



FACULTAD DE POSGRADO

EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIAL EN LOS FUNCIONARIOS  
POLICIALES DE LA UNIDAD DE MANTENIMIENTO DE ORDEN DEL  
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos  
establecidos para optar por el título de Magíster en Dirección de operaciones  
Seguridad Industrial

Profesor Guía  
MBA. Cesar Edison Suárez Torres

Autor  
Patricio Heriberto Gutiérrez Tipan

Año  
2017

## **DECLARACIÓN PROFESOR GUÍA**

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

---

Cesar Edison Suárez Torres  
Magíster en Seguridad y Salud Ocupacional  
C.I: 170647873-0

## **DECLARACIÓN DEL PROFESOR CORRECTOR**

“Declaro haber revisado este trabajo, dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”.

---

José Elías Ayala Granja  
Magíster en Calidad Seguridad y Ambiente  
C.I.: 1707252936

## **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.”

---

Patricio Heriberto Gutiérrez Tipan

CI: 171583336-2

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, a mis padres, mi familia darme su apoyo incondicional y estar a mi lado en las buenas y aún más en los momentos malos.

A la UDLA, por darme la oportunidad de formarme académicamente y gracias a su personal docente y administrativo por aportar sus conocimientos, experiencias.

Gracias a mi tutor y corrector, por sus aportes en el desarrollo de este trabajo.

## **DEDICATORIA**

El cumplimiento de una meta no solo es el trabajo de una solo, es por eso que este Título se lo dedico a mis padres, mi esposa e hijo y a quienes siempre estuvieron conmigo en todo momento, quienes saben todos los sacrificios que se ha hecho para alcanzar una meta en mi vida.

## RESUMEN

El presente estudio tiene como finalidad valorar los riesgos psicosociales que vulneran a los Funcionarios Policiales pertenecientes a la Unidad de Mantenimiento de Orden del Distrito Metropolitano de Quito. Dicho análisis permitirá proponer medidas de control técnicas generales a fin de mitigar y/o ejercer control de los factores psicosociales detectados. A partir de la implementación del método Istars21 (CoPsoQ) versión 2 se identifican dichos factores, los cuales una vez identificados se aplica un análisis interpretativo de sus principales causas. A su vez el estudio potencia como mecanismos de identificar y proponer medidas de control a partir de técnicas generales que posibiliten la mitigación y/o investigación del riesgo psicosociales que afectan a los Funcionarios Policiales de la Unidad. Las alternativas de solución propuestas se someten a una valoración de la factibilidad en los costos y ventajas de la ejecución de las medidas de las mismas para potenciar climas laborales favorables que aboguen por la integridad física y emocional de sus trabajadores. El estudio constituye un mecanismo de evaluación de las políticas institucionales de la Unidad de Mantenimiento de Orden del Distrito Metropolitano que proporciona acciones medulares para el perfeccionamiento de las dinámicas de trabajo teniendo en cuenta la satisfacción del trabajador y su ambiente laboral. Los resultados muestran riesgos como desequilibrio en la distribución del trabajo, exigencias emocionales, tendencias de doble presencia, falta de libertades laborales, limitada claridad en los roles de trabajo y conflicto de interés y de ideologías, así como apresurado ritmo de trabajo.

## **ABSTRACT**

The purpose of this study is to assess the psychosocial risks to which Police Officers belonging to the Order Maintenance Unit of the Metropolitan District of Quito are exposed. This analysis will allow to propose general technical control measures for the mitigation and / or control of the psychosocial risk factors detected. From the application of the Istas 21 method (CoPsoQ), these factors are identified, which once identified an interpretative analysis of their main causes. In turn, the study strengthens as mechanisms of intervention, the elaboration and implementation of control measures based on general techniques that enable the mitigation and / or control of the psychosocial risk factors that affect the Police Officers of the Unit. The proposed solution alternatives are subject to an assessment of the feasibility in the costs and benefits of the implementation of the measures of the same to promote favorable working climates that advocate for the physical and emotional integrity of its workers. The study constitutes a mechanism for evaluating the institutional policies of the Order Maintenance Unit of the Metropolitan District, which provides core actions for the improvement of the work dynamics taking into account the satisfaction of the worker and his work environment. The results show risks such as imbalance in the distribution of work, emotional demands, tendencies of double presence, lack of labor freedoms, limited clarity in the work roles and conflict of interest and ideologies, as well as hurried rythm of work.

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	1
1. CAPÍTULO I. SITUACIÓN ACTUAL .....	2
1.1 Antecedentes .....	2
1.1.1. Análisis de la Unidad de Mantenimiento del Orden (UMO) .....	4
1.1.2. Análisis de la UMO y su entorno social. ....	6
1.2. Planteamiento y formulación del problema.....	11
1.3 Objetivos .....	12
1.3.1 Objetivo General.....	12
1.3.2. Objetivos Específicos .....	12
1.4. Planteamiento de la hipótesis .....	12
1.5. Marco metodológico de la investigación.....	13
2. CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	15
2.1. Marco Referencial. ....	15
2.1.1. Especificidades conceptuales de los riesgos.....	15
2.1.2. Los riesgos psicosociales en los contextos laborales.....	17
2.1.3. Tratamiento Internacional de los Factores de Riesgo Psicosocial .....	19
2.1.4. Factores psicosociales que generan riesgos laborales .....	20
2.1.5. Factores de riesgo de trabajo .....	24
2.1.6. Características de los Factores Psicosociales de Riesgo.....	29
2.1.7. Principales riesgos psicosociales .....	30
2.2. Marco Conceptual.....	39
3. CAPÍTULO III. EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA INSTITUCION REFERENTE AL PROBLEMA PLANTEADO .....	42
3.1. Datos de análisis (aplicación de herramienta de diagnóstico) .....	42
3.2 Análisis Técnico de la Situación de la Empresa .....	45

3.2. Análisis Financiero de la realidad descrita en el Planteamiento del Problema.....	87
<b>4. CAPÍTULO IV. DISEÑO DE LA PROPUESTA .....</b>	<b>93</b>
4.1 Propuesta de Mejora .....	93
4.2 Aplicación de herramienta técnica .....	93
4.3. Análisis financiero de la implementación .....	96
4.4. Diseño implementación/Plan de acción.....	103
<b>5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>116</b>
5.1 Conclusiones.....	116
5.2. Recomendaciones .....	117
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>121</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>126</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Los factores psicosociales en el trabajo .....	21
Figura 2. Entorno Psicosocial .....	22
Figura 3. Género .....	46
Figura 4. Edad .....	47
Figura 5. Realización de tareas de distintos puestos de trabajo.....	48
Figura 6. ¿En el último año tus Superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de realizar el servicio? .....	49
Figura 7. ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente? .....	50
Figura 8. Tiempo de trabajo en el UMO .....	51
Figura 9. Desde que entraste en la UMO ¿Has ascendido de Categoría o Grupo Profesional? .....	52
Figura 10. Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas? .....	53
Figura 11. Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas? .....	54
Figura 12. Horario de trabajo.....	55
Figura 13. Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora? .....	57
Figura 14. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú? haces tú? ..	58
Figura 15. ¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido Trabajar? .....	59
Figura 16. Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para la Policía Nacional? .....	60
Figura 17. Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora? .....	61
Figura 18. Teniendo en cuenta el trabajo que realizar y el tiempo asignado, se diría que:.....	62
Figura 19. ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso? .....	63
Figura 20. Salario mensual aproximado .....	64
Figura 21. Exigencias y contenidos de trabajo .....	66
Figura 22. Exigencias y Contenidos de Trabajo .....	66

Figura 23. Apoyo que recibe en el Trabajo.....	68
Figura 24. Apoyo que recibe en el trabajo .....	69
Figura 25. Preocupación por posibles cambios en el trabajo .....	70
Figura 26. Reconocimiento, confianza y justicia en el lugar de trabajo. ....	72
Figura 27. En general ¿dirías que tu salud es? .....	73
Figura 28. Cómo se ha sentido el funcionario durante las últimas cuatro semanas. ....	74
Figura 29. Cómo se ha sentido el funcionario durante las últimas cuatro semanas. ....	75
Figura 30. ¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración? .....	76
Figura 31. Causa efecto del riesgo psicosocial en los funcionarios de la unidad de mantenimiento del orden.....	91

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. FODA.....	10
Tabla 2. Aspectos Estresores.....	31
Tabla 3. Género.....	46
Tabla 4. Edad .....	46
Tabla 5. Realización de tareas de distintos puestos de trabajo.....	47
Tabla 6. ¿En el último año tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de realizar el servicio? .....	48
Tabla 7. ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente? .....	49
Tabla 8. Tiempo de trabajo en el UMO.....	50
Tabla 9. Tipo de relación laboral con la UMO.....	51
Tabla 10. Desde que entraste en la UMO ¿has ascendido de categoría o grupo profesional? .....	52
Tabla 11. Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas? .....	53
Tabla 12. Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas? .....	54
Tabla 13. Horario de trabajo.....	55
Tabla 14. ¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida? .....	56
Tabla 15. Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora? .....	56
Tabla 16. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú? haces tú? ...	57
Tabla 17. ¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar? .....	58
Tabla 18. Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para la Policía Nacional? .....	59
Tabla 19. Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora? .....	60
Tabla 20. Teniendo en cuenta el tiempo asignado y el trabajo a realizar, se diría que:.....	61
Tabla 21. ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso? .....	62

Tabla 22. Salario mensual aproximado .....	63
Tabla 23. Tipo de salario .....	64
Tabla 24. Exigencias y contenidos del trabajo.....	65
Tabla 25. Apoyo que se recibe en el trabajo .....	67
Tabla 26. Apoyo que se recibe en el trabajo .....	69
Tabla 27. Preocupación por posibles cambios en el Trabajo. ....	70
Tabla 28. Reconocimiento, Justicia y Confianza en el lugar de trabajo.....	71
Tabla 29. En general ¿Dirías que tu Salud es? .....	72
Tabla 30. Cómo se ha sentido el funcionario durante las últimas cuatro semanas. ....	73
Tabla 31. Cómo se ha sentido el funcionario durante las últimas cuatro semanas. ....	74
Tabla 32. ¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración? .....	75
Tabla 33. Exigencias Emocionales.....	77
Tabla 34. Exigencias de Esconder Emociones.....	78
Tabla 35. Doble Presencia .....	79
Tabla 36. Influencia .....	80
Tabla 37. Posibilidades de Desarrollo .....	81
Tabla 38. Sentido de Trabajo .....	82
Tabla 39. Claridad de Rol.....	83
Tabla 40. Tabla Ritmo de Trabajo .....	84
Tabla 41. Exposiciones en la Unidad de Mantenimiento del Orden establecidas en función del porcentaje de Funcionarios/as al entorno más desfavorable para la salud (rojo).....	85
Tabla 42. Análisis general de los gastos de manera anual .....	89
Tabla 43. Matriz exposición, origen y medidas preventivas .....	94
Tabla 44. Inversiones .....	96
Tabla 45. Beneficios .....	100
Tabla 46. Cálculo Indicador Beneficio-Costo.....	101
Tabla 47. VAN .....	102
Tabla 48. TIR.....	102

Tabla 49. Exigencias Cuantitativas.....	103
Tabla 50. Dimensión: Ritmo de Trabajo .....	104
Tabla 51. Exigencias Emocionales.....	105
Tabla 52. Dimensión: Exigencias de Esconder Emociones.....	106
Tabla 53. Dimensión: Doble Presencia .....	107
Tabla 54. Dimensión: Influencia .....	108
Tabla 55. Dimensión: Posibilidades de Desarrollo .....	109
Tabla 56. Dimensión: Sentido de Trabajo .....	110
Tabla 57. Dimensión: Calidad de Rol .....	111
Tabla 58. Dimensión: Conflicto del Rol.....	112

## INTRODUCCIÓN

Las políticas institucionales constituyen mecanismos que norman las diversas prácticas que regulan el desempeño de los trabajadores. A partir de ellas se reglamenta las normas que deben cumplirse para que la institución desempeñe eficazmente su misión y visión social. De acuerdo con estas especificidades, los contextos laborales constituyen escenarios que requieren de regulaciones para organizar y concebir las perspectivas de desarrollo.

Resulta que, en ocasiones, las políticas institucionales, resultan ser muy flexibles o rígidas, lo cual constituye un aspecto esencial que directamente afecta al clima laboral y específicamente a sus trabajadores. Teniendo en cuenta estas particularidades se han denotado en diversos contenidos laborales diversas manifestaciones y dinámicas que afectan decisivamente en el estado psicosocial de los trabajadores. De ahí que se han incentivado estudios que permitan analizar y centralizar los factores y causas que inciden negativamente al desarrollo factible de los funcionarios y su rendimiento adecuado.

Tomando como referencia las anteriores premisas resulta esencial enfatizar que el estudio se proyecta al estudio de los riesgos psicosociales que vulneran a los Funcionarios Policiales pertenecientes a la Unidad de Mantenimiento de Orden del Distrito Metropolitano de Quito. Dichos trabajadores constituyen individuos vulnerados en diversas áreas del clima laboral, lo cual provoca diversas consecuencias que limitan su desempeño en los diversos escenarios y contenidos de trabajo.

A raíz de ello, el presente estudio está direccionado a un análisis exhaustivo de las políticas institucionales en función de la garantía que deben ofrecer al trabajador desde sus diversas prácticas de trabajo. Todo lo cual se hace necesario a fin de fomentar una perspectiva empresarial de respeto a las normas que deben valorar la integridad del estado físico y emocional de los trabajadores en los diversos ámbitos de trabajo. Ante tales presupuestos, la investigación se proyecta a la gestión de alternativas que propicien un bienestar laboral desde las diversas aristas y desempeños de sus trabajadores.

## 1. CAPÍTULO I. SITUACIÓN ACTUAL

### 1.1 Antecedentes

De acuerdo con estudios realizados en el contexto latinoamericano se han suscitado diversas manifestaciones relacionadas con el ambiente laboral y reacciones psicosociales de quienes forman parte de estos escenarios.

Específicamente en el contexto ecuatoriano se ha desencadenado una atención especializada sobre los diversos indicadores que implican la psicología laboral. De ahí que diversos marcos regulatorios del país se han direccionado en favor de ofrecer alternativas oportunas que puedan brindar solución a las diversas derivaciones que tal fenómeno ha estado manifestándose.

En los diversos ambientes laborales se han identificado múltiples situaciones psicosociales adversas que influyen en la productividad de las empresas y a la vez en el estado favorable de los propios trabajadores. Sucede que en estos aspectos resulta esencial prestar atención primordial a los rasgos personales de cada trabajador, sus demandas, perspectivas, debilidad, la capacidad de ajuste, etc., los cuales manifiestan la dimensión de sus estados y reacciones como derivación de los ambientes que enfrentan en las empresas.

A partir del análisis de estos aspectos, resulta importante precisar que en los indicadores de estabilidad social y laboral que rodea a los individuos en los contextos actuales se requieren políticas institucionales que velen y potencien dichos derechos para beneficios personales y empresariales. En el presente estudio se pondera el cumplimiento y la atención de los riesgos psicosociales que en el ambiente laboral afectan a funcionarios policiales como parte de sus dinámicas de trabajo.

Si bien la estructura social ha implementado diversos mecanismos de seguridad y orden para los diversos escenarios de recurrencia pública, no deja de ser

importante que las instituciones que velan por estos mecanismos desdeñen la precaución de vulnerar los riesgos que sus trabajadores enfrentan en los diversos roles y funciones que los mismos desempeñan.

A partir de la importancia que cumplen los funcionarios policiales en la sociedad actual como agentes que garantizan el orden y la seguridad ciudadana de las diversas conductas de la sociales, resulta elemental valorar cuáles son los riesgos psicosociales que enfrentan los mismos para promover alternativas y mecanismos que permitan su preservación como funcionarios sociales indispensables en la organización ciudadana. A su vez las unidades especiales de estos agentes se han caracterizado por alto nivel de capacitación que respeta los derechos humanos y vocación de servicio.

De acuerdo con estudios realizados en relación con el tema abordado es notable precisar que los riesgos psicosociales constituyen ser relevantes ya que ha sido considerado en diversos escenarios laborales. En este sentido se referencia la investigación: Los factores de riesgos psicosociales y la influencia en el desempeño de los trabajadores que realizan turnos especiales que forman parte del Cuerpo de Bomberos de Quito de los autores Juan Eduardo Lara Sotomayor y Liz Verónica Pasquel Marcalla. En dicho estudio se proyecta a determinar la presencia de los componentes de inseguridades psicosociales y su impacto en las prácticas laborales a través de diferentes métodos. En este sentido se realiza un análisis desde una perspectiva de la psicología industrial en la que se valora la influencia de los indicadores psicosociales en los contextos laborales.

De igual manera el estudio: La exposición de los riesgos psicosociales y la influencia en el desempeño de los trabajadores de Sertecpet S.A. desarrollado por los autores Luis Edmundo Sarabia López y Daniel Moisés Jacho Chicaiza constituye otro de los mecanismos de análisis y acercamiento a las incidencias que los ambientes laborales propician como mecanismos de riesgos psicosociales. Dicho estudio realiza un análisis valorativo de contextos, escenarios y mecanismos a los que se enfrentan los trabajadores y que a la vez

repercuten negativamente en el estado físico, social y psíquico de los propios trabajadores.

Por otra parte, el Instrumento Andino de Salud y Seguridad en el Trabajo dentro de las obligaciones los empleadores Art. 11 literal k referencia la importancia del análisis de los diversos indicadores que inciden en la estabilidad y seguridad del trabajo. Textualmente esta directriz precisa que: “Fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo”. (Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores, 2004)

También en el Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo, publicado mediante CD-513 del 04 de marzo de 2016, identifica en el Artículo 9 “Factores de Riesgo de las Enfermedades Profesionales u Ocupacionales” los riesgos psicosociales, Artículo 52 menciona que se deberá privilegiar acciones de prevención en los contextos laborales en los cuales por sus características existe mayor vulnerabilidad para la salud e integridad física. Artículo 53. “Principios de Acción Preventiva”, Artículo 54. “Parámetros Técnicos para la Evaluación de Factores de Riesgos” y en el Artículo 55. Menciona los “Mecanismos de la Prevención de Riesgos de Trabajo”.

### **1.1.1. Análisis de la Unidad de Mantenimiento del Orden (UMO)**

La Unidad de Mantenimiento del Orden (UMO), en sus funciones ha estado direccionada a una labor preventiva a partir de acciones de control y restablecimiento del orden público en todas sus formas. De esta manera dicha unidad provee las precauciones necesarias para el impulso en la toma de acciones con presencia masiva de personas y con procedimientos indicados ante acontecimientos de conmoción social que conlleven a la alteración del orden público y privado. La estructura de esta unidad del orden público se ha

dimensionado a proyectarse como un baluarte del orden, seguridad y democracia ciudadana que vela por el derecho de los ciudadanos a realizar sus autonomías legales, siempre y cuando no sean vulnerados los derechos de las demás personas, certificando que todas las partes respeten las directrices legales.

La profesión policial posee en las diversas acciones de su desempeño múltiples funciones denominadas especialidades las cuales demandan habilidades, destrezas, tiempos y principios que permitan orientar un accionar específico a situaciones determinadas. Estas particularidades propician que la disciplina policial sea más eficiente e imparcial, pues desempeña un propósito coherente con el objetivo esencial del quehacer policial y a su vez con las demandas sociales. La generalidad de estas aristas de superación y trabajo policial demandan de esfuerzos y tiempos considerables a los que se expone el funcionario, de modo que son aspectos que se deben valorar desde las implicaciones que poseen para su garantía y estabilidad psicosocial en todos los escenarios, no solo en el trabajo sino también en su familia y vida extra laboral.

Entre las actividades que enfrentan los miembros de la Policía Nacional está la de ofrecer soluciones inmediatas a conflictos en diversos espacios sociales, lo cual constituye parte de sus funciones sociales indicadas. Estos conflictos, se traducen eminentemente en sucesos de violencia, corrupción, infracciones frecuentes a los derechos humanos. De igual manera se enfrentan a manifestaciones de descontrol del accionar de la delincuencia, evitar la desprotección ciudadana y otras manifestaciones que lo exponen a vulnerabilidades considerables de manera constante.

Las funciones policiales están estrechamente relacionadas con cuadros de estrés de acuerdo al roce perenne que deriva su ocupación. El policía lleva a cabo su trabajo en un entorno convulso, en el término de la exclusión y crimen. Pero conjuntamente de estos componentes estrictamente laborales, existen otros, de perspectiva organizacional, muy concerniente con los vínculos de los

empleados entre sí y con las peculiaridades de perfeccionamiento del trabajo policial, que determinan en mayor o menor modo en los policías, acrecentando su agotamiento mental y sometiéndolos a las secuelas perjudiciales del estrés haciendo que en sus funciones diarias acreciente el ausentismo, rotación e incluso hasta la salida de la unidad hacia otro reparto o función laboral.

De acuerdo con las precisiones que se han estado abordando con anterioridad se intenciona la necesidad de desarrollar la identificación, evaluación y propuesta de medidas de control del riesgo psicosocial para los miembros policiales pertenecientes a la Unidad de Mantenimiento del Orden de la Policía Nacional del Ecuador, siendo un mecanismo de valoración de su estabilidad y bienestar psicosocial para un óptimo desempeño laboral.

### **1.1.2. Análisis de la UMO y su entorno social.**

#### **Antecedentes Históricos**

En la mejora de una sociedad donde prime la seguridad y el orden público en cada una de las actividades cotidianas de los ciudadanos, se ha ido fortaleciendo y tecnificando la Policía Nacional dando un mejor servicio a la sociedad, viendo la necesidad de crear unidades especiales que actúen ante eventos que se presenta en la sociedad aplicando procedimiento con un alto nivel de especialización demostrando que el contingente humano se encuentra capacitado con un sentido de respeto irrestricto a los derechos humanos y vocación de servicio a la ciudadanía.

La Unidad de Mantenimiento del Orden, que en su función como parte de la Policía Nacional tiene la labor control, prevención y restablecimiento del orden público en todas sus formas tanto públicas y privadas, ofreciendo la logística necesaria y requerida para el control frente a eventos que tengan presencia masiva de personas teniendo una reacción inmediata ante acontecimientos de conmoción social que alteren el orden público.

Dentro de la institución policial la unidad se encuentra estructurada como una unidad táctica con recursos humanos técnicos especializados y logística acorde a los estándares nacionales e internacionales de acuerdo a las necesidades operativas de servicio a la ciudadanía. Siendo uno de los objetivos institucionales el velar por el derecho del ciudadano cumpliendo y haciendo cumplir sus derechos y autonomías, sin ir en contra de los derechos de terceras personas, garantizando que todos los ciudadanos respeten la ley. (Policiaecuador, 2015)

### **Base Legal**

Art. 158.- Las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional son instituciones de protección de los derechos, libertades y garantías de los ciudadanos.

Las Fuerzas Armadas tienen como misión fundamental la defensa de la soberanía y la integridad territorial.

La protección interna y el mantenimiento del orden público son funciones privativas del Estado y responsabilidad de la Policía Nacional.

Las servidoras y servidores de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional se formarán bajo los fundamentos de la democracia y de los derechos humanos, y respetarán la dignidad y los derechos de las personas sin discriminación alguna y con apego irrestricto al ordenamiento jurídico.

Art. 159.- Las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional serán obedientes y no deliberantes, y cumplirán su misión con estricta sujeción al poder civil y a la Constitución.

Las autoridades de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional serán responsables por las órdenes que impartan. La obediencia a las órdenes superiores no eximirá de responsabilidad a quienes las ejecuten.

Art. 160.-Las personas aspirantes a la carrera militar y policial no serán discriminadas para su ingreso. La ley establecerá los requisitos específicos para los casos en los que se requiera de habilidades, conocimientos o capacidades especiales.

Los miembros de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional estarán sujetos a las leyes específicas que regulen sus derechos y obligaciones, y su

sistema de ascensos y promociones con base en méritos y con criterios de equidad de género. Se garantizará su estabilidad y profesionalización.

Los miembros de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional sólo podrán ser privados de sus grados, pensiones, condecoraciones y reconocimientos por las causas establecidas en dichas leyes y no podrán hacer uso de prerrogativas derivadas de sus grados sobre los derechos de las personas.

Los miembros de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional serán juzgados por los órganos de la Función Judicial; en el caso de delitos cometidos dentro de su misión específica, serán juzgados por salas especializadas en materia militar y policial, pertenecientes a la misma Función Judicial. Las infracciones disciplinarias serán juzgadas por los órganos competentes establecidos en la ley.

Art. 163.-La Policía Nacional es una institución estatal de carácter civil, armada, técnica, jerarquizada, disciplinada, profesional y altamente especializada, cuya misión es atender la seguridad ciudadana y el orden público, y proteger el libre ejercicio de los derechos y la seguridad de las personas dentro del territorio nacional.

Los miembros de la Policía Nacional tendrán una formación basada en derechos humanos, investigación especializada, prevención, control y prevención del delito y utilización de medios de disuasión y conciliación como alternativas al uso de la fuerza.

Para el desarrollo de sus tareas la Policía Nacional coordinará sus funciones con los diferentes niveles de gobiernos autónomos descentralizados.. (Policiaecuador, 2013)

### **Misión**

Atender y controlar la organización pública protegiendo el libre ejercicio de los derechos y la seguridad de los individuos en el marco del contexto nacional en acciones y acontecimientos de presencia grande de individuos, así como la restitución de la paz y la seguridad ciudadana en variaciones de la organización pública.

## **Visión**

Ser la unidad más confiable y efectiva nacional y regionalmente en el control del mantenimiento del orden público y seguridad ciudadana, ofreciendo servicios policiales de eficacia encaminados al Buen Vivir, aplicando absoluta obediencia a los Derechos Humanos y autonomías democráticas.

## **Función administrativa**

- Cumplimentar y hacer aplicables las leyes, estatutos, disposiciones y políticas distribuidas por grados superiores.
- Proyectar, administrar, inspeccionar, regularizar, controlar, implementar y valorar las acciones administrativas, técnicas y ejecutivas de las áreas o responsabilidades a su cargo.
- Elaborar y ejecutar un plan de capacitación que conlleve una constante superación, tecnificación y perfeccionamiento del talento humano.
- Realizar periódicamente evaluaciones basadas en competencias al talento humano, e informar con las recomendaciones que permitan mejorar las operaciones policiales.
- Determinar y gestionar ante las instancias correspondientes en los requerimientos referentes a talento humano, infraestructura y equipamiento.

## **Funciones Operativas**

- Ejecutar procedimientos policiales para la inspección de aglomeraciones tranquilas y violentas, a través de maniobras de carácter preparatorio, convincente y reactivo con el propósito de conservar e impedir la variación del orden ciudadano.
- Planear, regularizar y producir procedimientos policiales de inspección de fiestas públicas, advirtiendo la variación de la armonía ciudadana.
- Auxiliar con organismos públicos, privados y servicios policiales en la ejecución de los disímiles operativos.

- Contribuir con la realización de operativos de ayuda a víctimas de sucesos hostiles y/o antrópicos, en correspondencia de la Secretaria Nacional de Riesgos.
- Llevar a cabo operacionales de impacto para la prevención de la infracción, focalizados sobre la base de la georreferenciación de la delincuencia

Resulta esencial para el estudio identificar algunos aspectos que a partir de la matriz FODA permiten identificar puntos vulnerables y potenciales que caracterizan las dinámicas y especificidades del entorno laboral de la UMO. Dichos aspectos resultan esenciales para identificar posibles disfuncionalidades sobre las cuales se requiere revertir los puntos fuertes.

Tabla 1.

*FODA*

<p style="text-align: center;"><b>Fortalezas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buen trato al usuario</li> <li>• Disponibilidad de Equipos</li> <li>• Alianza con otras Unidades Policiales</li> <li>• Logística disponible</li> <li>• Ubicación geográfica</li> <li>• Cuenta con áreas de recreación</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso de capacitación nacionales e internacionales</li> <li>• Reconocimientos a las actuaciones para el registro en la hoja de vida</li> <li>• Generación de nuevas ideas para el fortalecimiento del ambiente laboral</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Amenazas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de preocupación e inversión en temas de seguridad ocupacional</li> <li>• Jóvenes que no tienen vocación a la profesión policial</li> <li>• Delincuencia</li> <li>• Enfrentamiento con la ciudadanía</li> <li>• Ambiente político</li> <li>• Envidia profesional</li> <li>• Incidencias en faltas y atrasos</li> <li>• Enfermedades (stress)</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Debilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de preparación a los dispositivos en temas de seguridad ocupacional.</li> <li>• Inconformidad de los servidores policiales</li> <li>• En la unidad no se cuenta con un departamento de seguridad ocupacional</li> <li>• Falta de atención individual del personal policial</li> <li>• Auto exigencia</li> </ul>

De acuerdo con lo visualizado en el cuadro anterior se refleja un conjunto considerable de amenazas y debilidades que de una manera u otra revelan las vulnerabilidades de los trabajadores a enfrentar riesgos psicosociales, aspectos sobre los cuales se deben revertir acciones que proporcionen un estable y ameno espacio laboral.

## **1.2. Planteamiento y formulación del problema**

De acuerdo con un análisis de los principales resultados que manifiestan incidencias considerables durante los tres últimos años en la UMO, se resalta que un 13% de los trabajadores presentaron manifestaciones de ausentismo, un 8% resultó desertor y un 12% de los trabajadores que salieron, su causalidad estuvo sustentada en despido. De acuerdo con las informaciones consultadas en el departamento de Recursos Humanos de la UMO se registraron varios conflictos relacionados con inconformidades de horarios laborales, sobrecarga de trabajo y discrepancias entre los cargos superiores e inferiores.

En un análisis de las manifestaciones físicas, psíquicas y sociales que se han registrado en los últimos tres años en la UMO, se corroboró que un total de 48 personas que representan un 16,32% del total de trabajadores han tenido problemas de cefaleas. Por otro lado, 37 trabajadores que equivalen a un 12,5% refirieron padecer de afectaciones del estómago, mientras que un elevado número de trabajadores (65) que demarcan un 22,10% manifiestan tener problemas de hipertensión arterial. Unas 19 personas que simbolizan un 6,4 refieren tener sobrepeso, 67 trabajadores de la totalidad de 294, son aquejadas por insomnio, a su vez 78 trabajadores presentan de vez en cuando cuadros depresivos y 18 evidencias físicas de acné. Pese a todas estas manifestaciones la UMO posee un excelente estatus económico, por lo que una parte de sus recursos deben proyectarse a resarcir dichas problemáticas. Teniendo en cuenta los anteriores aspectos se formula el siguiente problema:

¿Cuáles son los riesgos psicosociales a los que están expuestos los Funcionarios Policiales pertenecientes a la Unidad de Mantenimiento de Orden del Distrito Metropolitano de Quito?

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Valorar los riesgos psicosociales a los que están expuestos los Funcionarios Policiales pertenecientes a la Unidad de Mantenimiento de Orden del Distrito Metropolitano de Quito, que permita proponer medidas de control técnicas generales para la mitigación y/o control de los factores de riesgo psicosociales detectados.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Analizar los principales referentes teóricos que permiten determinar los factores de riesgos psicosocial que se relacionan en el ambiente laboral.
- Identificar a partir del método Istas 21(CoPsoQ), los factores de riesgos psicosocial a los que están expuestos los Funcionarios Policiales de la Unidad de Mantenimiento de Orden (UMO) de Quito.
- Proponer medidas de control a partir de técnicas generales que posibiliten la mitigación y/o control de los factores de riesgo psicosociales que afectan a los Funcionarios Policiales de la Unidad de Mantenimiento de Orden (UMO) Quito.

### **1.4. Planteamiento de la hipótesis**

Desarrollar el plan de mitigación del riesgo psicosocial permitirá optimizar el desempeño laboral de los Funcionarios Policiales de la Unidad de Mantenimiento de Orden del Distrito Metropolitano.

## **1.5. Marco metodológico de la investigación**

### **Enfoque de la investigación**

El presente estudio parte del empleo de un enfoque mixto, en tanto esto posibilita la combinación de los procedimientos y métodos tanto desde los referentes cualitativos como cuantitativos. El enfoque cualitativo parte de la recolección de datos y su valoración interpretativa de acuerdo al análisis de los riesgos, causas y efectos. Y el enfoque cuantitativo parte de una medición, tabulación y análisis estadístico que posibilita contrastar los indicadores medidos a partir de la teoría y los comportamientos en la práctica social. (Hernández, 2010, p. 56).

### **Métodos y técnicas**

De igual manera el estudio se apoya en los métodos generales análisis y síntesis, como procedimiento que posibilita analizar la generalidad de los fenómenos estudiados y sus principales causas, consecuencias y posibles soluciones. El histórico-lógico que incide en la concepción del objeto de estudio a partir de su evolución teórico práctica y el inducción-deducción permite incidir en el conocimiento previo del objeto para enriquecerlos y arribar a conclusiones parciales en el acercamiento que se realiza a él. Se emplea como instrumento esencial para evaluación de los riesgos laborales el método Ista 21(CoPsoQ), aplicado con la valoración de más 100 empleados el cual resulta ser un mecanismo elemental para medir de manera acertada aquellas vulnerabilidades psicosociales a las que se enfrentan los agentes policías en sus contextos de trabajo.

### **Población, muestra**

A partir de la consulta de los preceptos del autor Hernández (2010) es posible precisar que “una población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. (Hernández, 2010). De acuerdo con el presente estudio la población está compuesta por la totalidad de los funcionarios de la Unidad de Mantenimiento del Orden (UMO) de Quito, que llega a un total de 294.

La muestra, por su parte, constituye una parte confiable de la población sobre la cual se proyectará la aplicación de los instrumentos del estudio a fin de obtener los resultados que evidencien la situación investigada y su estado actual. (Hernández, 2010). El proceso de definición de la muestra tendrá en cuenta los Funcionarios Policiales de la Unidad de Mantenimiento de Orden de Quito. El cálculo se realiza a través de la siguiente fórmula para el cálculo de la misma:

$$n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N-1) + Z^2 p q} \quad (\text{Ecuación 1})$$

Dónde:

Z = Nivel de Confianza (1,96)

N = Universo población (294)

p = Población a favor (0,05)

q = Población en contra (1 – 0,95)

e= Error de estimación (3)

n= Tamaño de la muestra

Por lo tanto:

$$n = \frac{1,96^2 * 294 * 0,05 * 0,95}{0,03^2 * (294 - 1) + 1,96^2 * 0,05 * 0,95} \quad (\text{Ecuación 2})$$

$$n = \frac{53,647944}{0,446179}$$

$$n = 120$$

El método Istat 21(CoPsoQ) versión 2 se la aplicará a 120 funcionarios de la Unidad de Mantenimiento de Orden (UMO) de Quito.

### **Procesamiento de Información.**

Para el estudio de los resultados derivados de los procedimientos técnicos del estudio se parte del análisis estadístico descriptivos y deductivos (gráficos y expresiones numéricas), con el fin de acopiar, organizar, sintetizar y examinar los datos, así como para arribar a conclusiones legítimas y legitimar las propuestas más ajustadas a la realidad existente. La tabulación de datos se

llevará a cabo de forma manual con la ayuda del programa Excel, que reside en una hoja de cómputo, manejada para ejecutar métodos operacionales y cálculos aritméticos generales.

## **2. CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Marco Referencial.**

El creciente bordaje de los diversos efectos y connotaciones que ha alcanzado el estudio de los riesgos psicosociales ha estado relacionado con una cifra considerable de fenómenos de perturbaciones de simulación. Esto ha ocasionado a la necesidad de ubicar en las agendas de investigación la intervención sobre los orígenes y secuelas de los riesgos psicosociales, así como el diseño de herramientas de valoración que respaldadas en resultados confiables posibiliten instituir políticas y determinaciones para que la depresión laboral, el burnout y el mobbing sean considerados a nivel internacional como enfermedades. Sucede que en la totalidad de los casos y contextos se asocian dichos fenómenos a accidentes de trabajo y no a síntomas provocadas por disímiles circunstancias del ámbito laboral. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1995).

#### **2.1.1. Especificidades conceptuales de los riesgos**

Cuando se habla de riesgos se aluden fenómenos, eventualidades, hechos, reacciones, conductas, normas, hábitos, que de una manera u otra inciden en la integridad del organismo y sus capacidades biopsicosociales que permiten equilibrar su bienestar.

Desde estos referentes resulta esencial precisar los acercamientos de la autora Muñoz (2009) al sintetizar los siguientes postulados:

El riesgo representa la posibilidad de que, a pesar de la aparente seguridad de un fenómeno, el mismo pueda convertirse en un peligro o amenaza que ponga en circunstancias de normalidad que caracteriza las dinámicas de un sujeto. Del mismo modo el riesgo pone en situaciones emergentes al individuo que pueden acarrear efectos tanto físicos, sociales, psíquicos y familiares, además de violentar la integridad de los procesos habituales de la persona. (Muñoz, 2009, p.)

De una manera u otra el riesgo representa un indicador de inestabilidad para propiciar de manera fluida los procesos normales de desarrollo social y biológico del propio hombre. Resulta una amenaza que impide su gratificación y complacencia con lo que realiza, a lo cual se expone un sentimiento de incertidumbre y limitación por las propias secuelas que se derivan del fenómeno.

Ante los análisis anteriores resulta esencial plasmar que todo riesgo tiene implicaciones menores y más complejas en las áreas de la vida en las que se presentan. De este modo sus efectos se muestran como mecanismo de manifestación de la incidencia que refiere un aspecto incongruente de la realidad con los patrones normales preconcebidos de los individuos y que limitan su estabilidad.

De acuerdo con los preceptos abordados anteriormente el autor Martínez (2007) precisa algunos aspectos que enriquecen el análisis:

Los riesgos constituyen mecanismos de influencia en las dinámicas y áreas que rodean a los individuos y que representan puntos de vulnerabilidad para su estado normal, en tanto que a partir de ello se violentan libertades, aprendizajes y conductas que requieren ser sumidas en ocasiones en contra de los propios rasgos volitivos. Por lo cual los riesgos tienen gran posibilidad de incidir tanto en funciones emocionales, como físicas, sociales y conductuales. (Martínez, 2007, p. 55)

Indiscutiblemente los riesgos constituyen catalizadores de circunstancias y fenómenos discordantes con la estabilidad sociopsicológica de los individuos ya sea en su conducta, pensamiento o esfera socioafectivo. Sus secuelas son resultado de trastornos psíquicos que derivan distorsiones en las conductas y percepciones, por lo cual requiere de identificar las medidas necesarias para evitarlo y mantener una postura de control y dominio del equilibrio emocional y social.

### **2.1.2. Los riesgos psicosociales en los contextos laborales**

El riesgo psicosocial es catalogado como el suceso o secuela en la distribución del trabajo teniendo una incidencia negativa inmediata hacia el trabajador siendo estas de relevancia. Por otro lado, los factores psicosociales no poseen una probabilidad determinada de perjudicar la salud del trabajador.

Los riesgos psicosociales que constituyen mecanismos vulnerables de la estabilidad física, psíquica y emocional del trabajador no son equivalentes a la de otro trabajador, puesto que sus secuelas son diferentes consiguiendo perjudicar a la salud social, física o mental de un trabajador o consintiendo tener disímiles representaciones conceptuales de alta posibilidad de afectación a la salud. (Fernández R. , 2006, p. 36)

Cuando se abordan estos elementos generales resulta esencial enfatizar que los mismos están presentes en las diversas aristas de la vida del hombre, por lo que no pasan desapercibidos en la vida laboral normal: de este modo es importante precisar cuáles son las particularidades teóricas en las que están sustentados conceptualmente los riesgos psicosociales. De esta manera se indica que ante todo los riesgos son aquellas vulnerabilidades o propensiones que posee un individuo en ser perjudicado tanto física, como psíquica y socialmente de acuerdo con el efecto que cause algún fenómeno que tenga relación con el individuo.

En correspondencia con los análisis realizados por el autor Peiró (2011) se precisan algunos apuntes que resultan elementales para el estudio de los riesgos psicosociales en los contextos del trabajo:

El estudio de los riesgos en los contextos laborales ha sido uno de los terrenos de estudio de la ciencia en los últimos años de acuerdo a las consecuencias que se han estado evidenciando como tendencia laboral. Ante ello es importante enfatizar el rol que ha desempeñado la psicología para el estudio de los fenómenos sociales que de una u otra manera inciden en trastornos sociopsicológicos de los diversos puestos y responsabilidades laborales. (Peiró, 2011, p. 9)

Esencialmente para el abordaje de los riesgos y más en los contextos de una institución laboral, es importante hacer referencia a las herramientas de la ciencia que han estrechado vínculos para ofrecer alternativas oportunas para resolver o explicar la problemática. En este sentido los beneficios de la Psicología social y la clínica han permitido estudiar los grupos y sus manifestaciones conductuales de acuerdo con las proyecciones y roles asociativos en las estructuras organizacionales.

Desde estas perspectivas el análisis de los riesgos psicosociales en los contextos organizacionales ha sido estimado de sustantiva importancia a partir de sus vínculos con los efectos que producen en la salud del trabajo. Específicamente en los países del primer mundo de acuerdo con los múltiples conflictos que constantemente se presentan en los puestos laborales ha manifestado mayores tendencias a estos riesgos.

No obstante, no deja de ser un aspecto que queda soslayado en otros contextos internacionales donde las políticas laborales requieren ajustar medidas que preserven la estabilidad y bienestar de sus trabajadores. A partir estos acercamientos se resalta que es un aspecto de gran notabilidad que demanda transformaciones y retos en las estructuras públicas y privadas a fin de ofrecer

mejor ambiente de trabajo a quienes se encuentran relacionados con las dinámicas laborales. (Moreno & Elsy, 2012, p. 26)

De acuerdo con los criterios emitidos por la autora Salanova (2009) resulta esencial enfatizar que: “Debe ser una prioridad de los empleadores e instituciones la protección velar por el estado de completo bienestar físico, mental y social del trabajador en las organizaciones”. (Salanova, 2009). Por lo que las políticas institucionales deben concebir instrumentos de evaluación sistemáticas del ajuste de las responsabilidades laborales y las capacidades y complacencia del trabajador con su contenido de trabajo.

### **2.1.3. Tratamiento Internacional de los Factores de Riesgo Psicosocial**

A partir de la demanda internacional de respuesta que los riesgos sociales han reportado, resulta elemental enfatizar en directrices y respuestas que han ofrecido soluciones mediatas para enfrentar la problemática. En este sentido uno de los primeros escritos gubernamentales de corte internacional emitidos por la Organización Mundial del Trabajo referencia un material titulado: “Los factores psicosociales en el trabajo: Reconocimiento y control”. Dicho documento fue publicado en 1984. En este documento se solicita justificar la trascendencia y las secuelas de los factores psicosociales a los trabajadores sobre la salud dentro de la organización.

Teniendo en cuenta el Informe OIT-OMS (1984), los elementos psicosociales en el trabajo resultan aspectos complicados y dificultosos de analizar, en tanto simbolizan el conjunto de discernimientos y prácticas del trabajador y comprenden diversas particularidades. Los elementos anteriores están inscritos a la labor personal, en tanto que otros se encuentran asociados ligados a las situaciones y al medioambiente y otros se relacionan con los aspectos económicos y sociales ajenos al contexto laboral, siendo esto una percepción del trabajador en los contextos de su lugar de empleo. (Ergonomía, 1984)

Al paso del tiempo se engendran las iniciales obras colectivas oficiales y empiezan a surgir los primeros acercamientos conceptuales al tema, lo cual se considera es complejo para recolectar información global reñonada a las derivaciones ocasionadas por la organización sobre la salud y el trabajo. (Moremo & Baez, 2010).

Resulta esencial que desde las instancias internacionales que comprenden las dinámicas laborales y su direccionamiento intencionaran proyecciones que permitiese abordar la temática desde un discurso homogéneo universal. De este modo, los riesgos psicosociales constituyeron perspectivas de acción con un respaldo internacional que legitimara su valoración en los distintos escenarios y roles dentro del marco del trabajo.

En los contextos europeos y norteamericanos se produjeron a partir de la década del 80 del pasado siglo, diversas reacciones que ponderaron la atención a los riesgos químicos, físicos, biológicos, a la hora de definir a los factores que pueden perturbar el bienestar de los trabajadores dentro de los contextos organizacionales. En dichos intentos se identificó la categoría de los factores psicosocial como potenciales agentes que inciden en la calidad de vida concerniente a los ámbitos laborales.

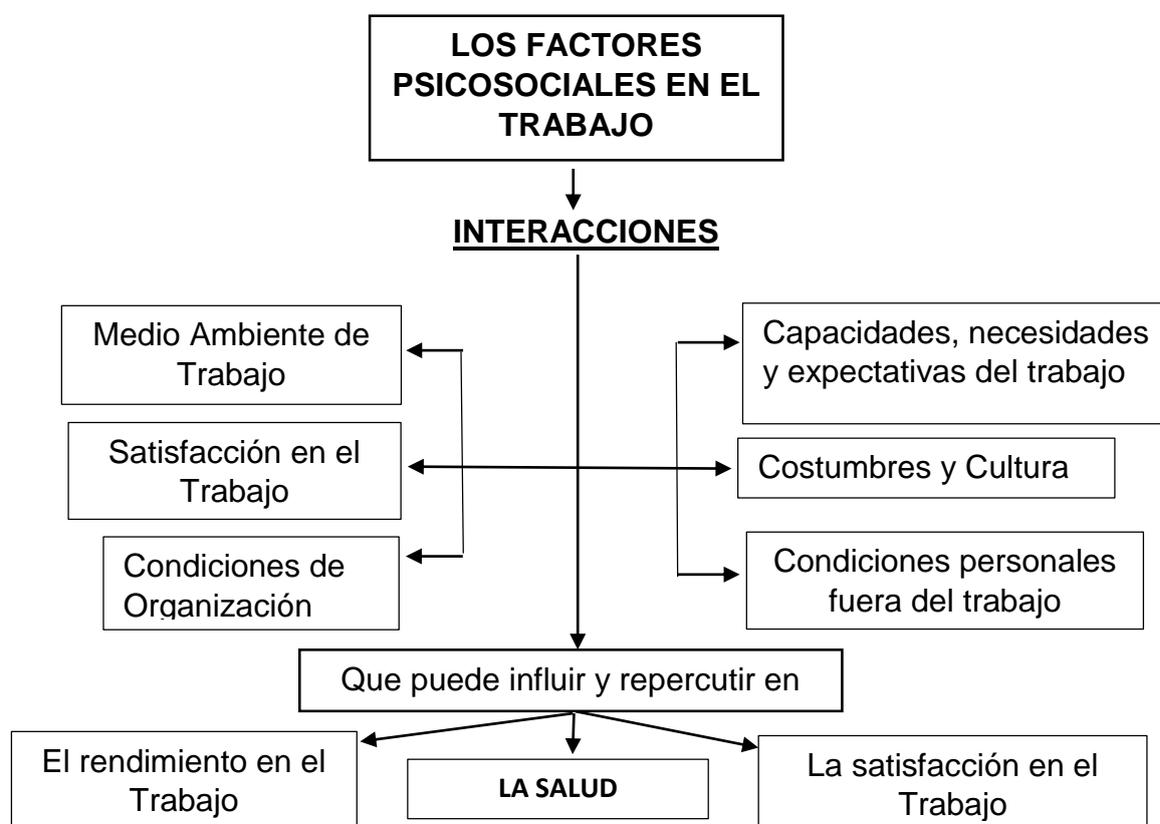
#### **2.1.4. Factores psicosociales que generan riesgos laborales**

A pesar de la complejidad que implica establecer la naturaleza y dispositivos de manejo de este tipo de riesgos, se ha llegado a la siguiente conclusión a nivel mundial:

“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” (Organización Internacional del Trabajo, 2009).

A partir de los referentes anteriores se precisa el análisis de dichos factores como un mecanismo de análisis en el que se contempla la generalidad de procesos y rasgos que corresponden con la temática de los riesgos y sus implicaciones personales y laborales:

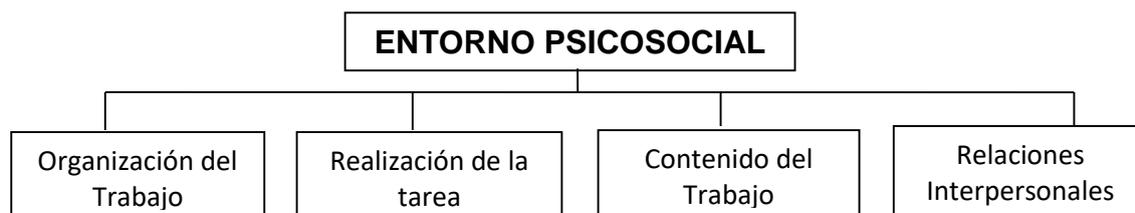


*Figura 1.* Los factores psicosociales en el trabajo

Adaptado de (Ergonomía, 1984)

A partir de los aspectos conceptuales de los factores organizacionales representados, se precisa que su funcionamiento inapropiado constituyen proyecciones de vulnerabilidad a generar incongruencias entre el individuo y sus estado de bienestar con la organización, lo cual se traduce en una manifestación de riesgo psicosocial (Benavide, Gimeno, Martinez, Jaruque, & Berra.A, 2002),

lo cual afecta de modo negativo la salud y calidad de vida de los propios colaboradores. Indiscutiblemente el entorno psicosocial que rodea al trabajador lo conforma la manera distributiva y estructural de las funciones y escenarios laborales, en este sentido se evidencia la importancia que para el trabajador posee estos aspectos que de una u otra manera inciden en las diversas áreas de su propia vida personal.



*Figura 2.* Entorno Psicosocial

Adaptado de (Carm, s.f.)

De acuerdo con el análisis del contexto en el que se concibe el entorno psicosocial del trabajador, resulta elemental precisar que este está condicionado por disímiles mecanismos y procesos que motivan o restringen las habilidades del mismo para propiciar un ambiente agradable y de bienestar que garantice el cumplimiento de sus labores y responsabilidades generales.

De acuerdo con estos elementos analizados se ha generado una progresiva preocupación a nivel mundial en torno al conflicto de los trabajadores en conseguir una proporción entre los elementos que se desprenden de sus responsabilidades laborales y su vida interpersonal. De igual modo los autores Moreno & Báez (2010) en sus estudios plantean que: “se ha demostrado el vínculo existente entre componentes psicosociales y el estado de la salud laboral, demostrando que existe una relación estrecha entre las situaciones de trabajo y la visión que poseen los propios trabajadores sobre su estado de salud”. (Moremo & Baez, 2010, p. 29)

En la práctica social, las dimensiones conceptuales de riesgos psicosociales en el contexto laboral están asociadas al estrés, de tal modo que en diversas

circunstancias resultan irreversibles y complejas. Ello se ha proyectado de esta manera, en tanto que las propias resistencias de inadaptación a las condiciones discordantes del contexto laboral se derivan como quejas y coacciones a las que los trabajadores se someten en las diversas funciones que desempeñan. Ello es visualizado por los autores Duarte & Fleitas (2014) como la condicionante conductual negativa sobre las áreas o procesos que afectan directamente las habilidades y capacidades que ponen en riesgo la salud física y mental del trabajador (Duarte & Freitas, 2014).

De acuerdo a las diversas manifestaciones con las que se puede ejemplificar este aspecto anterior se referencian las vivencialidades de los funcionarios policiales, quienes enfrentan constantemente un número importante de demandas psíquicas en sus responsabilidades lo cual se traduce en un considerable contenido laboral, marcado por manifestaciones de apremio de tiempo, lo cual deriva riesgos de mayores connotaciones que provocan cuadros depresivos y trastorno generalizado de ansiedad que nacen de la propia tensión de las demandas laborales. (Melchior, Caspi, milme, Danese, & &Moffitt, 2007).

En el contexto actual, las demandas empresariales de las instituciones empleadoras, demandan constantemente profesionales o empleados competentes que cumplan con las funciones que se les asignen de manera instantánea y eficaz. Ello, de esta manera, representa un desgaste mental considerable y más aún cuando algunas instituciones pretenden con cifras inferiores de trabajadores alcanzar resultados superiores.

A todos estos aspectos se unen exigencias descomunales de concentración y rendimiento ante demandas de responsabilidades excesivas en tiempo y dimensión, extensos horarios laborables. Todos estos efectos han hecho proliferar riesgos psicosociales que constituyen parte de la realidad internacional que se viven en la mayoría de las instituciones empleadoras de la contemporaneidad.

## 2.1.5. Factores de riesgo de trabajo

### 1. Contenido de trabajo

Está relacionado con la forma de articulación entre el trabajador y las dinámicas que requiere realizar para cumplimentar los objetivos de la institución. Resulta la proporción de las actividades con las que tiene que cumplir en condiciones puntuales dentro de un marco de tiempo definido. (Caso, 2006, p. 15). De acuerdo a estos análisis este contenido puede estar fragmentado en las modalidades siguientes:

- **Infra carga de trabajo:** designa un contenido de trabajo inferior a las posibilidades del trabajador y a las dimensiones de tiempo que requiere el mismo para vencerlo. Resultan responsabilidades específicas de rápido cumplimiento que aminoran o minimizan las capacidades laborales del trabajador. (Caso, 2006, p. 22)
- **Sobrecarga de trabajo:** está relacionado con una desproporción o acopio considerable de responsabilidades que deben desarrollarse en jornadas cortas de trabajo, lo cual provoca que el trabajador condiciones cuadros depresivos a partir de la subvaloración de sus capacidades para cumplir con las exigencias necesarias lo que se solicita. (Caso, 2006, p. 23)
- **Carga mental:** Se asocia con el desarrollo de capacidades intelectuales de excesiva capacidad y rendimiento en menores fracciones de tiempo. Ante tal tipo de contenido laboral el trabajador requiere poner mayores habilidades analíticas, de concentración y conocimientos en las labores realizadas. Este tipo de contenido laboral generalmente ocasiona desgaste físico, mental y emocional. (Caso, 2006, p. 24)

### 2. Ambiente y equipo

Las características que deben distinguir un contexto laboral deben estar relacionadas con características de comodidad y bienestar. En este sentido se resaltan que contextos con insuficiente iluminación, espacios limitados y fragmentados favorecen la desmotivación e insuficiencia en el rendimiento

laboral. Por su lado también se debe poseer los recursos tecnológicos necesarios que requiere el trabajo demandado y en condiciones óptimas. (Fernández R. , 2006, p. 115)

**3. Planificación de horario de las jornadas de trabajo:** Tiene que ver con las proporciones de tiempo que se legitiman para el cumplimiento de objetivos y responsabilidades indicadas en los marcos laborales. Y sea el trabajo por turnos, en las cesiones del día o la noche deben ser flexibles y ajustados a las condiciones que pueda desempeñar el trabajador. (Creus, 2006, p. 37). Dentro de las diversas dimensiones en las que se analiza este facto se distinguen las siguientes:

- **Jornada a turno y/o nocturno:** Es concebido como nocturno el que está comprendido entre los horarios entre 10:00 pm y las 6:00 am, lo que provoca trastornos en los hábitos alimenticios, variaciones de las dinámicas de descanso y la falta de convivencia familiar y social.
- **Jornadas largas:** están comprendidas las jornadas que exceden las extensiones de 8 horas laborales, esto puede generarse a partir de la sobrecarga de responsabilidades o injusticia de las altas jerarquías que administran el contexto laboral.

**4. Participación y control:** está relacionado con la participación insuficiente en la fase de toma de decisiones, diligencias de trabajo, insuficientes mecanismos de inspección sobre la carga de trabajo, las dinámicas de trabajo, etc. (Rubio, 2002, p. 493)

**5. Cultura organizacional:** En este aspecto se miden los niveles insuficientes de apoyo al trabajador a partir del marco normativo de funcionamiento de la institución o la inexistencia de reglamentos en los que se contemple la solución de problemas a partir de la valoración del desarrollo personal y su superación o tratamiento especializado teniendo en cuenta alguna situación excepcional. En este aspecto también se concibe la ausencia de definición o convenios sobre las

proyecciones de la organización, la ausencia de liderazgo, entre otros aspectos. (González, Peiró, & Rodríguez-Molina, 2011, p. 180)

**6. Relaciones interpersonales:** En este apartado se contemplan los vínculos interpersonales que deben establecerse en los marcos internos y externos del ámbito laboral. En caso de no estar delimitadas estas relaciones se producen manifestaciones de aislamiento físico o social, ineficientes mecanismos comunicativos a los rangos superiores, falta de apoyo social, amenaza, expresiones de conflictos, persecución, acoso, entre otras derivaciones. (Fernández, 2008, p. 172)

- **La Comunicación:** debe proyectarse a conservar las relaciones interpersonales que favorezcan la interacción entre personas, consiguiendo sentirse parte de la estructura organizacional, impidiendo de este modo la incomunicación social, relaciones laborales demarcadas por la desconfianza y conflictos con colegas de trabajo o superiores y el limitado apoyo social.

**7. Rol en la Organización:** está relacionado con la postura que debe definir el trabajador con relación a exigencias de su puesto laboral respecto a ambigüedad y conflicto de rol y el compromiso de sus compañeros. (González, 2007, p. 641)

- **Ambigüedad de Rol:** Tiene lugar a partir de la inexistencia de un apropiado diálogo o estímulo, el trabajador no posee conocimientos definidos de sus funciones e implicaciones, así como las demandas que la institución espera de él. De forma tal que las responsabilidades y perspectivas de ocupación de él como obrero de dicha empresa no posee las coordenadas correctas para desempeñar sus funciones.
- **Conflicto de Rol:** Parte de la incompatibilidad que se produce en las funciones de una responsabilidad o un cargo a partir de las expectativas del trabajador. Ello generalmente acarrea cuadros depresivos, disgusto laboral, limitado provecho laboral, entre otros aspectos.

**8. Plan de Carrera Profesional:** este elemento alude a la seguridad que poseen los trabajadores de su ocupación vitalicia suprimiéndose la desconfianza o la inseguridad de su futuro laboral y económico, así como de las preocupaciones por concepto de salarios bajos, inseguridad laboral, limitada apreciación social de sus funciones. (Llaneza, 2009, p. 523)

**9. Relación trabajo-familia:** Comprende las comprensiones laborales que pueden entender las dificultades de conservar una proporción entre los requerimientos laborales y familiares, lo que puede ocasionar una incidencia en un rendimiento laboral negativo. (Carrasco & García-Mina, 2005, p. 40)

**10. Estilo de Mando:** Tiene que ver con los mecanismos que desde las altas instancias de la institución se dirigen los recursos humanos. Los mecanismos para solucionar conflictos, el trato de los trabajadores, las órdenes y relaciones jerárquicas. (Llaneza, 2009, p. 504)

- **Estilo Autoritario o Autocrático.** Está delineado en el principio de dominación, de este modo la alta jerarquía del centro laboral no comunica las proyecciones, solo ejecuta órdenes de lo que se le estima conveniente. Es el centro de la toma de decisiones minimizando los procesos participativos de los obreros y disminuye los resultados de trabajo como mecanismos de opresión. Resulta un modelo de liderazgo que no percibe ni admite valoraciones y por ende no requiere escuchar nuevas propuestas. (Llaneza, 2009, p. 504)
- **Estilo paternalista:** las órdenes de mando se asocian con la sobreprotección y no fomenta el liderazgo, de igual manera percibe la decisión extraña y posee la tendencia de establecer y conservar sujetos infantiles, fluctuantes e indecisos. Todos los empleados requieren apelar al superior para remediar sus dificultades. El dirigente paternalista pretende suprimir los problemas y maneja técnicas de control habituales y dóciles, pero de igual manera que el autoritario no concibe vías para la participación de los trabajadores en las decisiones. (Llaneza, 2009, p. 504)

- **Estilo pasivo o laissez faire (dejar hacer):** incorpora una insuficiente vigilancia del jefe en los marcos laborales de los empleados y lo comprueba a distancia. El jefe dicta órdenes a manera de consejos, no administra, no ofrece consignas, se priva en contextos de conflictos y pone en los subordinados la posibilidad de auto controlarse. (Ramos, 2011, p. 88)
- **Estilo democrático o participativo:** este prototipo posee la capacidad de escuchar y apreciar los criterios de sus trabajadores, asistiendo con decisiones motivadoras y con una percepción alta de crítica y autocrítica. (Llaneza, 2009, p. 504)

Desde las perspectivas analizadas con anterioridad resulta elemental analizar que este último prototipo de liderazgo se concentra en la ocupación de organizar los cargos y responsabilidades del equipo de trabajo. Se concentra en la solución de las dificultades esenciales y ofrece a los empleados la vía de tener parte activa en los procesos de decisiones institucionales.

Por otra parte, resulta importante acotar que, en el análisis de este liderazgo, las precisiones realizadas por los autores Bolívar & Guarro (2007) se precisan los siguientes aspectos:

La inspección no resulta ser el eje primordial de acción del liderazgo democrático, sino que sus perspectivas estriban en descubrir los elementos afines a los logros del trabajo. Instituye un excelente intercambio comunicativo con los disímiles niveles de orientación y subordinados y posee la habilidad de informar a la totalidad de los trabajadores sucesos que perturban el clima laboral. (Bolívar & Guarro, 2007, p. 36)

De modo que el estilo democrático resulta ser el prototipo mayormente apropiado para administrar cualquier estructura laboral, porque beneficia la interacción de los trabajadores; así como la asistencia y la hospitalidad mutua. Este tipo de

paradigma institucional ayuda a visión de una efectiva conciencia de trabajo en equipo. No obstante, también resulta elemental tener en cuenta que el estilo de orientación de un líder está en correspondencia con el período de crecimiento de la estructura organizacional.

#### **2.1.6. Características de los Factores Psicosociales de Riesgo**

- **Extensión de las dimensiones temporo-espaciales:** los riesgos se conciben en la desproporción e incongruencia de las responsabilidades laborales que se conciben en un espacio y tiempo determinado supeditándose a una dinámica o rol de carácter institucional (Rick & Briner, 2000, p. 69).
- **Limitaciones de objetivación:** está proyectado la apreciación y práctica de los empleados que componen el contexto laboral como parte de una estructura organizacional (Organización Internacional del Trabajo, 1986).
- **Afectan a los otros riesgos:** En el marco organizacional el empleado resulta ser afectado por la totalidad de los factores externos que se manifiestan en los diversos ámbitos de trabajo y que incurren en la vulnerabilidad de los derechos de seguridad, higiene y ergonomía que intervienen en la consecución de manifestaciones vulnerables sobre las esferas psicosociales de los individuos. (Organización Internacional del Trabajo, 1986).
- **Insuficiente protección legal:** De acuerdo a las exigencias legales que deben ser parte de las políticas de seguridad higiene y ergonomía laboral, se evidencia que son restringidas e insuficientes para responder a las necesidades de los trabajadores. Específicamente las vulnerabilidades relacionadas con los riesgos psicosociales son vistas como aspectos generales que se suceden de los ámbitos de trabajo a los cuales no se le ha prestado una atención reglamentaria de prioridad. (Warren, 2010).
- **Están moderados por otros componentes:** los componentes psicosociales se encuentran analizados por la percepción y experiencia de un individuo puesto que el indicador está asociado a elementos

usuales que no pueden ser obviados en las derivaciones finales (Organización Internacional del Trabajo, 1986).

- **Dificultad de intervención:** Aquellos factores psicosociales identificados revelan su dimensión psicosocial y organizacional puesto que están estrechamente vinculados a políticas y acciones de la estructura organizacional, lo que hace que la complejidad de intervención no se organice en términos de tiempo inmediato y ni se ofrezcan resultados no confiables. (Rick & Briner, 2000, p. 76).

### **2.1.7. Principales riesgos psicosociales**

Los riesgos psicosociales se han presentado en distintos contextos laborales y en diversas manifestaciones que demuestran su incidencia en los diversos indicadores de la salud del propio trabajador. Posteriormente se presentan algunos de los de mayor tendencialidad en el contexto contemporáneo:

#### **Estrés**

De acuerdo con las precisiones realizadas por el autor Fernández (2008) el estrés se cataloga como: “el proceso en el que las demandas ambientales destacan las capacidades adaptativas de un organismo, dando lugar a cambios biológicos que pueden situar a la persona en riesgos de enfermedad”. (Fernández R. , 2008)

A partir de los presupuestos anteriores se precisa que el estrés constituye un fenómeno cada vez más habitual y con secuelas considerables ya que sus efectos directamente limitan el bienestar psicológico y físico de los obreros y a su vez deterioran el estado de salud de las instituciones y sus trabajadores.

Teniendo en cuenta los estudios realizados por el autor Aamondt (2010) se identifican a continuación los tipos de estrés:

- **Eustres o Estrés Positivo:** Esta tipología se presenta con la presencia de sentimientos de desafío o realización como mecanismos estresores, los mismos provocan manifestaciones de sentimientos se transforman en voluntad positiva y se tornan motivadores.
- **Distres o Estrés Negativo:** Por otro lado esta manifestación de estrés tiene lugar cuando se presenta excesivo estrés y no se realiza nada para suprimirlo, disminuirlo o neutralizar sus secuelas, afligiendo psicológica y físicamente al trabajador por el aumento de energía que ocasiona y que no se efectúe. (Aamondt, 2010),

Respecto a estas tipologías de estrés, cualesquiera que sean resultan mecanismos que limitan el estado físico y emocional del trabajador. Ello trae consigo un bajo rendimiento de las capacidades laborales y a su vez una disminución del rendimiento conque usualmente desempeña sus funciones a aparejado con otros síntomas de tensión, insatisfacción e inconstancias en las relaciones laborales.

En relación a los aspectos estresores y sus consecuencias se presenta el siguiente cuadro que especifica rasgos elementales que se derivan de estos cuadros depresivos:

Tabla 2.

*Aspectos Estresores*

Estresores	Consecuencia del estrés
Del medio ambiente físico: ruido, iluminación, temperatura, trabajo en ambientes contaminados	Físicas: trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrino, musculares, dermatológicos, sexuales, etc...
De la tarea: carga mental de trabajo, control sobre la tarea, ritmos de trabajos...	Psicológicas: alteraciones del sistema nervioso, trastorno del sueño, depresión, ansiedad, trastornos afectivos, de la personalidad, alimenticios, drogo dependencia...
De la organización: conflicto y ambigüedad de rol jornada de trabajo, relaciones personales, estabilidad personal...	Para la empresa: deterioro del medio ambiente de trabajo, bajas, absentismo, incapacidades laborales, accidentes...

Tomado de (Borobia, 2007, p. 56)

Evidentemente el estrés constituye una de las causas de mayor tendencialidad dentro de los principales riesgos psicosociales en el ambiente laboral. Sus efectos como pueden visualizarse en el cuadro anterior tiene efectos nocivos sobre diversos sistemas de órganos, procesos psíquicos y manifestaciones sociales. De esta manera requiere una atención especializada por parte de los líderes de las instituciones asociadas que se requieren adoptar todas las reglas necesarias para impedir estas manifestaciones en los diversos puestos y personal de trabajo.

Por otra parte, el autor Peiró (2011) especifica las particularidades del estrés laboral teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

El estrés laboral nace de la tensión a partir de requerimientos que se afrontan como parte de una demanda de cumplimiento de una norma establecida. A partir de la presión que ejerce el ambiente laboral los trabajadores identifican la coacción para ofrecer una respuesta positiva a un acontecimiento a partir de sus habilidades para solventar una eventualidad dada. (Peiró J. M., 2011)

El estrés laboral está relacionado con una reacción que se identifica con trastornos emocionales, cognoscitivos, fisiológicas que parten de una conducta adversa de acuerdo a la presión que se ejerce un área laboral sobre el individuo. De esta manera se resalta una distorsión en los procesos de equilibrio psicosocial y a su vez reacciones de rechazo, indiferencia y disconformidad con los roles desempeñados.

Otra de las manifestaciones está relacionada con desorganización entre las exigencias del contexto laboral y los insumos de los trabajadores para enfrentarlas, o sea, la ausencia de conciliación entre las destrezas y competencias de trabajador y los requerimientos y demandas del trabajo a realizar (Mansilla, 2012).

### **Acoso Laboral o Mobbing**

De acuerdo con los preceptos abordados por el autor Mansilla (2012): "El acoso es determinado como un estado de hostigamiento, "mobbing" o "intimidación psicológica" que se deriva de una conducta sistemática y desmedida de censura dirigida a un trabajador o grupo de trabajadores" (Mansilla, 2012, p. 36). Su finalidad estriba en segregar, avasallar o amenazar a la persona acosada o minimizar su autoestima.

El acoso que en reiteradas ocasiones e presenta en los contextos laborales tiene grandes posibilidades de convertirse en un mecanismo de ofensa verbal y física en algunas de las ocasiones y otras adoptar posturas subversivas o sutiles que favorezca una reacción de malestar y aislamiento social aquella persona que resulta ser acosada.

De acuerdo con los preceptos estudiados por los autores Hoel & Cooper (2003) se referencia que: "El *mobbing* o acoso laboral es catalogado en los momentos actuales como uno de los riesgos laborales más importantes en los contextos institucionales" (Hoel & Cooper, 1999, p. 152). Por otra parte, algunos autores especializados en la temática que se estudia, durante la década del 90 del pasado siglo enfatizaron en el mobbing un serio problema laboral. (Salin, 2003, p. 56)

En la contemporaneidad, a partir de la tendencialidad de tal fenómeno en los contextos laborales, puede manifestarse que ha ido aumentando y convirtiéndose en una de las propensiones de impacto en diversas áreas de la sociedad puesto que las consecuencias que posee este fenómeno ocasionan dificultades y ansiedad que terminan en procesos judiciales sancionados por la legislación vigente.

De acuerdo con los estudios del autor Piñuel (2001) en torno a las tipologías que se han definido en relación al acoso, se resaltan las siguientes:

- **Acoso vertical descendente:** Sete tipo de acoso está enmarcado de un individuo con un cargo superior hacia uno con cargo inferior. El individuo que lo propicia persiste en conservar su potestad y por alguna razón la víctima resulta ser una amenaza.
- **Acoso vertical ascendente:** este se despliega desde los cargos subordinados de una empresa hacia el líder. Generalmente es el resultado de un estado de inconformidad con los hechos de nombramiento de un líder con el que no se está totalmente de acuerdo.
- **Acoso horizontal:** se lleva a cabo entre los propios compañeros en el ámbito laboral. Asimismo, es habitual identificar circunstancias en las que un trabajador es acosado repetidamente por un compañero del mismo nivel jerárquico.
- **Acoso sexual:** es considerado como un rasgo conductual desequilibrado de un individuo que atenta contra los derechos de una persona quebrantándolos hasta el punto de hostigar persistentemente con incitaciones sexuales. (Piñuel, 2001, p. 72)

### **Principales consecuencias del acoso para la empresa**

Partiendo de los efectos que puede ocasionar el acoso, resulta importante aludir los análisis realizados por el autor Ferro (2013) al enfatizar algunas consecuencias:

- Insuficientes beneficios en el desempeño del trabajo del individuo que resulta acosado.
- Acrecentamiento del absentismo.
- Incongruente ambiente laboral.
- Mayor posibilidad de siniestralidad.
- Decadencia de la creatividad e invención.
- Indiferencia por la complacencia del cliente.
- Limitaciones a la calidad y el exceso de trabajo
- Interrupción en los canales y mecanismos de comunicación e información.
- Acrecentamiento considerable de la consulta al servicio medico
- Acentuación de las posibilidades de incidentes. (Ferro, 2013, p. 53)

### **Síndrome de Burnout o Desgaste profesional**

Constituye un estado en el que se presencia un deterioro o agotamiento de un individuo por las acciones que desarrolla en los marcos organizacionales. Este síndrome no establece distinciones entre edad, sexo, estado civil, horario, antigüedad ni estatus profesional. Este síndrome de igual manera se le cataloga como desgaste profesional. El síndrome se manifiesta como el estrés crónico suscitado en el ambiente laboral y consecuentemente se expresa a nivel personal, lo que propicia a su vez repercusiones en las esferas sociales. (Martínez A. , 2010)

Los estudios de Maslach y Jackson (1981) catalogaron al Síndrome de Burnout desde un punto de vista en el que concurren tridimensionalmente tres aspectos:

- Agotamiento emocional. Es aquel que se presenta como manifestaciones de agotamiento físico y/o mental, o que puede estar dado a su vez por la mezcla de estos. Lo que produce la impresión de no poder proporcionar más fuerzas soportar de sí mismo a segundas o terceras personas.
- Despersonalización. Se define como la generación de emociones, ideas, cualidades y manifestaciones distantes y negativas hacia otros individuos, dentro de los que resultan con mayor generalidad pacientes, consumidores y todos aquellos que requieren de algún servicio establecido. Adicionalmente, los sujetos que atraviesan esta etapa se muestran irritables y ponen distancia entre las personas que requieren de su servicio y aquellos que forman parte de su equipo de trabajo, con los que se comporta en ocasiones de forma susceptible, despectiva o irónica como mecanismo defensivo ante su frustración.
- Disminución de la realización profesional y/o personal. Esta tercera dimensión se origina una vez que las responsabilidades que se adjudican al profesional se encuentran por encima de su rendimiento físico o mental para resolverlas de manera pertinente. Manifestándose con baja autoestima e imposibilidad de tolerar las demandas impuestas por los superiores. (Maslach & Jackson, 2010, p. 121)

### **Conflicto familia-trabajo**

Es un conflicto resultante de una problemática que no admite la buena relación entre las estructuras familiares y de trabajo propiciando el acrecentamiento de la flexibilidad de la periodicidad en el horario laboral en correspondencia con los tiempos de las exigencias que posee la empresa incrementando las jornadas de trabajo con la proyección de cumplir con los términos de entrega que posee la institución con el cliente.

Constituye un fenómeno que percibe resta tiempos a la vida familiar evitando cumplir el rol de los miembros de la familia ya que al ocurrir un evento que requiera de la presencia de uno de los dos provoque absentismo laboral como derivación de ofrecer prioridad a las necesidades que demanda la familia. (Carrasco & García-Mina, 2005)

### **Trabajo emocional**

Trabajo emocional considerado la manera de auto controlar las manifestaciones emotivas tanto positivas como en la práctica de las funciones en los cargos laborales y que poseen como proyección legitimar la complacencia del cliente y la estructura organizacional en relación al clima laboral y la diseminación de mejores vínculos laborales entre compañeros.

Para proyectar rasgos emocionales en los marcos organizacionales que incluyan el buen trato de sus compañeros y clientes, el trabajador conserva un control sobre sí mismo, que de acuerdo con los preceptos abordados por la autora Casado (2013) puede realizar teniendo en cuenta dos tendencias:

- **Actuación superficial:** el trabajador profesa un rasgo emocional que dista de sus verdaderos sentimientos.
- **Actuación profunda:** el trabajador transforma sus expresiones emocionales y de acuerdo con la auto concientización de ello expresa manifestaciones más auténticas y asociadas a su verdadera realidad emocional y complacencia. (Casado, 2013, p. 39)

## **El ausentismo laboral**

El ausentismo laboral constituye un fenómeno que revela diversas problemáticas laborales como derivación de un estado psicosocial desfavorable. Desde las concepciones institucionales del ausentismo es comprendido como una condición que deriva la eficacia en los procesos productivos y el desenvolvimiento frecuente del contexto laboral.

Teniendo en cuenta los fundamentos en los que se analiza esta temática, las afirmaciones de las autoras Cuevas, García & Villa (2011) sintetizan los siguientes aspectos:

El mismo acciona directamente en indicadores como la reducción de la productividad y acrecentamiento de los costos de producción. De igual manera sus efectos generan mayores egresos que ingresos, lo cual promueve un clima desfavorable para la rentabilidad de la empresa. (Cuevas, García, & Villa, 2011, p. 22)

De acuerdo con estos indicadores que se exponen se representa las perjudicialidades para la empresa. No obstante, existen otros aspectos que revelan el condicionamiento del ausentismo como mecanismos de distanciamiento y desmotivación del propio trabajador ante las demandas de exigencia del contexto laboral. Desde la perspectiva de los trabajadores, las regulaciones laborales prevén para los asalariados inscritos una serie de favores y beneficios que acceden disminuir los efectos de ausentarse, por diferentes motivos del ámbito laboral.

Algunas circunstancias en que las causalidades del ausentismo no se encuentran incluidas por la normativa pueden traer como consecuencias de descuentos en los salarios y sanción administrativa de acuerdo al reglamento institucional. De esta manera, el ausentismo tiene la posibilidad de asociarse como una situación adversa tanto para las compañías, teniendo en cuenta que limita sus escenarios de producción y competencia, como para los trabajadores, dado que las inasistencias no justificadas pueden llegar a minimizar las ganancias laborales. (Molinera, 2006, p. 56)

Por otro lado, resulta elemental precisar que se requieren políticas institucionales que limiten el ausentismo y sus derivaciones o resultados. De tal modo cuando no hay proyecciones indicadas en el contexto laboral se potencia el ausentismo, unido a la rotación del personal y sus funciones, despidos de los puestos laborales, desentendidos e insensibilidades por parte de los superiores de los acontecimientos o circunstancias que pueden rodear a un trabajador en un momento determinado.

De acuerdo con estos elementos es importante referenciar que los costos que representa un trabajador para una empresa rebasan los valores en utilidades, sino más bien en el potencial humano que en determinado rango de tiempo puede producir valores comerciales.

A partir de los presupuestos abordados por los autores Peiró, Rodríguez & González (2011) se referencian aspectos elementales que no pueden dejar de señalarse:

De igual manera el trabajador tiene el costo de las horas laborales que produce, beneficios sociales que cubre la empresa. De manera tal que el retiro o renuncia del trabajador representa una crisis para la institución en tanto que en un primer momento se pierde la experiencia laboral de un recurso humano que posee dominio de su contenido laboral, que de cierta manera representa un rol o un cargo en un espacio empresarial. (Peiró, Rodríguez, & González, 2008, p. 63)

Todos estos elementos relacionados con los riesgos laborales pueden evitarse en los contextos institucionales a partir del cumplimiento de normas que permitan vigilar por los derechos psicosociales de los empleados. Que respeten la integridad física y social de los trabajadores, así como sus derechos y deberes de acuerdo a la normativa que plantea la empresa sin que limite el cumplimiento de sus logros. Si los cumplimientos de las normas laborales fuera adecuado a

las realidades del trabajador existirían menos razones por las que se desmotivara y pusiera en riesgo los beneficios de la empresa.

## **2.2. Marco Conceptual.**

**Abulia.** Indolencia y abandono personal que se manifiesta por la falta de decisiones y motivaciones a realizar de manera individual.

**Aburrimiento.** Insatisfacción emocional en un contexto dado, percibido como un estado insustancial durante un período determinado.

**Actitud.** Forma de actuar de los individuos ante una situación determinada como resultado de la evaluación de un fenómeno o circunstancia de manera negativa o positiva.

**Actos inseguros:** establecimiento de ejercicios o acciones llevadas a cabo por los individuos una vez que transgrede las reglas establecidas por una institución y que puede propiciar accidentes laborales.

**Ambiente de trabajo:** contexto laboral en el que se desarrolla una persona y que puede intervenir en su estado físico, psíquico y social a través de factores que lo involucran directa o indirectamente.

**Adaptación.** Armonía establecida por los sujetos en un contexto social determinado.

**Afectividad.** Conjunto de sentimientos manifestados por los sujetos hacia otros individuos, fenómenos u objetos ante una situación propiciada

**Afectivo, bloqueo.** Imposibilidad de manifestar sentimientos afectivos hacia otros individuos, marcados y expresados ocasionalmente por un alto sentido de indiferencia e insensibilidad.

**Agresión pasiva.** Expresión de autocompasión de los individuos utilizados como medio defensivo hacia una persona o circunstancia determinada, manifestado a veces de manera agresiva.

**Agresividad.** Sentimientos negativos de odio e ira generados en una persona y manifestados hacia otros individuos, objetos o animales a fin de provocar daños físicos o emocionales en estos.

**Angustia.** Estado emocional aprehensivo descrito como la resistencia dada ante el enfrentamiento de un conflicto percibido no objetivo, cuya máxima forma expresión la constituye la ansiedad, la cual es utilizada comúnmente como sinónimo.

**Ansiedad.** Predisposición a enfrentar detrimento o perjuicio de manera anticipada y no concreta, relacionada con sentimientos de tensión emocional y pavor.

**Apatía.** Estado anímico de inmutabilidad, indiferencia e insensibilidad de una persona ante un fenómeno capaz de propiciar intereses o reacciones emocionales justificadas.

**Astenia.** Carencia de energía, voluntad y debilidad fisiológica.

**Capacidades.** Destrezas y habilidades presentes en los seres humanos que conllevan a estos al desempeño de una acción basada en la forma en que perciben un fenómeno o contexto social determinado.

**Condicionamiento clásico.** Respuesta asimilada y repetida ante un estímulo que previamente resultaba neutral.

**Condicionamiento operante.** Conocimientos asimilados mediante el cual el organismo reacciona u opera de forma inmediata.

**Conducta agresiva.** Reacciones hostiles que un sujeto acomete hacia objetos, animales u otros sujetos de manera física o verbal.

**Conducta.** Acciones desarrolladas en los individuos en un contexto determinado.

**Conflicto.** Circunstancias adversas que enfrentan las personas, las cuales se oponen entre si y poseen al mismo tiempo similar grado de intensidad.

**CoPsoQ.** Instrumento internacional que sirve para la investigación, evaluación y prevención de riesgos psicosociales

**CoPsoQ Ista21.** Instrumento para la evaluación de riesgos basado en la prevención con garantía de confiabilidad y el no cambiar su estructura,

**Disfórico.** Sentimientos de tristeza, angustia e irritabilidad suscitada en una persona.

**Ergonomía.** Materia que se encarga de estudiar la disposición física de un objeto para ser empleado por los sujetos de manera apropiada como medio de trabajo.

**Estado de ánimo.** Conjunto de emociones presentes en los seres humanos como resultado de la percepción del contexto social, las cuales pueden manifestarse con sentimientos de alegría, depresión, angustia y cólera.

**Estrés.** Situación de tensión suscitada en los individuos ante una situación determinada que exige de estos un cambio o adaptación a un nuevo contexto.

**Estresante psicosocial.** Circunstancia que incurre en un cambio de actitud o conciencia, con una periodicidad limitada y que se manifiesta en un primer momento o complejidad de un desequilibrio mental.

**Eutímico.** Manifestación anímica dentro de los parámetros normales que se asocia a un detrimento de los estados de ánimo.

**Expansivo.** Descontrol desmedido para expresar los sentimientos individuales, con un concepto más alto de su propio significado.

**Hábito.** Actuación aprendida y repetida de forma mecánica, la cual es adquirida mediante la experiencia laboral, social o personal al ser reiterativa, lo que conlleva a la ejecución de una acción de manera automática.

**Irritable.** Sentimientos que propician en los individuos mayor susceptibilidad de airarse y enfadarse.

**Istas.** Fundación de carácter técnico-sindival que tiene como objetivo impulsar actividades que mejoren las condiciones de trabajo, la salud y el ambiente de los colaboradores.

**Nerviosismo.** Desequilibrio emocional que se manifiesta a través de alteraciones motoras y a su vez, alteraciones psicosomáticas como sentimientos de irritabilidad y bajo umbral de atención.

**Peligro:** situación inherente en un contexto social dado, objeto o persona que lo predisponen a sufrir daño.

**Percepción.** Capacidad de los seres humanos de otorgarle significado a un fenómeno dado, a partir del conocimiento de factores presentes en el medio externo

**Persona.** Individuo, sujeto y seres vivos con capacidad de razonamiento y conciencia.

**Personalidad.** Condicionamiento psicoemocional que expresa cada sujeto y que puede transmitirse a partir de proyecciones y formas de pensamientos.

Constituyen modelos de percepción del medio social en relación con cada individuo.

**Psicología.** Materia que estudia el comportamiento psicológico de las personas.

**Psicosocial.** Factor social de la conducta humana.

**Psicosociología.** Ciencia que estudia los aspectos sociales de la conducta humana y las pautas que integran a estos socialmente.

**Psicosomático.** Aspecto orgánico de la psiquis.

**Riesgo:** Posibilidad de ocurrencia de un fenómeno adverso que pueda suscitarse ante la presencia de un factor dañino determinado.

**Salud mental.** Equilibrio existente a nivel emocional o psíquico.

**Salud.** Bienestar social, psíquico y físico de los seres vivos que le permiten desarrollar a plenitud todas sus funciones.

**UMO.** Unidad de Mantenimiento del Orden perteneciente a la Policía Nacional del Ecuador.

La presente investigación contó con los recursos brindados por la metodología Copsoq para la consulta de los resultados obtenidos, de manera tal que fueron utilizados los aspectos y parámetros de esta a fin de evaluar los múltiples riesgos presentes a nivel psicosocial, su análisis y síntesis. En este sentido, se corroboró la magnitud de los efectos psicosociales presentes en las dinámicas laborales a partir de la aplicación de los instrumentos de trabajo a 120 trabajadores de la totalidad de la población representada por 294 personas.

### **3. CAPÍTULO III. EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA INSTITUCION REFERENTE AL PROBLEMA PLANTEADO**

#### **3.1. Datos de análisis (aplicación de herramienta de diagnóstico)**

El método CoPsoQ se rige como un instrumento de empleo mundial para la indagación, la valoración y la prevención de los riesgos en un contexto laboral. Se ha posicionado como uno de los instrumentos de mayor fiabilidad y utilización debido a la exactitud de sus perspectivas de análisis y síntesis. Se ha catalogado

como un procedimiento de mediación participativa que avala el protagonismo de los actores sociales.

El método CoPsoQ-istas21 establece en un proceso de mediación participativa reglamentado y modelado, se conduce en la lógica provisoria, la exploración y el procedimiento de advertencia de vulnerabilidades en contextos de trabajo y en la experiencia de operación en las asociaciones. Todos los periodos del proceso resultan preparatorios a partir de procedimientos, desde la aceptación de empleo del método, así como la etapa de procesamiento de la información hasta el convenio de las acciones preventivas que se proponen para minimizar el estado real del contexto estudiado.

El CoPsoQ-istas21 sitúa de igual modo la participación dinámica de los trabajadores a diferentes niveles. Por una parte, es necesario su relación en las respuestas al interrogatorio para que la información acumulada sea absoluta y efectiva. De igual manera, cuando el grupo de trabajo lo supone obligatorio, se traza su colaboración en la proposición de acciones preparatorias o en la síntesis de éstas en los diferentes escenarios laborales mediante Círculos de Prevención simbolizando un instrumento vigoroso y de trascendencia notable.

El método incorpora las potencialidades del conocimiento y las tácticas metodológicas de la ciencia para valorar las vulnerabilidades psicosociales que deben ser consideradas en los contextos laborales ya que coexiste sobre ellas certidumbre desde la ciencia acerca de su vínculo con la salud. De igual forma el método posee un conjunto de cuestionarios estandarizados a partir de los cuales es posible la estimación de los riesgos psicosociales y ello resulta un aspecto fundamental en la mayoría de los contextos internacionales. Las entrevistas particulares ejecutadas en las organizaciones resultan de provecho en estudios investigativos, aunque no resultan propicios para la estimación de peligros.

Teniendo en cuenta los anteriores elementos dicho método resulta una opción legítima y objetiva para la estimación de vulnerabilidades y los establecimientos

dirigentes mundiales en la esfera de la salud del trabajo se han centralizado en la propuesta de interrogatorios generalizados como la única habilidad legítima y ejecutiva a fin de que las valoraciones de vulnerabilidades psicosociales sean analizadas en la totalidad de los contextos empresariales.

Otro de los elementos esenciales de la ventaja de los interrogatorios generalizados para la estimación de los peligros, constituye el uso del procedimiento epidemiológico como habilidad de investigación, a través del esclarecimiento de mecanismos de análisis con intención preventiva y balance de las normas obtenidas con sus asociaciones poblacionales para posibilitar la valoración.

El CoPsoQ-istas21 admite concretar hasta siete componentes de análisis y de igual manera contienen las directrices medulares de diferencia y relación entre la estructura y las circunstancias de trabajo, las particularidades sociodemográficas de los individuos y la salud, así también tiene en cuenta el departamento, área de trabajo ocupado y el sexo que proporciona unidades de análisis para comparar directamente medidas y correspondientes valores de referencia de poblaciones.

Algunos de los elementos esenciales que resaltan las potencialidades del CoPsoQ-istas21 se resaltan a continuación:

- Correlaciona los resultados mediante de la participación
- Proporciona la acción sobre el principio de las inseguridades
- Aplicabilidad a los diferentes contextos empresariales
- Inserta valores de referencia
- Incorpora el método epidemiológico
- Incorpora los requisitos legales
- Proporciona la intervención de los actores sociales
- Añade el discernimiento y la metodología científica
- Proporciona la mediación en comienzo, su programación y sistematización
- Suministra la producción de la documentación

De una manera u otra el método CoPsoQ-istas<sup>21</sup> constituye un procedimiento inquisitivo en las dimensiones psicosociales que afectan el desarrollo del trabajador tanto en el contexto laboral como en el contexto familiar e individual, lo que permite percibir el método como una herramienta de intervención y análisis de las causas y principales manifestaciones que los ambientes laborales inciden en el desarrollo psicoemocional del propio trabajador. Por otra parte, la proyección pormenorizada de los indicadores de análisis permite visualizar un método ajustado en un primer momento a las condiciones laborales como punto de partida de análisis de los contextos institucionales y posteriormente a ello como derivación de la estructura organizacional, los efectos que desde los referentes psicosociales han legitimado secuelas de influencia negativa.

Por otra parte, el método y sus procedimientos estadísticos permiten analizar de manera cuantitativa los resultados y establecer comparaciones, énfasis, limitaciones de los indicadores de estudio que propician un análisis de las políticas de empleo de la institución estudiada y sus efectos desfavorables en las diversas funciones y labores que se desarrollan en los escenarios de producción. La cuantificación de datos y los análisis interpretativos de sus causas y consecuencias permiten delimitar las aristas de influencia y desarrollo en que se sustentan las principales problemáticas psicosociales que sustentan los riesgos en la estructura institucional estudiada.

### **3.2 Análisis Técnico de la Situación de la Empresa**

#### **Análisis general de psicosociales en el trabajo: unidad de mantenimiento del orden UMO**

Para la adaptación del cuestionario al contexto del UMO se han suprimido las preguntas 3 y 4, pues se está analizando exclusivamente a una unidad operativa perteneciente a la Policía Nacional.

Tabla 3.

*Género*

1.	Eres	Frecuencia
	Hombre	111
	Mujer	9
	Total	120

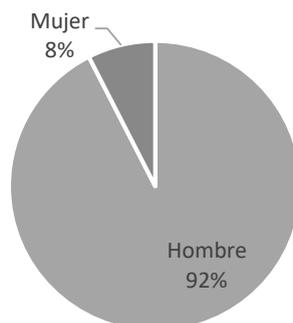


Figura 3. Género

Al interior de la unidad se evidencia una mayor presencia de personal masculino, pues las acciones para mantener el orden público demanda de fuerza y destrezas que implican habilidades corporales, que ciertamente ponen en desventaja a las mujeres. De esta forma el 92% del personal son hombres y el 8% restante son mujeres,

Tabla 4.

*Edad*

2.	Qué edad tienes?	Frecuencia
	Menos de 31 años	89
	Entre 31 y 45 años	25
	Más de 45 años	6
	Total	120

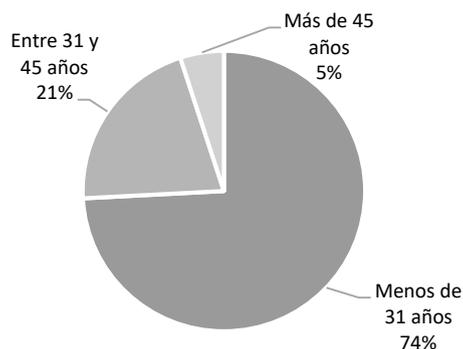


Figura 4. Edad

En cuanto a la edad existe un porcentaje mayoritario del 74% cuyas edades corresponde a menos de 31, es decir son adultos jóvenes quienes están ocupando las filas de esta unidad. Adicionalmente con el 21% existe personal entre 31 y 45 años de edad, para dejar con un 5% a funcionarios con más de 45 años de edad. Lo que demuestra la homogeneidad del grupo siendo en su gran mayoría policías en sus primeros años de servicio.

Tabla 5.

*Realización de tareas de distintos puestos de trabajo*

3.	¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?	Frecuencia
	Generalmente no	89
	Sí, generalmente de nivel superior	0
	Sí, generalmente de nivel inferior	24
	Sí, generalmente de mismo nivel	0
	Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel	0
	No lo sé	7
	Total	120

- Generalmente no
- Sí, generalmente de nivel superior
- Sí, generalmente de nivel inferior
- Sí, generalmente de mismo nivel
- Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel
- No lo sé

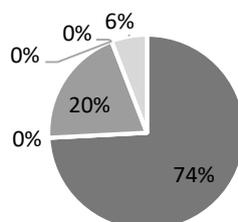


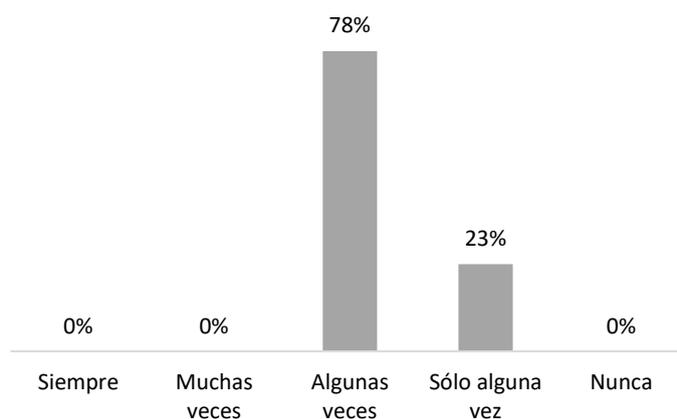
Figura 5. Realización de tareas de distintos puestos de trabajo

Los puestos de trabajo dentro de la unidad parecen estar bien definidos pues el 74% del personal estudiado afirma que generalmente no realizan tareas en distintos supuestos de trabajo, mientras que el 20% de estos lo hace, pero en niveles inferiores, el 6% restante no lo sabe. Entonces la división de puesto está acorde con las funciones del personal sin embargo es necesario darle inducción y capacitación al funcionario para que realice eficientemente las tareas que se le encomienda.

Tabla 6.

*¿En el último año tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de realizar el servicio?*

4.	¿En el último año tus Superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de realizar el servicio?	Frecuencia
	Siempre	0
	Muchas veces	0
	Algunas veces	93
	Sólo alguna vez	27
	Nunca	0
	Total	120



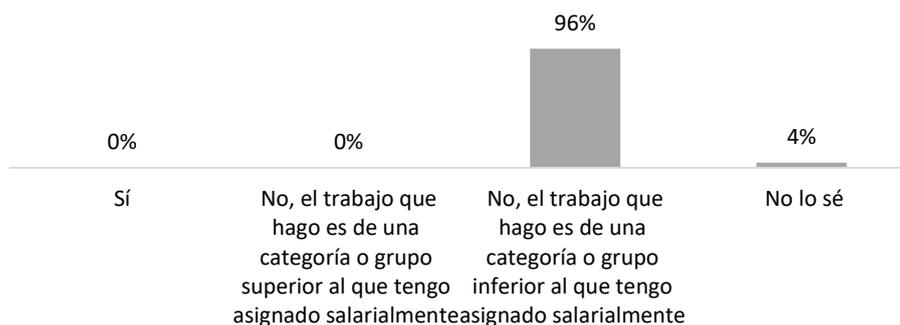
*Figura 6. ¿En el último año tus Superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de realizar el servicio?*

En esta dimensión del instrumento de medición y evaluación riesgos psicosociales, se puede evidenciar que el 78% del personal asegura que algunas veces sus superiores han realizado consultas para optimizar la manera de desarrollar el servicio, al ser un servicio público este corresponde a la seguridad ciudadana, con esto se ponen en manifiesto el mediano interés que existe por parte de las autoridades de la institución por mejorar el trabajo de los funcionarios policiales. Otro resultado importante se deriva del 23% del personal que afirma que solo alguna vez ha existido un acercamiento por parte de los superiores.

Tabla 7.

*¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?*

5.	¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?	Frecuencia
	Sí	0
	No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente	0
	No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente	115
	No lo sé	5
	Total	120



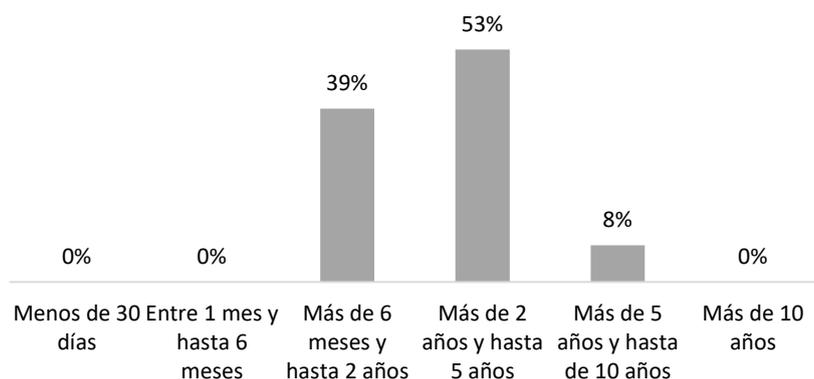
*Figura 7. ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?*

Un mayoritario 96% del personal policial considera que la labor que se desarrolla de un grupo específico al que tiene determinado un salario específico, es decir percibe que debe tener una remuneración mayor por lo que hace poner en riesgo su integridad física y mental diariamente en sus actividades de resguardo del orden público.

Tabla 8.

*Tiempo de trabajo en el UMO*

6.	¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la UMO?	Frecuencia
	Menos de 30 días	0
	Entre 1 mes y hasta 6 meses	0
	Más de 6 meses y hasta 2 años	47
	Más de 2 años y hasta 5 años	63
	Más de 5 años y hasta de 10 años	10
	Más de 10 años	0
	Total	0



*Figura 8.* Tiempo de trabajo en el UMO

De acuerdo a esta dimensión el 53% del personal afirma llevar trabajando en la Unidad de Mantenimiento del Orden entre 2 y 5 años, seguido el 39% asegura llevar trabajando entre 6 meses y 2 años, y a paneas un 8% afirma que lleva trabajando entre 5 y 10 años. Aunque esta información no es de mucha relevancia es importante conocer las edades del personal para cotejar su comportamiento al interior de la institución.

Tabla 9.

*Tipo de relación laboral con la UMO*

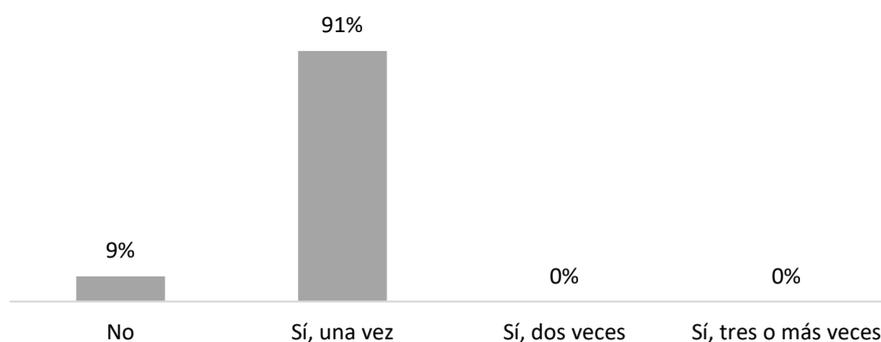
7.	¿Qué tipo de relación laboral tienes con la UMO?	Frecuencia
	Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)	120
	Soy fijo discontinuo	0
	Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)	0
	Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc.)	0
	Soy funcionario	
	Soy interino	0
	Soy un trade	0
	Soy becario	0
	Trabajo sin contrato	0
	Total	120

Al ser la Unidad de Mantenimiento del Orden parte de una institución pública, su relación laboral es estable y corresponde a un contrato indefinido de trabajo, siendo así el 100% del personal estudiado afirmo tener una relación fija o estable.

Tabla 10.

*Desde que entraste en la UMO ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?*

8.	Desde que entraste en la UMO ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?	Frecuencia
	No	11
	Sí, una vez	109
	Sí, dos veces	0
	Sí, tres o más veces	0
	Total	120



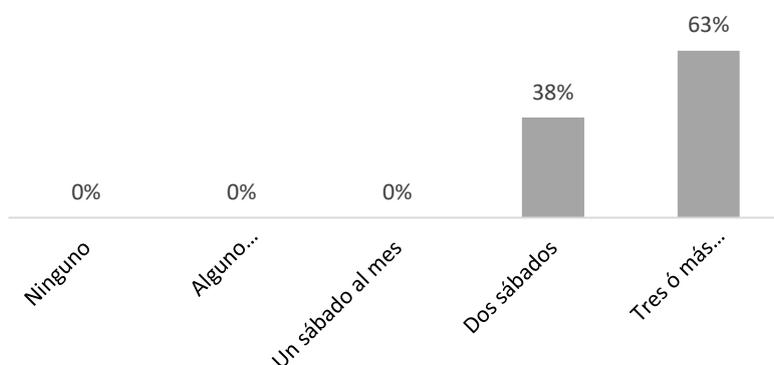
*Figura 9. Desde que entraste en la UMO ¿Has ascendido de Categoría o Grupo Profesional?*

El 91% del personal policial de la UMO ha ascendido al menos una vez, esto corresponde al tiempo que han estado en la institución pues los ascensos de rangos se realizan cada cuatro años, por otra parte el 9% restante no lo ha hecho.

Tabla 11.

*Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?*

9.	Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?	Frecuencia
	Ninguno	0
	Alguno excepcionalmente	0
	Un sábado al mes	0
	Dos sábados	45
	Tres ó más sábados al mes	75
	Total	120



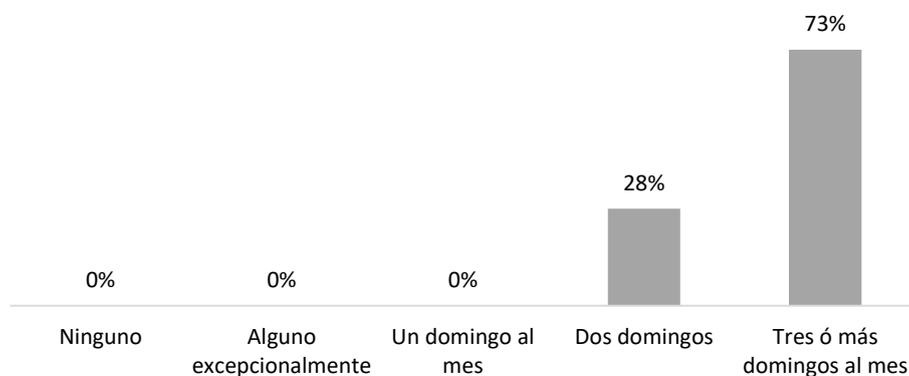
*Figura 10. Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?*

En su gran mayoría los miembros de la UMO y en general de la Policía Nacional, trabajan de lunes a viernes incluidos sábados y domingos, pues el servicio público que ofrecen es continuo y demanda de la presencia de los funcionarios constantemente. De esta forma el 63% del personal trabaja tres o más sábados al mes y el 38% lo hace dos sábados. Estos horarios de trabajo exigen un desgaste físico y mental que puede ser un factor de riesgo psicosocial para el policía.

Tabla 12.

*Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?*

10.	Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?	Frecuencia
	Ninguno	0
	Alguno excepcionalmente	0
	Un domingo al mes	0
	Dos domingos	33
	Tres ó más domingos al mes	87
	Total	120



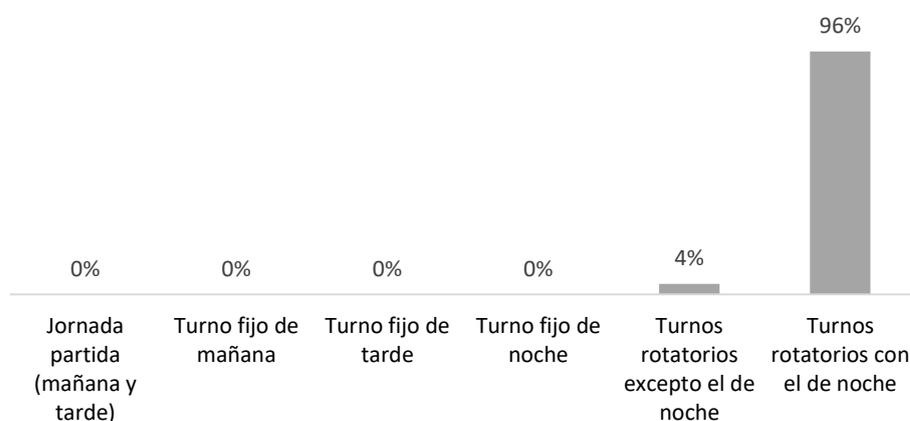
*Figura 11. Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?*

Al igual que la pregunta anterior al considerar que el policía nacional trabajo los fines de semana corresponde también conocer cuántos domingos al mes este trabajo. En este sentido el 73% del personal trabaja tres o más domingos al mes, y el 28% restante dos domingos al mes. Esta frecuencia de trabajo y asignación de horarios corresponde a la rotación y días libres (francos) que recibe cada funcionario. En consecuencia, al tener horarios extendidos de trabajo el personal es propenso a desgastes tanto físicos como mentales que pueden ser causante de estrés dentro del trabajo.

Tabla 13.

*Horario de trabajo*

11.	¿Cuál es tu horario de trabajo?	Frecuencia
	Jornada partida (mañana y tarde)	0
	Turno fijo de mañana	0
	Turno fijo de tarde	0
	Turno fijo de noche	0
	Turnos rotatorios excepto el de noche	5
	Turnos rotatorios con el de noche	115
	Total	120

*Figura 12.* Horario de trabajo

Al igual que la pregunta anterior, esta evidencia la forma de trabajo del funcionario de la UMO, pues al tener horarios extendidos de trabajo es necesario que se realicen rotaciones a lo largo del día para darle el descanso correspondiente al personal, así entonces el 96% del personal tiene turnos rotatorios con el de noche, el 4% restante no tiene este horario exceptuando la noche, esto puede corresponder a horarios del personal administrativo de la unidad.

Tabla 14.

*¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?*

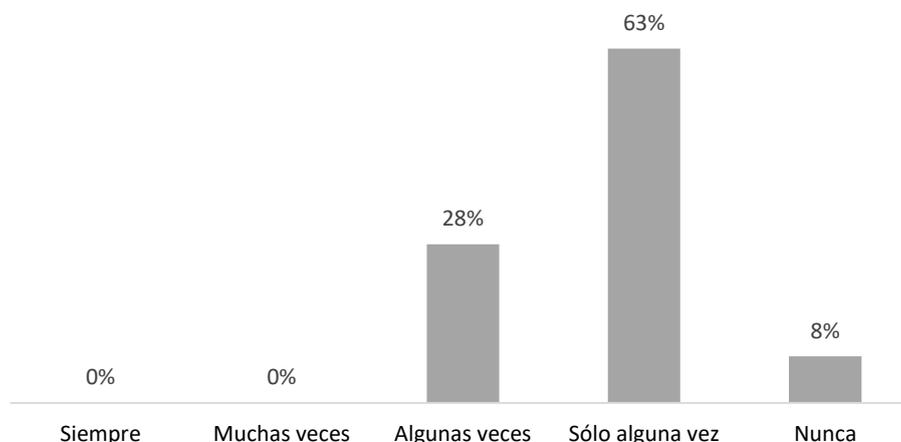
12.		¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?	Frecuencia
		No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida	120
		Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos	0
		Tengo hasta 30 minutos de margen	0
		Tengo más de media hora y hasta una hora de margen	0
		Tengo más de una hora de margen	0
		Total	120

En relación a esta pregunta se puede evidenciar que el total del personal policial no dispone de un margen de adaptación de acuerdo al horario laboral, pues al tener rigurosos controles no se puede tener retrasos en el cumplimiento del horario de trabajo, esto debido a la disciplina y rigidez de la estructura policial. Aunque este factor ayuda a mejorar el orden en el trabajo puede significar un factor de riesgo psicosocial al no tener margen de adaptabilidad en el horario de trabajo.

Tabla 15.

*Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?*

13.	Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?	Frecuencia
	Siempre	0
	Muchas veces	0
	Algunas veces	34
	Sólo alguna vez	76
	Nunca	10
	Total	120



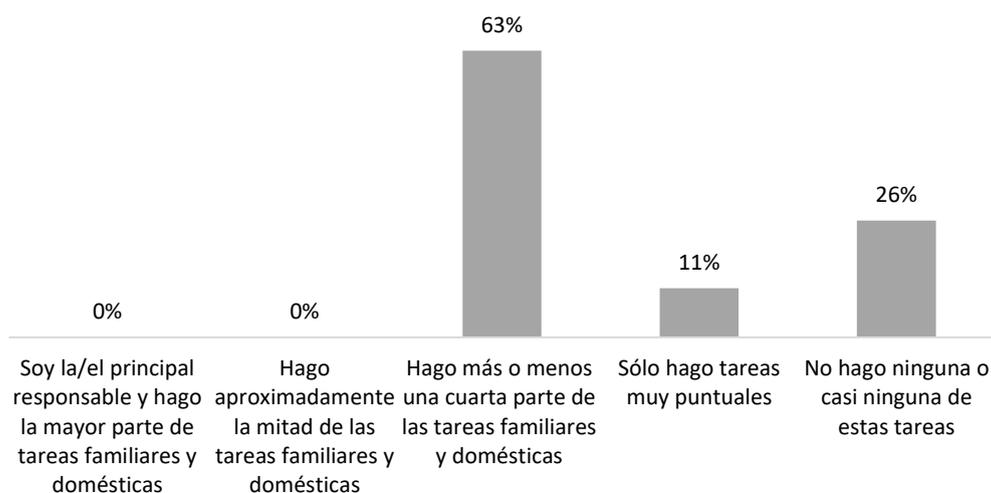
**Figura 13.** Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?

La disponibilidad de tiempo libre en horas de laborables en este tipo de instituciones resulta ser escaso pues el 63% del personal asegura que para atender un asunto personal ha podido dejar su puesto de trabajo solo una vez, el 28% de los funcionarios afirma que algunas veces ha logrado atender asuntos personales en horas de trabajo y el 8% nunca., Debido a la rigurosidad del trabajo es posible que al tener problemas familiares y al no poder atenderlos el funcionario pueda generar un carga de preocupación derivando en estrés, por lo que debe considerarse como un factor de riesgo psicosocial.

**Tabla 16.**

*¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú? haces tú?*

14.	¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	Frecuencia
	Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas	0
	Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	0
	Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	76
	Sólo hago tareas muy puntuales	13
	No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	31
	Total	120



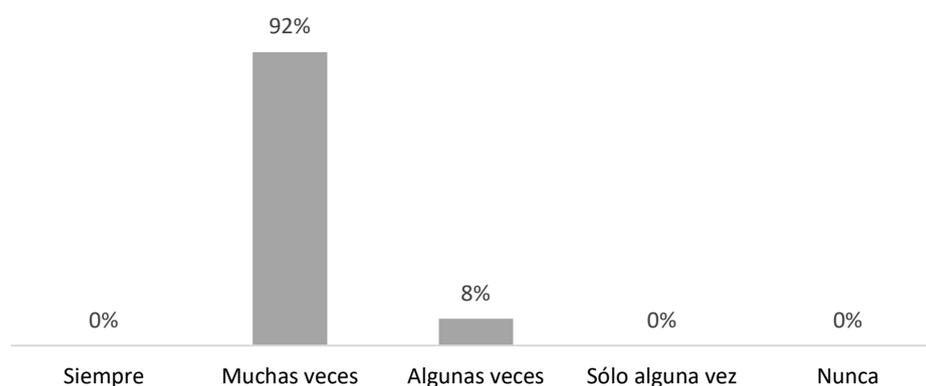
*Figura 14. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú? haces tú?*

La mayor parte del personal, es decir el 63% realiza tareas familiares y domésticas importantes, lo que denota la poca presencia en el hogar o la falta de interés por realizar estas, adicionalmente el 26% afirma que no realiza ninguna tarea en casa y el 11% hace tareas muy puntuales. La poca interacción con las actividades del hogar y con la familia evidencia la exigencia del trabajo que se realiza en la UMO, esto puede generar en el personal policial una carga excesiva de trabajo lo que puede desencadenar en estrés, haciéndolo un potencial factor de riesgo psicosocial.

Tabla 17.

*¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?*

15.	¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?	Frecuencia
	Siempre	0
	Muchas veces	110
	Algunas veces	10
	Sólo alguna vez	0
	Nunca	0
	Total	120



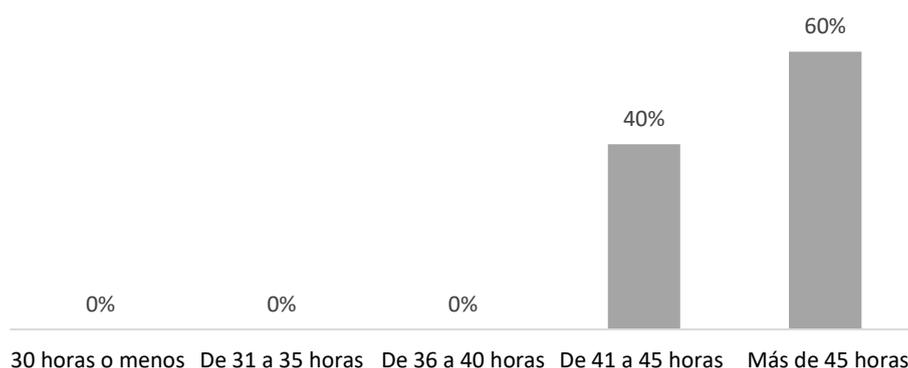
*Figura 15. ¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido Trabajar?*

El horario de trabajo de un funcionario policial responde a las necesidades de la sociedad y estas a la de tener seguridad continua, por lo que su forma de trabajo debe adaptarse constantemente, en este sentido el 92% del personal asegura que muchas veces el horario de ingreso y de salida o los días que se delimitan para cumplir con la jornada, han sido cambiados, y el 8% restante opina que esto ha pasado solo algunas veces. Al generarse alteraciones constantes en el horario de trabajo se produce incertidumbre en el personal policial, lo que puede derivar en niveles de presión y de estrés, dando pie a un factor de riesgo psicosocial.

Tabla 18.

*Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para la Policía Nacional?*

16.	Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para la Policía Nacional?	Frecuencia
	30 horas o menos	0
	De 31 a 35 horas	0
	De 36 a 40 horas	0
	De 41 a 45 horas	48
	Más de 45 horas	72
	Total	0



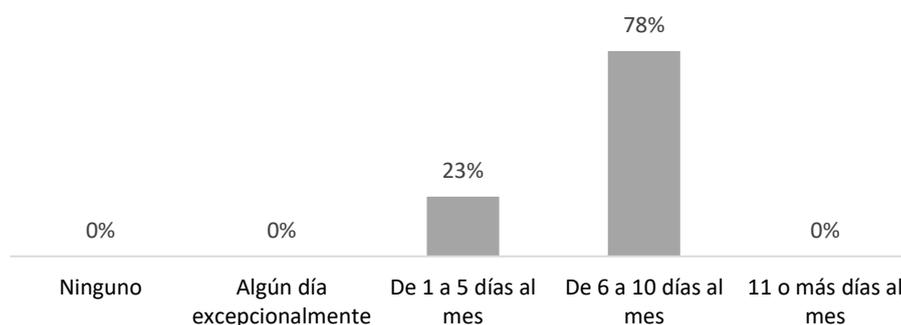
*Figura 16.* Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para la Policía Nacional?

Al tener un horario extendido de trabajo las horas de trabajo del personal policial sobrepasan las 40 establecidas por Ley, así entonces el 60% de los funcionarios trabaja más de 45 horas a la semana entre, y el 40% entre 41 y 45 horas a la semana. Este exceso de carga de trabajo genera un desgaste físico, mental y emocional que lo posiciona como un aspecto vulnerable y psicosocial de importancia y que debe ser considerado en la evaluación final.

*Tabla 19.*

Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?

17.	Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?	Frecuencia
	Ninguno	0
	Algún día excepcionalmente	0
	De 1 a 5 días al mes	27
	De 6 a 10 días al mes	93
	11 o más días al mes	0
	Total	0



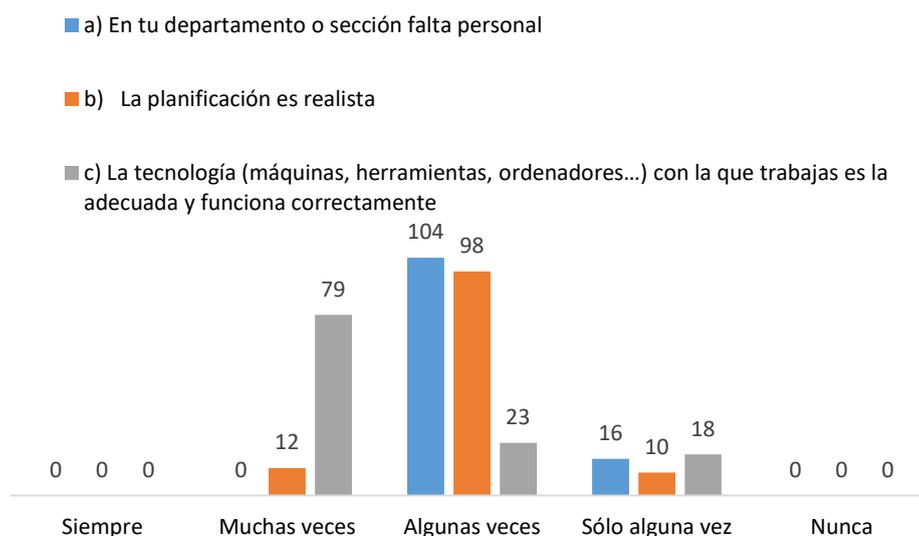
*Figura 17.* Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?

Las jornadas de trabajo están en constante cambio, por esto es que muchas veces estas deben ser extendidas para cumplir con lo establecido por las autoridades, en base a la demanda de la población. En este sentido el 68% del personal ha prolongado de 6 a 10 días al mes su jornada de trabajo, mientras que el 23% restante lo han hecho entre 1 y 5 días al mes. Se puede hacer una clara diferencia entre el personal operativo y administrativo. Este exceso de carga de trabajo genera un desgaste físico, mental y emocional que se debe considerar en la evaluación final.

Tabla 20.

*Teniendo en cuenta el tiempo asignado y el trabajo a realizar, se diría que:*

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) En tu departamento o sección falta personal	0	0	104	16	0
b) La planificación es realista	0	12	98	10	0
c) La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente	0	79	23	18	0



*Figura 18.* Teniendo en cuenta el trabajo que realizar y el tiempo asignado, se diría que:

Para realizar un análisis de este tipo de preguntas con opción múltiple, se considera la influencia de acuerdo a la frecuencia según la escala establecida. De esta forma se tiene que algunas veces en el departamento o unidad (UMO) falta personal. Además que muchas veces la planificación es realista y muchas veces la tecnología con la que labora el personal es la apropiada y marcha correctamente. Estos tres factores son de mucha incidencia en el trabajo y en el tiempo del personal policial.

Tabla 21.

*¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?*

19.	¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	Frecuencia
	Siempre	0
	Muchas veces	0
	Algunas veces	0
	Sólo alguna vez	111
	Nunca	9
	Total	120

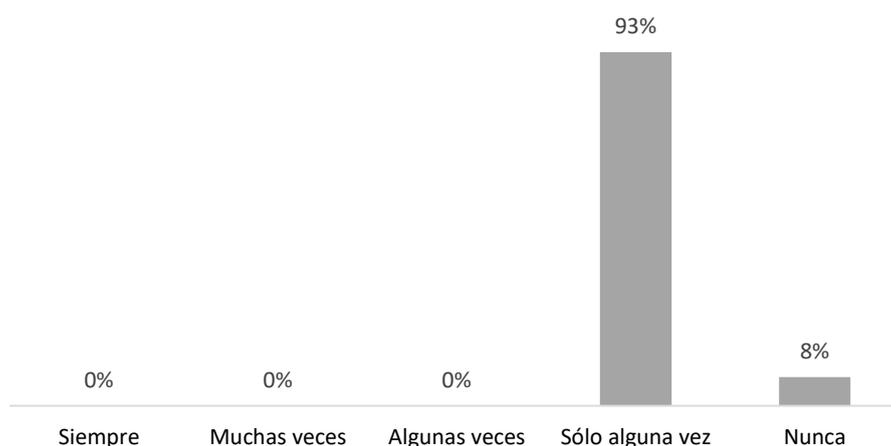


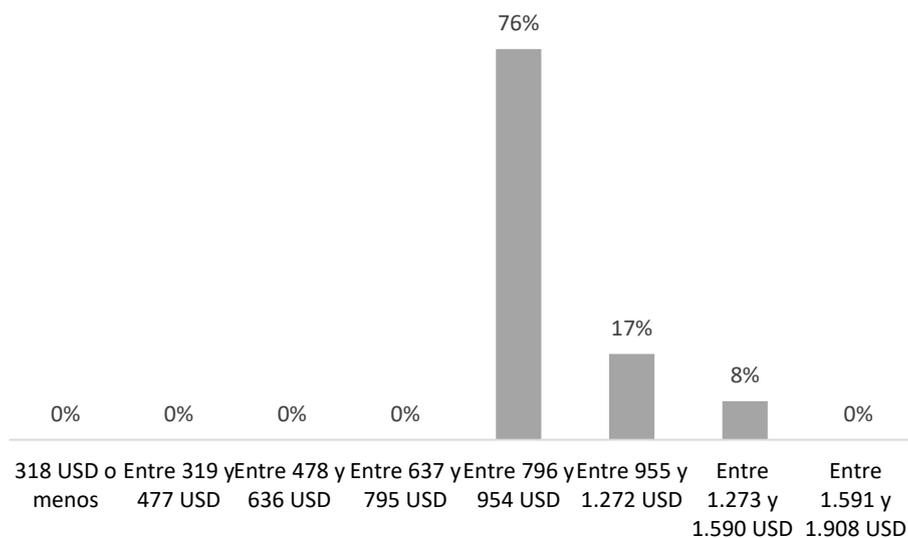
Figura 19. ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

Los descansos en este tipo de trabajo son escasos, por lo que el 93% afirma que solo alguna vez ha podido decidir sobre el tiempo para tomar descanso y el 8% afirma que nunca ha podido hacerlo. En este sentido es importante señalar que al no tener libertad sobre su tiempo de trabajo se puede generar un desgaste físico y mental en el funcionario policial, importante factor de riesgo psicológico que puede desencadenar en estrés.

Tabla 22.

*Salario mensual aproximado*

20.	Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?	Frecuencia
	318 USD o menos	0
	Entre 319 y 477 USD	0
	Entre 478 y 636 USD	0
	Entre 637 y 795 USD	0
	Entre 796 y 954 USD	91
	Entre 955 y 1.272 USD	20
	Entre 1.273 y 1.590 USD	9
	Entre 1.591 y 1.908 USD	0
	Total	120



*Figura 20.* Salario mensual aproximado

En cuanto a la remuneración existen rangos establecidos por Ley de acuerdo a los rangos logrados por cada miembro policial, de esta forma el 76% del personal percibe entre 796 USD y 795 USD, esto evidencia el poco tiempo que la mayor parte de funcionarios trabaja en la UMO, por otra el 174% recibe entre 955 USD y 1.272 USD, y el 8% restante entre 1.273 USD y 1.5890 USD. Aunque con esta información no se tiene datos relevantes que influyan en el riesgo psicosocial, se puede establecer que de acuerdo al tipo de trabajo que realiza el personal, el cual al ser de alto riesgo demanda una mayor remuneración.

Tabla 23.

*Tipo de salario*

21.	Tu salario es:	Frecuencia
	Fijo	120
	Una parte fija y otra variable.	0
	Todo variable (a destajo, a comisión,...)	0
	Total	120

Al tener el 100% del personal una relación fija o estable de trabajo con la institución y con la UMO, correspondiente su sueldo es de la misma manera fijo. Las siguientes preguntas abordan los Contenido y Exigencias del Trabajo.

Tabla 24.

*Exigencias y contenidos del trabajo*

¿Con qué frecuencia....	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNA VEZ	NUNCA
a) Tienes que trabajar muy rápido?	0	0	76	44	0
b) En tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	101	19	0	0	0
c) Te retrasas en la entrega de tu trabajo?	0	74	46	70	0
d) Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	106	14	0	0	0
e) La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	0	29	91	19	0
f) Tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	120	0	0	0	0
g) Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	0	0	34	86	0
h) Tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	0	118	2	0	0
i) Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	0	106	14	0	0
j) Tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	0	0	0	98	22
k) Tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	0	0	43	77	0
l) Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	0	0	116	4	0
m) Sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	16	104	0	0	0
n) Sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	21	99	0	0	0
o) Piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	0	0	0	84	36
p) Te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	0	64	56	0	0
q) En tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	0	37	83	0	0

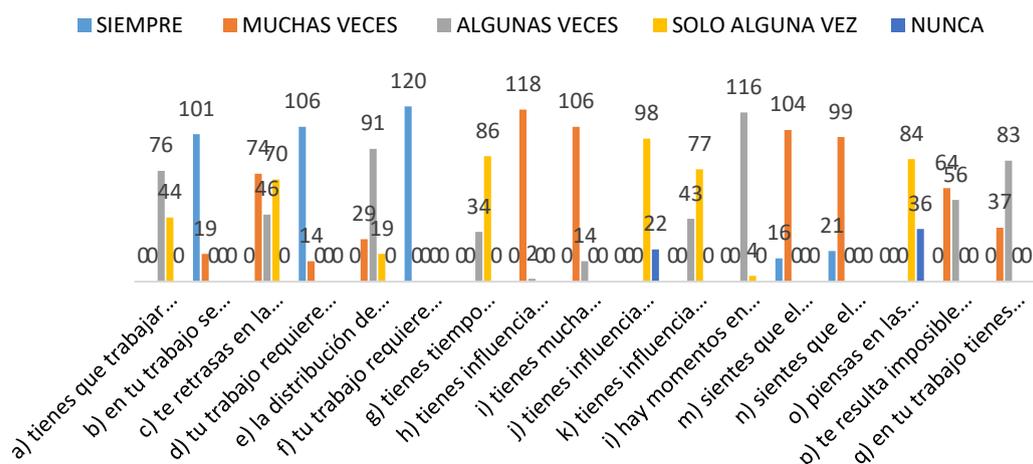


Figura 21. Exigencias y contenidos de trabajo

Nuevamente para analizar este tipo de preguntas será importante identificar dentro de la escala de medición el factor que influye en la dimensión, en este caso se considerara el nivel más alto el cual corresponde a “siempre”, en este sentido se puede decir que en las exigencias y contenidos del trabajo tienen una mayor influencia el factor f (tratar por igual a todos), el factor d (callar la opinión) y b (situaciones desgastadoras). En consecuencia, los tres factores se convierten en agentes para la consecución de riesgos psicosociales e influyen en la generación de estrés en el trabajo.

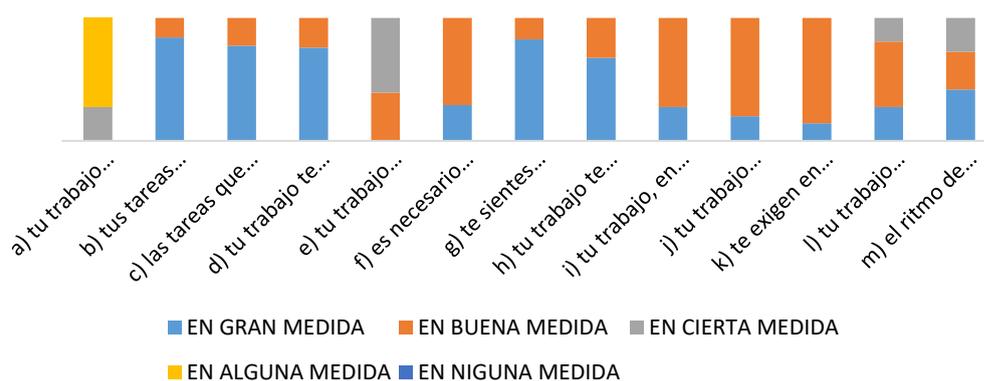


Figura 22. Exigencias y Contenidos de Trabajo

Al igual que el ítem anterior se considera para el análisis el valor “en gran medida” para fijar los componentes de mayor incidencia en la dimensión exigencias y

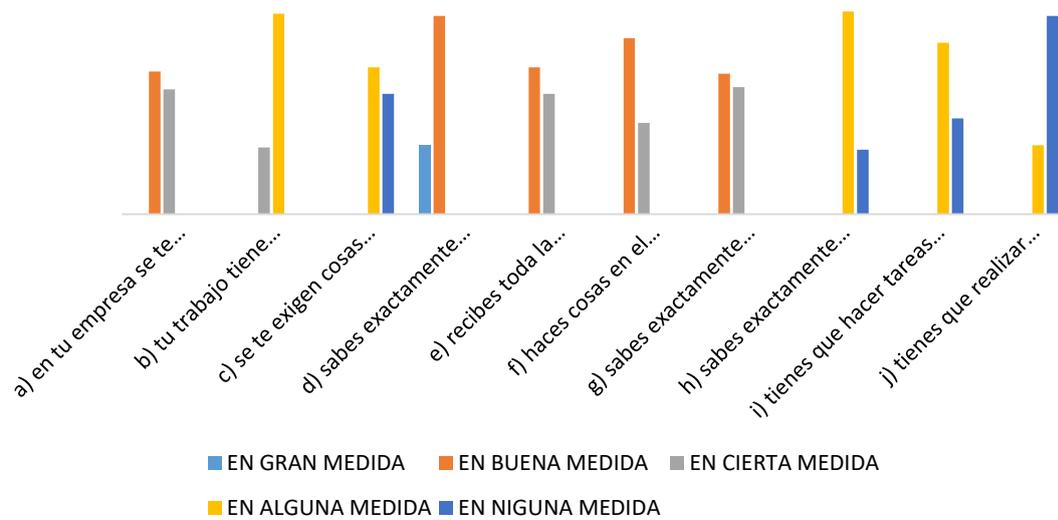
contenidos en el trabajo; entonces el factor b (sentido de las tareas), c (importancia de las tareas), d (efecto emocional del trabajo) y g (compromiso con la profesión), influyen directamente en la conformación del riesgo psicosocial dentro de la UMO.

### Las siguientes preguntas tratan del Apoyo que se recibe en el Trabajo

Tabla 25.

#### *Apoyo que se recibe en el trabajo*

¿En qué medida...	EN GRAN MEDIDA	EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALGUNA MEDIDA	EN NINGUNA MEDIDA
a) En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	0	64	56	0	0
b) Tu trabajo tiene objetivos claros?	0	0	30	90	0
c) Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	0	0	0	66	54
d) Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	31	89	0	0	0
e) Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	0	66	54	0	0
f) Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	0	79	41	0	0
g) Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	0	63	57	0	0
h) Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	0	0	0	91	29
i) Tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	0	0	0	77	43
j) Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	0	0	0	31	89



*Figura 23. Apoyo que recibe en el Trabajo*

En este caso para considerar los componentes de mayor influencia en la generación de vulnerabilidades psicosociales en la UMO, se evalúa la ponderación “en gran medida” y “en buena medida”, con esto se tiene que; el factor d (conocimiento de tareas) y f (cosas aceptadas en el trabajo).

Tabla 26.

*Apoyo que se recibe en el trabajo*

¿Con que frecuencia	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNA VEZ	NUNCA
a) Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	56	64	0	0	0
b) Tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	0	0	33	87	0
c) Tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	0	0	54	66	0
d) Tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	0	0	73	47	0
e) Sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	0	0	88	32	0
f) Se ayudan en el trabajo entre compañeros y compañeras?	41	79	0	0	0
g) Tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	0	0	66	54	0
h) Recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	0	47	73	0	0
i) Tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	0	0	83	37	0

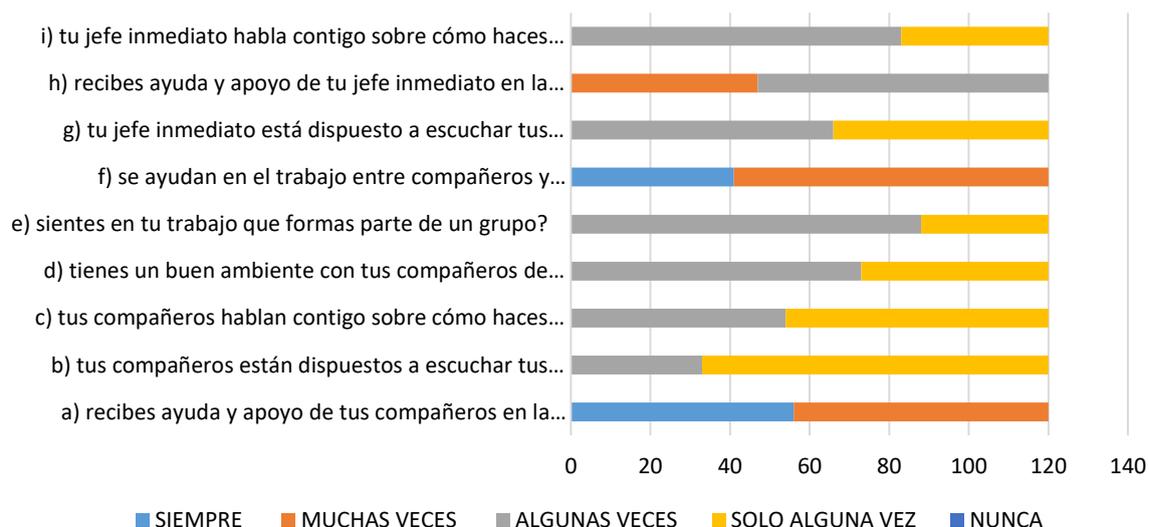


Figura 24. Apoyo que recibe en el trabajo

De acuerdo a las dimensiones del análisis, para esta dimensión al contrario de los anteriores items similares analizados se considerará las escalas de valor “algunas veces” y “solo alguna vez”, con esto se tiene que; los factores e (parte del grupo de trabajo), i (comunicación con el superior) y b (atención de compañeros), son los que mayormente influyen en la construcción de riesgos psicosociales en la UMO.

**Estas preguntas se refieren hasta qué punto preocupan posibles cambios en las condiciones de Trabajo.**

Tabla 27.

*Preocupación por posibles cambios en el Trabajo.*

¿Estas preocupada por...	EN GRAN MEDIDA	EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALGUNA MEDIDA	EN NINGUNA MEDIDA
a) Si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	89	31	0	0	0
b) Si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	103	17	0	0	0
c) Si te cambian de tareas contra tu voluntad?	16	96	0	0	0
d) Si te despiden o no te renuevan el contrato?	93	27	0	0	0
e) Si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)?	105	15	0	0	0
f) Lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	36	30	54	0	0



Figura 25. Preocupación por posibles cambios en el trabajo

En este nivel para considerar los componentes de mayor influencia en la Unida de Mantenimiento del Orden, se evalúa la ponderación “en gran medida”, con esto se tiene que; el factor b (cambios de horario), e (variación salario) y d(renovación de contrato).

**Las preguntas que siguen a continuación se refieren al Reconocimiento, la Justicia y la Confianza en el lugar de Trabajo.**

Tabla 28.

*Reconocimiento, Justicia y Confianza en el lugar de trabajo*

¿En qué medida...	EN GRAN MEDIDA	EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALGUNA MEDIDA	EN NINGUNA MEDIDA
a) Tu trabajo es valorado por la dirección?	0	28	56	36	0
b) La dirección te respeta en tu trabajo?	0	22	51	47	0
c) Recibes un trato justo en tu trabajo?	0	42	36	42	0
d) Confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	0	67	53	0	0
e) Te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	0	86	11	23	0
f) Se solucionan los conflictos de una manera justa?	0	0	78	42	0
g) Se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	24	96	0	0	0
h) La dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	0	0	67	53	0
i) Los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	0	0	33	87	0
j) Se distribuyen las tareas de una forma justa?	0	0	58	62	0
k) Tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	0	0	34	86	0
l) Tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	0	0	74	46	0
m) Tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	0	63	57	0	0

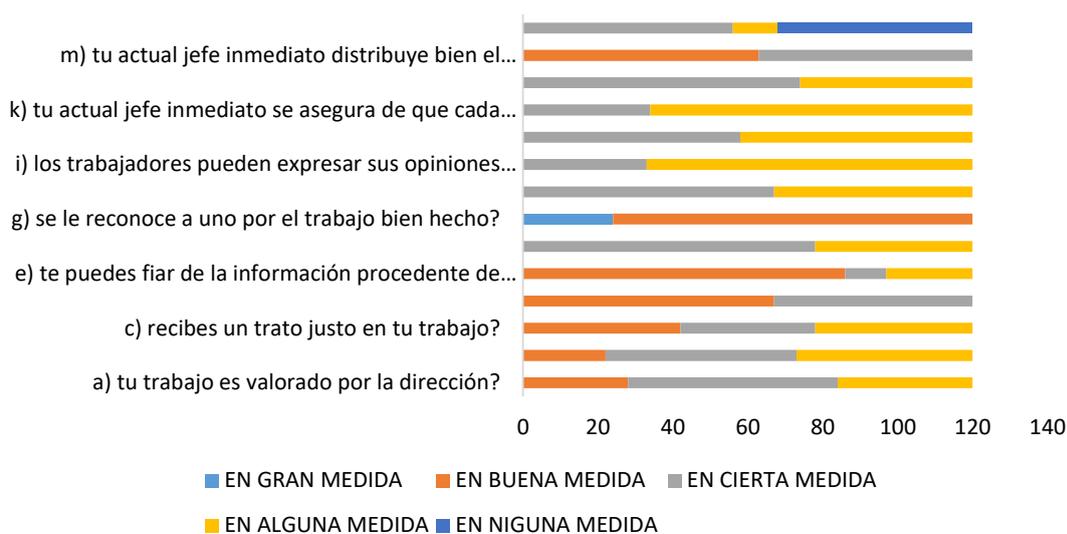


Figura 26. Reconocimiento, confianza y justicia en el lugar de trabajo.

De acuerdo a las dimensiones del análisis, para esta dimensión al contrario de los anteriores items similares analizados se considerara las escalas de valor “alguna medida” y “cierta medida”, con esto se tiene que; los factores i (expresión de opinión), f (solución justa de conflictos), k (oportunidades de desarrollo) y l (planificación de trabajo) tienen una incidencia directa en la propensión de inseguridades psicosociales dentro de la UMO, en la dimensión reconocimiento, confianza y justicia.

Tabla 29.

En general ¿Dirías que tu Salud es?

28.	En general ¿dirías que tu salud es?	Frecuencia
	Excelente	18
	Muy buena	13
	Buena	89
	Regular	0
	Mala	0
	Total	0

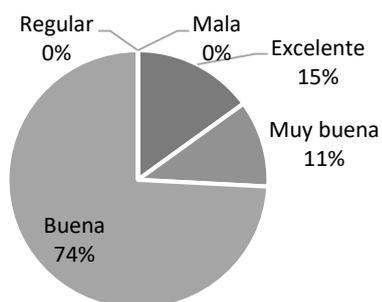


Figura 27. En general ¿dirías que tu salud es?

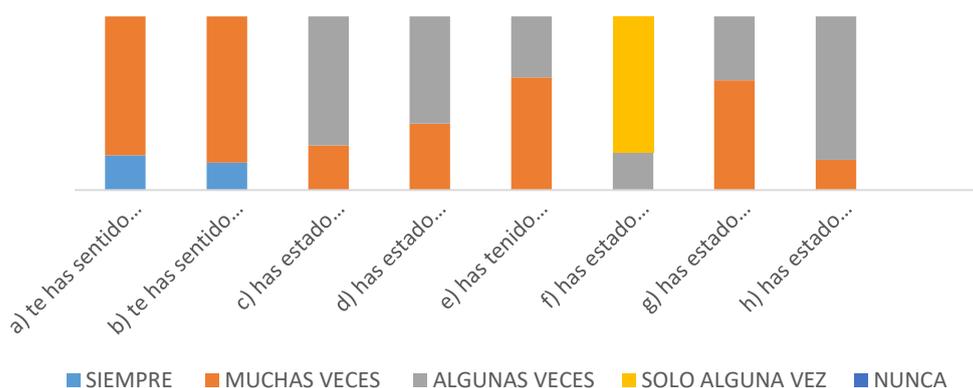
Cuanto a la salud del personal, el 74% afirma que su salud es buena, el 15% asegura que excelente y el 11% restante considera que muy buena, de forma general la salud de los funcionarios policiales es buena pues su gran mayoría lo percibe así.

**Las preguntas que siguen se refieren a cómo se ha sentido el funcionario durante las últimas cuatro semanas.**

Tabla 30.

*Cómo se ha sentido el funcionario durante las últimas cuatro semanas.*

Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNA VEZ	NUNCA
a) Te has sentido agotado/a?	24	96	0	0	0
b) Te has sentido físicamente agotado/a?	19	101	0	0	0
c) Has estado emocionalmente agotado/a?	0	31	89	0	0
d) Has estado cansado/a?	0	46	74	0	0
e) Has tenido problemas para relajarte?	0	78	42	0	0
f) Has estado irritable?	0		26	94	0
g) Has estado tenso/a?	0	76	44	0	0
h) Has estado estresado/a?	0	21	99	0	0



**Figura 28.** Cómo se ha sentido el funcionario durante las últimas cuatro semanas.

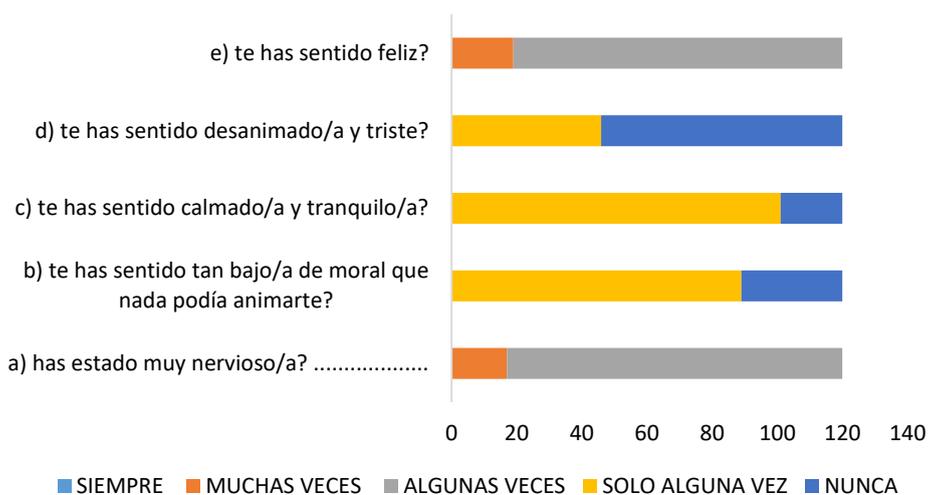
Para el análisis de este ítem se considera de acuerdo a la escala de medición los valores “siempre”, “muchas veces” y “algunas veces”, así entonces se tiene que; los factores a (agotamiento), b (agotamiento físico), c (agotamiento emocional) y h (estrés), influyen mayoritariamente en la generación de riesgos psicosociales en la UMO.

### Continuando con cómo se ha sentido el funcionario durante las cuatro últimas semanas

Tabla 31.

*Cómo se ha sentido el funcionario durante las últimas cuatro semanas.*

Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNA VEZ	NUNCA
a) Has estado muy nervioso/a?	0	17	103	0	0
b) Te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?	0	0	0	89	31
c) Te has sentido calmado/a y tranquilo/a?	0	0	0	101	19
d) Te has sentido desanimado/a y triste?	0	0	0	46	74
e) Te has sentido feliz?	0	19	101	0	0



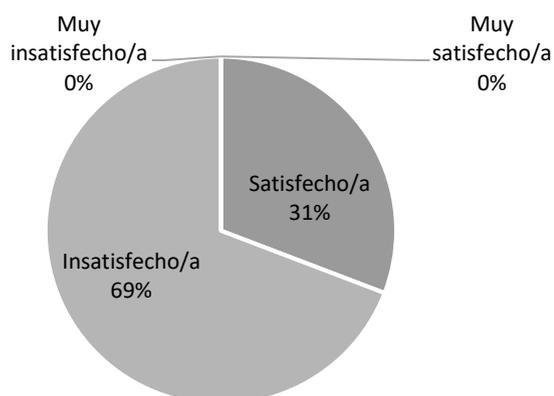
*Figura 29. Cómo se ha sentido el funcionario durante las últimas cuatro semanas.*

De acuerdo a las dimensiones del análisis, para esta dimensión al contrario de los anteriores ítems similares analizados se considerará las escalas de valor “nunca” y “solo una vez”, con esto se tiene que; los factores b (baja moral), c (calma) y d (desanimo) tienen una incidencia directa en la generación de propensiones psicosociales dentro de la UMO.

Tabla 32.

*¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración?*

31.	¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración?	Frecuencia
	Muy satisfecho/a	0
	Satisfecho/a	37
	Insatisfecho/a	83
	Muy insatisfecho/a	0
	Total	120



*Figura 30.* ¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración?

Finalmente complementando la información recabada con el instrumento, se tiene que el 69% del personal policial está insatisfecho con su trabajo, lo que acrecienta la posibilidad de generación de riesgos psicosociales por la naturaleza del trabajo de la UMO, apenas el 31% se siente satisfecho, lo que produce incertidumbre en cuanto a las condiciones de trabajo que se presentan en esta unidad de la Policía Nacional.

## Análisis de datos o descripción de causas y efecto

Tabla 33.

### Exigencias Emocionales

EXPOSICIÓN: EXIGENCIAS EMOCIONALES		
Definición	Preguntas del cuestionario	Análisis
<p>Son las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional (o gestionar la transferencia de sentimientos) que se deriva de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en ocupaciones de atención a las personas en las que se pretende inducir cambios en ellas (por ejemplo: que sigan un tratamiento médico, que adquieran una habilidad...), y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones.</p>	24.b) ¿En tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	<p>El 84% de los funcionarios policiales considera que siempre en sus actividades laborales se presentan situaciones y contextos que los desgastan emocionalmente. Este índice es importante pues refleja la complejidad de las funciones del personal, pues mantener el orden público que en muchas ocasiones representan acciones de violencia, demanda una respuesta física y mental constante que desgasta a los funcionarios policiales. El 16% restante asegura que estas situaciones corren muchas veces, lo que corroboran el resultado anterior.</p>
	24. q) ¿En tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	<p>El 69% del personal policial de la UMO, considera que algunas veces han tenido que ocuparse de los problemas de sus compañeros, pues esta actividad exige el respaldo de sus compañeros, pues a diferencia de una actividad correspondiente al ámbito empresarial, esta necesita la colaboración de todos los elementos policiales para el cumplimiento de sus objetivos institucionales, el cual se presenta como el mantenimiento del orden. El 31% restante estima que muchas veces han tenido que ocuparse de los problemas de otros compañeros, un porcentaje menor pero que recae sobre el mismo análisis.</p>
	25.d) ¿Tu trabajo te afecta emocionalmente?	<p>El 76% de los funcionarios policiales considera que en gran medida los afecta emocionalmente, pues al tener actividades laborales desgastantes y al estar inmerso en situaciones de riesgo, su estado emocional se ve mermado. El 24% restante estima que en buena medida el trabajo que realiza lo afecta emocionalmente. Lo que demuestra que el trabajo del personal policial es propenso a riesgos psicosociales y a estrés.</p>
	25.i) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	<p>En concordancia con la dimensión 25.d, el 73% del personal policial considera que en buena medida el trabajo realizado en la UMO, los desgasta emocionalmente, en un porcentaje menor 27% de los funcionarios estima que esto sucede en gran medida. En consecuencia, se puede establecer que la relación entre el tipo de trabajo y el efecto que genera en el personal es negativa y deriva en un factor significativo de riesgo psicosocial.</p>

Tabla 34.

*Exigencias de Esconder Emociones*

EXPOSICIÓN: EXIGENCIAS DE ESCONDER EMOCIONES		
Definición	Preguntas del	Análisis
Son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes.	24.d) ¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	El 88% del personal policial considera que siempre el trabajo requiere que su opinión sea eliminada, esto debido al tipo de composición organizacional que existe en la institución pues al tener un orden jerárquico, la mayor parte de los funcionarios debe obedecer las órdenes de sus superiores para cumplir los objetivos de la UMO. El 12% restante afirma que su opinión no es requerida muchas veces.
	24.f) ¿Tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	El 100% de los funcionarios públicos coincide en que el trabajo en el cual se desarrollo requiere que se trate a todos por igual, aunque no esté predispuesto para hacerlo, esto responde a los principios y norma establecidos en la Policía Nacional, los cuales esta direccionados hacia el respeto de los derechos de los demás.
	25.j) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	El 80% del personal estima que en buna medida sus emociones deben ser suprimidas para la realización de sus actividades de trabajo, pues al realizar su labor diaria se pueden ver inmersos en situaciones que generan conflictos internos en donde pueden influir sus emociones. El 20% restante tiene una percepción similar considerando que en gran medida se deben esconder las emociones para el desempeño de su trabajo.
	25.k) ¿Te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	El 86% de los funcionarios policiales considera que se exige el trato amable a todos por igual, sin tomar en cuenta el trato de los demás. Esto se deriva de los objetivos, políticas y normas que rigen a la Policía Nacional, la cual funge como una institución que en todo momento debe promulgar el orden y el respeto. El 14% restante del personal estima que esto sucede en gran medida, por lo que en general la percepción de los funcionarios recae en la exigencia de un buen trato a toda la sociedad.

Tabla 35.

*Doble Presencia*

<b>EXPOSICIÓN: DOBLE PRESENCIA</b>		
<b>Definición</b>	<b>Preguntas del cuestionario</b>	<b>Análisis</b>
Son las exigencias sincrónicas, simultáneas del ámbito laboral y del ámbito doméstico-familiar.	<p>24.o) ¿Piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?</p> <p>24.l) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?</p> <p>24.m) ¿Sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?</p> <p>24.n) ¿Sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?</p>	<p>El 70% de los funcionarios policiales solo una vez piensan en las tareas del hogar y de la familia cuando está en su trabajo o realizando sus actividades, esto denota que existe un comprometimiento con sus funciones y en el cumplimiento de los objetivos institucionales. El 30% restante afirma que nunca piensan en las tareas del hogar y de la familia por lo que se determina que el personal tiene bien definidas sus necesidades personales y profesionales.</p> <p>El 97% consideran que algunas veces existen momentos en los cuales necesita estar en su casa y en el trabajo a la vez, por lo que demuestra el interés de los funcionarios por la familia y lo que se realiza en el hogar, el 3% restante afirma que solo una vez han deseado estar en los dos lugares al mismo tiempo.</p> <p>El 87% de los funcionarios policiales considera que muchas veces su trabajo es desgastante y consume su energía para realizar las actividades del hogar y para interactuar con su familia. Esto demuestra el alto nivel de exigencia del trabajo diario del personal de la UMO, siendo esto también un factor fundamental dentro del riesgo psicosocial y para la generación de estrés. El 13% consideran que siempre el trabajo es desgastante y no permite realizar tareas en el hogar, complementando el análisis anterior.</p> <p>El 83% del personal considera que muchas veces siente que su trabajo ocupa demasiado tiempo que interfiere en las actividades de su familia. Esto es el resultado de la forma de trabajo que asume la Policía Nacional, pues al ser un servicio público demanda que su personal este constantemente en su puesto de trabajo, el orden ciudadano exige de los funcionarios estar constantemente alerta y trabajando. El 17% restante tiene una similar opinión pues consideran que siempre el trabajo consume la mayor parte de su tiempo. Así entonces se puede establecer que el trabajo de los funcionarios públicos al tener altos niveles de exigencia de tiempo, así como físicos, mentales y emocionales es un factor significativo de riesgo psicosocial y de estrés.</p>

Tabla 36.

*Influencia*

EXPOSICIÓN: INFLUENCIA		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen
Es el margen de autonomía en el día a día del trabajo en general, y también particularmente en relación a las tareas a realizar (el qué) y en la forma de desarrollarlo (el cómo).	24.i) ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	El 88% del personal de la UMO considera que muchas veces tiene influencia sobre las decisiones que afectan su trabajo, pues al interactuar constantemente con problemas sociales que generan violencia, debe contemplar en todo momento el respeto de los derechos humanos, lo que una buena o mal decisión puede ser determinante para la resolución de conflictos sociales. El 12% restante estima que esto sucede algunas veces, sin embargo la gran mayoría de los funcionarios policiales percibe que tiene una gran influencia en las decisiones que afectan su trabajo. Esta responsabilidad dentro de sus actividades laborales, influye en los niveles de estrés que esta presión puede generar en el policía.
	24.j) ¿Tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	El 82% de los funcionarios policiales considera que solo alguna vez tiene influencia sobre como realiza su trabajo, este resultado se deriva de la jerarquización lograda en la institución policial, pues al tener normas y parámetros establecidos que cumplir, no le permiten al personal tener libertad sobre sus acciones .E 18% restante considera que nunca tiene influencia sobre cómo realizar su trabajo, recayendo sobre el mismo origen del problema.
	24.h) ¿Tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	Un mayoritario 98% estima que muchas veces tiene influencia sobre el ritmo al cual trabaja, pues del personal policial depende la operatividad de la UMO, siendo así es preciso destacar que el funcionario se siente responsable de la rapidez con la cual se logren los objetivos institucionales.
	24.k) ¿Tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	El 64% del personal considera que solo alguna vez ha tenido influencia sobre lo que hace en sus actividades laborales, esto debido a la forma en la que está constituida la intuición policial, la cual se debe a grados y está determinada por un orden jerárquico, donde las obligaciones y derechos de cada funcionario está determinado por un órgano rector llamado Estado. El 36% del personal considera que algunas veces tiene influencia sobre el trabajo que realiza. En consecuencia esto se origina en la estructura de la Policía Nacional, que no concede libertad de acción policial, lo que se transforma en un factor de riesgo psicosocial.

Tabla 37.

*Posibilidades de Desarrollo*

<b>EXPOSICIÓN: POSIBILIDADES DE DESARROLLO</b>		
<b>Definición</b>	<b>Preguntas del cuestionario</b>	<b>Análisis</b>
Es el nivel de oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos.	25.a) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	El 73% del personal considera que en alguna medida el trabajo requiere de iniciativa, es decir la iniciativa del funcionario policial es mínima, pues las actividades de la UMO, demandan un empleo mayor fuerza para resolver conflictos generados por la violencia social. El 27% restante considera que en cierta medida su trabajo necesita de iniciativa, un nivel de percepción bajo. Esto denota el estricto orden y funcionamiento de la estructura policial.
	25.e) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	El 61% del personal considera que en cierta medida su trabajo permite que aprenda cosas nuevas. Se debe tomar en cuenta las diferentes especializaciones que la institución ofrece para sus funcionarios policiales, aunque de acuerdo a la percepción del personal esto no parece ser suficiente para adquirir constantemente nuevos conocimientos. El 39% restante considera que en buena media esto si puede ser posible.
	25.h) ¿Tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	El 67% del personal considera que en gran medida el trabajo que realiza le da la oportunidad de mejorar sus conocimientos y habilidades. Por su parte el 33% restante estima que esto es posible en buena medida. De nuevo se debe contemplar los cursos de especialización que ofrece la institución lo que potencia la capacidad del personal. Esto en definitiva se convierte en un factor que disminuye la probabilidad de riesgo psicosocial y de estrés.
	25.l) ¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	El 53% del personal considera que en buena medida puede aplicar su habilidad y conocimientos, este es el resultado de las actividades repetitivas que se realizan en la institución policial. Por su parte el 28% restante opina que en gran medida si se aplican las habilidades y conocimientos. El 19% restante considera que en cierta medida esto se puede lograr, dejando entrever que existe una gran posibilidad que la capacidad de los elementos policiales pueda elevarse con la práctica constante de habilidades y aplicación de conocimientos.

Tabla 38.

*Sentido de Trabajo*

<b>EXPOSICIÓN: SENTIDO DEL TRABAJO</b>		
<b>Definición</b>	<b>Preguntas del cuestionario</b>	<b>Análisis</b>
Es la relación que el trabajo tiene con otros valores distintos de tener un empleo y obtener ingresos, tales como la utilidad, la importancia o el valor social o el aprendizaje que implica.	<p>25.b) ¿Tus tareas tienen sentido?</p> <p>25.c) ¿Las tareas que haces te parecen importantes?</p> <p>25.g) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?</p>	<p>El 84% del personal policial considera que en gran medida sus tareas y funciones dentro de la UMO tiene sentido, es decir están de acuerdo con lo que hacen para lograr los objetivos institucionales, el 16% restante considera que esto se logra en buena medida, lo que deriva en un gran nivel de concordancia entre lo que piensa el funcionario policial y lo que realmente hace en sus actividades diarias.</p> <p>El 77% del personal policial considera que en gran medida que las tareas que hace son importantes, respondiendo a la vocación que el funcionario debe tener para ingresar a la institución. El 23% estima que en buena medida sus actividades son importantes para el cumplimiento de los objetivos de la UMO. Esto tomando en cuenta la misión de esta unidad de la Policía Nacional, la cual es mantener el orden público.</p> <p>El 82% de los funcionarios policiales en gran medida se sienten comprometidos con su trabajo, lo que evidencia la responsabilidad que tiene el personal con la institución, lo que refleja de la misma forma la vocación profesional generada en el personal para fungir como agente de control en el D.M de Quito. El 18% restante se siente comprometido en buena medida. El grado de comprometimiento refleja el ajuste entre el trabajo que realiza el funcionario y lo que desea y necesita, por lo que esto se convierte en un factor que no influye en la generación de riesgos psicosociales.</p>

Tabla 39.

*Claridad de Rol*

EXPOSICIÓN: CLARIDAD DE ROL		
Definición	Preguntas del cuestionario	Análisis
<p>Es el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo.</p>	26.b) ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	<p>El 86% de los funcionarios policiales considera en gran medida que su trabajo tiene objetivos claros, y esto se entiende como la estructuración correcta de las funciones de la UMO dentro de la sociedad que responde a las actividades para mantener el orden público de la Policía Nacional, por lo que al obedecer a un intuición publica bajos los lineamientos establecidos por el Estado, se fundamenta la clarificación del os objetivos del trabajo de los policías. El 14% restante considera que en buena medida los objetivos del trabajo están claro, indicador que complementa el análisis anterior y que demuestra la concordancia de las acciones individuales con las de orden institucional.</p>
	26.d) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	<p>El 74% del personal en buena medida sabe las tareas que son de su responsabilidad, evidenciando un leve problema de determinación y asignación de actividades laborales. El 26% del personal restante en gran medida sabe a ciencia cierta lo que debe hacer en sus trabajo, sin embargo esta confusión en las tareas laborales puede significar un factor de influencia en la generación de estrés dentro del trabajo, haciendo necesario un proceso de inducción.</p>
	26.g) ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	<p>Más del 50% del personal (52%) sabe con seguridad lo que se esperar del trabajo que desenvuelve, teniendo un 48% importante que en cierta medida sabe de las expectativas que genera en su trabajo. Esto demuestra el bajo nivel de retroalimentación que existe con los altos mandos, denotando la falta de comunicación que podría derivar en un factor de riesgo psicosocial.</p>
	26.h) ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	<p>El 76% del personal policial en alguna medida sabe su margen de autonomía en el trabajo, este alto porcentaje demuestra la deficiente distribución de responsabilidades, lo que distorsionar el alcance de las acciones laborales de cada funcionario. El 24% del personal en ninguna medida sabe que margen de autonomía tiene en su trabajo, lo que evidencia la falta de liderazgo y dirección interna de la institución.</p>

Tabla 40.

## Tabla Ritmo de Trabajo

EXPOSICIÓN: RITMO DE TRABAJO		
Definición	Preguntas del cuestionario	Análisis
Constituye la exigencia psicológica referida a la intensidad del trabajo.	24.a) ¿Tienes que trabajar muy rápido?	El 62% de los funcionarios policías considera que algunas veces ha tenido que trabajar rápido para completar sus actividades diarias, mientras que el 38% restante de los funcionarios asegura que solo alguna vez ha tenido que realizar sus tareas muy rápido. En este sentido se puede evidenciar que existe un nivel considerable de exigencia y presión en el trabajo que desempeñan los funcionarios policiales.
	25.f) ¿Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	El 71% de los funcionarios estima que en buena medida es necesario mantener un ritmo de trabajo alto, esto debido a las actividades que se realizan en la institución policial, pues el mantenimiento del orden demanda de un desempeño físico y mental constante. Por otra parte el 29% que resta considera que en gran medida es fundamental tener un ritmo elevado de trabajo para cumplir con las funciones de la UMO.
	25.m) ¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	En esta sección la opinión del personal policial es dividida y equilibrada, pues el 42% considera que en gran medida el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada, lo que exigen la concentración del personal, adicionalmente el 31% de los funcionarios estima que en buena medida se debe tener un ritmo alto diariamente en el trabajo, el 27% restante afirma que en cierta medida se debe tener un ritmo elevado en el trabajo. Al coincidir todos en esta premisa, se puede determinar que la exigencia de este tipo de trabajo es alta.

## Resumen Informe COPSOQ ISTAS 21 Versión 02

### Prevalencia de la exposición

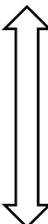
La existencia de la vulnerabilidad es la compensación de funcionarios y funcionarias comprendidos en cada contexto de riesgo: mayor daño para la Salud (rojo), nivel medio (amarillo) y más favorable para la Salud (verde). Este análisis muestra los efectos de prevalencia de vulnerabilidad de la UMO. Se procura dar una aproximación rápida, de las circunstancias de manifestación a peligros psicosociales en la UMO y de su situación y posibles diferencias.

### Exposiciones

El cuadro a continuación muestra la prevalencia de vulnerabilidad en la UMO (conjunto del contorno de valoración). Los datos están organizados de acuerdo con el porcentaje de empleados públicos en el ambiente más dañino para la Salud, es decir, que la primera exposición es la que aflige una alta frecuencia proporcional de la nómina y, la última, es la que reúne un bajo número de funcionarios expuestos a la situación más nociva. En función de este orden, se examinan las dimensiones en la aplicación del instrumento técnico.

Tabla 41.

*Exposiciones en la Unidad de Mantenimiento del Orden establecidas en función del porcentaje de Funcionarios/as al entorno más desfavorable para la salud (rojo)*

MAS PROBLEMÁTICAS	Dimensión	Más	Situación	Más
	Exigencias de	85,3	36,2	12,7
	Exigencias	75,6	28,8	19,3
	Exigencias	73,5	19,6	1,4
	Ritmo de trabajo	61,6	31,1	7,4
	Conflicto del rol	60,5	28,5	34,7
	Posibilidades de	50,7	39,1	14
	Influencia	47,6	31,1	21,2
	Apoyo social de	34,4	42,5	23,1
	Sentimiento de	31,1	55,8	13,1

Apoyo social de		29,9	51	19,1
Claridad de rol		29,41	44,2	14
Calidad de		29	30,7	40,4
Previsibilidad		21,6	34,7	43,6
Sentido de		21,2	32,8	20,7
Reconocimiento		20,4	28,1	51,4
Inseguridad		20,2	28,1	51,4
Inseguridad		20,2	35,7	44,1
sobre as				
Doble presencia		19,4	40,2	8,9
Confianza		11,8	19,8	68,3
Justicia		11	23,5	70,1

El cuadro suministra una imagen de las implicaciones que el riesgo psicosocial conlleva tanto que la situación dañina para la salud (rojo) aflige a una proporción alta de la plantilla y qué las dimensiones son bajas confusas en tanto que el escenario favorable (verde) afecta a una proporción menor de la plantilla.

De forma general se puede determinar que dimensión más desfavorable o el factor que incide en la generación de problemas para la salud del policía de la UMO son las “exigencias para esconder emociones”, con un nivel 85,3, que lo sitúa como un riesgo alto. Este fenómeno se deriva de la estructura jerárquica de la institución policial y del objetivo público que persiguen, que es la seguridad ciudadana y que lleva a sus integrantes a acatar órdenes lejos de cumplir con su satisfacción personal o profesional.

En este sentido el riesgo psicosocial más influyente en el comportamiento del personal se origina en su estado de ánimo que varía por esconder sus emociones para cumplir con los parámetros internos de conducta y con sus actividades diarias de trabajo, que responden a un objetivo común público. Con esta misma tendencia se encuentra el factor “ritmo de trabajo” que tiene un nivel de 61,6% y que es parte de las enfermedades que se generan en la UMO. Este es quizá uno de los trabajos más demandantes y exigentes a nivel profesional por el alto estrés y las largas jornadas de trabajo a las cuales están sometidos los agentes policiales, considerando que sus turnos laborales son rotativos incluyendo las noches y fines de semana, por lo que también es un elemento

importante a tomar en cuenta para la formulación de soluciones eficientes para disminuir el riesgo psicosocial en la UMO. Por otra parte, se puede mencionar al factor menos incidentes en la generación de riesgos psicosociales, que es la “justicia”, el mismo tiene un nivel de 11 y no muestra una amenaza latente para la salud del funcionario policial por lo que se puede entender que los problemas de conducta son resueltos de forma eficiente dentro de la institución.

### **3.2. Análisis Financiero de la realidad descrita en el Planteamiento del Problema**

En correspondencia con un análisis de las finanzas que sostienen el estatus económico de la UMO se resalta que por conceptos de ausencias laborales la institución ha perdido de enero hasta diciembre del 2016 un total de 1180 dólares, de igual modo por concepto de retrasos se han delineado pérdidas de 316 dólares, los cuales resultan cifras considerables. En el caso de los permisos médicos por causas de paternidad, se ha ofrecido un total de 23 trabajadores, ocasionando un encarecimiento en el presupuesto de la unidad por estos gastos. Por dolores de cabeza la empresa ha perdido un total aproximado de 380 dólares, así como por problemas hipertensivos 310 dólares. De acuerdo con el uniforme y sus costos, la unidad vertió un gasto de más de 2000 dólares en sus funcionarios.

De acuerdo con un análisis de las realidades existentes en la UMO un trabajador recibe toda la dotación para el año en tránsito por un valor aproximado de 200 dólares. De modo que la inversión total anual por este rubro asciende a un total de 58 800 dólares. De igual manera, es importante enfatizar que el 28% de la totalidad de trabajadores se retira de la unidad por la exigencia emocional y ritmo de trabajo, lo cual arriba a una cifra aproximada de 82 personas, esta cifra representa una pérdida de 16400 dólares por esta rúbrica analizada.

Los 82 trabajadores que de alguna manera causan baja de la unidad, reciben durante un período de entrenamiento que asciende a un monto total de 35

dólares la hora, lo cual si realizamos los cálculos de lo que ello representa asciende a una pérdida de al año de 2870 dólares. Ello define una totalidad al año de pérdida que llega a 19270 dólares.

Por otra parte, si se analizan los índices de ausentismo al contexto laboral durante todo un año se puede precisar que aproximadamente un total de 42 faltas por mes. Ello significa que si el valor diario de pago por trabajador asciende a 25 dólares y multiplicamos las faltas de manera mensual se obtiene una pérdida de 12600 dólares, lo cual evidencia una notable cifra de pérdida para la UMO.

De acuerdo con estadísticas de años anteriores se puede precisar que en el año 2015 por cuestiones de ausentismos la institución perdió un total de 890 dólares y por retardos o llegadas tardes una cifra de 450, lo revela una suma superior a los 1200, por padecimientos de dolores de cabeza una cifra de 250 dólares y por cuadros hipertensivos una totalidad de 240 dólares, lo cual arriba a un monto de casi los 1500 dólares en el año. Los gastos por concepto de uniforme arribaron a los 1850 dólares, cifra que hubiese sido sufragada en más de un 605 con las pérdidas anteriormente referidas.

De acuerdo con los gastos de avituallamientos anuales por trabajador se gastó un total de 180 dólares, lo cual asciende a un gasto de 21600, en dicho año se obtuvo un retiro de 59 trabajadores que produjeron una pérdida por este concepto de 10 620 dólares, inferior a la cifra anteriormente analizada por la tendencia de la institución, pero igualmente de relevancia. Dichos trabajadores que causan baja reciben una inversión por entrenamiento ascendente a los 30 dólares de manera mensual, o que suma una pérdida anual de 21 240 dólares, cifra que, aunque resulta inferior en el costo personal, revela una mayor pérdida comparada con la del año 2016. Dichas estadísticas permiten corroborar que este fenómeno ha aumentado en el año que se estudia partiendo de la consulta de estadísticas de años anteriores, por lo cual resulta necesario el presente estudio a fin de fijar alternativas para revertir dicha problemática.

Tabla 42.

*Análisis general de los gastos de manera anual*

ESPECIFICACIONES	N° FUNCIONARIOS	COSTO POR FUNCIONARIO	COSTO ANUAL	COSTO TOTAL ANUAL
Charlas de sociabilización	294	\$ 1,87	\$ 550,00	\$1.070,00
Estudio de tiempos de trabajo	150	\$ 0,67	\$ 100,00	
Rotación de personal	294	\$ 0,41	\$ 120,00	
Disminución de la carga de trabajo	200	\$ 1,50	\$ 300,00	
Mesas de diálogo	294	\$ 6,80	\$ 2.000,00	\$ 5.000,00
Jornadas deportivas	294	\$ 10,20	\$ 3.000,00	
Terapia psicológica	200	\$ 5,00	\$ 1.000,00	\$ 11.500,00
Talleres intra - personales	294	\$ 6,80	\$ 2.000,00	
Capacitación derechos humanos	294	\$ 8,50	\$ 2.500,00	
Actividades de recreación familiar	294	\$ 17,01	\$ 5.000,00	
Formación de grupos de trabajo homogéneos	200	\$ 5,00	\$ 1.000,00	
Aumento de personal policial	20	\$ 125,00	\$ 2.500,00	\$ 9.100,00
Pausas activas	294	\$ 0,34	\$ 100,00	
Disminución de carga de trabajo a personal cabeza de hogar	200	\$ 12,50	\$ 2.500,00	
Aumento de permisos por funcionario	200	\$ 5,00	\$ 1.000,00	
Picnic familiares	294	\$ 10,20	\$ 3.000,00	
Técnicas de defensa personal	200	\$ 50,00	\$10.000,00	\$ 10.000,00
Cambio de roles	294	\$ 170,07	\$50.000,00	\$ 94.000,00
Jornadas de capacitación	294	\$ 34,01	\$10.000,00	
Exámenes de habilidad física	294	\$ 40,82	\$12.000,00	

<b>Ceremonias de reconocimiento policial</b>	294	\$ 68,03	\$20.000,00	
<b>Presupuestarían de partidas gubernamentales</b>	294	\$ 6,80	\$ 2.000,00	
<b>Charlas de motivación</b>	294	\$ 5,10	\$ 1.500,00	\$ 23.500,00
<b>Publicidad interna</b>	294	\$ 10,20	\$ 3.000,00	
<b>Demostraciones de mando y disciplina</b>	294	\$ 3,40	\$ 1.000,00	
<b>Jornadas de ayuda a la comunidad</b>	294	\$ 51,02	\$15.000,00	
<b>Realización de minuto cívico</b>	294	\$ 10,20	\$ 3.000,00	
<b>Levantamiento de información de cada dirección</b>	294	\$ 34,01	\$10.000,00	\$ 20.500,00
<b>Análisis de indicadores de gestión</b>	100	\$ 20,00	\$ 2.000,00	
<b>Formulación de tablas de rendimiento</b>	294	\$ 10,20	\$ 3.000,00	
<b>Entrega de informes de trabajo</b>	294	\$ 3,40	\$ 1.000,00	
<b>Control de actividades diarias</b>	200	\$ 10,00	\$ 2.000,00	
<b>Socialización de funciones</b>	294	\$ 8,50	\$ 2.500,00	
<b>Charlas de humanización</b>	294	\$ 17,01	\$ 5.000,00	\$ 21.000,00
<b>Especialización procedimientos policiales</b>	294	\$ 3,40	\$ 1.000,00	
<b>Formación códigos y leyes</b>	294	\$ 6,80	\$ 2.000,00	
<b>Jornadas de conversación con la comunidad</b>	100	\$ 30,00	\$ 3.000,00	
<b>Retroalimentación del comportamiento de los superiores</b>	94	\$ 106,38	\$10.000,00	
			<b>TOTAL</b>	<b>\$ 195.670,00</b>

## Principales problemáticas detectadas

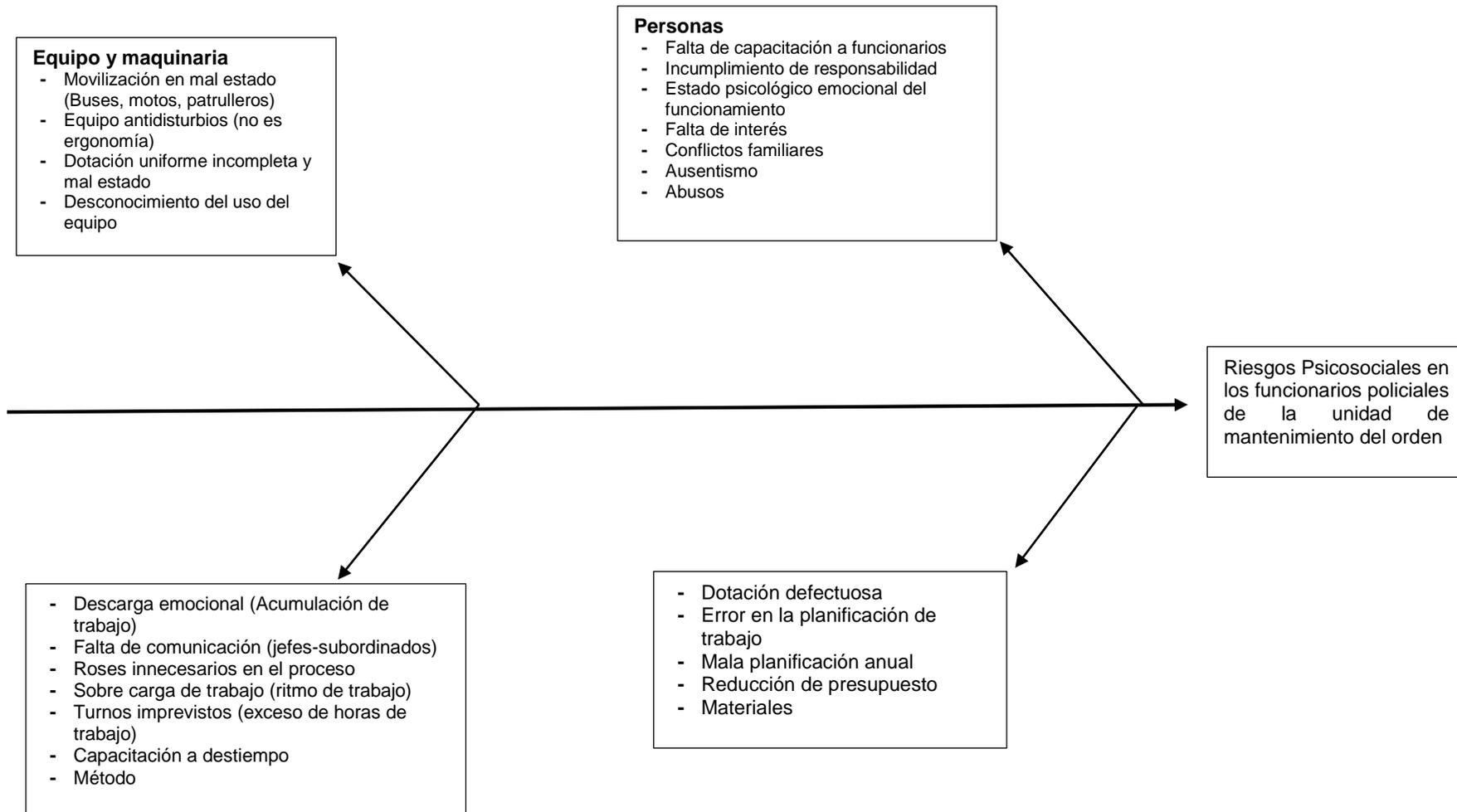


Figura 31. Causa efecto del riesgo psicosocial en los funcionarios de la unidad de mantenimiento del orden

De acuerdo con el gráfico visualizado con anterioridad es importante identificar que las tres causales principales de los factores de riesgo estudiados estriban en el exceso de horas laborables, el ritmo y el desgaste emocional. Dichas problemáticas resultan tendenciales en el estudio toda vez que traen consigo manifestaciones colaterales que van lacerando en un primer momento las características psicoemocionales de los individuos y a su vez creando ambientes laborales deficientes por el propio rechazo que se van produciendo en el propio trabajador.

De esta manera no existe un control del equilibrio de las horas laborales conforme a la productividad que un trabajador debe desempeñar para generar resultados que en primer lugar cumplan con las normas de la institución y en segundo lugar que le produzca placer. De este modo Dichas problemáticas causan secuelas considerables como el bajo rendimiento laboral, baja autoestima e inestabilidad emocional, secuelas que resultan perjudiciales para el equilibrio socio afectivo que requiere el individuo a partir de su desarrollo en las diversas áreas de la vida social.

De acuerdo con estos aspectos analizados resultan esencial estos elementos en tanto la institución posee una proyección de las principales afectaciones psicosociales de los trabajadores a fin de tomar acciones inmediatas para generar un cambio y una perspectiva de intervención ajustada a las realidades sociales que le afectan en este sentido. También constituye un mecanismo diagnóstico que permitirá a la empresa reorientar sus perspectivas y metas en las diversas esferas de trabajo. De manera que dicho gráfico ofrece información oportuna a las realidades existentes en las diversas áreas estudiadas en el marco institucional.

## **4. CAPÍTULO IV. DISEÑO DE LA PROPUESTA MEDIDAS PREVENTIVAS, RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO**

### **4.1 Propuesta de Mejora**

### **4.2 Aplicación de herramienta técnica**

#### **Matriz exposición, origen y medidas preventivas**

Para facilitar el análisis, es necesario que todos los esclarecimientos que se presentan en adelante se aprecien desde un informe anterior (ya sea el de la compañía en la que se está ejecutando la valoración o el de consulta).

- En primer lugar, se ha de apreciar la trayectoria existente de la evaluación, mediante la tasa de respuesta.
  
- En segundo lugar, se examinará las informaciones de prevalencia de la vulnerabilidad relativa a la Unidad Policial. Con ello se conseguirá un primer acercamiento para identificar el desglose de la exposición de los riesgos psicosociales. Se tendrá una fotografía donde indique la situación de exposición en la que se encuentran los funcionarios a los riesgos psicosociales (identificando cuales dimensiones son las problemáticas). (Fernández R. , 2008)

La matriz es un instrumento que proyecta a la Unidad de Mantenimiento del Orden en el proceso de identificar las normas de prevención ante los riesgos que están expuestos los funcionarios policiales. Por una parte la información que se encuentra en el informe referente con la exposición que se está estudiando, y por otro, admite recopilar información de los riesgos a los que el grupo de trabajo está expuesto en cuanto al origen de las exposiciones y las normas preventivas.

Tabla 43.

*Matriz exposición, origen y medidas preventivas*

MATRIZ EXPOSICIÓN, ORIGEN Y MEDIDAS PREVENTIVAS			
DIMENSIÓN			
Resultados de la Exposición y su Localización	Resultados que orientan sobre el origen de la Exposición	Origen	Medidas Preventivas

Adaptado de (Moncada, Llorens, & Molinero, 2014, p. 93)

La matriz indicada se debe desarrollar para cada ítem de las exposiciones que identifica y valora la información plasmada en el informe y que representan un riesgo latente para la salud de los funcionarios policiales.

A continuación, se resume un detalle de la información que se deberá indicar en cada una de las columnas:

**Dimensión.**

Se identificará la dimensión del área de trabajo donde realiza cada una de las actividades direccionadas para cada día.

**Resultados de la Exposición y su Localización.**

Se plasma el numérico de funcionarios/as que se encuentren en la situación más desfavorable para la Salud (rojo) de la Unidad de Mantenimiento del Orden.

**Resultados que Orientan sobre el Origen de la Exposición.**

- 1) Las preguntas relacionadas a la exposición que abarca un mayor porcentaje de la plantilla en las respuestas negativas, es decir, en las que contribuyen a malas condiciones de trabajo.
- 2) Las condiciones de trabajo que se encuentra el trabajador correspondidas con los aspectos problemáticos.
- 3) Los resultados de otras exposiciones relacionadas a las funciones del trabajador.

**Origen.**

Se acumula conformidad del grupo de trabajo sobre qué aspectos de la Institución de trabajo están en el origen de lo antecedentes expuesto en las columnas anteriores.

**Medidas preventivas.**

Se acumulan las actuaciones acordadas con el grupo de trabajo para cambiar los aspectos, actividades y la organización del trabajo de la institución, que se encuentran en el origen de la exposición de los aspectos negativos a fin de eliminarla o reducirlos.

### 4.3. Análisis financiero de la implementación

Para lograr establecer la factibilidad de la implementación de medidas de control proyectadas a la mitigación y/o control de los factores de riesgo psicosociales se deben estimar los costos de las actividades que se realizaran en cada dimensión.

Tabla 44.

#### *Inversiones*

MEDIDA DE MITIGACIÓN	N°	ACCIÓN	ESPECIFICACIONES	N° FUNCIONARIOS	COSTO POR FUNCIONARIO	COSTO ANUAL	COSTO TOTAL ANUAL
DIMENSIÓN: RITMO DE TRABAJO	1	Programa de Comunicación Interna	Charlas de sociabilización	294	\$ 1,87	\$ 550,00	\$ 1.070,00
	2	Optimización del tiempo de trabajo	Estudio de tiempos de trabajo	150	\$ 0,67	\$ 100,00	
	3	Flexibilización del trabajo	Rotación de personal	294	\$ 0,41	\$ 120,00	
	4	Planificación de carga horaria e	Disminución de la carga de trabajo	200	\$ 1,50	\$ 300,00	
DIMENSIÓN: EXIGENCIAS EMOCIONALES	5	Medidas de planificación de trabajo	Mesas de diálogo	294	\$ 6,80	\$ 2.000,00	\$ 5.000,00
	6	Programa anti-estrés	Jornadas deportivas	294	\$ 10,20	\$ 3.000,00	
DIMENSIÓN: EXIGENCIAS DE ESCONDER EMOCIONES	7	Tratamiento psicológico	Terapia psicológica	200	\$ 5,00	\$ 1.000,00	\$ 11.500,00
	8	Formación de ambiente laboral estable	Talleres intra - personales	294	\$ 6,80	\$ 2.000,00	
	9	Generar cultura de respeto	Capacitación derechos humanos	294	\$ 8,50	\$ 2.500,00	

	10	Promover el encuentro familiar distribuyendo eficientemente la carga de trabajo.	Actividades de recreación familiar	294	\$ 17,01	\$ 5.000,00	
	11	Fomentar la solidaridad,	Formación de grupos de trabajo homogéneos	200	\$ 5,00	\$ 1.000,00	
	12	Equilibrar la carga de trabajo	Aumento de personal policial	20	\$ 125,00	\$ 2.500,00	
	13	Reformulación de carga horaria	Pausas activas	294	\$ 0,34	\$ 100,00	
DIMENSIÓN: DOBLE PRESENCIA	14	Priorización del personal	Disminución de carga de trabajo a personal cabeza de hogar	200	\$ 12,50	\$ 2.500,00	\$ 9.100,00
	15	Reformulación de jornadas laborales	Aumento de permisos por funcionario	200	\$ 5,00	\$ 1.000,00	
	16	Programa de integración familiar	Picnic familiares	294	\$ 10,20	\$ 3.000,00	
DIMENSIÓN: INFLUENCIA	17	Programa de Capacitación de especialización del trabajo de la UMO	Técnicas de defensa personal	200	\$ 50,00	\$10.000,00	\$ 10.000,00
DIMENSIÓN: POSIBILIDADES DE DESARROLLO	18	Fomentar la toma de decisiones en el trabajo.	Cambio de roles	294	\$ 170,07	\$50.000,00	\$ 94.000,00
	19	Programas de capacitación del orden ciudadano y procedimientos policiales.	Jornadas de capacitación	294	\$ 34,01	\$10.000,00	

	20	Programa de entrenamiento físico	Exámenes de habilidad física	294	\$ 40,82	\$12.000,00	
	21	Programa de recompensas	Ceremonias de reconocimiento policial	294	\$ 68,03	\$20.000,00	
	22	Financiamiento de formación	Presupuestarían de partidas gubernamentales	294	\$ 6,80	\$ 2.000,00	
DIMENSIÓN: SENTIDO DEL TRABAJO	23	Programa de concienciación	Charlas de motivación	294	\$ 5,10	\$ 1.500,00	\$ 23.500,00
	24	Socializar la misión y visión de la UMO	Publicidad interna	294	\$ 10,20	\$ 3.000,00	
	25	Fortalecer la disciplina y orden interna	Demostraciones de mando y disciplina	294	\$ 3,40	\$ 1.000,00	
	26	Promover la ayuda social	Jornadas de ayuda a la comunidad	294	\$ 51,02	\$15.000,00	
	27	Instituir la lealtad y la disciplina	Realización de minuto cívico	294	\$ 10,20	\$ 3.000,00	
DIMENSIÓN: CLARIDAD DEL ROL	28	Manual de funciones para cada área de la UMO.	Levantamiento de información de cada dirección	294	\$ 34,01	\$10.000,00	\$ 20.500,00
	29	Evaluación periódica	Análisis de indicadores de gestión	100	\$ 20,00	\$ 2.000,00	
	30	Definición de estándares de trabajo.	Formulación de tablas de rendimiento	294	\$ 10,20	\$ 3.000,00	
	31	Mantener informado al personal	Entrega de informes de trabajo	294	\$ 3,40	\$ 1.000,00	

	32	Alcance de las funciones	Control de actividades diarias	200	\$ 10,00	\$ 2.000, 00	
	33	Definir los roles del personal	Socialización de funciones	294	\$ 8,50	\$ 2.500,00	
	34	Talleres de diálogo	Charlas de humanización	294	\$ 17,01	\$ 5.000,00	
DIMENSIÓN: CONFLICTO DEL ROL	35	Capacitación policial	Especialización procedimientos policiales	294	\$ 3,40	\$ 1.000,00	\$ 21.000,00
	36	Capacitación de normativas sociales	Formación códigos y leyes	294	\$ 6,80	\$ 2.000,00	
	37	Vinculación con la sociedad	Jornadas de conversación con la comunidad	100	\$ 30,00	\$ 3.000,00	
	38	Programa de evaluación interna	Retroalimentación del comportamiento de los superiores	94	\$ 106,38	\$10.000,00	
						<b>TOTAL</b>	<b>\$ 195.670,00</b>

De acuerdo a la estimación de tiempos y costos de realización de las medidas de control proyectadas a la mitigación y/o control del factor de riesgo psicosociales, se utilizará un total de 195.670,00 USD y se aplicaran en aproximadamente cinco años simultáneamente, es decir no son acciones consecutivas. Adicionalmente para conocer la viabilidad de la implementación se aproxima la partida presupuestaria para la Policía Nacional en 2016, con esto se tiene el financiamiento otorgado por el Estado para el desarrollo de las actividades de toda la unidad de la institución.

Tabla 45.

*Beneficios*

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>PARTIDA PRESUPUESTARIA "POLICÍA NACIONAL"</b>		2.361.984,97	2.399.776,73	2.438.173,16	2.477.183,93	2.516.818,8 7
<b>EGRESOS FUNCIONALES</b>		2.267.505,57	2.303.785,66	2.340.646,23	2.378.096,57	2.416.146,1 2
<b>REFORMAS INTERNAS</b>		94.479,40	95.991,07	97.526,93	99.087,36	100.672,75
<b>PLAN DE MITIGACIÓN</b>	-195.670,00					

Adaptado de (Ministerio de Finanzas, 2016)

Consecuentemente para realizar la proyección de la partida presupuestaria se ha considerado el crecimiento del PIB, del cual se reparten los ingresos para las instituciones del Estado, este es de 1,6% de acuerdo al (Banco Mundial, 2016). Además Los egresos funcionales de la Policía Nacional corresponde al 96% de acuerdo al (Ministerio de Finanzas, 2016), dejando 0,4% para reformas internas o inversiones.

### Cálculo Indicador Beneficio-Costo

El costo beneficio determina la viabilidad de la implementación del plan de acción orientado hacia la disminución de los riesgos psicosociales identificados en la Unidad de Mantenimiento del Orden. Para la realización de este cálculo se obtiene el Valor Actual Neto (VAN) tanto del costo del proyecto como de los rubros destinados para las reformas internas de la institución. Para la actualización de los flujos se utiliza la tasa de inflación del 1,12% y el riesgo país del 7% registrados hasta finales del año 2016 por el (Banco Central del Ecuador, 2016), dando como resultado una tasa de actualización del 8,12%.

Tabla 46.

#### *Cálculo Indicador Beneficio-Costo*

RUBRO	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	VAN	B/C
<b>COSTO</b>	(145.670)	-	-	-	-	-	130.062,50	2,69
<b>REFORMAS INTERNAS</b>		94.479,40	95.991,07	97.526,93	99.087,36	100.672,7	350.394,07	

Como resultado se obtiene un índice de 2,69 que al ser mayor a cero determina la factibilidad de implementación del proyecto.

### Factibilidad

De acuerdo a estas consideraciones se tiene una inversión de 195.670,00 USD que corresponde a las actividades de mitigación de riesgos, para conocer si esta inversión será factible se actualizan los valores futuros para obtener el Valor Actual Neto (VAN), el cual si es mayor a cero significará que el proyecto es viable (VAN >0). Para actualizar los flujos se ha utilizado la tasa de inflación del 1,12% y el riesgo país del 7% registrados hasta finales del año 2016 por el (Banco Central del Ecuador, 2016), dando como resultado una tasa de actualización del 8,12%.

Tabla 47.

VAN

<b>AÑOS</b>	<b>FLUJO EFECTIVO</b>	<b>FLUJO ACTUALIZADO</b>
<b>0</b>	-195.670,00	-195.670,00
<b>1</b>	94.479,40	87.383,83
<b>2</b>	95.991,07	82.114,29
<b>3</b>	97.526,93	77.162,52
<b>4</b>	99.087,36	72.509,36
<b>5</b>	100.672,75	68.136,81
<b>TOTAL</b>		241.636,82

Al tener como resultado un VAN mayor a cero, se determina que es factible implementar las medidas de control proyectadas a la mitigación y/o control del factor de riesgo psicosocial.

Para fundamentar este resultado es necesario obtener la (TIR) Tasa Interna de Retorno, la cual muestra el nivel de recuperación de la inversión, mientras más alto sea este más rápido se recupera la inversión. Si la TIR es mayor a la tasa de actualización del 8,12%, la inversión es viable.

Tabla 48.

TIR

<b>TIR</b>	
<b>AÑOS</b>	<b>FLUJO EFECTIVO</b>
<b>0</b>	-195.670,00
<b>1</b>	94.479,40
<b>2</b>	95.991,07
<b>3</b>	97.526,93
<b>4</b>	99.087,36
<b>5</b>	100.672,75
<b>TIR</b>	60%

Al tener como resultado una TIR del 60% mayor a la tasa de actualización del 8,12% se concluye que la inversión es factible.

#### 4.4. Diseño implementación/Plan de acción

Tabla 49.

#### Exigencias Cuantitativas

MATRIZ EXPOSICIÓN, ORIGEN Y MEDIDAS PREVENTIVAS			
DIMENSIÓN: EXIGENCIAS CUANTITATIVAS			
RESULTADOS DE LA EXPOSICIÓN Y SU LOCALIZACIÓN	RESULTADOS QUE ORIENTAN SOBRE EL ORIGEN DE LA EXPOSICIÓN	ORIGEN	MEDIDAS PREVENTIVAS
<p><b>Exigencias Cuantitativas:</b> Un 82,3% de los funcionarios públicos están expuestos a este factor de riesgos en sus actividades diarias de trabajo.</p>	<p>Siempre calla su opinión. Siempre se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente en el trabajo. Muchas veces se retrasan en la realización de su trabajo.</p> <p>Solo alguna vez tienen tiempo suficiente para hacer realizar su trabajo.</p> <p>Preguntas condiciones de trabajo:</p> <p>24.c) ¿Te retrasas en la entrega de tu trabajo?</p> <p>24.e) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?</p> <p>24.g) ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?</p> <p>24.p) ¿Te resulta imposible acabar tus tareas laborales</p>	<p>Condiciones de trabajo riesgosas, bajo una estructura organizacional piramidal (jerárquica), se debe acatar las órdenes del superior.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mejorar la comunicación interna entre los superiores y los funcionarios públicos.</li> <li>2. Establecer tiempos mínimos y máximos para la realización de las actividades policiales dentro y fuera de la institución.</li> <li>3. Generar mayor flexibilidad para la toma de decisiones sobre las actividades de trabajo a través de la democratización del mando, es decir orientar el trabajo en equipo sin limitaciones de rango.</li> <li>4. Mejorar los horarios de trabajo a través de la planificación de carga horaria en turnos de rotación.</li> </ol>

Tabla 50.

*Dimensión: Ritmo de Trabajo*

MATRIZ EXPOSICIÓN, ORIGEN Y MEDIDAS PREVENTIVAS			
DIMENSIÓN: RITMO DE TRABAJO			
RESULTADOS DE LA EXPOSICIÓN Y SU LOCALIZACIÓN	RESULTADOS QUE ORIENTAN SOBRE EL ORIGEN DE LA EXPOSICIÓN	ORIGEN	MEDIDAS PREVENTIVAS
<p><b>Ritmo de Trabajo:</b></p> <p>73,56 % de los funcionarios policiales están expuestos a la situación más desfavorable para la salud.</p>	<p>El 62% de los funcionarios policías considera que algunas veces ha tenido que trabajar rápido para completar sus actividades diarias.</p> <p>El 71% de los funcionarios estima que en buena medida es necesario mantener un ritmo de trabajo alto.</p> <p>El 42% considera que en gran medida el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada</p> <p><u>Preguntas de condiciones de trabajo:</u></p> <p>24.a) ¿Tienes que trabajar muy rápido?</p> <p>25.f) ¿Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?</p> <p>25.m) ¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?</p>	<p>Las condiciones de trabajo del funcionario policial exigen que se trabaje bajo presión y en situaciones en donde está expuesta su integridad física y mental. Además la exigencia de los superiores hace que se deban realizar acciones en el menor tiempo posible (menor tiempo de respuesta).</p>	<p><b>Medidas de planificación de trabajo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer horarios de acuerdo a la capacidad de respuesta de los grupos operativos de trabajo.</li> <li>• Planificar la rotación del personal, considerando las 8 horas diarias de trabajo.</li> <li>• Aumentar el personal para cubrir las actividades extras, sin afectar el horario de trabajo de los funcionarios policiales.</li> <li>• Distribuir la carga de trabajo de acuerdo a las exigencias de mantenimiento de seguridad por zonas en la ciudad.</li> </ul> <p><b>Medidas para disminución del estrés por carga de trabajo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar actividades de distracción y relajamiento.</li> <li>• Fomentar la práctica de deportes de bajo y mediano impacto para el fortalecimiento físico y mental del funcionario policial.</li> <li>• Programar jornadas de actividades familiares entre funcionarios policiales para aumentar la confianza y estrechar relaciones intrapersonales.</li> <li>• Realizar charlas y encuentros informales entre superiores y funcionarios policiales para mejorar el ambiente de trabajo.</li> </ul>

Tabla 51.

*Exigencias Emocionales*

MATRIZ EXPOSICIÓN, ORIGEN Y MEDIDAS PREVENTIVAS			
DIMENSIÓN: EXIGENCIAS EMOCIONALES			
RESULTADOS DE LA EXPOSICIÓN Y SU LOCALIZACIÓN	RESULTADOS QUE ORIENTAN SOBRE EL ORIGEN DE LA EXPOSICIÓN	ORIGEN	MEDIDAS PREVENTIVAS
<p><b>Exigencias emocionales:</b></p> <p>75,66 % de los funcionarios policiales están expuestos a la situación más desfavorable para la salud.</p>	<p>El 84% de los funcionarios policiales considera que siempre en sus actividades laborales se presentan situaciones y contextos que los desgastan emocionalmente.</p> <p>El 69% del personal policial de la UMO, considera que algunas veces han tenido que ocuparse de los problemas de sus compañeros.</p> <p>El 76% de los funcionarios policiales considera que en gran medida los afecta emocionalmente.</p> <p>El 73% del personal policial considera que en buena medida el trabajo realizado en la UMO, los desgasta emocionalmente.</p> <p><b>Preguntas de condiciones de trabajo:</b>                  24.b) ¿En tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?                   26. q) ¿En tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?                   27.d) ¿Tu trabajo te afecta emocionalmente?                   25.i) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?</p>	<p>Las exigencias emocionales en las actividades diarias del funcionario policial son desgastantes y exigen tener fortaleza física y mental. Estas condiciones se derivan del mantenimiento de la seguridad ciudadana y orden público, donde se presentan situaciones de violencia social.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programar sesiones abiertas de tratamiento psicológico para disminuir el impacto emocional en los funcionarios policiales.</li> <li>2. Estimular el apoyo entre funcionarios policiales para mejorar el ambiente laboral y el entendimiento de las acciones de violencia que se generan en el entorno social.</li> <li>3. Generar una cultura de respeto hacia los demás, a través del estudio de las características de la sociedad, así como de sus derechos y obligaciones.</li> <li>4. Promover el encuentro familiar distribuyendo eficientemente la carga de trabajo.</li> <li>5. Fomentar la solidaridad, colaboración y trabajo en equipo para disminuir los niveles de estrés y exigencia emocional.</li> </ol>

Tabla 52.

*Dimensión: Exigencias de Esconder Emociones*

MATRIZ EXPOSICIÓN, ORIGEN Y MEDIDAS PREVENTIVAS			
DIMENSIÓN: EXIGENCIAS DE ESCONDER EMOCIONES			
RESULTADOS DE LA EXPOSICIÓN Y SU LOCALIZACIÓN	RESULTADOS QUE ORIENTAN SOBRE EL ORIGEN DE LA EXPOSICIÓN	ORIGEN	MEDIDAS PREVENTIVAS
<p><b>Exigencias emocionales:</b></p> <p>85,31 % de los funcionarios policiales están expuestos a la situación más desfavorable para la salud.</p>	<p>El 88% del personal policial considera que siempre el trabajo requiere que su opinión sea eliminada.</p> <p>El 100% de los funcionarios públicos coincide en que el trabajo en el cual se desarrollo requiere que se trate a todos por igual.</p> <p>El 80% del personal estima que en buna medida sus emociones deben ser suprimidas para la realización de sus actividades de trabajo.</p> <p>El 86% de los funcionarios policiales considera que se exige el trato amable a todos por igual.</p> <p><b>Preguntas de condiciones de trabajo</b></p> <p>24.d) ¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?</p> <p>24.f) ¿Tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual, aunque no tengas ganas?</p> <p>25.l) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?</p> <p>25.k) ¿Te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?</p>	<p>La estructura jerárquica que rige en la institución policial, demanda que todos sus integrantes se acaten a la estructura piramidal que existe dentro de la misma. En este sentido las relaciones entre funcionarios policiales en sus actividades diarias exigen que el respeto prime por sobre la estimación, además al acatar órdenes de superiores, la opinión de aquellos con bajo rango debe ser suprimida pues el objetivo del personal es el de cumplir y hacer cumplir la Ley.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fomentar el respeto y compañerismo con actividades de distracción y relajamiento entre los funcionarios policiales (dinámicas y juegos lúdicos).</li> <li>2. Definir los roles y funciones de cada grupo de operación o departamento para establecer las relaciones internas de cada sección de la UMO.</li> <li>3. Promover el libre flujo de la información y comunicación, para flexibilizar el criterio de los superiores dentro de la institución, y de esta manera acojan la opinión del subordinado.</li> </ol> <p><b>Programa cambio de roles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer la planificación para realizar el cambio de roles dentro de la institución.</li> <li>• Socializar el programa destacando su objetivo principal, el cual se fundamenta en generar empatía en el personal.</li> <li>• Realizar el cambio de roles al menos dos veces cada semestre.</li> <li>• Generar una cultura de amabilidad y consideración por el trabajo del resto.</li> </ul>

Tabla 53.

*Dimensión: Doble Presencia*

• MATRIZ EXPOSICIÓN, ORIGEN Y MEDIDAS PREVENTIVAS			
• DIMENSIÓN: DOBLE PRESENCIA			
• RESULTADOS DE LA EXPOSICIÓN Y SU LOCALIZACIÓN	• RESULTADOS QUE ORIENTAN SOBRE EL ORIGEN DE LA EXPOSICIÓN	• ORIGEN	▪ MEDIDAS PREVENTIVAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Doble Presencia:</b></li> <li>• 88,27 % de los funcionarios policiales están expuestos a la situación más desfavorable para la salud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El 70% de los funcionarios policiales solo una vez piensan en las tareas del hogar y de la familia cuando está en su trabajo o realizando sus actividades.</li> <li>• El 97% considerar que algunas veces existen momentos en los cuales necesita estar en su casa y en el trabajo a la vez.</li> <li>• El 87% de los funcionarios policiales considera que muchas veces su trabajo es desgastante y consume su energía para realizar las actividades del hogar y para interactuar con su familia.</li> <li>• El 83% del personal considera que muchas veces siente que su trabajo ocupa demasiado tiempo que interfiere en las actividades de su familia.</li> <li>• <b>Preguntas de condiciones de trabajo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?</li> <li>○ ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?</li> <li>○ ¿Sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?</li> </ul> </li> <li>• 24.n) ¿Sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El trabajo del funcionario policial es en todo momento exigente y demanda de la entrega total del personal. En este sentido es evidente que el origen de este factor de riesgo inicia con el exceso de trabajo, el cual no le permite al policía distribuir su tiempo libre y ocuparlo en actividades familiares. Consecuentemente esto genera la ausencia del funcionario policial en su hogar desgastándolo emocionalmente y generando vacíos que repercuten en el rendimiento laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equilibrar la carga de trabajo con la adhesión de más personal policial.</li> <li>• Establecer jornadas de trabajo, dándole prioridad al tiempo libre del personal, para que este sea utiliza efectiva y afectivamente con su familia.</li> <li>• Determinar el número de personal policial que tiene familia y darle una consideración especial, distribuyendo su carga de trabajo de acuerdo a su lugar de residencia.</li> <li>• Permitir que el funcionario policial pueda acceder a tiempo libre entre horas de trabajo para realizar actividades en su hogar.</li> <li>• Fomentar las actividades familiares a través de programas de deportivos y de esparcimiento al menos dos veces por mes.</li> </ul>

Tabla 54.

*Dimensión: Influencia*

MATRIZ EXPOSICIÓN, ORIGEN Y MEDIDAS PREVENTIVAS			
DIMENSIÓN: INFLUENCIA			
RESULTADOS DE LA EXPOSICIÓN Y SU LOCALIZACIÓN	RESULTADOS QUE ORIENTAN SOBRE EL ORIGEN DE LA EXPOSICIÓN	ORIGEN	MEDIDAS PREVENTIVAS
<p><b>Doble Presencia:</b></p> <p>19,42% de los funcionarios policiales están expuestos a la situación más desfavorable para la salud.</p>	<p>El 88% del personal de la UMO considera que muchas veces tiene influencia sobre las decisiones que afectan su trabajo.</p> <p>El 82% de los funcionarios policiales considera que solo alguna vez tiene influencia sobre como realiza su trabajo.</p> <p>Un mayoritario 98% estima que muchas veces tiene influencia sobre el ritmo al cual trabaja.</p> <p>El 64% del personal considera que solo alguna vez ha tenido influencia sobre lo que hace en sus actividades laborales.</p> <p><b>Preguntas de condiciones de trabajo</b></p> <p>24.k) ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?</p> <p>24.l) ¿Tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?</p> <p>24.h) ¿Tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?</p>	<p>El ritmo de trabajo del funcionario policial lo lleva a tomar decisiones rápidas en sus actividades diarias, decisiones que pueden ser determinantes para el cumplimiento del objetivo de la UMO (mantener el orden público). En este sentido el origen de este factor de riesgo no afecta directamente a la salud del personal, pues en la práctica de su trabajo posee mayoritariamente autonomía, aunque debe regirse a un cogido de conducta.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Programa de Capacitación de especialización del trabajo de la UMO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir el rol de cada grupo o departamento de trabajo dentro de la institución.</li> <li>• Establecer jornadas de adiestramiento y práctica de las funciones policiales.</li> <li>• Estructurar un manual de procedimientos policiales de acuerdo a las funciones de cada grupo o división de la UMO.</li> <li>• Evaluar el rendimiento del personal a través del cumplimiento de objetivos mensuales.</li> <li>• Planificar pausas activas para el personal operativo de la UMO.</li> <li>• Realizar charlas motivacionales sobre la importancia del trabajo que desarrolla el personal de la UMO.</li> </ul>

Tabla 55.

*Dimensión: Posibilidades de Desarrollo*

<b>MATRIZ EXPOSICIÓN, ORIGEN Y MEDIDAS PREVENTIVAS</b>			
<b>DIMENSIÓN: POSIBILIDADES DE DESARROLLO</b>			
<b>RESULTADOS DE LA EXPOSICIÓN Y SU LOCALIZACIÓN</b>	<b>RESULTADOS QUE ORIENTAN SOBRE EL ORIGEN DE LA EXPOSICIÓN</b>	<b>ORIGEN</b>	<b>MEDIDAS PREVENTIVAS</b>
<p><b>Posibilidades de Desarrollo:</b></p> <p>50,73% de los funcionarios policiales están expuestos a la situación más desfavorable para la salud.</p>	<p>El 73% del personal considera que en alguna medida el trabajo requiere de iniciativa, es decir la iniciativa del funcionario policial es mínima. El 61% del personal considera que en cierta medida su trabajo permite que aprenda cosas nuevas.</p> <p>El 67% del personal considera que en gran medida el trabajo que realiza le da la oportunidad de mejorar sus conocimientos y habilidades.</p> <p>El 53% del personal considera que en buena medida puede aplicar su habilidad y conocimientos.</p> <p><b>Preguntas de condiciones de trabajo:</b>                      25.a) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?                      25.e) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?                      25.h) ¿Tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?                      25.i) ¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?</p>	<p>La iniciativa que se aplica dentro de las actividades diarias de trabajo de la UMO, no le permite desarrollar el nivel de acción propia, es decir tomar por su cuenta las labores de trabajo. Aunque el trabajo no es repetitivo precautelar el orden ciudadano se remite a no permitir actos de violencia que afecten a la sociedad. Por lo que este factor de riesgo se origina con la disminución de la autonomía del policía nacional.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fomentar la toma de decisiones en el trabajo.</li> <li>2. Aumentar el conocimiento del personal con programas de capacitación del orden ciudadano y procedimientos policiales.</li> <li>3. Mejorar las habilidades físicas y mentales del personal policial con pruebas periódicas de desempeño a todo nivel (físico, mental y emocional).</li> <li>4. Establecer recompensas por logros obtenidos en jornadas prolongadas y situaciones de conflicto social, para estimular el desarrollo de las habilidades y conocimientos del personal.</li> <li>5. Financiar las actividades de capacitación tanto al interior de la institución como fuera de ella.</li> </ol>

Tabla 56.

*Dimensión: Sentido de Trabajo*

MATRIZ EXPOSICIÓN, ORIGEN Y MEDIDAS PREVENTIVAS			
DIMENSIÓN: SENTIDO DEL TRABAJO			
RESULTADOS DE LA EXPOSICIÓN Y SU LOCALIZACIÓN	RESULTADOS QUE ORIENTAN SOBRE EL ORIGEN DE LA EXPOSICIÓN	ORIGEN	MEDIDAS PREVENTIVAS
<p><b>Sentido del Trabajo:</b></p> <p>21,22% de los funcionarios policiales están expuestos a la situación más desfavorable para la salud.</p>	<p>El 84% del personal policial considera que en gran medida sus tareas y funciones dentro de la UMO tiene sentido.</p> <p>El 77% del personal policial considera que en gran medida que las tareas que hace son importantes.</p> <p>El 82% de los funcionarios policiales en gran medida se sienten comprometidos con su trabajo.</p> <p><b>Preguntas de condiciones de trabajo:</b></p> <p>25.d) ¿Tus tareas tienen sentido?</p> <p>25.e) ¿Las tareas que haces te parecen importantes?</p> <p>25.g) ¿Te sientes comprometido con tu profesión</p>	<p>Para ingresar a la institución policial se necesita de vocación, la misma que hace que el desarrollar las actividades dentro de la UMO tengan sentido para los funcionarios policiales, en este sentido este nivel de confianza y reconocimiento del trabajo hace que este factor de riesgo influencia en un nivel poco significativo, pues no existe una exposición considerable que afecte a la salud del personal.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Concienciar al policial nacional sobre la importancia del trabajo que realiza diariamente.</li> <li>2. Socializar la misión y visión de la UMO para el conocimiento del personal y de su cumplimiento.</li> <li>3. Fortalecer la disciplina y orden interna mediante políticas y valores intencionales coherentes con la realidad de la sociedad y del funcionario policial.</li> <li>4. Promover la ayuda social a través de proyectos solidarios que le permitan al funcionario público entender el fin de su labor diaria.</li> <li>5. Instituir la lealtad y la disciplina como valores inquebrantables dentro de la UMO.</li> </ol>

Tabla 57.

Dimensión: Calidad de Rol

MATRIZ EXPOSICIÓN, ORIGEN Y MEDIDAS PREVENTIVAS			
DIMENSIÓN: CLARIDAD DEL ROL			
RESULTADOS DE LA EXPOSICIÓN Y SU LOCALIZACIÓN	RESULTADOS QUE ORIENTAN SOBRE EL ORIGEN DE LA EXPOSICIÓN	ORIGEN	MEDIDAS PREVENTIVAS
<p><b>Claridad del Rol:</b></p> <p>29,41% de los funcionarios policiales están expuestos a la situación más desfavorable para la salud.</p>	<p>El 86% de los funcionarios policiales considera en gran medida que su trabajo tiene objetivos claros.</p> <p>El 74% del personal en buena medida sabe las tareas que son de su responsabilidad.</p> <p>Más del 50% del personal (52%) sabe con seguridad lo que se espera del trabajo que desenvuelve.</p> <p>El 76% del personal policial en alguna medida sabe su margen de autonomía en el trabajo.</p> <p><b>Preguntas de condiciones de trabajo:</b></p> <p>26.b) ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?</p> <p>26.d) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?</p> <p>26.g) ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?</p> <p>26.h) ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?</p>	<p>La claridad del rol dentro del trabajo está dispuesta por la jerarquía de la estructura organizacional que existe dentro de la institución, por lo que este factor de riesgo tiene origen en la dimensión de las actividades diarias que realiza el personal. Al igual que el sentido del trabajo tener claro para el funcionario tener claro cuál es su rol dentro de la institución se deriva de la vocación, convirtiéndolo en un factor de riesgo mínimo que no afecta la salud del personal.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar un manual de funciones para cada área de la UMO.</li> <li>2. Realizar evaluación periódica de las actividades del personal policial.</li> <li>3. Mantener niveles de cumplimiento para definir los estándares de trabajo.</li> <li>4. Mantener informado al personal policial sobre su comportamiento y cumplimiento de objetivos institucionales.</li> <li>5. Realizar evaluaciones constantes del alcance de las funciones de cada funcionario policial de la UMO.</li> <li>6. Definir los roles del personal a través de la participación activa de todos los que conforman la UMO.</li> </ol>

Tabla 58.

*Dimensión: Conflicto del Rol*

<b>MATRIZ EXPOSICIÓN, ORIGEN Y MEDIDAS PREVENTIVAS</b>			
<b>DIMENSIÓN: CONFLICTO DEL ROL</b>			
<b>RESULTADOS DE LA EXPOSICIÓN Y SU LOCALIZACIÓN</b>	<b>RESULTADOS QUE ORIENTAN SOBRE EL ORIGEN DE LA EXPOSICIÓN</b>	<b>ORIGEN</b>	<b>MEDIDAS PREVENTIVAS</b>
<p><b>Conflicto del Rol:</b></p> <p>60,59% de los funcionarios policiales están expuestos a la situación más desfavorable para la salud.</p>	<p>El 55% del personal policial considera en alguna medida que existen contradictorias en su trabajo.</p> <p>El 66% del personal considera que hace cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras.</p> <p>El 64% del personal policial considera que en alguna medida tiene que hacer tareas o actividades que cree debería hacerse otra manera.</p> <p>El 74% considera que en ninguna medida el personal tiene que realizar tareas que parecen innecesarias.</p> <p><b>Preguntas de condiciones de trabajo:</b></p> <p>26.c) ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?</p> <p>26.f) ¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?</p> <p>26.i) ¿Tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?</p> <p>26.j) ¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?</p>	<p>El origen de esta factor de riesgo se fundamenta en el tipo de actividades que se realizan dentro de la UMO, pues el personal al tener que cumplir órdenes muchas veces se ve en entredichos que ponen en conflicto su accionar, lo que en consecuencia influye en el comportamiento del funcionario y genera desconfianza en la finalidad de su trabajo. En este contexto también es importante destacar el conflicto interno de valores y principios que se genera al interior del personal, pues en la mayoría de los casos mantener el orden significa ir en contra de la integridad del ser humano.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar talleres de diálogo donde se discutan los conflictos internos que genera el mantenimiento del orden público.</li> <li>2. Definir las acciones necesarias para que el funciona policial pueda desenvolver sin infringir la Ley ni violar los derechos humanos.</li> <li>3. Capacitar constantemente al personal sobre las leyes y normativas que rigen la sociedad.</li> <li>4. Establecer conversatorios entre los funcionarios policiales y la comunidad, para llegar a acuerdos que mejoren las relaciones entre la UMO y la sociedad.</li> <li>5. Definir programas de evaluación interna que le permitan al funcionario policial realizar recomendaciones sobre el trabajo que realizan los altos mandos.</li> </ol>

## **Discusión de Resultados**

De acuerdo a el nivel de exposición “exigencias cuantitativas”, se puede determinar que la distribución del trabajo en la Unidad de Mantenimiento de Orden (UMO), es desequilibrada e ineficiente pues en porcentajes importantes el personal considera que el tiempo estimado para la realización de sus actividades es insuficiente, pues repetidas ocasiones resulta imposible terminar las actividades laborales, generando un alto riesgo psicosocial y estrés.

En cuanto al nivel de exposición “exigencias emocionales”, a través del análisis de los 4 índices de referencia, se puede establecer que las actividades realizadas en la Unidad de Mantenimiento de Orden afectan negativamente a las emociones de los funcionarios policiales. Esto debido a la exigencia de su trabajo, el cual demanda un gran desgaste por el tipo de situaciones a las cuales se ven afectadas, que en mayor parte son generadas por la violencia y descontento social. En consecuencia el trabajo del personal es un factor de riesgo psicosocial y de estrés, el cual debe ser atendido para proteger la integridad de los funcionarios policiales.

De acuerdo a estas consideraciones en el nivel de exposición en la dimensión "exigencias de esconder emociones", la mayor parte de los funcionarios policiales estima que sus emociones deben ser suprimidas para realizar sus actividades laborales, pues estas pueden poner en riesgo la intervención en conflictos sociales. Sin embargo se debe considerar que el humano es emocional por naturaleza por lo que estas exigencias merman la capacidad del personal para tener un desarrollo integral en su trabajo, convirtiéndose esto en un factor significativo de riesgo psicosocial y estrés.

De acuerdo al análisis del nivel de exposición en la dimensión “doble presencia”, se estima que el trabajo que realizan los funcionarios policiales, no pueden cumplir con sus tareas de hogar, disminuyendo la interacción con su familia lo que tiene un efecto negativo en la parte emocional del personal. Adicionalmente al tener horarios extendidos de trabajo genera un desequilibrio en el desarrollo

personal del policía, haciéndolo propenso a estrés, lo que influye directamente en su rendimiento laboral.

Según los parámetros de exposición en el nivel “influencia”, se puede concluir que el funcionario policial no tiene libertad para realizar sus actividades laborales, pues al responder a una estructura organizacional de tipo jerárquico, las acciones del personal están determinadas por el Estado, lo que no permite que el personal pueda desplegar todas sus capacidades. En definitiva esto se transforma en un factor psicosocial.

Con la evaluación de la exposición, en la dimensión “posibilidades de desarrollo”, se puede verificar que existen las condiciones necesarias para que los funcionarios policial pueda perfeccionar sus habilidades, además que aplicar sus conocimientos, esto disminuye la posibilidad de que este se concierta en un factor de riesgo psicosocial, pues al poder desarrollar sus capacidades, la satisfacción del funcionario aumenta disminuyendo los niveles de estrés.

Al realizar la evaluación de los parámetros del nivel de exposición en la dimensión “sentido de trabajo”, se puede evidenciar un considerable financiamiento entre lo que realmente desea y necesita el personal policial y lo que hace. Al tener un buen acoplamiento se determina que existe responsabilidad en las acciones de los funcionarios, lo que se deriva de la vocación profesional que tienen al momento de ingresar a la institución. En definitiva esto se convierte en un factor que disminuye la probabilidad de riesgo psicosocial y de estrés.

De acuerdo al análisis de los parámetros del nivel de exposición del a dimensión “claridad del rol”, existen factores que impiden que el funcionario policial conozca y reconozca su participación en el sistema de seguridad de la Policía Nacional. En este sentido al no tener claro su rol, el personal policial puede sentirse confundido, lo que disminuye su capacidad de acción y reacción al no

saber lo que realmente debe hacer en su trabajo, así entonces este se convierte en un factor de riesgo psicosocial y de estrés.

De acuerdo a la evaluación de estos parámetros de la exposición en su dimensión “conflicto del rol”, se puede determinar que gran parte del personal sabe lo que tiene que realizar dentro de sus funciones diarias, de la misma forma se ha evidenciado que dentro de la UMO, existe conflicto de interés y de ideologías que pueden repercutir en el trabajo de los funcionarios policiales, lo que podría desencadenar un factor de riesgo psicosocial, al generar en el personal contradicciones entre lo que hace y lo que debe hacer.

En cuanto al nivel de exposición de acuerdo al “ritmo de trabajo”, se concluye que estos factores de riesgo aumentan la probabilidad de generar estrés en los funcionarios policiales pues sus actividades diarias demandan constantemente ritmos altos de trabajo durante toda la jornada laboral, lo que consecuentemente genera desgaste físico y mental.

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones.

Aplicados y analizados los instrumentos del estudio, se resaltan los principales resultados a partir de las siguientes conclusiones:

Se valoraron los principales riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos los Funcionarios Policiales pertenecientes a la Unidad de Mantenimiento de Orden del Distrito Metropolitano de Quito, lo cual permitió realizar una propuesta de medidas de control técnicas generales que permita la mitigación y/o control de los factores de riesgo psicosociales detectados.

Se identificaron a partir del método Ictas 21 (CoPsoQ), los factores psicosociales a los que están expuestos los Funcionarios Policiales pertenecientes a la Unidad de Mantenimiento de Orden del Distrito Metropolitano de Quito. Entre los mismos se encuentran el desequilibrio en la distribución de funciones, exigencia emocional, exigencia de esconder emociones, tendencias de doble presencia, falta de libertades laborales, limitada claridad en los roles de trabajo y denotado conflicto de interés y de ideologías y apresurado ritmo de trabajo.

Se propusieron y desarrollaron medidas de control teniendo en cuenta técnicas generales que posibilitaran la mitigación y/o control de los factores psicosociales que afectan a los Funcionarios Policiales pertenecientes a la Unidad de Mantenimiento de Orden del Distrito Metropolitano de Quito.

Se demuestra la factibilidad en los costos y beneficios de la aplicación de las medidas de control proyectadas a la mitigación y/o control de los factores de riesgo psicosociales que afectan a los Funcionarios Policiales de la Unidad de Mantenimiento del Orden.

## 5.2. Recomendaciones

De acuerdo con la importancia que reviste la presente investigación dentro de los contextos laborales, el autor propone las siguientes recomendaciones:

En esta parte de la evaluación es importante que la institución considere el proceso como un propósito de mejora de la condición de trabajo del personal policial, que dentro de sus alcances esta la determinación de medidas preventivas de riesgos psicosociales. Para esto se han estructurado recomendaciones y sugerencias basadas enfocadas hacia la mitigación y control de los factores de riesgo en un ambiente complicado en el que desarrollan las actividades del funcionario policiales de la UMO. Estas medidas se basan en lo determinado en las ISTAS 21 dependiendo de la cantidad de personal:

El resultado obtenido en la evaluación de los riesgos psicosociales de la UMO en primer lugar se puede recomendar el fomentar la colaboración y apoyo de los funcionarios policiales, considerando en todo momento el respeto y la consideración entre compañeros sin realizar diferencias por su sexo, condición social o cultura, fortaleciendo de esta manera la comunicación efectiva entre todo el personal, disminuyendo el trabajo en situaciones de retraimiento o de competencia entre funcionarios. Con esto se pretende eliminar o disminuir la exposición al bajo soporte social.

Aumentar los espacios para poner en prácticas los procedimientos y habilidades adquiridas derivadas de la capacitación y aprendizaje que se imparte dentro de la UMO. Para lograr esto se debe realizar una alta rotación de funciones o puesto de trabajo, para adiestrar a todo el personal para que sea competente y apto para cumplir con cualquier rol dentro de la UMO. Con esto se puede controlar o reducir la exposición a las bajas posibilidades de desarrollo.

Estimular la independencia de los funcionarios policiales al realizar sus actividades diarias de trabajo mediante el fortalecimiento de la participación

activa de la toma de decisiones afines con la forma como se realiza el trabajo dentro de la UMO, así como la asignación de actividades, responsabilidad y distribución de la carga de trabajo, logrando que el personal pueda dimensionar las acciones que se realizan para la realización de tareas tanto internas como externas y la planeación de los cronogramas de trabajo. Esto puede contribuir a la eliminación o reducción a la exposición a la baja influencia.

Desarrollar el respeto, tolerancia y consideración entre todo el personal de la UMO, a través de la estandarización salarial la cual debe responder al tipo de trabajo y a los riesgos a los cuales están expuestos los funcionarios policiales de acuerdo a su grado jerárquico, adicionalmente esta compensación económica debe apegarse al cumplimiento efectivo de las actividades realizadas, esto asegura el equilibrio de las oportunidades de desarrollo entre todo el personal discriminando el género, condición social y cultura. Esto puede contribuir a la reducción de la exposición a la baja estima.

Estimular el correcto funcionamiento organizacional en la UMO, determinando adecuadamente las funciones y roles de cada elemento policial, así como las actividades, procedimiento y procesos de trabajo, que giren en torno al nivel de autonomía de cada nivel de mando de acuerdo a la jerarquía del funcionario policial.

Asegurar la estabilidad laboral, a través de la dotación de todas las medidas de seguridad para el policía nacional, con las cuales pueda desenvolver sin problemas de incidencia directa contra su integridad física y mental. Además, se debe disminuir al mínimo los cambios continuos de horarios de trabajo, para garantizar la tranquilidad del personal. Esto puede contribuir a la reducción de la exposición a la alta inseguridad.

Generar informes sobre las actividades y procedimientos que debe realizar el personal policial dentro y fuera de la UMO para garantizar la ejecución efectiva de las funciones que se encuentren designadas y a los cambios que se

presenten en las actividades. Esto puede contribuir a la reducción de la exposición a la baja previsibilidad.

Transformar la estructura de mando para mejorar el ambiente de trabajo, pasando de lo rígido a lo flexible, facilitando la construcción de entornos laborales saludables. Esto puede contribuir a la reducción de la exposición a la baja calidad de liderazgo.

Fortalecer la vida familiar del personal de la UMO, mediante el establecimiento de medidas de flexibilidad en los horarios y de jornadas de trabajo según las necesidades y requerimientos del hogar en compensación con las responsabilidades de la institución. Esto puede contribuir a la reducción de la exposición a la doble presencia en los funcionarios.

Adaptar la carga de trabajo a las necesidades del personal policial de acuerdo a sus obligaciones institucionales y del hogar, mediante la correcta programación de las actividades, procedimientos y procesos laborales, considerando la posibilidad de aumentar el número de personal necesario para cumplir con estas actividades, esto con el fin de mejorar la efectividad y los resultados de la función de la UMO hacia con la sociedad. Esto puede contribuir a la reducción a la exposición a las altas exigencias cuantitativas.

Al departamento de talento humano de la UMO valorar el desarrollo de evaluaciones trimestrales del riesgo psicosocial a los que están expuestos los Funcionarios Policiales pertenecientes a la Unidad de Mantenimiento de Orden del Distrito Metropolitano de Quito, para promover acciones oportunas para minimizar dichas situaciones.

Al departamento de talento humano de la UMO, identificar la tendenciosidad del riesgo psicosocial a los que están expuestos los Funcionarios Policiales pertenecientes a la Unidad de Mantenimiento de Orden del Distrito Metropolitano de Quito, para proponer acciones que desde las políticas institucionales puedan

buscar ayuda psicosocial de un personal especializado que ofrezca atención a ello.

A la dirección de la UMO socializar, perfeccionar e implementar de manera sostenida las medidas propuestas en el presente estudio como mecanismos de prevención y seguimiento del estado psicosocial Funcionarios Policiales.

A la dirección de la UMO promover estudios científicos y publicaciones en revistas especializadas que ayuden a visualizar la importancia de los riesgos psicosociales a los que están expuestos los Funcionarios Policiales pertenecientes a la Unidad de Mantenimiento de Orden de Quito como mecanismo de autovaloración.

## REFERENCIAS

- Aamondt, M. (2010). *Psicología industrial/organizacional*. Mexico: Cengage learning editores.
- Banco Central del Ecuador. (2016). *Indicadores*. Recuperado el 05 de julio de 2017, de <https://contenido.bce.fin.ec/indicador.php?tbl=inflacion>
- Banco Mundial. (2016). *Crecimiento del PIB (% anual)*. Recuperado el 12 de julio de 2017, de <http://datos.bancomundial.org/indicador/NY.GDP.MKTP.KD.ZG>
- Benavide, F., Gimeno, D., Martínez, J., Jaruque, s., & Berra, A. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. Barcelona: Gaceta Sanitaria.
- Bolívar, A., & Guarro, A. (2007). *Educación y cultura democráticas*. España: Wolters Kluwer.
- Borobia, C. (2007). *Valoración Médica y Jurídica de la incapacidad laboral*. Madrid: La ley.
- Carm. (s.f.). *Factores psicosociales*. Recuperado el 08 de julio de 2017, de [http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=3526&IDTIPO=11&RASTRO=c740\\$m](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=3526&IDTIPO=11&RASTRO=c740$m)
- Carrasco, M. J., & García-Mina, . (2005). *El ajuste trabajo-familia desde una perspectiva de género*. Comillas: Universidad Pontificia Comillas.
- Casado, C. (2013). *Entrenamiento emocional en el trabajo*. España: ESIC.
- Caso, A. (2006). *Técnicas de medición del trabajo*. España: FC Editorial.
- Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores. (2004). *Instrumento andino de seguridad y salud en el trabajo*. Recuperado el 16 de julio de 2017, de <http://www.oiss.org/estrategia/Decision-584-Instrumento-Andino-de.html>
- Creus, A. (2006). *Gestión de la prevención*. España: Grupo Planeta.

- Cuevas, Y., García, T., & Villa, M. (2011). *CARACTERIZACION DEL AUSENTISMO LABORAL EN UN CENTRO MEDICO DE I NIVEL*. Bogotá: Universidad del Rosario .
- Duarte, I., & Freitas, I. (2014). *Determinants of psychosocial risks*. London: Taylor&Francis Group.
- Ergonomía. (1984). *Factores Psicosociales en el Trabajo*. Recuperado el 12 de julio de 2017, de [http://www.ergonomia.cl/eee/Noticias\\_anteriores/Entradas/2013/11/1\\_OIT\\_OMS\\_Factores\\_Psicosociales\\_en\\_el\\_Trabajo.html](http://www.ergonomia.cl/eee/Noticias_anteriores/Entradas/2013/11/1_OIT_OMS_Factores_Psicosociales_en_el_Trabajo.html)
- Fernández, R. (2006). *Sistemas de gestión de la calidad, ambiente y prevención de riesgos laborales. Su integración: su integración*. Alicante: Editorial Club Universitario.
- Fernández, R. (2008). *Manual de prevención de riesgos laborales para no iniciados: Conceptos para la formación de técnicos de prevención de nivel básico y los recursos preventivos*. Alicante: Editorial Club Universitario.
- Ferro, J. (2013). *Aspectos formales y materiales del acoso laboral y de la violencia de género e intrafamiliar*. Alicante: Editorial Club Universitario.
- González, D. (2007). *Ergonomía y psicología*. España: FC Editorial.
- González, M., Peiró, J., & Rodríguez-Molina, I. (2011). *El absentismo laboral: Antecedentes, consecuencias y estrategias de mejora*. Valencia: Universitat de València.
- Hernández, R. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta Edición ed.). Bogotá: McGraw Hill.
- Hoel, H. R., & Cooper, C. (1999). Workplace bullying. *International review of industrial and organizational psychology*, 195-230.

- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (1995). *Normativa de Seguridad e Higiene en el puesto de trabajo*. Recuperado el 14 de julio de 2017, de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Normativa/TextosLegales/LeyPrevencion/PDFs/leydeprevencionderiesgoslaborales.pdf>
- Jany, J. (2005). *Investigación integral de mercados*. Bogotá: McGraw Hill.
- Llaneza, F. J. (2009). *Formación superior en prevención de riesgos laborales. Parte obligatoria y común*. España: Lex Nova.
- Mansilla, F. (2012). *Psicopedíahoy*. Recuperado el 20 de julio de 2017, de <http://psicopedíahoy.com/manual-de-riesgos-psicosociales/>
- Martínez, A. (2010). *E síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. España: Vivat Academia.
- Martínez, J. (2007). *Introducción al análisis de riesgos*. México: Editorial Limusa.
- Maslach, C., & Jackson, S. (2010). *Maslach burnout inventory*. California: Mind Garden.
- Melchior, M., Caspi, A., Milne, B., Danese, R., & Moffitt, T. (2007). *Work stress precipitates depression and anxiety in young, working women and men*.
- Ministerio de Finanzas. (2016). *Presupuesto general del estado*. Recuperado el 19 de julio de 2017, de <http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/11/26-Por-Entidad-Ingresos.pdf>
- Molinera, J. (2006). *Absentismo laboral: causas, control y análisis, nuevas formas, técnicas para su reducción*. Madrid: FC Editorial.
- Moremo, B., & Baez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Universidad autónoma de Madrid*, 1-188.

- Moreno, B., & Elsy, G. (2012). *Riesgos laborales un nuevo desafío para la gerencia*. Recuperado el 14 de julio de 2017, de [http://www.spentamexico.org/v7-n1/7\(1\)38-56.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n1/7(1)38-56.pdf)
- Muñoz, A. (2009, p.). *El sistema normativo de prevención de riesgos laborales*. España: Lex Nova.
- Organizacion Internacional del Trabajo. (1986). *Naturaleza, incidencia y prevencion*. Ginebra: Organizacion Internacional del Trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo. (2009). *Red de investigacion sobre factores psicosociales*. Recuperado el 07 de julio de 2017, de [http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES\\_Texto.pdf](http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES_Texto.pdf)
- Peiró, J. M. (2011). *Estrés laboral y riesgos psicosociales: Investigaciones recientes para su análisis y prevención*. Valencia: Universitat de València.
- Peiró, J., Rodríguez, I., & González, G. (2008). *El absentismo laboral*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Piñuel, I. (2001). *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Cantabria: Editorial SAL TERRAE.
- Policiaecuador. (2013). *Sección tercera fuerzas armadas y policia nacional*. Recuperado el 12 de julio de 2017, de [http://www.policiaecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/09/Constitucion\\_\\_R.\\_de\\_Ecuador.pdf](http://www.policiaecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/09/Constitucion__R._de_Ecuador.pdf)
- Policiaecuador. (2015). *Policia Nacional*. Recuperado el 12 de julio de 2017, de <http://www.policiaecuador.gob.ec/umo/>
- Ramos, A. (2011). *Mujeres y liderazgo: Una nueva forma de dirigir*. Valencia: Universitat de València.
- Rick, J., & Briner, R. (2000). Problems and prospects. *Psychosocial Risk Assessment*, 66-80.

- Rubio, Á. (2002). *Manual de derechos, obligaciones y responsabilidades en la prevención de riesgos laborales*. Madrid: FC Editorial.
- Salanova, M. (2009). *Psicología de la salud ocupacional*. Madrid: Síntesis, S.A.
- Salin, D. (2003). Bulling and organisational politics in competitive and rapidly changing work environments. *International Journal of Management and Decision Making*, 35-46.
- Warren, N. (2010). *Psychosocial and work organizational risk factors for work related musculoskeletal disorders*. W. Karwowski: International Encyclopedia .

## **ANEXOS**

**ANEXO 1. Informe preliminar de la evaluación de riesgos psicosociales en  
la Unidad de Mantenimiento del Orden (UMO)**



# CoPsoQ istas21

---

## versión 2

VERSIÓN MEDIA PARA EMPRESAS DE 25 O MÁS TRABAJADORES/AS

## INFORME PRELIMINAR DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN UMO

El **objetivo** de este informe es reflejar la identificación, localización y valoración de la exposición a los riesgos psicosociales, así como otras cuestiones referentes a las condiciones de trabajo. El análisis de esta información en el grupo de trabajo, siguiendo la metodología propuesta en este informe y el manual del CoPsoQ-istas21, permitirá identificar el origen de los riesgos psicosociales y las medidas preventivas necesarias para eliminarlos o reducirlos, interviniendo sobre la organización del trabajo.



## 1. INTRODUCCIÓN

Los factores de riesgo psicosocial son aquellas características de las condiciones de trabajo y, concretamente, de la organización del trabajo para las que existe evidencia científica que afectan la salud. Actúan a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamamos estrés. En términos de prevención de riesgos laborales, los factores psicosociales representan la exposición, la organización del trabajo es el origen de ésta, y el estrés el precursor de la enfermedad o el trastorno de salud que hay que evitar. Son muchas las enfermedades y los problemas de salud que se relacionan con los riesgos psicosociales, pero debemos destacar, por su importancia poblacional, los trastornos cardiovasculares y de la salud mental.

La Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) determina los principios aplicables a la prevención. Los riesgos psicosociales, como los otros riesgos para la salud, deberán ser evitados y, si no se han podido evitar, evaluados y combatidos en origen (Art. 15 LPRL).

La **evaluación de riesgos psicosociales** es el primer paso de un proceso que, basado en el conocimiento y el diálogo social, pretende lograr una organización del trabajo más saludable. No es ni una investigación académica ni un instrumento de generación automática de soluciones. Su objeto es obtener información y utilizarla para adoptar medidas preventivas en origen (Art 16 LPRL y Art. 2.3 y 3.1 del Reglamento de los Servicios de Prevención, RSP- RD 39/1997).

La **participación** de directivos, trabajadores/as y sus representantes y técnicos de prevención es un requisito indispensable, desde un punto de vista técnico y operativo, además de un imperativo legal en cualquier proceso de prevención de riesgos. Esta participación permite abordar la prevención tanto desde la perspectiva del conocimiento técnico como del conocimiento derivado de la experiencia, complementariedad indispensable para la eficacia de la prevención.

Como señala la LPRL (Art. 16) la evaluación de riesgos y la planificación de la actividad preventiva son los instrumentos esenciales para la gestión y la aplicación del plan de prevención, y ambas actividades deberán estar plasmadas en sendos documentos (Art. 23 LPRL y Art. 7 del RSP). **Este informe identifica, localiza y valora la exposición a riesgos psicosociales.** Se deberá discutir en el seno del Grupo de Trabajo para identificar las condiciones de trabajo que se encuentran en el origen de las exposiciones detectadas y acordar las medidas de prevención necesarias. Con el resultado de este trabajo podremos configurar el Informe de Evaluación de Riesgos Psicosociales que contendrá el detalle de las exposiciones y sus orígenes así como las propuestas de medidas preventivas.

Durante el proceso de evaluación las medidas preventivas que se acuerden se concretarán y se implementarán. Las medidas preventivas acordadas que no puedan llevarse a cabo de forma inmediata serán priorizadas y concretadas en una planificación específica de actividades preventivas.

## 2. METODOLOGIA

El método **CoPsoQ-istas21** es la adaptación al Estado español del Copenhagen Psychosocial Questionnaire que es un instrumento de referencia en la disciplina de Psicología Laboral a **nivel internacional**.

Es un método de evaluación orientado a la prevención: identifica los riesgos al menor nivel de complejidad posible (20 dimensiones), localiza y valora la exposición y facilita el diseño de medidas preventivas. Es una herramienta socio-técnica que combina el método científico (qué hay que medir y cómo), una visión de proceso ("paso a paso" de la prevención) y el diálogo social (acuerdo entre agentes).

Sus principales características son:

- a) Está basado en la Teoría General de estrés, que **integra los modelos** conceptuales "**demanda-control-apoyo social**" de Karasek, Theorell y Johnson, y "**esfuerzo-compensaciones**" de Siegrist (que aportan el marco conceptual más consolidado sobre la relación entre factores psicosociales laborales y salud) y otros relevantes como, por ejemplo, los relacionados con el **trabajo emocional** (Zapf), la inseguridad (Ferrie) o los conflictos originados en la necesidad de compaginar **tareas y tiempos** laborales y familiares (Chandola).
- b) Está concebido para evaluar **cualquier tipo de empleo**, en cualquier sector de actividad económica, y puede ser utilizado para evaluar todos los puestos de trabajo de una misma organización, ya sea empresa privada o administración pública.
- c) Focaliza la **identificación** de las **condiciones de trabajo** relacionadas con la **organización** del trabajo que pueden ser nocivas para la salud y no las características individuales o de personalidad, de acuerdo con la LPRL.
- d) Se fundamenta, operativamente, en la **participación** de los **diferentes agentes** en la empresa: trabajadores/as y sus representantes así como directivos/as integran el Grupo de Trabajo, que organiza y acuerda todas las fases del **proceso de intervención** y que cuenta para ello con el asesoramiento del personal técnico. Así, se nutre de la complementariedad de los conocimientos y experiencias diversas, fomenta la implicación activa de todos los agentes para lograr una prevención eficaz y cumple con las obligaciones legales (Art. 14, 18, 33, 34, 36 LPRL).
- e) Permite estimar la magnitud de los riesgos mediante el **porcentaje de trabajadores/as expuestos** (prevalencia de la exposición) (Art. 3.1. y 8 del RSP), utilizando un cuestionario estandarizado, el método epidemiológico y valores de referencia que han sido obtenidos a partir de una encuesta representativa de la población asalariada en España.
- f) El cuestionario utilizado está **validado** (se ha comprobado que mide efectivamente lo que dice medir); y es **fiable** (se ha comprobado que todas las medidas que produce son repetibles).
- g) La presentación de los resultados se expone para **distintas unidades de análisis**. Por defecto siempre se presentan 4: conjunto del ámbito de evaluación (empresa habitualmente), puesto de trabajo (Art. 4.1.a RSP), sexo y departamento o sección. También es posible obtener resultados de otras 4 unidades de análisis, a partir de la aplicación informática. De esta manera se localizan las exposiciones y se facilita la identificación y concreción de medidas preventivas (Art. 4 RSP).
- h) "Triangula" **los resultados**, es decir, éstos requieren una **interpretación discutida y acordada en el seno del Grupo de Trabajo**, lo que constituye la mayor garantía de objetividad y facilita que las medidas preventivas propuestas sean factibles y oportunas.
- i) Es de utilización **pública y gratuita**.
- j) El proceso del método garantiza la elaboración de los documentos de evaluación de riesgos y de planificación de la acción preventiva (Art. 23 LPRL, Art. 7 RSP) y el cumplimiento riguroso de los requisitos legales aplicables.

### 3. PROCESO DE INTERVENCIÓN EN UMO

#### **Acuerdo de Evaluación de riesgos psicosociales y Planificación de la actividad preventiva.**

La firma del acuerdo para la realización de la evaluación de riesgos psicosociales y la planificación de la actividad preventiva, utilizando el método COPSOQ-ISTAS21, se ha realizado en Quito 1 mayo de 2016.

Dicho acuerdo contempla:

- La creación del GRUPO DE TRABAJO (a partir de ahora GT) que está compuesto por representantes de los trabajadores y trabajadoras, y representantes de la dirección es: Cavo Masias en calidad de Tropa.
- Realizar la evaluación en el conjunto de la empresa.
- Recoger la información de condiciones de trabajo, según sexo, que se incluye en el anexo IV (información adicional para el plan y medidas de igualdad).

#### **Adaptación del cuestionario.**

El trabajo de adaptación de las preguntas que pueden modificarse o suprimirse ha sido realizado por el GT entre 24/04/2017 y 22/05/2017.

El cuestionario puede verse en el Anexo I de este informe.

#### **Información, distribución y recogida.**

El trabajo de campo se ha iniciado en fecha 24/04/2017 y ha terminado en fecha 05/06/2017.

Los Delegados de prevención ha informado a la plantilla mediante Reuniones (sesiones presenciales).

Los Delegados de prevención ha realizado la distribución del cuestionario.

La respuesta del cuestionario se ha realizado Sesiones presenciales.

Los Delegados de prevención ha realizado la recogida de los cuestionarios mediante Urna.

#### **Informe preliminar para la evaluación de riesgos psicosociales.**

La informatización de datos ha sido realizada por Juan Moscoso, se ha iniciado en fecha 08/05/2017 y finalizado en fecha 15/05/2017.

El Informe preliminar se ha generado en fecha 22/05/2017.



## ¿CÓMO CONTINUAR EL PROCESO?

El proceso de intervención preventiva deberá seguir los pasos que a continuación se enuncian. Éstos son imprescindibles para concluir el proceso de evaluación de riesgos psicosociales y planificación de la actividad preventiva. Estos pasos no cuentan con elementos de apoyo en la aplicación informática, las herramientas se encuentran en este informe, el manual y la web del método ([www.copsoq.istas21.net](http://www.copsoq.istas21.net)). Es necesario que cada miembro del grupo de trabajo disponga de una copia del manual del método con el fin de conocer cómo se debe realizar el proceso.

### A. Discusión del Informe Preliminar.

El GT debe trabajar el informe preliminar: analizar los datos, discutir el origen de las exposiciones y proponer las medidas preventivas, siguiendo las instrucciones que aparecen en este informe (ver apartado 4) y en el manual.

### B. Elaboración del documento de Evaluación de riesgos.

Las conclusiones del GT entorno a los resultados del informe preliminar, el origen de las exposiciones nocivas y las medidas preventivas para controlarlas quedarán plasmadas en las matrices de exposición, origen y medidas preventivas según el anexo II de este documento. El presente informe y las matrices constituirán el documento de evaluación de riesgos psicosociales.

### C. Puesta en marcha de las medidas preventivas acordadas mientras se debate la evaluación de riesgos.

Durante el proceso de evaluación, el GT irá acordando la puesta en marcha de medidas preventivas. Éstas se incorporarán en la planificación de la actividad preventiva general que esté en vigor en esos momentos en la empresa, identificando plazos, recursos y responsables.

### D. Planificación de la acción preventiva.

El GT priorizará y concretará las medidas preventivas acordadas que no puedan llevarse a cabo de forma inmediata en el plan de actividades preventivas específico, identificando plazos, recursos y responsables. Las fases C y D se realizarán utilizando la matriz para la planificación de la actividad preventiva según el anexo III de este documento (ver también manual del método).

**NOTA 1: A lo largo de estas fases el GT identificará y desarrollará las acciones de información y participación de la plantilla.**

**NOTA 2: Los documentos de evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva se ratificarán en el comité de seguridad y salud (en las empresas con plantillas inferiores a 50 personas, mediante acuerdo específico entre delegados y delegadas de prevención y la representación de la dirección), con el fin de dar cumplimiento a la norma en cuanto a los organismos y agentes con capacidad negociadora.**

## 4. RESULTADOS EN UMO

### 4.1. TASA DE RESPUESTA

La tasa de respuesta en UMO ha sido del 100% (contestaron 120 trabajadores/as de los 120 a los que se les suministró el cuestionario).

La tabla siguiente muestra la tasa de respuesta por las unidades de análisis: puesto de trabajo, sexo y departamento o sección.

### 4.2. CONDICIONES DE TRABAJO

Las tablas siguientes nos dan pistas sobre las condiciones de trabajo que pueden estar en el origen de las exposiciones detectadas como problemáticas en UMO (ver apartados siguientes). Es muy importante tener en cuenta esta información en la discusión del origen de las exposiciones y de las medidas preventivas a aplicar.

**CARACTERÍSTICAS SOCIO-DEMOGRÁFICAS** de la plantilla:

**Tabla 1: Sexo**

Eres:	N	%
Mujer	9	8.0%
Hombre	111	93.0%
No contesta	0	
<b>Total</b>	120	100.0%

Características relativas al **DISEÑO DE LA TAREA**.

**Tabla 2: Movilidad funcional**

¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?	N	%
Generalmente no	89	74.2%
Sí, generalmente de nivel superior	0	0.0%
Sí, generalmente de nivel inferior	24	20.0%
Sí, generalmente del mismo nivel	0	0.0%
Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel	0	0.0%
No lo sé	7	5.8%
No contesta	0	0.0%
<b>Total</b>	120	100.0%

**Tabla 3: Participación directa consultiva**

¿En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?	N	%
Siempre + Muchas veces	0	0.0%
Algunas veces	93	77.5%
Sólo alguna vez + Nunca	27	22.5%
No contesta	0	0.0%
<b>Total</b>	120	

Características relativas a la **CONTRATACIÓN**.

**Tabla 4: Relación laboral**

¿Qué tipo de relación laboral tienes con UMO?	N	%
Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)	120	100.0%
Soy fijo discontinuo	0	0.0%
Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)	0	0.0%
Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc. )	0	0.0%
Soy funcionario	0	0.0%
Soy interino	0	0.0%
Soy un/a trade (aún siendo autónomo, en realidad trabajo para alguien del que dependo, trabajo para uno o dos clientes)	0	0.0%
Soy becario/a	0	0.0%
Trabajo sin contrato	0	0.0%
No contesta	0	
<b>Total</b>	120	100.0%

**Tabla 5: Antigüedad**

¿Cuánto tiempo llevas trabajando en UMO?	N	%
Menos de 30 días	0	0.0%
Entre 1 mes y hasta 6 meses	0	0.0%
Más de 6 meses y hasta 2 años	47	39.2%
Más de 2 años y hasta 5 años	63	52.5%
Más de 5 años y hasta 10 años	10	8.3%
Más de 10 años	0	0.0%
No contesta	0	0.0%
<b>Total</b>	0	100.0%

Características relativas a la **JORNADA**.

**Tabla 6: Horas semanales**

¿Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para UMO?	N	%
30 horas o menos	0	0.0%
De 31 a 35 horas	0	0.0%
De 36 a 40 horas	0	0.0%
De 41 a 45 horas	48	40.0%
Más de 45 horas	72	60.0%
No contesta	0	0.0%
<b>Total</b>	120	100.0%

**Tabla 7: Horario**

¿Cuál es tu horario de trabajo?	N	%
Jornada partida (mañana y tarde)	0	0.0%
Turno fijo de mañana	0	0.0%
Turno fijo de tarde	0	0.0%
Turno fijo de noche	0	0.0%
Turnos rotatorios excepto el de noche	5	4.2%
No contesta	0	0.0%
Turnos rotatorios con el de noche	115	95.8%
No contesta	0	0.0%
<b>Total</b>	0	100.0%

**Tablas 8, 9 y 10. Adaptabilidad del tiempo de trabajo**

**Tabla 8:**

¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?	N	%
No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida	120	100.0%
Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos	0	0.0%
Tengo hasta 30 minutos de margen	0	0.0%
Tengo más de media hora y hasta una hora de margen	0	0.0%
Tengo más de una hora de margen	0	0.0%
No contesta	0	0.0%
<b>Total</b>	120	100.0%

**Tabla 9:**

¿Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?	N	%
Siempre + Muchas veces	0	0.0%
Algunas veces	34	28.3%
Sólo alguna vez + Nunca	76	63.3%
No contesta	0	0.0%
<b>Total</b>	120	100.0%

**Tabla 10:**

¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	N	%
Siempre + Muchas veces	0	0.0%
Algunas veces	111	92.5%
Sólo alguna vez + Nunca	9	7.5%
No contesta	0	0.0%
<b>Total</b>	120	100.0%

## Tablas 11 y 12. Días laborables

**Tabla 11:**

¿Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?	N	%
Ninguno	0	0.0%
Alguno excepcionalmente	0	0.0%
Un sábado al mes	0	0.0%
Dos sábados	45	37.5%
Tres ó más sábados al mes	75	62.5%
No contesta	0	0.0%
<b>Total</b>	120	100.0%

**Tabla 12:**

¿Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?	N	%
Ninguno	0	0.0%
Alguno excepcionalmente	0	0.0%
Un domingo al mes	0	0.0%
Dos domingos	33	27.5%
Tres ó más domingos al mes	87	72.5%
No contesta	0	0.0%
<b>Total</b>	0	100.0%

## Tablas 13 y 14. Exigencias de disponibilidad

**Tabla 13:**

¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?	N	%
Siempre + Muchas veces	110	91.7%
Algunas veces	10	8.3%
Sólo alguna vez + Nunca	0	0.0%
No contesta	0	0.0%
<b>Total</b>	0	100.0%

**Tabla 14:**

¿Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?	N	%
Ninguno	0	0.0%
Algún día excepcionalmente	0	0.0%
De 1 a 5 días al mes	27	22.5%
De 6 a 10 días al mes	93	77.5%
11 o más días al mes	0	0.0%
No contesta	0	0.0%
<b>Total</b>	120	100.0%

**Tabla 15: Trabajo doméstico-familiar**

¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	N	%
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas	0	0.0%
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	0	0.0%
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	0	0.0%
Sólo hago tareas muy puntuales	0	0.0%
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	0	0.0%
No contesta	0	
<b>Total</b>	0	

Las tablas siguientes muestran las características de algunos **RECURSOS**

**Tabla 16:**

En tu departamento o sección falta personal	N	%
Siempre + Muchas veces	0	0.0%
Algunas veces	104	86.7%
Sólo alguna vez + Nunca	16	13.3%
No contesta	0	0.0%
<b>Total</b>	120	100.0%

**Tabla 17:**

La planificación es realista	N	%
Siempre + Muchas veces	12	10.0%
Algunas veces	98	81.7%
Sólo alguna vez + Nunca	10	8.3%
No contesta	0	0.0%
<b>Total</b>	120	100.0%

**Tabla 18:**

<b>La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Siempre + Muchas veces	79	65.8%
Algunas veces	23	19.2%
Sólo alguna vez + Nunca	18	15.0%
No contesta	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100.0%</b>

Características relativas al **SALARIO**.

**Tabla 19: Salario**

<b>¿Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
300 euros o menos	0	0.0%
Entre 301 y 450 euros	0	0.0%
Entre 451 y 600 euros	0	0.0%
Entre 601 y 750 euros	0	0.0%
Entre 751 y 900 euros	91	75.8%
Entre 901 y 1.200 euros	20	16.7%
Entre 1.201 y 1.500 euros	0	0.0%
Entre 1.501 y 1.800 euros	0	0.0%
Entre 1.801 y 2.100 euros	0	0.0%
Entre 2.101 y 2.400 euros	0	0.0%
Entre 2.401 y 2.700 euros	0	0.0%
Entre 2.701 y 3.000 euros	0	0.0%
Más de 3.000 euros	0	0.0%
No contesta	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100.0%</b>

**Tabla 20: Composición del salario**

<b>Tu salario es:</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Fijo	120	100.0%
Una parte fija y otra variable	0	0.0%
Todo variable (a destajo, a comisión)	0	0.0%
No contesta	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100.0%</b>

**Tabla 21: Correspondencia trabajo-salario**

¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?	N	%
Sí	0	0.0%
No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)	0	0.0%
No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial)	115	95.8%
No lo sé	5	4.2%
No contesta	0	0.0%
<b>Total</b>	0	100.0%

La tabla siguiente muestra la **PROMOCIÓN**.

**Tabla 22: Promoción**

¿Desde que entraste en UMO ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?	N	%
No	11	9.2%
Sí, una vez	109	90.8%
Sí, dos veces	0	0.0%
Sí, tres o más veces	0	0.0%
No contesta	0	0.0%
<b>Total</b>	0	100.0%

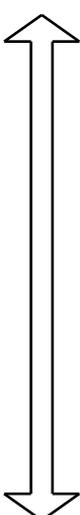
### 4.3. PREVALENCIA DE LA EXPOSICIÓN

La prevalencia de la exposición es la **proporción de trabajadores y trabajadoras incluidos en cada situación de exposición: más desfavorable para la salud (rojo), intermedia (amarillo) y más favorable para la salud (verde)**. En este apartado se presentan los resultados de prevalencia de exposición en UMO. Se pretende dar una imagen rápida, una foto, de cuál es la situación de exposición a riesgos psicosociales en UMO y de su localización y posibles desigualdades.

#### 4.3.1. EXPOSICIONES

La tabla presenta la **prevalencia de exposición en UMO** (conjunto del ámbito de evaluación). Los datos están ordenados según el porcentaje de trabajadores/as en la situación más desfavorable para la salud, es decir, la primera exposición es la que afecta a mayor proporción de la plantilla y, la última, es la que concentra menor proporción de trabajadores expuestos a la situación más desfavorable. En función de este orden, se analizan las dimensiones en el punto 4.4.

**Tabla 23: Exposiciones en UMO ordenadas en función del porcentaje de trabajadores/as en la situación más desfavorable para la salud (rojo)**

	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable	
	MÁS PROBLEMÁTICAS				
		Exigencias de esconder emociones	85,3	36,2	12,7
		Exigencias emocionales	75,6	28,8	19,3
		Exigencias cuantitativas	73,5	19,6	1,4
		Ritmo de trabajo	61,6	31,1	7,4
		Conflicto de rol	60,5	28,5	34,7
		Posibilidades de desarrollo	50,7	39,1	14
		Influencia	47,6	31,1	21,2
		Apoyo social de compañeros	34,4	42,5	23,1
		Sentimiento de grupo	31,1	55,8	13,1
		Apoyo social de superiores	29,9	51	19,1
		Claridad de rol	29,41	44,2	14
		Calidad de liderazgo	29	30,7	40,4
		Previsibilidad	21,6	34,7	43,6
		Sentido del trabajo	21,2	32,8	20,7
		Reconocimiento	20,4	28,1	51,4
		Inseguridad sobre el empleo	20,2	28,1	51,4
		Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	20,2	35,7	44,1
	MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES				
	Doble presencia	19,4	40,2	8,9	
	Confianza vertical	11,8	19,8	68,3	
	Justicia	11	23,5	70,1	

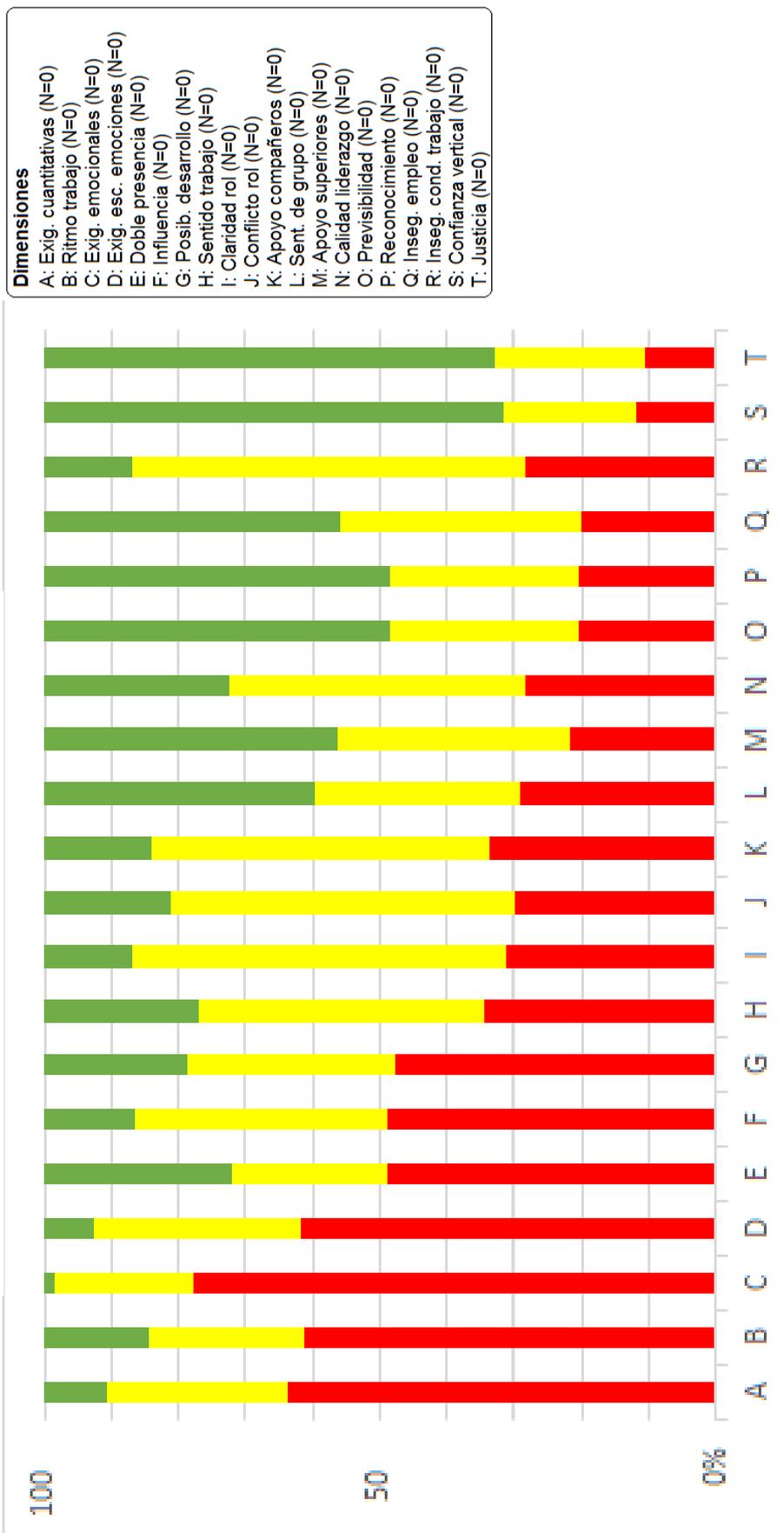
**Rojo:** tercil más desfavorable para la salud, **Amarillo:** tercil intermedio, **Verde:** tercil más favorable para la salud

La misma información aparece en el gráfico, pero ordenada por los grupos de dimensiones.

En el gráfico aparecen dos columnas. Las columnas gruesas representan la situación de exposición en la empresa analizada. La columna delgada es la población de referencia, representativa de los asalariados y asalariadas en España. La diferencia entre las columnas gruesas y delgadas nos indica la situación de la empresa analizada, comparada con la población de referencia, de forma que si la situación de exposición de la empresa fuera igual que la de la población de referencia, las zonas roja, amarilla y verde de las columnas ancha y estrecha, serían iguales.

Tanto la tabla como el gráfico proporcionan **una imagen de qué dimensiones de riesgo psicosocial son las más problemáticas** en tanto que la situación desfavorable para la salud (rojo) afecta a una proporción mayor de la plantilla y **qué dimensiones son menos problemáticas** en tanto que la situación favorable (verde) afecta a una proporción mayor de la plantilla. Para profundizar en el análisis es necesario **trabajar la información del apartado 4.4.**

**Exposiciones psicosociales en UMO.  
Porcentaje de población en cada nivel de referencia.**



## EXPOSICIÓN DIMENSIÓN A DIMENSIÓN

En este apartado se presentan los resultados de la evaluación dimensión a dimensión psicosocial.

Las 20 dimensiones están ordenadas en función de la prevalencia de la exposición, es decir, primero se presentan las dimensiones que tienen un porcentaje más elevado de trabajadores/as expuestos a la situación más desfavorable para la salud (rojo) - según resultados presentados en punto 4.3.1. de este informe.

Para cada dimensión psicosocial, se presenta la siguiente información:

- **DEFINICIÓN Y POSIBLES ORÍGENES:** en el primer párrafo se describe el riesgo y en el segundo se orienta sobre sus posibles orígenes.
- **PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN EN UMO:** : En una frase se presenta el porcentaje de trabajadores/as en situación de exposición desfavorable, intermedia y favorable (rojo, amarillo y verde). Son los datos presentados en el apartado 4.3.1.
- **DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS A CADA DIMENSIÓN:** En formato tabla, se muestra el porcentaje de trabajadores que han escogido cada una de las respuestas de cada una de las preguntas que configuran la dimensión que estamos analizando. Cada dimensión de exposición tiene entre 2 y 4 preguntas asociadas. De esta manera se pueden describir las características concretas de la exposición en UMO, facilitando la determinación de su origen.
- **PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO, SEXO Y DEPARTAMENTO:** Para cada dimensión se presentan tres gráficos: uno que muestra la prevalencia de exposición (rojo, amarillo y verde) para cada puesto de trabajo, otro, para cada departamento ó sección y otro gráfico que muestra la prevalencia por sexo (si no se ha eliminado por razones de anonimato). De esta forma pueden visualizarse si existen, las desigualdades de exposición y se localiza con precisión la exposición, facilitando la propuesta de medidas preventivas adecuadas. Se amplía la información que ya aparece en el punto 4.3.2. de este informe.

### 4.4.1. ¿Cómo interpretar estos resultados?.

Todos estos datos deben ser interpretados en el seno del grupo de trabajo en base al conocimiento derivado de la experiencia de sus miembros, con el fin de concluir sobre las características concretas de la organización del trabajo origen de las exposiciones y sobre la propuesta de medidas preventivas para eliminar o reducir dichas exposiciones.

Para interpretar los datos de este informe se debe haber leído el epígrafe 5.2. del manual del método y se deben seguir las pautas que a continuación se plantean. Así mismo se utilizará la matriz "exposición, origen y medidas preventivas", para plasmar los resultados de la discusión de cada dimensión. Esta matriz se encuentra en el anexo II de este informe y se puede descargar en formato electrónico modificable desde la web del método ([www.istas21.copsq.net](http://www.istas21.copsq.net)), está en la pestaña recursos.

#### PAUTAS

Leed estas pautas a la vez que leéis los resultados (desde el apartado 4.4.2 al 4.4.21), si no es muy difícil seguir las explicaciones.



Se trabajará dimensión a dimensión, es decir, el GT no pasará a la discusión de la siguiente dimensión hasta que no se haya llegado a la discusión de medidas preventivas de la dimensión que se está trabajando.

1) Leed con atención la definición de la dimensión para comprender los resultados de la exposición y obtener pistas sobre sus posibles orígenes.

2) Fijaos en los gráficos. Tienen dos columnas. Las columnas gruesas representan los distintos puestos de trabajo, departamentos o sexos de la empresa evaluada y nos indican la localización de la exposición. La columna delgada es la población de referencia, representativa de los asalariados y asalariadas en España.

- La diferencia entre las columnas gruesas y delgadas nos indica la situación de la empresa analizada, comparada con la población de referencia, de forma que si la situación de exposición de la empresa fuera igual que la de la población de referencia, las zonas roja, amarilla y verde de las columnas ancha y estrecha, serían iguales.

- En un mismo gráfico, las diferencias notables entre columnas gruesas de las zonas en rojo, amarillo y verde muestran la localización de las exposiciones y las posibles desigualdades de exposición. Cuanto más grande es la diferencia entre columnas gruesas de trabajadores en rojo, amarillo o verde, más desigualdades de exposición entre puestos de trabajo, departamentos o sexo en la empresa.

#### ¿CÓMO HACERLO?

- Para cada gráfico, identificad qué columnas gruesas presentan una proporción de trabajadores en rojo mayor a la población de referencia (columna delgada). Anotad en la primera columna de la matriz, qué puestos de trabajo, sexo y departamentos/secciones son, las trabajaréis primero. Si todas las columnas gruesas sobrepasan el 50% de prevalencia en situación desfavorable, deberemos considerar que la exposición es generalizada, hay que trabajar para todos los puestos o todos departamentos o ambos sexos.

- Fijaos en cada gráfico en las diferencias entre columnas gruesas. Cuanto más grande es la diferencia entre columnas gruesas de trabajadores en rojo, amarillo o verde, más desigualdades de exposición entre puestos de trabajo, departamentos o sexo en la empresa. Anotad en la primera columna de la matriz los puestos, departamentos y sexo que estén peor (que tengan más rojo o amarillo). Los trabajaréis primero.

3) Análisis de la tabla de respuestas a las preguntas asociadas a la dimensión.

Esta información ayuda a concretar las características de la exposición en UMO y orienta sobre su origen. Para ello tenemos que identificar qué preguntas concentran un mayor porcentaje de plantilla en las respuestas negativas, es decir, en las que contribuyen a unas peores condiciones de trabajo.

#### ¿CÓMO HACERLO?

- Identificad qué pregunta/s concentran los mayores porcentajes de respuesta en los extremos (siempre + muchas veces (ó en gran medida y en buena medida); nunca + casi nunca (ó en alguna medida o en ninguna medida). Mirad también el porcentaje de "algunas veces" (ó en cierta medida).

- Decidid si son respuestas negativas, es decir, si se corresponden con las peores condiciones de trabajo para esa pregunta.

- Anotadlas en la segunda columna de la matriz. Así concretáis cuáles son los aspectos problemáticos de la exposición.

4) Consultad el punto 4.2. de este informe y buscad las condiciones de trabajo relacionadas con los aspectos problemáticos de la exposición. Anotad los datos de las condiciones de trabajo relacionadas en la segunda columna de la matriz.

5) También han de tenerse en cuenta los resultados de otras exposiciones relacionadas. La mayor parte de las veces las exposiciones que hay que consultar se indican en la definición de la dimensión. Anotad las conclusiones en la segunda columna de la matriz.



Si se considera que para alguna dimensión los datos que se presentan en este informe no son suficientes, existe la posibilidad de obtener los resultados cruzados de las otras unidades de análisis: edad, antigüedad, relación laboral y horario. Estos resultados no aparecen en este informe pero se pueden generar haciendo un clic en la aplicación informática (en el apartado “resultados adicionales”). El GT en la discusión de resultados decidirá si necesita estos datos. Será el servicio de prevención quien los facilitará.

6) Teniendo en cuenta la información analizada en los 5 pasos anteriores, se trata de discutir qué condición(es) de trabajo origina(n) esta exposición. A la vista de los resultados y teniendo en cuenta el conocimiento de la empresa derivado de la experiencia de los miembros del grupo de trabajo, contestar la siguiente pregunta: ¿qué aspectos de la organización del trabajo hacen que la exposición sea desfavorable para la salud?. Anotad los resultados de la discusión en la tercera columna de la matriz. Puede que se repitan aspectos anotados en la segunda columna y que se añadan otros relativos a condiciones de trabajo que no se identifican en el apartado 4.2. de este informe.

7) Seguidamente se trata de discutir cómo podemos cambiar las condiciones de trabajo que están en el origen de esta exposición a fin de eliminarla o reducirla.

#### ¿CÓMO HACERLO?

- Identificad qué medidas preventivas pueden ser útiles y anotad los resultados de la discusión en la cuarta columna de la matriz.



Tanto para la discusión del origen de las exposiciones como para la de medidas preventivas se recomienda la lectura de los anexos del manual del método, en los que podéis encontrar ejemplos y orientaciones muy útiles.

Para establecer las medidas preventivas se tendrán en cuenta los requerimientos legales del artículo 15 de la LPRL: combatir los riesgos en su origen y adaptar el trabajo a la persona en lo que respecta a la concepción del puesto, la elección de equipos y métodos de trabajo y producción, para atenuar el trabajo monótono y repetitivo.

Las medidas preventivas acordadas por el GT se podrán en marcha durante el proceso de evaluación de riesgos. Se incorporarán en la planificación de la actividad preventiva general que esté en vigor en esos momentos en la empresa, identificando plazos, recursos y responsables.

Las medidas preventivas se planificarán utilizando la matriz para la planificación de la actividad preventiva (anexo III de este informe).

Tras el acuerdo sobre el origen de las exposiciones y las medidas preventivas de todas las exposiciones desfavorables, finalizará la evaluación de riesgos. El informe final de evaluación de riesgos se conformará de este informe más las matrices de exposición, origen y medidas preventivas que se hayan ido rellenando.

Las medidas preventivas acordadas que no puedan llevarse a cabo de forma inmediata serán priorizadas y concretadas por el GT en el plan específico de actividades preventivas, identificando plazos, recursos y responsables

NOTA 1: A lo largo de las fases de interpretación de resultados y acuerdo de medidas preventivas e implementación de las mismas, el GT identificará y desarrollará las acciones de información y participación de la plantilla.

Nota 2: Con el fin de dar cumplimiento a la norma en cuanto a los organismos y agentes con capacidad negociadora, tanto el documento de evaluación de riesgos, como el de planificación de la actividad preventiva se ratificarán en el comité de seguridad y salud (en las empresas con plantillas inferiores a 50 personas, mediante acuerdo específico entre delegados y delegadas de prevención y la representación empresarial en la empresa).

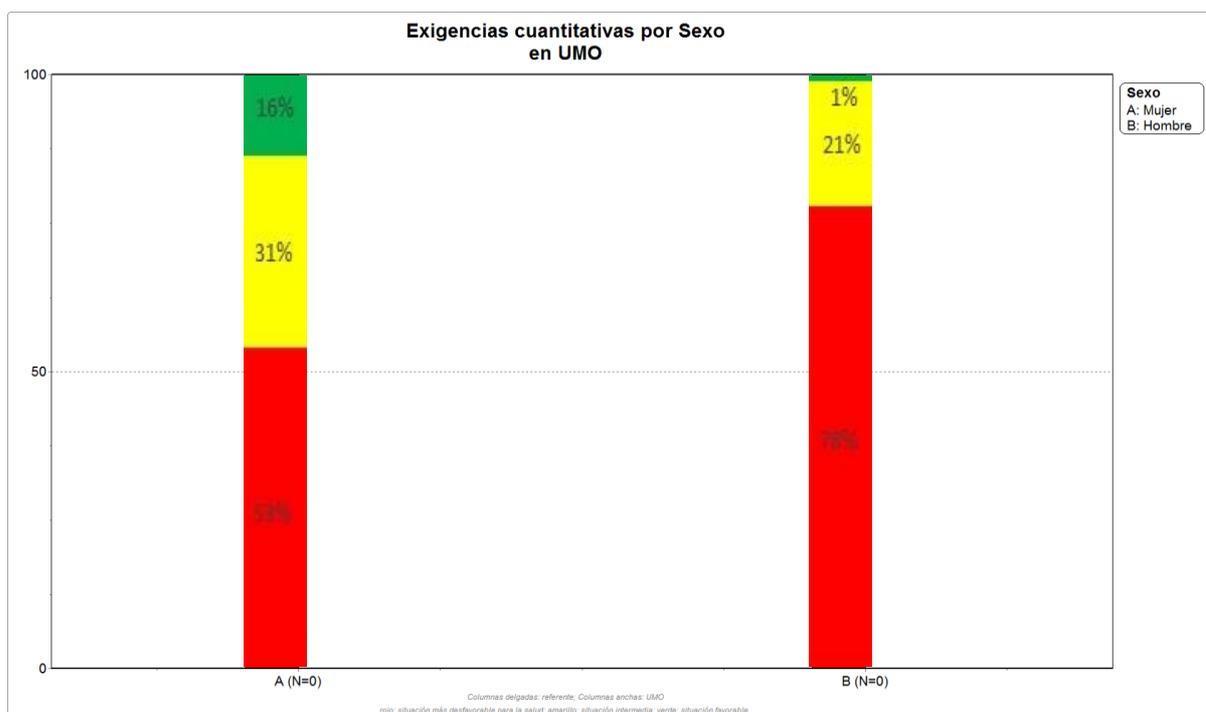
## 4.4.2. Exigencias cuantitativas

**Definición.** Son las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo. Son altas cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado.

**Posible origen.** Tienen que ver principalmente con la falta de personal, la incorrecta medición de los tiempos o la mala planificación, aunque también pueden relacionarse con la estructura salarial (por ejemplo, cuando la parte variable de un salario bajo es alta y obliga a aumentar el ritmo) o con la inadecuación de las herramientas, materiales o procesos de trabajo (obligando a hacer más tareas para suplir las deficiencias). Las altas exigencias cuantitativas pueden suponer un alargamiento de la jornada laboral.

**Prevalencia de la exposición.** Un 73,5% de trabajadores/as de UMO está expuesto a la situación más desfavorable, un 19,6% a la intermedia y un 1,4% a la más favorable para la salud respecto a las Exigencias cuantitativas.

Gráfico 2. Prevalencia de exposición por sexo



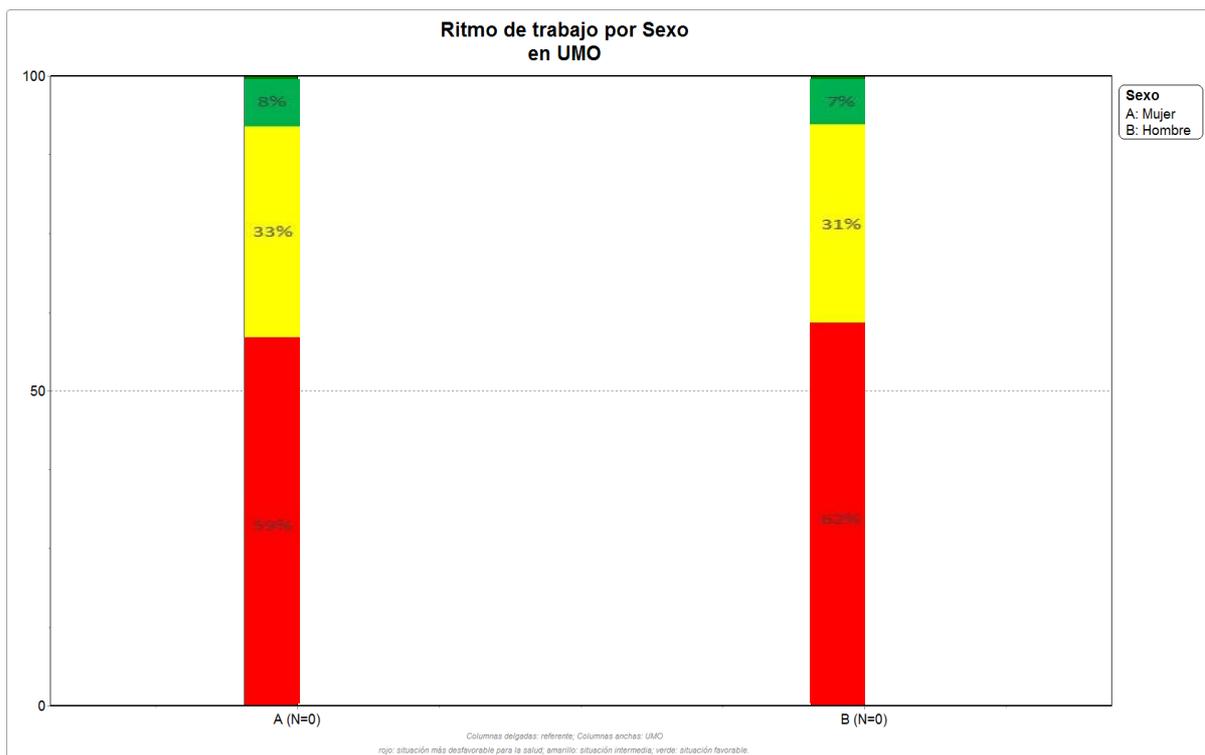
## 4.4.3. Ritmo de trabajo

**Definición.** Constituye la exigencia psicológica referida a la intensidad del trabajo.

**Posible origen.** Por su estrecha relación con las exigencias cuantitativas su origen puede ser el mismo.

**Prevalencia de la exposición.** Un 61,6% de trabajadores/as de UMO está expuesto a la situación más desfavorable, un 31,1% a la intermedia y un 7,4% a la más favorable para la salud respecto al Ritmo de trabajo.

Gráfico 3. Prevalencia de exposición por sexo



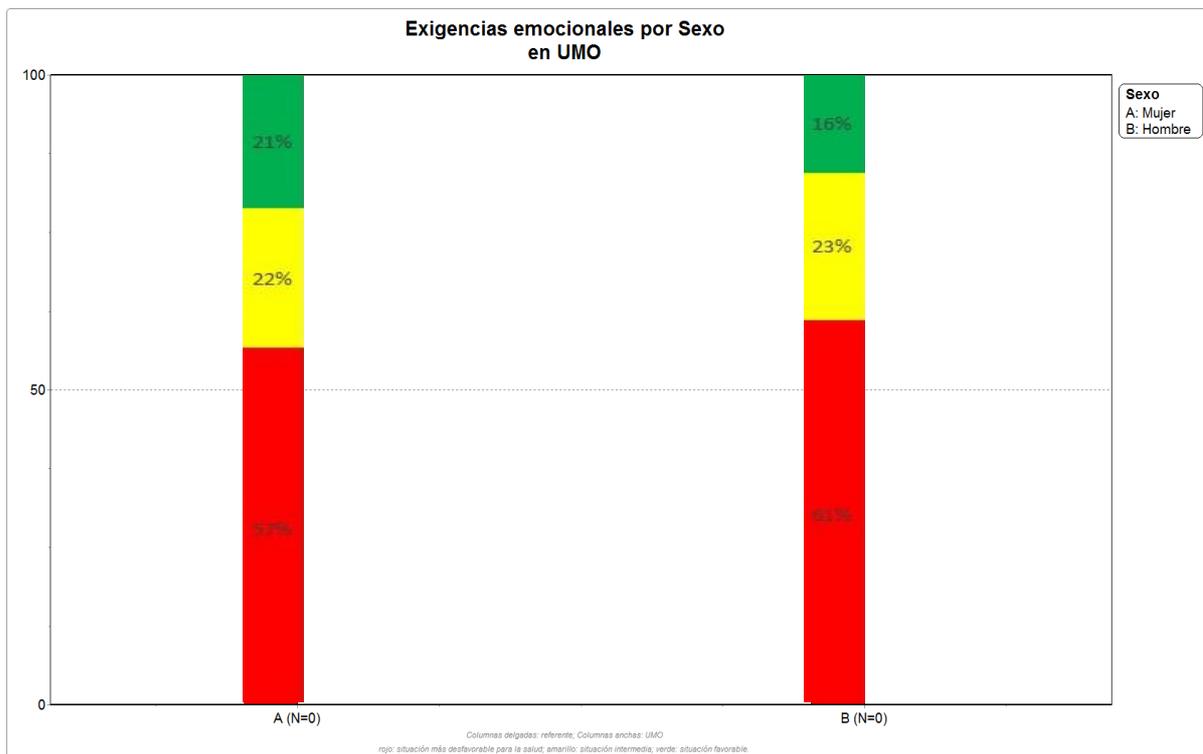
#### 4.4.4. Exigencias emocionales

**Definición.** Son las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional derivada de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en ocupaciones de atención a las personas en las que se pretende inducir cambios en ellas (por ejemplo: que sigan un tratamiento médico, que adquieran una habilidad...), y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones.

**Posible origen.** En ocupaciones de cuidado a las personas, la exposición a exigencias emocionales tiene que ver con la naturaleza de las tareas y no pueden eliminarse (no podemos “eliminar” pacientes, alumnos...), por lo que requieren habilidades específicas y tiempo suficiente para poder gestionarlas efectivamente. Además del origen derivado de su naturaleza, tienen también mucho que ver con las exigencias cuantitativas, puede reducirse el tiempo de exposición (horas, número de pacientes, etc.), puesto que las jornadas excesivas implican una exposición mayor y producen una mayor fatiga emocional que requerirá tiempos de reposo más largos.

**Prevalencia de la exposición.** Un 75,6% de trabajadores/as de UMO está expuesto a la situación más desfavorable, un 28,8% a la intermedia y un 19,3% a la más favorable para la salud respecto a las Exigencias emocionales.

Gráfico 4. Prevalencia de exposición por sexo



#### 4.4.5. Exigencias de esconder emociones

**Definición.** Son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes, compañeros, superiores, proveedores u otras personas.

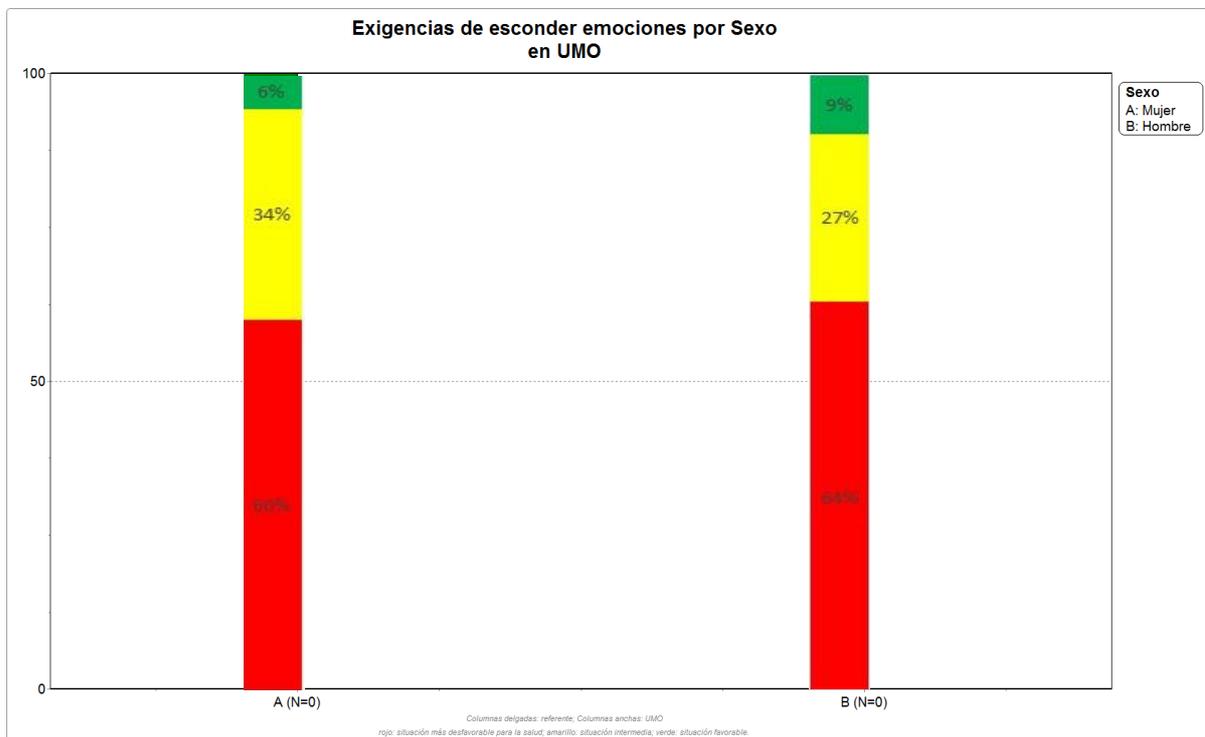
**Posible origen.** En puestos de trabajo de atención a las personas, estas exigencias forman parte de la naturaleza de las tareas y no pueden ser eliminadas. El desarrollo de habilidades y de estrategias de protección para su manejo y la disminución del tiempo de exposición representan vías de prevención importantes.

También pueden tener que ver con la relación con superiores y compañeros de trabajo o con proveedores u otras personas ajenas a la empresa y, por lo tanto, localizarse en otros puestos de trabajo.

Así mismo, pueden tener relación con la política de gestión de proveedores y clientes (por ejemplo, por deficiente gestión de las colas de usuarios en espera de atención...), con la falta de participación de los trabajadores y, en general, con deficiencias en las políticas de gestión de personal (hay que esconder emociones cuando no se puede opinar).

**Prevalencia de la exposición.** Un 85,3% de trabajadores/as de UMO está expuesto a la situación más desfavorable, un 36,2% a la intermedia y un 12,7% a la más favorable para la salud respecto a las Exigencias de esconder emociones.

Gráfico 5. Prevalencia de exposición por sexo



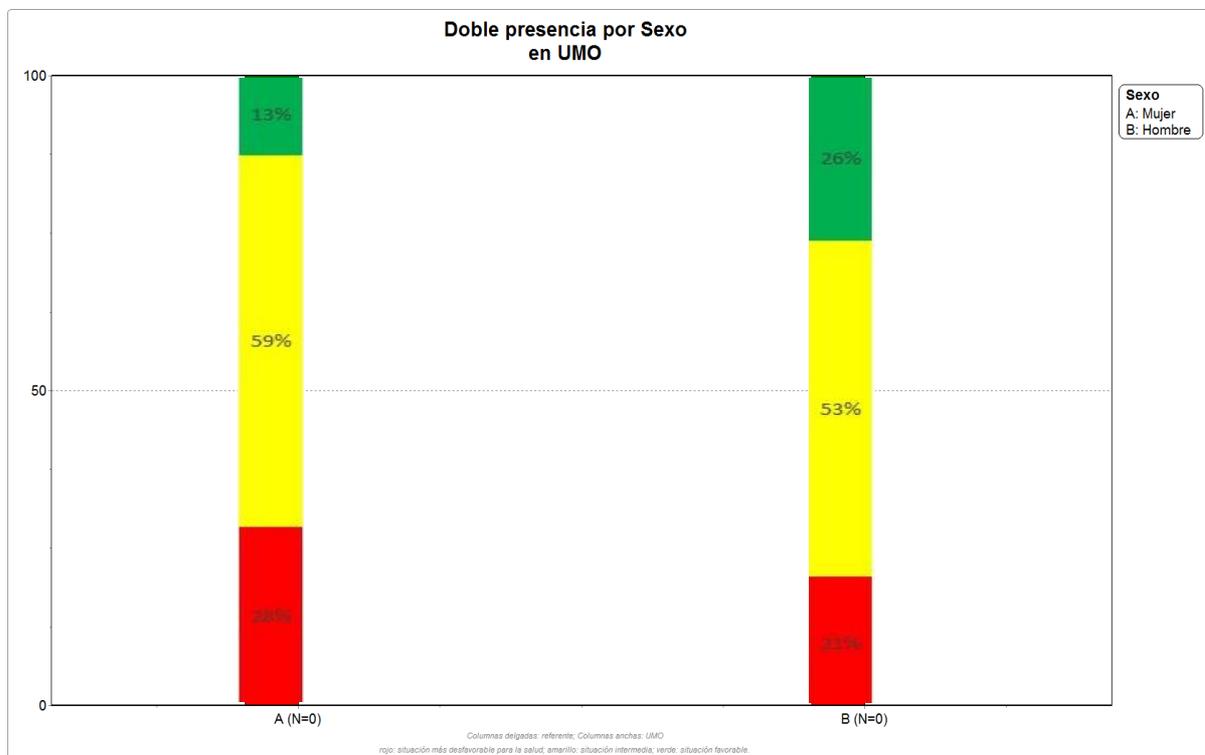
#### 4.4.6. Doble presencia

**Definición.** Son las exigencias sincrónicas, simultáneas del ámbito laboral y del ámbito doméstico-familiar.

**Posible origen.** En el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, duración, alargamiento o modificación de la jornada de trabajo y con el nivel de autonomía sobre ésta; por ejemplo, con horarios o días laborables incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas o la vida social.

**Prevalencia de la exposición.** Un 19,4% de trabajadores/as de UMO está expuesto a la situación más desfavorable, un 40,2% a la intermedia y un 8,9% a la más favorable para la salud respecto a la Doble presencia.

Gráfico 6. Prevalencia de exposición por sexo



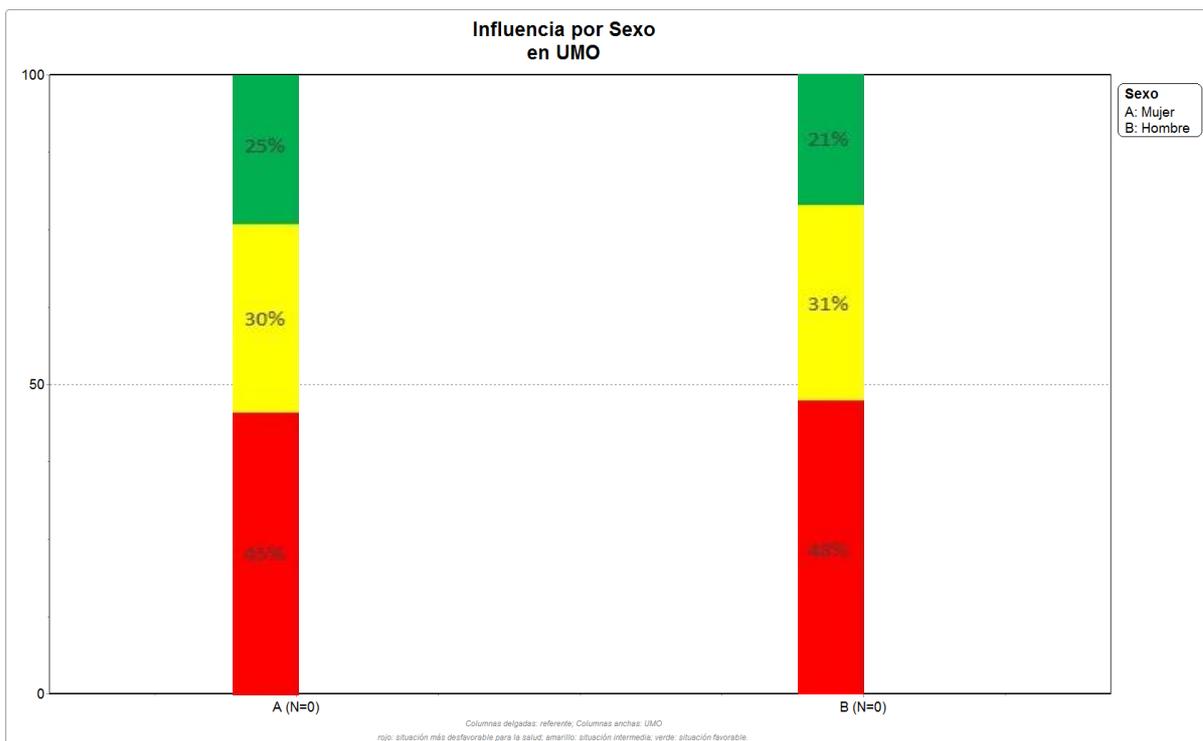
#### 4.4.7. Influencia

**Definición.** Es el margen de decisión que tiene la persona que realiza el trabajo en el día a día de su actividad, en concreto, en relación a las tareas a realizar y cómo realizarlas.

**Posible origen.** Tiene que ver con la participación que cada trabajador y trabajadora tiene en las decisiones sobre estos aspectos fundamentales de su trabajo cotidiano, es decir, con los métodos de trabajo empleados y si éstos son participativos o no y permiten o limitan la autonomía. Puede guardar una alta relación con las posibilidades de desarrollo.

**Prevalencia de la exposición.** Un 47,6% de trabajadores/as de UMO está expuesto a la situación más desfavorable, un 31,1% a la intermedia y un 21,2% a la más favorable para la salud respecto a la Influencia.

Gráfico 7. Prevalencia de exposición por sexo



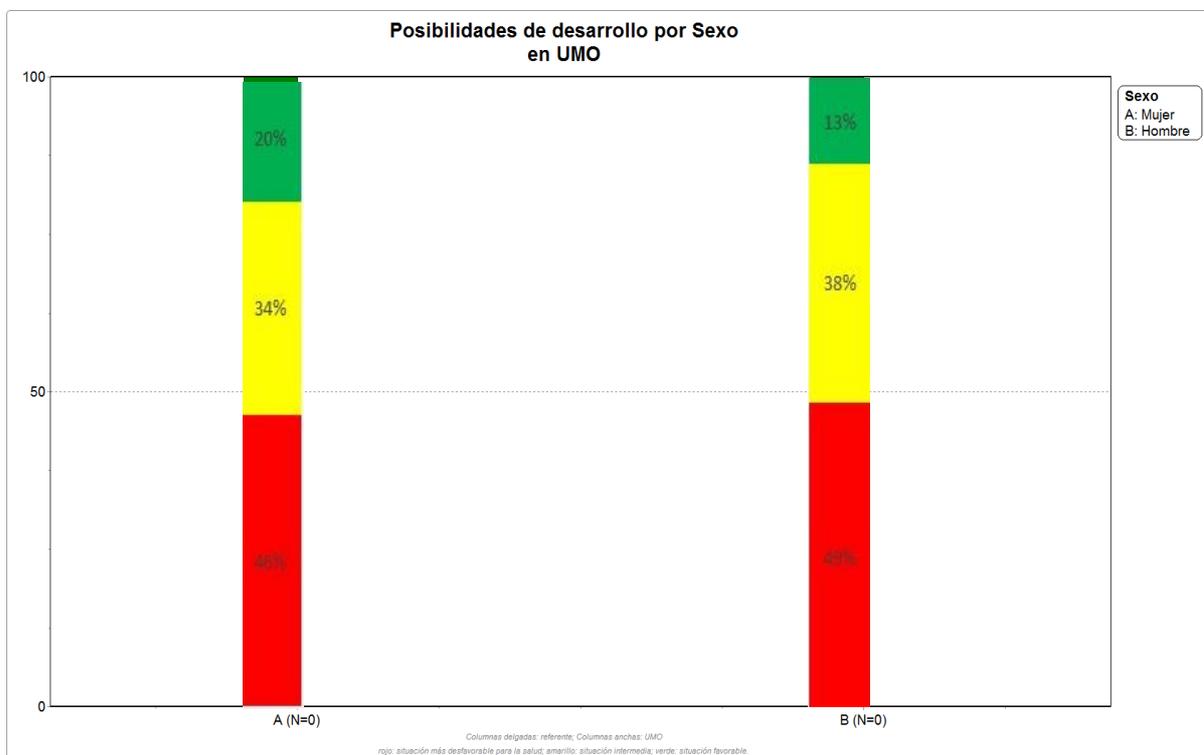
#### 4.4.8. Posibilidades de desarrollo

**Definición.** Es el nivel de oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos.

**Posible origen.** Tiene mucho que ver con los niveles de complejidad y de variedad de las tareas, siendo el trabajo estandarizado y repetitivo, el paradigma de la exposición nociva. Se relaciona con los métodos de trabajo y producción y el diseño del contenido del trabajo (más rutinario, estandarizado o monótono en un extremo, más complejo y creativo en el otro) y con la influencia.

**Prevalencia de la exposición.** Un 50,7% de trabajadores/as de UMO está expuesto a la situación más desfavorable, un 39,1% a la intermedia y un 14% a la más favorable para la salud respecto a las Posibilidades de desarrollo.

Gráfico 8. Prevalencia de exposición por sexo



#### 4.4.9. Sentido del trabajo

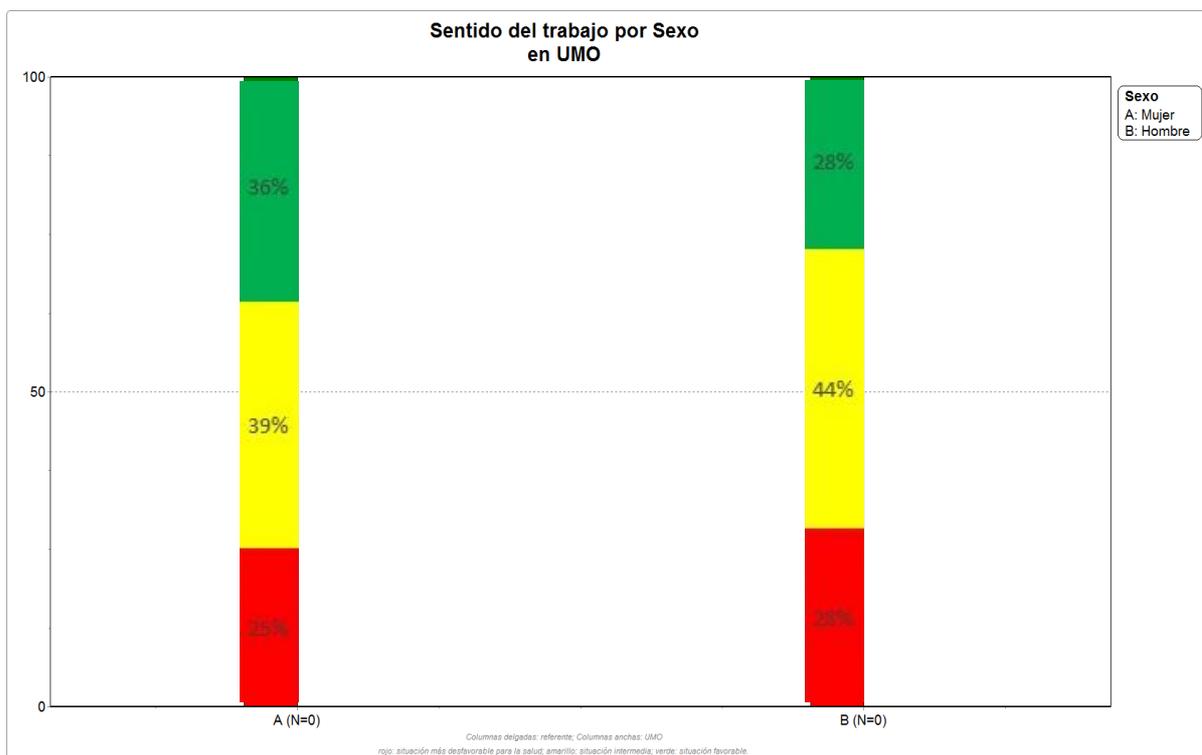
**Definición.** Es la relación que el trabajo tiene con otros valores distintos de tener un empleo y obtener ingresos, tales como la utilidad, la importancia o el valor social o el aprendizaje que implica.

**Posible origen.** Tiene que ver con el contenido del trabajo, con el significado de las tareas por sí mismas, y la visualización de su contribución al producto o servicio final.

El sentido facilita afrontar las exigencias.

**Prevalencia de la exposición.** Un 21,2% de trabajadores/as de UMO está expuesto a la situación más desfavorable, un 32,8% a la intermedia y un 20,7% a la más favorable para la salud respecto al Sentido del trabajo.

Gráfico 9. Prevalencia de exposición por sexo



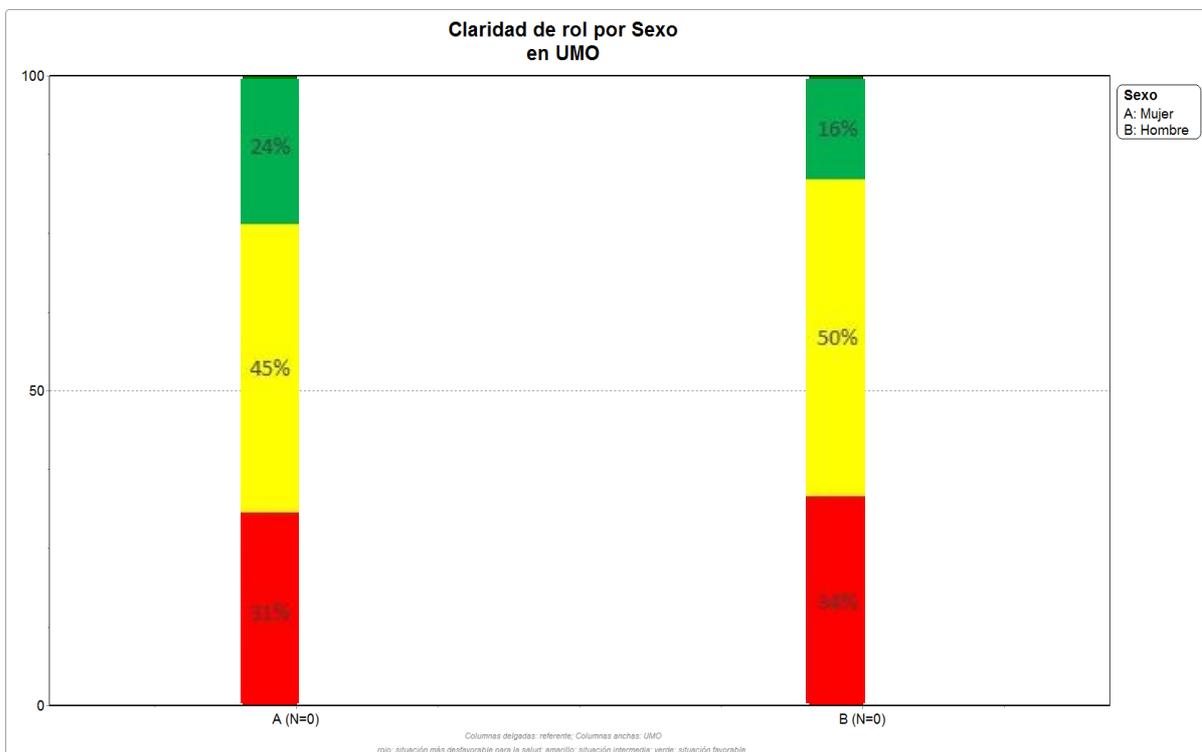
#### 4.4.10. Claridad de rol

**Definición.** Es el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo.

**Posible origen.** Tiene que ver con la existencia y el conocimiento por parte de todos los trabajadores de una definición concisa de los puestos de trabajo, del propio (de cada trabajador/a) y del de las demás personas de la organización (superiores, compañeros y compañeras).

**Prevalencia de la exposición.** Un 29,41% de trabajadores/as de UMO está expuesto a la situación más desfavorable, un 44,2% a la intermedia y un 14% a la más favorable para la salud respecto a la Claridad de rol.

Gráfico 10. Prevalencia de exposición por sexo



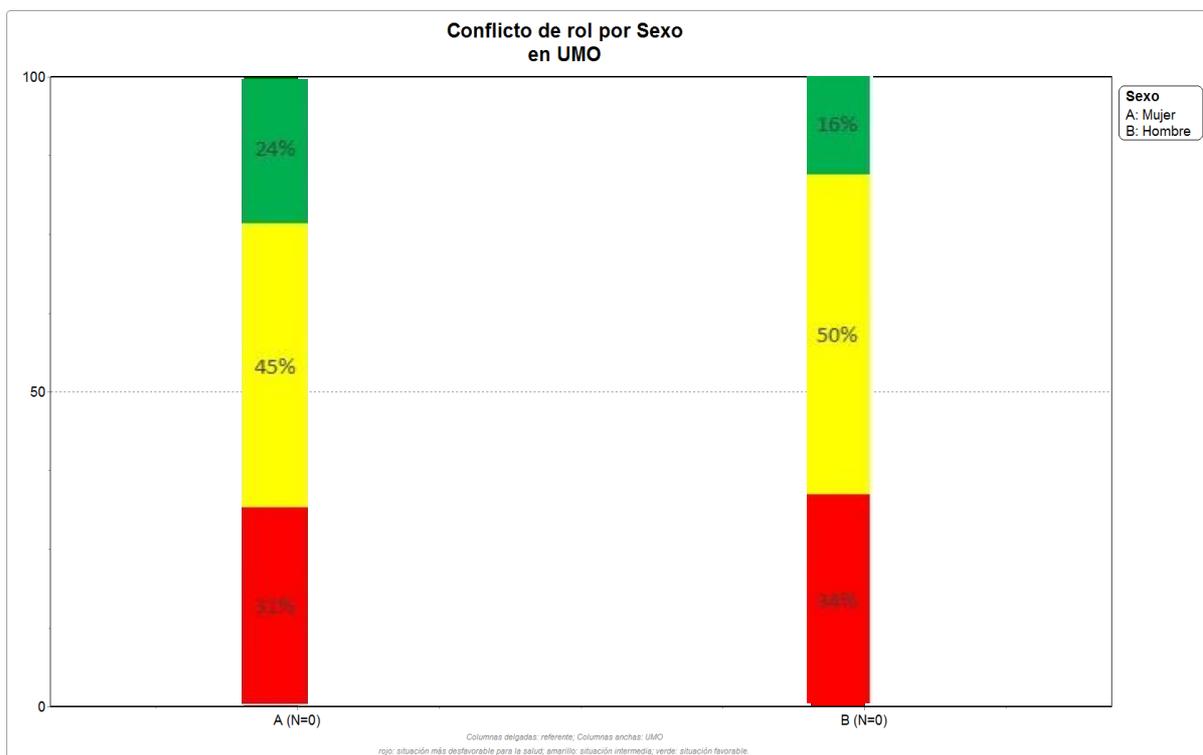
#### 4.4.11. Conflicto de rol

**Definición.** Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético.

**Posible origen.** Es frecuente cuando el trabajador debe afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo o le supongan conflictos éticos (por ejemplo, expulsar mendigos de un local...), o cuando tiene que “elegir” entre órdenes contradictorias (por ejemplo, en el caso de un conductor al que se le impone un tiempo máximo de viaje cuando hay, además, normas de tráfico y otras circunstancias que lo limitan).

**Prevalencia de la exposición.** Un 60,5% de trabajadores/as de UMO está expuesto a la situación más desfavorable, un 28,5% a la intermedia y un 34,7% a la más favorable para la salud respecto al Conflicto de rol.

Gráfico 11. Prevalencia de exposición por sexo



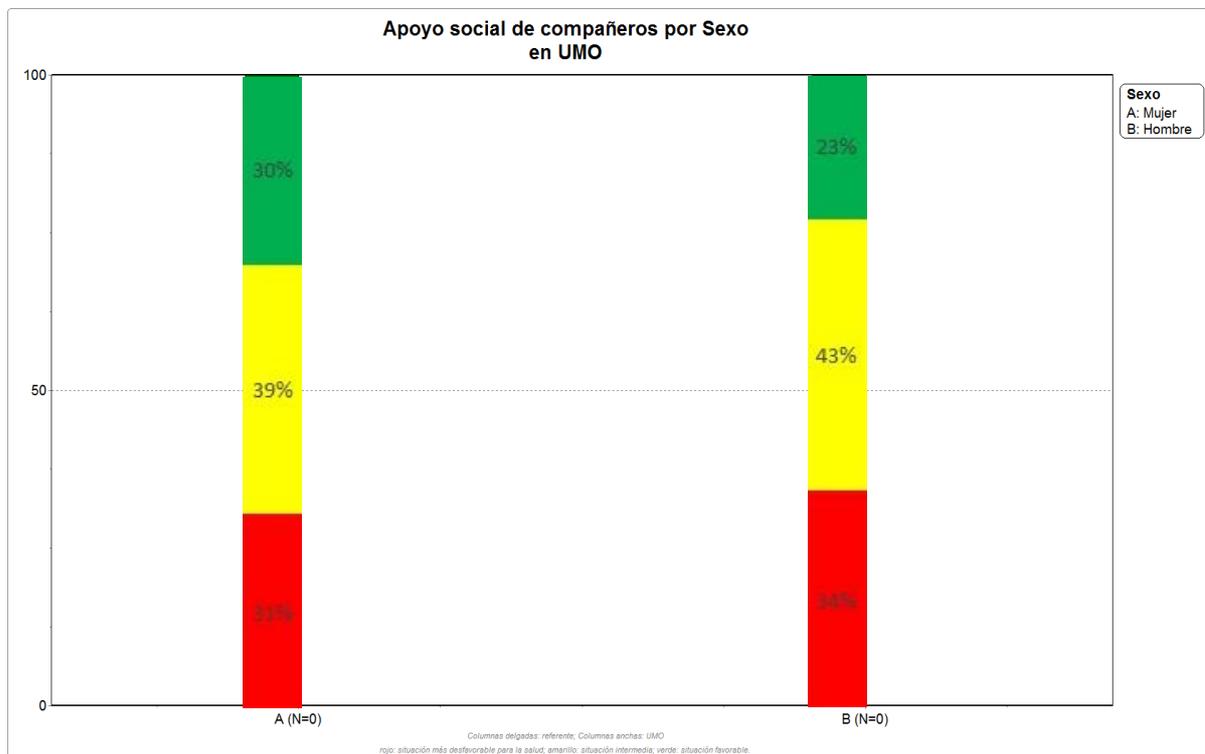
#### 4.4.12. Apoyo social de compañeros

**Definición.** Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo.

**Posible origen.** La falta de apoyo entre compañeros puede tener que ver con las prácticas de gestión de personal que dificultan la cooperación y la formación de verdaderos equipo de trabajo, fomentando la competitividad individual (por ejemplo, con salarios variables en base a objetivos individuales), o asignando las tareas, cambios de horarios, de centro, etc., de forma arbitraria o no transparente.

**Prevalencia de la exposición.** Un 34,4% de trabajadores/as de UMO está expuesto a la situación más desfavorable, un 42,5% a la intermedia y un 23,1% a la más favorable para la salud respecto al Apoyo social de compañeros.

Gráfico 12. Prevalencia de exposición por sexo



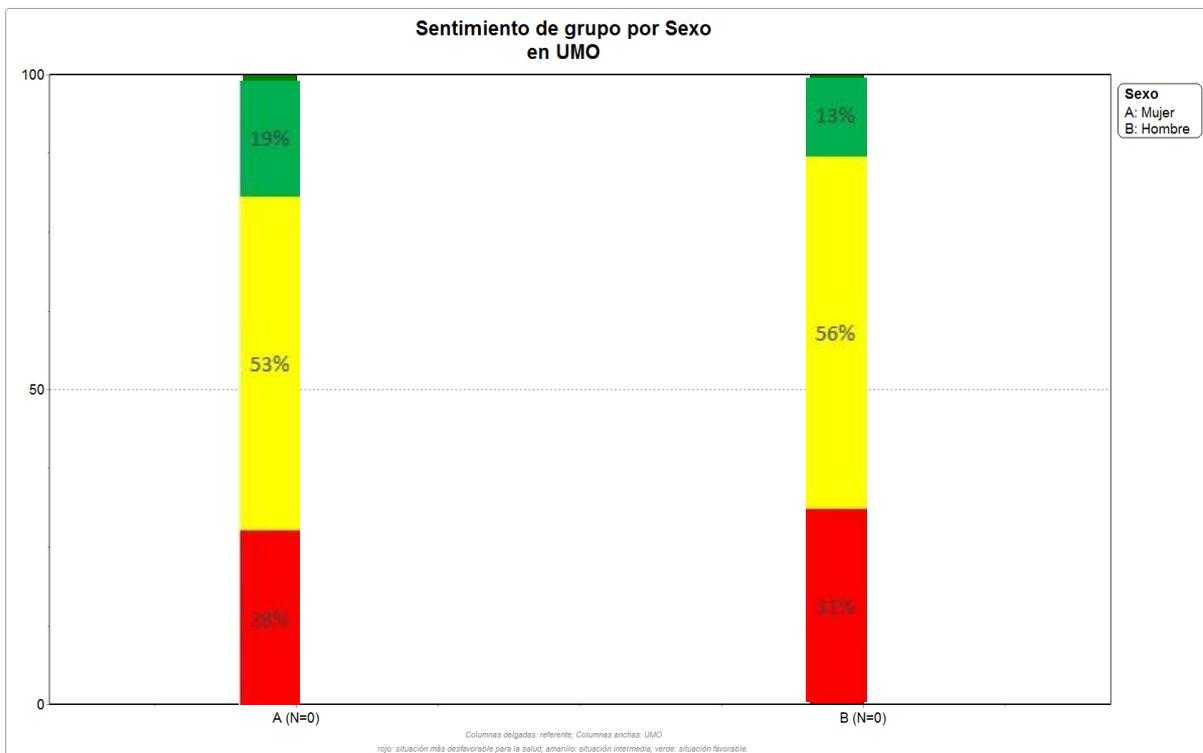
#### 4.4.13. Sentimiento de grupo

**Definición.** Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día.

**Posible origen.** Puede verse como el componente emocional del apoyo social y como un indicador de la calidad de las relaciones en el trabajo. Se deteriora cuando el trabajo promueve el aislamiento y la competitividad interpersonal en lugar del trabajo en equipo y la cooperación.

**Prevalencia de la exposición.** Un 31,1% de trabajadores/as de UMO está expuesto a la situación más desfavorable, un 55,8% a la intermedia y un 13,1% a la más favorable para la salud respecto al Sentimiento de grupo.

Gráfico 13. Prevalencia de exposición por sexo



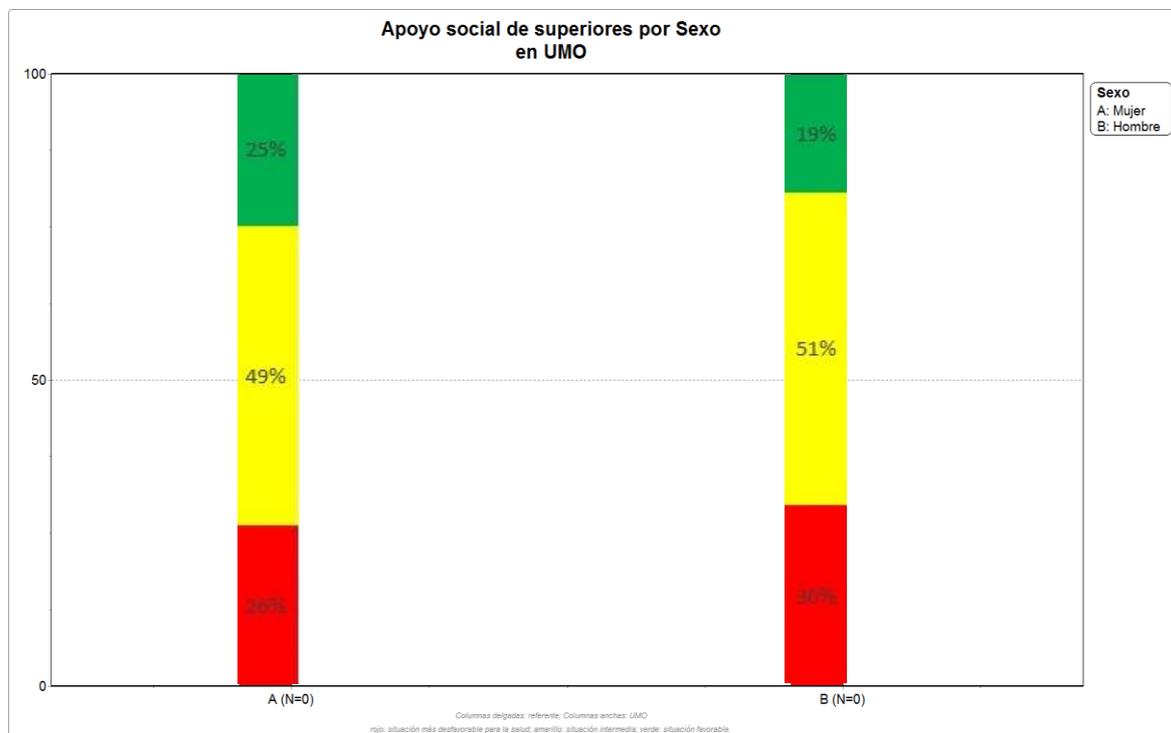
#### 4.4.14. Apoyo social de superiores

**Definición.** Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de los superiores para realizar bien el trabajo.

**Posible origen.** La falta de apoyo de los superiores tiene que ver con la falta de principios y de procedimientos concretos de gestión de personal que fomenten el papel del superior como elemento de apoyo al trabajo del equipo, departamento, sección o área que gestiona. También se relaciona con la falta de directrices claras en relación al cumplimiento de esta función y de formación y tiempo para ello.

**Prevalencia de la exposición.** Un 29,9% de trabajadores/as de UMO está expuesto a la situación más desfavorable, un 51% a la intermedia y un 19,1% a la más favorable para la salud respecto al Apoyo social de superiores.

Gráfico 14. Prevalencia de exposición por sexo



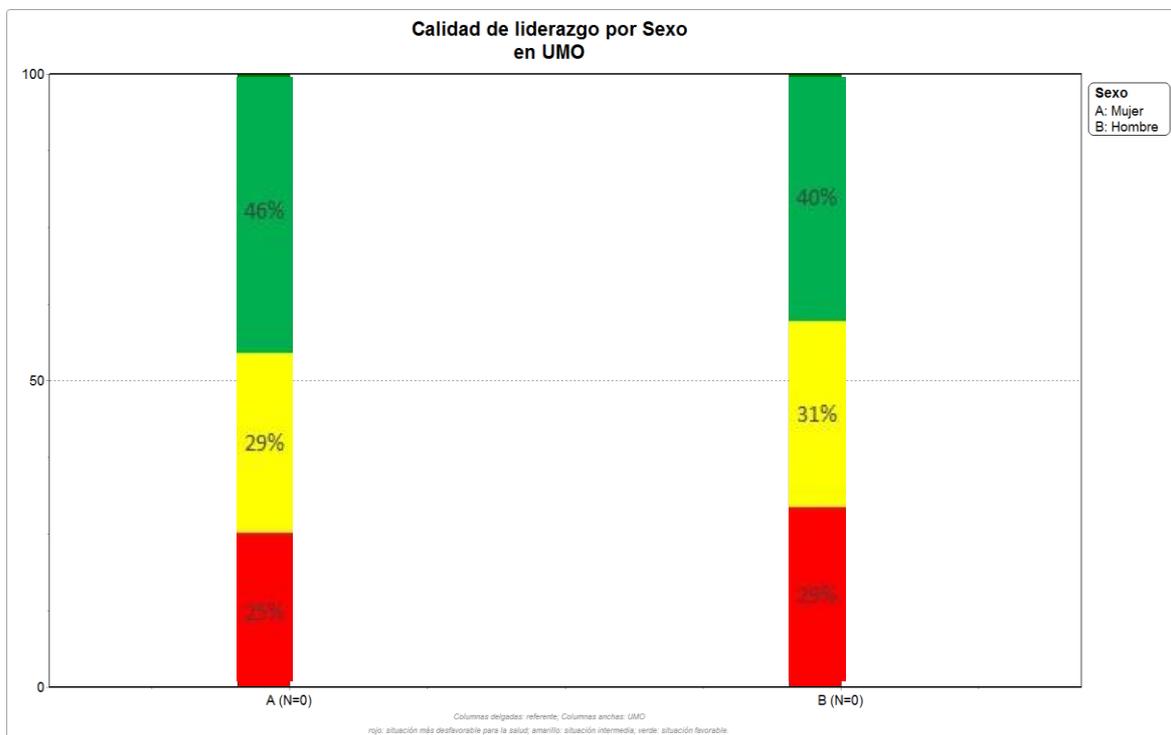
#### 4.4.15. Calidad de liderazgo

**Definición.** Se refiere a la calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores.

**Posible origen.** Tiene que ver con los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacitación de los mandos para aplicarlos.

**Prevalencia de la exposición.** Un 29% de trabajadores/as de UMO está expuesto a la situación más desfavorable, un 30,7% a la intermedia y un 40,4% a la más favorable para la salud respecto a la Calidad de liderazgo.

Gráfico 15. Prevalencia de exposición por sexo



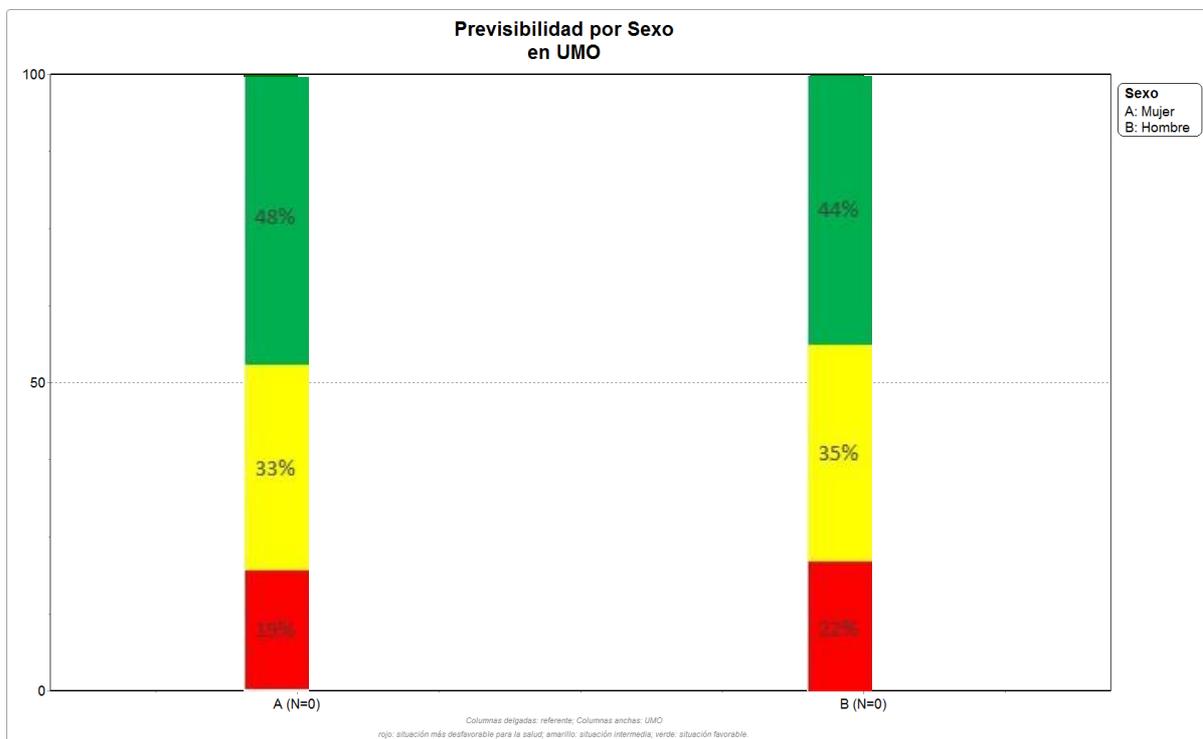
#### 4.4.16. Previsibilidad

**Definición.** Es disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios (futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos).

**Posible origen.** La falta de previsibilidad está relacionada con la ausencia de información y con las prácticas de comunicación centradas en cuestiones superfluas y no en las cotidianas y relevantes del trabajo, por lo que no aumenta la transparencia. También tiene que ver con la falta de formación como acompañamiento y apoyo a los cambios.

**Prevalencia de la exposición.** Un 21,6% de trabajadores/as de UMO está expuesto a la situación más desfavorable, un 34,7% a la intermedia y un 43,6% a la más favorable para la salud respecto a la Previsibilidad.

Gráfico 16. Prevalencia de exposición por sexo



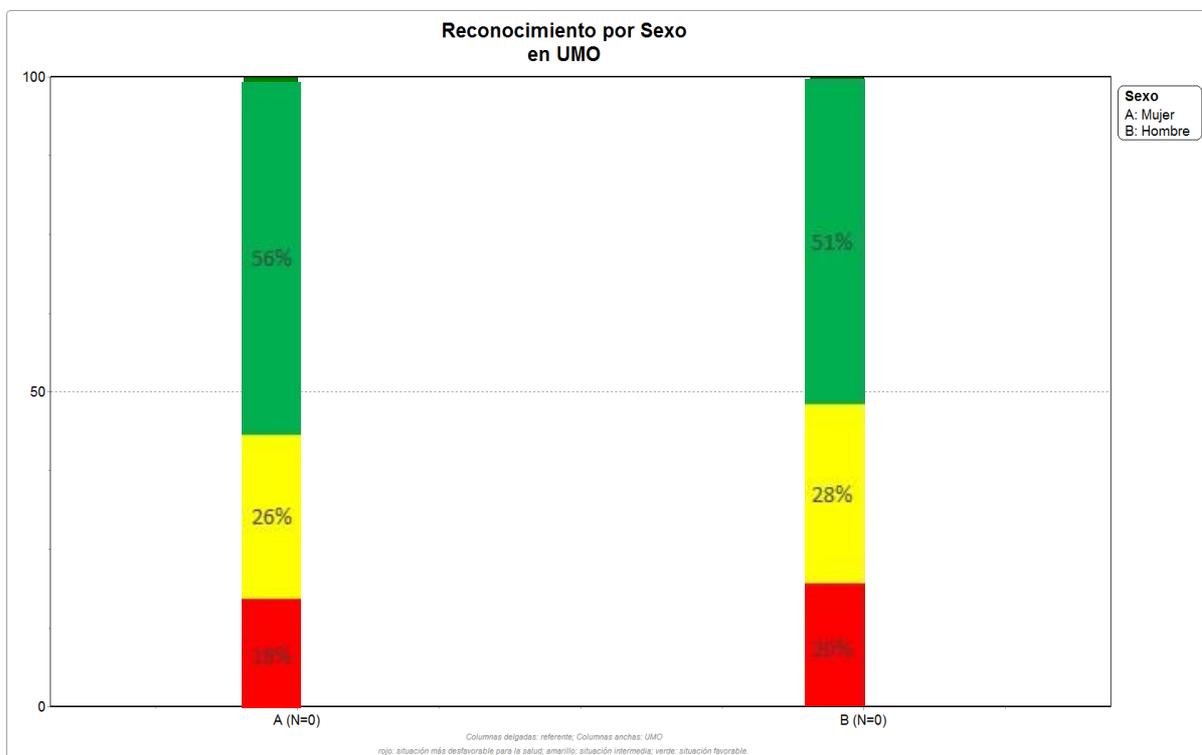
#### 4.4.17. Reconocimiento

**Definición.** Es la valoración, respeto y trato justo por parte de la dirección en el trabajo.

**Posible origen.** Tiene que ver con múltiples aspectos de la gestión de personal, por ejemplo, con los métodos de trabajo si son o no participativos (sin “voz” no puede haber reconocimiento), con la existencia de arbitrariedad e inequidad en las promociones, asignación de tareas, de horarios, ..., con si se paga un salario acorde con las tareas realizadas, etc.

**Prevalencia de la exposición.** Un 20,4% de trabajadores/as de UMO está expuesto a la situación más desfavorable, un 28,1% a la intermedia y un 51,4% a la más favorable para la salud respecto al Reconocimiento.

Gráfico 17. Prevalencia de exposición por sexo



#### 4.4.18. Inseguridad sobre el empleo

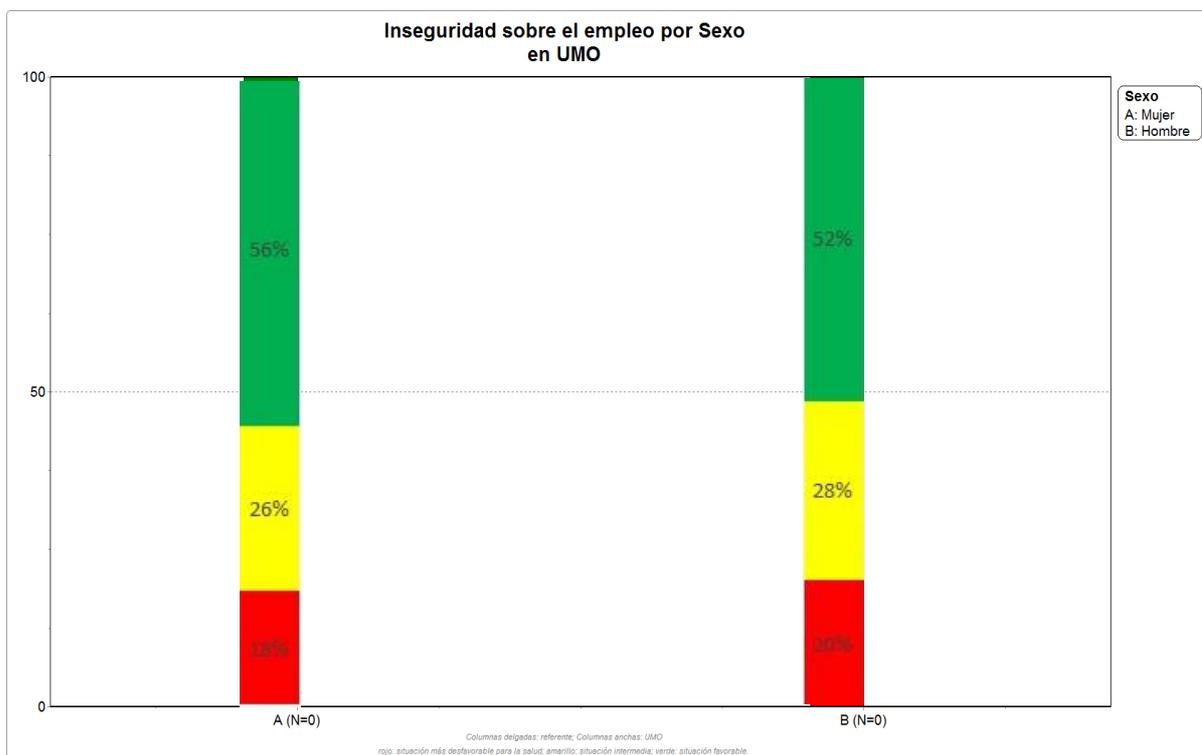
**Definición.** Es la preocupación por el futuro en relación a la ocupación.

**Posible origen.** Tiene que ver con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral de residencia.

Puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora.

**Prevalencia de la exposición.** Un 20,2% de trabajadores/as de UMO está expuesto a la situación más desfavorable, un 28,1% a la intermedia y un 51,4% a la más favorable para la salud respecto a la Inseguridad sobre el empleo.

Gráfico 18. Prevalencia de exposición por sexo



#### 4.4.19. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

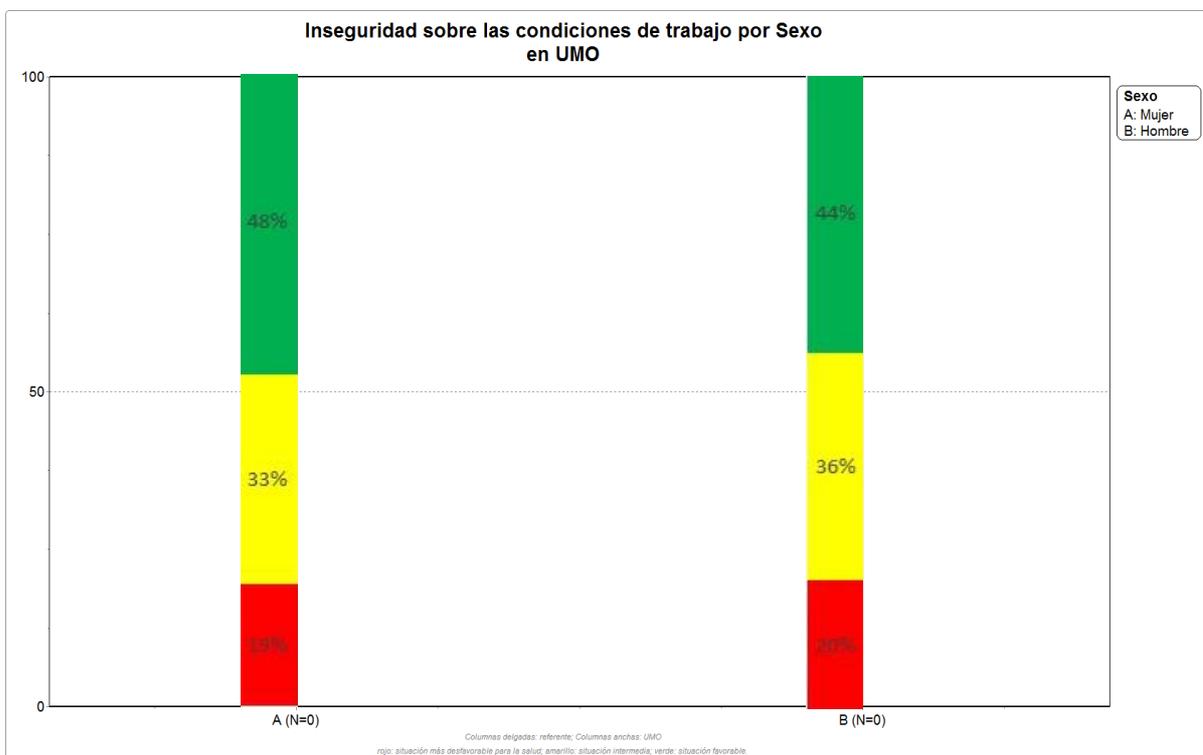
**Definición.** Es la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales.

**Posible origen.** Se relaciona con las amenazas de empeoramiento de condiciones de trabajo especialmente valiosas. Éstas, pueden originarse tanto en la situación actual (por ejemplo, si la asignación de jornada, tareas y pluses o complementos salariales es arbitraria) como en la posibilidad de cambios (por ejemplo, el anuncio de una reestructuración empresarial, externalización de un puesto o servicio, un ERE...); más si existen peores condiciones de trabajo en el contexto externo a la empresa (mismo sector, territorio...).

Como la inseguridad sobre el empleo, puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora.

**Prevalencia de la exposición.** Un 20,2% de trabajadores/as de UMO está expuesto a la situación más desfavorable, un 28,1% a la intermedia y un 51,4% a la más favorable para la salud respecto a la Inseguridad sobre las condiciones de trabajo.

Gráfico 19. Prevalencia de exposición por sexo



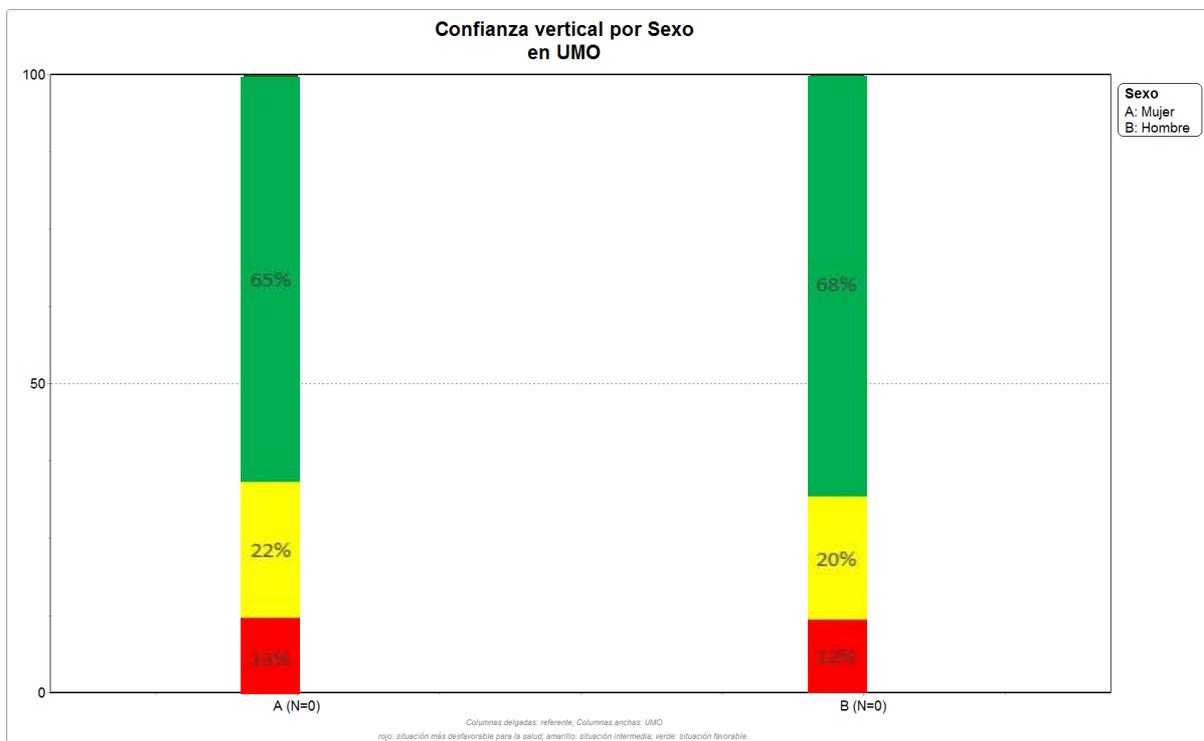
#### 4.4.20. Confianza vertical

**Definición.** Es la seguridad que se tiene de que dirección y trabajadores actuaran de manera adecuada o competente. En una relación de poder desigual, la confianza implica la seguridad de que quien ostenta más poder no sacará ventaja de la situación de vulnerabilidad de otras personas.

**Posible origen.** Tiene que ver con la fiabilidad de la información que fluye desde la dirección a los trabajadores, y con el nivel en que éstos puedan expresar su opinión. No puede haber confianza sobre la base de un trato injusto.

**Prevalencia de la exposición.** Un 11,8% de trabajadores/as de UMO está expuesto a la situación más desfavorable, un 19,8% a la intermedia y un 68,3% a la más favorable para la salud respecto a la Confianza vertical.

Gráfico 20. Prevalencia de exposición por sexo



#### 4.4.21. Justicia

**Definición.** Se refiere a la medida en que las personas trabajadoras son tratadas con equidad en su trabajo.

**Posible origen.** Tiene que ver con la toma de decisiones, la razonabilidad y la ética de sus fundamentos y las posibilidades reales de ser cuestionadas.

Se relaciona con la existencia de procedimientos que puedan impedir la arbitrariedad de las decisiones.

**Prevalencia de la exposición.** Un 11% de trabajadores/as de UMO está expuesto a la situación más desfavorable, un 23,5% a la intermedia y un 70,1% a la más favorable para la salud respecto a la Justicia.

Gráfico 21. Prevalencia de exposición por sexo



## ANEXO I. CUESTIONARIO

# **CoPsoQ** **istas21** --- **versión 2**

### CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

Versión media para empresas de 25 y más trabajadores/as  
Adaptación para el estado español del Cuestionario Psicosocial  
de Copenhagen, CoPsoQ (Versión 2, 2014)

Empresa: <b>UMO</b>	Fecha de respuesta: <b>mayo 2017</b>
---------------------	--------------------------------------

Versión española del CoPsoQ. INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO ([www.copsoq.istas21.net](http://www.copsoq.istas21.net)). PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.



## INSTRUCCIONES

La respuesta al cuestionario que tienes en tus manos servirá para realizar **la evaluación de riesgos psicosociales**. Su objetivo es identificar, localizar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados colectivos del cuestionario nos servirán para mejorarlas.

Se trata de un cuestionario **CONFIDENCIAL y ANÓNIMO**. Toda la información será analizada por personal técnico sujeto al mantenimiento del secreto profesional y utilizada exclusivamente para los fines descritos. En el informe de resultados no podrán ser identificadas las respuestas de ninguna persona de forma individualizada.

Su contestación es **INDIVIDUAL**. Por ello, te pedimos que respondas sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie y que sigas las instrucciones de cada pregunta para contestar.

La mayoría de preguntas tienen **varias opciones de respuesta y debes señalar con una "X" la respuesta que consideres que describe mejor tu situación, ESCOGIENDO UNA SOLA OPCIÓN** entre las posibles respuestas: "*siempre / muchas veces/ algunas veces / sólo alguna vez / nunca*". Si tienes más de un empleo, te pedimos que refieras todas tus respuestas solamente al que haces en **UMO**.

Es muy importante que contestes **TODAS LAS PREGUNTAS** ya que muchas se tratan conjuntamente, de manera que si dejas alguna pregunta sin contestar es probable que otras que hayas contestado se anulen y se pierda información para el análisis de resultados.

Forma de recogida del cuestionario: **Física . El día de recogida será el lunes, 22 de mayo de 2017.**

Para llevar a cabo el proceso de evaluación de los riesgos psicosociales, se ha creado un **Grupo de Trabajo** formado por representantes de la dirección de la empresa, Juan Moscoso 0965357878, representantes de los trabajadores/as, Luisa Hernandez 0936337899, y personal técnico del Servicio de Prevención, Ruben Alcazar 0998686633. Si necesitas realizar alguna consulta te puedes dirigir a cualquiera de sus miembros.

**Esta introducción al cuestionario supone una garantía legal de que todo el personal que va a trabajar para esta evaluación de riesgos, asumen y cumplen rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales. Una vez analizados, todos los cuestionarios serán destruidos.**

**MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN**

## I. En primer lugar, nos interesan algunos datos sobre ti y el trabajo doméstico-familiar

1) Eres:

- Mujer
- Hombre

## I. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo en UMO y tus condiciones de trabajo.

2) Indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad. Señala únicamente una opción.

- A
- B
- C
- D

3) Indica qué puesto de trabajo ocupas en la actualidad. Señala únicamente una opción.

- Responsable de establecimiento, gerente, jefe/a
- Puesto 1
- Puesto 2
- Puesto 3
- Puesto 4
- Puesto 5
- Puesto 6
- Puesto 7
- Administrativo/a, telefonista, secretario/a, contabilidad
- Comercial, técnico/a (informático, prevencionistas...)

4) ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

- Generalmente no
- Sí, generalmente de nivel superior
- Sí, generalmente de nivel inferior
- Sí, generalmente del mismo nivel
- Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel
- No lo sé

5) En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

6) ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?

- Sí
- No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)
- No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial)
- No lo sé

7) ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en UMO?

- Menos de 30 días
- Entre 1 mes y hasta 6 meses
- Más de 6 meses y hasta 2 años
- Más de 2 años y hasta 5 años
- Más de 5 años y hasta 10 años
- Más de 10 años

8) ¿Qué tipo de relación laboral tienes con UMO?

- Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)
- Soy fijo discontinuo
- Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)
- Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc. )
- Soy funcionario
- Soy interino
- Soy un/a trade (aún siendo autónomo, en realidad trabajo para alguien del que dependo, trabajo para uno o dos clientes)
- Soy becario/a
- Trabajo sin contrato

9) Desde que entraste en UMO ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

- No
- Sí, una vez
- Sí, dos veces
- Sí, tres o más veces

10) Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?

- Ninguno
- Alguno excepcionalmente
- Un sábado al mes
- Dos sábados
- Tres ó más sábados al mes

11) Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?

- Ninguno
- Alguno excepcionalmente
- Un domingo al mes
- Dos domingos
- Tres ó más domingos al mes

12) ¿Cuál es tu horario de trabajo?

- Jornada partida (mañana y tarde)
- Turno fijo de mañana
- Turno fijo de tarde
- Turno fijo de noche
- Turnos rotatorios excepto el de noche
- Turnos rotatorios con el de noche

13) ¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?

- No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida
- Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos
- Tengo hasta 30 minutos de margen
- Tengo más de media hora y hasta una hora de margen
- Tengo más de una hora de margen

14) Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

15) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?

- Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas
- Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas
- Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas
- Sólo hago tareas muy puntuales
- No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

16) ¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

17) Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para UMO?

- 30 horas o menos
- De 31 a 35 horas
- De 36 a 40 horas
- De 41 a 45 horas
- Más de 45 horas

18) Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?

- Ninguno
- Algún día excepcionalmente
- De 1 a 5 días al mes
- De 6 a 10 días al mes
- 11 o más días al mes

19) Teniendo en cuenta el trabajo que tienes que realizar y el tiempo asignado, dirías que:

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) En tu departamento o sección falta personal	<input type="checkbox"/>				
b) La planificación es realista	<input type="checkbox"/>				
c) La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente	<input type="checkbox"/>				

20) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

21) Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?

- 300 euros o menos
- Entre 301 y 450 euros
- Entre 451 y 600 euros
- Entre 601 y 750 euros
- Entre 751 y 900 euros
- Entre 901 y 1.200 euros
- Entre 1.201 y 1.500 euros
- Entre 1.501 y 1.800 euros
- Entre 1.801 y 2.100 euros
- Entre 2.101 y 2.400 euros
- Entre 2.401 y 2.700 euros
- Entre 2.701 y 3.000 euros
- Más de 3.000 euros

22) Tu salario es:

- Fijo
- Una parte fija y otra variable
- Todo variable (a destajo, a comisión)

23) Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo.  
Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) tienes que trabajar muy rápido?	<input type="checkbox"/>				
b) en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	<input type="checkbox"/>				
c) te retrasas en la entrega de tu trabajo?	<input type="checkbox"/>				
d) tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	<input type="checkbox"/>				
e) la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	<input type="checkbox"/>				
f) tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	<input type="checkbox"/>				
g) tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	<input type="checkbox"/>				
h) tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	<input type="checkbox"/>				
i) tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	<input type="checkbox"/>				
j) tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	<input type="checkbox"/>				
k) tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	<input type="checkbox"/>				
l) hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	<input type="checkbox"/>				
m) sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/>				
n) sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/>				
o) piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	<input type="checkbox"/>				
p) te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	<input type="checkbox"/>				
q) en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	<input type="checkbox"/>				

24) Continuando con las exigencias y contenidos de tu trabajo, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas:

¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	<input type="checkbox"/>				
b) tus tareas tienen sentido?	<input type="checkbox"/>				
c) las tareas que haces te parecen importantes?	<input type="checkbox"/>				
d) tu trabajo te afecta emocionalmente?	<input type="checkbox"/>				
e) tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	<input type="checkbox"/>				
f) es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	<input type="checkbox"/>				
g) te sientes comprometido con tu profesión?	<input type="checkbox"/>				
h) tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	<input type="checkbox"/>				
i) tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	<input type="checkbox"/>				
j) tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	<input type="checkbox"/>				
k) te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	<input type="checkbox"/>				
l) tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	<input type="checkbox"/>				
m) el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	<input type="checkbox"/>				

25) Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) en tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	<input type="checkbox"/>				
b) tu trabajo tiene objetivos claros?	<input type="checkbox"/>				
c) se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	<input type="checkbox"/>				
d) sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	<input type="checkbox"/>				
e) recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	<input type="checkbox"/>				
f) haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	<input type="checkbox"/>				
g) sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	<input type="checkbox"/>				
h) sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	<input type="checkbox"/>				
i) tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	<input type="checkbox"/>				
j) tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	<input type="checkbox"/>				

26) Las siguientes preguntas tratan del apoyo que recibes en el trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	<input type="checkbox"/>				
b) tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/>				
c) tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	<input type="checkbox"/>				
d) tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	<input type="checkbox"/>				
e) sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	<input type="checkbox"/>				
f) os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?	<input type="checkbox"/>				
g) tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/>				
h) recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	<input type="checkbox"/>				
i) tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	<input type="checkbox"/>				

27) Estas preguntas se refieren hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus condiciones de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Estás preocupado/a por ...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/>				
b) si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/>				
c) si te cambian de tareas contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/>				
d) si te despiden o no te renuevan el contrato?	<input type="checkbox"/>				
e) si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)?	<input type="checkbox"/>				
f) lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	<input type="checkbox"/>				

28) Las preguntas que siguen a continuación se refieren al reconocimiento, la confianza y la justicia en tu lugar de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.  
¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) tu trabajo es valorado por la dirección?	<input type="checkbox"/>				
b) la dirección te respeta en tu trabajo?	<input type="checkbox"/>				
c) recibes un trato justo en tu trabajo?	<input type="checkbox"/>				
d) confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	<input type="checkbox"/>				
e) te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	<input type="checkbox"/>				
f) se solucionan los conflictos de una manera justa?	<input type="checkbox"/>				
g) se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	<input type="checkbox"/>				
h) la dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	<input type="checkbox"/>				
i) los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	<input type="checkbox"/>				
j) se distribuyen las tareas de una forma justa?	<input type="checkbox"/>				
k) tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	<input type="checkbox"/>				
l) tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	<input type="checkbox"/>				
m) tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	<input type="checkbox"/>				
n) tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	<input type="checkbox"/>				

## II. Las siguientes preguntas tratan de tu salud, bienestar y satisfacción

29) En general ¿dirías que tu salud es?

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

30) Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.  
Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) te has sentido agotado/a?	<input type="checkbox"/>				
b) te has sentido físicamente agotado/a?	<input type="checkbox"/>				
c) has estado emocionalmente agotado/a?	<input type="checkbox"/>				
d) has estado cansado/a?	<input type="checkbox"/>				
e) has tenido problemas para relajarte?	<input type="checkbox"/>				
f) has estado irritable?	<input type="checkbox"/>				
g) has estado tenso/a?	<input type="checkbox"/>				
h) has estado estresado/a?	<input type="checkbox"/>				

31) Continuando con cómo te has sentido durante las cuatro últimas semanas, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.  
Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

	Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) has estado muy nervioso/a?	<input type="checkbox"/>					
b) te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?	<input type="checkbox"/>					
c) te has sentido calmado/a y tranquilo/a?	<input type="checkbox"/>					
d) te has sentido desanimado/a y triste?	<input type="checkbox"/>					
e) te has sentido feliz?	<input type="checkbox"/>					

32) ¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración? Elige UNA SOLA RESPUESTA.

- Muy satisfecho/a
- Satisfecho/a
- Insatisfecho/a
- Muy insatisfecho/a

**¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!**

## ANEXO II. MATRIZ EXPOSICIÓN, ORIGEN Y MEDIDAS PREVENTIVAS

La matriz es una herramienta que orienta al GT en el proceso de cómo definir las medidas preventivas. Por un lado ordena la información que se encuentra en este informe relacionada con la exposición que se está trabajando, y por otro, permite recoger las conclusiones a las que llega el GT en cuanto al origen de las exposiciones y las medidas preventivas.

MATRIZ EXPOSICIÓN, ORIGEN Y MEDIDAS PREVENTIVAS <sup>1</sup>			
DIMENSIÓN			
RESULTADOS DE LA EXPOSICIÓN Y SU LOCALIZACIÓN	RESULTADOS QUE ORIENTAN SOBRE EL ORIGEN DE LA EXPOSICIÓN	ORIGEN	MEDIDAS PREVENTIVAS
...	...	...	...

Esta matriz se debe rellenar para cada una de las exposiciones que identifica y valora este informe. En el apartado 4.4.1 del IP y en el epígrafe 5.2. del manual del método se explica detalladamente su contenido y proceso. En el anexo XI del manual se encuentran ejemplos.

A continuación se resume la información que se debe incluir en cada una de las columnas:

- **Dimensión.** Se identifica la dimensión que se está trabajando. Es conveniente leer su definición.
- **Resultados de la exposición y su localización.** Se plasma el porcentaje de trabajadores/as en la situación más desfavorable para la salud (rojo) de la empresa. Y también, atendiendo a la información que aparece en los gráficos, se recogen los puestos de trabajo, sexo y departamentos/secciones que presenten un porcentaje de trabajadores en rojo mayor a la población de referencia (escribir el porcentaje de exposición).
- **Resultados que orientan sobre el origen de la exposición.** Se recogen 1) las preguntas asociadas a la exposición que concentran un mayor porcentaje de plantilla en las respuestas negativas, es decir, en las que contribuyen a unas peores condiciones de trabajo; 2) las condiciones de trabajo (apartado 4.2. del informe) relacionadas con esos aspectos problemáticos; 3) los resultados de otras exposiciones relacionadas. Es conveniente leer "posible origen".
- **Origen.** Se recoge el acuerdo del GT sobre qué aspectos de la organización del trabajo están en el origen de lo expuesto en las columnas anteriores. Responde a la pregunta del porqué.
- **Medidas preventivas.** Se recogen las actuaciones acordadas en el GT para cambiar los aspectos de la organización del trabajo que están en el origen de la exposición a fin de eliminarla o reducirla. Responde a la pregunta qué hacer.

Informe preliminar istas21

(1). La matriz se puede descargar en formato word desde la aplicación informática del método, así como desde la web [www.copsoq.istas21.net](http://www.copsoq.istas21.net) (apartado recursos/interpretar los resultados y acordar medidas preventivas)

## ANEXO III: MATRIZ PARA LA PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD



Con la información contenida en el informe preliminar y en las matrices de exposición, orígenes y medidas preventivas (documento final de la evaluación de riesgos) el grupo de trabajo dispone de información suficiente para establecer la planificación preventiva.

La planificación de la actividad preventiva tiene como objetivos concretar y priorizar las medidas preventivas incorporando la información relacionada con su ejecución (fechas, responsables, medios humanos y materiales y presupuesto).

En la priorización de las medidas preventivas debe tenerse en cuenta el art. 15.c. de la LPRL, que determina que las medidas preventivas deben combatir los riesgos en origen.

A completar por el grupo de trabajo.

<b>OBJETIVO(S):</b> .....				
<b>AMBITO DE APLICACIÓN:</b> <input type="checkbox"/> Empresa <input type="checkbox"/> Población diana. Señalar cuál(es): .....				
Medidas preventivas	Fecha inicio	Persona(s) ó unidad responsable	Recursos humanos y materiales	Observaciones
<b>SEGUIMIENTO:</b>				

PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDAD PREVENTIVA PLURIANUAL		
Mes/Año	Ámbito de aplicación	Medidas preventivas

En el capítulo 6 del manual del método se explica detalladamente el contenido y proceso de estas matrices.