los riesgos psicosociales como un principio universal, en el cual, todas las personas tienen derecho a estándares altos. Dentro de una publicación de esta organización internacional se reconoce que:

“en una era de cambios en el mundo del trabajo, el éxito de las medidas adoptadas para afrontar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo es esencial para la protección de salud y bienestar de los trabajadores y también para aumentar la productividad de las organizaciones”. (Organización Internacional del Trabajo, 2017).

c) Normas ISO 45001

Para garantizar la calidad en los procesos se generan las normas ISO, una de las cuales se enfoca en los riesgos psicosociales en el trabajo, en el presente caso la llamada ISO 45001 o Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo o SST, se enfoca en normalizar los procesos que una organización puede aplicar en la prevención de riesgos psicosociales para garantizar la SST, donde se destaca:

- i) Motivar y comprometer a los trabajadores mediante la consulta y la participación (Campos, y otros, 2018).
- ii) Mejora continua de las condiciones de trabajo (Campos, y otros, 2018).
- iii) Facilitar las relaciones con proveedores, clientes y colaboradores tanto nacionales como internacionales (Campos, y otros, 2018).
- iv) Integración con otros sistemas de gestión, fomentando la cultura preventiva.

- v) Facilitar el cumplimiento normativo (Campos, y otros, 2018).
- vi) Mejorar la imagen de la empresa al demostrar a sus partes interesadas, su responsabilidad y compromiso de seguridad y salud (Campos, y otros, 2018).

Estas normas son aplicables y adaptables a todos los sistemas de cualquier organización.

d) Reglas OHSAS 18001

“El estándar OHSAS 18001 de la Serie de Evaluación de la Seguridad y Salud en el Trabajo (Occupational Health and Safety Assessment Series) es una forma de evaluación reconocida internacionalmente que sirve como herramienta para gestionar los desafíos a los que se pueden enfrentar organizaciones de todos los sectores y tamaños: niveles elevados de siniestralidad y enfermedades profesionales, jornadas de trabajo perdidas, absentismo laboral, sanciones, costes de atención médica y de compensación a los trabajadores... Su implantación, por tanto, tiene como primer objetivo lograr una gestión ordenada de la prevención de riesgos laborales para así poder conseguir una mejora del clima laboral, la disminución del absentismo y el consiguiente aumento de la productividad” (Balcells, 2014).

Para sintetizar lo expuesto OHSAS es la norma internacional para los sistemas de SST (seguridad y salud en el trabajo), este se lo ha desarrollado para poder contar con un sistema que pueda auditar y certificar externamente la gestión que se aplica en las empresas concerniente a la SST.

2.4.2. Aspectos legales ecuatorianos

Los diferentes organismos reguladores de seguridad y salud ocupacional del país destacan la importancia de acatar las normas en cuanto a los riesgos psicosociales del trabajo, por cuanto la identificación, seguimiento y la toma de acciones dentro de las incidencias encontradas, permitiría a la organización cumplir con la normativa legal especificada para su control y a su vez, disminuir este riesgo.

a) Ministerio del Trabajo

El Ministerio del trabajo cuenta con un “reglamento de seguridad y salud en el trabajo de los trabajadores y mejor ambiente de trabajo” el cual se lo aplica 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” (Ministerio del Trabajo, 2012). Con el cual se busca atender a las problemáticas ocasionadas por los riesgos laborales.

Adentrándose en los riesgos psicosociales, el Ministerio del Trabajo expide el decreto ministerial MDT-0082-2017 donde en el Art 9 Del Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales se establece que:

“En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral. El programa deberá ser implementado y reportado cada año al Ministerio Rector del Trabajo, por medio del sistema que se determine para el efecto” (Ministerio del Trabajo, 2017).

b) IESS

Mientras que, por parte del IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) (2012) establece el DE 2393 y dentro del “Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo”:

“...que las empresas desarrollen sistemas preventivos cuyos elementos básicos son: Identificación, medición, evaluación (análisis, diagnóstico, diseño y aplicación de estrategias de intervención o fase de prevención) y control; actualmente con la aplicación del Nuevo Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo” (IESS, 2012).

Es preciso mencionar que dentro del decreto ejecutivo 2393 se establece que:

“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, 2012).

c) Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales del Ministerio del Trabajo del Ecuador

Como se mencionó anteriormente, el Ministerio del Trabajo del Ecuador, mediante la resolución MDT 0082 del año 2017 propone el programa de prevención de riesgos psicosociales. Adicionalmente, en el transcurrir de la presente investigación, en octubre del 2018, el Ministerio del Trabajo, formaliza la primera herramienta ecuatoriana para la evaluación del riesgo psicosocial: “Cuestionario de evaluación del riesgo psicosocial”, con el cual se busca evaluar con 58 preguntas diferentes dimensiones que se relacionan con la salud del trabajador, este cuestionario al ser una nueva herramienta brindada por parte del Ministerio, de manera gratuita y no obligatoria, es una herramienta para tomar en cuenta en la evaluación del riesgo psicosocial sin restringir otras herramientas que faciliten esta evaluación.

2.4.3. Normativa aplicada en la PUCE

El lugar que se definió para este estudio fue la Pontificia Universidad Católica del Ecuador – PUCE, en la cual se presentan algunos documentos normativos relacionados al ámbito de la salud y buenas prácticas para el bienestar de los trabajadores.

Primeramente, dentro del reglamento interno (2008), se encuentran las obligaciones con respecto a las condiciones que se brindará a sus trabajadores en la adecuada administración de recursos, además de su compromiso obligatorio con el código del trabajo, tal como lo estipula en el art 68:

“a) Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde vista higiénico y de salud (SIC); b) Proporcionar a todos los empleados los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones, así como ropa de trabajo apropiada e implementos de seguridad cuando fueren requeridos por la naturaleza del trabajo (...) e) Facilitar a las autoridades de trabajo las inspecciones que sean del caso

para que constaten el fiel cumplimiento del Código de Trabajo y del presente Reglamento Interno” (Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 2008)

Además, en las leyes generales de la PUCE también se busca precautelar en base a su inversión financiera la seguridad de sus trabajadores, donde la política general de inversión financiera de la PUCE clausula primera, establece que ...

“La PUCE invierte sus recursos de acuerdo con los principios de seguridad, liquidez, diversificación, rentabilidad y responsabilidad social. Estos principios permitirán preservar el patrimonio y obtener rentabilidad de los recursos a corto, mediano y largo plazo” (Consejo Superior PUCE, 2018).

Por otro lado, a continuación, se describe brevemente algunos marcos normativos y legales relacionados con cada cargo estudiado en este documento.

a) Normativa para Docencia

En este caso, la Ley Orgánica de Educación Superior, hace referencia a la calidad del trabajo en la docencia dentro del art 6, derechos de los profesores o profesoras e investigadores o investigadoras, en donde: son derechos de los profesores o profesoras e investigadores o investigadoras de conformidad con la Constitución y esta Ley los siguientes:

... b) Contar con las condiciones necesarias para el ejercicio de su actividad (Consejo de Educación Superior, 2010).

En cuanto a los estatutos internos de la PUCE, con relación a la temática de Seguridad y salud, se encontró que dentro del estatuto aprobado por la PUCE, en el Art 50 de los derechos de los profesores e investigadores, literal a) es derecho de los docentes “ejercer la cátedra y la investigación bajo la más amplia libertad sin ningún tipo de imposición o restricción” (Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 2010), también en el literal b) los docentes deben “contar con las condiciones necesarias para el ejercicio de su actividad” (Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 2010).

b) Normativa para Vigilancia

En cuanto al cargo de vigilantes, es importante mencionar que, actualmente los colaboradores de la universidad son empleados de la misma, sin embargo, cabe indicar la ley

que controla a los vigilantes tercerizados, en vista que son datos relevantes para que puedan desarrollar su actividad. En la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada (2008), se asegura de regular el servicio proporcionado por las empresas que brindan seguridad privada, en este caso, se detalla la inspección obligatoria en la que están inmersas las organizaciones que brindan este servicio, considerando que se debe cumplir con requerimientos previos para obtener un permiso de funcionamiento, afirmando la calidad y el aseguramiento de buenas prácticas para la salud de los profesionales en vigilancia:

“Art. 13.- Informe de Inspección Previa. - Previo al otorgamiento del permiso de operación, el Ministerio de Gobierno y Policía, a través del Departamento de Control y Supervisión de las Compañías de Seguridad Privada de la Inspectoría General de la Policía Nacional, realizará una inspección a la empresa y emitirá un informe que contendrá lo siguiente:

a) Antecedentes; b) Inspección ocular; c) Infraestructura, equipos y materiales; d) Anexos; e) Conclusiones y recomendaciones; f) Firma del Agente de Policía Supervisor y del Jefe Operativo del Departamento de Control y Supervisión de las Compañías de Seguridad Privada; y, g) Comprobante de pago por concepto de gastos administrativos” (Presidencia de la República del Ecuador, 2008).

Adicionalmente menciona respecto a la salud de estos que:

“Las compañías de transporte de dinero y valores, al momento de suscribir un contrato, deberán justificar que cuentan con una póliza de transporte para asegurar los valores entregados a su cuidado, por un valor no menor a un millón de dólares y una póliza de responsabilidad civil contra terceros por un valor de cien mil dólares” (Presidencia de la República del Ecuador, 2008).

En este cargo, los estatutos internos de la PUCE, con relación a la temática de Seguridad y salud, se encontró en el estatuto aprobado por la institución dentro del Art 63 de los derechos de los trabajadores con relación al personal administrativo y de servicios en el literal c) donde: los trabajadores tienen derecho al “acceso a los beneficios que la PUCE,

dentro de sus posibilidades económicas, podrá conceder a sus trabajadores” (Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 2010).

c) Normativa para Conserjería

En la búsqueda de reglamentación específica para este cargo, existe solamente las condiciones establecidas en el Código de Trabajo, en donde los riesgos laborales se relatan en el Art 410 de las obligaciones respecto a la prevención de riesgos y establece que:

“Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores en 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” (Ministerio del Trabajo, 2012).

En la PUCE se puede apuntar a los estatutos previamente señalados en la sección de vigilancia, en su Art 63 en el literal c) de los derechos de los trabajadores de la PUCE.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO

3. Metodología y técnicas

3.1. Tipo de disertación

El presente estudio es un diseño transaccional descriptivo que parte con la aplicación de la “Batería de instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial” de G. Villalobos, realizada en Colombia y que tiene su sustento de validez y fiabilidad en el Fondo de Riesgos Laborales del Ministerio de Trabajo de Colombia.

Para esto, se evaluó los cargos de Conserjería, Docencia y Vigilancia, dentro de la PUCE sede Quito y se entrega un proyecto producto de tipo descriptivo, puesto que recoge la profundidad y especificidad del instrumento a utilizar, permitiendo obtener resultados que ayuden a identificar un perfil psicosocial de cada puesto de trabajo y con ello, se presenta al área de Seguridad y Salud Ocupacional de la universidad, un perfil psicosocial que permita desarrollar acciones preventivas y que, posteriormente, se busque la manera de disminuir los riesgos encontrados en función de cada cargo.

a) Alcance

Expuesta la precedente justificación se deriva a la inferencia de la característica del mismo, afirmando que es de carácter no exploratorio ya que para la obtención de resultados no se manipularon las variables y se obtuvo los resultados de los fenómenos por medio de la herramienta aplicada.

Por consiguiente y en síntesis, el proceso se da en función de la investigación y aplicación de los instrumentos que la “Batería de instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial” desarrollada por Gloria Villalobos en la Pontificia Universidad Javeriana. Esta batería consta de: una ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional de cada trabajador), cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral para jefes y directivos (cargos de Docencia), cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral para profesionales, técnicos y operarios (Conserjería y Vigilancia), cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral (todos los cargos), cuestionario para la

evaluación del estrés (todos los cargos), guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo (todos los cargos), guía para entrevistas semi estructuradas (todos los cargos), guía para grupos focales (20 participantes por grupo focal); esto, delimitado a partir de una fórmula de poblaciones finitas (la cual se toma en cuenta debido a la amplitud de los instrumentos a aplicar) con un total de 1616 personas que, al emplear la fórmula de poblaciones finitas presentada en la Tabla 2, da como resultado una muestra de 109 participantes.

b) Diseño

Este fue un diseño experimental, donde se manejó la consideración de variable dependiente para los aspectos intralaborales y extralaborales que se encuentran expuestos en los trabajadores, mientras que, para la variable independiente se definió a los resultados de la batería aplicada.

c) Población y muestra

Según la muestra de poblaciones finitas planteada por (Sierra Bravo, 2001):

$$n = \frac{(4 * N * p * q)}{(E^2 * (N - 1) + 4 * p * q)}$$

Fuente: (Sierra Bravo, 2001)

Donde “N” representa el número de personas en el cargo, “p” la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio (0.9), “q” la proporción de la población que no posee la característica de estudio (0.1) y “E” el error muestral (0.08), se obtiene:

Tabla 5.- Número de personas a tomar en cuenta para la aplicación de “Batería de instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial”

Sede Quito	# de Personas en el Cargo	# de Personas obtenido en la fórmula de Población Finita
Conserje	73	32
Docente	1506	54*
Vigilante	37	23
Total	1616	109

Elaborado por: Jhosua Parra, 2018

Por lo tanto, para ese estudio se buscó a 109 participantes.

*Los participantes que pertenecen al cargo de docencia serán seleccionados de entre las diferentes escuelas y facultades que forman parte de la PUCE.

d) Fuentes de Información

Se tomó principalmente como fuentes de información a las diferentes personas que forman parte de los cargos delimitados, quienes por medio de entrevistas y encuestas proporcionaron lo necesario para la batería de riesgos psicosociales, adicionalmente se tomó en cuenta la información de la universidad en cuanto a perfiles de cargo, profesiogramas y documentos que se requirieron para el efecto. Adicionalmente, se incluyó referencias bibliográficas físicas y virtuales, así como el sustento jurídico correspondiente.

3.2. Identificación de la herramienta

En las investigaciones referentes a seguridad y salud ocupacional, se ha tomado mucho en cuenta el uso de herramientas que cuentan con una característica dominante en el diagnóstico de la población o el sector a analizar.

En el Ecuador para la evaluación de riesgos psicosociales se utilizan principalmente tres diferentes tests enfocados en este tipo de riesgo laboral: el test ISTAS de España, test Fpsico de España y la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial de Colombia (conocido como test de Villalobos), estos son reconocidos por el programa de prevención que el Ministerio del Trabajo propuso en la resolución MDT – 0082-2017; por otro lado, en octubre del 2018, esta entidad, entregó el primer cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales desarrollado en Ecuador, este se lo puede obtener en la página web del Ministerio antes mencionado.

En el análisis realizado a estos instrumentos, se escogió el uso de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Riesgo Psicosocial de Colombia, puesto que cuenta con herramientas que permiten identificar los diferentes ejes donde los factores del riesgo psicosocial inciden, pudiendo comparar los diferentes resultados obtenidos con la realidad del puesto especificado en las funciones, esto, además de que la batería fue creada para trabajar en muestra, y en este caso, tener una población de 1616 sujetos, se vio necesario establecerla a través de una muestra finita.

Así mismo, ser validado en un país vecino al Ecuador con un contexto muy parecido a este, presenta una confiabilidad y validez muy altas. Por ejemplo, en Colombia se aplicó en

regiones muy similares a las del Ecuador como, la andina, amazonia y pacífica, tomando en cuenta los sectores económicos tales como: servicios, industria, comercio y agrícola con un diseño muestral probabilístico por cuotas, presentando un alfa de cronbach de entre un 0,7 hasta un 0,95 en todos los instrumentos que integran la batería, generando esto, un nivel de confiabilidad de muy bueno a excelente.

Es importante mencionar, además, que el instrumento ecuatoriano salió a luz cuando este estudio ya había iniciado y ya se tenía levantado más del 80% del procedimiento.

3.2.1. Instrumentos, validez y fiabilidad

La batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial de Gloria Villalobos consta de 6 elementos que se utilizan conforme el requerimiento dado. Los mismos son divididos entre cuestionarios intralaborales, extralaborales y estrés y se denominan de la siguiente manera:

- a. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral – Forma A
- b. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral – Forma B
- c. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral
- d. Cuestionario de estrés
- e. Entrevistas semiestructuradas
- f. Grupo focal

a) Cuestionario de Riesgo Psicosocial Intralaboral Formas A y B

Este cuestionario presenta dos formas, “A” para el personal técnico y especializado y la forma “B” para personal operativo.

“La validez de los cuestionarios se estimó a partir de dos tipos de procesamiento estadístico: el análisis factorial y los coeficientes de correlación (...) En la forma A se encontró que 42% (8 de 19) de las dimensiones tuvieron una alta correlación con el puntaje total del cuestionario. El 42% (8 de 19) de las dimensiones presentaron una correlación media alta, media o media baja con el total. Sólo 16% (3 de 19) de las dimensiones tuvieron una correlación baja, aunque significativa. Igual tendencia se halló en las correlaciones de las dimensiones de la forma A, con el puntaje total general de

factores psicosociales (sumatoria del puntaje del cuestionario intralaboral y extralaboral)". (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010). Para la fiabilidad se conoce que: "El cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, forma A, logró la mayor consistencia interna, con un Alfa de Cronbach de 0,954. La forma B, obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,937." (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

b) Cuestionario de Riesgo Psicosocial Extralaboral:

"El cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral fue validado en una muestra de 2360 trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales, de las seis regiones del país (Andina, Amazonía, Caribe, Bogotá, Orinoquía y Pacífica) (...) La validez del cuestionario ha sido estimada a partir de dos tipos de procesamiento estadístico: el análisis factorial y los coeficientes de correlación." (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010). Obteniendo de esta manera una fiabilidad de muy bien nivel con un alfa de Cronbach de 0.88:

"Respecto al nivel de confiabilidad obtenido por las dimensiones del cuestionario, se encontró que 14% (1 de 7) de las dimensiones tuvo una confiabilidad excelente, 29% (2 de 7) presentó un muy buen nivel de confiabilidad y 57% (4 de 7), una confiabilidad buena." (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

c) Cuestionario de Estrés

"En la tercera versión del cuestionario de estrés se estimó la validez concurrente del cuestionario, tomando la segunda versión de este, y calculando su correlación con las escalas de salud general, vitalidad y salud mental del cuestionario SF-36v2. Cabe precisar que las escalas de salud del SF-36v2 habían sido previamente validadas en población colombiana, obteniendo además un alfa de Cronbach de 0.889 con un carácter de muy buena confiabilidad. " (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010). Posteriormente, se presentan los gráficos del Instrumento, en donde explica las dimensiones de cada uno.

d) Entrevistas semiestructuradas

“En particular, esta guía fue sometida a los procesos de validación de contenido por el método de jueces y de validación de construcción mediante entrevistas cognitivas. La entrevista semiestructurada como metodología de tipo cualitativo brinda al entrevistado la oportunidad de elaborar y expresar abiertamente sus apreciaciones respecto a los temas por los que se le pregunta. De igual forma, es una metodología que permite al evaluador explorar con libertad los aspectos sobre los que considera debe profundizar” (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

e) Grupo focal

“En particular, esta guía fue sometida a los procesos validación de contenido por el método de jueces y de validación de construcción mediante entrevistas cognitivas.

El grupo focal como estrategia de metodología cualitativa, brinda a los participantes la oportunidad de expresar sus apreciaciones de forma autorregulada, dado que cada persona evalúa y decide qué puede expresar y cómo lo hace. En el ámbito de la evaluación de los factores psicosociales, la estrategia de grupo focal tiene como propósito registrar cómo los participantes elaboran grupalmente sus realidades y experiencias en el trabajo. El grupo focal constituye una fuente de información de tipo subjetivo, que busca la valoración de aspectos relativos al trabajo a partir de la percepción y vivencia de los trabajadores” (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

3.2.2. Dimensiones por analizar

a) Cuestionario de Riesgo Psicosocial Intralaboral

Tabla 6.- Dominios y dimensiones intralaborales según forma de aplicación (A o B)

Dominios	Dimensiones	Forma A	Forma B
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del liderazgo	✓	✓
	Relaciones sociales en el trabajo	✓	✓
	Retroalimentación del desempeño	✓	✓
	Relación con los colaboradores (subordinados)	✓	No aplica
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Claridad de rol	✓	✓
	Capacitación	✓	✓
	Participación y manejo del cambio	✓	✓
	Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos	✓	✓
	Control y autonomía sobre el trabajo	✓	✓
DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	✓	✓
	Demandas emocionales	✓	✓
	Demandas cuantitativas	✓	✓
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	✓	✓
	Exigencias de responsabilidad del cargo	✓	✗
	Demandas de carga mental	✓	✓
	Consistencia del rol	✓	✗
	Demandas de la jornada de trabajo	✓	✓
RECOMPENSA	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	✓	✓
		✓	✓
	Reconocimiento y compensación	✓	✓

✓ Dimensión evaluada.
✗ Dimensión no evaluada.

Elaborado por: (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010)

b) Cuestionario de Riesgo Psicosocial Extralaboral

Tabla 7.- Dimensiones Extralaborales

CONSTRUCTO	DIMENSIONES
CONDICIONES EXTRALABORALES	Tiempo fuera del trabajo
	Relaciones familiares
	Comunicación y relaciones interpersonales
	Situación económica del grupo familiar
	Características de la vivienda y de su entorno
	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo
	Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda

Elaborado por: (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010)

c) Cuestionario de Estrés

En este caso, el instrumento no presenta gráfico, mencionando solamente sus cuatro dimensiones: a) fisiológicos, b) comportamiento social, c) intelectuales y laborales, d) psicoemocionales.

d) Entrevistas Semi – Estructuradas

Esta entrevista busca valorar con mayor profundidad los dominios “Control sobre el trabajo” y “Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo” (Tabla 8).

Tabla 8.- Dimensiones evaluadas a través de la metodología de entrevistas semiestructuradas.

DOMINIO	DIMENSIÓN
Control sobre el trabajo	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos. Participación y manejo del cambio. Claridad de rol. Control y autonomía sobre el trabajo. Capacitación.
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Relación con los colaboradores (subordinados).

Elaborado por: (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010)

e) Grupos Focales

Con respecto a la metodología de aplicación de Grupos focales, se busca profundizar en los dominios de “Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo” además del dominio “Recompensas” (Tabla 9).

Tabla 9.- Dimensiones evaluadas a través de la metodología de grupos focales.

DOMINIO	DIMENSIÓN
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo. Retroalimentación del desempeño. Relaciones sociales en el trabajo.
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza. Reconocimiento y compensación.

Elaborado por: (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010)

f) **Cuestionario Sociodemográfico**

Tabla 10.- Variables socio - demográficas y ocupacionales que se indagan con la batería de instrumentos para la evaluación de los factores psicosociales

CONSTRUCTO	VARIABLES
<p>INFORMACIÓN SOCIO-DEMOGRÁFICA</p>	<p>Sexo Edad (calculada a partir del año de nacimiento) Estado civil Grado de escolaridad (último nivel de estudios alcanzado) Ocupación o profesión Lugar de residencia actual Estrato socioeconómico de la vivienda Tipo de vivienda (propia, familiar o en arriendo) Número de personas a cargo (se refiere al número de personas que de forma directa dependen económicamente del trabajador).</p>
<p>INFORMACIÓN OCUPACIONAL</p>	<p>Lugar actual de trabajo Antigüedad en la empresa Nombre del cargo Tipo de cargo (jefatura, profesional, auxiliar u operativo) Antigüedad en el cargo actual Departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja Tipo de contrato Horas de trabajo diarias contractualmente establecidas Modalidad de pago</p>

Elaborado por: (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010)

3.3. Matriz metodológica

Objetivos	Descripción	Actividades	Insumos / recursos	Metodología / técnicas	Indicadores	Métodos de Verificación	Productos	Supuestos	Presupuesto
Objetivo General	Elaborar un perfil psicosocial de los cargos de conserjería, docencia y vigilancia, de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador durante el año 2018.	N/A	N/A	N/A	% de plan alcanzado.	Metodologías de evaluación en riesgos psicosociales y manuales de psicología organizacional.	Elaboración de un perfil psicosocial en 3 cargos.	Resultados sin relación a la realidad.	\$50
Objetivo Específico	Identificar los factores psicosociales de incidencia dentro de cada uno de los tres cargos evaluados por medio de la "Batería de instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial".	Realizar una tabulación y un análisis de resultados de los cuatro cuestionarios del instrumento aplicado a cada cargo.	Software informático.	Batería completa: Cuestionarios y fichas de batería de evaluación de riesgo psicosocial, Entrevista Semiestructurada Grupo focal.	Número de herramientas utilizadas con cada cargo / Número de herramientas requeridas.	Fichas e instrumentos aplicados por la batería.	Informe de los resultados de riesgos psicosociales encontrados en cada cargo.	Disponibilidad del personal. Información veraz vertida por cada encuestado.	\$50
Objetivo Específico	Entregar un cuadro comparativo de los riesgos psicosociales encontrados en los tres cargos.	Realizar un análisis comparativo de los resultados obtenidos en los cargos.	Revisión documental y comparativo.	Métodos estadísticos y bibliografía.	Tasa de incidencia de los riesgos psicosociales encontrados.	Fichas e instrumentos aplicados por la batería.	Comparación de las incidencias en el riesgo psicosocial dentro de los cargos.	Datos no comparables.	\$0
Objetivo Específico	Diseñar el perfil psicosocial para los cargos.	Recoger datos obtenidos y adecuar en un modelo de perfil psicosocial.	Revisión documental y comparativo.	Bibliografía.	% de perfiles diseñados.	Resultados de batería y métodos bibliográficos.	Instrumento para identificar los posibles riesgos psicosociales a los que determinado cargo está inmerso, tanto laboral como extra laboralmente.	Disponibilidad de descripciones de cargo.	\$0

3.4. Manejo de resultados

En la aplicación de la “Batería de instrumentos para la evaluación de los riesgos psicosociales”, se tiene como objetivo establecer el nivel alcanzado en los riesgos psicosociales, tanto en el plano intralaboral, como extralaboral, así como las circunstancias personales, que para el efecto, la herramienta los define en el cuestionario para la evaluación de estrés.

Cabe destacar que los riesgos extralaborales según Soler Aristizabal (2016) son: condiciones externas inherentes a la realidad del individuo que interactúan en su salud y bienestar; mientras que por parte de la organización Safetya (2016) los riesgos intralaborales se refieren a las circunstancias que le rodean al individuo en su trabajo.

Las circunstancias personales, este estudio las unifica como el Estrés, este es conocido como una condición individual del trabajador, donde se reúnen varias situaciones de su contexto personal como reacción dentro o fuera de su puesto de trabajo.

Para los resultados, se tomó en cuenta los niveles que presenta la batería de G. Villalobos que son cinco: sin riesgo o riesgo muy bajo o despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto o riesgo muy alto, mismos que fueron utilizados para realizar las conclusiones respecto a los riesgos psicosociales encontrados.

En la tabla 11 se resume los seis documentos que fueron utilizados y las condiciones que deben cumplir:

1. Ficha de datos generales
2. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral
3. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral
4. Guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo
5. Guía para entrevistas semi estructuradas
6. Guía para grupos focales

Por medio de la “Batería de instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial”, se desarrolló un perfil psicosocial de los cargos de Conserjería, Docencia y Vigilancia de la PUCE, identificando los factores de mayor incidencia dentro de cada uno, analizando la relación de la siguiente manera:

Gráfico 1.- Tres esferas de los factores psicosociales



Fuente: Tomado de (Departamento Nacional de Planeación, 2016)

Se tomaron en cuenta los tres factores psicosociales que se relacionan con las personas evaluadas, esto respecto a la interacción conectada que tiene cada uno en el contexto que se presente en los individuos.

Adicionalmente, se incluyen los resultados obtenidos en las entrevistas semi estructuradas y en los grupos focales. Para diseñar los perfiles y presentar un cuadro comparativo de los riesgos encontrados en cada uno de los tres cargos estudiados, se analiza las circunstancias entrecruzadas en los tres tipos de riesgos psicosociales.

Tabla 11.- Síntesis de los instrumentos que conforman la batería

	Ficha de datos generales	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral	Guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo	Guía para entrevistas semi estructuradas	Guía para grupos focales
Alcance	Recolección de información sobre características individuales.	Evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral.	Evaluación de factores de riesgo psicosocial extralaboral.	Evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral.	Evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral.	Evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral.
Aspectos o dimensiones que evalúa	Datos sociodemográficos y ocupacionales.	Dimensiones y dominios intralaborales.	Dimensiones extralaborales.	Dimensiones del dominio "demandas".	Todas las dimensiones del dominio "control" y la dimensión "relación con los colaboradores" perteneciente al dominio "características del liderazgo y relaciones sociales en el trabajo".	Características del liderazgo y retroalimentación del desempeño. Relaciones sociales en el trabajo. Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza. Reconocimiento y compensación.
Tipos de datos	Descriptivos.	Cuantitativos, con una interpretación cualitativa.	Cuantitativos, con una interpretación cualitativa.	Cualitativos con una interpretación cual-cuantitativa.	Cualitativos con una interpretación cual-cuantitativa.	Cualitativos con una interpretación cual-cuantitativa.
Unidad de Análisis	Individuo o grupo (por puesto de trabajo o dependencia).	Individuo o grupo (por puesto de trabajo o dependencia).	Individuo.	Puesto de trabajo.	Puesto de trabajo.	Área o sección.
Uso y Aplicaciones recomendados	Identificación de factores individuales relacionados con datos sociodemográficos y ocupacionales, para el diseño de planes de prevención e intervención.	Evaluación general de factores de riesgo psicosocial intralaboral, los resultados por dimensiones permiten priorizar los aspectos que se deben intervenir.	Evaluación general de factores de riesgo psicosocial extralaboral, los resultados por dimensiones permiten priorizar los aspectos que se deben intervenir.	Evaluación específica a profundidad de factores de riesgo psicosocial intralaboral por puesto de trabajo requerida en procesos de determinación de origen de enfermedades derivadas del estrés, procesos de reubicación psicosocial de un trabajador, evaluación a profundidad de una o varias dimensiones psicosociales que hayan sido detectadas como riesgosas para el cuestionario de factores psicosociales intralaborales.		
Sujetos para quienes va dirigido	Trabajadores de la PUCE con cargos de Conserjería, Docencia y Vigilancia.					

Fuente: Tomado de Batería de instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación, se describe los factores psicosociales identificados con mayor incidencia dentro de cada uno de los tres cargos evaluados.

4.1. Vigilancia

a) Cuestionario de Estrés

Para llevar a cabo el análisis comparativo entre los tipos de riesgos, se da inicio con el análisis del estrés, que corresponde al riesgo personal. En este sentido, la batería menciona en su procedimiento: “Si bien el cuestionario se divide en agrupaciones de síntomas, el instrumento debe administrarse por completo (31 síntomas) y sólo es posible obtener resultados válidos por el total del cuestionario” (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

Tabla 12.- Puntaje de estrés para Vigilancia:

Vigilancia	Puntaje Transformado Total de Estrés
Riesgo muy alto	26,09%
Riesgo alto	26,09%
Riesgo medio	17,39%
Riesgo bajo	17,39%
Sin riesgo	13,04%

Elaborado por: Jhosua Parra, 2018

Tomado en cuenta los riesgos muy altos y altos que presenta este grupo de colaboradores, se encontró que el 52% consideran atravesar circunstancias estresantes. A su vez, el 47% se determina entre riesgo medio y sin riesgo. Conforme la metodología brindada por la batería, el paso siguiente es realizar un análisis epidemiológico de las circunstancias que llevan a estos resultados, para lo cual se requiere de la identificación de los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral relacionando sus resultados con los identificados en este cuestionario.

b) Cuestionario para factores intralaborales – Forma B

Este cuestionario se presenta para calificar 4 dominios, subdivididos en 19 dimensiones, como se puede verificar en la “**Tabla 6.-** Dominios y dimensiones intralaborales según forma de aplicación (A o B)”, presentada anteriormente.

Tabla 13.- Resultados en los 4 Dominios y dimensiones intralaborales del cargo de Vigilancia

1.Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo (3)		2.Demandas del trabajo (6)	
Riesgo muy alto	26%	Riesgo muy alto	26%
Riesgo alto	17%	Riesgo alto	30%
Riesgo medio	13%	Riesgo medio	26%
Riesgo bajo	22%	Riesgo bajo	9%
Sin riesgo	22%	Sin riesgo	9%
3.Control sobre el trabajo (5)		4.Recompensas (2)	
Riesgo muy alto	13%	Riesgo muy alto	13%
Riesgo alto	22%	Riesgo alto	4%
Riesgo medio	26%	Riesgo medio	13%
Riesgo bajo	13%	Riesgo bajo	9%
Sin riesgo	26%	Sin riesgo	61%

Elaborado por: Jhosua Parra, 2018.

Para el análisis en este cargo, se ha tomado los resultados individuales relevantes, encontrándose que:

Dominios Generales

Tabla 14.- En los 4 dominios generales del riesgo intralaboral, para analizar los resultados, se toma en cuenta las 19 dimensiones específicas

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico
	Relaciones sociales en el trabajo		Demandas emocionales
	Retroalimentación del desempeño		Demandas cuantitativas
Control sobre el trabajo	Claridad de Rol		Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral
	Capacitación		Demandas de carga mental
	Participación y manejo del cambio		Demandas de la jornada de trabajo
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos		Recompensas
	Control y autonomía del trabajo	Reconocimiento y compensación	

Fuente: Tomado de (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

Estos datos, son desarrollados a través de una fórmula ya establecida que permite porcentualizar los resultados:

Tabla 15.- Fórmula para transformar los resultados obtenidos en la evaluación y relacionarlos con la escala de baremos.

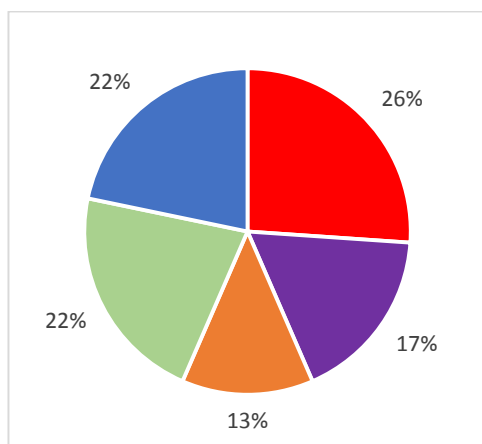
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Control sobre el trabajo	Demandas de trabajo	Recompensas
$(\text{Puntaje Bruto}/120)*100$	$(\text{Puntaje Bruto}/72)*100$	$(\text{Puntaje Bruto}/156)*100$	$(\text{Puntaje Bruto}/40)*100$

Fuente: Tomado de (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010)

En este caso, se utiliza la suma de los puntajes brutos obtenidos en los dominios específicos de cada dimensión, los mismos que se obtienen con la sumatoria de la calificación de las preguntas repartidas en cada factor intralaboral y calculada con sus respectivos factores de transformación asignados en la batería, (Tabla 15).

A continuación, se adjuntan los gráficos explicativos:

Dominio 1: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

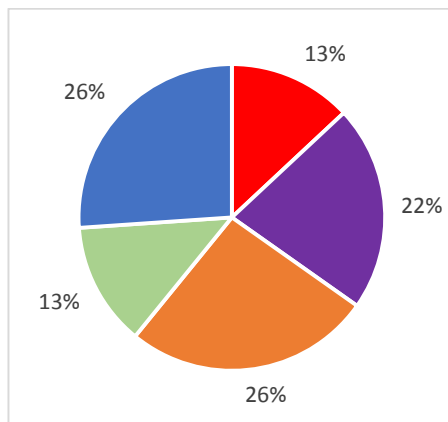


Riesgo muy alto	26%
Riesgo alto	17%
Riesgo medio	13%
Riesgo bajo	22%
Sin riesgo	22%

En cuanto al liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, la relevancia se presenta con un porcentaje del 43% entre los niveles de riesgo alto y muy alto encontrándose en un modo de intervención inmediata y preventiva con respecto a un sistema de vigilancia epidemiológica como así lo marca la batería, es decir que se recomienda analizar los dominios específicos con respecto al liderazgo y relaciones sociales en el trabajo para poder determinar las acciones a tomar en cuenta en este cargo, ya que existe una ligera diferencia con respecto a

los niveles obtenidos en los parámetros de “sin riesgo y bajo riesgo”, los que se presentan con un 44%.

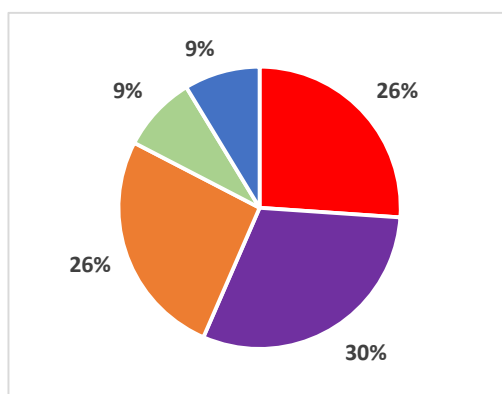
Dominio 2: Control sobre el trabajo



Riesgo muy alto	13%
Riesgo alto	22%
Riesgo medio	26%
Riesgo bajo	13%
Sin riesgo	26%

En cuanto al Control sobre el trabajo, el 35% en Vigilancia presenta niveles de riesgo alto y muy alto, contrastándose en muy poco con los riesgos bajo y sin riesgo que presentan un 39% de incidencia. A su vez, queda una brecha de 26% ubicada en riesgo medio. Sobre la base de la batería en uso, se considera relacionar entre los dos grupos de resultados (los más altos y más bajos) para la toma de acciones preventivas y programas de intervención y con ello, mantener este dominio en niveles de equilibrio.

Dominio 3: Demandas del trabajo

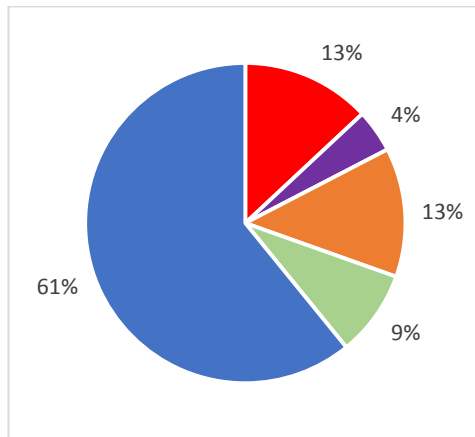


Riesgo muy alto	26%
Riesgo alto	30%
Riesgo medio	26%
Riesgo bajo	9%
Sin riesgo	9%

En Demandas sobre el trabajo, se aprecia que existe un porcentaje muy marcado entre los niveles de riesgo alto y muy alto con un 56% de incidencia marcando su presencia en más de la mitad de la población, en gran contraste con los niveles de riesgo bajos y sin riesgo con tan solo un 18% en conjunto, por lo que se ve necesario que se tomen acciones

inmediatas para la solución y mediación de los dominios específicos dentro de las demandas del trabajo.

Dominio 4: Recompensas



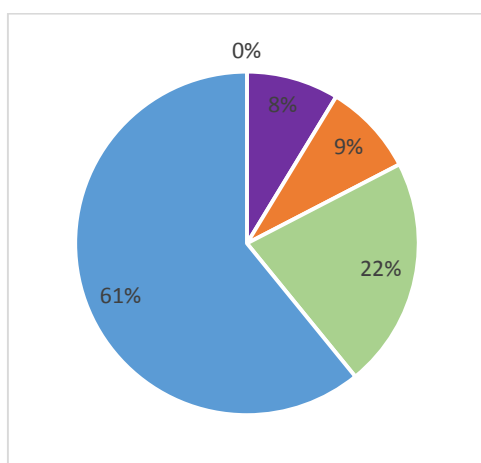
Riesgo muy alto	13%
Riesgo alto	4%
Riesgo medio	13%
Riesgo bajo	9%
Sin riesgo	61%

En esta última dimensión de riesgo intralaboral, se puede ver que los resultados de muy alto y alto, apenas alcanzaron un 17%, la incidencia marcada es de los niveles bajo y sin riesgo, en donde se obtuvo el 70%, dejando con ello la posibilidad de tomar acciones de carácter preventivo con programas de intervención para continuar con estos importantes resultados. Sin embargo, se denota que es una dimensión que no debe ser priorizada en el caso de Vigilancia.

c) Cuestionario para factores extralaborales

Como se describe en el marco teórico, Safetya y Soler Aristizábal en el 2016 identifican que los riesgos extralaborales son externos a la organización, sin embargo, influyen en la situación de los colaboradores, es por ello que G. Villalobos, utiliza en su herramienta un cuestionario con 31 preguntas, que permite evaluar 7 dimensiones adicionales a las que se ven en la herramienta intralaboral y que luego se complementan con los datos obtenidos en las entrevistas semiestructuradas y en el grupo focal. Estas son:

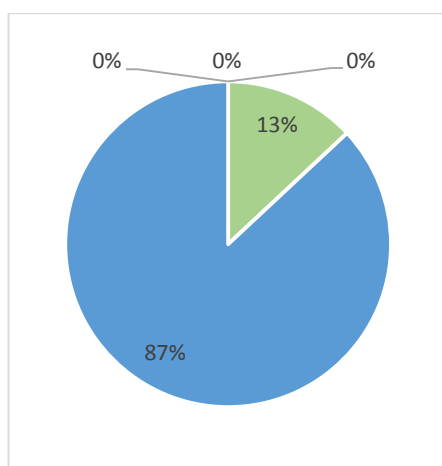
1) Tiempo Fuera del Trabajo



Riesgo muy alto	0%
Riesgo alto	9%
Riesgo medio	9%
Riesgo bajo	22%
Sin riesgo	61%

En el tiempo fuera del trabajo, los resultados de riesgo alto y muy alto, son de apenas el 9%. Los porcentajes de incidencia muy altos se establecen en los niveles de riesgo bajo y sin riesgo con un 83% llegando a la conclusión de que, esta dimensión no necesita desarrollar métodos de intervención.

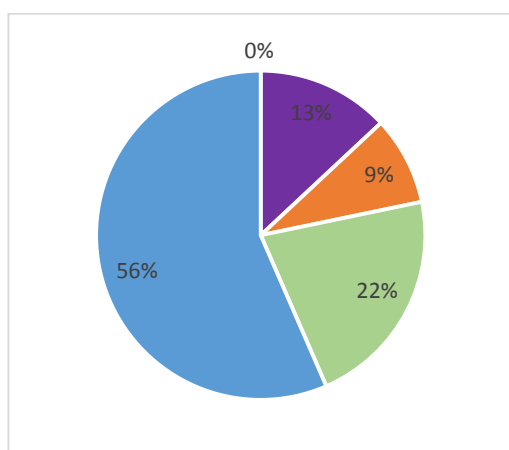
2) Relaciones familiares



Riesgo muy alto	0%
Riesgo alto	0%
Riesgo medio	0%
Riesgo bajo	13%
Sin riesgo	87%

Igual que el tiempo fuera del trabajo, en las relaciones familiares se presenta un porcentaje considerable en el nivel sin riesgo y riesgo bajo con una suma del 100% lo cual indica que, el personal de Vigilancia dentro de esta dimensión, mantiene acciones muy positivas para equilibrar la vida diaria.

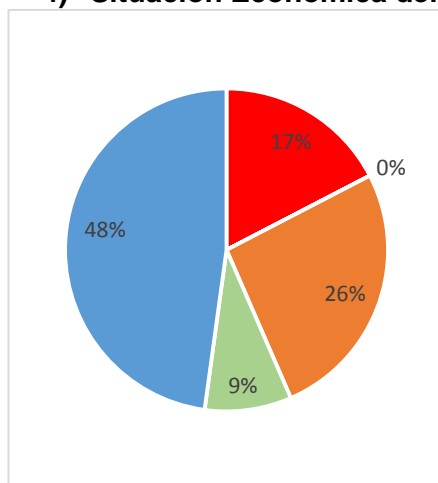
3) Comunicaciones y Relaciones Interpersonales



Riesgo muy alto	0%
Riesgo alto	13%
Riesgo medio	9%
Riesgo bajo	22%
Sin riesgo	57%

Tal como las dimensiones previamente analizadas, en la comunicación y relaciones interpersonales se presenta una incidencia alta en los niveles bajos y sin riesgo, advirtiendo que se debe continuar con las mismas prácticas además de continuar con programas de prevención para continuar con el mismo alcance del 77%.

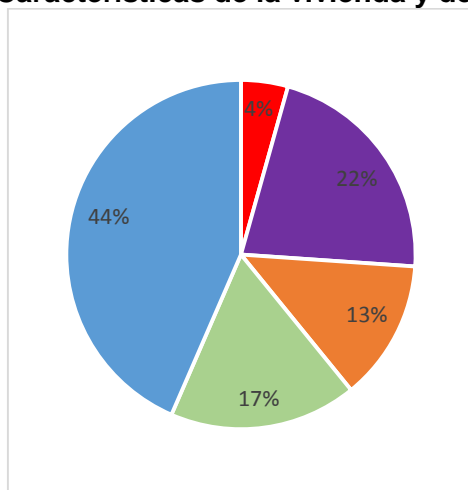
4) Situación Económica del Grupo Familiar



Riesgo muy alto	17%
Riesgo alto	0%
Riesgo medio	26%
Riesgo bajo	9%
Sin riesgo	48%

A contraste de las anteriores dimensiones en la situación económica del grupo familiar si se presenta incidencias en el nivel de riesgo muy alto, vivenciando un 17% de personal que considera que su situación económica familiar presenta riesgo. Sin embargo, mantiene los riesgos bajo y sin riesgo en valores importantes, con un 57%, por lo que se determina que, dentro de este cargo se ésta tomando prácticas adecuadas para tratar esta dimensión, por lo que, se debe continuar con acciones preventivas, con la misma perspectiva dentro de esta dimensión.

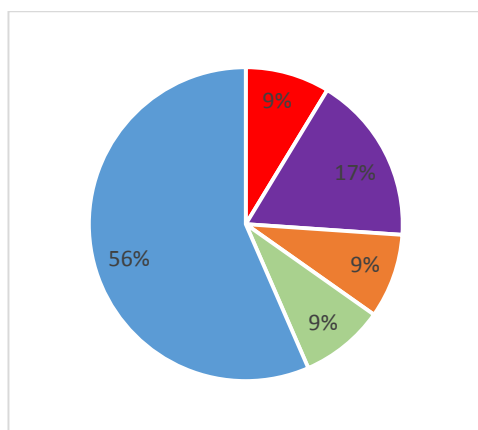
5) Características de la vivienda y de su entorno



Riesgo muy alto	4%
Riesgo alto	22%
Riesgo medio	13%
Riesgo bajo	17%
Sin riesgo	43%

En las características de la vivienda en su entorno se puede apreciar que los niveles más altos se encuentran entre el intervalo de riesgo bajo y sin riesgo con un total de 60% entre ambos, contrastando con el 26% que mencionan en el intervalo de riesgo alto y muy alto.

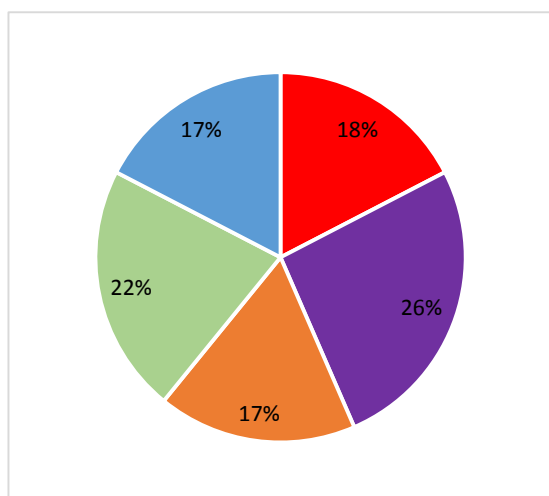
6) Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo



Riesgo muy alto	9%
Riesgo alto	17%
Riesgo medio	9%
Riesgo bajo	9%
Sin riesgo	57%

Estos resultados, de alguna manera afirman lo dicho en las dimensiones anteriores, puesto que, los resultados de riesgo muy alto y alto, presentan un 26% y de riesgo bajo o sin riesgo un 66%, sugiriendo que dentro de esta dimensión se deben tomar acciones preventivas para continuar con los mismos resultados.

7) Desplazamiento Vivienda – Trabajo - Vivienda



Riesgo muy alto	17%
Riesgo alto	26%
Riesgo medio	17%
Riesgo bajo	22%
Sin riesgo	17%

A diferencia de todas las demás dimensiones extralaborales, ésta, es la única que presenta niveles altos y muy altos con mayor presencia, con un 43%, además, se demuestran porcentajes homogéneos entre el 17% sin riesgo, el 22% de riesgo bajo y 17% de medio, por lo cual se recomienda poner atención a esta dimensión para tomar acciones de corrección y preventivas. Es importante mencionar que, en las actividades de entrevistas semiestructuradas y grupo focal, esta dimensión presentó relevancia en la preocupación de los Vigilantes con los que se trabajó.

En conjunto, los resultados del cuestionario de factores extralaborales en general, permiten colegir que, para el cargo de Vigilancia, la mayoría de las dimensiones evaluadas se encuentran en buenas condiciones, con resultados relevantes de riesgo muy bajo o sin riesgo.

d) Evaluación general de factores de riesgo psicosocial

Una vez obtenidos los resultados de los cuestionarios intralaboral y extralaboral, la batería cuenta con una evaluación general de factores que permite comprobar los resultados obtenidos en cada una de estas, dando como resultado un valor por cada cuestionario:

Tabla 16.- Fórmula para la obtención de puntaje de factores psicosociales (intra y extralaboral)

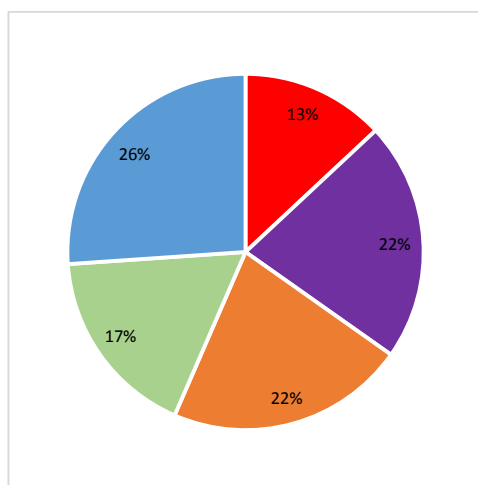
Factores de Transformación	
Forma A	Forma B
$(\sum \text{ de puntajes intra y extralaboral}/616)*100$	$(\sum \text{ de puntajes intra y extralaboral}/512)*100$

Fuente: Tomado de (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010)

De esta forma, sumando los puntajes totales transformados obtenidos entre los cuestionarios de factores intra y extralaborales de riesgo psicosocial, dividiéndolos para su factor de transformación y multiplicado para 100, se obtiene el puntaje de estos cuestionarios unidos para conocer la evaluación general de los factores psicosociales.

A continuación, los resultados de los puntajes transformados como total de la evaluación.

Puntaje Transformado Total de la evaluación general de los Factores de Riesgo Psicosocial Forma B - Vigilancia



Riesgo muy alto	13%
Riesgo alto	22%
Riesgo medio	22%
Riesgo bajo	17%
Sin riesgo	26%

Este dato se obtiene de la comparación entre los dos tipos de riesgos.

La tabla de Vigilantes, indica que en un 35% se presentan los riesgos alto y muy alto en los factores de riesgo psicosocial acumulado. A su vez, los niveles bajo y sin riesgo tienen un 43% de incidencia y una brecha del 22% en riesgo medio. Por lo tanto, la misma metodología recomienda que se tome acciones preventivas además de programas de protección para poder incrementar estos niveles y mantener niveles de riesgo bajos.

e) Análisis de resultados obtenidos en entrevistas semi estructuradas y grupo focal

1. Entrevistas Semiestructuradas

Los resultados obtenidos en las entrevistas semiestructuradas de Vigilancia, presentan la mayoría de condiciones sin riesgo o con riesgo bajo, y al indagar sobre las mismas, se pudo obtener puntajes muy bajos con respecto a su frecuencia de riesgo e intensidad. En este punto, se presentó como una condición muy importante a tomar en cuenta, la Participación y manejo al cambio, la cual se mostró con un riesgo medio destacando la importancia en cuanto a la “Información de los cambios”; esto hace concluir que, para este dominio se “esperaría una respuesta de estrés moderada. Según los resultados obtenidos, las condiciones y dimensiones que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud”. (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

2. Grupos Focales

En el cargo de Vigilancia, no se encuentran dominios a considerar ya que los resultados obtenidos en su total fueron de un nivel sin riesgo; por ello, la recomendación es de aplicar acciones de promoción y precaución para continuar con estos niveles importantes por bajos.

4.2. Conserjería

a) Cuestionario de Estrés

A continuación, la tabla que corresponde a Puntaje de estrés para Conserjes:

Conserje	Puntaje Transformado Total de Estrés
Riesgo muy alto	25%
Riesgo alto	19%
Riesgo medio	22%
Riesgo bajo	19%
Sin riesgo	16%

En conjunto entre los riesgos muy altos y altos, se encontró que el 44% consideran atravesar circunstancias estresantes. A su vez, el 34% se determina entre riesgo bajo y sin

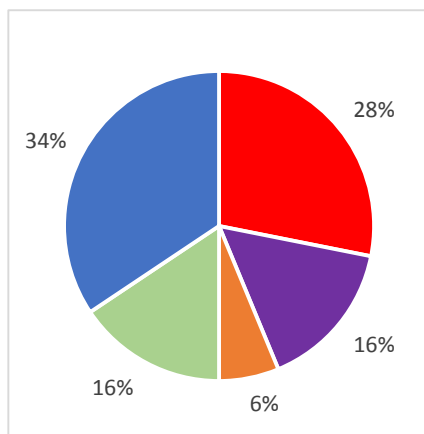
riesgo. Conforme la metodología brindada por la batería, el paso siguiente es realizar un análisis epidemiológico de las circunstancias que llevan a estos resultados, para lo cual se requiere de la identificación de los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral, relacionando sus resultados con los identificados en este cuestionario.

b) Cuestionario para factores intralaborales – Forma B

1.Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo (3)		2.Demandas del trabajo (6)	
Riesgo muy alto	28%	Riesgo muy alto	6%
Riesgo alto	16%	Riesgo alto	31%
Riesgo medio	6%	Riesgo medio	3%
Riesgo bajo	16%	Riesgo bajo	19%
Sin riesgo	34%	Sin riesgo	41%
3.Control sobre el trabajo (5)		4.Recompensas (2)	
Riesgo muy alto	19%	Riesgo muy alto	0%
Riesgo alto	9%	Riesgo alto	13%
Riesgo medio	16%	Riesgo medio	16%
Riesgo bajo	19%	Riesgo bajo	19%
Sin riesgo	38%	Sin riesgo	53%

Para el análisis en este cargo, se ha tomado los resultados individuales relevantes, encontrándose que:

Dominio 1: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

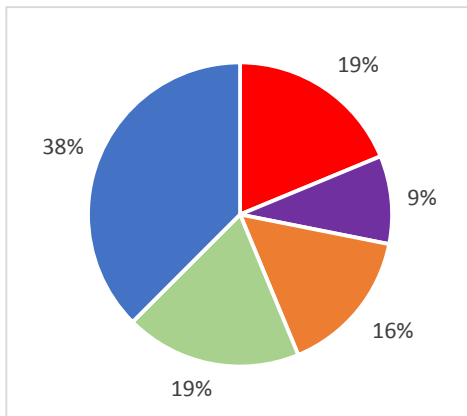


Riesgo muy alto	28%
Riesgo alto	16%
Riesgo medio	6%
Riesgo bajo	16%
Sin riesgo	34%

En el primer dominio de este cuestionario, la relevancia se presenta con un porcentaje muy cercano entre el 44% entre los niveles de riesgo alto y muy alto y el 50% entre riesgo bajo y sin riesgo. En ese punto, la recomendación de la Batería es de realizar un modelo de

intervención inmediata y preventiva con respecto a un sistema de vigilancia epidemiológica, es decir que se recomienda analizar los dominios específicos con respecto al liderazgo y relaciones sociales en el trabajo para determinar las acciones a tomar en cuenta en este cargo.

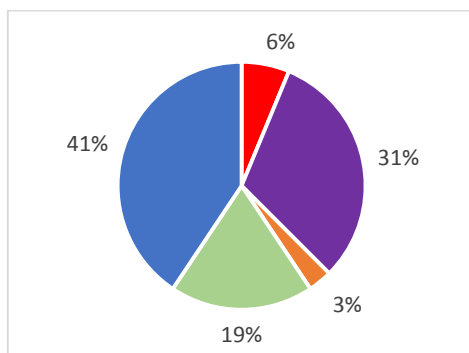
Dominio 2: Control sobre el trabajo



Riesgo muy alto	19%
Riesgo alto	9%
Riesgo medio	16%
Riesgo bajo	19%
Sin riesgo	38%

Por su parte, en el Control sobre el trabajo, el 28% presenta niveles de riesgo alto y muy alto, contrastándose con los riesgos bajo y sin riesgo con un 57% de incidencia. A su vez, queda una brecha de 16% ubicada en riesgo medio. Se recomienda reforzar las practicas que son tomadas en este aspecto para continuar con la prevalencia de niveles bajos y sin riesgo en el cargo.

Dominio 3: Demandas del trabajo

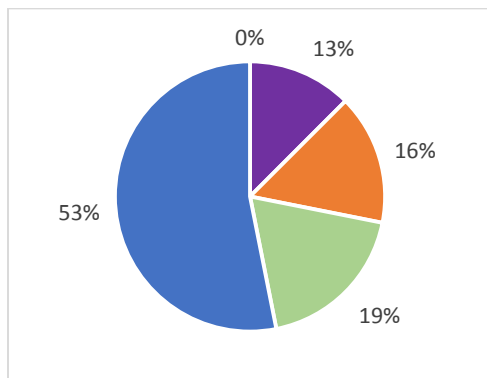


Riesgo muy alto	6%
Riesgo alto	31%
Riesgo medio	3%
Riesgo bajo	19%
Sin riesgo	41%

En Demandas sobre el trabajo, si hay diferencia entre los niveles altos con los bajos de riesgo psicosocial, con un 37% entre nivel de riesgo alto y muy alto mientras que se presenta un 60% entre riesgo bajo y sin riesgo, siendo este último el que prevalece sobre los

demás niveles, recomendando entonces, reforzar las practicas aplicadas sobre este aspecto en el cargo para que este nivel siga siendo el más alto sobre los demás.

Dominio 4: Recompensas

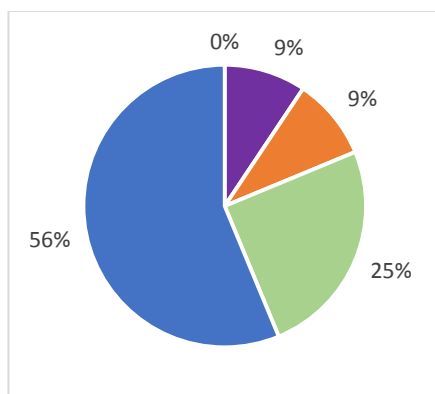


Riesgo muy alto	0%
Riesgo alto	13%
Riesgo medio	16%
Riesgo bajo	19%
Sin riesgo	53%

Es relevante en esta dimensión identificar que apenas el 13% presenta un riesgo entre muy alto y alto, teniendo gran diferencia con los riesgos bajo y sin riesgo que alcanzó el 72% de relevancia, dejando con ello la posibilidad de tomar acciones de carácter preventivo con programas de intervención para continuar con estos importantes resultados.

c) Cuestionario para factores extralaborales

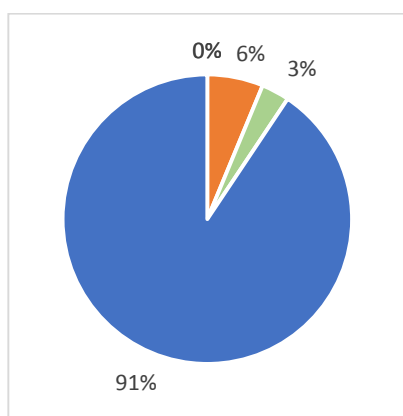
1) Tiempo Fuera del Trabajo



Riesgo muy alto	0%
Riesgo alto	9%
Riesgo medio	9%
Riesgo bajo	25%
Sin riesgo	56%

Dentro del dominio “Tiempo fuera del trabajo”, se puede encontrar que existe una prevalencia dentro de riesgo bajo y sin riesgo con un total de 81% a contraste de los niveles muy alto y alto con una ausencia dentro del primer nivel mencionado y un 9% en el segundo dejando una brecha del 9% entre estos en el nivel de riesgo medio.

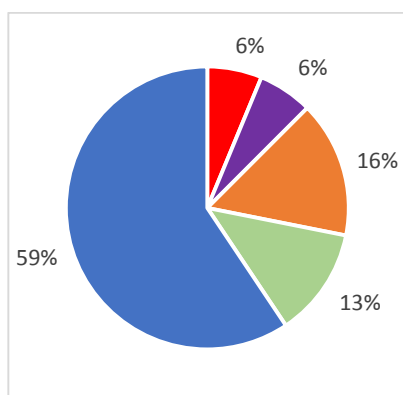
2) Relaciones Familiares



Riesgo muy alto	0%
Riesgo alto	0%
Riesgo medio	6%
Riesgo bajo	3%
Sin riesgo	91%

Igual que el tiempo fuera del trabajo en las relaciones familiares se presenta un porcentaje considerable en el nivel sin riesgo con un 91% y un 3% de Riesgo bajo dejando un 6% en la brecha en riesgo medio, por lo que, entre los niveles de riesgo alto y muy alto, lo que presenta es una ausencia total.

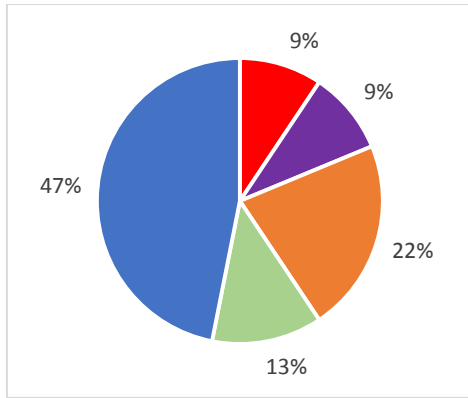
3) Comunicación y Relaciones Interpersonales



Riesgo muy alto	6%
Riesgo alto	6%
Riesgo medio	16%
Riesgo bajo	13%
Sin riesgo	59%

En el dominio de Comunicación y Relaciones Interpersonales, se determina un nivel sin riesgo y riesgo bajo prevalente con un 72%, mientras que los niveles alto y muy alto suman un 12%, dejando una brecha de riesgo medio del 16%. Estos datos permiten recomendar la toma de acciones preventivas para poder reforzar esta predominancia de los niveles de riesgo más bajos.

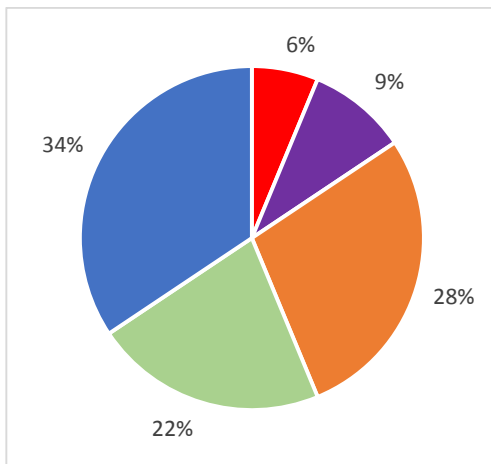
4) Situación Económica del Grupo Familiar



Riesgo muy alto	9%
Riesgo alto	9%
Riesgo medio	22%
Riesgo bajo	13%
Sin riesgo	47%

Conforme a los demás resultados presentados dentro de la “Situación Económica del Grupo Familiar”, hay una marcada diferencia entre los niveles bajos y altos, con un 60% entre un nivel sin riesgo añadido a uno de riesgo bajo mientras que entre un riesgo alto y muy alto se genera un 18% dejando una brecha del 22%, recomendando tomar medidas preventivas para continuar con los mismos porcentajes e inclusive mejorarlos.

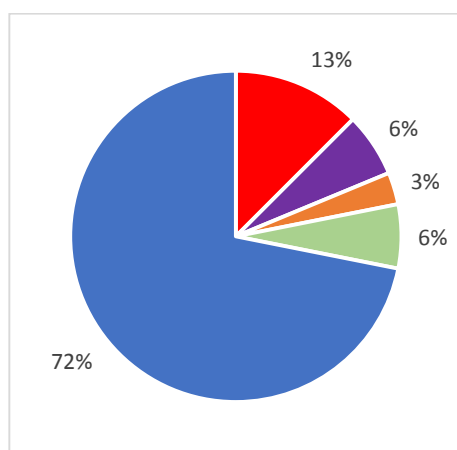
5) Características de la Vivienda y de su Entorno



Riesgo muy alto	6%
Riesgo alto	9%
Riesgo medio	28%
Riesgo bajo	22%
Sin riesgo	34%

En el dominio de “Características de la Vivienda y de su Entorno”, presenta un porcentaje de más de la mitad entre el nivel sin riesgo y riesgo bajo con un 56%, dejando un 15% entre riesgo de nivel alto y muy alto con una brecha del 28%, tomando como recomendación al igual que los puntos anteriores el tomar acciones preventivas solamente.

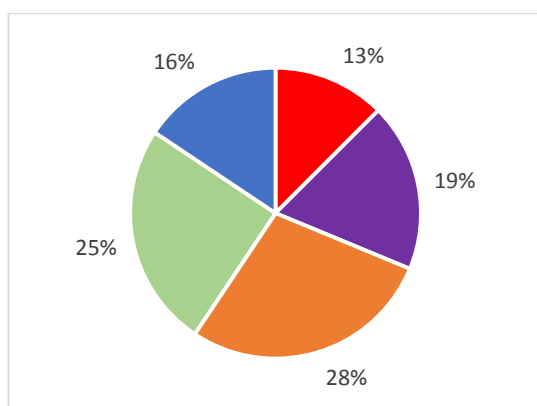
6) Influencia del Entorno Extralaboral sobre el Trabajo



Riesgo muy alto	13%
Riesgo alto	6%
Riesgo medio	3%
Riesgo bajo	6%
Sin riesgo	72%

En la influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo se encuentra que esta dimensión no se demuestra con mucha incidencia de riesgo alto ya que cuenta con un 18% entre los riesgos altos y muy altos, con una diferencia respecto a los niveles bajos con un 78% de incidencia ente los niveles sin riesgo y riesgo bajo, sugiriendo que dentro de esta dimensión se deben tomar acciones preventivas para continuar con los mismos resultados.

7) Desplazamiento Vivienda-Trabajo-Vivienda



Riesgo muy alto	13%
Riesgo alto	19%
Riesgo medio	28%
Riesgo bajo	25%
Sin riesgo	16%

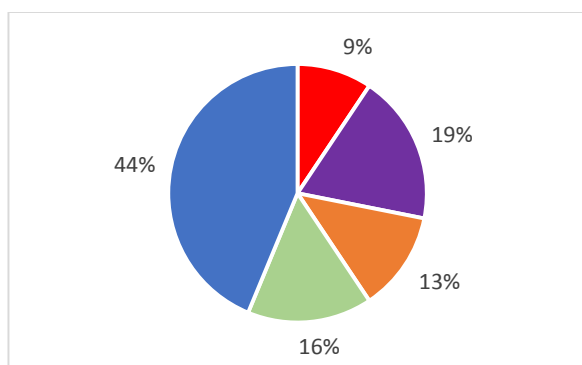
En contraste con los anteriores resultados mostrados en este cuestionario, en el caso de Conserjería, se presenta mayor uniformidad de los resultados en el dominio de “Desplazamiento Vivienda-Trabajo-Vivienda”, dejando un 32% entre nivel de riesgo alto y muy alto, mientras que entre el nivel sin riesgo y riesgo bajo presenta el 41%, dejando como recomendación tomar acciones para poder incrementar los niveles de riesgo bajos como planificar dentro de un sistema de prevención para riesgos dentro de este dominio.

d) Evaluación general de factores de riesgo psicosocial

Al igual que en el cargo anterior, se suma los puntajes totales transformados obtenidos entre los cuestionarios de factores intra y extralaborales de riesgo psicosocial, se divide para el factor de transformación y multiplica por 100.

Puntaje Transformado Total de la evaluación general de los Factores de Riesgo

Psicosocial Forma B – Conserjería



Riesgo muy alto	9%
Riesgo alto	19%
Riesgo medio	13%
Riesgo bajo	16%
Sin riesgo	44%

La tabla de Conserjes, indica que en un 28% se presentan los riesgos alto y muy alto en los factores de riesgo psicosocial acumulado. Mientras que, los niveles bajo y sin riesgo tienen un 60% de incidencia y una brecha del 13% en riesgo medio. Por lo tanto, la misma metodología recomienda que se tome acciones preventivas además de programas de protección para poder incrementar la prevalencia de los niveles de riesgo bajos en este cargo.

e) Análisis de resultados obtenidos en entrevistas semi estructuradas y grupo focal

1. Entrevistas Semiestructuradas

Para el cargo de Conserjería el dominio que se toma a consideración para la entrevista, es el de “Participación y Manejo del Cambio”, en donde, al recopilar los resultados tanto de intensidad como de frecuencia, se obtiene un nivel de riesgo bajo. Las condiciones que tiene influencia son: “Participación de los trabajadores en los cambios que se suscitan en la empresa y que pueden afectarlo en su puesto de trabajo”, con un total de 4, y “Repercusiones de los cambios sobre el trabajo”, con un total de 2. Por esto, se recomienda tomar en cuenta

este dominio para reforzar la toma de acciones en la precaución de las afectaciones del mismo.

2. Grupos Focales

En Conserjería, se encuentran dentro de los grupos focales dos dominios a tener en cuenta: “Características del Liderazgo” y “Reconocimiento y Compensación”, donde se presentó un nivel de riesgo bajo, de lo cual se recomienda tomarlas en cuenta dentro de cualquier programa, promoción e intervención a fin de mantener los niveles de riesgo bajos.

4.3. Docencia

El número de docentes requerido para esta muestra fue de 54, mismos que respondieron de las facultades de:

FACULTAD	PARTICIPANTES
C. Administrativas y Contables	1
C. Educación	2
C. Exactas	4
C Humanas	4
Computación	2
Economía	4
Enfermería	6
FADA	2
Filosofía	2
Ingeniería	3
Jurisprudencia	1
Lenguas y Comunicación	4
Medicina	5
Psicología	14
TOTAL	54

Como se puede ver en este cuadro, existe un equilibrio entre las facultades de las que se obtuvo resultados.

a) Cuestionario de Estrés

A continuación, la tabla que corresponde a Puntaje de estrés para Docencia:

Docencia	Puntaje Transformado Total de Estrés
Riesgo muy alto	59%
Riesgo alto	15%
Riesgo medio	7%
Riesgo bajo	15%
Sin riesgo	4%

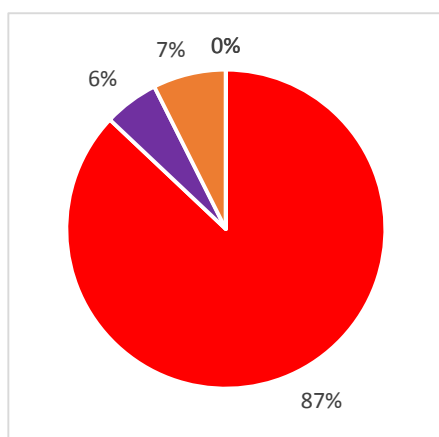
Este cuestionario en este cargo presenta un contraste marcado en relación a los resultados de los otros dos cargos, ya que el nivel de riesgo alto y muy alto son considerablemente predominantes con un 74%, comparándolos con los riesgos bajo y sin riesgo, que corresponden al 19%, argumentando el análisis inmediato de los factores estresores en los cuestionarios de factores intralaborales y extralaborales, para identificar su causa.

b) Cuestionario para factores intralaborales – Forma A

1.Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo (3)		2.Demandas del trabajo (6)	
Riesgo muy alto	87%	Riesgo muy alto	46%
Riesgo alto	6%	Riesgo alto	24%
Riesgo medio	7%	Riesgo medio	22%
Riesgo bajo	0%	Riesgo bajo	7%
Sin riesgo	0%	Sin riesgo	0%
3.Control sobre el trabajo (5)		4.Recompensas (2)	
Riesgo muy alto	37%	Riesgo muy alto	98%
Riesgo alto	46%	Riesgo alto	0%
Riesgo medio	13%	Riesgo medio	2%
Riesgo bajo	4%	Riesgo bajo	0%
Sin riesgo	0%	Sin riesgo	0%

Para el análisis en este cargo, se ha tomado los resultados individuales relevantes, encontrándose que:

Dominio 1: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

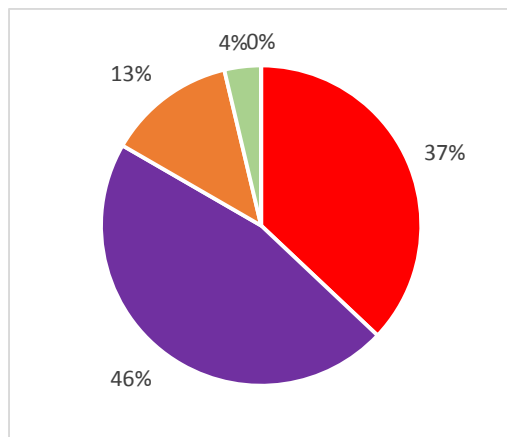


Riesgo muy alto	87%
Riesgo alto	6%
Riesgo medio	7%
Riesgo bajo	0%
Sin riesgo	0%

En Docencia, con una gran diferencia, se presenta un nivel de riesgo alto y muy alto prevalente del 93% sobre la total ausencia de los niveles sin riesgo y riesgo bajo dejando una

brecha de riesgo medio del 7%, dejando como recomendación tomar acciones inmediatas en un marco de prevención y atención epidemiológica para que los niveles altos bajen considerablemente.

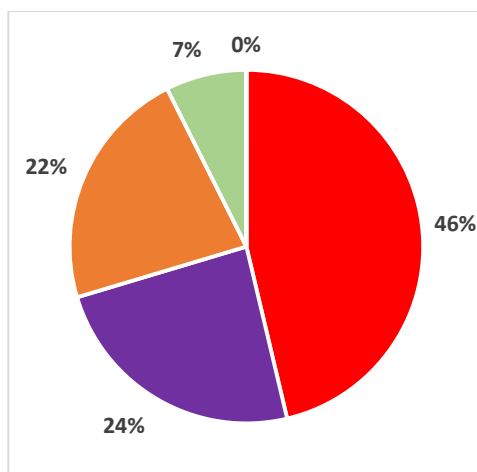
Dominio 2: Control sobre el trabajo



Riesgo muy alto	37%
Riesgo alto	46%
Riesgo medio	13%
Riesgo bajo	4%
Sin riesgo	0%

En el dominio “Control sobre el Trabajo”, se presenta un 83% de incidencia entre los niveles de riesgo alto y muy alto, demostrando una respuesta muy alta de estrés por cuanto se requiere una reacción pronta en un marco de sistema de vigilancia epidemiológica. El riesgo bajo es del 4% y sin riesgo no presenta respuesta ningún Docente.

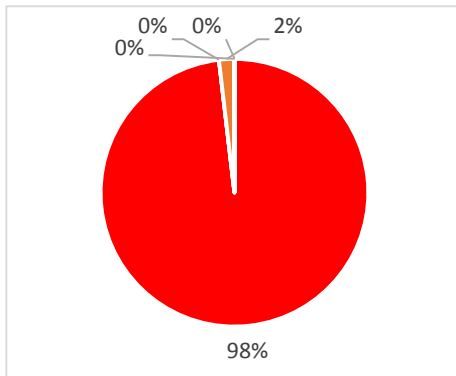
Dominio 3: Demandas del trabajo



Riesgo muy alto	46%
Riesgo alto	24%
Riesgo medio	22%
Riesgo bajo	7%
Sin riesgo	0%

Para el dominio “Demandas del Trabajo”, es necesario al igual que el anterior dominio, tomar acciones inmediatas, ya que existe una prevalencia entre los niveles de riesgo alto y muy alto de un 70% entre estos, dejando una brecha en el nivel de riesgo medio con un 22%, un 7% en riesgo bajo y con 0% en la evaluación de sin riesgo.

Dominio 4: Recompensas



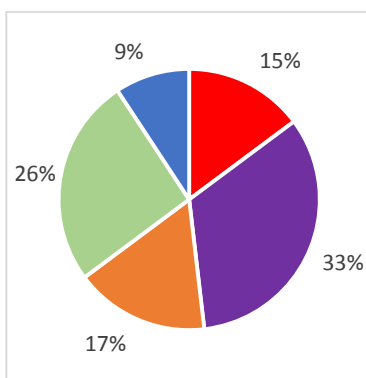
Riesgo muy alto	98%
Riesgo alto	0%
Riesgo medio	2%
Riesgo bajo	0%
Sin riesgo	0%

Al igual que a los demás dominios en “Recompensas” existe una marcada presencia entre el nivel de riesgo muy alto con un 98% y un 2% en el nivel medio identificando la necesidad de tomar acciones inmediatas dentro de este dominio. Es importante mencionar que no existió una sola respuesta ni en riesgo bajo ni sin riesgo, dando un total de 0%.

En suma, este cuestionario de factores intralaborales, presenta riesgos muy alto y alto, en las 4 dimensiones en el caso de Docencia, al igual que el cuestionario de estrés, que también produjo un porcentaje superior a 70%.

c) Cuestionario para factores extralaborales

1) Tiempo Fuera del Trabajo

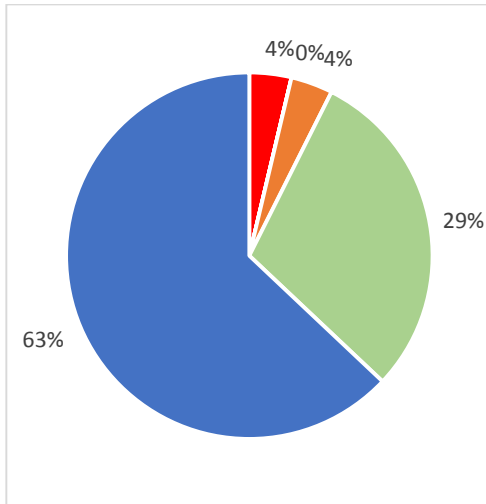


Riesgo muy alto	15%
Riesgo alto	33%
Riesgo medio	17%
Riesgo bajo	26%
Sin riesgo	9%

En el “Tiempo Fuera del Trabajo”, se presenta un porcentaje alto en los niveles de riesgo alto y muy alto con un 48%, mientras que en los niveles de riesgo bajo y sin riesgo, existe un porcentaje del 35%, existiendo una brecha del 17% de riesgo medio y dejando como

recomendación la toma de acciones correctivas y preventivas para poder incrementar los niveles de riesgo bajos.

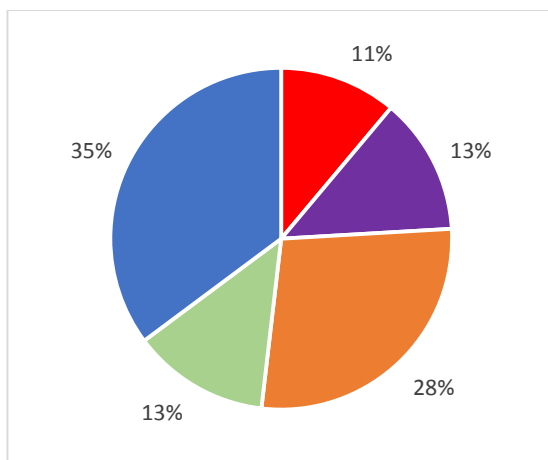
2) Relaciones Familiares



Riesgo muy alto	4%
Riesgo alto	0%
Riesgo medio	4%
Riesgo bajo	30%
Sin riesgo	63%

A diferencia de los demás dominios previamente analizados, en las “Relaciones Familiares”, se encuentra que el nivel de riesgo bajo y sin riesgo reúnen un 94% entre sí, sugiriendo que se actúe con programas de carácter preventivo para que las prácticas dentro de este dominio permitan sostener los resultados negativos encontrados en los dominios anteriores, marcando con esto la posibilidad de que la relación familiar ayude a continuar con estos porcentajes bajos y relevantes.

3) Comunicación y Relaciones Interpersonales

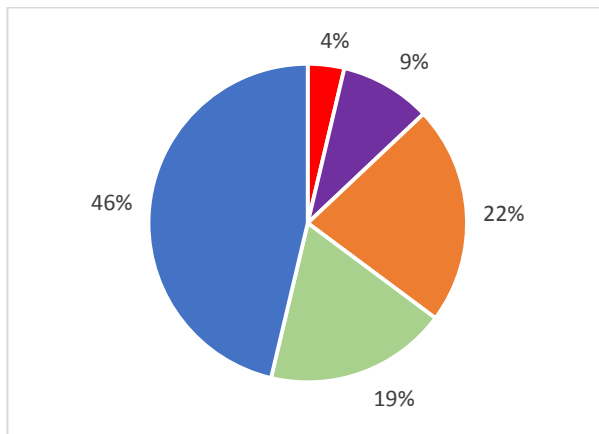


Riesgo muy alto	11%
Riesgo alto	13%
Riesgo medio	28%
Riesgo bajo	13%
Sin riesgo	35%

En este dominio, los resultados porcentuales del nivel sin riesgo y riesgo bajo se reflejan un 48% a diferencia del nivel de riesgo alto y muy alto que, en conjunto presentan un 24%,

demostrando que las acciones tomadas dentro del mismo son adecuadas, se recomienda entonces, tomar acciones preventivas para que la comunicación y las relaciones interpersonales, permitan mantener estos niveles bajos.

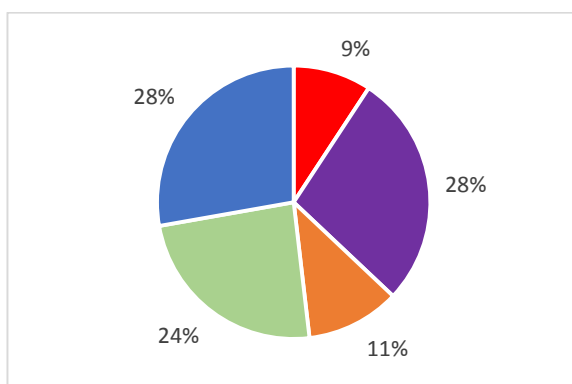
4) Situación Económica del Grupo Familiar



Riesgo muy alto	4%
Riesgo alto	9%
Riesgo medio	22%
Riesgo bajo	19%
Sin riesgo	46%

Por su parte en el dominio “Situación económica del grupo familiar”, existe un porcentaje del 65% entre el nivel sin riesgo y riesgo bajo siendo los datos más altos, a diferencia de los niveles alto y muy alto que alcanzaron el 13%, al ser este un dominio de poca relevancia, comparado con los anteriores, se recomienda reforzar de manera preventiva estas prácticas para permanecer con iguales niveles.

5) Características de la Vivienda y de su Entorno

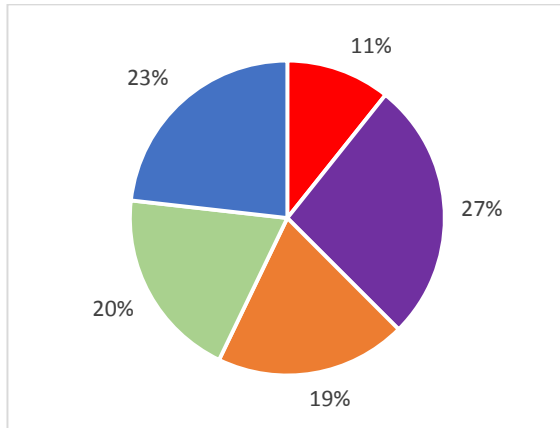


Riesgo muy alto	9%
Riesgo alto	28%
Riesgo medio	11%
Riesgo bajo	24%
Sin riesgo	28%

En las “Características de la Vivienda y de su Entorno”, los porcentajes de los niveles desde el riesgo muy alto y alto, son del 37%, riesgo medio del 11% y riesgo bajo o sin riesgo

del 52%, siendo necesario tomar en cuenta este dominio para tratar de bajar los niveles de riesgo alto e incrementar el porcentaje de niveles sin riesgo y riesgo bajo.

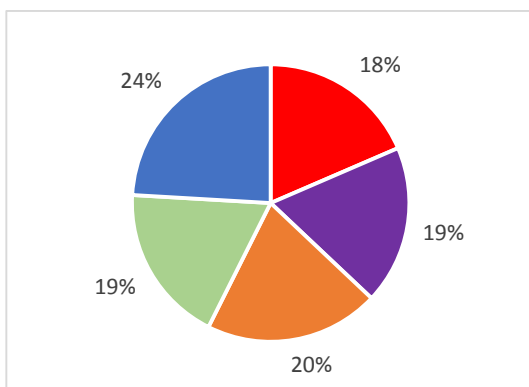
6) Influencia del Entorno Extralaboral sobre el Trabajo



Riesgo muy alto	11%
Riesgo alto	28%
Riesgo medio	20%
Riesgo bajo	20%
Sin riesgo	24%

Dentro de este dominio, siendo que existe un 39% entre riesgos alto y muy alto y un 44% entre riesgo bajo y sin riesgo, se presenta la necesidad de tomar acciones preventivas para que los niveles más bajos puedan tener mayor predominancia sobre los demás.

7) Desplazamiento Vivienda-Trabajo-Vivienda



Riesgo muy alto	19%
Riesgo alto	19%
Riesgo medio	20%
Riesgo bajo	19%
Sin riesgo	24%

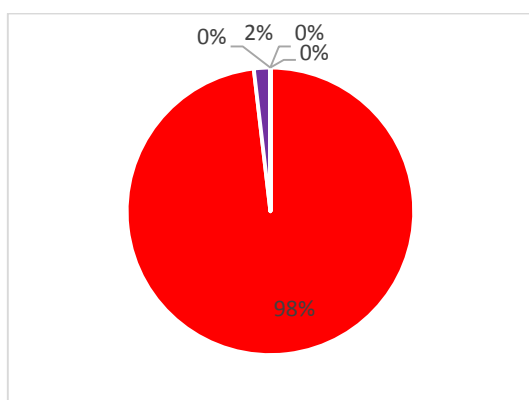
Los porcentajes reflejados en este dominio son distribuidos proporcionalmente en los cinco niveles medidos, siendo el predominio la calificación sin riesgo con un 24% y, al no presentar una marcada diferencia, se sugiere mantener acciones que ayuden a que los niveles más bajos puedan tener más presencia en el cargo de Docencia.

d) Evaluación general de factores de riesgo psicosocial

De la misma manera, que los dos cargos anteriores, se realiza el cálculo respectivo respecto al acumulado de riesgos extralaborales e intralaborales.

Puntaje Transformado Total de la evaluación general de los Factores de Riesgo

Psicosocial Forma B – Docencia



Riesgo muy alto	98%
Riesgo alto	2%
Riesgo medio	0%
Riesgo bajo	0%
Sin riesgo	0%

En el conjunto de los dos cuestionarios se refleja la necesidad en la toma de acciones con respecto a un estado de vigilancia epidemiológico en los riesgos psicosociales de este cargo puesto que, el 100% se encuentra distribuido entre el nivel de riesgo alto y muy alto.

Denota este resultado que las dimensiones extralaborales con mayor complejidad en cuanto a la Docencia son: Tiempo fuera del trabajo, características de la vivienda y su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y desplazamiento trabajo y vivienda, con valores que fluctúan entre 48% y 37% como riesgos alto y muy alto. Sin embargo, las dimensiones de riesgo intralaboral presentan estos riesgos con valores altos en las 4 dimensiones. Es por ello que, el puntaje transformado total genera un 100% como resultado de muy alto y alto.

e) Análisis de resultados obtenidos en entrevistas semiestructuradas y grupo focal

1. Entrevistas Semiestructuradas

En el cargo de Docente con respecto a las entrevistas realizadas, se toma en cuenta dos dominios los cuales se encuentran en niveles de riesgo a puntualizar, el primero

“oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos” con un nivel de riesgo bajo y por su parte el dominio “Participación y manejo del cambio” que se presenta como nivel medio, por lo cual se esperaría una respuesta de estrés moderada, de esta manera las condiciones y dimensiones que pertenecen a este nivel ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir cualquier efecto perjudicial para la salud.

2. Grupos Focales

Al igual que las entrevistas, dentro de los grupos focales se puntualizan 2 dominios a tomar en cuenta para observación y prevención, tal y como se presentan las “Características de liderazgo” y la “Retroalimentación del desempeño” con niveles medio y bajo respectivamente, de lo que se sugiere tomar acciones para poder prevenir cualquier efecto perjudicial para la salud.

4.4. Variables socio – demográficas y ocupacionales

Un aspecto importante de tomar en cuenta en estudios relacionados a perfiles de cargos, es analizar las variables socio - demográficas y ocupacionales que se indagan con la batería de instrumentos para la evaluación de los factores psicosociales. En este estudio, se averiguó respecto a:

Información sociodemográfica: sexo, edad, estado civil, grado de escolaridad o profesión (nivel de estudios), ocupación (3 cargos, en Docencia, pocos mencionaron especialización) lugar de residencia actual (todos Quito), estrato socioeconómico de la vivienda (conforme a un cuadro presentado en la batería), tipo de vivienda, número de personas a cargo.

Información ocupacional: lugar actual de trabajo (todos PUCE Quito), antigüedad en la organización, antigüedad en el cargo actual, departamento, área o sección donde trabaja, tipo de contrato (todos indefinido), horas de trabajo diarias, modalidad de pago (todos sueldos fijos).

Los datos más relevantes socio demográficos son:

Sexo: el 44% de docentes es femenino

Edad: Vigilante 54 años con el 17%, Conserjes 42 años con el 13%, Docencia con 48 años el 9%

Estado civil: casado, se mantiene con más del 60% en los 3 perfiles

Nivel de estudios: en el caso de Vigilantes y Conserjes es Bachiller Completo en un 52% y 44% respectivamente. En Docencia 100% posgrado

Estrato social:

Estrato Social	Vigilante	Conserje	Docente
Media alta	4%	3%	30%
Media	65%	28%	43%
Media baja	26%	59%	4%
Total	95%	90%	77%

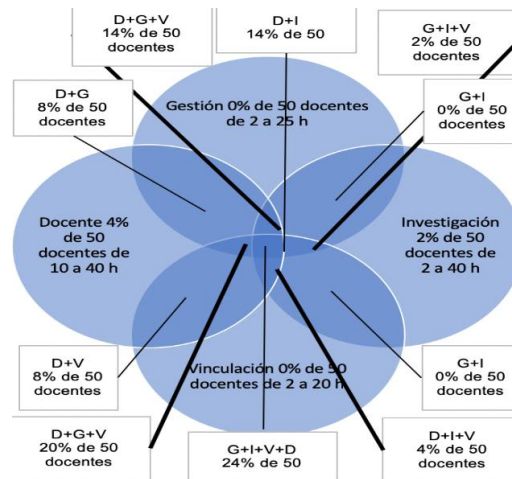
Tipo de vivienda: lo relevante es Vivienda propia con el 74% en Vigilantes, Conserjes con 72% y Docentes con 65%

Personas dependientes económicamente: 3 dependientes en 35% Vigilantes, 34% en Conserjes y 2 hijos en Docentes con el 31%

Años en la PUCE:

Años en la PUCE	Vigilante	Conserje	Docente
Menos de 1 año	9%	0%	7%
De 2 a 6 años	0%	25%	46%
De 7 a 15 años	26%	37%	24%
De 16 y 17 años	18%	9%	2%
De 18 a 21 años	12%	6%	6%
De 22 a 23 años	13%	0%	9%
De 24 a 30 años	22%	9%	6%
De 31 a 37 años	0%	13%	0%
Total	100%	100%	100%

Horas de trabajo: Tanto Conserjes como Vigilantes cumplen sus 8 horas diarias y 40 semanales conforme a sus funciones y tareas; mientras que los docentes tienen 4 funciones principales distribuidas en su día y semana. La gráfica siguiente, se presenta de la siguiente manera: D = Docencia / G = Gestión / I= Investigación / V= Vinculación:



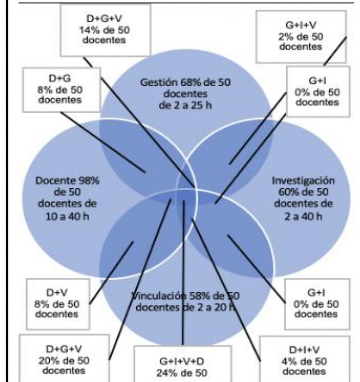
Se encuentra que, de los 54 Docentes encuestados, 4 son de tiempo parcial, siendo su 100% de tiempo el que dedica a la docencia. En los 50 docentes de tiempo completo, se encontró que ninguno realiza actividades solamente de Docencia. Están organizados entre las cuatro funciones mencionadas, así:

- 24% realiza gestión, investigación, vinculación y docencia;
- 14% que realiza docencia, gestión e investigación;
- 2% que realiza gestión, investigación y vinculación;
- 4% docencia, investigación y vinculación;
- 20% docencia, gestión y vinculación;
- 14% docencia e investigación;
- 8% docencia y vinculación;
- 8% docencia y gestión;
- 2% que realiza solamente investigación; y,
- 4% que realiza únicamente docencia.

El siguiente cuadro, simplifica los resultados obtenidos por parte del cuestionario sociodemográfico, cabe destacar que, en el anexo, con el producto propuesto, incluye el análisis de estos resultados.

Tabla 17.- Cuadro comparativo del cuestionario Sociodemográfico en los cargos de Conserjería, Docencia y Vigilancia
(El presente cuadro es analizado a profundidad dentro del producto propuesto en este estudio)

Cargo	Sexo	Edad	Estado Civil	Nivel de Estudios	Estrato Social	Tipo de Vivienda	# de Personas que dependen Económicamente	Años en la Puce	Horas
Vigilante	100% Masculino		Soltero 4%	Primaria Completa 1%	Media Alta 4%	Arriendo 9%	1 Persona 17%		8 Horas
		Union Libre 9%	Profesional Incompleto 1%	No Sabe 4%	Familiar 17%	2 Personas 22%	3 Personas 35%		
Conserje	100% Masculino		Separado 3%	Bachiller Incompleto 16%	Media Alta 3%	Arriendo 3%	0 Personas 6%		8 Horas
		Soltero 9%	Bachillerato Completo 44%	Baja 3%	Familiar 25%	1 Persona 13%	2 Personas 9%		
Docente	Femenino 44%		Casado/a 61%	100% Post Grado Completo	Media Baja 4%	Arriendo 19%	0 Personas 19%		8 Horas
	Divorciado/a 6%		No Sabe 24%		Familiar 17%	1 Persona 20%	2 Personas 31%		
	Masculino 56%		Soltero/a 19%		Media Alta 30%				
			Viudo/a 4%		Media 43%				



Elaborado por: Jhosua Parra, 2018

CAPÍTULO V

PRODUCTO

Los objetivos de este estudio se enfocaron en desarrollar un perfil psicosocial de cada cargo investigado y, por otro lado, un cuadro comparativo de resultados encontrados en los tres cargos.

Esto se lo realizó por medio de la utilización de los descriptivos de cargo entregados por Recursos Humanos de la PUCE, como consta en el anexo 2, puntualizando las funciones principales de cada uno y añadiendo los resultados que se obtuvieron dentro de las herramientas de la batería utilizada, cabe recalcar que, debido a la confidencialidad que fue solicitada por parte de la universidad, dentro de este capítulo se presenta el modelo con contenidos parciales, que permiten comprender de manera general los datos que en detalle se encuentran en el producto.

5.1. Perfiles Psicosociales

Se presentan los perfiles psicosociales basados en el formato que el Ministerio del Trabajo propone con respecto a profesiogramas, (Gráficos 2), instrumentos que son propuestos para la identificación de riesgos laborales en diferentes cargos de manera fácil y manejable, siempre tomando en cuenta los perfiles entregados por la PUCE y complementados con los del Ministerio, en el gráfico 3, utilizando los descriptivos de cargo desarrollados para cada puesto analizado en esta investigación, incluyendo datos claves para su uso y relación con los resultados obtenidos, como lo es, la descripción del puesto, experiencia, tareas y responsabilidades.

El gráfico 4 permite conocer el modelo del MDT para graficar el perfil de riesgos. La relación de las funciones y responsabilidades de los colaboradores en cada cargo con sus riesgos psicosociales, se presenta en gráficos enfocados a la fácil identificación de niveles altos y bajos (Gráficos 5 y 6), para tomar acciones preventivas o correctivas en cada caso.

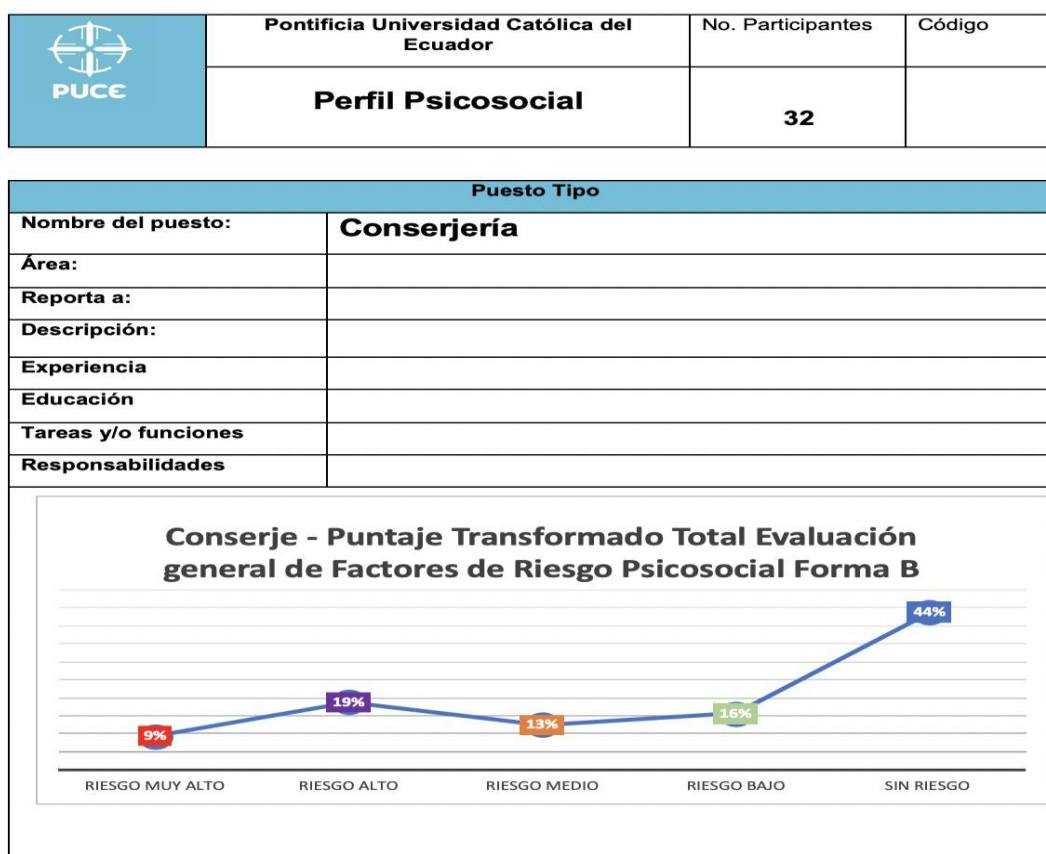
Finalmente, se añade en base a los diferentes resultados una escala de prioridad con la cual se podrá trabajar con respecto al grado de atención que se debe dar a cada factor. (Gráfico 7), esto brindará a las áreas que se involucren mayor conocimiento del puesto y sus posibles riesgos psicosociales, pudiendo así crear planes en el futuro con los cuales se mejore este riesgo en cada cargo analizado.

Gráfico 2.- Sección Datos generales del Profesiograma propuesto por Ministerio del Trabajo.

PUESTO TIPO																																																																																																																																																																															
Puesto de trabajo																																																																																																																																																																															
Código Puesto																																																																																																																																																																															
Formación																																																																																																																																																																															
Experiencia																																																																																																																																																																															
Aptitudes																																																																																																																																																																															
Actitudes																																																																																																																																																																															
Descripción del proceso productivo que se desempeña en el puesto de trabajo	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Flujograma de Actividades</th> <th colspan="10">Elaborado por:</th> <th colspan="2">Aprobado por:</th> </tr> <tr> <td>Área de Trabajo:</td> <td>Código de Área:</td> <td colspan="10">Análisis de Seguridad y Salud</td> <td colspan="2">Dirección de Seguridad y</td> </tr> <tr> <td>Seguridad y Salud:</td> <td></td> <td colspan="10">Inspector de Seguridad y Salud en el Trabajo</td> <td colspan="2">Fecha:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Nombre del Procedimiento:</td> <td colspan="10">Descripción de Actividad: S</td> <td colspan="2">08/08/2013</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Código del Procedimiento:</td> <td colspan="12"></td> </tr> <tr> <th>No. Act.</th> <th>Descripción de las actividades</th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th colspan="2">Comentarios (Mejoras)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Realizar estudio técnico de proyectos y emisión de observaciones para la aprobación y registro de Reglamentos Internos de Seguridad y Salud y planes integrales de prevención de riesgos.</td> <td></td> <td></td> <td>✓</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Elaborar informes de las inspecciones especializadas en seguridad y salud a los centros de trabajo.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>✓</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Resolver de consultas técnicas personales y virtuales.</td> <td></td> <td>✓</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Revisar documentos para la conformación de organismos paritarios de seguridad y salud (comités subcomités) y nominación de delegados por parte de los trabajadores emitir criterios de acuerdo a procedimiento legal vigente.</td> <td></td> <td></td> <td>✓</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Capacitar a empleadores, trabajadores, gremios y responsables de la ejecución de programas preventivos en los centros de trabajo.</td> <td></td> <td></td> <td>✓</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Participar en proyectos interinstitucionales, facilitación de mesas de diálogo en seguridad y salud y aporte al Comité Interinstitucional de Seguridad e Higiene del Trabajo.</td> <td></td> <td>✓</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Realizar inspecciones a empresas</td> <td></td> <td>✓</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Flujograma de Actividades		Elaborado por:										Aprobado por:		Área de Trabajo:	Código de Área:	Análisis de Seguridad y Salud										Dirección de Seguridad y		Seguridad y Salud:		Inspector de Seguridad y Salud en el Trabajo										Fecha:		Nombre del Procedimiento:		Descripción de Actividad: S										08/08/2013		Código del Procedimiento:														No. Act.	Descripción de las actividades										Comentarios (Mejoras)		1	Realizar estudio técnico de proyectos y emisión de observaciones para la aprobación y registro de Reglamentos Internos de Seguridad y Salud y planes integrales de prevención de riesgos.			✓									2	Elaborar informes de las inspecciones especializadas en seguridad y salud a los centros de trabajo.				✓								3	Resolver de consultas técnicas personales y virtuales.		✓										4	Revisar documentos para la conformación de organismos paritarios de seguridad y salud (comités subcomités) y nominación de delegados por parte de los trabajadores emitir criterios de acuerdo a procedimiento legal vigente.			✓									5	Capacitar a empleadores, trabajadores, gremios y responsables de la ejecución de programas preventivos en los centros de trabajo.			✓									6	Participar en proyectos interinstitucionales, facilitación de mesas de diálogo en seguridad y salud y aporte al Comité Interinstitucional de Seguridad e Higiene del Trabajo.		✓										7	Realizar inspecciones a empresas		✓									
	Flujograma de Actividades		Elaborado por:										Aprobado por:																																																																																																																																																																		
	Área de Trabajo:	Código de Área:	Análisis de Seguridad y Salud										Dirección de Seguridad y																																																																																																																																																																		
	Seguridad y Salud:		Inspector de Seguridad y Salud en el Trabajo										Fecha:																																																																																																																																																																		
	Nombre del Procedimiento:		Descripción de Actividad: S										08/08/2013																																																																																																																																																																		
	Código del Procedimiento:																																																																																																																																																																														
	No. Act.	Descripción de las actividades										Comentarios (Mejoras)																																																																																																																																																																			
	1	Realizar estudio técnico de proyectos y emisión de observaciones para la aprobación y registro de Reglamentos Internos de Seguridad y Salud y planes integrales de prevención de riesgos.			✓																																																																																																																																																																										
	2	Elaborar informes de las inspecciones especializadas en seguridad y salud a los centros de trabajo.				✓																																																																																																																																																																									
	3	Resolver de consultas técnicas personales y virtuales.		✓																																																																																																																																																																											
4	Revisar documentos para la conformación de organismos paritarios de seguridad y salud (comités subcomités) y nominación de delegados por parte de los trabajadores emitir criterios de acuerdo a procedimiento legal vigente.			✓																																																																																																																																																																											
5	Capacitar a empleadores, trabajadores, gremios y responsables de la ejecución de programas preventivos en los centros de trabajo.			✓																																																																																																																																																																											
6	Participar en proyectos interinstitucionales, facilitación de mesas de diálogo en seguridad y salud y aporte al Comité Interinstitucional de Seguridad e Higiene del Trabajo.		✓																																																																																																																																																																												
7	Realizar inspecciones a empresas		✓																																																																																																																																																																												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Simbolo</th> <th>Tarea Descrita</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Inicio</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Operación , actividad o tarea</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Decisión</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Revisión</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Salida física de copias</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Generación de documento (escrito)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Información en Base de Datos</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Almacenamiento de documentos físicos</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Fin</td> </tr> </tbody> </table>	Simbolo	Tarea Descrita		Inicio		Operación , actividad o tarea		Decisión		Revisión		Salida física de copias		Generación de documento (escrito)		Información en Base de Datos		Almacenamiento de documentos físicos		Fin																																																																																																																																																										
Simbolo	Tarea Descrita																																																																																																																																																																														
	Inicio																																																																																																																																																																														
	Operación , actividad o tarea																																																																																																																																																																														
	Decisión																																																																																																																																																																														
	Revisión																																																																																																																																																																														
	Salida física de copias																																																																																																																																																																														
	Generación de documento (escrito)																																																																																																																																																																														
	Información en Base de Datos																																																																																																																																																																														
	Almacenamiento de documentos físicos																																																																																																																																																																														
	Fin																																																																																																																																																																														
Tareas y/o funciones que realiza en el puesto																																																																																																																																																																															
Útiles, herramientas o maquinaria de trabajo utilizados																																																																																																																																																																															
Exigencias funcionales																																																																																																																																																																															
Competencias																																																																																																																																																																															
Capacitaciones																																																																																																																																																																															
Horario de trabajo																																																																																																																																																																															

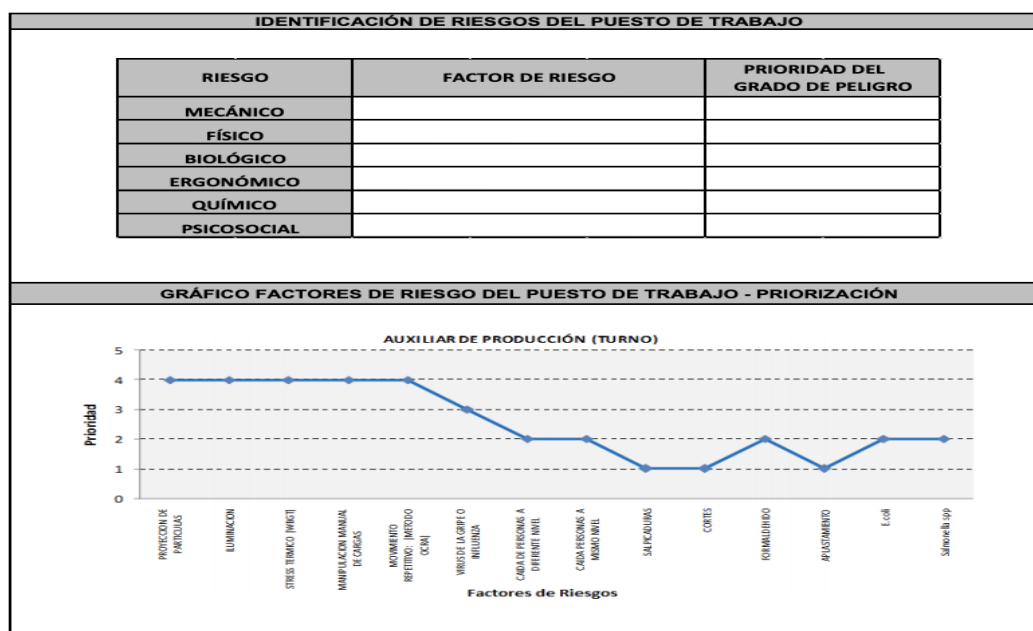
Fuente: (Técnico de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2012)

Gráfico 3.- Sección propuesta de perfil, presentado en el producto para la PUCE



Elaborado por: Jhosua Parra, 2018

Gráfico 4.- Sección gráfico de factores de riesgo del Profesiograma propuesto por Ministerio del Trabajo.



Fuente: (Técnico de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2012)

Gráfico 5.- Sección priorización de exigencias del Profesiograma propuesto por Ministerio del Trabajo.

EXIGENCIAS PSICOFISIOLÓGICAS DEL PUESTO DE TRABAJO						
APTITUDES MÍNIMAS EXIGIBLES	MUY BUENA	BUENA	MEDIA	INSUFICIENTE	DÉFICIT	OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	
SALUD GENERAL	1	2				
APTITUD A PERMANECER SENTADO	1	2				
EQUILIBRIO		2				
FACILIDAD DE MOVIMIENTO SOBRE EL TRONCO	1	2				
FACILIDAD DE MOVIMIENTO SOBRE MIEMBRO SUPERIOR		2				
FACILIDAD DE MOVIMIENTO SOBRE MIEMBROS INFERIORES		2				
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS REQUERIDOS		2				
EXIGENCIAS VISUALES	1	2				
EXIGENCIAS AUDITIVAS			3			
EXIGENCIAS TÁCTILES			3			
DESTREZA MANUAL			3			
APARATO DIGESTIVO			3			
APARATO RESPIRATORIO			3			
APARATO CIRCULATORIO			3			
APARATO URINARIO			3			
PIEL Y MUCOSAS		2	3			
MEMORIA		2				
ATENCIÓN	1	2				
ORDEN	1	2				
RESPONSABILIDAD	1	2				
RESISTENCIA A LA MONOTONÍA	1	2				

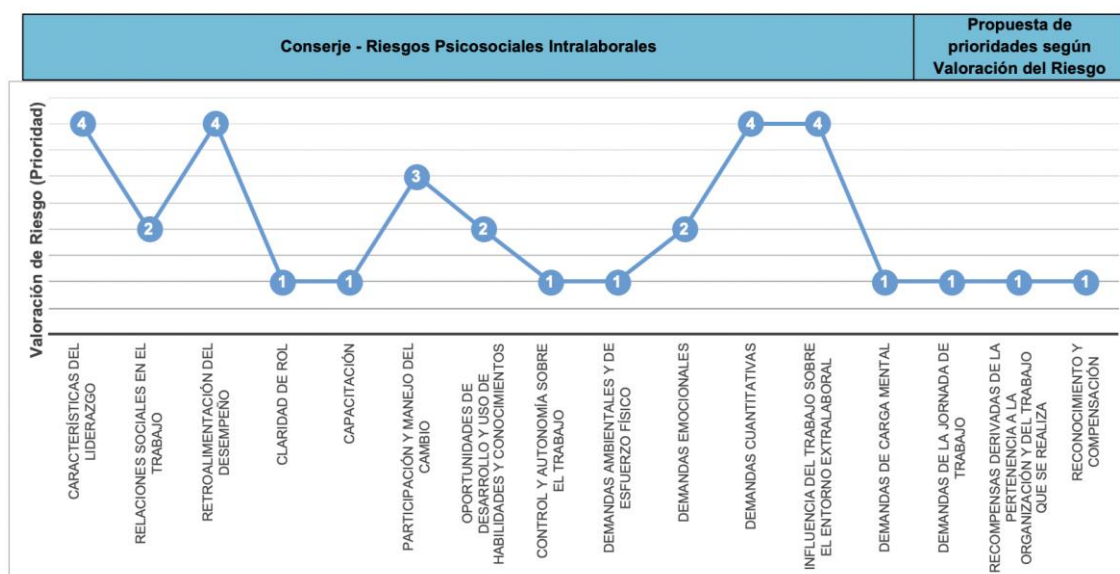
Fuente: (Técnico de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2012)

Gráfico 6.- Sección propuesta en el Producto “Perfil psicosocial para la PUCE”, para la identificación de porcentajes altos y bajos de riesgo en los diferentes factores analizados, con una escala de priorización.

Conserje - Riesgos Psicosociales Intralaborales						Propuesta de prioridades según Valoración del Riesgo				
DOMINIOS ESPECIFICOS	Sin riesgo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	1	2	3	4	5
Características del liderazgo	38	16	3	3	41				X	
Relaciones sociales en el trabajo	31	22	25	9	13		X			
Retroalimentación del desempeño	19	19	13	25	25				X	
Claridad de rol	47	6	19	16	13	X				
Capacitación	34	13	13	25	16	X				
Participación y manejo del cambio	28	28	13	22	9			X		
Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos	41	6	16	22	16		X			
Control y autonomía sobre el trabajo	66	16	16	0	3	X				
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	56	13	13	6	13	X				
Demandas emocionales	3	50	38	3	6		X			
Demandas cuantitativas	38	9	6	6	41				X	
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	16	25	16	44	0				X	
Demandas de carga mental	72	16	6	6	0	X				
Demandas de la jornada de trabajo	44	28	16	9	3	X				
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	84	13	3	0	0	X				
Reconocimiento y compensación	44	16	28	13	0	X				

Elaborado por: Jhosua Parra, 2018

Gráfico 7.- Sección propuesta en el Producto “Perfil psicosocial para la PUCE”, en la prioridad de los factores de riesgo en escala.



Elaborado por: Jhosua Parra, 2018

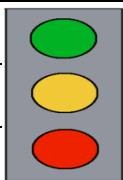
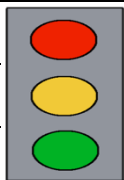
5.2. Cuadro comparativo de riesgo psicosocial

Para realizar el siguiente cuadro comparativo, resultó de mucha importancia el adecuado manejo de datos obtenidos en la investigación, estructurando un instrumento que reúna los datos clave en los riesgos psicosociales dentro de los 3 cargos analizados.

De esta manera se toman en cuenta los dos polos más importantes obtenidos en la aplicación de la batería, como son los porcentajes de niveles, alto y muy alto, como en su contraparte, niveles bajo y sin riesgo, con los cuales se podrá analizar de mejor manera las acciones preventivas y a corregir, diferenciando siempre el aspecto intralaboral como extralaboral, además del individual o estrés (Gráficos 8 y 9).


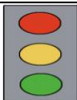
Dentro de estos gráficos, se debe demostrar que se utilizó una escala dividida entre tres datos (rojo, amarillo, verde), del porcentaje total a obtener, así, se ha definido una escala para generar las recomendaciones para determinar el color de semáforo, con el cual se está utilizando, conforme su prioridad, repartiéndolo de la siguiente manera:

Tabla 18.- Escala para la interpretación de riesgo psicosocial utilizada en el cuadro comparativo de riesgos en los tres cargos.

Valores asignados para Prioridades niveles alto y muy alto			Valores asignados para Prioridades niveles sin riesgo y bajo riesgo		
33,34 a 66,66%		Prevención	0 a 33,33%		Atención
66,67% a 100%		Precaución	33,34 a 66,66%		Precaución
66,67% a 100%		Atención	66,67% a 100%		Prevención

Elaborado por: Jhosua Parra, 2018



Gráfico 8.- Cuadro comparativo de riesgo psicosocial propuesto para la PUCE incluyendo niveles de riesgo altos y muy altos.

	Pontificia Universidad Católica del Ecuador		Docente / Vigilante / Conserje	
	Perfil Comparativo de Riesgo Psicosocial (Muy alto y Alto)			

Cargos	Estrés	Intralaboral				Extralaboral					
	Nivel de Riesgos	Dominios	Nivel de Riesgos	Dominios	Nivel de Riesgos	Dominios	Nivel de Riesgos	Dominios	Nivel de Riesgos	Dominios	Nivel de Riesgos
Vigilancia	26% Muy alto	Características del Liderazgo	43%	Demandas de Trabajo	56%	Tiempo Fuera del Trabajo	9%	Relaciones Familiares	0%	Desplazamiento Trabajo-Vivienda-Trabajo	17%
	26% Alto	Control Sobre el Trabajo	35%	Recompensas	27%	Comunicación y Relaciones Interpersonales	13%	Situación Económica del Grupo Familiar	17%		
						Características de la Vivienda y de su Entorno	26%	Influencia del Entorno Extralaboral en el Trabajo	26%		
Conserjería	25% Muy alto	Características del Liderazgo	44%	Demandas de Trabajo	37%	Tiempo Fuera del Trabajo	9%	Relaciones Familiares	0%	Desplazamiento Trabajo-Vivienda-Trabajo	32%
	19% Alto	Control Sobre el Trabajo	28%	Recompensas	13%	Comunicación y Relaciones Interpersonales	12%	Situación Económica del Grupo Familiar	18%		
						Características de la Vivienda y de su Entorno	15%	Influencia del Entorno Extralaboral en el Trabajo	19%		
Docencia	59% Muy alto	Características del Liderazgo	93%	Demandas de Trabajo	70%	Tiempo Fuera del Trabajo	48%	Relaciones Familiares	4%	Desplazamiento Trabajo-Vivienda-Trabajo	28%
	15% Alto	Control Sobre el Trabajo	83%	Recompensas	98%	Comunicación y Relaciones Interpersonales	24%	Situación Económica del Grupo Familiar	13%		
						Características de la Vivienda y de su Entorno	37%	Influencia del Entorno Extralaboral en el Trabajo	39%		

Elaborado por: Jhosua Parra, 2018

Gráfico 9.- Cuadro comparativo de riesgo psicosocial propuesto para la PUCE incluyendo niveles bajo y sin riesgo.

		Pontificia Universidad Católica del Ecuador					Docente / Vigilante / Conserje				
		Perfil Comparativo de Riesgo Psicosocial (Bajo y Sin Riesgo)									
Cargos	Estrés	Intralaboral				Extralaboral					
	Nivel de Riesgos	Dominios	Nivel de Riesgos	Dominios	Nivel de Riesgos	Dominios	Nivel de Riesgos	Dominios	Nivel de Riesgos	Dominios	Nivel de Riesgos
Vigilancia	17% Bajo	Características del Liderazgo	44%	Demandas de Trabajo	18%	Tiempo Fuera del Trabajo	83%	Relaciones Familiares	100%	Desplazamiento Trabajo-Vivienda-Trabajo	39%
	13% Sin Riesgo	Control Sobre el Trabajo	39%	Recompensas	70%	Comunicación y Relaciones Interpersonales	79%	Situación Económica del Grupo Familiar	57%		
						Características de la Vivienda y de su Entorno	60%	Influencia del Entorno Extralaboral en el Trabajo	66%		
Conserjería	19% Bajo	Características del Liderazgo	50%	Demandas de Trabajo	60%	Tiempo Fuera del Trabajo	81%	Relaciones Familiares	94%	Desplazamiento Trabajo-Vivienda-Trabajo	41%
	25% Sin Riesgo	Control Sobre el Trabajo	57%	Recompensas	72%	Comunicación y Relaciones Interpersonales	72%	Situación Económica del Grupo Familiar	60%		
						Características de la Vivienda y de su Entorno	56%	Influencia del Entorno Extralaboral en el Trabajo	78%		
Docencia	15% Bajo	Características del Liderazgo	0%	Demandas de Trabajo	7%	Tiempo Fuera del Trabajo	35%	Relaciones Familiares	93%	Desplazamiento Trabajo-Vivienda-Trabajo	43%
	4% Sin Riesgo	Control Sobre el Trabajo	4%	Recompensas	0%	Comunicación y Relaciones Interpersonales	48%	Situación Económica del Grupo Familiar	65%		
						Características de la Vivienda y de su Entorno	52%	Influencia del Entorno Extralaboral en el Trabajo	44%		

Elaborado por: Jhosua Parra, 2018

En este producto, se pretende facilitar a los diferentes departamentos la localización de los puntos de importancia de cada cargo con respecto a los riesgos psicosociales, enfocándose en los aspectos personales, intralaborales y extralaborales de los colaboradores que pertenecen a los tres cargos estudiados.

Se adjunta como anexo los perfiles propuestos, así como el análisis del cuadro comparativo que permite relacionar los resultados de los riesgos extralaborales, intralaborales e individuales (o estrés) en cada uno y se comenta respecto a las diferentes dimensiones que los afectan.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- La planificación de este tipo de estudios debe ir a la mano con los departamentos involucrados en su evaluación, por lo que la propuesta previa al departamento de SSO fue fundamental para estructurar el estudio en los cargos analizados, ya que gracias a sus observaciones se pudo establecer los puestos a tomar en cuenta con relación a las necesidades de este departamento, quien supo reconocer la importancia de su análisis con la batería utilizada puesto que ésta aporta a los planes de mejora que se puedan aplicar dentro de la PUCE en un futuro.
- En la recolección de datos, es importante saber que la mayoría de los participantes tuvo gran interés y predisposición para contestar los cuestionarios, ya que, el participar les generó motivación y compromiso al conocer que en relación a los resultados se podrá mejorar su calidad de vida dentro y fuera de la PUCE, además de la tranquilidad que les generó el manejo de la confidencialidad, indicado en todo momento.
- En cada uno de los tres cargos, se identificó los factores psicosociales de mayor incidencia, a través de la “Batería de instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial”, con su debido proceso, estableciendo una muestra acorde a las exigencias de varios instrumentos y amplitud cumpliendo en cierta manera con los tiempos establecidos y dilucidando la posibilidad de conocer datos precisos con respecto a cada uno.
- Se realizó el diseño de los tres perfiles psicosociales, mismo que permite realizar acciones grupales e individuales para disminuir los riesgos encontrados.
- Este diseño permite puntualizar la diferencia que enmarca cada uno de los cargos con respecto a sus funciones, inclusive siendo todos de una misma institución.
- Se presenta un cuadro comparativo de los riesgos psicosociales encontrados en los tres cargos, con un análisis y conclusiones del mismo, pudiendo conocer que las realidades

de cada uno son afectadas distintamente, conociendo los puntos en los cuales se debe mejorar y los que se deben mantener para conseguir un enfoque más especializado con relación a cada uno.

- Para profundizar en los riesgos psicosociales, se aplicó la Batería de Riesgos Colombiana, que indaga en los diferentes ejes relacionados, así, la identificación de los factores psicosociales permitió cumplir con el objetivo planteado.
- Al aplicar los diferentes instrumentos de la batería, resulta sumamente necesario garantizar la confidencialidad de la información a los participantes, para alcanzar los resultados reales de cada sujeto.
- Resulta necesario aclarar la importancia de las respuestas recibidas por los participantes, puesto que se necesita que sea verás, en el transcurso de la aplicación se pudo diferenciar que, si bien en los cuestionarios se presencié una predisposición por ser sinceros, los resultados fueron contrastados con respecto a los grupos focales y parte de las entrevistas semiestructuradas, en donde se pudo percibir el temor a decir de forma directa sus malestares.
- Puesto que, la calificación que se transforma con su respectiva guía en los grupos focales es subjetiva, las respuestas que se obtienen en este procedimiento no llegan a ser confiables ya que los participantes a quienes se les aplicó el grupo focal, no se encontraron con la suficiente confianza para divulgar sus opiniones frente a sus compañeros. Este es un procedimiento común, en esta ocasión, se confirma que estos datos son menos fiables.
- Posterior a la aplicación de la Batería, se presentó por primera vez un instrumento para la identificación de riesgos psicosociales desarrollado en el Ecuador, y que no es aplicable de carácter obligatorio según el Ministerio del Trabajo. Este, no fue tomado en cuenta ya que se publicó en octubre, cuando este trabajo ya estaba avanzado.

- Dentro de todos los instrumentos encontrados en el mercado laboral y aprobados por el Ministerio del Trabajo, la aproximación cultural del que se usó para este estudio, es la más idónea a la realidad de los participantes en Ecuador.
- Al planificar el diseño de los tres perfiles, se tomó en cuenta modelos propuestos por el Ministerio del Trabajo con respecto a profesiogramas e identificación de prioridad en riesgos, siempre tomando en cuenta las herramientas ya desarrolladas por la PUCE.
- Es fundamental para la realización de los perfiles tener muy en claro las funciones de los diferentes cargos y su realidad, por lo cual, tener de manera anticipada los descriptivos de cargo, fue primordial para el diseño que se propone.
- Para la estructuración de un cuadro comparativo de niveles en los cargos aplicados, se utilizó los riesgos encontrados como alto y muy alto, puesto que, la incidencia que presentan en cada uno, permite estructurar las actividades de corrección que se deben realizar, así mismo, los datos de bajo y sin riesgo, se utilizan, como lo indica la batería, para mantener las acciones preventivas que se han alcanzado hasta el momento.
- Conforme se estructura el cuadro comparativo de los cargos aplicados, este se lo grafica a manera de semáforo para que su prioridad sea fácilmente identificable, es decir se utiliza el rojo para aquellas dimensiones que deben ser trabajadas de inmediato, amarillo para trabajarlo en mediano plazo y verde para aquellas que pueden ser estudiadas en un tercer momento, generando una herramienta de fácil interpretación.
- En cada uno de los tres perfiles psicológicos levantados, se presentaron diferentes requerimientos, por lo que se destaca la necesidad de aplicar a una muestra uniforme en cada cargo.
- El manejo de la confidencialidad de los datos, debe mantenerse indispensablemente, puesto que los colaboradores han confiado de esta afirmación al realizar el estudio.
- Fue preciso tener en cuenta las exigencias y criterios del departamento de SSO en la institución, así como la prioridad en cuanto a cargos que se manifestó, ya que debido a

la importancia de este estudio para la salud y bienestar de los trabajadores se permitió realizar esta investigación en la PUCE.

6.2. Recomendaciones

- Se recomienda trabajar con los cargos restantes de la PUCE, utilizando esta batería ya que con esto se obtiene una visión más exacta del ambiente laboral que engloba a toda la universidad en todos sus cargos, contando en el futuro con cuantiosas iniciativas para prevenir y corregir en el aspecto psicosocial.
- Se identificó los factores psicosociales de mayor incidencia en los tres cargos y se recomienda realizar foros o charlas para prevenir su aparición, así como para disminuir aquellas necesidades y sugerencias que presenten los trabajadores.
- Se entrega un cuadro comparativo de los riesgos psicosociales encontrados en los tres cargos, mismo que puede ser aplicable con el fin de establecer mejoras relevantes en los mismos, siempre y cuando se encuentre la diferencia existente entre los niveles de riesgo de los factores evaluados, contando con programas específicos para resolver las situaciones en cargo.
- Se recomienda el uso de Perfiles Psicosociales para la selección de personal, adecuando las incidencias de los riesgos psicosociales con respecto a las competencias de los aspirantes, esto se lo puede generar a partir de pruebas psicosociales aplicadas a los mismos y comparando sus resultados con los perfiles propuestos, de esta manera y en conjunto con sus entrevistas se puede complementar la información para conocer a fondo si los aspirantes están acorde al cargo ofertado.
- El desarrollo del proyecto puede tomarse en cuenta en conjunto con las diferentes áreas administrativas de la PUCE, para que la toma de acciones en los factores psicosociales, pueda ser bien dirigida desde todos los enfoques. Es decir, se puede aprovechar este perfil en las otras direcciones generales y a su vez, apoyar a los líderes de cada equipo

a conocer de qué manera se puede controlar u disminuir los riesgos que los puestos a su cargo presenten.

- Un estudio más amplio con la aplicación de la batería considerada en esta investigación, sería crucial para profundizar en los riesgos psicosociales del personal de toda la universidad y permitir la sustentabilidad de este producto.
- Las necesidades de cada uno de los tres cargos, se recomienda sean analizadas de manera individual, para establecer un plan de acciones que permita disminuir los riesgos encontrados.
- Con relación a lo obtenido dentro del cargo de Docencia se recomienda profundizar en los resultados, evaluando a un grupo mayor o diferenciando los Docentes con las diferentes funciones, para establecer acciones de mejora, tratando de que su nivel de riesgo baje considerablemente.
- Se recomienda generar futuras investigaciones para establecer planes de mejora continuos.
- Se recomienda utilizar los perfiles propuestos para trabajar en el área de talento humano, desarrollando en los diferentes subsistemas, actividades que permitan disminuir los riesgos encontrados como altos y muy altos, así como mantener los que calificaron como riesgo bajo o no existente.

CAPÍTULO VII

BIBLIOGRAFIA

- Pontificia Universidad Católica del Ecuador. (2016). *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*. Obtenido de <https://www.puce.edu.ec/intranet/documentos/plan-estrategico/PUCE-PEDI-2016-2020-Version-resumida.pdf>
- Pontificia Universidad Católica del Ecuador. (19 de septiembre de 2017). *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*. Obtenido de <https://www.puce.edu.ec/documentos/2017/PUCE-ORGANIGRAMA-092017.pdf>
- Pérez Pardo, M. (2016). *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*. Quito: Pontificia Universidad Católica de Quito.
- Ministerio del Trabajo. (2016). *Seguridad y Salud en el Trabajo*. Quito: Ministerio del Trabajo.
- Safetya. (28 de marzo de 2016). *Safetya tiempo real, control rel*. Obtenido de Variables y herramientas para abordar el riesgo psicosocial en la organización: <https://safetya.co/bateria-para-evaluar-el-riesgo-psicosocial/>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de Seguridad Y Salud en el Trabajo: <http://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/occupational-safety-and-health/lang--es/index.htm>
- Ministerio del Trabajo. (2017). *Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0082*. Quito: Ministerio del Trabajo.
- Ministerio de Relaciones Laborales. (27 de septiembre de 2013). *Ministerio del Trabajo*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>
- Dunnette, M. D., & Kirchner, W. K. (2005). *Psicología Industrial*. Mexico D.F.: Trillas.
- Mastretta, G. (2006). *Psicología del trabajo en la organización*. Mexico D.F.: Limusa.
- Robledo, F. H. (2009). *Salud ocupacional: conceptos básicos (2a. ed.)*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- NIOSH. (2016). *Centers of disease control and prevention*. Atlanta: U.S. Department of Health & Human Services .
- OIT & OMS. (1984). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Ginebra: OMS/OIT.
- Gil-Monte , P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Rev. Esp. Salud Publica vol.83 no.2*.
- IESS. (2012). Seguridad y Salud en el Trabajo. *Revista Técnica Informativa del Seguro General de Riesgos del Trabajo / Ecuador*, 10.
- Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá: Ministerio de la Protección Social.

- Sierra Bravo, R. (2001). *Técnicas de Investigación Social*. Madrid: Paraninfo.
- García Gómez, M., Menéndez Navarro, A., & Carcoba, Á. (2015). *Qué hacemos con la salud de los trabajadores en tiempos de crisis*. Madrid : Akal.
- Instituto Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo. (2008). *NTP: 703 El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales*. Madrid: Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales de España.
- Rodríguez, M. (2009). Factores psicológicos de riesgo laboral, ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos? *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 127-141.
- Pontificia Universidad Católica del Ecuador. (13 de octubre de 2008). *Intranet*. Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Ecuador:
<https://www.puce.edu.ec/intranet/documentos/Reglamentos/Reglamento-Interno-PUCE-2008.pdf>
- Consejo Superior PUCE. (febrero de 2018). *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*. Obtenido de <https://www.puce.edu.ec/intranet/documentos/Reglamentos/PUCE-Políticas-Generales-de-la-PUCE-aprobadas-por-el-Consejo-Superior-02-2018.pdf>
- Consejo de Educación Superior. (12 de octubre de 2010). *Ley Orgánica de Educación Superior*. Obtenido de http://www.ces.gob.ec/index.php?option=com_phocadownload&view=category&download=67:ley-organica-de-educacion-superior&id=11:ley-organica-de-educacion-superior&Itemid=137
- Soler Aristizábal , J. G. (2016). *Caracterización de los factores de riesgo psicosociales extralaborales, intralaborales y de estrés de una compañía manufacturera, en su unidad de negocio de venta por catálogo, en la ciudad de Bogotá*. Bogotá: Universidad de Manizales .
- Chiesa , T. R., & Gaspio , C. R. (2013). FACTORES DE RIESGO Y DETERMINANTES DE LA SALUD . *Revista de Salud Pública*, 53 - 68.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2010). *Factores y Riesgos Psicosociales, Formas y Consecuencias, Medidas y Buenas Prácticas* . Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Confederación Granadina de Empresarios. (2009). Factores de Riesgo Laboral . En C. G. Empresarios, *Modelo Manual de Acogida de Prevención de Riesgos Laborales para la Empresa de Granada* (págs. 1 - 3). Granada: Fundación para los riesgos laborales.
- Dirección General de Relaciones Laborales de Catalunya. (2006). *Manual para la identificación y evaluación de riesgos laborales*. Barcelona: Generalitat de Catalunya / Departamento de Trabajo / Dirección General de Relaciones Laborales.
- Región de Murcia Consejería de Educación y Cultura. (2004). CAPÍTULO I. SEGURIDAD Y SALUD EN CENTROS EDUCATIVOS . En R. d. Cultura, *PREVENCIÓN DE RIESGOS ESPECÍFICOS EN CENTROS EDUCATIVOS* (págs. 164 - 187). Murcia: CARM.
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (mayo de 2018). *ISTAS*. Obtenido de <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=2142>
- Organización Mundial de la Salud. (2010). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS Contextualización, Prácticas y Literatura de Apoyo*. Ginebra : Organización Mundial de la Salud.

- Organización Internacional del Trabajo. (2017). *Boletín Internacional de Investigación Sindical - Riesgos Psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo*. Ginebra: OIT.
- Sauter, S., & Hurrell, J. (2001). Factores Psicosociales y de organización . En O. I. Trabajo, *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo* (págs. 34.2 - 34.75). Ginebra: OIT.
- Presidencia de la República del Ecuador. (17 de Julio de 2008). Decreto No.1181. *Reglamento a la Ley de vigilancia y seguridad privada 17-07-08*.
- Naranjo Pereira, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste ámbito educativo. *Educación*, 171-190.
- Balcells, G. (2014). *Manual Práctico para la implantación del estándar OHSAS 18001:2007*. Madrid: Imagen Artes Gráficas S.A.
- Campos, F., López, M., Martínez, M., Osorio, J., Pérez , J., & Rodríguez , M. (2018). *Guía para la implementación de la norma ISO 45001*. Madrid: Imagen Artes Gráficas S.A.
- Ministerio del Trabajo. (2012). *Ministerio del Trabajo* . Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf>
- Pontificia Universidad Católica del Ecuador. (agosto de 2010). *PUCE*. Obtenido de Intranet: <https://www.puce.edu.ec/intranet/documentos/Reglamentos/PUCE-Estatuto-PUCE-Aprobado-102016.pdf>
- Departamento Nacional de Planeación. (diciembre de 2016). *Grupo de Planeación del DNP*. Obtenido de Colaboración. DNP: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/DNP/SO-G12%20Gu%C3%ADa%20SVE%20para%20el%20control%20del%20riesgo%20psicosocial.Pu.pdf>
- Casademunt, A., Morales, A., & Montes, J. (2012). La implicación emocional en el puesto de trabajo: Un estudio empírico. *Intangible Capital*, 368 - 405.
- Selye, H. (1936). A syndrome produced by diverse nocuous agents,. *Nature*, 138.
- Chiavenato, I., & Mascaró, P. (2017). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. Mexico D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Técnico de Seguridad y Salud en el Trabajo. (12 de 2013 de 2012). *Ministerio del Trabajo*. Obtenido de trabajo.gob.ec: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/Profesiograma-Modelo.pdf>

CAPÍTULO VIII

ANEXOS

Anexo 1

Carta de aprobación de Gloria Villalobos / Mail de G Villalobos autorizando el uso de la batería

Anexo 2

- 2a. Carta Vigilancia autorizando el acceso a los colaboradores
- 2b. Carta Conserjería autorizando el acceso a los colaboradores
- 2c. Carta Docencia autorizando el acceso a los colaboradores
- 2d. Carta para solicitar perfiles de cargos a Recursos Humanos

Anexo 3

Consentimiento informado

Anexo 4

Formularios de Villalobos

- a. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral – Forma A
- b. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral – Forma B
- c. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral
- d. Cuestionario de estrés
- e. Entrevistas semiestructuradas
- f. Grupo focal

Anexo 5

Producto propuesto para su uso en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.