



ESCUELA DE PSICOLOGÍA

FACTORES PSICOSOCIALES EN TRABAJADORES DEL COLEGIO  
CATÓLICO JOSÉ ENGLING DE LA CIUDAD DE QUITO.

Trabajo de titulación presentado en conformidad con los requisitos establecidos  
para optar por el título de Psicólogo mención Organizacional

Profesor Guía  
Psic. Pablo Xavier Molina Bravo

Autora  
Daniela María Borja García

Año  
2016

## **DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA**

Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con el estudiante, orientando sus conocimientos para un adecuado desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación.

---

Pablo Xavier Molina Bravo  
Psicólogo Organizacional  
C.I. 1706785118

### **DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE**

Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.

---

Daniela María Borja García  
C.I. 1715859904

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme las fuerzas y la sabiduría para poder concluir mis estudios.

Agradezco a mis padres por siempre guiarme hacia el camino correcto, permitiéndome seguir adelante creyendo en los valores que siempre me han entregado.

Agradezco también a mi tutor de tesis quien me ha brindado su conocimiento y experiencia para poder completar mi trabajo de titulación, y a todas las personas que han ayudado a que esto sea posible.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mi familia, que son el pilar fundamental de mi vida y quienes día a día me enseñan cómo ser una mejor persona y a conseguir todo lo que me proponga a pesar de los obstáculos que se puedan presentar.

Gracias infinitas!

## RESUMEN

La siguiente investigación es un estudio transversal con alcance descriptivo desde un enfoque cuantitativo, con el fin de identificar los factores de riesgo psicosocial más frecuentes que presentan las personas dentro de una empresa privada de servicios de la ciudad de Quito, tomando a una población de 203 personas que cumplen con los criterios de inclusión para la investigación, siendo estos hombres y mujeres pertenecientes a un Colegio.

Para medir los riesgos psicosociales presentes en los colaboradores, se empleó el cuestionario FPSICO que fue adaptado por el Instituto de Higiene y Seguridad en el Trabajo, teniendo su última versión en el 2014. El análisis de datos se obtiene mediante el sistema propio del cuestionario FPSICO el cual permite identificar los resultados en base a la herramienta utilizada.

El resultado del estudio demuestra que existe un alto riesgo en cuanto a factores de riesgo psicosocial, específicamente en lo que corresponde a carga de trabajo, demandas psicológicas y participación / supervisión, las cuales son una constante en todos los grupos de análisis identificados en la Institución.

Esta investigación pretende aportar conocimientos prácticos con respecto a los factores de riesgo psicosocial presentes en el ámbito laboral en el personal de un colegio, y la influencia que tienen los mismos al estar presentes en los colaboradores. Así mismo, el desarrollo de planes de acción que permita prevenir enfermedades en el personal y controlar dichos factores con el fin de construir el mejor lugar para trabajar.

Palabras Clave: Seguridad y Salud Laboral, Factores de riesgo, Riesgo Psicosocial

## ABSTRACT

The following investigation is a transverse study with a descriptive value from a quantitative view to be able to identify the most frequent psychosocial problems that are present in people that work in a private company in the city of Quito, the study is based on a population of 203 individuals that comply with the criteria of the investigation.

To measure the social risk that are presented in the mentioned collaborators, we used the FPSICO questionnaire that was adapted by the labor institute of Hygiene and Security, employing their last version published on 2014. The data analysis was obtained by the questionnaire FPSICO that allowed us to identify the results based on the selected method.

The result of the investigation showed that there's a very high risk with the psychological factors, specifically in the areas regarding the amount of work that employees have, along with psychological and participation / supervision demands, which are a constant in all the analyzed groups identified in the institution.

This investigation tries to show practical knowledge looking into the psychosocial risks that are presented in the work environment of a school and the influence that the psychological risks have on the workers. Likewise, the importance of the development of action plans that allow to prevent sicknesses in these workers and how to control the said factors with the means of building a better workplace.

Key words: Security and Laboral Health, Risk Factors, Psychosocial risks.

## INDICE

1. Introducción.....	1
2. Datos de la Organización .....	5
3. Antecedentes y Justificación.....	6
4. Marco Teórico y Discusión Temática.....	11
4.1 Salud laboral.....	11
4.2 Factores de Riesgo.....	15
4.3 Factores Psicosociales .....	20
4.4 Teoría psicosocial de Erikson.....	25
4.5 Modelo de ajuste – desajuste.....	27
4.6 Principios normativos .....	29
5. Objetivos .....	35
5.1 Objetivo general.....	35
5.2 Objetivos específicos.....	35
6. Método .....	36
6.1 Tipo de diseño y enfoque .....	36
6.2 Muestra / participantes.....	37
6.3 Recolección de datos .....	38
6.3.1 Cuestionario Psicosocial de Copenhague, COPSQ – ISTAS 21 ...	38
6.3.2 Instituto Navarro de Salud Laboral - Identificación de las situaciones de riesgo.....	40
6.3.3 INERMAP del Instituto de Ergonomía de Mafre.....	41
6.3.4 Batería de factores psicosociales (BFPSL).....	42
6.3.5 DECORE – Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales....	43
6.3.6 Cuestionario de Factores Psicosociales del Instituto Nacional de Higiene y Seguridad en el trabajo (FPSICO) .....	43
6.4 Procedimiento .....	51



6.5 Análisis de datos .....	52
7. Resultados .....	54
8. Plan de mejora.....	82
9. Conclusiones .....	88
10. Recomendaciones.....	91
11. Referencias.....	93
Anexos .....	100

## 1. Introducción

Con el paso de los años la evolución en la actividad laboral ha venido cambiando y generando varios progresos y beneficios en cuanto a la calidad de vida de las personas dentro del ámbito laboral en algunos aspectos, siendo hoy en día los colaboradores el pilar fundamental dentro de las organizaciones. Sin embargo, ha generado también algunas consecuencias negativas obligando a los empleadores a realizar cambios significativos para prevenir riesgos. Toda actividad laboral implica riesgos en distintos ámbitos, por lo tanto, actualmente son enormes los esfuerzos que realizan las organizaciones para mantener el bienestar de sus colaboradores evitando así riesgos laborales (Fernández, 2010, p.16).

Los riesgos psicosociales se derivan de las condiciones organizacionales las cuales cambian constantemente y se basan en aquellos aspectos del entorno laboral que tienen la facilidad de incidir de manera negativa en la salud de las personas (Barreiro, 2006. Pp.9-10). Los factores de riesgo psicosocial dificultan la oportunidad de implementar procedimientos que sean íntegros y fiables para prevenirlos. Hoy en día la medición de los factores psicosociales es posible debido a la percepción que tienen los colaboradores y a través de cuestionarios específicos sobre el tema (Benavides, Gimeno, Benach, Martinez, Jarque y Berra, 200, p. 223).

La exposición de factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral está relacionada con varias enfermedades profesionales, como por ejemplo problemas mentales, cardiovasculares, estrés, entre otras. De acuerdo a varias encuestas sobre seguridad y salud y las distintas condiciones de trabajo, se demostró que existe una predisposición que cada vez va aumentando, en cuanto al número de trabajadores que afirman estar en constante exposición a distintos factores de riesgo, por lo tanto es de suma importancia poder desarrollar un plan de mejora que ayude a prevenir riesgos laborales (Benavides et al., 2002, p. 223).

Actualmente, la evaluación de riesgos psicosociales es una necesidad y un deber a cumplir por las empresas para asegurar el bienestar y la salud de sus colaboradores, por lo tanto cada vez las personas se preocupan más y por lo tanto existen varias instituciones estatales que aseguran el cumplimiento de normas y leyes en cuanto a seguridad y salud laboral. Actualmente existe un control por parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en la Unidad de Riesgos del Trabajo el cual asegura el cumplimiento de dichas leyes y normas por parte de las organizaciones (IESS, 2005 p. 1). Es importante considerar que cada día hay personas que mueren o se lesionan por accidentes ocurridos durante la jornada laboral, los cuales pueden ser producidos por factores físicos, químicos, biológicos, etc. Y así mismo los factores psicosociales son los cuales ocasionan alteraciones o accidentes a nivel emocional, social y laboral, produciendo consecuencias graves en las personas. Todos estos accidentes laborales representan costos sumamente altos tanto sociales como económicos para las personas y para la organización (Cortés, 2007, pp.39-40). De acuerdo a ciertas estadísticas presentadas por las instituciones encargadas del control de riesgos en el trabajo en Ecuador, las empresas se enfocan en gran medida en lo que corresponde a riesgos de carácter físico, químico, mecánico y eléctrico, sin poner atención a aquellos riesgos intrínsecos de las personas, como son los factores psicosociales, los cuales no se los puede detectar a simple vista, y a largo plazo generan un riesgo a nivel laboral. (Cortés, 2007, pp. 75-76).

Hoy en día la cultura de seguridad y salud en las empresas ha ido creciendo notablemente, y las mismas se han encargado de identificar aquellos riesgos psicosociales que afectan de una u otra manera a sus colaboradores. Sin embargo, existen algunos sectores en donde los riesgos psicosociales no han sido reconocidos todavía como riesgos laborales ya que muchos empresarios no lo ven como un riesgo grave y hasta muchas veces desconocen el tema (Velásquez, 2012, p. 28). Por lo tanto, se ha propuesto investigar y sobretodo identificar cuáles son aquellos riesgos psicosociales que pueden estar presentes en una institución, de modo que se analizó cual sería la mejor herramienta y mecanismo en función de lo que se desea identificar.

El objetivo de la presente investigación fue realizar un estudio sobre los factores de riesgo psicosocial más frecuentes que presentan las personas dentro de una empresa privada de servicios en la ciudad de Quito, y de esta manera obtener una primera aproximación y un diagnóstico del estado actual de los colaboradores de la institución en cuanto a la afectación que los mismos tienen en cuanto al desarrollo y crecimiento de la gente. Por lo tanto fue importante identificar cuáles áreas de la Institución tienen mayor riesgo y cuáles menor riesgo psicosocial para así poder proponer un plan de mejora que permita identificar los factores psicosociales presentes y poder tomar acciones preventivas sobre los mismos.

El estudio se realizó aplicando el cuestionario FPSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) a 203 personas del Colegio Católico José Engling, que fue donde se decidió realizar dicha investigación. Este cuestionario permitió la adaptación a las necesidades de la Institución para que los resultados puedan ser sumamente objetivos de acuerdo a la realidad que se vive en la misma.

Los datos fueron recolectados en el sistema propio del INSHT, el cual permitió describir el resultado de cada uno de los aspectos evaluados, y separarlos en cuanto a diferentes grupos de análisis, como edad, género, áreas de trabajo y años de servicio, e identificar en donde existe una mayor y menor incidencia tanto positiva como negativa. Los resultados demostraron la existencia de distintos factores psicosociales y en distintos niveles dentro de los grupos de análisis evaluados, lo que demuestra que hay personas que perciben la existencia de dichos riesgos y por lo tanto se ven afectadas por los mismos.

Este estudio permitirá a la Institución educativa poder tomar medidas en cuanto a la prevención de factores de riesgo psicosocial, disminuir la afectación en las personas, y por lo tanto evitar enfermedades profesionales derivadas de los mismos. Así mismo ayudará a cumplir con una normativa legal y velar por el bienestar de su gente. Con este estudio los Directores de la Institución junto con el departamento de Recursos Humanos podrán tener un mayor

conocimiento acerca de los factores de riesgos que afectan directamente al personal a nivel laboral, y por lo tanto se podrán establecer mecanismos de prevención que ayuden a afrontar dicha problemática.

## **2. Datos de la Organización**

El Colegio Católico José Engling se constituye como fundación José Engling el 13 de marzo del 2001, y fue creado como Colegio a partir del 3 de abril del 2001, con el objetivo de educar niños y jóvenes con excelencia académica y en valores. Las puertas del Colegio se abren en septiembre del 2001, iniciando con guardería de 6 alumnos y con 4 empleados. Meses más tarde se implementa la educación primaria, contando con alrededor de 97 niños. Actualmente la institución cuenta con 869 alumnos, teniendo ya instalaciones completas, guardería, pre-escolar, primaria y secundaria. Actualmente se han graduado 5 generaciones del Colegio.

En la actualidad la institución tiene 235 empleados incluido las áreas de: Gerencia General, Departamento de Recursos Humanos, Médico, Administrativa, Finanzas y Profesores. Debido a que el área de Recursos Humanos está formada recientemente, esta trabaja en conjunto con la Gerencia General hasta que pueda encargarse y empaparse de todos los procesos que la misma requiere y de esa manera ya separarse por completo. El Colegio posee solamente con una sede en la Ciudad de Quito ubicada en Tumbaco, en la calle Juan Montalvo OE1-363, tenido en sus planes a futuro cambiarse de lugar debido a que actualmente por la alta demanda que ha tenido, su espacio geográfico les está quedando muy corto, y su objetivo es iniciar el siguiente año electivo con alrededor de 1000 estudiantes.

Misión: formar líderes académicamente sólidos para construir un mundo mejor.

Visión: Ser una comunidad educativa católica que forma líderes íntegros, capaces y comprometidos.

### 3. Antecedentes y Justificación

A lo largo del tiempo, se ha comenzado a dar más importancia a lo que corresponde a los factores de riesgo, a los cuales se los puede definir como “todos aquellos elementos, acciones y fenómenos que pueden producir daños o lesiones físicas o psicológicas y cuya efectividad depende de medidas de control o eliminación” (Fernández, 2010, p. 27). Dentro de los factores de riesgo se pueden encontrar varios tipos, por ejemplo están los factores psicosociales, fisiológicos, físico-químicos y biológicos, en donde, de acuerdo a este mismo autor, a los factores psicosociales no se le ha dado la importancia necesaria y no se ha trabajado en su cuidado (Fernández, 2010, p. 18).

Alrededor de 1984, se comienza a tomar consciencia y a trabajar en lo que son los factores psicosociales, y se determina que “los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos” (OIT, 1986, p. 3). Por esta razón, al darse cuenta de la complicación que esto puede generar en las personas, se propone como definición de los mismos que son “las interacciones entre el trabajo, medio ambiente, satisfacción y condiciones de organización, y por otra, capacidades del trabajador, necesidades, cultura y situación personal, a través de percepciones y experiencias, que puede influir en la salud, rendimiento y satisfacción” (OIT, 1986, p. 3).

Dolan, Valler y Chuler (2007, p. 330), afirman que entre los riesgos más dañinos para la salud de los trabajadores se encuentran los riesgos psicosociales, a los cuales con el tiempo se les ha ido dando un poco más de importancia, sin embargo no la necesaria, y muchas veces se han dejado de lado y se ha trabajado únicamente en los demás riesgos los cuales son más visibles y notorios para poder identificarlos. Estos autores afirman que “las lesiones físicas que los empleados sufren en el trabajo pueden ser más fáciles de contar y cuantificar que las lesiones psicológicas, pero la salud mental es tan importante como la salud física” (Dolan et al., 2007, p. 330).

Por lo tanto, los factores de riesgo psicosocial se han definido por la OIT como las interacciones que entre la organización, las condiciones ambientales dentro del ámbito laboral y las necesidades existentes de los trabajadores. Todas estas interacciones podrían provocar una influencia negativa en la salud de las personas a través de sus percepciones y experiencias (Dolan, et al., 2007, p. 331). Por su lado, la ley de prevención de riesgos laborales, citado por Fernández (2010, p. 28), entiende como riesgo psicosocial a la posibilidad de que la salud psíquica o física se vea alterada, ya sea por una mala adaptación al puesto de trabajo de la persona, malos procedimientos o mecanismos de trabajo, o simplemente por no tener la mejores condiciones al momento de desenvolverse en el ámbito laboral como por ejemplo las relaciones interpersonales.

Así mismo, se han podido identificar algunos estudios sobre los riesgos psicosociales, por ejemplo en España, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, realizó un estudio en donde se intentaba definir aquellos riesgos presentes e identificar sus consecuencias para mejorar la salud pública de la población. Se realizó una encuesta en donde se encontró que los riesgos psicosociales a diferencia de los otros, son una de las principales causas de enfermedades y accidentes laborales. En este estudio se encontró que los trabajadores que están expuestos a factores de riesgo psicosocial presentan altos porcentajes en lo que corresponde a síntomas psicósomáticos que los que no están expuestos. La conclusión a la que se llegó es que los riesgos psicosociales son un problema importante debido al coste económico y social que generan tanto a la persona como a la organización, hasta el punto de que este problema se puede considerar una cuestión de salud pública (Gli-Monte, 2012, pp. 237-341).

Se realizó otro estudio en una empresa de Producción en el ámbito público en Colombia, el cual buscaba identificar factores de riesgo psicosocial que son más visibles y están más presentes en el momento de un accidente laboral. Se tomó una muestra de 78 personas en un estudio transaccional-descriptivo, en donde se aplicó un cuestionario de riesgos biopsicosociales para poder evaluar



los riegos en el ámbito laboral. Se pudo concluir que el 41% de los trabajadores afirman que han tenido accidentes de trabajo mientras realizaban sus actividades diarias, en donde los principales factores de riesgo se relacionan con el ambiente de trabajo, las relaciones laborales, la comunicación, motivación y autoestima (Rentería, Fernández, Tenjo y Uribe, 2009, pp. 161-175).

Así mismo, se realizó otro estudio en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, en el cual se pretendía definir cuáles son los factores psicosociales que inciden en el ambiente laboral para determinar cuáles son los que tienen una mayor relevancia y proponer acciones que se asemejen a la realidad y necesidad de los trabajadores. Este estudio se realizó a las personas que trabajan en INDULCASA, y se aplicó a todo el personal el cuestionario de Ista21, el cual es un método para la prevención y evaluación de los riesgos psicosociales (Fiallos, 2012, p. 11).

Como resultado de la investigación, se pudo identificar que existe una incidencia negativa más fuerte en cuanto a exigencias psicológicas, cognitivas y al control de los tiempos a disposición del personal, lo que afecta de una manera significativa a la salud de los mismos. Uno de los resultados más importantes fue que el personal de la organización no conoce los factores psicosociales y cuál es su incidencia negativa en las personas, lo que ha ido causando una falta de interés y no ha permitido generar acciones correctivas. (Fiallos, 2012, p. 1, 58). Es importante tomar en cuenta que actualmente los factores psicosociales siguen siendo un enigma para muchas personas, lo que no permite que se realicen acciones al respecto para poder prevenirlos, es necesario que las personas hagan consciencia de los mismos y las consecuencias que esto puede traer consigo.

Desde las búsquedas bibliográficas realizadas hay que considerar que no es fácil ni accesible encontrar estudios en Ecuador donde se pueda identificar cuáles son exactamente los factores de riesgo psicosocial que afectan a las personas dentro de las empresas. Por eso se cree importante poder aportar

con esta investigación, ya que a pesar de que los tiempos han cambiado de una manera muy significativa, las condiciones laborales siguen siendo preocupantes, y los riesgos laborales se han centrado históricamente en riesgos ambientales y sobre todo físicos, pero no se ha dado una atención creciente en los riesgos psicosociales los cuales exigen un esfuerzo más grande debido a su incremento (Moreno, 2011, p. 466).

Sin embargo, Cabaleiro (2006, pp. 55-56), comenta que en la actualidad, debido a la evolución en tecnología, la constante competencia entre unos y otros, y los distintos procesos y procedimientos requeridos, las empresas necesitan actividades más dinámicas las cuales demandan mayor tiempo y aporte de las personas, lo que antes no se podía evidenciar, por lo tanto el ritmo de trabajo ha aumentado de una manera significativa. Es por esta razón que hoy en día existe una mayor probabilidad de contraer enfermedades que a corto o largo plazo pueden afectar a las personas, como por ejemplo, problemas dermatológicos, problemas cardiovasculares, respiratorios, etc. Por esta razón se resalta la importancia de identificar los riesgos psicosociales que pueden estar presentes en la organización.

Finalmente, otro factor que revela que es importante realizar este estudio, es que dentro del marco legal se puede encontrar ciertas leyes y normas las cuales con el tiempo han venido con más fuerza. De acuerdo a lo estipulado en el literal b del artículo 11 del Instrumento Andino de Seguridad y Salud, aprobado el 23 de septiembre del 2005, menciona que, “considerar las circunstancias y colaborar con la investigación de las causas de todos los accidentes, enfermedades profesionales e incidentes que ocurran en el lugar de trabajo”. Esto quiere decir que todas las empresas están obligadas a proteger la salud de sus trabajadores, entendiendo la salud según lo definido por la OMS como “el estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones y/o enfermedades” (OMS, 2014, p. 1). Por otro lado, está la Constitución del Ecuador, en el artículo 326, literal 5, en donde se afirma que “toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en

un ambiente adecuado y propicio que garantice su salud, integridad, higiene y bienestar”.

Es importante asegurar el bienestar de las personas tanto dentro como fuera de su lugar de trabajo, por lo que es importante realizar una evaluación de riesgos de todos los puestos de trabajo de las empresas para prevenir los accidentes y las enfermedades profesionales, en donde se incluyen los riesgos psicosociales. Así, esta investigación brindará un aporte a la organización, para que se pueda empezar a trabajar tomando en cuenta los principales factores psicosociales que están presentes, y de esa manera, aparte de cumplir con requisitos legales, ayude al desarrollo de la persona dentro de la organización, evitando enfermedades laborales que perjudiquen el rendimiento de la misma.

El objetivo de esta investigación es identificar cuáles son aquellos riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores, y así poder crear propuestas y acciones preventivas para brindar una respuesta a corto y mediano plazo acerca de cuáles son los riesgos más desfavorables que pueden afectar tanto a la salud física, como psíquica y social de los trabajadores, poder evitar enfermedades laborales y brindar un beneficio tanto para las personas y su calidad de vida, como para la organización en el sentido de poder optimizar recursos y costos generando una mayor rentabilidad en la Institución, y logrando que sea un lugar donde la gente se sienta a gusto trabajando.

## **4. Marco Teórico y Discusión Temática**

### **4.1 Salud laboral**

Con la llegada de la Revolución Industrial, se dieron una gran cantidad de cambios a nivel organizacional y personal dentro del ámbito laboral, es decir en varios aspectos dentro del trabajo. Entre estos grandes cambios, se dieron: tecnológicos, sociales, culturales y económicos, en donde el trabajo manual poco a poco fue remplazado por máquinas, lo que provocó que las necesidades de las personas y de las organizaciones se vayan modificando, por ejemplo tenían distintas exigencias, normas y leyes que les obligaron a irse adaptando a nuevas formas de vida con el fin de protegerse de varias enfermedades. (Fernández, 2010, pp. 13-15).

Es importante tomar en cuenta que el trabajo juega un papel fundamental en lo que corresponde a la salud y bienestar, ya que es una parte esencial de la vida de las personas. El concepto de salud ha ido cambiando al mismo tiempo que se han ido dando distintos cambios en nuestra sociedad. Todos estos cambios se han producido debido a varios procesos económicos y sociales que han provocado cambios en los patrones de riesgo (Ruíz, García y Benavides, 2007, p. 4). Es por esto, que en sociedades que han sido altamente desarrolladas se ha pasado de estar expuestos a riesgos relacionados con “el saneamiento ambiental, la escasez de alimentos y las condiciones de trabajo al inicio de la industrialización, a otro tipo de riesgos relacionados con el transporte, residencia en ciudades grandes, o las nuevas condiciones de trabajo” (Ruíz et al., 2007, p. 4). A todo esto se lo conoce como transición de riesgos, en donde estos cambios en la estructura productiva han dado inicio a cambios en las condiciones de trabajo, y como consecuencia a esto, en el perfil de los riesgos laborales (Ruíz et al., 2007, p. 6).

Muchinsky (2007, p. 345), afirma que a mediados del siglo XX, comenzó a tomar más fuerza lo que es la salud ocupacional, con el fin de mejorar la salud y el bienestar de las personas en relación a las condiciones laborales, para así poder determinar que “una fuerza laboral productiva depende de la salud de la fuerza laboral” (Muchinsky, 2007, p. 345). A lo largo del tiempo y gracias a varios estudios, expertos se han dado cuenta que la salud laboral llega a afectar a las personas de una manera significativa, impidiendo su correcto desarrollo en las distintas actividades. “El propósito de la psicología ocupacional es desarrollar, mantener y promover la salud de los empleados y la de sus familiares. Su punto principal es la prevención de enfermedades o las lesiones al crear ambientes de trabajo sanos y seguros” (Tetrick y Quick, 2003, citados en Muchinsky, 2007, p. 345).

Dentro del trabajo las personas consiguen varios aspectos que ayudan al equilibrio mental, social y físico, por lo tanto es importante que exista un ambiente y condiciones justas de trabajo para desarrollarse de la mejor manera (Muchinsky, 2007, p. 121). Es importante que exista un ambiente y condiciones de trabajo adecuadas, debido a que dentro del mismo, las personas adquieren varios aspectos que favorecen al equilibrio mental lo que les permite sentirse útiles mostrando así sus capacidades. “Existen ciertos factores que permiten la intervención en la salud de los trabajadores, como por ejemplo la interacción social, el ambiente de trabajo, salario y sobre todo la actividad mental y física” (Muchinsky, 2007, p. 123).

El trabajo es un derecho constitucional por medio del cual se intenta satisfacer algunas de las necesidades, sin embargo, debido a las condiciones del mismo, esto puede ser un peligro para la salud de los trabajadores, por lo que es necesario saberlo identificar y controlar (Díaz, 2009, p. 2). El desempeño de un trabajo implica la exposición a distintos riesgos, los cuales muchas veces afectan a la salud de las personas de distintas maneras. Por esta razón, la OMS define a la salud como “el estado completo de bienestar físico, psíquico y social no solo la ausencia de afecciones y enfermedades” (OMS, 2003, p. 1).

La OMS sugiere que las organizaciones:

“Deben promover y mantener el bienestar físico, mental y social de los trabajadores de todas las profesiones, prevenir todo daño causado a la salud de estos por las condiciones de su trabajo, protegerles en sus empleos contra los riesgos resultantes de la presencia de agentes perjudiciales a su salud, colocar y mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus actividades fisiológicas y psicológicas; en suma adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo” (OMS, 2012, p. 1).

En los últimos años el estudio de los factores psicosociales y sus consecuencias en la salud de los trabajadores ha ganado interés entre varios investigadores. Según Martínez y Hernández (2005, p. 1), los factores psicosociales tienen una estrecha relación con el estrés y con la salud mental de las personas, por ejemplo algunas de las consecuencias podrían ser el burnout, mobbing, depresión, problemas para conciliar el sueño, problemas sociales y económicos, entre otros. En México se ha encontrado que actualmente no están reconocidos algunos factores como por ejemplo el burnout y el mobbing, y apenas se empiezan a estudiar, lo que ha provocado fuertes daños en la salud de las personas, generando problemas en el ambiente laboral (Martínez y Hernández, 2005, p. 1).

En España se realizó un estudio en el cual se intentaba describir algunas de las situaciones más recurrentes en profesionales de la salud, los cuales trabajaban en distintos centros sanitarios. Para lo cual se recolectó un análisis de las actitudes, comportamientos y la manera de ver las cosas en distintos profesionales. Se realizó un cuestionario a 97 profesionales de la salud, donde 78% fueron mujeres y 22% fueron hombres. Se utilizó un cuestionario diseñado por ellos, el cual constaba de 64 ítems, con respuesta tipo Likert y dicotómicas. En los resultados del estudio se encontró que la puntuación en los riesgos físicos fue más alta que los riesgos tóxicos-biológicos. Se encontró que los factores de riesgo más elevados a nivel físico fueron la carga física, mantenimiento de posturas inadecuadas y la ejecución de movimientos repetitivos. Fueron muy importantes también los resultados en cuanto a desempeño de roles, carga mental y estrés laboral ya que estos fueron en

segundo lugar los más nocivos, afectando directamente a la salud y bienestar de los trabajadores (Morillejo, 2001, pp. 273-293).

Los profesionales de la seguridad e higiene del trabajo han observado que las condiciones laborales no sólo causan enfermedades profesionales sino que pueden influir de manera más general como uno de los múltiples elementos que determinan el estado de salud de un trabajador (Ruíz, García y Benavides, 2007, p. 43). Las enfermedades profesionales son provocadas por factores definidos por el medio laboral, los trastornos de salud relacionados con el trabajo pueden tener varias causas, en donde una de ellas será el medio laboral. Varios estudios epidemiológicos han podido demostrar que la salud está relacionada con factores psicosociales presentes en el trabajo (Ruíz, et al., 2007, p. 43).

Un estudio realizado en Ecuador, en la Pontificia Universidad Católica de Quito, tenía como objetivo analizar la afectación psicológica negativa que pueden tener los factores psicosociales en un grupo de trabajadores en el área de producción de la empresa Contact Center, para así poder determinar el porcentaje de influencia de los factores psicosociales en el estrés laboral negativo de dicho personal. Para este estudio se utilizó el método CoPsoQ-istas21, el cual fue adaptado a España.

Este instrumento mencionado anteriormente, está orientado a la prevención de los riesgos, e identifica el nivel de menor complejidad posible en 20 factores. Se le entregó a cada persona un cuestionario para que lo puedan responder. Adicional a eso, se realizó también un focus group para poder obtener mayores resultados. Después de haber realizado la investigación, se obtuvo como resultado que existen situaciones en donde los factores psicosociales desequilibran la relación con su entorno laboral; ocasionando varios problemas tales como la desmotivación laboral, el mobbing, burn out, el estrés, entre otros. Así mismo se concluyó que las condiciones psicosociales influyen significativamente en los trabajadores del Grupo Corporativo Sic Contact

Center del área de Producción; haciendo que se presente como consecuencia el estrés laboral negativo (Villarruel y Villacrés, 2011, p. 10, 95).

Hay que tomar en cuenta que los problemas de la salud afectan negativamente a las condiciones de trabajo, ya que si un trabajador se ve afectado por un problema de salud, esto tendrá consecuencias negativas en su trabajo diario, sea en forma de lesión por un accidente laboral, enfermedad, malestar físico, psíquico o social (Ruíz, et al., 2007, p. 44). Expertos afirman que “la práctica profesional de la salud surge como respuesta al conflicto entre la salud y las condiciones de trabajo, y se ocupa de la vigilancia e intervención sobre las condiciones de trabajo y la salud de los trabajadores” (Ruíz, et al., 2007, p. 44). La salud laboral es la cual se encarga de poder identificar cuáles son aquellos factores relacionados con el trabajo que afectan de manera negativa a la salud del trabajador, y así mismo de los factores beneficiosos sobre la salud y el bienestar del trabajador.

#### **4.2 Factores de Riesgo**

Los trabajadores día a día se enfrentan a un entorno laboral en donde los riesgos están totalmente presentes, sobre todo aquellos que corresponden a seguridad y salud, por lo que es necesario tomar medidas que sean tanto preventivas como correctivas para poder disminuir el número de accidentes laborales y demás riesgos para la salud de los trabajadores, y así poder determinar una reducción en los costes económicos, personales y sociales que los mismos conllevan (Ruíz, et al., 2007, p. 45). Es importante tomar en cuenta que el trabajo es un derecho constitucional por medio del cual se busca satisfacer las necesidades, sin embargo, dependiendo de las condiciones en las que se realice, puede desembocar en un riesgo para la salud de las personas, en donde es necesario poder identificarlo y controlarlo (Ruíz, et al., 2007, p. 45). Por esta razón, dentro del ámbito laboral se puede presentar cualquier tipo de riesgo, tomando en cuenta que un factor de riesgo es “cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su



probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión” (Organización Mundial de la salud, 2014, p. 1).

“Un factor de riesgo laboral es una condición de trabajo que causa un daño en la salud del trabajador” (Ruiz, et al., 2007, p. 27). No siempre que un trabajador esté expuesto a un factor de riesgo, este puede causar un daño, sino que depende de varios factores y de las condiciones con las que se realice, ya que las condiciones de trabajo poco a poco pueden convertirse en un factor de riesgo laboral e influir de manera negativa en la salud de los trabajadores. (Ruíz, et al., 2007, p. 27). Uno de los principales objetivos de la Organización Internacional del Trabajo es que las empresas brinden un trabajo decente a todos sus colaboradores, es decir tener las mejores condiciones de trabajo para que así se pueda equilibrar la vida laboral y las demandas de la vida fuera del ámbito laboral. Es decir “que exista un equilibrio entre la productividad, el diálogo, la cooperación, la protección social y lo que corresponde a seguridad y salud” (Ruíz, et al., 2007, p. 19).

De acuerdo al código del trabajo título IV de los riesgos del trabajo, capítulo I, Art. 347, se determina que los riesgos del trabajo son “las eventualidades dañosas a los que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad. Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes”. (Código del trabajo, 2015, p. 36). Así mismo, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales afirma que:

“Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo. Se considera como daños derivados del trabajo las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo. Un riesgo laboral grave e inminente es aquel que se materializa en un futuro inmediato y pueda suponer un daño grave para la salud de los trabajadores” (Ley de prevención de riesgos laborales, 1996, p. 1).

De acuerdo a Ruíz, et al. (2007, p. 27), a los factores de riesgo se los puede clasificar de acuerdo a los siguientes:

- Estructurales: son aquellos que se relacionan con el lugar de trabajo, las instalaciones o los equipos de trabajo, como por ejemplo máquinas o herramientas. Y que pueden producir un daño en las personas debido a su espacio físico o mal uso de materiales.
- Ambientales: son aquellos que se originan debido a las condiciones climáticas de los puestos de trabajo, es decir al aire que se respira, o a productos y sustancias que son manipuladas por las personas y pueden producir daños en su salud. Uno de los principales daños dentro de este grupo es la temperatura en la que se encuentra la persona en su lugar de trabajo.
- Ergonómicos: estos están relacionados con las tareas o actividades que realizan las personas y como llevan a cabo las mismas.
- Organizativos: por último estos se relacionan con los factores de riesgo psicosocial, como por ejemplo con la fuerte carga de trabajo, falta de apoyo social, falta de organización o por las malas relaciones interpersonales.

Debido a lo mencionado anteriormente, se puede ver que existen varios riesgos dentro del ámbito laboral que pueden afectar a la salud de los trabajadores, sin embargo no solo los riesgos clásicos relacionados con la seguridad, higiene o ergonomía se dan con mayor frecuencia, sino también los factores de tipo psicosocial, aunque estos sean más difíciles de identificarlos sin poderlos determinar a corto plazo, y por lo tanto de tomar medidas al respecto, sin embargo estos son progresivos y no se valora la gravedad que los mismos tienen (Ruíz, et al., 2007, p. 52). Por ejemplo, factores psicosociales como tener un bajo control sobre el trabajo, falta de toma de decisiones, una fuerte inestabilidad laboral, insatisfacción con el salario o simplemente la falta de actividades diarias, son factores que se encuentran más frecuentes entre los

trabajadores, y que la mayoría de veces no se identifican y producen un daño más severo. (Ruíz, et al., 2007, p. 53).

Por otro lado, de acuerdo a Báez y Moreno (2010, pp. 10-12), los riesgos presentes en el ámbito de trabajo se los clasifica en los siguientes:

- Riesgos físicos: se originan debido a los diferentes elementos que se encuentran en el entorno de trabajo, como por ejemplo la temperatura, iluminación, objetos fuera del lugar, entre otros.
- Riesgos químicos: son todos aquellos elementos que se encuentran en el ambiente de trabajo, como por ejemplo sustancias tóxicas, polvo, y demás elementos que pueden provocar problemas en la salud, como por ejemplo se podría generar una alergia.
- Riesgos biológicos: pueden estar presentes cuando se trabaja con agentes infecciosos como bacterias, jeringuillas, insectos, etc.
- Riesgos mecánicos: son factores físicos que provocan una lesión debido a una acción mecánica, como puede ser el trabajo con máquinas o herramientas.
- Riesgos ergonómicos: se relacionan con la postura que se tiene, mientras que las personas se encuentran en el trabajo, como por ejemplo levantar cargas pesadas, inadaptación del puesto de trabajo, posturas repetitivas, entre otros.
- Riesgos psicosociales: se refiere a la interacción entre las condiciones de trabajo, la organización y las características de cada persona, dentro de esto podemos encontrar la carga mental, estrés, burnout, relaciones interpersonales, etc.

Todos estos riesgos laborales mencionados anteriormente, tienen un efecto y se relacionan con los riesgos psicosociales, debido a que, al existir sustancias tóxicas, trabajo con agentes infecciosos, ruido, problemas en la relaciones interpersonales, entre otras, son las que se encargan de que exista un mayor nivel de estrés en el día a día de las personas, dando así como resultado la aparición de riesgos psicosociales, lo que a su vez provoca distintas enfermedades, incidiendo en la salud de las personas (Báez y Moreno, 2010, p. 17).

Por ejemplo, en España, el INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo) realizó algunas encuestas dentro de una empresa privada de servicios, en donde se determinó que el 15% de los trabajadores percibe la falta de espacio físico, el 7 % trabaja en superficies inestables, el 19% percibe una alta manipulación de sustancias tóxicas, y sin embargo el porcentaje en donde se pudo encontrar un factor de riesgo más alto es en los factores de riesgo psicosocial, en donde se determinó que el 80% de los colaboradores afirman que en su trabajo debe estar al menos un cuarto de la jornada con un nivel elevado de atención, y el 50% comenta que realiza movimientos repetitivos de corta duración. (Ruíz, et al., 2007, p. 28). Es importante tomar en cuenta el nivel elevado de riesgo que pueden presentar los factores psicosociales, ya que a estos no se los puede determinar a simple vista, y por lo tanto permanecen en el tiempo generando problemas en el desarrollo de la persona dentro del ámbito laboral, y sin embargo son factores que afectan fuertemente en el día a día.

Poco a poco el desarrollo a nivel legislativo sobre la gestión de riesgos ha ido permitiendo que la prevención de factores se asuma de una manera integrada en la organización, no solamente tomando en cuenta la prevención en los aspectos que se pueden observar dentro de los accidentes de trabajo, sino en los aspectos que generan malestar, absentismo, bajos resultados, que normalmente no es fácil visualizar, y que es de suma importancia poder actuar y tomar acciones basándose en las causas originales dentro del puesto de trabajo para así poder relacionar los objetivos individuales con los objetivos

organizacionales, y permitir que la persona tenga un adecuado desarrollo dentro de su puesto de trabajo, y por lo tanto dentro de la organización (Llaneza, 2009, p. 410).

### **4.3 Factores Psicosociales**

Como consecuencia de los distintos cambios en las organizaciones y en los procesos de globalización, el estar expuesto a factores de riesgo psicosocial se ha vuelto cada vez más recurrente y más peligroso, haciendo necesario el poder identificar, evaluar y controlar estos riesgos, para que así se pueda evitar que estos afecten a la salud y seguridad de las personas en el trabajo (Báez y Moreno, 2010, p. 9). La exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo se relaciona con varios efectos que producen fuertes daños para la salud, como por ejemplo problemas derivados de la mente. Estos descubrimientos han permitido que se midan dichos factores de riesgo en varias encuestas de salud y condiciones de trabajo, que demuestran como poco a poco va creciendo el número de trabajadores que mencionan estar expuestos a estos factores, lo que genera la necesidad de desarrollar y promover intervenciones preventivas (Báez y Moreno, 2010, pp. 9-10).

Los factores psicosociales son factores de riesgo causados por enfermedades laborales, los cuales están relacionados con las condiciones de trabajo, y principalmente con la organización y con los distintos procesos psicológicos, debido a que son intangibles e inespecíficos, y se manifiestan a través de varios mecanismos, ya sean estos emocionales, cognitivos, conductuales o fisiológicos (Ruíz, et al., 2007, p. 397). “Los factores psicosociales comprenden aspectos relacionados con la organización del puesto de trabajo y su entorno, así como la cultura de la empresa, relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño y contenido de las tareas” (Ruíz, et al., 2007, p. 70). Así mismo estos factores tienen una larga extensión, ya que se salen del medio laboral y se relacionan también con tareas de la vida personal, como por ejemplo con las aptitudes, la vida dentro del hogar, la satisfacción o aspectos individuales.

Los factores psicosociales se han ido reconociendo cada vez más, y su importancia con relación a la salud de los trabajadores ha crecido notablemente, lo que ha permitido que cada día existan nuevos estudios que faciliten el entendimiento del mismo. Debido a la importancia que han ido tomando, la OIT define a los factores psicosociales como:

“Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo” (OIT, 1986, p. 1).

Aunque el concepto de factores de riesgo psicosocial es todavía confuso y abraza distintos aspectos, se lo puede definir como:

“Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y están directamente relacionadas con la organización, contenido del trabajo, y la realización de la tarea; que se presentan con capacidad para afectar al desarrollo del trabajo y a la salud física, psíquica y social del trabajador” (Lahera y Góngora, 2002, p. 12).

Frente a las distintas condiciones psicosociales que se puedan presentar, no todas las personas tendrán las mismas reacciones, ya que las características propias de cada trabajador son las cuales podrán determinar la magnitud y la naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias que el mismo tendrá; sin embargo, cuando se presentan condiciones psicosociales desfavorables, se genera un impacto negativo en la salud y bienestar del trabajador o de la organización, lo que provocaría cambios en los comportamientos, falta de atención o concentración, deterioro de la integridad mental o física, baja autoestima, problemas de ausentismo, accidentes laborales, bajas en la

producción, entre otras (Álvarez, Conti, Valderrama, Moreno, y Jiménez, 2009, p. 53).

De acuerdo a Báez y Moreno (2010, pp. 13-16), existen algunas características de los riesgos psicosociales, las cuales son:

- Se extienden en espacio y tiempo: los factores de riesgo psicosocial se caracterizan por no tener un espacio y un tiempo específico, por ejemplo cuando hablamos de liderazgo, ambiente de trabajo, carga mental, roles, no tienen un lugar ni momento, sino que son elementos propios del puesto de trabajo, se atienen a la empresa u organización. En cambio, los demás factores de riesgos se ajustan a un espacio y a un tiempo determinado.
- Dificultad de objetivación: uno de los problemas más grandes que presentan los factores psicosociales es que no existen medidas objetivas, es decir se basan en percepciones y experiencias de las personas, como es la comunicación, el rol, actividades grupales, que no tienen unidades de medida, a diferencia de los demás riesgos, los cuales se los puede medir con unidades propias.
- Afectan a otros riesgos: todos los factores externos afectan de una u otra manera a las personas, esto quiere decir que si una persona se ve influenciada por factores de riesgo, estos afectarán a la salud integral de la persona provocando daños a nivel emocional, social y físico. Cuando la persona se expone a ambiente nocivos y hay un aumento de los riesgos psicosociales, esto provoca mayores accidentes y por lo tanto una mayor vulnerabilidad de la persona.
- Están moderados por otros factores: los factores de riesgo psicosocial afectan a la personas ya sea por medio del contexto en el que se encuentran o a través de sus características personales. Por ejemplo, la carga de trabajo y la definición de roles normalmente no tienen los mismo efectos sobre las personas dentro de una empresa, sino que

dependen de ciertas variables que difieren a las personas unas de otras.

- Dificultan la intervención: cuando se habla de riesgos ergonómicos, físicos, normalmente siempre hay alguna solución técnica, pero no resulta tan fácil cuando se habla de riesgos psicosociales, ya que la intervención y los efectos a mediano y largo plazo no son lo suficientemente claros, por lo que no se tienen ningún resultado asegurado.

Los factores de riesgo físico y químico permiten tener varios procedimientos de medida finales y valores de referencia en los cuales trabajar, mientras que en los factores de riesgo psicosocial no es posible, debido a que muy pocas veces son medidos a través de alguna característica externa al individuo, gracias a la naturaleza de los mismos. Sin embargo, los riesgos psicosociales también están presentes en el medio laboral, ya que se basan en características de origen organizativo y no siempre individual (Cortés, 2007, p. 597).

Algunos estudios relacionados con los factores psicosociales y con la salud laboral, demuestran que existe una relación en lo que corresponde a las condiciones de trabajo y a las percepciones que tienen los trabajadores sobre su salud. Por ejemplo existen ciertas percepciones de que los puestos que son menos cualificados tienen un estado de salud malo, y que los puestos con mayores responsabilidades son los cuales están más propensos a tener niveles más altos de estrés. Esta última es cuestionada por varios investigadores, ya que los mismos señalan que los trabajadores que presentan menos autonomía laboral e influencia en sus actividades son más propensos a desarrollar algún tipo de patología (Llaneza, 2009, p. 410). Es importante tomar en cuenta que existen varias circunstancias en las cuales se pueden presentar problemas o enfermedades derivadas del trabajo, sin embargo existe una gran influencia en la percepción que tienen las personas sobre esto y la manera de actuar o tomar acciones para intentar evitarlo.



Se realizó un estudio en Barcelona en el año 2002, en el cual se intentaba describir como se distribuían los factores de riesgo psicosocial según las distintas características personales y laborales de los trabajadores de cuatro empresas distintas. Se utilizó una muestra de 890 trabajadores para que resuelvan un cuestionario acerca de factores psicosociales. Fue un estudio de tipo transversal y se recogieron los datos mediante el cuestionario de condiciones de trabajo, vida y satisfacción desarrollado por el Centro de Salud Laboral de Barcelona (Benavides, Gimeno, Benach, Matínez, Jarque, Berra y Devesa, 2002, p. 222).

Este cuestionario cuenta principalmente con tres dimensiones: demanda psicológica, control sobre el trabajo y apoyo social. Las escalas de estas dimensiones fueron tipo Likert. Así mismo se recogió datos personales, como el sexo, edad, nivel educativo y ocupación, para así poder identificar el nivel de riesgo dentro de las distintas áreas mencionadas. Las puntuaciones en cada dimensión de las cuatro empresas tuvieron resultados similares, donde la más alta fue demanda psicológica, seguido del control sobre el trabajo, y por último el apoyo social (Benavides, et al., 2002, 232).

Al comparar las puntuaciones para cada uno de los factores psicosociales en las cuatro empresas, se observó que en el caso de apoyo social el valor fue constante en las cuatro empresas, únicamente se vio diferencias en el apoyo social en cuanto a compañeros y en cuanto a supervisores. En lo que corresponde al control y a la demanda se observó diferencias significativas en relación con la falta de control en el personal administrativo, y una puntuación menor en cuanto a directivos y profesionales. Las diferencias de este factor se vieron en una fuerte inestabilidad por sexo, edad y nivel educativo, ya que las personas que tienen menos de 30 años y con estudios primarios se ven más afectadas, con puntuaciones más altas (Benavides, et al., 2002, p. 232).

Por último, se observó que existen algunas diferencias En lo que corresponde o a las puntuaciones de sexo, edad, nivel educativo y sobre todo en las funciones y en las áreas de las empresas estudiadas. Para algunas funciones la

presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial no influye en el tipo de empresa, mientras que para otras el tipo de empresa si influye de una manera significativa en cuanto a la fuerza que tienen los factores psicosociales.

Al terminar este estudio se pudo identificar la importancia que tienen los factores de riesgo psicosocial dentro del ámbito laboral, la necesidad de estudiarlos y realizar planes preventivos cuando sea el caso, debido a los altos costos que provocaría un problema psicosocial en la salud de las personas a corto y largo plazo (Benavides, et al., 2002, p. 224).

#### **4.4 Teoría psicosocial de Erikson**

Erik Erikson psicólogo estadounidense, propone su teoría del desarrollo de la personalidad en 1950, a la cual la denominó “Teoría psicosocial”. Esta teoría está basada en ciertos conceptos de Sigmund Freud sobre el desarrollo de la personalidad, sin embargo, Erikson afirmó que el individuo a lo largo de su vida atraviesa por motivaciones y necesidades psicosociales las cuales son una fuerza que permiten ir moldeando el desarrollo y la conducta humana (Rice, 1997, p. 32). Erikson basó su teoría en que los seres humanos son capaces de resolver las necesidades y conflictos cuando estos se los presentan. “Erikson dividió el desarrollo humano en ocho etapas y afirmó que en cada una el individuo tiene una tarea psicosocial que resolver” (Rice, 1997, p. 33).

1. Confianza vs desconfianza: esta etapa va de 0-1 año, y es en donde los niños aprenden sobre el significado de la confianza, por ejemplo con quien pasan más tiempo. Pero si sus necesidades no son satisfechas se crea la desconfianza.
2. Autonomía vs vergüenza y duda: esta etapa va de 1-2 años, aquí los niños adquieren control sobre sus funciones, y desarrollan cierto grado de dependencia, sin embargo se depende de su desarrollo se puede generar vergüenza y duda frente a sus capacidades.

3. Iniciativa vs culpa: va desde los 3-5 años, las capacidades motoras de los niños crecen, van explorando y experimentando nuevas cosas. Las personas que no aceptan esta iniciativa del niño, lo llevan a sentir culpa por su comportamiento.
4. Industria vs inferioridad: de 6-11 años, los niños empiezan a cumplir demandas del hogar y del colegio, desarrollan las relaciones con las demás personas, o pueden sentirse inferiores frente a los otros.
5. Identidad vs confusión de roles: esta etapa va de 12-19 años, empiezan a desarrollar un sentido de ellos mismo, o se confunden acerca de su identidad y de su función.
6. Intimidad vs aislamiento: de 20-30 años, desarrollan relaciones cercanas con los demás, o permanecen aislados de las relaciones.
7. Generatividad vs estancamiento: de 40-50 años, asumen responsabilidades y roles, o se pueden quedar centrados en sí mismos y estancados.
8. Integridad vs desesperación: de 60 en adelante, evalúa su vida y acepta lo que es actualmente, o puede caer en desesperación al no encontrar un sentido a su vida.

Esta teoría de Erikson es bastante amplia, y se concentra tanto en los factores de maduración como de desarrollo, para las distintas motivaciones psicológicas que afectan a la conducta de las personas. Es importante tomar en cuenta algunas etapas de esta teoría de Erikson, debido a que al momento de evaluar los factores psicosociales, se tomará en cuenta ciertas etapas de este ciclo de vida (Rice, 1997, p. 33).

Se realizó un estudio en Colombia, (Cañon y Galeano, 2011, p. 114-126), en donde se intentó determinar cómo los factores psicosociales y la calidad de

vida laboral se relacionan entre sí, en los trabajadores de la salud de ASSBASALUD E.S.E Manizales, empresa que brinda servicios de salud pública. Se realizó un estudio transversal con una muestra de 89 trabajadores de servicios de urgencias. Se realizó una encuesta y un cuestionario de satisfacción laboral, tomando en cuenta ciertas variables como edad, género, profesión, entre otras. En los resultados se encontraron que existen relaciones muy estrechas en lo que es la calidad de vida laboral con el estrato socioeconómico, la motivación intrínseca, el apoyo de los directivos, la satisfacción laboral y sobre todo la salud en general. Se pudo encontrar también que los trabajadores perciben una carga de trabajo muy elevada de trabajo, y se encontró que muchos de ellos están insatisfechos con su estabilidad laboral, y con el salario que perciben. Se llegó a la conclusión que es de suma importancia poner más énfasis en los factores psicosociales que actualmente están afectando en las actividades y desempeño de la persona, y que a largo plazo han provocado y pueden provocar varios tipos de problemas de salud.

#### **4.5 Modelo de ajuste – desajuste**

Existen varios modelos los cuales intentan explicar los factores psicosociales dentro del ámbito laboral, uno de ellos es el de ajuste y desajuste, sin embargo es muy importante tomar en cuenta el modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (DER) de Siegrist (1996) debido a que, actualmente este es uno de los modelos más utilizados a nivel científico y práctico. Este modelo nace como consecuencia de un programa científico el cual intentaba explicar cuál era el rol que ejercían los factores psicosociales en la salud y enfermedad en la vida de las personas. Este modelo intenta explicar cuáles son aquellos efectos tanto positivos como negativos que tienen las conductas, emociones y cogniciones que las personas atraviesan en su desempeño dentro de los distintos roles, por ejemplo el rol de trabajadores, amigos, padres, hermanos, etc., y para esto se basa en el concepto de “reciprocidad social”, definiéndolo como la justicia que se percibe entre las inversiones y los resultados que se encuentran en una interacción social (Salanova, 2009, p. 60-69).

“La reciprocidad social se caracteriza por inversiones cooperativas mutuas, que se basan en una norma que implica que a unos esfuerzos determinados les corresponden unas recompensas que sean acorde a los mismos” (Salanova, 2009, p. 72). Todas estas normas se comparten socialmente e implican tres formas de recompensa, el dinero, la estima y las oportunidades de carrera. De acuerdo a esta teoría en el momento en que se rompen estas normas y no se da la reciprocidad debido a que la persona ha realizado varios esfuerzos y no se ha logrado obtener una recompensa, normalmente se presentan emociones negativas y recurrentes en el tiempo, pero así mismo cuando existe un equilibrio entre el esfuerzo y la recompensa se genera una emoción positiva en la persona que ayuda al bienestar y a la salud psicosocial (Salanova, 2009, p. 72).

Este modelo plantea la existencia de factores intrínsecos, los cuales son responsables de la percepción de un equilibrio esfuerzo-recompensa, y son aquellos factores innatos a las personas que están relacionados con mecanismos que permiten enfrentarse a las demandas del trabajo. Por ejemplo hay personas que están totalmente comprometidas con el lugar en donde trabajan y sus actividades diarias, lo que hace que presenten percepciones erradas en cuanto a demandas y estrategias laborales, lo que impide que se evalúen en perfectas condiciones las relaciones esfuerzo-recompensa (Salanova, 2009, p. 74).

Este modelo determina tres hipótesis importantes que permiten determinar la relación que existe entre la salud y el bienestar con los factores psicosociales:

“La primera presupone aquellas situaciones laborales en las que se produce un desajuste caracterizado por un alto esfuerzo y una baja recompensa, generarán una ausencia de reciprocidad. Será esta falta de reciprocidad la que aumentará el riesgo de que aparezcan problemas emocionales en los trabajadores, lo que facilitará el aumento de la activación fisiológica y conductas de la salud negativas, lo que a su vez permitirá que haya un aumento de la

presión arterial, ritmo cardíaco y colesterol, que pueden llevar a problemas en la salud de los trabajadores” (Salanova, 2009, p. 74).

La segunda hipótesis señala que los trabajadores que están totalmente comprometidos generan mayores probabilidades de presentar una falta de reciprocidad y problemas de salud, debido a que existe un exceso de compromiso que no siempre se percibe como una característica bien recompensada por parte del trabajador. Y por último, una tercera hipótesis en donde la probabilidad de que aparezcan problemas de salud será mucho mayor si se presentan las condiciones mencionadas anteriormente, en donde no se cumple la norma de reciprocidad y el trabajador tiene un exceso de compromiso con el trabajo (Salanova, 2009, p. 75).

Es importante tomar en cuenta estos modelos debido a que nos ayudan a entender el comportamiento humano en sus distintos ambientes, es decir como el mismo se comporta tanto en el ámbito laboral como en el personal, y como los distintos factores psicosociales pueden afectar en diferentes medidas tanto en lo positivo como en lo negativo, dependiendo de la percepción que tenga cada una de las personas y como pueda adaptarse a cada una de las situaciones que se presenten.

#### **4.6 Principios normativos**

A lo largo del tiempo varios autores han demostrado que los factores psicosociales que están ligados al trabajo facilitan la aparición de daños en la salud de las personas, lo que genera la aparición de enfermedades laborales en las mismas (Díaz, 2009, pp. 2-3). Como se mencionó anteriormente, la importancia de estos factores ha venido aumentando y se ha vuelto una amenaza para las personas debido a su afectación física y mental (Martínez y Hernández, 2005, p. 1).

“La promoción de condiciones y de un ambiente de trabajo decente, seguro y saludable ha sido uno de los principales objetivos de la Organización

Internacional del Trabajo” (OIT, 2009, p. 1). La OIT en los últimos años, ha creado varios instrumentos internacionales y documentos en los últimos años con el propósito de ayudar a las personas a desarrollar sus capacidades e impulsar la prevención de los riesgos y peligros en sus sitios de trabajo. Es por esto que el preámbulo de la Constitución de la OIT afirma que “la protección del trabajador contra las enfermedades, sean o no profesionales, y contra los accidentes del trabajo es un elemento fundamental de la justicia social” (Oficina internacional del trabajo, 2009, p. 1).

En los últimos años varias empresas ecuatorianas, así como el gobierno han ido aumentando el interés por proteger y buscar siempre la seguridad y salud de los trabajadores dentro del ámbito laboral, para así poder mejorar su calidad de vida, lo que ha permitido que las empresas comiencen a trabajar en lo que corresponde a accidentes laborales en todos sus aspectos, es decir, físicos, químicos, técnicos y hasta sociales y psicológicos (Sánchez, et al, 2012, p. 54). A nivel internacional existen algunos organismos encargados de regular y mejorar las condiciones de seguridad y salud de los trabajadores y empleadores. En el Ecuador, según la Constitución de la República, “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” (Constitución de la República del Ecuador, 2008. Art 326, numeral 5). Debido a esto, Muchinsky (2007, p. 354), afirma que, por lo general las organizaciones se concentran en la productividad y rentabilidad, y descuidan elementos muy importantes como lo son el ambiente laboral, instalaciones adecuadas y buenas relaciones interpersonales. Estos elementos promueven un mejor desempeño que ayuda al cumplimiento de sus funciones.

De acuerdo al Código del Trabajo, Codificación 17, del Registro oficial Suplemento 167 (2005), se afirma que las disposiciones de todo este reglamento se aplicarán en todo lugar de trabajo y en cualquier actividad laboral, teniendo siempre como objetivo principal la prevención, disminución o eliminación de los riesgos presentes en el ámbito laboral y por lo tanto poder mejorar el ambiente de trabajo.

De acuerdo al Reglamento del Seguro General de Riesgos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en el artículo 12, de la Resolución 309, afirma que a los factores psicosociales se les considera un riesgo para los trabajadores provocando daños en la salud de los mismos. Así mismo, se menciona que en Ecuador se consideran enfermedades ocupacionales a las que se encuentran publicadas en la lista de la OIT, en la cual existen varias enfermedades causadas debido a factores psicosociales. De la misma manera, en la resolución 741 se mencionan ciertas disposiciones en cuanto a factores de riesgo:

Art 44. “Las empresas sujetas al régimen del IESS deberán cumplir las normas y regulaciones sobre prevención de riesgos establecidas en la Ley, Reglamentos de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, Reglamento de Seguridad e Higiene del Trabajo del IESS y las recomendaciones específicas efectuadas por los servicios técnicos de prevención, a fin de evitar los efectos adversos de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, así como también de las condiciones ambientales desfavorables para la salud de los trabajadores” (Reglamento general del Seguro de Riesgos del Trabajo, p. 27).

Art. 45. “Los funcionarios de Riesgos del Trabajo realizarán inspecciones periódicas a las empresas, para verificar que éstas cumplan con las normas y regulaciones relativas a la prevención de riesgos y presentarán las recomendaciones que fueren necesarias, concediendo a las empresas un plazo prudencial para la correspondiente aplicación. Si la empresa no cumpliera con las recomendaciones en el plazo determinado, o de la inspección se comprobare que no ha cumplido con las medidas preventivas en casos de alto riesgo, la Comisión de Prevención de Riesgos aplicará multas que oscilen entre la mitad de un sueldo mínimo vital y tres sueldos mínimos vitales, si se tratare de la primera ocasión. La reincidencia del empleador dará lugar a una sanción consistente en el 1 por ciento de recargo a la prima del Seguro de



Riesgos del Trabajo, conforme lo establece el Estatuto y este Reglamento; sin perjuicio de la responsabilidad patronal que se establecerá en caso de suscitarse un accidente de trabajo o enfermedad profesional por incumplimiento de dichas medidas” (Reglamento general del Seguro de Riesgos del Trabajo, p. 27).

Dentro de lo que corresponde al Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (Sustitución de la decisión 547), en su Artículo 11, señala que en todo lugar de trabajo es necesario tomar medidas que permitan disminuir cualquier riesgo laboral presente o que podría presentarse, y por lo tanto deberá crear planes de prevención de riesgos que contengan los siguientes parámetros:

- Crear una política que esté al alcance de todo el personal.
- Identificar y evaluar los riesgos.
- Combatir y controlar los riesgos.
- Investigar y analizar los accidentes, incidentes y enfermedades laborales, con el fin de identificar la causa raíz y proponer acciones para evitar los mismos.
- Adaptar el trabajo y los puestos de trabajo a las necesidades que tienen cada uno de los colaboradores, tomando en cuenta su salud mental y física, y otras disciplinas relacionadas con los distintos riesgos psicosociales en el trabajo.

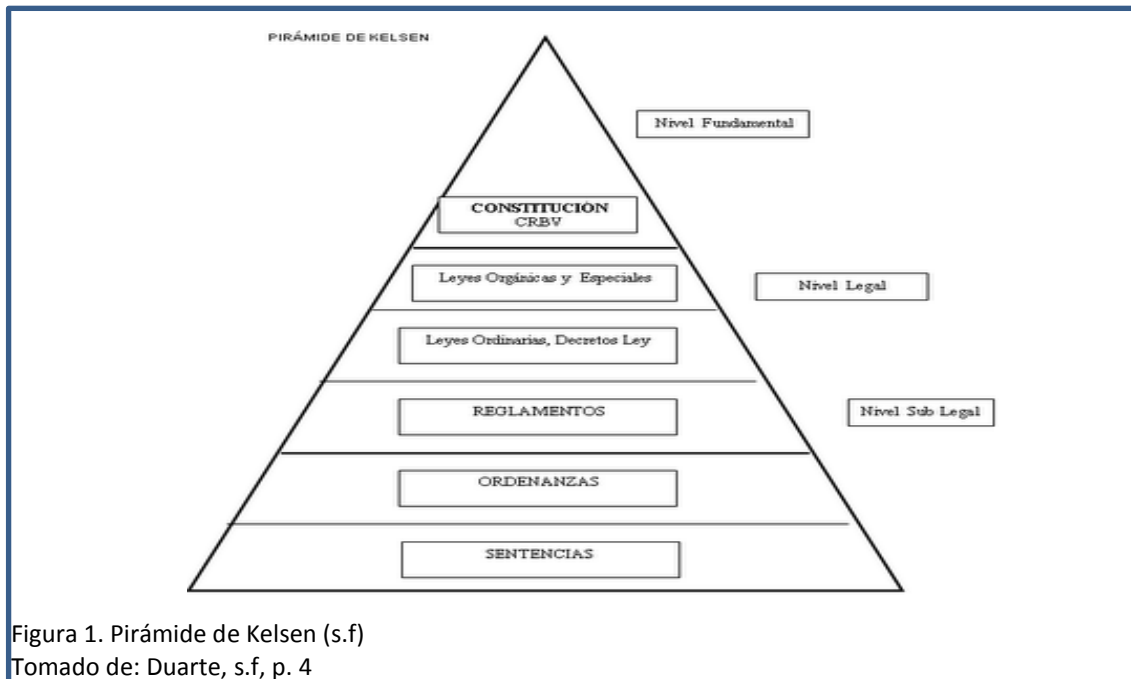
Dentro del mismo Instrumento, en el Capítulo IV, Artículo 18, menciona que todos los trabajadores tienen derecho a realizar sus labores en un ambiente adecuado de trabajo de acuerdo al ejercicio de sus facultades físicas y mentales las cuales puedan garantizar su salud, seguridad y bienestar. Es importante tomar en cuenta que todas las empresas deben garantizar esto para sus colaboradores, lo que de una u otra manera obliga a que midan ciertos factores que permiten la correcta estadía de las personas en el ámbito laboral, por lo que el Artículo 26 del mismo Instrumento afirma que:

“El empleador deberá tener en cuenta, en las evaluaciones del plan integral de prevención de riesgos, los factores de riesgo que pueden incidir en las funciones de procreación de los trabajadores y trabajadoras, en particular por la exposición a los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, con el fin de adoptar las medidas preventivas necesarias” (Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2005, p. 26).

Debido a la necesidad que existe en nuestro país de poder dar un giro a lo que corresponden los factores psicosociales, y al tener una perspectiva distinta de los mismos, tomando en cuenta la prevención de accidentes laborales, es de suma importancia que todas las empresas cumplan con las normas y disposiciones ya que esto permitirá que exista un mejor ambiente de trabajo asegurando el bienestar de todas las personas en sus diferentes aspectos. Por esta razón es importante tomar en cuenta el Artículo 32 del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el trabajo:

“Cuando una violación grave de las normas vigentes constituya un peligro inminente para la salud y seguridad de los trabajadores, del mismo lugar de trabajo y su entorno, la autoridad competente podrá ordenar la paralización total o parcial de las labores en el lugar de trabajo, hasta que se subsanen las causas que lo motivaron o, en caso extremo, el cierre definitivo del mismo”. (2005, p.18)

A continuación se puede observar la pirámide de Kelsen la cual es un método jurídico el cual categoriza las distintas clases de normas, y las posiciona de tal manera que una predomina sobre la otra. En la base de la pirámide se encuentra el escalón más ancho, ya que existe un mayor número de normas, mientras que el escalón superior es el más pequeño debido a que solo existe una, por ejemplo la Constitución. Kelsen señalaba a la Constitución como “la norma positiva de mayor jerarquía, la cual se encuentra en la cúspide de la pirámide jurídica y de la cual se deriva el fundamento de validez del resto de normas que se encuentran por debajo de ella” (Duarte, s.f, p. 4).



## **5. Objetivos**

### **5.1 Objetivo general**

Identificar los factores de riesgo psicosocial más frecuentes que presentan las personas dentro de una empresa privada de servicios en la ciudad de Quito.

### **5.2 Objetivos específicos**

- Describir los principales factores de riesgo psicosociales presentes en la organización.
- Identificar cuáles áreas de la organización tienen mayor riesgo psicosocial y cuales tienen menor riesgo psicosocial.
- Proponer un plan de mejoramiento que permita identificar los factores psicosociales presentes en la organización, para poder tomar acciones preventivas.

## **6. Método**

El Colegio Católico José Engling siempre se ha caracterizado por ser un colegio que busca el total bienestar de sus colaboradores, y en los últimos años se ha propuesto identificar cuáles son aquellos riesgos presentes en el ámbito laboral que no permiten la completa satisfacción de los empleados en el lugar de trabajo. Es importante determinar el método más completo y más fiable para la identificación de los factores, y que se pueda acoplar de mejor manera a las necesidades que tiene la organización en relación con identificar los posibles riesgos, y promover el bienestar de sus empleados.

### **6.1 Tipo de diseño y enfoque**

El diseño que se ha utilizado en esta investigación es un diseño transversal o transaccional, con alcance descriptivo. Se decidió utilizar un diseño transversal debido a que se estudió “en determinado momento, haciendo un corte en el tiempo” (Pineda y Alvarado, 2008, p. 81). Esto quiere decir que la investigación se realizó en un período específico de tiempo. Así mismo, tiene un alcance descriptivo ya que su propósito fue describir los factores psicosociales identificados y recolectar varios datos sobre algunos aspectos planteados. Los estudios descriptivos según Hernández, Fernández y Baptista (2006, p. 4), consisten en describir fenómenos, situaciones o eventos que se muestran, es decir, se seleccionan una serie de cuestiones, y se mide o recolecta información para describir lo que se investiga.

El enfoque utilizado para esta investigación es de tipo cuantitativo ya que este “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández et al., 2006, p. 5). En esta investigación se utilizó una herramienta ya creada (FPSICO) para poder determinar la variable propuesta, y poder recolectar los datos deseados que se mostrarán más adelante, basados en una población representativa, lo que permite que se

obtengan datos cuantificables con alta precisión, y así los resultados sean precisos y objetivos.

## **6.2 Muestra / participantes**

La muestra para esta investigación está determinada por el número de personas tanto femeninas como masculinas, que trabajan en el Colegio Católico José Engling de la ciudad de Quito; en la cual hay una población de alrededor de 203 personas, de distintas clases socio-económicas.

Para este estudio, de acuerdo al nivel medio de complejidad de las preguntas, se tomó en cuenta a participantes que sean mínimo bachilleres en cuanto a su nivel de estudio, que pertenezcan en la organización mínimo un año en la misma posición, debido a que al estar cambiando de actividades y responsabilidades, la encuesta no podrá arrojar datos verídicos de cómo están las personas en el ámbito laboral y específicamente en su puesto de trabajo.

La población que abarcará la encuesta es la gerencia, personal administrativo y de limpieza, y docentes de la organización, que cumplan con los criterios mencionados, tomando en cuenta que se realizará toda la investigación en una misma empresa.

Por lo mencionado anteriormente, se realizará una investigación no probabilística, debido a que según Hernández et al., “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación” (2006, p. 241).

Tabla 1. Criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal femenino y masculino que su edad este entre los 18 y 65 años de edad</li> <li>- Personal que tenga formación académica de bachiller</li> <li>- Todo el personal que trabaje en el colegio</li> <li>- Personal que haya permanecido en el mismo cargo mínimo un año.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Persona que presente algún tipo de discapacidad diagnosticada</li> <li>- Dentro del personal femenino, mujeres que se encuentren embarazadas, debido a su inestabilidad emocional</li> <li>- Personal que haya sufrido algún accidente laboral en un período de 6 meses antes de que se le aplique el cuestionario.</li> </ul>

### 6.3 Recolección de datos

Nuestra normativa en relación con la prevención de riesgos laborales, no determina un instrumento específico el cual se deba utilizar para el desarrollo de la evaluación, por lo tanto podemos encontrar algunas herramientas que nos permiten evaluar los factores de riesgo psicosocial presentes en las personas en el ámbito laboral. Dentro de estos podemos encontrar los siguientes:

#### 6.3.1 Cuestionario Psicosocial de Copenhague, COPSQ – ISTAS 21

Este cuestionario es un método de evaluación estandarizado internacionalmente el cual permite identificar y medir el origen de los factores psicosociales en el ámbito laboral. El método CoPsoQ-Istas21 (2010) es la adaptación al Estado Español del Copenhagen Psychosocial Questionnaire. La base científica y conceptual en la que se ha basado el Instituto de Salud Laboral del gobierno danés ha convertido al COPSQ en un instrumento de referencia en la disciplina de Psicología laboral a nivel internacional. Uno de sus beneficios más importantes es que se lo puede utilizar en cualquier actividad laboral y económica, sea esta pública o privada. Este método ayuda a evaluar cuáles son las condiciones de trabajo que se relacionan con la

organización y que pueden llegar a perjudicar la salud de las personas dentro de la misma, y así mismo permite identificar la magnitud de los riesgos y el porcentaje de personas que están expuestas a algún tipo de riesgo laboral (Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud, 2010, pp.9-12).

Este es un cuestionario de aplicación individual que se encarga de evaluar al trabajador frente a las exposiciones de riesgo que podría tener en cuanto a su salud mediante las respuestas de dicho cuestionario, las cuales son de manera anónima. El cuestionario incluye 21 dimensiones psicosociales las cuales abarcan en su totalidad las exposiciones a los distintos riesgos en el ámbito laboral. Este es un instrumento adaptado y validado en varios países alrededor del mundo, el cual consta de tres versiones dependiendo del tamaño de la empresa o institución a la cual se vaya aplicar (Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud, 2010, pp.9).

En la siguiente tabla se puede identificar cuáles son aquellas dimensiones que abarca el cuestionario de ISTAS 21:

Tabla 2. Dimensiones del cuestionario ISTAS 21.

<b>DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO ISTAS 21</b>	
Exigencias psicológicas en el trabajo	Exigencias cuantitativas Exigencias de esconder emociones Exigencias emocionales, cognitivas
Doble presencia	Doble presencia
Control sobre el trabajo	Influencia, compromiso Posibilidades de desarrollo Control sobre los tiempos a disposición Sentido del trabajo
Apoyo social y calidad de liderazgo	Posibilidades de relación social Apoyo social de compañeros y superiores Calidad de liderazgo Sentido de grupo Previsibilidad Claridad del rol, conflicto del rol
Compensaciones del trabajo	Estima

Tomado de: Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud, 2010, pp.9



### **6.3.2 Instituto Navarro de Salud Laboral - Identificación de las situaciones de riesgo**

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2009, p.1), este instrumento de identificación de riesgos se lo utiliza para tener el primer acercamiento del estado actual en el que se encuentra la empresa en relación a los factores psicosociales. Es importante tomar en cuenta que este método se aplica en empresas pequeñas para poder identificar los riesgos, y mide las siguientes cuatro dimensiones:

- Participación, implicación y responsabilidad (grado de independencia que tiene el colaborador para tomar decisiones).
- Formación, información y comunicación (interés personal que la organización demuestra por sus trabajadores promoviendo el correcto desarrollo de la tarea).
- Gestión del tiempo (grado de autonomía que presenta el trabajador para determinar el ritmo de trabajo, decisión de pausas y distribución de tiempo de acuerdo a sus propias necesidades).
- Cohesión de grupo (como está formado el grupo, y las relaciones que se dan entre los miembros de mismo).

Dentro de estas 4 dimensiones, este cuestionario se basa en 30 preguntas, en donde cada una es evaluada con una escala entre 0 a 5. Es un instrumento sumamente fácil de administrar y requiere aproximadamente 15 minutos para responderlo, ya que cuenta con preguntas cerradas, no tiene muchas instrucciones y se lo puede administrar de manera colectiva. Una importante desventaja con la que cuenta este método es que solamente se centra en el trabajador, sin tomar en cuenta factores propios de la empresa que se deberían evaluar. Así mismo, no existen suficientes estudios los cuales puedan confirmar

la validez del cuestionario (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2009, p. 1).

### 6.3.3 INERMAP del Instituto de Ergonomía de Mafre

Guárdia (2008, pp.8-9) afirma que INERMAP es un método de evaluación psicosocial el cual se basa tanto en la observación directa como en el cuestionario, y se lo puede aplicar a distintos sectores de actividad, pero cada uno de ellos cuenta con estrategias específicas, este depende de su ámbito de aplicación, sin embargo, en la tabla a continuación se puede observar cuales son aquellos factores que mide este método:

Tabla 3. Factores del método INERMAP

FACTORES DEL MÉTODO INERMAP	
Distribución y diseño	Proxemia ambiental Diseño ergonómico Factores físicos ambientales Diseño de la comunicación Diseño ambiental
Comunicación	Calidad de la comunicación Participación Feedback Formación Diseño de la comunicación
Liderazgo	Autonomía Estilo Feedback Participación
Carga mental	Contenido de la tarea Atención Cambios tecnológicos Presión de tiempo Percepción del riesgo Percepción del trabajo Definición del rol Autonomía
Turno	Efecto del turno horario
Satisfacción social	Feedback Satisfacción social Percepción del trabajo

Tomado de: Guárdia, 2008, pp.8-9

Es importante tomar en cuenta que no existen estudios científicos que demuestren la validez y la fiabilidad de este método, sin embargo es un método bastante utilizado para detectar factores de riesgo psicosocial ya que su método de empleo es simple, es fácil de aplicar, se lo hace con mucha claridad y no toma demasiado tiempo realizarlo. (Guárdia, 2008, p. 9)

#### 6.3.4 Batería de factores psicosociales (BFPSL)

La batería de factores psicosociales (BFPSL) de la Universidad de Valencia (2004) ayuda a las empresas a identificar cuáles son aquellos factores de riesgo psicosocial que están presentes en el entorno y que de una u otra manera afectan a las personas. Es una herramienta fiable, válida y baremada que permite a las empresas cuantificar su magnitud, verificar el efecto sobre la salud de los trabajadores y los accidentes en el lugar de trabajo. Esta herramienta puede ser utilizada en cualquier sector y en cualquier empresa, sea esta pública o privada (Navarro, 2004, p. 1).

Navarro (2004, pp. 2-3) afirma que esta herramienta mide 4 dimensiones fundamentales, con 148 ítems con una escala de respuesta del 1 al 5. En la tabla a continuación se puede observar cuales son aquellos factores que mide este método:

Tabla 4. Factores del método BFPSL

FACTORES DEL MÉTODO BFPSL	
Factores de estrés	Conflicto de rol, ambigüedad de rol Exposición externa Mobbing, liderazgo, comunicación Compromiso de la organización
Indicadores de consecuencias	Satisfacción laboral, salud psicológica Tensión asociada al trabajo, burnout Propensión al abandono, rendimiento
Indicadores de siniestralidad	Accidentes laborales

Tomado de: Navarro, 2004, pp. 2-3

### **6.3.5 DECORE – Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales**

Este método mide e identifica cual es la percepción y el conocimiento que tienen los trabajadores sobre los factores psicosociales dentro del ámbito laboral, para poder intervenir o crear planes de prevención sobre los mismos. Según Guárdia (2008, p. 17), este es un cuestionario multifactorial que mide los 4 factores, los cuales cuentan con 44 elementos, los factores que mide son los siguientes:

- Recompensas
- Apoyo Organizacional
- Demandas Cognitivas
- Control

Este método se creó a partir de la teoría clásica de los Tests, por lo tanto tiene una fiabilidad y una validez sumamente alta. Este es un cuestionario totalmente simple de aplicarlo, rápido para contestarlo y para evaluarlo. Los resultados de este cuestionario se da por grupos de sujetos evaluados, no por personas, a partir de algunos criterios de clasificación que son definidos por el cliente (Guárdia, 2008, p. 17).

### **6.3.6 Cuestionario de Factores Psicosociales del Instituto Nacional de Higiene y Seguridad en el trabajo (FPSICO)**

La herramienta FPSICO (factores psicosociales), fue elaborada en el Centro Nacional de Condiciones de Trabajo de Barcelona en 1998, y adaptada por el Instituto Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo (INHST), teniendo su última versión publicada en el 2014. Este es un método de evaluación de factores psicosociales. Este instrumento está fundamentado en teorías del estrés, motivación y satisfacción. (Moreno y Báez, 2010, p. 90) Es un cuestionario anónimo y voluntario, permite la modificación de variables dependiendo de las organizaciones.

Según el (INSHT, 2014, p. 4), este instrumento cuenta con 86 ítems, agrupados en 9 factores, dentro de los cuales están:

- Tiempo de trabajo (TT)
- Autonomía (AU)
- Carga de trabajo (CT)
- Demandas psicológicas (DP)
- Variedad/contenido (VC)
- Participación/supervisión (PS)
- Interés por el trabajador/compensación (ITC)
- Desempeño de rol (DR)
- Relaciones y apoyo social (RAS)

a. Tiempo de trabajo: hace referencia a los aspectos que se relacionan con el orden y la estructura temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. “Evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los períodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad, y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social” (INSHT, 2014, p. 4-5). Cuando no se cumple con los parámetros establecidos en la legislación y cuando no permite el equilibrio entre la vida laboral y la vida personal, se considera inadecuada la organización temporal.

b. Autonomía: se refiere a condiciones de trabajo que se relacionan con la capacidad y la posibilidad individual que tienen las personas para poder tomar decisiones referentes a los cambios de la estructura de la actividad laboral a realizar, y también sobre procedimientos u organización en el trabajo (INSHT, 2014, p. 5). Este factor se considera un riesgo cuando se tiene poca o nula capacidad para decidir sobre varios aspectos relacionados con el trabajo. La autonomía podemos clasificarla en 2:

- Autonomía temporal: se refiere a la manera en la que el trabajador hace gestión frente a ciertos aspectos dentro de la organización de manera temporal, como por ejemplo de la carga de trabajo y de los descansos, así como la elección de su ritmo de trabajo, la posibilidad de alterar su día a día, el escoger sus descansos durante la jornada laboral y de tener cierto tiempo libre para asuntos personales (INSHT, 2014, p. 5).
  - Autonomía decisional: hace referencia a la capacidad que posee un trabajador para intervenir en el desarrollo de su trabajo, es decir en la posibilidad de tomar decisiones sobre sus actividades, la distribución, la elección de diferentes métodos, entre otros (INSHT, 2014, p. 5).
- c. Carga de trabajo: se refiere a la cantidad de trabajo a la cual se enfrenta el trabajador, es decir al grado de movilización que se necesita para las exigencias diarias de las actividades laborales que se realizan, sea esta cognitiva o emocional. La carga de trabajo es alta cuando existe una gran cantidad del mismo y a la vez es difícil, y se presenta un riesgo cuando hay un exceso de trabajo o también cuando hay una falta de trabajo (INSHT, 2014, p. 6). Este factor mide la carga de trabajo de acuerdo a las siguientes cuestiones:
- Presiones de tiempos: se evalúa a través de los tiempos que son asignados para cada tarea, la velocidad requerida para su ejecución, y la necesidad de aumentar el ritmo en ciertas circunstancias. (INSHT, 2014, p.6)
  - Esfuerzo de atención: la atención está determinada por la fuerza y la energía que se requiere para procesar e interiorizar algún tipo de información que se recibe en la actividad laboral. El nivel de esfuerzo por la atención puede aumentar en situaciones en donde se tiene varias interrupciones, cuando se necesita prestar atención a varias tareas al mismo tiempo (INSHT, 2014, p.6).

- Cantidad y dificultad de la tarea: toma en cuenta la cantidad de trabajo que tienen los colaboradores en su día a día, así también la dificultad que las mismas conllevan para las distintas tareas (INSHT, 2014, p.6).
- d. Demandas psicológicas: Se refiere a las distintas clases de exigencias que se pueden encontrar en el ámbito laboral, las cuales pueden ser tanto cognitivas como emocionales. (INSHT, 2014, p. 7)

Las exigencias cognitivas se dan debido a la presión y al esfuerzo que realiza el trabajador frente al desempeño de sus actividades diarias en el lugar de trabajo. Debido a esto, el sistema cognitivo se ve sometido en distintas medidas a las exigencias del trabajo en cuanto a manejo de información, conocimiento, solución de problemas, planificación, entre otros. Se presenta una situación adecuada cuando existe un equilibrio entre las capacidades que tienen las personas y las exigencias de la tarea o sus actividades (INSHT, 2014, p. 7).

Las exigencias emocionales se producen cuando el realizar una tarea produce un esfuerzo en la persona que afecta directamente a las emociones, o a lo que la persona pueda sentir. Este esfuerzo provoca que se repriman las emociones y a mantener la compostura para continuar con la exigencias del trabajo. Las exigencias emocionales también se pueden ver afectadas por situaciones que proceden de las relaciones interpersonales que son provocadas en el lugar de trabajo, y de actividades que generan un componente emocional importante (INSHT, 2014, p. 7).

- e. Variedad/contenido del trabajo: se basa en el sentimiento de que “el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad, siendo reconocido y valorado, proporcionando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas” (INSHT, 2014, p. 8). Se mide mediante

la verificación de que si el trabajo está compuesto por tareas variadas y que generen algún significado, es decir que sea un trabajo importante y que se obtenga reconocimientos por el mismo.

- f. Participación/supervisión: existen dos maneras de observar el control sobre el trabajo, una de ellas es la que realiza el trabajador por medio de su participación, y la otra es la que realiza la organización sobre el trabajador supervisando así sus actividades diarias (INSHT, 2014, p. 8).

La supervisión se basa en el valor que tiene el trabajador sobre el nivel de control que ejercido por medio de sus superiores sobre la manera en que realiza su trabajo, tomando en cuenta que esta supervisión viene dada tanto de la excesiva supervisión como de la ausencia de la misma (INSHT, 2014, p. 8).

La participación se relaciona con el nivel de intervención que tiene el trabajador frente a los distintos aspectos de la organización y de su trabajo en sí. Dentro de esta existen dos posibilidades, cuando no existe una participación por parte del trabajador, y cuando la persona se toma el atrevimiento de tomar decisiones importantes sobre varios factores (INSHT, 2014, p. 9).

- g. Interés por el trabajador/compensación: es la manera en que la organización se preocupa por el trabajador tanto en su vida personal como en su vida laboral. Todo esto se muestra en la preocupación que demuestra la organización en cuanto a desarrollo de los colaboradores, promoción, formación, el interés por mantenerles informados, preocuparse por la seguridad, las compensaciones, entre otras (INSHT, 2014, p. 9).
- h. Desempeño de rol: Se centra en los problemas que se pueden derivar dentro de cada puesto de trabajo en una organización (INSHT, 2014, p. 10). Se basa en dos aspectos fundamentales:



- Ambigüedad de rol: se da cuando no existe una buena definición de roles, es decir cuales es la función que tiene la persona y por lo tanto cuáles son sus responsabilidades.
  - Conflicto de rol: “hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto ético para el trabajador” (INHST, 2014, p. 11).
- i. Relaciones y apoyo social: son aquellas condiciones de trabajo en las cuales existen relaciones interpersonales dentro del lugar de trabajo. Dentro de este factor se mide todo lo que se refiere a apoyo social, que se entiende como “moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas en el entorno de trabajo para realizar adecuadamente el trabajo y por la calidad de tales relaciones” (INHST, 2014, p. 12).

Para cada uno de los factores, se ha obtenido el coeficiente de Cronbach, indicador de la fiabilidad como consistencia interna del instrumento. El coeficiente de Cronbach relativo a la escala global presenta un valor de 0,895 (n = 1108), lo que indica una fiabilidad excelente. Y, en cuanto a validez cuenta con validez de criterio y validez de constructo (Báez y Moreno, 2010, p. 90).

Esta herramienta permite obtener valoraciones tanto grupales como individuales de los trabajadores con el fin de conocer cuál es la situación en la que se encuentran en cuanto a factores de riesgo psicosocial que pueden influir de alguna manera a la organización y a los miembros de la misma. Para identificar cuáles son estos factores, el método FPSICO presenta los resultados de dos maneras distintas de acuerdo a Baez y Moreno (2010, p. 90):

1. Perfil valorativo: después de obtener evidencias en cuanto a la validez y fiabilidad del instrumento de evaluación, se trabaja en la baremación para interpretar los resultados que nos arroja la herramienta, y evidencia

las medidas de la muestra analizada para cada uno de los factores a evaluar. Por lo tanto, se cambian las puntuaciones directas en percentiles para identificar los distintos factores de riesgo, los cuales se agrupan en los siguientes 4 niveles:

Tabla 5. Datos del perfil valorativo de la herramienta FPSICO

Percentil Obtenido	Riesgo
Percentil >- P85	Muy elevado
P77 <- percentil < P85	Elevado
P74 <- percentil <65	Moderado
Percentil <P65	Situación adecuada

Tomado de: Baez y Moreno, 2010, p. 90

Estos cuatro niveles presentados anteriormente, se muestran en una gráfica de distintos colores, en donde se especifica el porcentaje de trabajadores que se encuentra ubicado en cada una de ellas. Así mismo nos arroja la media para cada uno de los factores, lo que ayuda a visualizar cuáles la posición en la que se encuentra. (Báez y Moreno, 2010, p. 90)

- Informe: el informe arroja información sobre donde están posicionados los trabajadores seleccionados en la muestra frente a cada una de las preguntas del cuestionario, lo que nos facilita conocer cuál es el porcentaje de elección en cada respuesta. Así mismo muestra cual es el rango de puntuación de cada uno de los factores, y brinda para cada unidad de análisis la media, mediana y desviación típica. (Báez y Moreno, 2010, p. 90)

De todos los instrumentos mencionados anteriormente, los que más se utilizan en nuestro país son el ISTAS 21 y el FPSICO, estos dos métodos han sido utilizados dentro de varios estudios debido a su validez y fiabilidad. Los dos han sido validados en España y son recomendados por los organismos referentes a Seguridad y Salud Laboral. Dentro de esta investigación se ha utilizado el cuestionario FPSICO del Instituto de Seguridad e Higiene en el

Trabajo el cual era el que más se adaptaba a las necesidades de la organización.

Dentro del cuestionario FPSICO se introdujeron ciertas variables para tener un panorama más amplio de la población evaluada e identificar los factores de riesgo psicosocial dentro de distintos ámbitos de la organización. Las variables aplicadas fueron las siguientes:

- a) Género: esta variable se consideró importante para el estudio debido a que existen varias teorías que mencionan que las mujeres tienen mayor responsabilidad ya que realizan doble trabajo tanto en sus hogares como en el ámbito laboral, lo que muchas veces provoca que las personas tengan mayor carga mental y de una u otra manera afecte en su día a día provocando enfermedades profesionales. Adicional en la institución existe un número mayor de mujeres, por lo que surge la necesidad de verificar cuál de los dos géneros tiene mayor incidencia en factores psicosociales.
- b) Edad: esta variable se consideró dentro del estudio debido a que de acuerdo a la realidad que vive la institución, es un grupo muy heterogéneo, en donde las edades de las personas son muy diversas, lo que muchas veces ha provocado varios conflictos interpersonales que han generado problemas en el desempeño del trabajo.
- c) Área de trabajo: se decidió tomar en cuenta esta variable debido a que dentro de cada área de trabajo existen distintas funciones y responsabilidades, lo que provoca que la demanda de cada actividad que se realice sea distinta, y mientras más elevada sea la demanda existe menor control sobre las mismas, lo que podría ocasionar varios problemas en la salud. Adicional se podría verificar que área es la que mayor impacto psicosocial presenta.

- d) Antigüedad: se tomó en cuenta esta variable debido a que la antigüedad de las personas dentro de la organización demuestra la estabilidad laboral que las mismas tienen, lo que a su vez indica si las personas se sienten seguras dentro del lugar donde están o no, lo cual también podría generar algún tipo de riesgo laboral.

#### **6.4 Procedimiento**

Antes de iniciar la aplicación del instrumento en el Colegio, se realizó un primer contacto con la organización por medio de una carta dirigida a la Dirección, con el fin de que se pueda autorizar la realización de la investigación en la institución. Días después se aprobó y se tuvo la oportunidad de acercamiento y conversatorio con la directiva sobre la realización del estudio.

Seguido de esto, se realizó la sensibilización con el personal de la institución, la directiva y con gerentes de cada una de las áreas que formaban parte de este estudio, para brindarles una perspectiva más amplia de la investigación, que tengan un mayor conocimiento y para tener su ayuda en la aplicación del cuestionario al personal. Días antes de iniciar la evaluación, se comenzó con la socialización a través de ciertas charlas al personal que formaba parte de esta encuesta. Se los distribuyó por áreas y se explicó que es una investigación de carácter académico, anónima y que los resultados serían entregados a la Dirección de la institución para su correcto análisis y uso. De la misma manera, se explicó el objetivo del estudio, el cual es tener un diagnóstico inicial acerca de cómo está la situación psicosocial dentro del Colegio, con un fin preventivo y para poder tomar acciones en cuanto a los resultados, ya que nunca antes se ha hecho una evaluación de este tipo.

Para realizar el involucramiento con la muestra se presentó el consentimiento informado a cada uno de los participantes, y se procedió con la aplicación del cuestionario FPSICO que mide factores psicosociales dentro del ámbito laboral, tomando en cuenta siempre la confidencialidad en los distintos casos, y así asegurar la sinceridad en las respuestas. Para la realización del cuestionario se

pretendía fijar dos días en el Colegio, con una hora específica para la realización, y dividiendo al personal en tres grupos, sin embargo por cuestiones de disponibilidad del personal, se tuvo que realizar un cambio en el cronograma, y se procedió a la realización de varios grupos con alrededor de 5 a 8 personas para responder el cuestionario.

Para la facilidad de las personas se entregó el cuestionario impreso, pidiéndoles que se responda en su totalidad, es decir sin hacer pausas entre las preguntas, con el fin de que las respuestas no se vean afectadas. El cuestionario tomó alrededor de 20 a 25 min en responderlo, pudiendo evaluar a 148 personas, tomando en cuenta que la población inicial era de 203 personas. Sin embargo por motivos de faltas y disponibilidad de los participantes no se pudo evaluar a todos los que cumplían con los criterios de inclusión. Por lo tanto, es importante recalcar que duró aproximadamente dos meses. Una vez recolectada toda la información se procedió a ingresar los datos manualmente en el sistema de la evaluación FPSICO proporcionado por el INSHT.

### **6.5 Análisis de datos**

Para procesar y analizar la información obtenida, se utilizó el sistema informático propio de la herramienta FPSICO proporcionado por el INSHT. Este programa está disponible en el internet, en el momento en que se realiza la descarga del método de evaluación, la que permite ingresar sea manualmente los datos, o realizar el cuestionario directamente desde allí. En este caso se ingresaron los resultados manualmente de todas las respuestas del cuestionario aplicado al sistema, lo que permitió que se arroje un informe preliminar en cuanto a la situación actual de la institución.

Es importante tomar en cuenta que este método permite la elaboración de una planilla inicial en la cual se ingresan distintas variables dependiendo de las necesidades que se tenga en la organización y se va adaptando a las mismas; posterior a esta planilla se van ingresando manualmente los datos del cuestionario, lo que permite una visión más amplia de cómo se encuentra la

institución desde varias perspectivas. Es importante mencionar que adicional se tendrá presente el método estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Scienses) para utilizarlo en el caso de que se requiera comparar los resultados obtenidos mediante la herramienta FPSICO, caso contrario se utilizará únicamente el método proporcionado por el INSHT.

## 7. Resultados

La muestra final estuvo conformada por 148 trabajadores de una misma empresa de servicios, en donde se obtuvo que el 64% fueron mujeres y el 38% hombres. Se identificó también las distintas áreas en las que trabajan, y finalmente se estableció rangos de edad de los participantes y tiempo de antigüedad en la organización. Los datos demográficos que se presentan a continuación en las siguientes tablas serán comparados y analizados con cada una de las 9 dimensiones que mide el cuestionario aplicado.

Tabla 6. Distribución de la muestra por género

<b>DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR GÉNERO</b>		
<b>Género</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Número de personas</b>
Femenino	64%	95
Masculino	36%	53

Tabla 7. Distribución de la muestra por edad

<b>DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR EDAD</b>		
<b>Edad</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Número de personas</b>
18 – 25	11%	16
26 – 30	17%	25
31 – 36	17%	25
37 – 40	10%	15
41 – 50	31%	46
51 - 65	14%	21

Tabla 8. Distribución de la muestra por área de trabajo.

<b>DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR ÁREA</b>		
<b>Área de trabajo</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Número de personas</b>
Profesores	68%	100
Administrativo	24%	35
Finanzas	3%	5
Dpto. Médico	2%	3
Recursos Humanos	2%	3
Gerencia	1%	2

Tabla 9. Distribución de la muestra por antigüedad.

<b>DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR ANTIGÜEDAD</b>		
<b>Antigüedad</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Número de personas</b>
Más de 1 año	51%	75
Más de 5 años	41%	61
Más de 10 años	8%	12

A través de los resultados se obtiene información sobre cómo están posicionados los trabajadores de la muestra elegida dentro de cada una de las preguntas, es decir dentro de las preguntas que componen los 9 factores a evaluarse, lo cual permite conocer el porcentaje de elección de cada una de las respuestas, y de esa manera verificar resultados de cada factor.

Dentro de la tabla en la cual se arrojan los resultados se muestran cuatro distintos niveles de exposición al riesgo, a los cuales se les diferencia por colores y se dividen en los siguientes:

- Verde: Situación adecuada
- Amarillo: Riesgo moderado
- Naranja: Riesgo elevado
- Rojo: Riesgo muy elevado

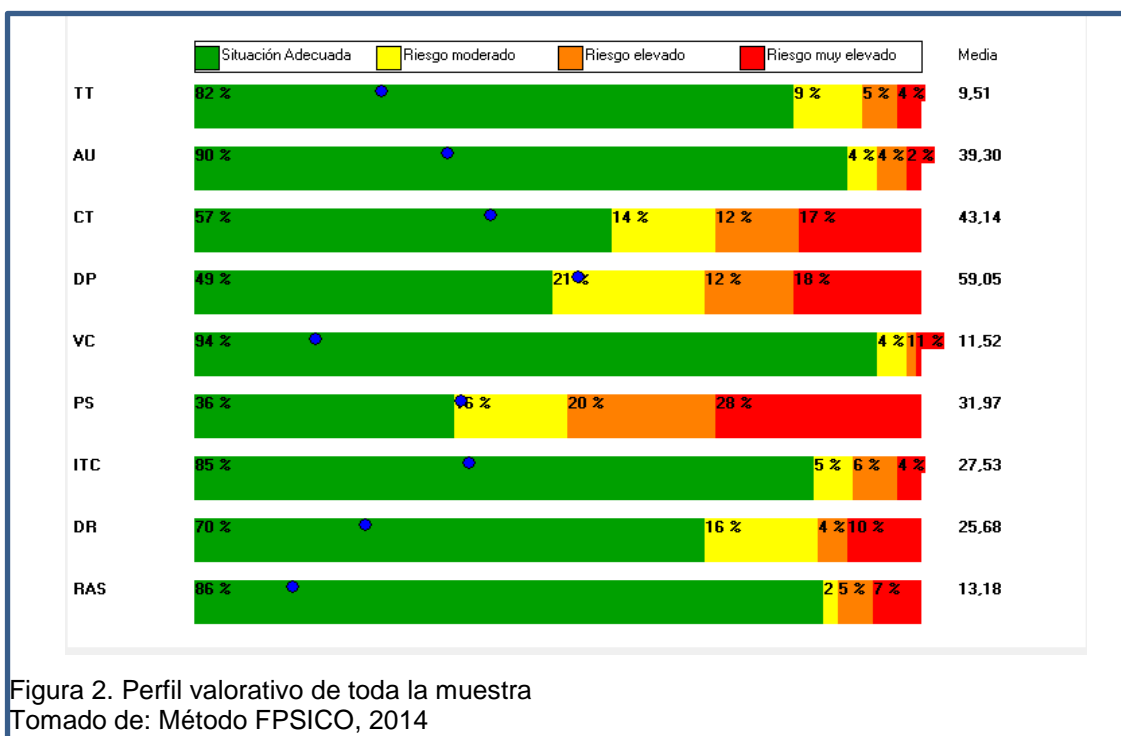
Es importante mencionar que se propondrá un plan de mejoramiento y que se analizaran aquellos factores que se encuentren en un nivel de exposición en riesgo elevado y riesgo muy elevado, es decir lo que estén en naranja y en rojo, pero, sin dejar de lado aquellos que están en una situación adecuada y aquellos que tienen un riesgo moderado.

Para analizar los resultados dentro del perfil valorativo, es importante identificar cuál es la nomenclatura que se utilizará para los distintos factores de riesgo psicosocial:



- TT: Tiempo de trabajo
- AU: Autonomía
- CT: Carga de trabajo
- DP: demandas psicológicas
- VC: Variedad / Contenido de trabajo
- PS: Participación y Supervisión
- ITC: Interés por el trabajador / compensación
- DR: Desempeño en el rol
- RAS: Relaciones y apoyo social

### Resultados del perfil valorativo de toda la muestra del Colegio



De las personas encuestadas, es decir 148 personas, apenas el 4% muestran tener un riesgo muy elevado y el 5% un riesgo elevado en lo que corresponde a tiempo de trabajo, esto quiere decir que solamente 12 personas de la muestra total se ven afectadas por este factor. Las personas en general están estables con este factor, es decir existe un equilibrio en la administración de su tiempo, así también tienen la libertad de controlar la calidad y cantidad de tiempo que

les lleva realizar una u otra actividad, no tienen la necesidad de trabajar fines de semana o días festivos, lo que permite que exista un descanso adecuado. Esto ha permitido que la Institución siga creciendo y que los resultados que se obtienen de las personas dentro del trabajo sean favorables.

En lo que se refiere a autonomía se puede observar que solamente el 2% muestra un riesgo muy elevado, y el 4% un riesgo elevado, lo que nos indica que únicamente 9 personas del total de la muestra presentan un riesgo en la toma de decisiones, el manejo de su propio ritmo de trabajo y el saber cómo y qué es lo que deben hacer; por su lado el 94% de la muestra no presenta riesgo en este factor, lo que quiere decir que las personas normalmente tienen la posibilidad de decidir sobre varios aspectos relacionados con su trabajo, lo que favorece a que exista una gran satisfacción y compromiso por parte de los colaboradores.

En cuanto a carga de trabajo, los resultados obtenidos fueron que el 17% de la muestra presenta un riesgo muy elevado, y el 12% un riesgo elevado, lo que demuestra que 42 personas se ven afectadas por este factor. Es importante tomar en cuenta que aunque no es la mayor parte de la muestra total la que se ve influida, es un porcentaje alto el cual de una u otra manera puede llegar a afectar a su totalidad. Es importante tomar en cuenta este factor ya que intervienen ciertos elementos como la presión y la velocidad que tiene una persona al realizar alguna tarea, en donde el 47% de la muestra afirmó que siempre o casi siempre se enfrentan a presiones dentro del trabajo.

De la misma manera está el esfuerzo y la atención que se requiere para ciertas actividades, el cual muchas veces se puede ver afectado debido a las interrupciones que las personas se enfrentan en su día a día, en donde el 49% afirmó tener siempre una atención elevada a las tareas que realizan, lo que provoca que exista un mayor desgaste y por lo tanto dificultad para entregar trabajos a tiempo. Por último la cantidad de trabajo que se presenta diariamente, en donde el 43% afirmó tener una carga alta de trabajo. Todos estos elementos pueden llegar a afectar al desempeño diario de las personas

lo que podría tener un efecto en la rotación de las mismas y adicional que la calidad y cantidad de trabajo no sea la adecuada.

En lo que corresponde a demandas psicológicas, se obtuvo un 18% de riesgo muy elevado y un 12% de riesgo elevado, lo que representa que 44 personas se ven influenciadas negativamente por este factor. Así mismo, podemos observar que no es la mayor parte de la muestra la que afirma tener un riesgo alto en este aspecto, sin embargo, es un punto importante a tomar en cuenta debido a que se basa en la presión que existen en el trabajo y en la carga emocional que el mismo puede tener.

Debido a la alta presión que manifiestan los participantes, la constante necesidad de aprendizaje dentro de las distintas áreas y los altos requerimientos impuestos, se pueden generar problemas en el ambiente de trabajo, en el compromiso de las personas dentro de la institución y hasta puede llegar producir enfermedades laborales a largo plazo que impidan las labores de la persona. De la misma manera existe una afectación en lo que corresponde a las emociones debido a que al momento en el que la persona realiza un fuerte esfuerzo para alguna actividad, esto le lleva a reprimir ciertos sentimientos y emociones lo que no le permite dar respuestas hacia ciertas actividades.

En cuanto al factor de variedad / contenido de trabajo se puede ver que existe un 1% de riesgo muy elevado y de riesgo elevado, lo que nos demuestra que solamente 3 personas de toda la muestra se ven afectadas; esto quiere decir que en cuanto a reconocimiento y apreciación que reciben y al significado que genera su trabajo y su esfuerzo, las personas están totalmente satisfechas, por lo tanto el resultado que se obtiene no es preocupante, más bien es un factor que ayuda al crecimiento, compromiso y estabilidad que las personas tienen dentro de su entorno laboral, ya que se observa que el 94% está en situación adecuada.

El factor que más alto riesgo presenta dentro de la institución conforme a la muestra seleccionada es participación / supervisión en donde el 28% presenta un riesgo muy elevado y el 20% un riesgo elevado, eso quiere decir que 72 personas se ven afectadas por este factor. Este factor se basa en dos parámetros principales, el control que ejerce el jefe en el trabajo de las personas, y la participación que tienen los empleados en temas de la organización.

En cuanto a participación, afirmaron que en aspectos de reorganización de áreas de trabajo, lanzamiento de nuevos productos o servicios, cambios en la dirección y elaboración de normas de trabajo solamente reciben información o no tienen ninguna participación, lo que de una u otra manera no permite que se sientan parte de la institución. En cuanto a supervisión han manifestado que la supervisión de sus superiores en cuanto a planificación, calidad, métodos y ritmo de trabajo es adecuada, es decir existe la capacidad de delegación y de responsabilidad individual, lo que ayuda al crecimiento de las mismas.

En relación a interés por el trabajador / compensación, los resultados demuestran que 6% presenta un riesgo muy elevado, y el 4% un riesgo elevado, lo que quiere decir que 14 personas se ven afectadas por este factor. En cuanto a la muestra evaluada se puede deducir que es una mínima parte de la muestra la cual ve un riesgo en cuanto a promoción, formación y desarrollo de carrera dentro de la institución; es importante más adelante verificar este tema en cuanto a las distintas áreas de la organización para su correcto análisis, sin embargo no es un factor que genere preocupación de acuerdo a sus resultados.

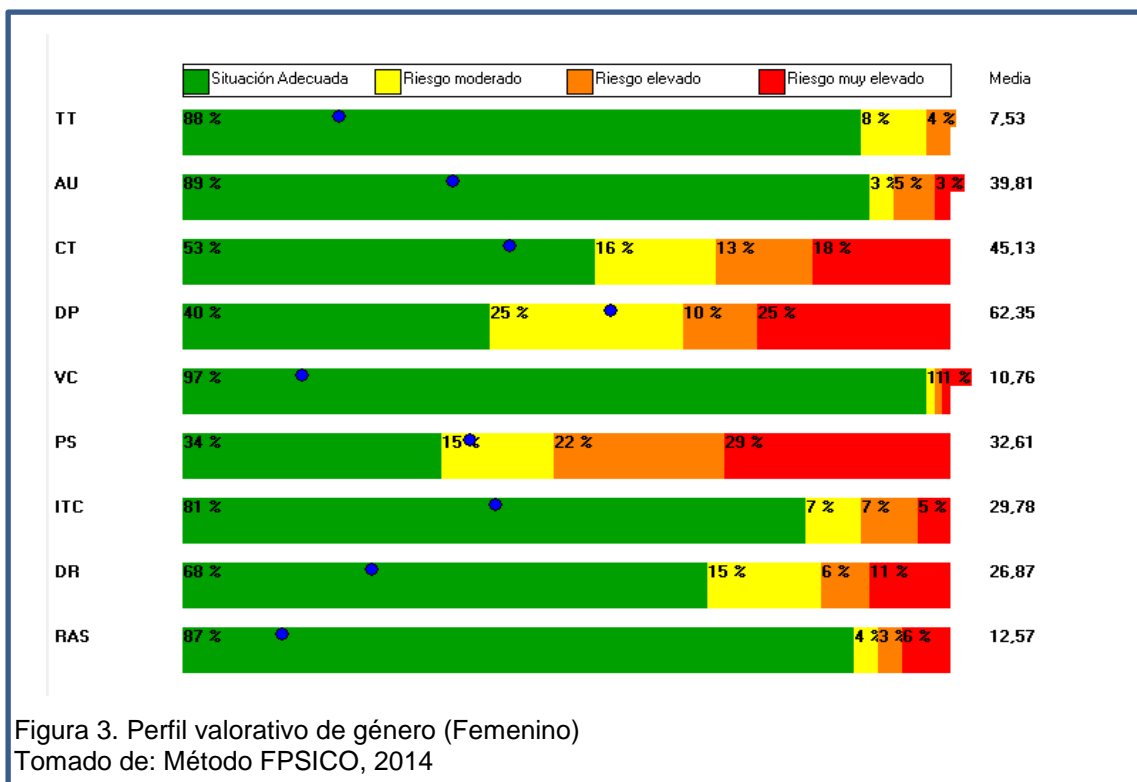
En lo que corresponde a desempeño de rol, los resultados arrojados fueron que el 10% presenta un riesgo muy elevado, y el 4% un riesgo elevado, lo que corresponde que 20 personas afirman que existen problemas en cuanto a la definición de las obligaciones existente en los puestos de trabajo. Dentro de este factor existen dos parámetros; en cuanto a la claridad de rol demostraron que las especificaciones de responsabilidades, cantidad y calidad de trabajo,

tiempos de trabajo y procedimientos son muy claros, lo que permite a las personas desempeñar su rol de una manera correcta; y en cuanto a conflicto de rol demostraron así mismo que la información es clara, que no existen demandas incongruentes, lo que al mismo tiempo permite tener una gran satisfacción en el lugar de trabajo creando un buen ambiente y así desarrollarse de mejor manera.

El último factor a evaluar son las relaciones y el apoyo social, en donde el 7% presentó un riesgo muy elevado y el 5% un riesgo elevado, lo que corresponde a 17 personas afectadas por aquellos aspectos o condiciones de trabajo que provienen de las relaciones interpersonales entre los miembros de la institución. Este factor se basa en el apoyo social que existe entre las personas del mismo lugar, sean jefes o compañeros, para así realizar de la mejor manera el trabajo, generando mejores resultados y mayor compromiso.

Es importante tomar en cuenta que la calidad de las relaciones demostró ser muy buena, sin encontrar exposición a violencia física, psicológica o acoso sexual, y que no existe discriminación alguna, lo que demuestra el respeto y los valores que existen en la institución y como se han ido formando y contratando a los mejores talentos para crear así un excelente lugar para trabajar.

### Resultados del perfil valorativo de Género (Femenino)



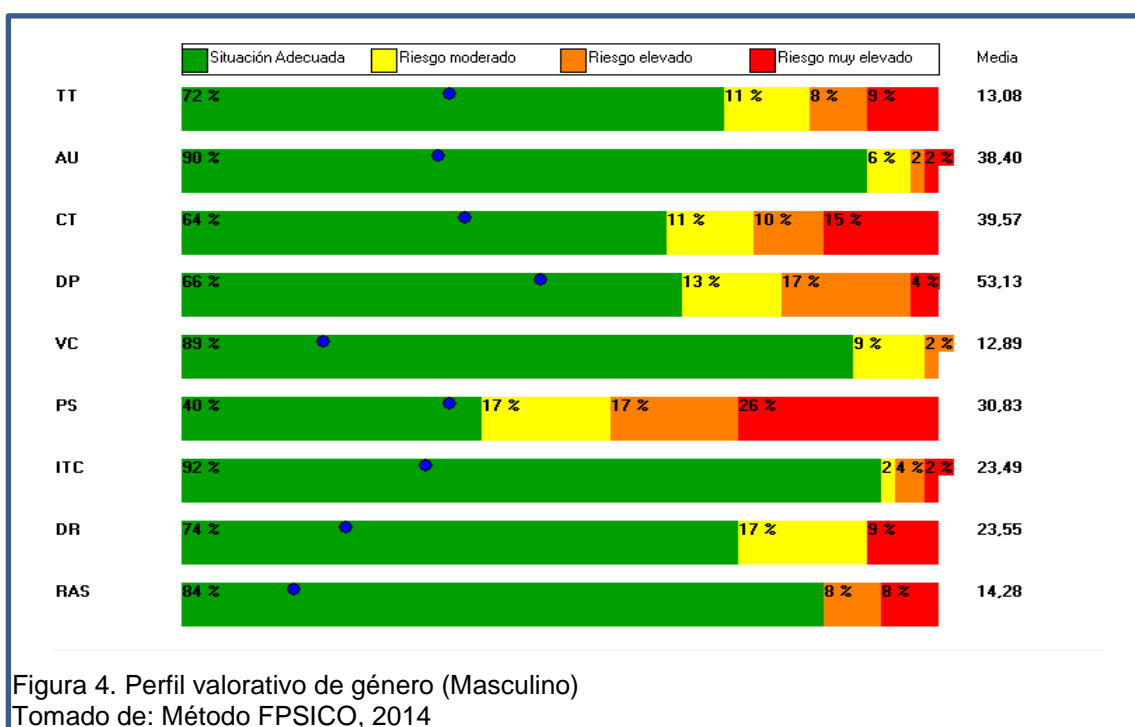
En lo que corresponde al género femenino, se evaluaron a 95 personas que representan este grupo de análisis, en donde se puede observar que casi todos los factores a evaluar tienen algún porcentaje de riesgo, sin embargo factores como tiempo de trabajo, autonomía, variedad / contenido y relaciones y apoyo social no presentan un riesgo elevado, pero es importante no dejarlos a un lado sino mantenerlos controlados para que el riesgo no incremente y por lo tanto no afecte a las personas.

En lo que corresponde a carga de trabajo se puede observar que existe un 18% de riesgo muy elevado y un 13% de riesgo elevado, en donde 29 personas afirmaron verse afectadas por este factor debido a la presión y la velocidad que se requiere para la entrega de un trabajo, el esfuerzo y atención requerido para la realización de una tarea, la cantidad de trabajo que tienen día a día, más no la dificultad al realizarlo, y por último las constantes interrupciones las cuales no permiten un desarrollo adecuado y continuo de sus actividades.

En cuanto a demandas psicológicas, el 25% de la muestra afirmó tener un riesgo muy elevado, y el 10% un riesgo elevado, lo que corresponde a 33 personas de la muestra que sienten riesgo en este factor, esto se da debido al esfuerzo que se realiza frente a las exigencias, no solamente del trabajo sino también a su vida personal, ya que la mujer cumple tanto el rol de profesional como el rol de cuidar a su familia manteniendo así un equilibrio, el cual muchas veces se puede ver afectado y es ahí cuando se produce una sobrecarga de demandas psicológicas.

El factor que presenta más alto riesgo dentro de este grupo de análisis es el de participación / supervisión donde se muestra que el 29% de la muestra afirma tener un riesgo muy elevado, y el 22% un riesgo elevado, lo que corresponde a 49 personas afectadas por este factor. En cuanto a las respuestas se puede ver que se ven afectados por la falta de involucramiento en la toma de decisiones o en los cambios en cuanto a aspectos de la institución, y solamente se dedican a aceptar y seguir instrucciones. En cuanto a la supervisión comentan que es adecuada.

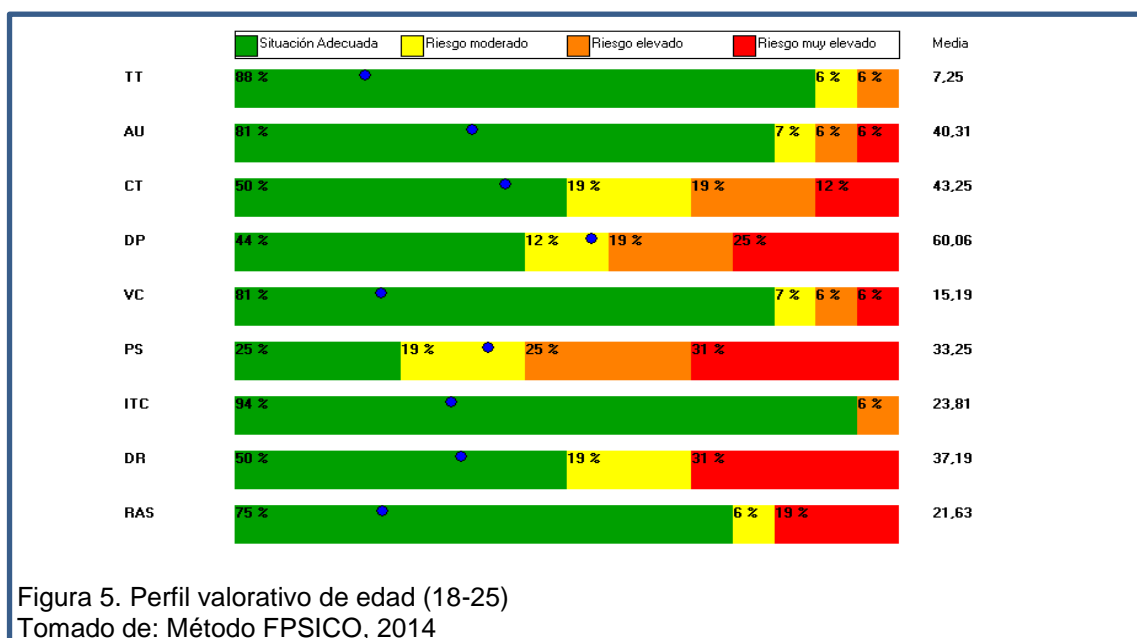
### Resultados del perfil valorativo de Género (Masculino)



En cuanto al género masculino, se evaluaron a 53 personas las cuales representan este grupo, en donde al igual que el género femenino se muestra un cierto riesgo en todos los factores, sin embargo no todos son para preocuparse. En lo que corresponde a autonomía, variedad / contenido e interés por el trabajador y compensación no presenta un riesgo mayor del cual habría que tomar acciones, ya que es sumamente bajo al igual que se presenta en el género femenino.

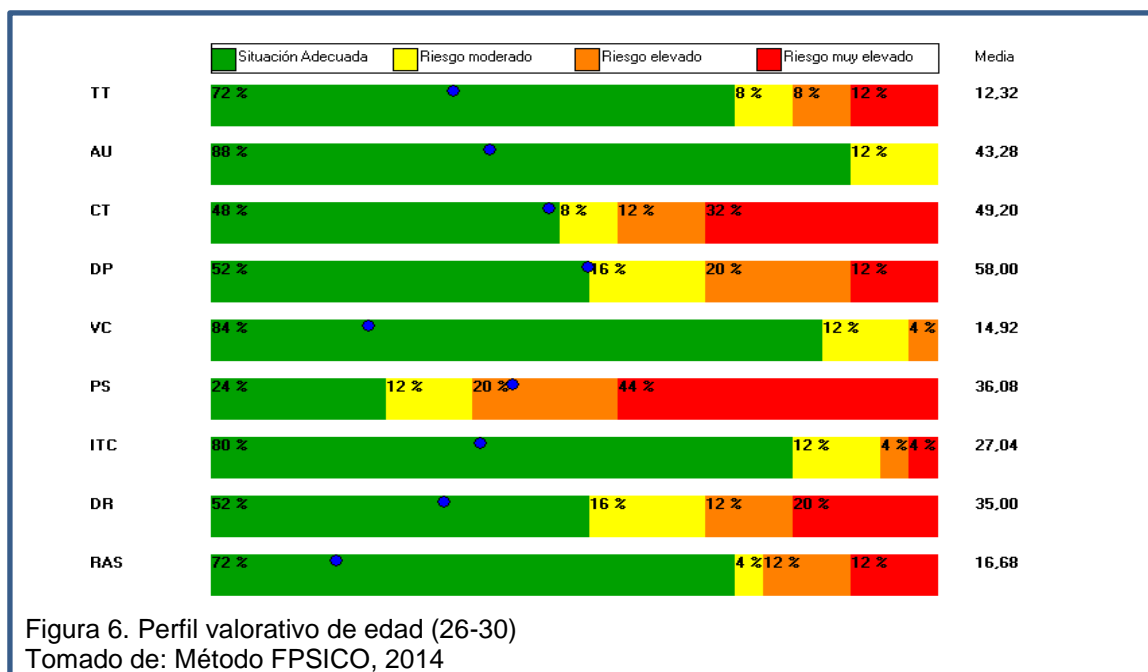
En lo que corresponde a carga de trabajo se puede observar que existe un 15% de riesgo muy elevado y un 10% de riesgo elevado, en donde 13 personas afirmaron verse afectadas por este factor debido a la presión que tienen por entregar trabajos y por lo tanto requiere que se acelere el ritmo de trabajo, así mismo la elevada atención a las distintas actividades y las constantes interrupciones han perjudicado el desarrollo de las personas. De la misma manera en el género femenino explicado anteriormente se pudo observar un riesgo elevado en este factor.

### Resultados del perfil valorativo de Edad (18 - 25)

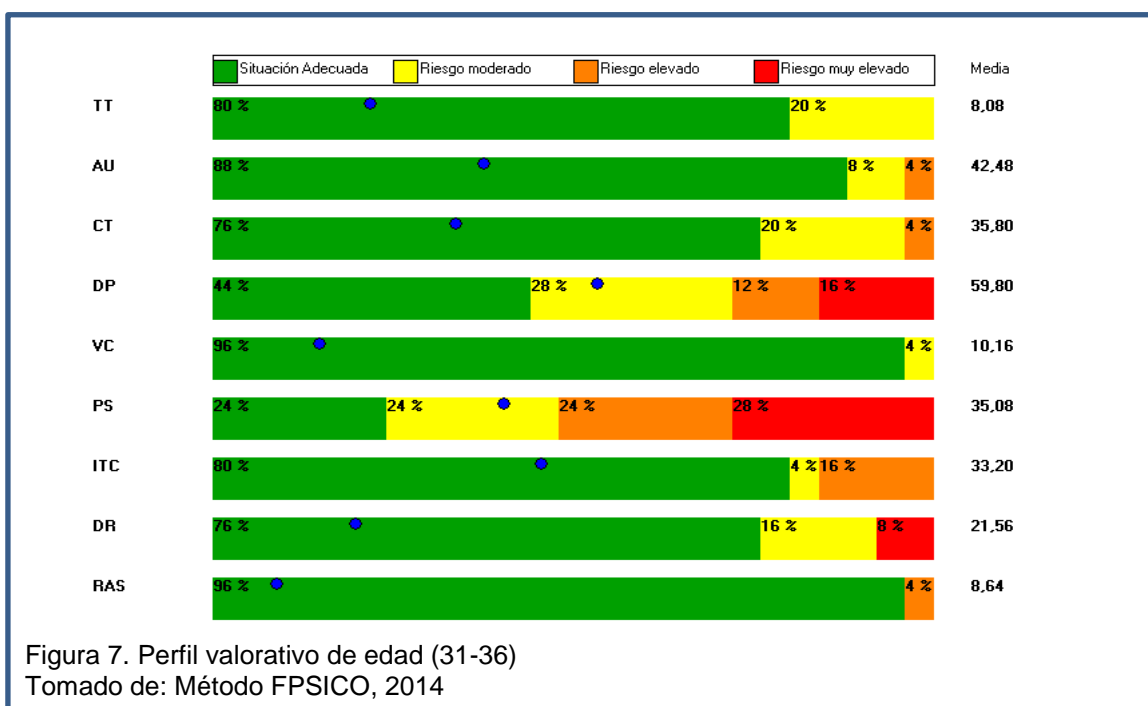




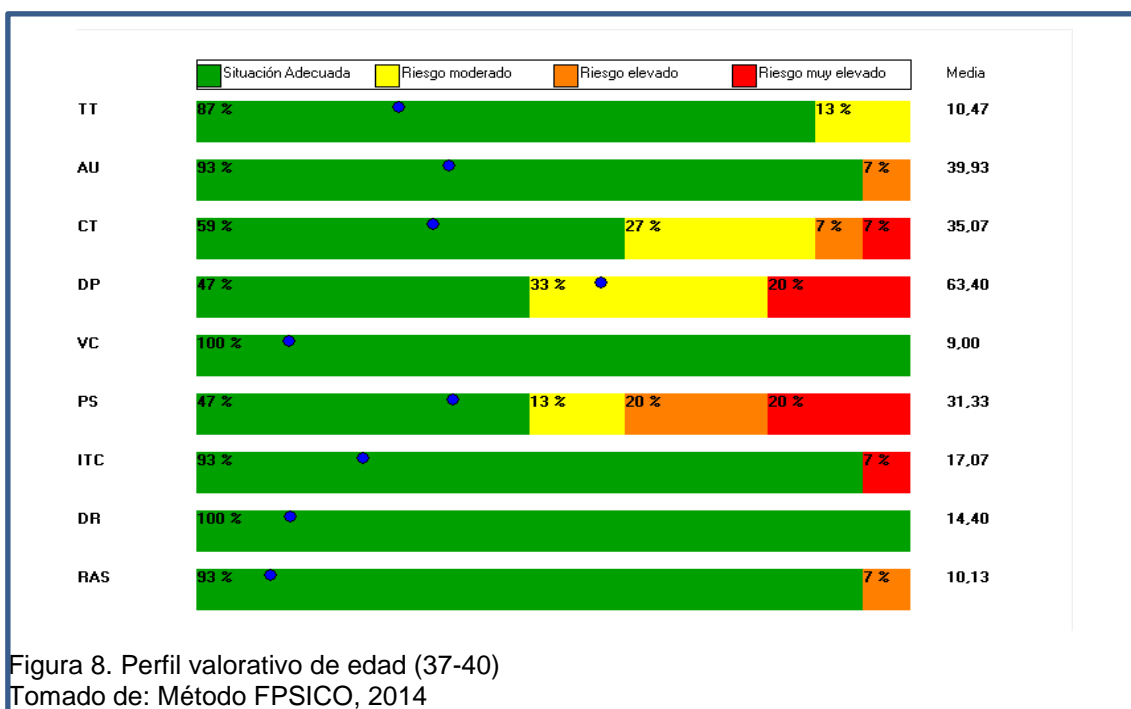
### Resultados del perfil valorativo de Edad (26 - 30)



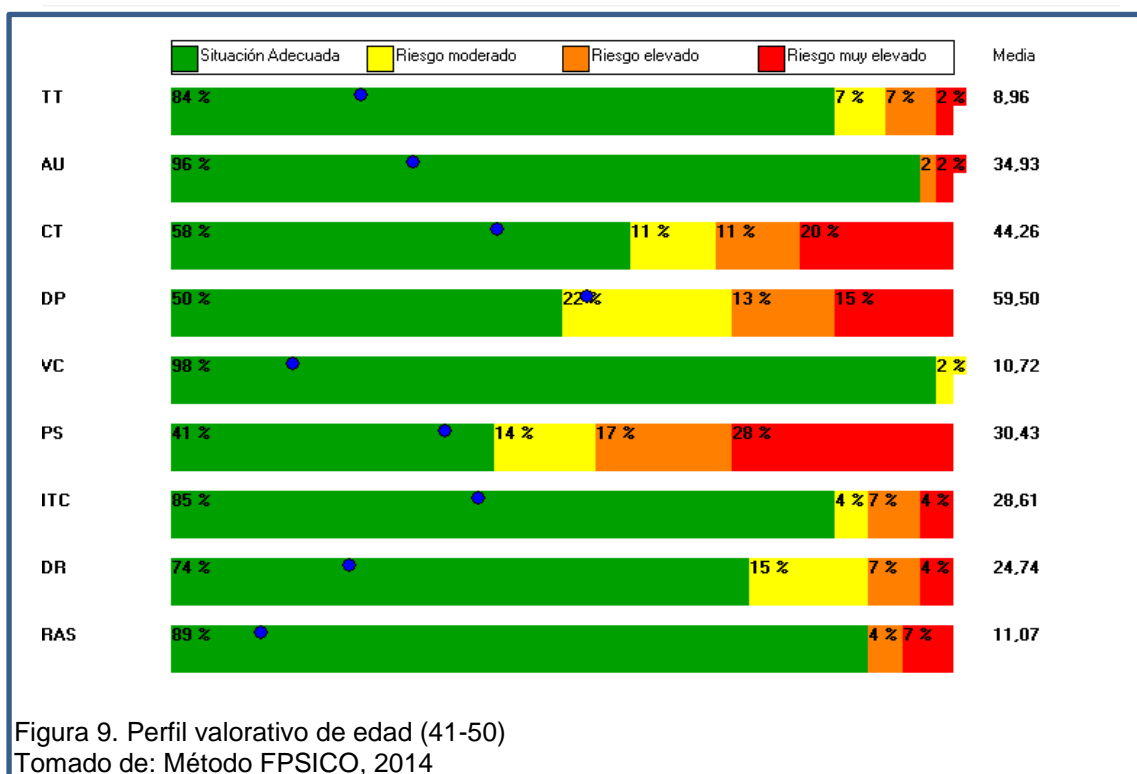
### Resultados del perfil valorativo de Edad (31 - 36)



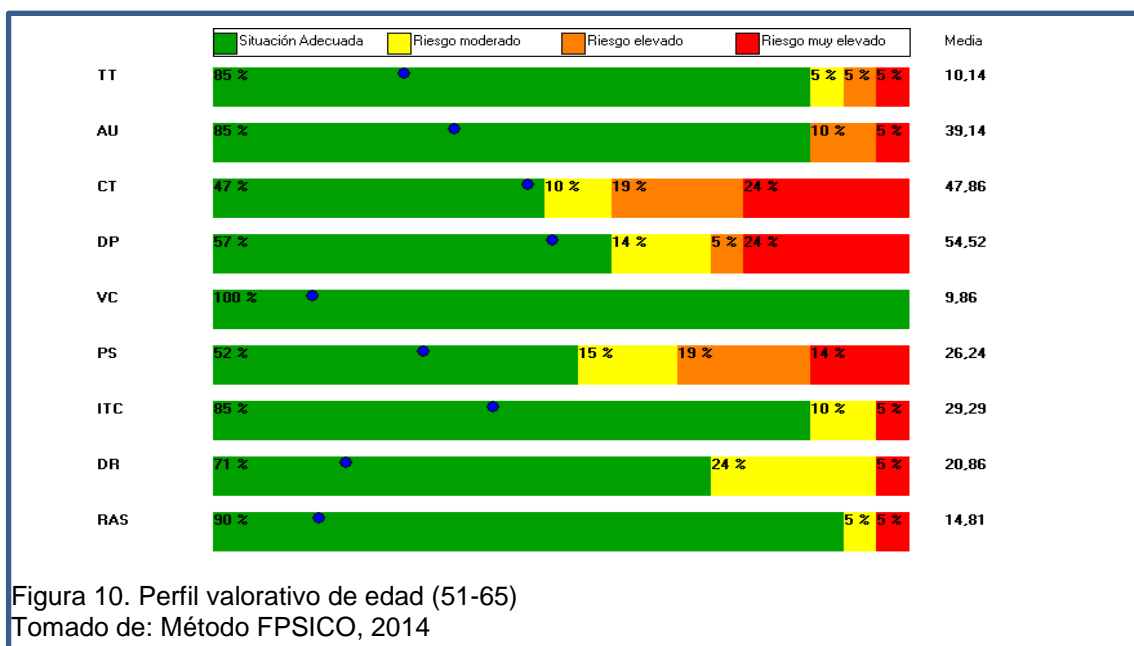
### Resultados del perfil valorativo de Edad (37 - 40)



### Resultados del perfil valorativo de Edad (41 - 50)



## Resultados del perfil valorativo de Edad (51 - 65)



En cuanto a la variable de edades, se puede observar que existe una variedad sumamente amplia en cuanto al riesgo que presenta cada uno de los rangos evaluados. Como se explicó anteriormente, es importante tomar en cuenta las edades debido a que en la institución existe un grupo heterogéneo lo que ha provocado que se presenten varios conflictos y por lo tanto problemas en cuanto a ambiente laboral.

En lo que corresponde a tiempo de trabajo, se puede observar que es un factor el cual no presenta un riesgo muy elevado en ninguno de los rangos de edad, ya que el porcentaje de satisfacción en todas las edades está más o menos en un 85%, lo que muestra que las personas tienen un alto grado de satisfacción, en donde las personas logran ordenar sus actividades en cuanto al tiempo que tienen para las mismas, pueden gozar de periodos de descanso cuando lo crean necesario y el impacto que tiene la cantidad y calidad de trabajo en el tiempo. Sin embargo, el rango de edad que demuestra mayor nivel de riesgo en este factor es de 26 – 30 años. Esto se puede dar debido a las varias actividades y responsabilidades que las personas tienen tanto en la vida personal como profesional, en donde es importante saber cómo administrar el

tiempo para atender a todas. Es importante mencionar que no es un factor el cuál se requiere intervención, sin embargo es importante mantener este nivel. En cuanto a autonomía, variedad y contenido del trabajo e interés por el trabajador y compensación, se puede observar que en todas las edades el nivel de satisfacción es sumamente alto, por ejemplo en autonomía el porcentaje de satisfacción está el alrededor del 90% lo que demuestra que las personas son capaces de tomar sus propias decisiones en cuanto a su trabajo, el ritmo que el mismo tiene y procesos y métodos a realizar, así como los descansos que requieren durante su jornada. En lo que corresponde a variedad y contenido del trabajo, existe un 95% de satisfacción en las edades evaluadas, lo que afirma que los trabajadores sienten que su trabajo y su esfuerzo es reconocido y recompensado tanto al interna de la organización como externamente, lo que ha generado que las personas se sientan a gusto trabajando allí y se sientan también importantes en cuanto al trabajo que realizan.

Por último en lo que corresponde a interés por el trabajador y compensación la satisfacción está en un 87%, lo que quiere decir que la empresa muestra preocupación por sus colaboradores a nivel personal y profesional; ayuda a su formación y desarrollo, lo que permite que las personas vayan creciendo dentro de la organización y vayan superándose poco a poco, esto ha generado que las personas conozcan distintas áreas de la institución y puedan moverse de acuerdo a un plan de carrera. Estas tres dimensiones mencionadas nos muestran el bienestar que sienten las personas en cuanto a ciertos aspectos de la organización, sin embargo es importante poder trabajar para mantener esto con el tiempo y que no se transforme en un factor de riesgo.

Por otro lado está la relación y apoyo social, en donde se puede ver que dentro de los rangos de edades evaluadas, las más bajas son de 18 – 25 años con un porcentaje de riesgo de 19% y de 26 – 30 años con un porcentaje de riesgo de 24%, en donde alrededor de 8 personas se sienten afectadas por este factor, afirmando que las relaciones que se establecen dentro del ámbito aboral no son muy buenas y que no reciben el suficiente apoyo de sus compañeros o

jefes en el trabajo. Es importante mencionar que los demás rangos de edades afirman mantener buenas relaciones interpersonales.

En cuanto a desempeño del rol se puede observar que en general en todas las edades se demuestra una situación adecuada, en donde existe una claridad en lo que corresponde a la definición de las funciones y responsabilidades que tiene cada una de las personas en su puesto de trabajo, es decir, que es lo que tiene que hacer, como lo debe hacer, la cantidad y calidad de trabajo que debe entregar; así como también no existen demandas incongruentes o contradictorias que no le permitan a la persona tener claridad y visión clara de lo que se requiere. Sin embargo, es importante tomar en cuenta que lo que corresponde a las personas de 18 – 25 años, muestran un riesgo elevado con un 31%. Esto se puede dar debido a que recién están ingresando al mundo laboral, empezando una nueva vida, con distintos retos y responsabilidades, lo que al mismo tiempo les genera conflictos en el trabajo.

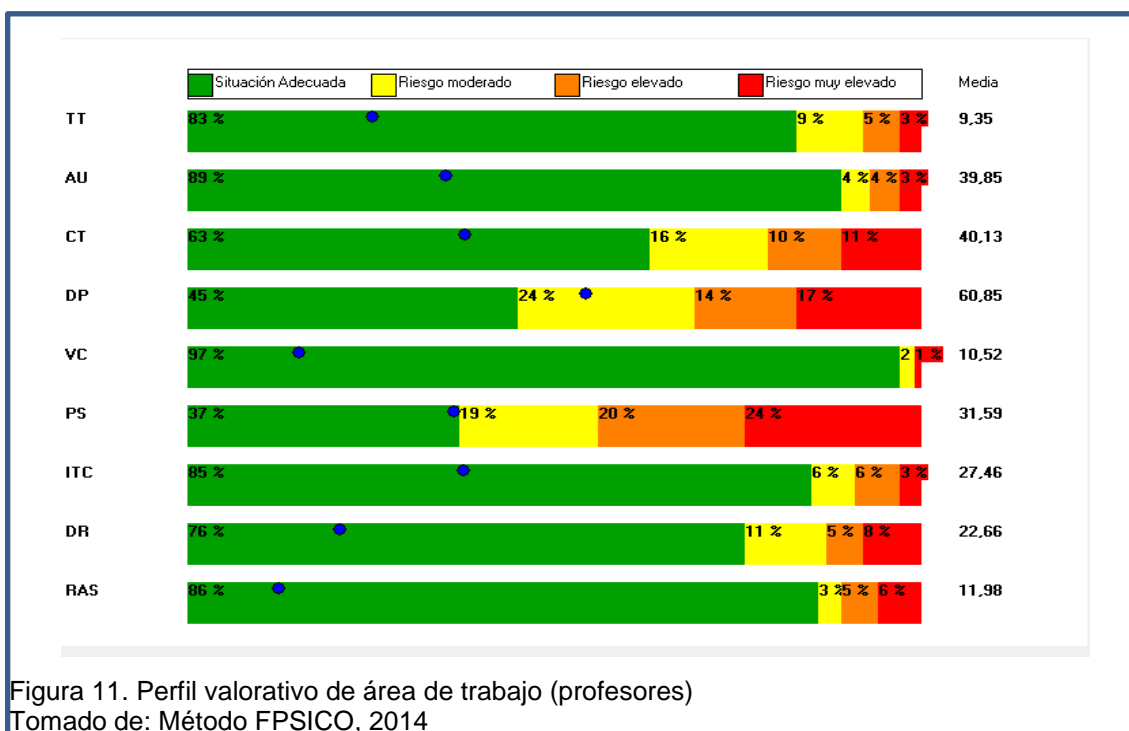
En lo que corresponde a carga de trabajo, se observa que hay edades en las que hay riesgo más alto que en otras, por ejemplo en 31 – 36 años y 37 – 40 años no existe un riesgo elevado en cuanto a carga de trabajo, es decir las personas no tienen mucha presión ni realizan mucho esfuerzo para realizar algún trabajo. Sin embargo en edades de 26 – 30, 40 – 60 y 51 – 65 se puede observar un riesgo elevado, en donde 34 personas afirman verse afectadas por este factor. Se puede identificar que las dos últimas edades analizadas presentan un mayor riesgo, esto se puede ver influenciado por las diferentes prioridades que las personas presentan a esa edad, así mismo la velocidad de la realización de las tareas disminuye notablemente, lo que afecta al desarrollo de la misma.

Se puede observar que la dimensión de demandas psicológicas presenta un nivel de riesgo elevado en todas las variables a evaluar, en lo que corresponde a 18 – 25 años se puede ver un nivel de riesgo de 44%, en 26 – 30 años un riesgo de 32%, en 31 – 36 años de 28%, de 37 – 40 años de 20%, de 41 – 60 años de 28% y de 61 – 65 años un riesgo de 29%. Estas personas afirman que

tienen una presión y que realizan un esfuerzo intelectual sumamente alto, lo que muchas veces provoca problemas a nivel emocional y no permite el constante desarrollo en los distintos ámbitos.

En cuanto a participación / supervisión, se puede observar que es el factor que más riesgo presenta, sus porcentajes de riesgo elevado son sumamente altos comparado a los otros factores. El rango de edad que más alto presenta es el de 18 – 25 años, en donde se observa un riesgo de 56%. Dentro de esta dimensión es importante tomar en cuenta que las personas mencionan no tener participación alguna, y solo recibir información en cuanto a la toma de decisiones, sin embargo, en cuanto a la supervisión manifiestan que está adecuada, es decir no existe riesgo en esta variable.

### Resultados del perfil valorativo de Área de trabajo (Profesores)



Dentro del grupo de análisis de profesores, se evaluó a 100 personas que cumplen este rol dentro de la organización, en cuanto a sus resultados se observa que en general es un grupo que no presenta un mayor riesgo en cuanto a las dimensiones evaluadas, por ejemplo en lo que corresponde a

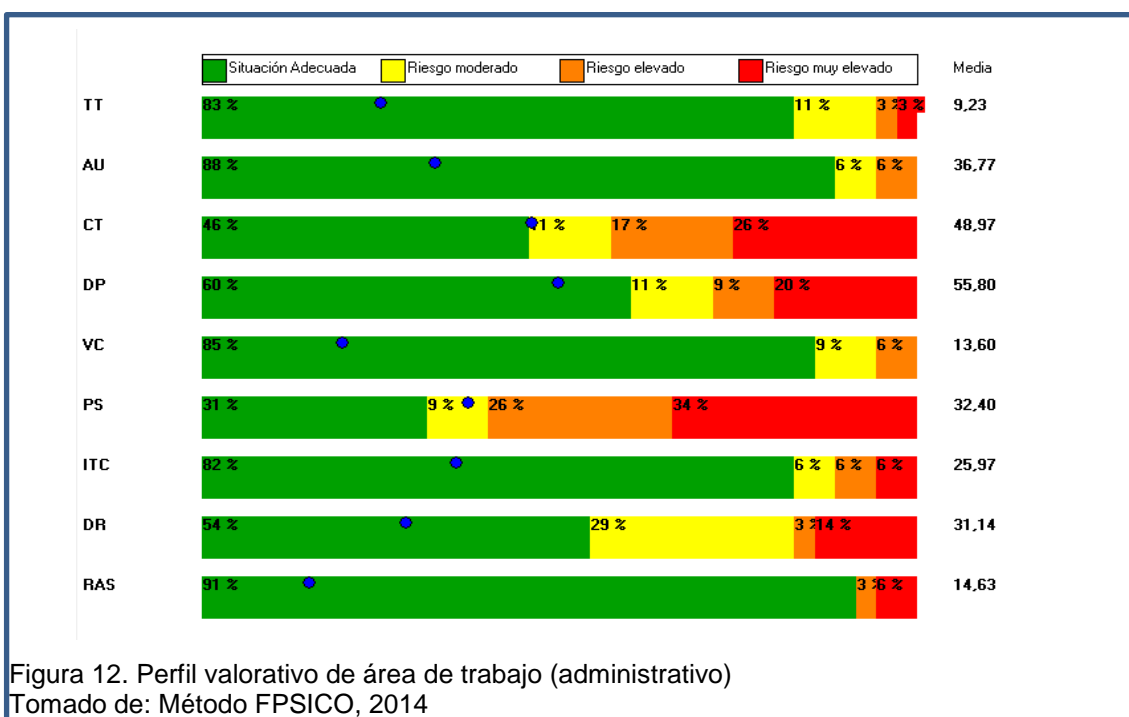
tiempo de trabajo, autonomía, variedad / contenido, interés por el trabajador / compensación, desempeño del rol y relaciones y apoyo social, presenta un riesgo sumamente bajo, lo que nos demuestra que es un grupo bastante estable y con un buen ambiente de trabajo, el cual menciona tener tiempos de descanso adecuado, sin tener que trabajar fines de semana y poder dividir su tiempo de manera correcta, así mismo afirman tener la capacidad para tomar decisiones en cuanto a su puesto de trabajo, y muchas veces en factores relacionados con la organización, es decir, es un grupo que se siente parte de la institución generando un trabajo que aporta al crecimiento de la misma. De igual forma sienten que la organización les brinda oportunidades de formación y desarrollo, lo que les ha permitido ir creciendo dentro de la misma.

Sin embargo, existen tres factores que presentan un riesgo más elevado, en donde podemos encontrar a carga de trabajo con un riesgo de 21%, en donde las personas afirman tener que acelerar su ritmo de trabajo constantemente y tener una atención sumamente alta, tanto por la intensidad y el esfuerzo que se requiere para sus actividades. Es importante mencionar que al estar en constante interacción con niños su atención hacia ellos debe ser muy elevada debido a la responsabilidad que el mismo genera. De la misma manera la cantidad de trabajo que tienen es alta, justamente por el tener a cargo aproximadamente a 20 niños por cada aula, sin ayuda alguna.

En cuanto a demandas psicológicas se puede ver que existe un riesgo elevado de 31%, lo que demuestra un alto nivel de exigencias cognitivas, es decir el esfuerzo intelectual que deben realizar los profesores en el desempeño de las tareas, por ejemplo por sus actividades diarias, requieren un alto grado de análisis de información, de memorización, búsqueda de soluciones, entre otras, las cuales les demanda un esfuerzo alto que poco a poco ha ido perjudicando su desarrollo, sin dejar de lado que todas estas exigencias han venido afectado a sus emociones, ya que muchas veces deben ocultar sus sentimientos y mantener su compostura para poder entregar una respuesta a las demandas que se les presentan a diario frente a las personas con las que trabajan.

Finalmente, en lo que corresponde a participación / supervisión se puede observar un riesgo muy elevado de 44%, en donde las personas evaluadas manifestaron no tener participación, o solamente recibir información en cuanto a varios aspectos tanto de su posición como de la organización en general, sin tomarles en cuenta para tomar decisiones importantes. Esta dimensión es necesaria ya que la misma permite que las personas se sientan parte de la institución, generando un mayor compromiso y por lo tanto mejores resultados. Sin embargo, en lo que corresponde a supervisión se puede identificar que no existe riesgo alguno y las personas afirman tener una supervisión adecuada por parte de sus jefes, es decir no existe presión hacia ellos ni tampoco una falta de interés por parte de los mismos, lo que permite una cierta independencia y autonomía en cuanto a sus actividades y responsabilidades.

### Resultados del perfil valorativo de Área de trabajo (Administrativos)



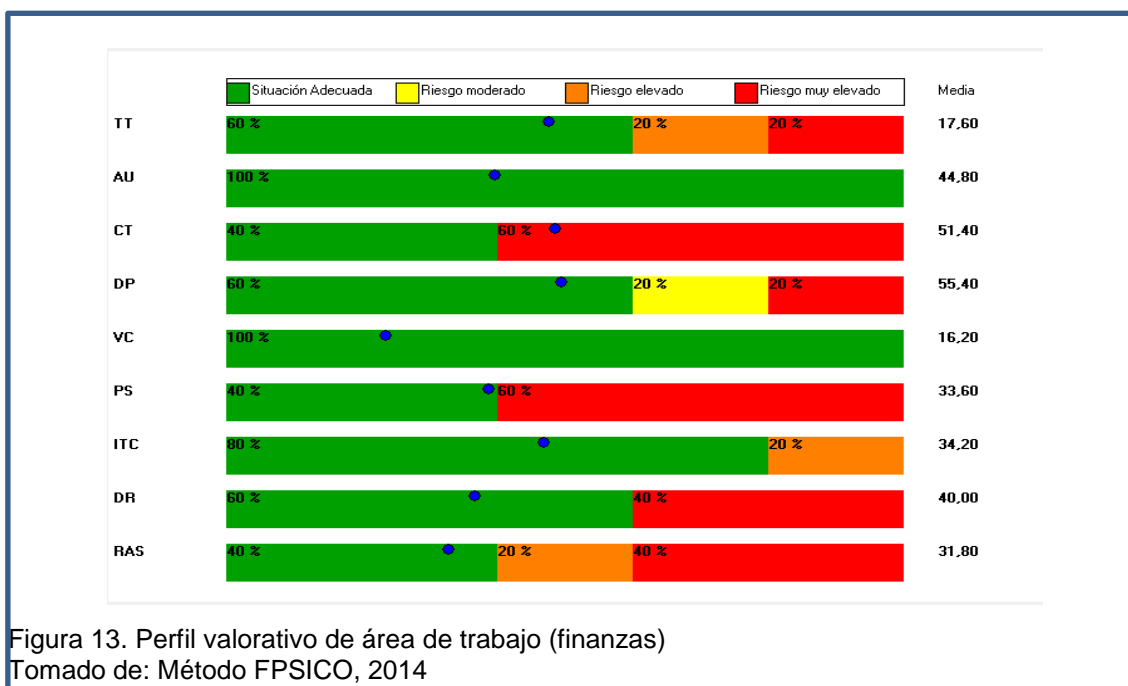
Dentro del área del personal administrativo, respondieron 35 personas el cuestionario, en donde se identifica un riesgo sumamente alto en lo que corresponde a participación / supervisión, con un 60% de riesgo que corresponde a 12 personas. En esta dimensión las personas afirman no tener



una participación en diferentes aspectos de su trabajo, por ejemplo no se les considera para tomar decisiones en cuanto a procedimientos, normas, reestructuración, entre otras. Así mismo, con respecto a la supervisión se puede identificar que las personas sienten una falta de la misma por parte de sus jefes, lo que genera cierta inconformidad y perjudica tanto las relaciones entre los mismos como los resultados en cuanto a sus objetivos. Otro factor donde podemos observar un riesgo elevado es en demandas psicológicas, con un 29% de riesgo, donde afirman que tienen un elevado esfuerzo intelectual en cuanto a sus tareas, lo que llega a afectar a las emociones de las personas impidiendo su correcto desarrollo.

De la misma manera, se puede observar un riesgo elevado en lo que corresponde a carga de trabajo con un 43%, que equivale a 15 personas, que manifiestan tener mucha presión en cuanto a las actividades que realizan, un alto grado de atención y una cantidad y dificultad elevada en cuanto a responsabilidades y actividades del día a día. Es importante tomar en cuenta que estos factores de riesgo pueden llegar a provocar enfermedades profesionales en los colaboradores lo que a largo plazo podría generar incapacidad para seguir realizando sus funciones dentro de la institución. Sin embargo existen ciertas dimensiones en donde se refleja que existe una situación adecuada y un riesgo moderado, las cuales son: tiempo de trabajo, autonomía, variedad / contenido, interés por el trabajador / compensación y relación y apoyo social. Es importante mantener esta situación y no dejar que con el tiempo la misma aumente, ya que de esa manera se va construyendo un mejor lugar para trabajar evitando problemas tanto para las personas como para la organización.

## Resultados del perfil valorativo de Área de trabajo (Finanzas)

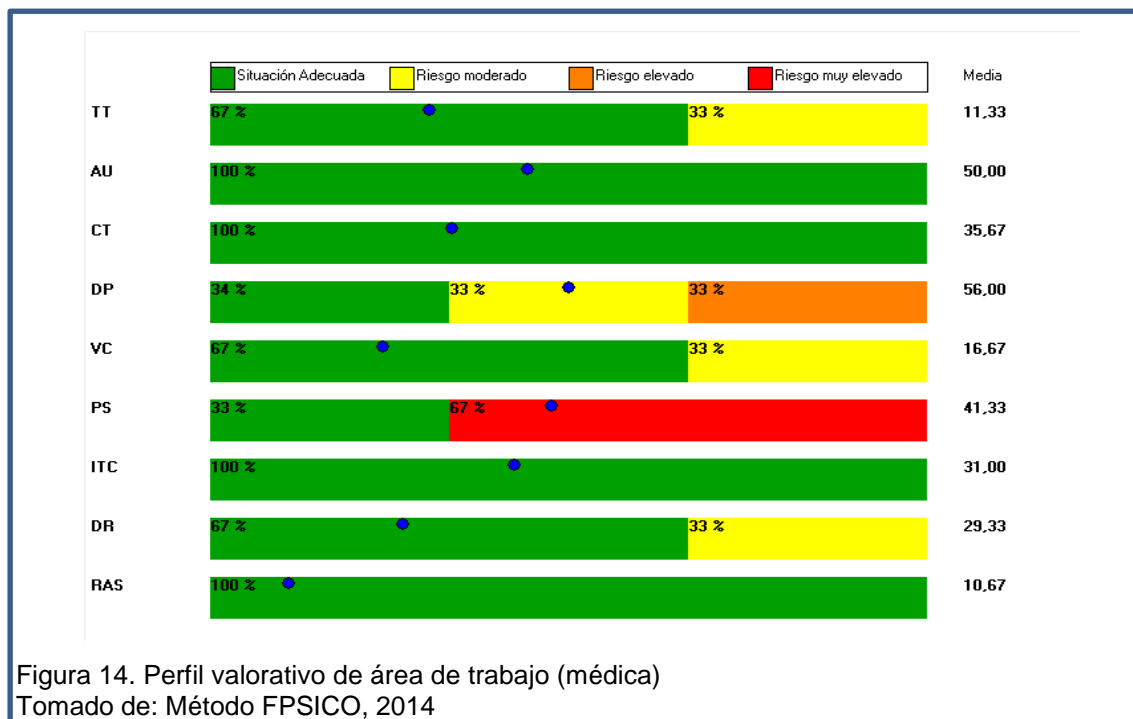


En lo que corresponde al área de finanzas, existen 5 personas dentro de esta área, donde se puede observar que es un área en donde existe un riesgo mucho más elevado en varias de las dimensiones evaluadas, y en donde se tiene oportunidades de mejora para lograr un mejor ambiente de trabajo intentando evitar enfermedades profesionales en los colaboradores. Se puede identificar que existen 5 dimensiones de las 9 evaluadas que presentan un riesgo muy elevado, lo que a largo plazo traería consecuencias fuertes. Al igual que en las demás áreas evaluadas, la carga de trabajo y la participación / supervisión es en donde más se observa riesgo, con un 60%, siendo estas dos dimensiones un patrón constante de riesgo en la institución. Dentro de estas dos dimensiones es importante tomar en cuenta el grado de participación en cuanto a toma de decisiones están teniendo las personas, así como la manera en que está distribuida la carga de trabajo de cada una de ellas, para que de esta manera se genere un plan para mantener a las personas dentro de la organización, creando un buen ambiente de trabajo y sobre todo intentar prevenir enfermedades laborales. En cuanto a las demás dimensiones evaluadas se puede observar que no existe un riesgo, más bien se encuentran

en situación adecuada, sin embargo no hay que dejarlo de lado sino intentar mantenerlas.

En lo que corresponde a desempeño del rol se puede identificar un riesgo elevado de 40%, en donde las personas manifiestan no tener claro cuáles son sus funciones y sus responsabilidades, es decir no saben exactamente qué es lo que tienen que hacer, la cantidad de trabajo que deben entregar, como hacerlo o que es lo que su jefe espera; y de la misma manera afirman que reciben constantemente instrucciones contradictorias entre sí, lo que no permite el correcto desarrollo de sus funciones y por lo tanto el cumplimiento de objetivos. Así mismo, en lo que se refiere a relaciones y apoyo social, se puede ver un riesgo de 60%, lo que demuestra que existen conflictos en las relaciones que se presentan entre las personas dentro del ámbito laboral, es decir discrepan mucho entre uno y otro, lo que ha ocasionado un ambiente de trabajo tenso, provocando también una falta de compañerismo en momentos difíciles.

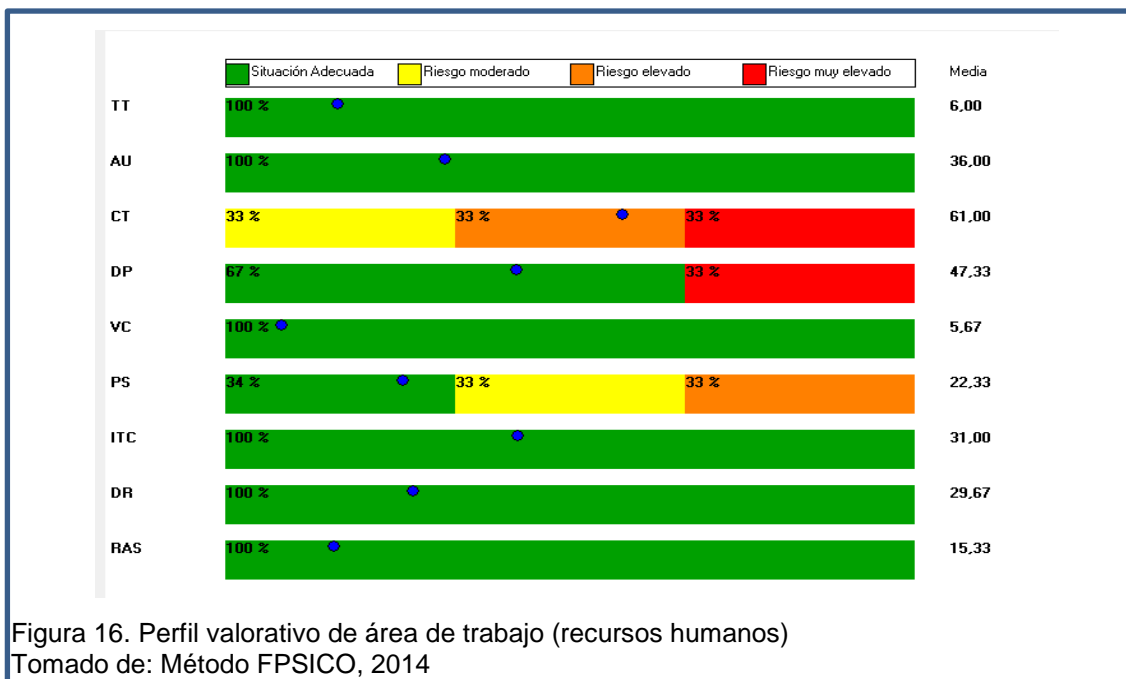
### Resultados del perfil valorativo de Área de trabajo (Médica)



Como se puede observar en el gráfico 13, el área médica de la institución, presenta cuatro dimensiones en un nivel de satisfacción del 100%, estas son: autonomía, carga de trabajo, interés por el trabajador / compensación, y relaciones y apoyo social; y de la misma manera, en lo que corresponde a tiempo de trabajo, variedad / contenido y desempeño del rol presenta un riesgo moderado, lo que se puede deducir que esta área percibe un buen ambiente de trabajo, donde las personas se sienten satisfechas con lo que hacen, con su crecimiento, desarrollo, con la cantidad y calidad de trabajo que realizan, muestran autonomía en sus actividades y están satisfechas con el salario que reciben. Sin embargo, es posible identificar que en demandas psicológicas existe un riesgo moderado con un 33%, lo que puede ser entendible debido a que está en un área donde reciben a gente constantemente, verificando su estado de salud, si presentan algún tipo de enfermedad o algún dolor, lo que puede ocasionar que los doctores se sientan muy identificados con las personas y asuman la carga emocional que esto conlleva, así mismo el tener que estar investigado, estudiando y analizando todo tipo de información puede provocar fuertes exigencias cognitivas.

En lo que corresponde a participación / supervisión se observa que existe un riesgo muy elevado con un 67%, en donde las personas afirman no tener participación en cuanto a cambios, a nuevos métodos y normas de trabajo, a decisiones de nuevos ingresos de personal y a políticas necesarias para su área. En este aspecto las personas solamente son informadas de lo que va a suceder, lo que ha provocado que muchas veces no se sientan parte de la institución, y que sus puntos de vista no se tomen en cuenta. Sin embargo, en lo que corresponde a supervisión, existe un nivel adecuado, es decir no existe una supervisión excesiva, lo que provoca que las personas sientan un nivel alto de confianza en cuanto al trabajo que están realizando y a la supervisión por parte de sus jefes.

## Resultados del perfil valorativo de Área de trabajo (Recursos Humanos)

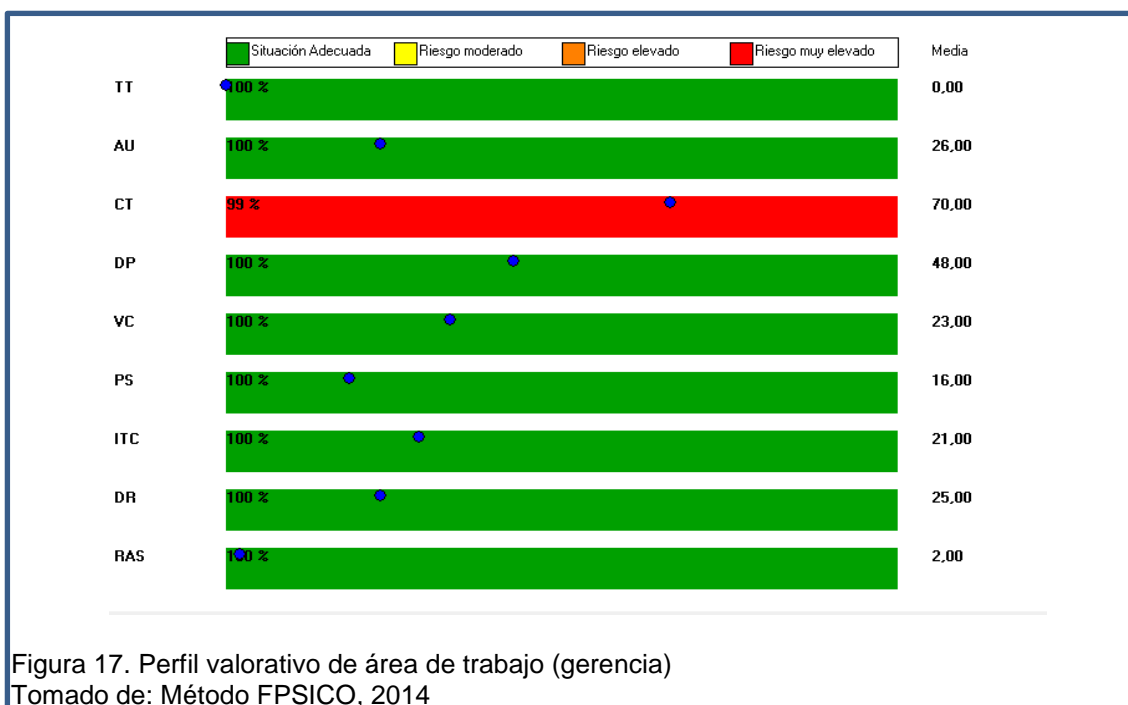


En cuanto al área de Recursos Humanos, se puede observar que en las dimensiones de tiempo de trabajo, autonomía, variedad / contenido, interés por el trabajador / compensación, desempeño del rol y relaciones y apoyo social existe una satisfacción del 100%, lo que demuestra que las personas tienen horarios flexibles lo que les permite equilibrar su vida personal y su vida profesional; son capaces de tomar decisiones en muchos de los ámbitos y tienen una excelente relación con las personas que forman parte de la institución. Sin embargo, es importante tomar en cuenta que existen 3 dimensiones las cuales presentan un alto riesgo en las personas, que es la carga de trabajo, demandas psicológicas y participación supervisión.

Es importante tomar en cuenta que el equipo de Recursos Humanos es un grupo que recién hace unos meses se terminó de consolidar, lo que implica que tienen una carga excesiva de trabajo porque todavía no se reparten exactamente cuáles son las funciones que realizaría cada persona, adicional no conocen en su totalidad los procedimientos ni las normas para realizarlo por lo que les toma más tiempo de lo esperado. Así mismo, en lo que corresponde

a demandas psicológicas se puede ver un riesgo del 33%, lo que refleja la presión que sienten, y el esfuerzo intelectual que ahora están teniendo al abarcar una posición nueva con nuevas funciones y responsabilidades, y de la misma manera al no conocer en gran medida a sus jefes ni tener la suficiente confianza, ha ocasionado que tiendan a ocultar sus emociones y a tener una carga interna sumamente alta. Por último podemos observar que participación / supervisión presenta un riesgo moderado de 33%, ya que estas dos personas pertenecientes a esta área manifiestan una supervisión excesiva en el sentido de que están aprendiendo de la posición, lo que no les permite mucha independencia, y por lo tanto no han tenido una fuerte participación y no se les ha tomado mucho en cuenta para la toma de ciertas decisiones en cuanto a la organización. Es importante considerar estas 3 dimensiones para que cuando el área ya esté consolidada tomar acciones al respecto.

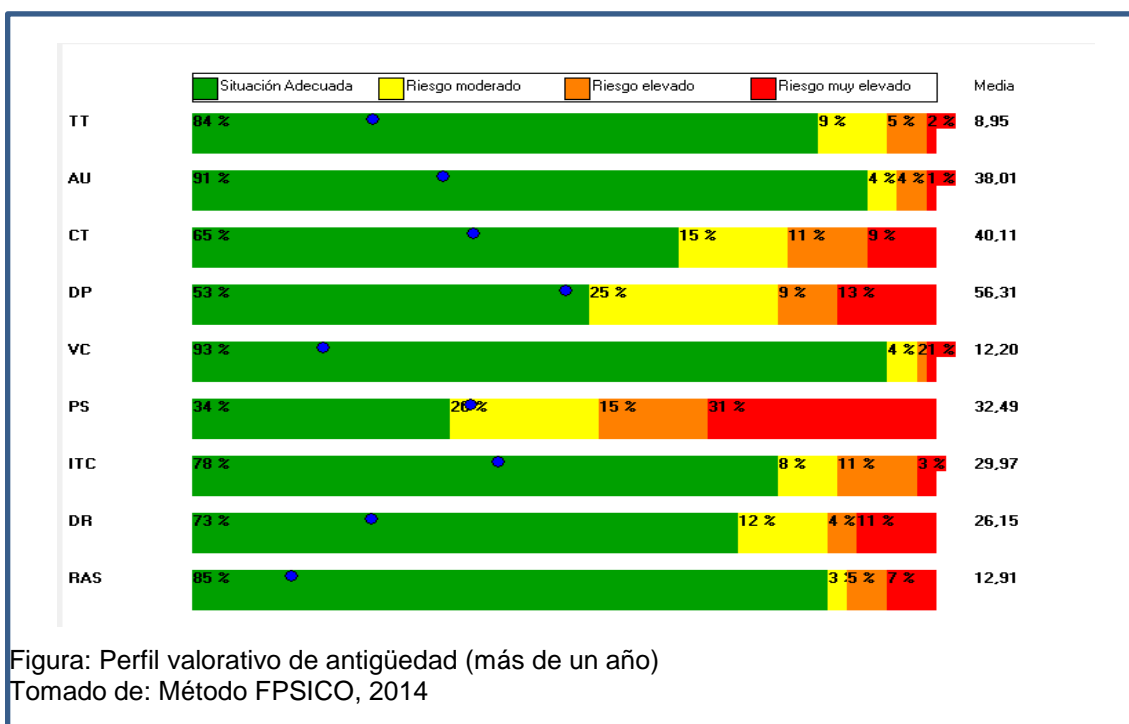
### Resultados del perfil valorativo de Área de trabajo (Gerencia)



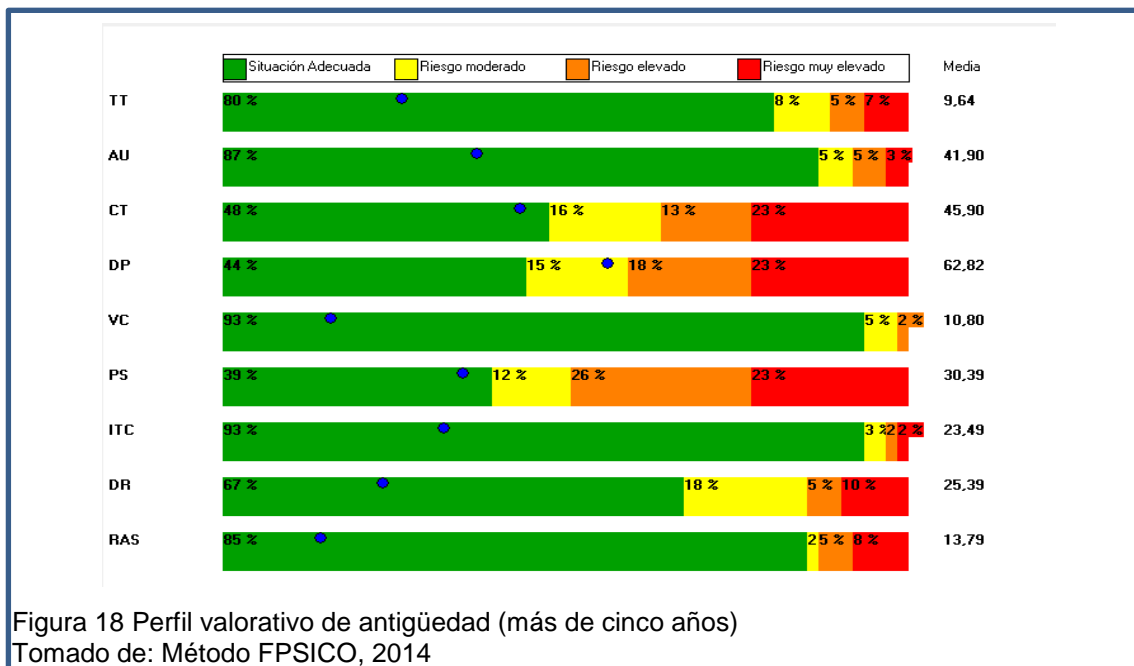
En lo que corresponde al área de la Gerencia General, se puede identificar que existen 2 personas que pertenecen a este grupo de análisis, las cuales afirmaron verse afectadas en cuanto a la carga de trabajo con un riesgo muy elevado del 99%. Es importante tomar en cuenta que esta es un área la cual

tiene responsabilidades inmensas con toda la población, es la cual se encarga de la toma de decisiones, de la supervisión, de la cantidad de trabajo que tiene cada uno de los colaboradores, y es la cual conoce todo acerca de su gente y de la organización, por lo que se entiende que su carga esté con un riesgo tan alto. Sin embargo es importante buscar alternativas para equilibrar las actividades que tienen las mismas, e intentar disminuir la presión y la velocidad con la que trabajan. En lo que corresponde a todas las demás dimensiones se observa que existe una satisfacción del 100%, tomando en cuenta que estas dos personas son la cabeza de la institución, de quienes nacen las normas y procedimientos, y quienes se encargan de la totalidad de la toma de decisiones. Es importante balancear este trabajo, ya que esta sobre carga puede generar varios problemas, lo que afectaría a la totalidad de la organización, provocando un bajo desempeño y sobre todo problemas de salud al no administrarlo correctamente.

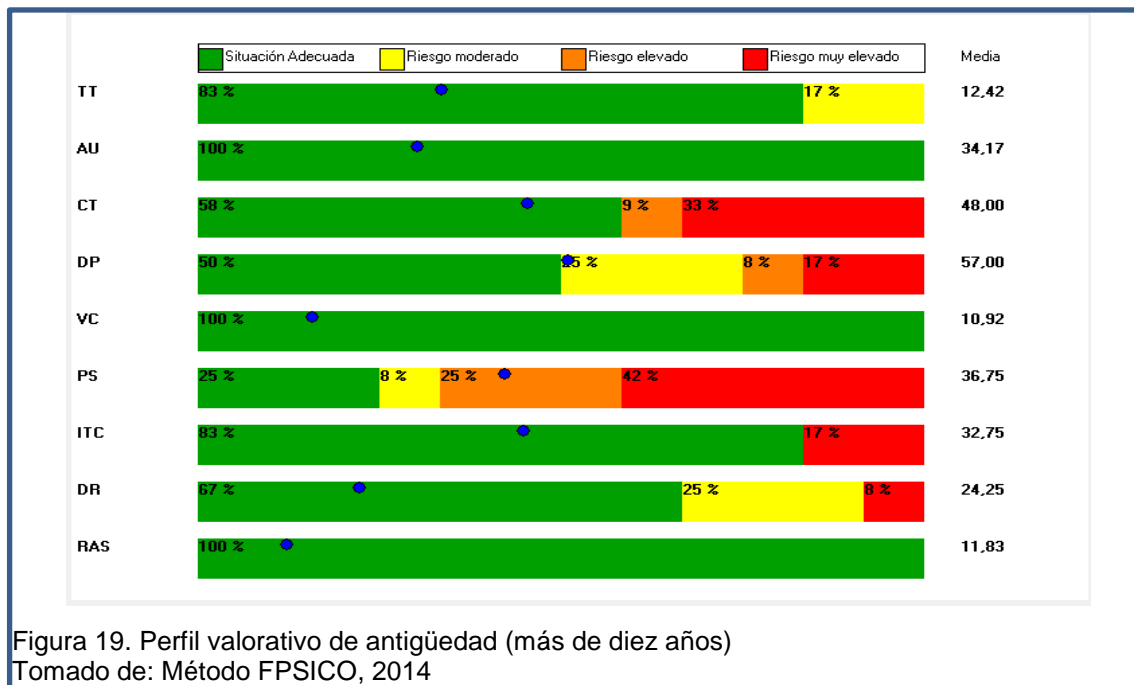
### Resultados del perfil valorativo de Antigüedad (Más de un año)



## Resultados del perfil valorativo de Antigüedad (Más de cinco años)



## Resultados del perfil valorativo de Antigüedad (Más de diez años)





Dentro de lo que corresponde al grupo de análisis de antigüedad, se puede ver que existen algunas dimensiones que coinciden en cuanto al nivel de riesgo elevado, sin embargo es importante identificar los riesgos en cada uno de los rangos de antigüedad debido a que como se mencionó anteriormente, la antigüedad de las personas permite identificar cuál es la estabilidad laboral que se tiene dentro de la organización y de qué manera las personas se sienten comprometidas y buscan su crecimiento dentro de la misma.

En lo que corresponde a carga de trabajo, se puede observar que los 3 grupos de análisis muestran un riesgo elevado en este factor, en cuanto a las personas que tienen su estadía en la organización por más de un año, se observa un riesgo de 20%, lo que no demuestra un resultado sumamente alto, ya que al tener un corto período en la organización no tienen una variedad muy amplia de actividades ni tareas difíciles. Sin embargo en lo que corresponde a más de 5 años y más de diez años de estadía, se observa un riesgo más elevado de 36% y 42% respectivamente, lo que demuestra que deben realizar simultáneamente varias actividades, y que constantemente la cantidad y dificultad de la tarea es elevada, esto se deriva de la experiencia y confianza que sus líderes tienen hacia ellos justamente por el tiempo de permanencia en la misma, lo que muchas veces desembocaría en carga excesiva y pocos resultados.

Tomando en cuenta el factor de demandas psicológicas, se puede observar que existe también un riesgo elevado dentro de los tres rangos de antigüedad evaluados; en lo que corresponde a más de un año de estadía y más de 10 años, se observa que existe un 22% y 25% respectivamente de riesgo. Podemos identificar que las personas no sienten una presión fuerte en cuanto a exigencias cognitivas, es decir no existe un elevado esfuerzo intelectual en el momento de desempeñar sus tareas, por lo que tampoco tiene efecto alto en sus emociones. Sin embargo es importante tomar en cuenta que hay un riesgo representativo lo que implicaría disminuirlo y mantenerlo en un estado adecuado ya que generaría un bajo desempeño en las personas interfiriendo lo laboral con lo personal. En cuanto a 10 años o más de estadía se puede ver un

riesgo más elevado de 41%, lo que demuestra que las personas se ven afectadas por la presión y el esfuerzo que se requiere para realizar las actividades asignadas, lo mismo que de una u otra manera llega a afectar a su estado de ánimo provocando conflictos interpersonales y una apatía por el trabajo que realizan.

El último factor que se puede ver en riesgo elevado en los 3 grupos es la participación / supervisión, en donde lo que corresponde a más de un año y más de cinco años de antigüedad, existe un riesgo del 46% y 49%, lo que demuestra que la gente no se siente parte importante de la institución, ya que no tiene la libertad de participar en la toma de decisiones, en reuniones, y en aspectos importantes de su área, al igual que manifiestan que tienen una supervisión excesiva de su líder sin darles la oportunidad de hacer sus actividades de manera autónoma, lo que genera una falta de confianza y empoderamiento hacia ellos. Por otro lado, están las personas que tienen una antigüedad mayor a diez años, con un nivel de riesgo sumamente elevado del 67%, lo que demuestra que las personas no tienen participación alguna dentro de la organización como dentro de sus áreas de trabajo, y a diferencia de las dos anteriores, ellos tienen una supervisión sumamente escasa, lo que genera sentimiento de falta de interés por parte de sus superiores hacia su trabajo.

En lo que corresponde a los demás factores evaluados, se puede observar que no existe un nivel de riesgo de preocupación, más bien se encuentran en una situación adecuada en donde las personas están satisfechas con el salario que reciben, con los tiempo de trabajo, las relaciones interpersonales, entre otras. Es importante mantener el nivel adecuado para asegurar la estadía de las personas en la organización y el crecimiento de la misma, siendo este un objetivo a mediano y largo plazo del Colegio, evitando las enfermedades profesionales y los riesgos que podrían tener las personas al verse afectadas por las distintas dimensiones en cualquiera que fuese su nivel.

## 8. Plan de mejora

El plan que se presenta a continuación se basa en los resultados obtenidos en la primera aproximación que se tuvo al socializar la encuesta a los colaboradores del Colegio, por lo tanto está basado en los resultados obtenidos en cuanto a riesgo elevado mediante el método del FPSICO. La propuesta tiene como objetivo plantear acciones que permitan disminuir el riesgo en las distintas dimensiones, y al mismo tiempo identificar cuáles son aquellos factores psicosociales que están afectando a la organización e impidiendo su crecimiento y desarrollo.

Es importante mencionar que dicha propuesta deberá ser realizada con el soporte de la dirección de la organización y en conjunto con el departamento de Recursos Humanos, quienes son los que disponen de la información y el conocimiento necesario para llevarlo a cabo.

Dentro del análisis realizado en la Institución existen tres factores los cuales han incidido en todos los grupos de análisis, estos son: carga de trabajo, demandas psicológicas y participación / supervisión, que son en los cuales se propondrá el plan de mejora para prevenir el desarrollo de enfermedades profesionales y evitar un crecimiento del nivel de riesgo en los distintos factores presentes.

1. **Carga de trabajo:** nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador se enfrenta, es decir, es el grado de movilización requerido para desarrollar las actividades y funciones diarias. (INSHT, 2014, p. 6). La carga de trabajo se divide en tres aspectos: presiones a tiempo, esfuerzo de atención y cantidad y dificultad de la tarea.

En lo que corresponde a presión de tiempo, es importante que las distintas áreas valoren el tiempo que se asigna a cada una de las tareas a realizar, la velocidad quieren las actividades y la necesidad de aumentar el ritmo de trabajo en determinados momentos. En cuanto a

esfuerzo de atención, es la intensidad de la atención que se debe presentar en el trabajo, lo que impide hablar o desplazarse hacia actividades ajenas a su tarea diaria; la necesidad de atender a varias tareas al mismo tiempo, tener interrupciones constantes que alteran la ejecución del trabajo. Por último, la cantidad y dificultad de la tarea, en donde los trabajadores deben afrontar y resolver diariamente una carga excesiva de trabajo, y la dificultad que tiene para el trabajador el poder desempeñar diferentes tareas es sumamente alto, trabajando así más horas de la jornada normal (INSHT, 2014, p. 6).

Las acciones que se proponen para bajar y prevenir la carga de trabajo en un primer análisis son:

- Monitorear el volumen de trabajo y el tiempo que se necesita dentro de cada una de las áreas con los jefes inmediatos, para el desarrollo y ejecución de las distintas actividades.
- Organizar y distribuir las actividades y funciones de manera equilibrada entre todos los colaboradores, evitando esfuerzos sumamente altos, generando así una carga similar sin distintas percepciones en cuanto al trabajo diario.
- Es importante determinar cuáles son aquellos puestos en donde existen responsabilidades más grandes y en donde los errores pueden tener consecuencias más graves para tenerlo en cuenta y saber manejarlo correctamente.
- Identificar las causas por las que los tiempos que se asignan a la realización de las tareas no son suficientes, por ejemplo la dificultad al realizar una tarea, cantidad excesiva, o los recursos necesarios para la ejecución de las mismas.
- Identificar al personal que está trabajando fuera del horario habitual de trabajo, superando la jornada normal. Realizar así un

costeo del pago de horas extras de las mismas, para analizar la posibilidad de contratación de una persona que ayude a disminuir la carga de trabajo en el personal.

- Establecer tiempos determinados de trabajo en actividades que sean rutinarias, para evitar la constante monotonía en actividades comunes del día a día.

**2. Demandas psicológicas:** se refiere a las exigencias que se presentan frente al trabajo, las cuales pueden ser tanto cognitivas como emocionales. Las exigencias cognitivas se dan debido al esfuerzo en cuanto a intelecto que presenta el trabajador referente al desempeño de sus tareas. Es importante que exista un equilibrio entre las capacidades de las personas y las exigencias de las tareas. Las exigencias emocionales se presentan cuando el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones del trabajador, provocando así que se repriman los sentimientos o emociones frente al trabajo, impidiendo el desarrollo de adecuadas relaciones interpersonales (INSHT, 2014, p. 7).

Las sugerencias que se presentan para este factor son las siguientes:

- Proporcionar los medios y recursos adecuados para realizar el trabajo, es decir proporcionar a las personas las herramientas necesarias para la ejecución de sus actividades, especialmente a profesores que requieren una constante actualización de los mismos para sus tareas diarias.
- Fomentar el trabajo en equipo y la buena comunicación entre los colaboradores para mejorar las relaciones interpersonales y evitar conflictos emocionales entre los mismos.

- Es importante reconocer y hacer visible el trabajo que realizan las personas, por lo tanto sería importante premiarlas o reconocerlas por sus logros y méritos cuando sea necesario, y no necesariamente reconocimiento económico, lo que generaría satisfacción y compromiso con el mismo.
- Combinar las tareas de los colaboradores, incentivando a la realización de distintos proyectos importantes para el desarrollo, evitando así la constante exposición frente a las mismas exigencias,
- Es recomendable establecer pausas que permitan que la personas se recupere adecuadamente de sus actividades, se podría realizar pausas activas en grupos que permitan la relajación en tareas que requieran un alto esfuerzo intelectual.
- Proporcionar entrenamiento en las habilidades de autocontrol, manejo de las emociones, y cómo afrontar situaciones conflictivas, especialmente a profesores y al área administrativa los cuales tienen contacto con clientes externos e internos constantemente, tratando de resolver distintos problemas a diario.
- Proporcionar soporte psicológico o legal cuando sea necesario a los colaboradores de la Institución, lo que les permitiría llevar un equilibrio en cuanto al trabajo que los mismos realizan, debido a su función.

**3. Participación / Supervisión:** hace referencia a dos factores importantes, uno es el control que ejerce el trabajador a través de la participación de distintos aspectos de su trabajo, y el otro es el que ejerce la organización sobre los trabajadores por medio de la supervisión de sus funciones (INSHT, 2014, p. 8).

La supervisión se basa en el nivel de control que los supervisores ejercen sobre los distintos aspectos en la ejecución del trabajo, tomando en cuenta una supervisión excesiva o la falta de la misma por medio del jefe inmediato. Y la participación hace referencia al nivel de intervención y colaboración que el trabajador tiene en los distintos aspectos tanto de su trabajo como de la Institución (INSHT, 2014, p. 8).

Las propuestas para el factor de participación / supervisión son las siguientes:

- Fomentar la participación de los colaboradores del Colegio en los distintos aspectos del trabajo, como en la organización, planificación y distribución de las distintas actividades. Permitiendo así el desarrollo de distintos proyectos que generen valor agregado.
- Comunicar y determinar de manera clara el nivel de participación que tienen las personas dentro de la Institución, es decir en qué aspectos pueden decidir y en cuales solamente van a ser informados, de esta manera sabrán exactamente hasta donde llega su participación como colaboradores.
- Es importante que el Departamento de Recursos Humanos pueda analizar los distintos medios de comunicación existentes en la institución para asegurar la participación de su gente, es decir que canales existen, si los mismos mejorarían, añadiendo así buzones, carteleras, realizando reuniones, entre otros que permitan una mejor y más clara comunicación, identificando la eficiencia y eficacia de los mismos.
- Flexibilizar progresivamente la supervisión hacia los colaboradores promoviendo así la delegación adecuada y la responsabilidad individual, es decir permitir que las personas

puedan tomar sus propias decisiones y puedan saber qué hacer en momentos de conflicto específicamente.

- Evitar que procesos y procedimientos dentro del trabajo se vean afectados por factores de tiempo, horario, fechas, y generen una extrema supervisión, impidiendo la participación de la gente y la toma de decisiones en distintos aspectos.

Es importante mencionar que todas estas propuestas de mejora generarán un beneficio inmenso para la Institución, permitiendo así que los colaboradores puedan identificarse con la misma, sentirse parte de un excelente equipo de trabajo aumentando el compromiso y la dedicación hacia el Colegio, lo que permitirá el desarrollo y crecimiento tanto de la Institución como de las personas que trabajan en la misma. Esto ayudará también al aumento de productividad y satisfacción, generando el mejor ambiente de trabajo que permitirá la estabilidad y permanencia de las personas en el Colegio.



## 9. Conclusiones

Al finalizar la investigación sobre factores psicosociales presentes en trabajadores del Colegio Católico José Engling de la ciudad de Quito, se puede llegar a la conclusión de que con este estudio se determinó que existen varios factores de riesgo frecuentes que están presentes en los colaboradores del colegio, y estos son: Carga de trabajo, demandas psicológicas y participación / supervisión. Estas tres dimensiones son las cuales afectan a la institución, y se repiten en la mayoría de los grupos de análisis investigados.

Se pudo evidenciar que la metodología utilizada FPSICO fue de validez y confiabilidad alta, demostrando datos precisos y sinceros en sus resultados, que reflejaron exactamente la realidad institucional. Esto fue posible debido a que esta metodología permite la adaptación del cuestionario a la institución, teniendo siempre en cuenta el anonimato en las respuestas de cada una de las preguntas del cuestionario realizado.

De la misma manera, se pudieron cumplir los objetivos específicos planteados, en donde se pudo evaluar los riesgos psicosociales presentes en la institución mediante el método de evaluación FPSICO, en donde se realizaron 143 cuestionarios a los colaboradores de acuerdo a la población que cumplía con los criterios necesarios para la evaluación. Dentro de la investigación se pudo determinar cuáles son aquellos factores de riesgo psicosocial que están afectando tanto al personal como a la institución en su desarrollo y crecimiento, y a su vez cuáles se encuentran en buen estado o son un factor positivo.

Los resultados que se pueden determinar que presentan un “riesgo muy elevado” a nivel de la institución en general fueron: Carga de trabajo con un 29% de riesgo; demandas psicológicas con un 30% de riesgo y por último participación / supervisión con un riesgo de 48%. De la misma manera, existen factores los cuales se caracterizan por estar en una situación adecuada, y estos son: variedad y contenido del trabajo con un 94%, autonomía con el 90% y relaciones y apoyo social con el 86%.

Sin embargo se determinaron algunas dimensiones adicionales en lo que corresponde a riesgo muy elevado en el momento de realizar la investigación en los distintos grupos de análisis. Por ejemplo en lo que corresponde a antigüedad se concluyó que solamente las personas que están más de 1 y 5 años en la compañía están satisfechos con los beneficios y el salario que reciben, mientras que las personas más antiguas que van más de 10 años en la compañía no están satisfechas. Se puede observar esto ya que al ir tanto tiempo necesitan un cambio, nuevos beneficios, aumento en su salario, y capacitaciones distintas a las que ya han tenido, mientras que las personas que van menos años recién están empezando a percibirlo. Así también, en cuanto al área de trabajo se observó que en el área de finanzas a diferencia del resto existe un riesgo elevado en tiempo de trabajo y desempeño del rol, debido a la función que los mismos realizan, teniendo que trabajar fines de semana cuando es necesario y horarios extendidos.

Por último en el grupo de análisis edad se concluyó que en las edades de 18 a 30 años existe un riesgo elevado en lo que corresponde a desempeño del rol, a diferencia de las demás, lo que se puede comparar con las etapas de Erikson, con la etapa de identidad vs confusión de roles, en donde se demuestra que a esta edad existe una confusión de roles, no saben exactamente qué es lo que tienen que hacer y cuál es su rol en el lugar de trabajo. Así mismo, en las mismas edades se puede observar que en cuanto a relaciones y apoyo social es la única en donde no tienen una situación adecuada, y se lo puede comprar con la etapa de intimidad vs aislamiento, en donde las personas permanecen aisladas de los demás y no tienen muy buenas relaciones.

Es importante tomar en cuenta que esta es la primera vez que se realiza una encuesta psicosocial en la institución, por lo tanto los resultados arrojados son una primera aproximación que se tiene acerca de cómo está la gente y de qué manera podrían estos factores estar afectando a las mismas, y se concluyó que los riesgos psicosociales si están afectando al desarrollo y crecimiento de las personas y de la institución, por lo que es importante el involucramiento de las

autoridades de la organización para buscar mecanismos de prevención y disminución de los mismos.

Así mismo, se realizó un plan de mejora para poder prevenir los factores de riesgo que dieron como resultado un riesgo muy elevado, tomando en cuenta que existe un desconocimiento acerca de factores psicosociales por parte de los directivos y de los empleados, como se evidencia en los resultados obtenidos en la investigación, por lo tanto es importante realizar capacitaciones que permitan el correcto entendimiento del mismo.

Es importante mencionar que existen países donde este tema es sumamente desarrollado y se pueden encontrar varios estudios acerca del mismo, sin embargo en este país hay muy poca información acerca de factores psicosociales, y pocas son las empresas que han realizado encuestas de este tipo y que se interesan por este tema aun siendo un requisito obligatorio para las organizaciones de acuerdo a lo estipulado por el IESS en lo que corresponde a Seguridad y Salud en el Trabajo. Actualmente, existen empresas que realizan evaluaciones de riesgos laborales, sin embargo solo consideran factores físicos debido a que se detectan fácilmente, sin tomar en cuenta la importancia que tienen los factores de riesgo psicosocial dentro de las organizaciones, debido a que son difíciles de evidenciar y no se los puede detectar a simple vista, lo que puede generar enfermedades crónicas en el personal de la misma.

Esta investigación es de suma importancia ya que sirve como referencia tanto teórica como metodológica para organizaciones que requieran implementar la evaluación de factores psicosociales, y que de esta manera sean más las organizaciones que implementen este mecanismo en sus labores, garantizando así la salud física y mental de todos sus colaboradores, generando un adecuado lugar para trabajar obteniendo al mejor personal y en con las mejores condiciones.

## 10. Recomendaciones

Aplicar el plan de mejora planteado en esta investigación con el fin de disminuir y prevenir los riesgos psicosociales a los que están expuestos los colaboradores de la Institución.

Es importante que la Directiva de la organización esté al tanto de los problemas que los factores psicosociales pueden generar en los colaboradores, trabajando así de la mano con el área de Recursos Humanos y manteniendo un seguimiento constante sobre el cumplimiento de los planes de acción presentados debido a los resultados obtenidos.

Es importante que existan un interés fuerte en cuanto a salud y seguridad laboral por parte de los colaboradores de la Institución, brindando capacitaciones a todo el personal en cuanto a la importancia de los factores de riesgo psicosocial, sus consecuencias y la necesidad de evaluarlos periódicamente, para que de esta manera puedan hacerlo parte de su cultura organizacional y vivirlo en el día a día.

A pesar de que no hay un estatuto en donde se determine cada cuanto se debe realizar la evaluación de factores psicosociales en una organización, es importante realizarlo cada 2 años para poder tener un control de cómo está la gente y así prevenir enfermedades profesionales.

Es importante que toda actividad que se realice en cuanto a la propuesta de factores psicosociales sea documentada y se lleve un seguimiento de la misma con el objetivo de evaluar y verificar cuáles son los progresos que se van teniendo y si está ayudando a un mejor desarrollo o no.

Es recomendable que se ponga mayor interés en la parte emocional, psicológica y social de todos los colaboradores de la Institución permitiendo así generar un compromiso mayor y un sentido de pertenencia más grande, lo que ayudaría a sentirse parte de la Institución.

Realizar socialización y sensibilización que esté dirigida a todos los integrantes de la organización sobre los factores de riesgo psicosocial los cuales fueron identificados en la investigación. Así como talleres preventivos sobre riesgos en el ámbito laboral, tomando en cuenta la importancia que tienen los riesgos psicosociales y los problemas emocionales y físicos que estos podrían generar.

Sociabilizar y sensibilizar a todos los colaboradores de la organización sobre la importancia de los factores de riesgo psicosocial, especialmente los identificados en la investigación. Brindar talleres preventivos sobre los distintos riesgos en el ámbito laboral, tomando en cuenta la importancia que tienen los riesgos psicosociales y los problemas emocionales y físicos que estos podrían generar.

## 11. Referencias

- Álvarez, F, Conti, L, Valderrama, F, Moreno, O y Jiménez, I. (2009). *Salud Ocupacional*. Bogotá: Colombia. ECOE ediciones.
- Baez, C y Moreno, B. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: España. Universidad Autónoma de Madrid.
- Barrero, G. (2006). *Las enfermedades del trabajo: nuevos riesgos psicosociales y su valoración en el derecho de la protección social*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. España. Recuperado el 28 de Octubre de 2015 de <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0ahUKEwianlqKhrfLAhWlB4R4KHYvBiEQFggjMAE&url=http%3A%2F%2Fwww.seg-social.es%2Fprdi00%2Fgroups%2Fpublic%2Fdocuments%2Fbinario%2F100517.pdf&usq=AFQjCNGBOXC6v8Q4K9XFrQM-fK0CHbr2g&bvm=bv.116573086,d.dmo>
- Benavides, F., Gimeno, D., Benach, J., Martínez, J. M., Jarque, S., y Berra, A. (2002). *Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas*. Gaceta Sanitaria, 16, 222-229.
- Bilbao, J y Nogareda, C. (s.f). *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Cabaleiro, V. (2006). *Prevención de riesgos laborales*. España: IdeasPropias Editorial. Recuperado 25 de Octubre de 2014 de <http://books.google.es/books?id=ibY6EqIpVWwC&pg=PA56&dq=factores+de+riesgo+psicosocial+laboral&hl=es&sa=X&ei=Is1LVNiDGcHLgwSs1YHIBQ&ved=0CEkQ6AEwAw#v=onepage&q=factores%20de%20riesgo%20psicosocial%20laboral&f=false>
- Cañon, S. y Galeano, G. (2011). *Factores laborales psicosociales y calidad de vida laboral de los trabajadores de la salud de ASSBASALUD E.S.E Manizales (Colombia)*. Archivos de Medicina (Col). 11 (2), 114-126

- Centro de Referencia de la Organización del Trabajo y Salud. Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud. (2010). *Manual del método CoPsoQ-istas21 para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales*. Recuperado 18 de Septiembre de 2015, de [http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0ahUKEwjdlqyM27LLAhWK8CYKHHTXDdkQFggjMAE&url=http%3A%2F%2Fwww.istas.net%2Fcopsoq%2Fficheros%2Fdocumentos%2Fmanual\\_metodo.pdf&usg=AFQjCNEs5r48MwtXqn4CvNTw85kDdluv0w&bvm=bv.116274245,d.cW](http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0ahUKEwjdlqyM27LLAhWK8CYKHHTXDdkQFggjMAE&url=http%3A%2F%2Fwww.istas.net%2Fcopsoq%2Fficheros%2Fdocumentos%2Fmanual_metodo.pdf&usg=AFQjCNEs5r48MwtXqn4CvNTw85kDdluv0w&bvm=bv.116274245,d.cW)
- Comisión de Legislación y Codificación. (2005). *Código del Trabajo*. Recuperado 2 de Septiembre de 201e, de [http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&sqi=2&ved=0CBwQFjAAahUKEwiC\\_pvawdnHAhXE7R4KHTWSA44&url=http%3A%2F%2Fwww.justicia.gob.ec%2Fwp-content%2Fuploads%2F2015%2F05%2FCODIGO-DEL-TRABAJO.pdf&usg=AFQjCNEDlyRFLIfPsYk6TAJ0zYamBx8OTg&bv](http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&sqi=2&ved=0CBwQFjAAahUKEwiC_pvawdnHAhXE7R4KHTWSA44&url=http%3A%2F%2Fwww.justicia.gob.ec%2Fwp-content%2Fuploads%2F2015%2F05%2FCODIGO-DEL-TRABAJO.pdf&usg=AFQjCNEDlyRFLIfPsYk6TAJ0zYamBx8OTg&bv)
- Consejo Superior del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (1978). *Reglamento General del Seguro de Riesgos del Trabajo*. Recuperado el 24 de noviembre de 2015, de [guiaosc: guiaosc.org/wp-content/uploads/2013/08/IESSResolucion741.pdf](http://guiaosc.org/wp-content/uploads/2013/08/IESSResolucion741.pdf)
- Constitución de la República del Ecuador de la asamblea Constituyente, (2008).
- Cortés, J. (2007). *Técnicas de prevención de riesgos laborales: seguridad e higiene del trabajo*. España: Madrid. Ed. Tebar S.L. Recuperado 15 de Noviembre de 2014 de <http://books.google.es/books?id=y9IE1LsvwwQC&pg=PA596&dq=definicion+de+factores+psicosociales&hl=es&sa=X&ei=ZSlpVMqcHMOoNqHKg-gl&ved=0CCAQ6AEwAA#v=onepage&q=definicion%20de%20factores%20psicosociales&f=false>
- Díaz, P. (2009). *Prevención de riesgos laborales. Seguridad y Salud Laboral*. Madrid: España. Ed. Paraninfo S.A. Recuperado 15 de Noviembre de 2014 de

[http://books.google.es/books?id=8yg\\_KPZK4ukC&printsec=frontcover&q=salud+laboral&hl=es&sa=X&ei=qt9oVLOXBsipNqflgtgB&ved=0CDoQ6AEwAQ#v=onepage&q=salud%20laboral&f=false](http://books.google.es/books?id=8yg_KPZK4ukC&printsec=frontcover&q=salud+laboral&hl=es&sa=X&ei=qt9oVLOXBsipNqflgtgB&ved=0CDoQ6AEwAQ#v=onepage&q=salud%20laboral&f=false)

Dolan, S; Valle, R; Chuler, S. (2007). *La gestión de los recursos humanos*. Madrid: España. McGraw-Hill. 3ra Edición.

Duarte, H. (s.f). *Constitución Política e Instrucción Cívica*. Segunda Edición. Recuperado 20 de Diciembre de 2015 de <https://books.google.es/books?id=2tAUrcWr6AcC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Fernández, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. España: Editorial Club Universitario. Recuperado 25 de Octubre de 2014 de <http://books.google.es/books?id=Ep4lJlBMB8wC&pg=PA238&dq=factores+de+riesgo+laboral&hl=es&sa=X&ei=y7ILVJORDtPnsATTs4KoDQ&ved=0CFwQ6AEwBw#v=onepage&q=factores%20de%20riesgo%20laboral&f=false>

Fiallos, N. (2012). *Programa para disminuir el riesgo psicosocial del personal de la empresa INDUCALSA, Matriz Quito*. (PUCE).

Gli-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. 29 (2) 237-341.

Guárdia, J. (2008). *Evaluación de los principales métodos de evaluación de los riesgos psicosociales*. Barcelona. Recuperado 18 de Septiembre de 2015 de [http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&ved=0ahUKEwivm4zK3LLLAhWISyYKHbaqBusQFggxMAQ&url=http%3A%2F%2Fwww.juntadeandalucia.es%2Fempleo%2Fwebiaprl%2Fiarpsico%2Fsites%2Fes.empleo.webiaprl.larpsico%2Ffiles%2Frecursos%2Fdocumentacion\\_normativa%2FVALORACIONMETODOSDEEVALUACIONRIESGOSpdf.pdf&usg=AFQjCNHl8zWRsUZoDBn3EVHnQfIFQ\\_J57g&bv=bv.116274245,d.cWw](http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&ved=0ahUKEwivm4zK3LLLAhWISyYKHbaqBusQFggxMAQ&url=http%3A%2F%2Fwww.juntadeandalucia.es%2Fempleo%2Fwebiaprl%2Fiarpsico%2Fsites%2Fes.empleo.webiaprl.larpsico%2Ffiles%2Frecursos%2Fdocumentacion_normativa%2FVALORACIONMETODOSDEEVALUACIONRIESGOSpdf.pdf&usg=AFQjCNHl8zWRsUZoDBn3EVHnQfIFQ_J57g&bv=bv.116274245,d.cWw)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. (4ta Ed.). México, México DF; Mc Graw Hill.



- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2005). *Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Resolución 957. Comunidad Andina*. Recuperado 6 de Enero de 2015 de <http://www.prosigma.com.ec/pdf/gssso/Reglamento-del-Instrumento-Andino-SST.pdf>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). (2014). *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Recuperado 13 de Diciembre de 2014 de [http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0CCgQFjAC&url=http%3A%2F%2Fwww.insht.es%2FInshtWeb%2FContenidos%2FDocumentacion%2Fntp%2Fntp%2F926a937%2F926w.pdf&ei=oJONVKvcCfLjsATwloLADA&usg=AFQjCNH0xUa4HgvO\\_M8DArm3saeJyGwgAQ&sig2=rdSNvuJL0whePmsjnij41A&bvm=bv.81828268,d.cWc](http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0CCgQFjAC&url=http%3A%2F%2Fwww.insht.es%2FInshtWeb%2FContenidos%2FDocumentacion%2Fntp%2Fntp%2F926a937%2F926w.pdf&ei=oJONVKvcCfLjsATwloLADA&usg=AFQjCNH0xUa4HgvO_M8DArm3saeJyGwgAQ&sig2=rdSNvuJL0whePmsjnij41A&bvm=bv.81828268,d.cWc)
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2009). *El método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicosociales*. Recuperado 15 de Septiembre de 2015 de <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwjyPvq27LLAhWELSYKHZguAelQFgggMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.insht.es%2FInshtWeb%2FContenidos%2FDocumentacion%2FFichasTécnicas%2Fntp%2FFicheros%2F821a921%2F840%2520web%2520.pdf&usg=AFQjCNF52mmOPOLNq8LG23U4Xb9ovewXYQ&bvm=bv.116274245,d.cWw>
- Lahera, M y Góngora, J. (2002). *Factores psicosociales: Identificación de situaciones de riesgo*. Instituto Navarro de Salud Laboral.
- Llaneza, F (2009). *Ergonomía y psicología aplicada: Manual para la formación del especialista*. 15ª edición: España. Lex Nova, S.A.
- Martínez, S y Hernández, A. (2005). Necesidad de estudios y legislación sobre factores psicosociales en el trabajo. *Revista Cubana de Salud Pública*. 31(4).
- Ministerio de la Presidencia de España. (1995). *Ley de prevención de Riesgos Laborales*. Recuperado el 20 de Noviembre de 2015 de

<http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1995-24292&p=20141229&tn=1#a1>

- Moreno, B y Baez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. INSHT. Madrid: España. Recuperado 19 de Septiembre de 2015 de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Moreno, B. (2011). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales*. *Medicina y Seguridad del Trabajo*. 57(1) 465-546.
- Morillejo, E. (2001). Análisis de los factores psicosociales de riesgo en los profesionales dedicados al cuidado de la salud. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*. 17 (3), pp. 273-293.
- Muchinsky, P (2007). *Psicología aplicada al trabajo*. 8va edición: México, D.F. International Thomson Editores.
- Navarro, M. (2004). *La batería de factores psicosociales de la Universidad de Valencia: la evaluación multidimensional comprehensiva de los riesgos psicosociales*. España: Valencia. Recuperado 18 de Septiembre de 2015 de [http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0ahUKEwiL7pGPz7fLAhVHRyYKHW\\_FCcsQFgghMAE&url=http%3A%2F%2Fwww.uv.es%2F~meliaj%2FPapers%2F2004BFPSLMelia.pdf&usg=AFQjCNGXsr6J3GYnP0SC-bT0da0Sdatelw&bvm=bv.116573086,d.eWE](http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0ahUKEwiL7pGPz7fLAhVHRyYKHW_FCcsQFgghMAE&url=http%3A%2F%2Fwww.uv.es%2F~meliaj%2FPapers%2F2004BFPSLMelia.pdf&usg=AFQjCNGXsr6J3GYnP0SC-bT0da0Sdatelw&bvm=bv.116573086,d.eWE)
- Oficina Internacional del Trabajo (2009). *Seguridad y Salud en el Trabajo. Conferencia Internacional del Trabajo*. Ginebra: Suiza. Recuperado 15 de Noviembre de 2014 de [http://books.google.com.ec/books?id=C8wgP\\_FEz0UC&pg=PP27&lpg=PP27&dq=OIT+1984&source=bl&ots=-mgsvuGMqk&sig=smsJ-a4SxW2LxN1\\_uAPtmHEvR6A&hl=es&sa=X&ei=34BnVJLJH8iVNuGqgcAN&ved=0CEkQ6AEwCA#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.ec/books?id=C8wgP_FEz0UC&pg=PP27&lpg=PP27&dq=OIT+1984&source=bl&ots=-mgsvuGMqk&sig=smsJ-a4SxW2LxN1_uAPtmHEvR6A&hl=es&sa=X&ei=34BnVJLJH8iVNuGqgcAN&ved=0CEkQ6AEwCA#v=onepage&q&f=false)
- OIT (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra: OIT.

- OIT (2010). *Lista de enfermedades profesionales de la OIT*.
- OMS. (2014). *Salud*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- Organización Mundial de la Salud (2003). *Salud mental: un estado de bienestar*. Recuperado 14 de Noviembre de 2014 de [http://www.who.int/features/factfiles/mental\\_health/es/](http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/)
- Organización Mundial de la Salud. (2012). Recuperado 14 de Noviembre de 2014 de <http://www.who.int/suggestions/faq/es/>
- Pineda, E y Alvarado, E. (2008). *Metodología de la Investigación*. Washington D.C. Editorial: Panamericana de la Salud.
- Rentería, J; Fernández, E; Tenjo, A y Uribe, A. (2009). Identificación de factores psicosociales de riesgo en una empresa de producción. *Diversitas: Perspectivas en psicología*. 5 (1) 161-175.
- Rice, F. (1997). *Desarrollo Humano: Estudio del ciclo vital*. Pearson Education. Recuperado 13 de diciembre de 2014 de <https://books.google.es/books?id=ZnHbCKUCtSUC&pg=PA33&dq=teoria+psicosocial+de+erikson&hl=es&sa=X&ei=V7CNVlvYDcinNrORgvgC&ved=0CCIQ6AEwAA#v=onepage&q=teoria%20psicosocial%20de%20erikson&f=false>
- Ruíz-Frutos, C; García, A; Delclós, J y Benavides, F. (2007). *Salud Laboral: conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. España: 3ra Edición Masson S.A. Recuperado 5 de Julio de 2015 de <https://books.google.es/books?id=wf4pkZiYHzkC&printsec=frontcover&dq=salud+laboral&hl=es&sa=X&ei=l56lVabcM4a0-QGQqKm4Dw&ved=0CCEQ6AEwAA#v=onepage&q=salud%20laboral&f=false>
- Salanova, M. (2009). *Psicología de la salud ocupacional*. Madrid:España. Ed. Síntesis.
- Sánchez, J; Enríquez, A; Alonso, L y Alonso, J. (2012). *Perito Judicial en Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: España. 2da Edición: FC Editorial.
- Velásquez, M. (2012). *La salud mental de las y los trabajadores*. Madrid: España. Editorial: La Ley. Recuperado 20 de Enero de 2016 de <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=7>

&ved=0ahUKEwj4oZXCnLLLAhXB5iYKHYYorALMQFghEMAY&url=http%  
3A%2F%2Fwww.euskadi.eus%2Fcontenidos%2Flibro%2Fmedicina\_201  
320%2Fes\_saludmen%2Fadjuntos%2Fsalud\_mental\_trabajadores.pdf&  
usg=AFQjCNHTnPshRTSSx549r3DSHoolhqdG3g

Villarruel, A y Villacrés, F. (2011). *Diagnóstico de factores psicosociales presentes en los empleados que trabajan en el área de producción Quito del grupo Corporativo Sic Contact Center – Ecuador y su incidencia en el estrés laboral negativo.* (PUCE). Recuperado 3 de marzo de 2015 de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/5441>

**ANEXOS**

## Anexo 1

### Formulario Consentimiento Informado Universidad de las Américas – UDLA



#### Consentimiento de Participación de un Estudio

Yo, \_\_\_\_\_ he sido invitado a participar en un estudio denominado Factores Psicosociales.

Este es un proyecto de investigación que se realiza con la finalidad de obtener el título de Psicóloga Organizacional de la Universidad de las Américas.

Comprendo que mi participación el estudio es completamente voluntaria, estoy en conocimiento que la información que yo entregue será **confidencial**.

Conozco que los resultados generados del estudio no incluirán ningún tipo de información que me identifique y que estos serán de dominio público, según lo que establece la ley orgánica de Educación Superior.

Entiendo que es un deber ético de la investigadora reportar a los profesionales competentes, situaciones en donde están en riesgo grave la salud e integridad física o psicológica, del participante y/o su entorno cercano.

He leído y entiendo esta hoja de consentimiento y estoy de acuerdo en participar en este estudio.

Firma de Participante

Fecha

**Si tiene alguna pregunta puede comunicarse con Daniela Borja al teléfono 0998188173 o ponerse en contacto con la carrera de Psicología de la Universidad de las Américas, tel. 3981000.**

## Anexo 2

### Autorización de la Institución

EDUCAR AL HOMBRE NUEVO PARA EL MUNDO DEL MAÑANA



EXCELENCIA Y VALORES

15 de enero de 2015

Señorita  
Daniela Borja  
Estudiante de la Universidad de las Américas

Por medio de la presente le comunicamos nuestro agrado y disposición para ser parte de su proyecto de investigación para su tesis de grado.

Nuestra Institución le brindará los recursos y herramientas necesarios para la ejecución exitosa de las encuestas a realizarse.

Agradecemos de antemano su interés.

Atentamente,



Mónica Cornish de Arteta  
DIRECTORA GENERAL



COLEGIO CATÓLICO  
JOSÉ ENGLING

EXCELENCIA Y VALORES

## Anexo 3

### Cuestionario de Factores Psicosociales (FPSICO)



#### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

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

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

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

***ES IMPRESCINDIBLE RESPONDER A TODAS LAS PREGUNTAS***





GOBIERNO DE ESPAÑA  
MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL



INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

## CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

1. ¿Trabajas los sábados?

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

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

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?

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

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

7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?

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

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

8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?

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

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

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

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

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

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

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

19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:

- deja que sean los implicados quienes solucionen el tema  1  
pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema  2  
tiene establecido un procedimiento formal de actuación  3  
no lo sé  4

20. En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría.....)

- siempre o casi siempre  1  
a menudo  2  
a veces  3  
nunca  4

21. ¿A lo largo de la jornada cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo? (de forma que te impida hablar, desplazarte o simplemente pensar en cosas ajenas a tu tarea)

- siempre o casi siempre  1  
a menudo  2  
a veces  3  
nunca o casi nunca  4

22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?

- muy alta  1  
alta  2  
media  3  
baja  4  
muy baja  6

23. El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado:

- siempre o casi siempre  1  
a menudo  2  
a veces  3  
nunca o casi nunca  4

24. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?

- siempre o casi siempre  1  
a menudo  2  
a veces  3  
nunca o casi nunca  4

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

- siempre o casi siempre  1  
a menudo  2  
a veces  3  
nunca o casi nunca  4



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL



INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

## CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

- excesiva
- elevada
- adecuada
- escasa
- muy escasa

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5
<input type="checkbox"/>	6

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



33. En qué medida tu trabajo requiere:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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