



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
DEPARTAMENTO DE POSGRADO**

**TESIS DE GRADO  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
MAGISTER EN SEGURIDAD, HIGIENE INDUSTRIAL  
Y SALUD OCUPACIONAL**

**TEMA  
“EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO  
PSICOSOCIAL EN LOS TRABAJADORES QUE  
LABORAN EN LA EMPRESA C.A. EL UNIVERSO”**

**AUTORA  
DRA. CASTILLO ORELLANA PATRICIA ELIZABETH**

**DIRECTORA DE TESIS  
LCDA. HERNANDEZ DEL SOL JANEISY, MSC.**

**2016  
GUAYAQUIL – ECUADOR**

## **DECLARATORIA DE AUTORÍA**

“Yo, Patricia Elizabeth Castillo Orellana, declaro bajo juramento que el trabajo realizado es de propia autoría, y que no ha sido presentado para ningún otro grado o calificación profesional”

**Dra. Castillo Orellana Patricia Elizabeth**  
**C.C. 0913026233**

## DEDICATORIA

A Dios por ser el principal artífice de mi vida, quien ha sido mi guía en este arduo camino, por darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se me presentaban, enseñándome a enfrentar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mis padres, Carlos e Isabel, y a mi querido hermano, Gabriel; por quienes soy lo que soy, por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por darme los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

A mis hijos, Julio y Melanie, quienes han sido y son mi principal motivación, inspiración y felicidad.

A esa persona especial que me acompaña actualmente, Einstein, quien me trasmite paz en cada momento de mi vida y ha contribuido con su apoyo incondicional en la culminación de este trabajo.

“La dicha de la vida consiste en tener siempre algo que hacer, alguien a quien amar y alguna cosa que esperar”. Thomas Chalmers

## **AGRADECIMIENTOS**

Un agradecimiento especial por su colaboración a las áreas de Dispensario Médico, Trabajo Social, Talento Humano, Producción y Seguridad Industrial de la empresa C.A. El Universo, a todo este grupo con quien tuve la suerte de trabajar, pues sin esa interacción hubiera sido poco factible el desarrollo del proyecto.

También deseo expresar mi reconocimiento a mi tutora de tesis, Lcda. Janeisy Hernández, quien con su conocimiento fue la guía y motivación que permitió la elaboración del presente trabajo de maestría.

## ÍNDICE GENERAL

<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
	<b>PRÓLOGO</b>	<b>1</b>

## CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
1.1	La psicología en la gestión de la seguridad y salud ocupacional	8
1.1.1	La psicología aplicada a la seguridad industrial	9
1.2	Organización en el trabajo, factores psicosociales, estrés y salud	12
1.2.1	El estrés laboral y la salud	14
1.2.2	Los estresores: factores psicosociales	16
1.2.3	Factores de riesgo psicosocial	18
1.2.4	Análisis de los factores de riesgo psicosocial	21
1.2.5	Evaluación de los factores de riesgo psicosocial	25
1.2.6	Análisis de los métodos de evaluación de los factores de riesgo psicosocial	26
1.3	Marco Legal	32

## CAPÍTULO II METODOLOGÍA

<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
2.1	Descripción de la empresa	34

<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
2.1.1	Diagnóstico de las condiciones de trabajo	35
2.1.2	Diagnóstico de las condiciones de salud de los trabajadores	35
2.1.3	Introducción a la vigilancia médica de la empresa C.A. El Universo	35
2.1.4	Objetivos del examen de salud ocupacional	36
2.2	Población objetivo	37
2.2.1	Perfil de riesgo de la población objetivo	42
2.2.2	Elaboración del Programa de Vigilancia en Salud	43
2.3	Identificación y medición de los factores de riesgo Psicosociales	43
2.3.1	Aplicación del método CoPsoQ-Istas21 (Cuestionario Psicosocial de Copenhague)	43
2.3.2	Medición de riesgo psicosocial método CoPsoQ-ISTAS21	47
2.3.3	Preparación del trabajo de campo	48
2.3.4	Adaptación del cuestionario	48
2.3.5	Publicación del material	49
2.3.6	Metodología de entrega y recogida del cuestionario	49
2.3.7	Informatización y análisis de datos	50
2.3.8	Realización del informe preliminar para la evaluación De riesgos psicosociales	50
2.3.9	Interpretación y presentación de resultados	50
2.3.10	Programa de intervención de los factores de riesgo Psicosociales	51

### **CAPÍTULO III**

#### **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
3.1	Interpretación y presentación de resultados	52

<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
3.1.1	Realización de informe preliminar para la evaluación de riesgos psicosociales	52
3.1.2	Tasa de respuestas	53
3.1.3	Condiciones de trabajo	54
3.1.4	Prevalencia de la exposición	59
3.2	Exposición de dimensiones desfavorables	62
3.2.1	Ritmo de trabajo	63
3.2.2	Claridad del rol	65
3.2.3	Apoyo social de superiores	67
3.3	Interpretación de resultados	68
3.4	Intervención del riesgo psicosocial	70
3.4.1	Medidas Preventivas	70
3.4.2	Propuesta y planificación de medidas preventivas	72
3.4.3	Evaluación de las medidas preventivas implementadas	75

## **CAPÍTULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
4.1	Conclusiones	78
4.2	Recomendaciones	78
	<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS</b>	<b>80</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>82</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>102</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
1	Método de Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial Fpsico del Insht.	26
2	Método de Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial. Identificación de Situaciones de Riesgo Instituto Navarro de Salud Laboral	27
3	Lista de Control de la Fundación Europea para la mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo	27
4	Metodología Prevenlab de la Universidad de Valencia	28
5	Métodos de Evaluación de Riesgos Psicosociales de Inermap( Instituto de Ergonomía Mapfre): Psicomap, Edumap, Sanimap, Ofimap y Telemap	29
6	Cuestionario Red Wont. Departamento de Psicología Evolutiva, Educativa, Social y Metodología de la Universidad de Jaume I	30
7	Psicología de la Seguridad de la Universidad de Valencia	30
8	Método Copsoq – Istars21 para la Evaluación de los Riesgos Psicosociales en la Empresa	31
9	Pirámide Poblacional C.A. El Universo. Descripción de la Tarea	37
10	Morbilidad General por Área de trabajo Año 2014	40
11	Perfil de Riesgo	42
12	Grupo de Dimensiones, Dimensiones Psicosociales y Número de Preguntas Incluidas. Versión Media Copsoq – Istars21	46
13	Total de Trabajadores por puesto de trabajo del Área de Producción de la C.A. El Universo	53
14	Características Relativas a la Contratación	54

<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
15	Características Relativas a la Jornada	55
16	Características Relativas al Diseño de la Tarea	57
17	Características Relativas al Salario	58
18	Exposiciones En C.A. El Universo ordenadas en función del porcentaje de Trabajadores en la situación más desfavorable para la Salud (Rojo)	60
19	Localización de las exposiciones en C.A. El Universo	62
20	Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al ritmo de Trabajo	63
21	Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la claridad de Rol	65
22	Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al apoyo social de superiores	68
23	Matriz de Exposición, Origen y Medidas Preventivas	70
24	Matriz de Planificación de Medidas Preventivas	72
25	Matriz de Evaluación de Medidas Preventivas Implementadas	75
26	Morbilidad por Área de trabajo mes de noviembre del 2015	77

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
1	Exposición Psicosociales en C.A. El Universo. Porcentaje de Población en Cada Nivel de Referencia	61
2	Prevalencia de Exposición por ritmo de Trabajo por puesto de trabajo	64
3	Prevalencia de Exposición por ritmo de Trabajo por departamento	64
4	Prevalencia de Exposición por puesto de Trabajo	66
5	Prevalencia de Exposición por departamento	67
6	Prevalencia de Exposición por puesto de Trabajo	68

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
1	Acuerdo para la utilización del método Copsoq-Istas21	83
2	Cuestionario para la evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo	86

**AUTORA:** DRA. CASTILLO ORELLANA PATRICIA ELIZABETH  
**TEMA:** EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO  
PSICOSOCIAL EN LOS TRABAJADORES QUE  
LABORAN EN LA EMPRESA C.A. EL UNIVERSO  
**DIRECTORA:** LCDA. HERNANDEZ DEL SOL JANEISY MARIA, MSc.

### **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo evaluar los factores de riesgo psicosociales para mejorar las condiciones psicolaborales de los trabajadores del área de producción de la empresa C.A. El Universo. Los factores de riesgo psicosociales fueron evaluados a través del cuestionario CoPsoQ ISTAS21 (Cuestionario Psicosocial de Copenhague), evaluándose a 76 trabajadores. Según se muestra en los resultados, los trabajadores de esta área presentan un nivel de estrés perjudicial para la salud debido a la falta de gestión en cuanto al ritmo de trabajo, claridad del rol y el apoyo social de los superiores. En base a los resultados se presenta una propuesta de medidas preventivas para la intervención de los riesgos psicosociales, planteándose ciertas actividades encaminadas a mitigar los riesgos evaluados.

**PALABRAS CLAVES:** Gestión, Psicosocial, Riesgo, Cuestionario, Ritmo, Trabajo, Claridad, Rol, Apoyo, Social, Medidas, Preventivas, Seguridad, Higiene, Industrial, Salud, Ocupacional.

**AUTHOR: DR. PATRICIA ELIZABETH CASTILLO ORELLANA**  
**SUBJECT: "EVALUATION OF PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS IN**  
**WORKERS WHO WORK IN EL UNIVERSO COMPANY"**  
**DIRECTOR: LIC. JANEISY MARIA HERNANDEZ DEL SOL MSc.**

### **ABSTRACT**

This research aims to develop a model of management to improve the psychosocial conditions of workers in the production area of El Universo C.A. Psychosocial risk factors were assessed through the CoPSoQ ISTAS21 questionnaire (Copenhagen Psychosocial Questionnaire), presented to 76 workers. As shown in the results, the workers in this area have a dangerous level of stress which can have negative effects on their health, and it is due to the lack of management in the pace of work, the lack of clarity in the role of the worker, and the lack of social support from superiors. Based on the results, a proposal of preventive measures for the intervention in psychosocial risks is presented, considering some activities to mitigate the assessed risks.

**KEY WORDS:** Management, Psychosocial, Risk, Questionnaire, Pace of work, Role, Clarity, Social support, Preventive measure, Safety, Health, Security, Hygiene, Industrial, Occupational

## PRÓLOGO

Los riesgos psicosociales perjudican la salud de todos los trabajadores y trabajadoras, causando estrés y a largo plazo enfermedades psicosomáticas, entre las que se puede enumerar; las de origen cardiovascular, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculo esqueléticas y mentales en general. Todas estas son consecuencia de inadecuadas condiciones de trabajo, concretamente de una deficiente organización del trabajo.

El estrés, el acoso y el malestar físico y psíquico que sufren muchos trabajadores y trabajadoras son resultado de un mal manejo de la organización del trabajo y no de un problema individual, de personalidad o que responda a circunstancias personales o familiares.

El marco legal en cuanto a Prevención de Riesgos Laborales considera que la organización del trabajo forma parte de las condiciones de trabajo que influyen en la salud y seguridad de los y las trabajadoras, entre otros mecanismos a través de la exposición nociva a los riesgos psicosociales. Por ello, las características de la organización del trabajo deben ser evaluadas, controladas y modificadas si generan riesgos.

Dentro del ámbito laboral a nivel mundial, las investigaciones dirigidas a la evaluación de los riesgos psicosociales han obtenido relevancia, entre los mismos, el más estudiado como es el síndrome de desgaste profesional o síndrome de Burnout, el cual se manifiesta como resultado de una exposición prolongada a estrés laboral, que afecta a los trabajadores en todas las ramas operativas y más a los que se encuentran en puestos donde están expuestos a exceso de exigencias

psicológicas, falta de influencia y de desarrollo, falta de apoyo y de calidad de liderazgo, escasas compensaciones, la doble presencia, turnicidad, entre otros. (Daza M. y Nogareda, C., 1992).

En Ecuador, actualmente se observa que las empresas se encuentran comprometidas en fortalecer una cultura de seguridad industrial y de salud ocupacional; este compromiso permite a las empresas desarrollar programas de salud laboral en las que se incluyen problemáticas de orden legal, social, psicológica y moral, introduciendo una visión administrativa en materia de seguridad industrial y salud ocupacional a sus colaboradores.

A pesar de aquello, la atención en salud de los trabajadores, aún sigue siendo en la mayoría de las empresas, de tipo curativo, es decir según la enfermedad que presente el trabajador se interviene con el diagnóstico y tratamiento del mismo para disminuir los días de ausentismo.

Este escenario actualmente en el país va cambiando con la introducción de la Salud Ocupacional, la que se encarga del mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo y el medio ambiente laboral, para prevenir que el trabajador se enferme o muera.

Este estudio se inició con la revisión de los conceptos de salud que van desde la definición que tiene la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) al respecto, que dice, que “la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solo la ausencia de enfermedad”, la definición que nos da el Instrumento Andino orientada a la Salud Ocupacional, “Salud: es un derecho fundamental que significa no solamente la ausencia de afecciones o de enfermedad, sino también de los elementos y factores que afectan negativamente el estado físico o mental del trabajador y están directamente relacionados con los

componentes del ambiente del trabajo.

A partir de ahí, se articuló la visión de la accidentalidad, teniendo en cuenta los diferentes conceptos alrededor del tema, proponiendo una nueva posición ante el accidente, puesto que hasta ahora las investigaciones consultadas sobre Seguridad Industrial, atribuyen el fenómeno de la accidentalidad a factores de tipo material y/o físico, desconociendo el factor psicosocial siendo este un factor importante en la influencia del hombre como un ser psicosocial.

El Consejo Andino de Ministerios de Relaciones Exteriores, en la Decisión. 584. (RO-S 461: 15/nov/2004), trata de prevenir los riesgos relativos a la salud y la seguridad de los trabajadores, aun así, las políticas empresariales en materia de Riesgos Laborales, en caso de que se apliquen, siguen dirigiéndose principalmente a evitar los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, excluyendo prácticamente de sus esfuerzos las decisiones y acciones que pretendan mejorar las condiciones ergonómicas y psicosociales en el entorno laboral.

Los riesgos psicosociales, aún permanecen inadvertidos en las organizaciones, o como mucho, en segundo lugar ante los intereses de los empresarios; e incluso ante los trabajadores y las trabajadoras afectados/as, debido a la falta de formación preventiva.

Todavía en muchos sectores, los riesgos de naturaleza psicosocial no son reconocidos como riesgos laborales, y por tanto no son identificados en las evaluaciones de riesgos, para poder tomar las medidas preventivas necesarias.

La razón primordial, es que a los empresarios no les interesa que se identifiquen los riesgos psicosociales, porque significaría en la mayor parte de los casos, realizar medidas en la organización del trabajo.

Se requiere de un Programa de Evaluación de Riesgo Psicosocial, que establezca políticas, procedimientos y actividades preventivas en salud psicosocial, para garantizar las mejores condiciones de salud en los trabajadores, lo cual se refleja en forma directa en la disminución de los índices de ausentismo por esta causa y mejoramiento de las condiciones psicosociales presentes en la organización.

Al estudiar los factores de riesgo psicosocial en cada área de trabajo, las que poseen características propias y factores de riesgo psicosocial propios, los que están relacionados con las actividades que se realizan.

La investigación se justifica por cuanto no existen datos estadísticos acerca de evaluación de riesgo psicosocial en esta empresa, sin embargo se tiene una matriz de riesgo en la cual están presentes los riesgos psicosociales en las diferentes áreas, siendo el área de producción el área más expuesta a este tipo de riesgos. Por tal motivo, por ser un grupo de trabajadores particularmente expuestos, es necesario identificar y evaluar los factores de riesgos psicosociales a los que están expuestos, conocer particularidades de la exposición relacionados al trabajo que desempeñan, para definir y desarrollar un programa de prevención de estos riesgos que esté relacionado a este grupo específico dentro de la empresa, para prevenir posibles accidentes o enfermedades ocupacionales por esta causa. Además, desarrollar el perfil de salud psicosocial para brindar criterios que puedan orientar la implementación de un buen diseño y organización en el trabajo.

El instrumento a utilizar para la recolección de datos podrá servir para soporte de estudios futuros que tomen en cuenta a esta área de trabajo.

La evaluación de riesgos psicosociales debe realizarse utilizando

métodos que apunten al origen de los problemas (principio de prevención en el origen), es decir, a las características de la organización del trabajo - y no a las características de las personas.

Para la evaluación de los riesgos psicosociales existen métodos avalados por estudios científicos y no debe aceptarse cualquier método.

Los y las trabajadoras, y sus representantes, tienen derecho a exigir la protección de su salud y para ello a participar propositivamente en todas las etapas de la prevención de riesgos laborales inclusive en relación a la prevención de riesgos psicosociales.

Con este breve diagnóstico lo acertado fue profundizar en el estudio, para el efecto se utilizó el método de medición directa CoPsoQ-Istas21 (Cuestionario Psicosocial de Copenhague del Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud), que constituye un sólido modelo teórico [Vega, 2004a; Vega, 2004b; Moncada, 2006; Daza y Pérez, 1997] en el que están basadas las herramientas que se aplicaron para el gestionamiento de los riesgos psicosociales en la institución.

Es importante mencionar que desde el punto de vista de la prevención se debe hacer visibles los problemas relacionados con la organización del trabajo para visualizarlos no como problemas individuales sino de toda la empresa, y así evitar que las exposiciones detectadas sigan causando problemas a la salud de los colaboradores y evidentes perjuicios a la productividad de la institución.

### **Problema científico**

¿Cuáles son los factores de riesgo laborales a lo que están expuestos los trabajadores del área de producción de la empresa Compañía Anónima (C.A) El Universo?

## **Idea a defender**

Establecer programas de vigilancia en salud ocupacional que nos ayuden a mitigar o eliminar los factores de riesgos laborales, para la prevención de las enfermedades laborales.

## **Preguntas de investigación**

1. ¿Existe un programa de evaluación y análisis de factores de riesgos psicosociales para esta empresa?
2. ¿En qué ayudaría a crear un programa de intervención psicosocial?
3. ¿Existen datos estadísticos acerca de la evaluación de riesgos?

El objetivo general de la investigación es:

Analizar los factores de riesgo psicosocial para mejorar las condiciones psicolaborales de los trabajadores del área de producción de la empresa C.A. El Universo.

En cuanto a los objetivos específicos se señala:

1. Construir marco teórico referencial profundizando en los modelos y enfoques de gestión de riesgo psicosocial, que sirvan como base teórica y guía para la investigación.
2. Proponer medidas de intervención del Riesgo Psicosocial, para la prevención del desarrollo de patologías ocupacionales y la ocurrencia de accidentes de trabajo.
3. Disminuir las consecuencias de los riesgos psicosociales.

En consecuencia, los daños a la salud por riesgos psicosociales no son un problema individual y ha de hacerse prevención para todos los trabajadores. La investigación servirá para la identificación e intervención

de los riesgos psicosociales de esta empresa, con lo que se mejorará el medio ambiente laboral y por consiguiente aumentará la productividad.

### **Viabilidad y consecuencias de la investigación**

La investigación es viable porque los directivos de la empresa están interesados en la temática por la importancia que tiene en los tiempos actuales para el mejor funcionamiento de la empresa. En cuanto a los recursos humanos y materiales son alcanzables, ya que la investigación no requiere de recursos externos de la empresa. Además, servirá para la identificación e intervención de los riesgos psicosociales de esta empresa, con lo que se mejorará el medio ambiente laboral y por consiguiente aumentará la productividad, así como también aumentará el cumplimiento del Índice de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa que actualmente es del 85%.

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

En el capítulo uno se tratará de recopilar la mayor cantidad de información a nivel mundial, regional y local acerca del estudio de los factores de riesgos psicosociales, existentes hasta la fecha, así como también la normativa legal aplicable en nuestro país para la evaluación de los factores de riesgo psicosociales.

#### **1.1 La psicología en la gestión de la seguridad y salud ocupacional**

El desarrollo industrial que ha ocurrido en el último siglo ha traído como consecuencia el avance de muchas ciencias que entraron al mundo productivo o se desprendieron de ésta. Así mismo existen ciencias que no pertenecían a este sector y se fueron involucrando, como la sociología y la psicología organizacional o industrial como también se la conoce.

El auge industrial ha generado un proceso de crecimiento con el consiguiente aumento de las probabilidades de accidentes. Las grandes maquinarias, los productos químicos, la responsabilidad del trabajador, etc., son algunos de los elementos que hacen que los trabajadores se conviertan en una población con alto riesgo de accidentarse.

La psicología, desde su perspectiva organizacional, actualizada en su concepción sobre salud ocupacional, ha profundizado en el análisis de los riesgos psicosociales del accidente, desde donde realiza propuestas coherentes que disminuyan las probabilidades de este y con ello el índice de accidentalidad.

### **1.1.1 La psicología aplicada a la seguridad industrial**

En el libro de Frank. E. Bird y George L. Germain: Liderazgo práctico en el control de pérdidas, 1985. La psicología industrial y organizacional es una disciplina científica social cuyo objeto de estudio es el comportamiento humano en el ámbito de las organizaciones empresariales y sociales. Por psicología industrial y organizacional debe comprenderse la aplicación de los conocimientos y prácticas psicológicas al terreno organizacional para entender científicamente el comportamiento del hombre que trabaja, así como para utilizar el potencial humano con mayor eficiencia y eficacia en armonía con una filosofía de promoción humana.

La psicología industrial y organizacional pretende, al encontrar respuestas a los numerosos y complicados problemas generados en el ambiente laboral, activar el potencial de realización del factor humano, propiciar el bienestar y satisfacción de los trabajadores, así como contribuir al desarrollo de las organizaciones.

Temas importantes de estudio de la psicología industrial y organizacional, son los siguientes: Análisis y evaluación de puestos de trabajo, selección de personal, evaluación del desempeño, entrenamiento y capacitación, satisfacción en el trabajo, clima organizacional, liderazgo y supervisión, comunicaciones, psicología de ingeniería y otros. Puede apreciarse que casi todos estos temas de estudio también son estudiados y aplicados por las relaciones industriales, de manera que ahí tenemos un cuerpo de conocimientos entrecruzados que son explotados por profesionales de estas dos disciplinas.

Otra disciplina cuyo campo de estudio se entrecruza significativamente y se va integrando con la psicología industrial y organizacional es el comportamiento organizacional. Son temas de

estudio de esta disciplina los siguientes: La personalidad, la percepción, el aprendizaje, las actitudes y valores, la motivación, la toma de decisiones, el desarrollo de carrera, las comunicaciones, el comportamiento grupal, el liderazgo, el poder y la política, los conflictos y la negociación, la cultura organizacional, el estrés laboral, el cambio y el desarrollo organizacional y otros. Es importante apuntar que el comportamiento organizacional se plantea el estudio de sus temas de interés en cuatro niveles: El individual, el grupal, el organizacional y las relaciones entre empresa y entorno.

La psicología industrial y organizacional, el comportamiento organizacional y las relaciones industriales no tienen todavía en nuestro medio el nivel de desarrollo profesional que tienen otras especialidades profesionales por limitaciones en la formación, la investigación y la aplicación, pero es obvio que existe un camino recorrido por profesionales destacados con trabajos importantes que es necesario reconocer y alentar. En todo caso, es recién en los últimos años que se ha avanzado de temas tradicionales hacia temas más novedosos sustentados en una concepción del trabajador que es valorado como potencial humano en las organizaciones.

Cada vez son más las organizaciones empresariales que en el país se encuentran comprometiendo sus mejores esfuerzos y recursos en recrear y fortalecer su cultura de seguridad. Este nuevo compromiso con la seguridad no solamente permitirá a las empresas superar problemas de accidentabilidad, con la problemática de orden legal, social, empresarial, psicológica y moral que implican, sino también la de introducir una nueva visión de la seguridad a través de la Administración Moderna de la Seguridad y Control de Pérdidas.

No obstante este avance positivo que se ha evidenciado en los últimos años, es realista reconocer que todavía la mayoría de los administradores de la seguridad de las empresas no se encuentran muy

conscientes del muy significativo aporte psicológico que necesariamente requiere la aplicación de esta nueva filosofía y práctica de la seguridad.

Siendo uno de los propósitos de la seguridad industrial contribuir a generar comportamientos, actitudes y valores positivos de los trabajadores frente a la seguridad, la intervención profesional del psicólogo se justifica y resulta necesaria en el equipo de seguridad integral de la empresa.

El psicólogo incorporado al equipo de seguridad podrá brindar asesoría con respecto a la reingeniería humana en el campo de la seguridad.

### **Una vision Psicológica sobre el trabajador**

La visión psicológica sobre el trabajador la enfoco aquí bajo la óptica de las ideas de Viktor E. Frankl (1905 - 1997), notable médico psiquiatra y neurólogo vienés, por ofrecer ésta propuesta conceptual la posibilidad de considerar al ser humano en su realidad integral, vale decir un ser con soma - cuerpo -, psique - mente - y nous - espíritu -.

Estas tres dimensiones aparecen en el ser humano interrelacionadas y conforman una unidad en su totalidad.

Según el Dr. William Ouchi (1982), defensor de la Teoría Z o Escuela Japonesa, se presenta el trabajo como natural debiendo ser una fuente de satisfacción incentivando las necesidades psicológicas del hombre, esta teoría de enfoca en incrementar la apropiación y amor del empleado por la compañía, por tener un trabajo de por vida, con énfasis en el bienestar del empleado tanto en su medio interno como externo, la administración de esta teoría promueve el empleo fijo, la alta productividad, la alta satisfacción y la moral de los empleados.

Los valores mas destacados en la teoría Z son:

- Confianza en la gente: se destaca la confianza entre el personal, entendiendo que la gente se va a comportar correctamente, promoviendo el autocontrol entre los trabajadores.
- Relaciones sociales estrechas: Las relaciones empleado-jefe deben ser íntimas, abarcando a toda la persona y no solo a una mera relación funcional.
- Atención puesta en las sutilezas de las relaciones humanas: Cada persona necesita un trato individualizado y específico.

## **1.2 Organización en el trabajo, factores psicosociales, estrés y salud**

La evolución del mundo laboral ha traído consigo cambios en la forma de trabajar: el trabajo pasa a ser más una actividad “mental” que “física”, en la que prima la gestión de la información, la capacidad para resolver eficaz y prontamente problemas. Este cambio en las formas de trabajo se puede manifestar de muy diversas maneras: una mayor especialización de los trabajadores, trabajo repetitivo, mayores ritmos de trabajo, incremento del trabajo en equipo, indefinición de los puestos de trabajo, multiplicidad de funciones, intensificación de la carga de trabajo (Gilmer, 1976). A todo esto hay que añadir la generalización de nuevas formas de organización de trabajo como subcontratación o externalización que hacen más complejas las relaciones de trabajo con superiores y subordinados.

La defensa de la salud, como un derecho fundamental del trabajador, exige una intensa labor de lucha contra la “siniestralidad laboral”, viéndose en la obligación de concentrar los esfuerzos y recursos en evitar que los trabajadores pierdan la “salud física” y/o la vida en su trabajo (Gilmer, 1976). Sin embargo, no se puede en modo alguno hacer

caso omiso, o infravalorar, las indicaciones y compromisos que llegan de los Organismos internacionales más prestigiosos en materia de salud laboral como la Organización Mundial de la Salud, Unión Europea y Organización Internacional de Trabajo.

Estas instituciones insisten desde hace años en la necesidad de adoptar nuevos enfoques en materia preventiva y atender a riesgos profesionales “nuevos”, o más bien “emergentes”: estrés laboral, síndrome del quemado, violencia psíquica y acoso moral, estos tienen una significativa presencia en todos los sectores de actividad (Fernández, 1982). En todos ellos se debe realizar un importante esfuerzo de concienciación y acción. Primero para llegar a identificar la incidencia de tales riesgos (medición o evaluación), después de intervenir en ellos, al promover una eficaz acción preventiva (Lahera, 2006). Ahora bien, los más relevantes informes de esos Organismos Internacionales evidencian que determinados sectores sufren con mayor intensidad el impacto de tales riesgos, destacando en especial el macro-sector de “Servicios”, hoy dominante en nuestro sistema económico, por dar empleo a un mayor número de personas que los tradicionales sectores industriales (Organización Internacional del Trabajo, 1964).

A este respecto numerosos factores, tales como los ritmos de trabajo intensos, los estilos autoritarios de gestión, la multiplicidad de tareas, la inestabilidad laboral, el uso intensivo de “recursos humanos”, etc., hacen que la incidencia y magnitud de estos riesgos sean de gran relevancia (Arquer, 1997; Daza y Nogareda, 1992; Nogareda, 1986).

Los efectos de la organización del trabajo sobre la salud se manifiestan a corto plazo, a través de procesos conocidos como estrés e incluyen diversos aspectos de la salud, tanto física como mental y social.

Se trata de mecanismos:

## **Emocionales**

Sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.

## **Cognitivos**

Tener dificultad para acordarse de las cosas, para pensar de forma clara, no poder concentrarse, ni tomar decisiones, etc.

## **Comportamentales**

No tener ganas de hablar con nadie, de estar con gente, sentirse agobiado, infeliz, no poder dormir bien, comer compulsivamente, abusar del alcohol, tabaco, etc.

## **Fisiológicos**

Problemas de estómago, dolor de pecho, tensión muscular, dolor de cabeza, sudar, falta de aire, etc.

Todos estos procesos están estrechamente relacionados entre sí y pueden ser precursores (alarmas) de enfermedad bajo ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración (Dirección del Seguro General de Riesgos del Trabajo, 2005).

### **1.2.1 El estrés laboral y la salud**

El estrés en el trabajo ha sido recientemente definido como “Un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno del trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de

no poder hacer frente a la situación” (Comisión Europea, 2000)

Desde que en los años 30, Hans Selye, médico austrocanadiense, posterior a la experimentación con animales define por vez primera al estrés como “ una respuesta biológica e inespecífica, estereotipada y siempre igual, al factor estresante mediante cambios en los sistemas nervioso, endócrino e inmunológico”, “es una respuesta inespecífica del organismo ante cualquier exigencia”, la investigación ha aportado fuertes evidencias de relación (etiología en muchos casos y como pronóstico de la evolución de enfermedades) entre el estrés y los trastornos de salud diversos como las enfermedades cardiovasculares, respiratorias (hiperreactividad bronquial, asma), trastornos de base inmunitaria (como la artritis reumatoide), gastrointestinales (dispepsia, úlcera péptica, síndrome del intestino irritable, enfermedad de Crohn, colitis ulcerosa), dermatológicas (psoriasis, neurodermitis), endocrinológicos, el dolor de espalda y los trastornos musculoesqueléticos, trastornos menores de la salud mental, conductas sociales y relacionadas con la salud (hábito de fumar, consumo de drogas, sedentarismo, poca participación social), la percepción del estado de salud y el absentismo laboral por motivos de salud. Tom Cox sugería que, al menos en ciertas circunstancias de duración e intensidad, el estrés podría afectar todas las condiciones de salud física, al ser los trastornos más susceptibles aquellos que afectarían los sistemas cardiovascular, respiratorio, gastrointestinal, inmunitario, endocrinológico y muscular (Cox, 1978).

En resumen el estrés es la respuesta fisiológica y psicológica del cuerpo ante un estímulo estresor, este estímulo externo que induce al estrés se conoce como estresantes, las causas principales pueden ser de origen social, presiones en el trabajo y estudio, entre otras.

Para conocer el desgaste fisiológico al que es sometido el ser humano se estudia la carga alostática, esta estudia el desgaste fisiológico

del cuerpo acumulado por el intento de adaptarse a las demandas del día a día. La alostasis es la capacidad de mantener la estabilidad ante el cambio, sin embargo la adaptación forzada de los parámetros fisiológicos tiene un costo denominado carga alostática. Se consideran para el estudio de la carga alostática 10 parámetros, de los cuales 6 son indicadores del síndrome metabólico, los mediadores principales e iniciales de la carga alostática son el cortisol, la epinefrina y la norepinefrina.

Los efectos de la carga excesiva sobre la mayoría de los sistemas adaptativos del cuerpo humano son acumulados y se observan durante el estrés crónico y el envejecimiento. Un ejemplo sería el efecto del eje hipotálamo-hipófisis-suprarrenal (HSS), que en condiciones normales, los glucocorticoides favorecen la alostasis al modular la disponibilidad energética, sin embargo el aumento crónico de estos niveles genera hiperactivación del eje HSS induciendo resistencia a la insulina, hipertensión, obesidad y aterosclerosis; por consiguiente aumenta el riesgo de enfermedad cardiovascular, deterioro físico y cognitivo y mortalidad.

### **1.2.2 Los estresores: factores psicosociales**

La investigación ha aportado, hasta hoy, una amplia evidencia del efecto sobre la salud y el bienestar de los factores laborales de naturaleza psicosocial. “Estamos hablando básicamente del bajo control sobre el contenido de la tarea, las altas exigencias psicológicas o el bajo apoyo social de los compañeros y de los superiores” (Karasek, 1979). Más recientemente se dispone también de evidencias de que la escasez de recompensas o compensaciones también afecta a la salud.

El control sobre el contenido del trabajo implica dos subdimensiones: oportunidad de desarrollar las habilidades propias en la

doble vertiente de obtener y mejorar las capacidades suficientes para realizar las tareas y de hacer un trabajo en el que se tiene la posibilidad de dedicarse a aquello que mejor se sabe hacer (trabajos creativos y variados) y autonomía, capacidad de decisión sobre las propias tareas y sobre las de la unidad o departamento. Es también importante el control sobre las pausas y sobre el ritmo de trabajo intelectual) o el trabajo sensorial (esfuerzo de los sentidos). Las exigencias psicológicas tienen una doble vertiente: cuantitativa y cualitativa. Desde el punto de vista cuantitativo, las exigencias psicológicas se refieren al volumen de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo (presión de tiempo) y las interrupciones que obligan a dejar momentáneamente las tareas y volver a ellas más tarde. Desde el punto de vista cualitativo, las exigencias psicológicas se refieren algunos aspectos de la naturaleza de éstas: el trabajo emocional (trabajo que expone a las personas a procesos de transferencia de emociones y sentimientos, como todos aquellos que quieren contacto con usuarios, público y clientes), trabajo cognitivo (que requiere gran esfuerzo intelectual) o el trabajo sensorial (esfuerzo de los sentidos).

El apoyo social tiene dos dimensiones: la cantidad y la calidad de la relación social que el trabajo implica y el grado de apoyo instrumental que recibimos en el trabajo; es decir, hasta qué punto se puede contar con que compañeros y superiores nos ayuden para sacar el trabajo adelante.

Estas dimensiones (control, demanda y apoyo) constituyen el modelo "demanda – control", que define cuatro grandes grupos de ocupaciones en función de los niveles de demandas psicológicas y control: activas (alta demanda, alto control), pasivas (baja demanda, bajo control), de baja tensión (baja demanda, alto control) y de alta tensión (alta demanda, bajo control). La situación más negativa para la salud se caracteriza por unas altas exigencias psicológicas y un bajo control (alta tensión). Por otro lado, el trabajo activo conduce a un mayor aprendizaje

y al desarrollo de un mayor rango de estrategias de afrontamiento y participación social. El riesgo de la alta tensión aumentaría en situación de bajo apoyo social (trabajos aislados) y podría moderarse en situación de trabajo de alto apoyo social (trabajo en equipo) (Johnson, 1988). El control en el trabajo suele ser la dimensión más importante cuando se considera cada una de ellas por separado.

“El control en el trabajo se relaciona con la clase social y el género, de forma que los trabajadores que realizan tareas de ejecución tienen un nivel de control inferior al de los trabajadores que realizan tareas de diseño o planificación y las mujeres suelen tener niveles de control inferiores a los de los hombres de la misma clase social, ocupación y categoría (Hall, 1988).

En los últimos años, diversos estudios muestran el efecto negativo sobre la salud de la falta de recompensas o compensaciones del trabajo. Por recompensas del trabajo consideramos el control del estatus, la estima y el salario. El control de estatus incluye la estabilidad laboral, los cambios no deseados, la falta de perspectivas de promoción y la inconsistencia de estatus (realización de una tarea que está por debajo de la propia cualificación). La estima incluye el respeto y el reconocimiento, el apoyo adecuado y el trato justo. Según el “modelo esfuerzo – recompensa”, la interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensas a largo plazo representa la situación de mayor riesgo para la salud.

### **1.2.3 Factores de riesgo psicosocial**

Los factores psicosociales en el trabajo se fundamenta en interacciones entre la realidad de la organización, el trabajo, su entorno, el bienestar en el trabajo, por una parte, y por otra, las capacidades, fortalezas y debilidades del trabajador, el bienestar de la personal

extralaboralmente, a través de conocimientos y experiencias, que pueden intervenir en la salud, rendimiento y la satisfacción en el trabajo (Trechera, 2003).

La Organización Internacional del Trabajo (1986) ha definido a los factores de riesgo psicosocial como “las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores por el otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencias” (González, 2007)

Se relaciona últimamente los factores psicosociales con la salud ocupacional, debido a la correlación existente entre las condiciones de trabajo y la apreciación que los trabajadores tienen con respecto a su propia salud.

Se conoce además que en los puestos de mayor responsabilidad se corre más riesgo de estrés, así como que los trabajadores con ausencia de autonomía e influencia en su actividad son más sensibles a padecer una patología psicolaboral.

Los factores psicosociales pueden ser positivos o negativos para la organización y para la calidad de vida en el trabajo del colaborador. En el primer caso favorecen positivamente a la salud del individuo, mientras que los negativos atentan contra el bienestar y la salud del trabajador.

En este caso se trata de factores de riesgo psicosocial o fuentes de estrés laboral, los cuales causan daño psicológico, físico o social al trabajador. En varios estudios se observa que los riesgos psicosociales son factores capaces de perjudicar la salud de las personas durante su vida laboral e incluso fuera de ella. (Dollard, La Montagne, Caulfield, Blewett, y Shaw. 2007).

Los factores de riesgo psicosociales se encuentran principalmente en las características estructurales de la organización:

- Forma de mando
- Supervisión – participación de los trabajadores
- Comunicación
- Definición de rol
- Interés por el trabajador
- Relaciones personales
- Horario de trabajo
- Estructura
- Promoción en el trabajo

En la particularidad de la tarea y tiempo de trabajo:

- Ritmo de trabajo
- Presión de tiempos
- Duración de la jornada
- Organización de trabajo a turnos

Las consecuencias negativas que pueden provocar en los trabajadores es el desgaste a la salud y esta a su vez da lugar a la insatisfacción laboral y al ausentismo (Llaneza, 2002).

La ausencia de adaptación entre el individuo y el ambiente puede generar diferentes tipos de respuesta en la persona. El aspecto psicológico puede provocar desconcierto a nivel laboral, ansiedad, conducta agresiva e insomnio. En el aspecto fisiológico, se puede presentar hipertensión arterial, incremento del colesterol, trastornos gastrointestinales, y a nivel comportamental pueden complicar conductas de riesgo, como el fumar, beber, comer en exceso, consumo de sustancias o una mayor frecuencia de visitas al médico.

## **1.2.4 Análisis de los factores de riesgo psicosocial**

A continuación se describen los factores de riesgo psicosocial, incluidos en el contenido y contexto del trabajo (Cirujano, 2000):

### **Trabajo Monótono y Variación de Tareas**

Al existir una inadecuada organización del trabajo ocurre una mala distribución de tareas, haciendo el trabajo monótono. También puede dar el caso de trabajo repetido, como consecuencia de un nuevo proceso de las tareas, haya dado la necesidad de especializar al trabajador. También podemos observar que debido a un excesivo reparto y distribución de las tareas, lleve a ciclos de trabajo muy cortos, o bien estas tareas estén fragmentadas y variadas, haciendo que el trabajador no esté satisfecho con su trabajo (Fernández, 1982).

### **Autonomía**

Este factor corresponde a que el trabajador sea sometido a realizar sus tareas sin que pueda decidir sobre el modo o la forma de ejecutarlas poniendo en práctica sus conocimientos profesionales.

### **Carga de Trabajo**

Se refiere a la carga excesiva de tarea debido a un mal reparto de trabajo, o de una falta de recursos personales frente a todas las tareas requeridas (Meliá, 2008).

### **Carga Mental**

La carga mental se define a partir de la carga externa y carga interna. Carga externa, vinculada a todas las atribuciones apreciables

realizadas por factores externos, que perturban mentalmente al ser humano. Carga interna, consecuencia inmediata de la presión mental en el trabajador (González, 2007).

### **Ritmo de Trabajo**

Con respecto al ritmo de trabajo, va directamente relacionado con la mayor productividad de las empresas debido a la competitividad del mercado, siendo este con excesiva rapidez o con excesiva lentitud, lo cual genere estrés (Fernández, 1982).

### **Programa de Trabajo**

Esta abarca: jornadas de trabajo, trabajo por turnos, horarios, pausas y descansos.

- Jornadas de trabajo. La excesiva prolongación de las jornadas de trabajo y el escaso tiempo de ocio y descanso, puede conducir a diversas enfermedades (NTP 455, 1997).
- Trabajo por turnos. Y principalmente el trabajo nocturno, ocasiona problemas cuando los turnos no se adaptan al trabajador o el trabajador no logra adaptarse a ellos. Son circunstancias del entorno físico y social en las que el trabajador se mueve, las que impiden su descanso, cuando por ejemplo hay la necesidad de dormir en un ambiente ruidoso (Laurell, 1991)
- Horarios de trabajo. El trabajador que esté sometido a horarios de trabajo inflexibles sin ninguna necesidad objetiva que lo justifique, en relación al trabajador que tiene un horario flexible, el cual favorece la mejor adaptación del trabajo con la vida privada y familiar (NTP 455, 1997).
- Pausas y descansos. La falta de pausas a lo largo de la jornada o cuando las características del trabajo así lo requieren, como ocurre en

trabajos de elevada carga mental, de fuerte cansancio físico, etc. Da lugar a la fatiga física y mental.

### **Exposición a Agentes Físicos**

La exposición prolongada a ambientes ruidosos, ambientes cerrados, exposición a temperaturas extremas, o ambientes contaminados sin las debidas interrupciones o descansos dentro de la jornada, puede ser causa de cefaleas, trastornos musculares, fatiga, derivadas del estrés laboral al que están siendo sometidos los trabajadores.

### **Definición del Rol**

Es un conjunto de expectativas que conducen a la actuación de los trabajadores de un establecido enfoque en la organización (Llaneza, 2002). Entre los cuales menciono:

- Conflicto del rol. Se origina ante demandas de trabajo conflictivas, como entre las demandas de la empresa, los valores, creencias propias, tareas complicadas, etc.
- Ambigüedad del rol. Se produce ante la falta de conocimiento o definición de la función del trabajador, sea por instrucciones incorrectas, por obligación de realizar tareas que no corresponden a su función o por descripción deficiente o ausente de las tareas propias del puesto de trabajo (Cirujano, 2000, p. 79).

### **Formación**

La falta de reconocimiento al trabajador o falta de estímulo ante un buen rendimiento laboral, provoca inseguridad sobre la carrera profesional, desencadenado estrés laboral ( Meliá, 2008).

## **Supervisión**

Una supervisión y dirección pasiva, que no ejerce bien su función, debiendo los mismos trabajadores que afrontar por sí mismos la solución a los problemas. Así como una supervisión autoritaria también origina conflictos por falta de comunicación, participación y transparencia (NTP 703, 2006).

## **Comunicación**

Las órdenes e instrucciones que no ofrezcan un mejor entendimiento en cuanto al contenido, su lógica genera conflictos. O una comunicación desde un nivel inferior a uno superior inexistente, genera confusión y conflicto en la toma de decisiones (Trechera, 2003e).

## **Participación**

Esta se observa en los diferentes niveles de implicación, mediación y colaboración que mantiene el colaborador con los distintos aspectos en la organización. Una deficiente participación puede tratarse de un factor de riesgo generador de estrés laboral.

## **Interés por el Trabajador**

La organización debe mostrarse interesada por cubrir las expectativas del trabajador, asegurando su estabilidad laboral, tomando en cuenta su progreso profesional, facilitando la comunicación y la formación de todos sus trabajadores (Meliá, 2008).

## **Relaciones Laborales**

Las relaciones laborales a todo nivel en una organización están directamente relacionadas con la salud de los trabajadores. Se distinguen

cuatro tipos de relaciones laborales (Ramos, Peiró y Ripoll, 2002):

- Relación con los superiores
- Relación entre compañeros
- Relación con los subordinados
- Relación con personal externo

### **1.2.5 Evaluación de los factores de riesgo psicosocial**

Los riesgos psicosociales se evalúan para medir la exposición de los trabajadores a estos, para poder crear planes de intervención y controlarlos para que no causen implicaciones a la salud.

La evaluación de estos factores de riesgos se centra en tres parámetros fundamentales: exigencias o demandas psicológicas, control y apoyo social (Gómez, 2007).

Dentro de la evaluación de riesgos en una organización, también se debe incluir la evaluación de los riesgos psicosociales, con una estimación cualitativa y cuantitativa. La evaluación de los riesgos psicosociales se piensa que es un asunto de afianzamiento de información adquirida a través de los factores de riesgo, de los resultados de los indicadores de riesgo (accidentes, morbilidad, resultados de encuestas y cuestionarios de evaluación de factores de riesgo psicosocial, etc.) y de la aplicación de los razonamientos de evaluación específicos (Salanova, 2009).

Es necesario que el responsable de la evaluación de riesgos psicosociales evite efectuar errores en la compilación de la información, sea por el interés de la intervención individual, falta de expectativa de la dirección de la empresa ante la importancia de los factores psicosociales (NTP 703, 2006)

La evaluación debe ser un proceso estructurado en las siguientes fases (Meliá, 2008):

- Análisis previo de la empresa
- Información sobre la evaluación de los riesgos psicosociales
- Recopilación de la documentación
- Selección de métodos y técnicas de evaluación de los riesgos psicosociales

### 1.2.6 Análisis de los métodos de evaluación de los factores de riesgo psicosocial

Existen en la actualidad algunos métodos de evaluación de riesgos psicosociales, en este trabajo he recopilado los más utilizados en cuanto a las variables que se consideran de evaluación en cada uno de los mismos, aquí presento un extracto de cada uno de los métodos, información contenida a manera resumida en los cuadros 1, 2,3, 4, 5, 6, 7, y 8.

**CUADRO N° 1**  
**MÉTODO DE EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO**  
**PSICOSOCIAL PSICO DEL INSHT.**

MÉTODO	No. ITEMS	VARIABLES
Método de evaluación de factores psicosociales del INSHT	75	1. Carga mental 2. Autonomía temporal 3. Contenido de trabajo 4. Supervisión – participación 5. Definición del rol 6. Interés por el trabajo 7. Relaciones personales
<p>Método de evaluación elaborado por el INSHT, que permite obtener resultados de cada uno de los siete factores enunciados anteriormente.            Se obtiene evaluaciones grupales de trabajadores en situaciones relativamente homogéneas.            La presentación de resultados se la obtiene en dos diferentes formatos: Peril Valorativo (media de las puntuaciones del análisis colectivo de cada uno de los factores) y Perfil Descriptivo (porcentaje de elección de cada opción de respuesta).            Tiempo estimado para la realización del cuestionario es de 20 a 30 minutos.            Se encuentra disponible en aplicación informática.</p>		

Fuente: Instituto Navarro de Salud Laboral, 2005

Elaboración: Dra. Castillo Orellana Patricia Elizabeth

**CUADRO N° 2**  
**MÉTODO DE EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO**  
**PSICOSOCIAL. IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO**  
**INSTITUTO NAVARRO DE SALUD LABORAL**

<b>MÉTODO</b>	<b>No. ITEMS</b>	<b>VARIABLES</b>
Método de evaluación de factores psicosociales. Identificación de factores de riesgo.	30	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participación, implicación, Responsabilidad.</li> <li>2. Formación, información, comunicación.</li> <li>3. Gestión del tiempo</li> <li>4. Cohesión de grupo</li> </ol>
<p>Método de evaluación elaborado por el INSL que permite obtener una visión general de los factores indicados.</p> <p>Se obtiene valoración global de condiciones de trabajo.</p> <p>La presentación de resultados se muestra en cuatro niveles de riesgo.</p> <p>Tiempo estimado para la realización de la prueba es de 10 minutos.</p> <p>Se encuentra disponible en aplicación informática.</p>		

Fuente: Instituto Navarro de Salud Laboral, 2005  
 Elaboración: Dra. Castillo Orellana Patricia Elizabeth

**CUADRO N° 3**  
**LISTA DE CONTROL DE LA FUNDACIÓN EUROPEA PARA LA**  
**MEJORA DE LAS CONDICIONES DE VIDA Y DE TRABAJO**

<b>MÉTODO</b>	<b>No. ITEMS</b>	<b>VARIABLES</b>
Lista de control de la Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo.	52	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contenido del trabajo.</li> <li>2. Condiciones del trabajo.</li> <li>3. Condiciones de empleo</li> <li>4. Relaciones sociales en el trabajo</li> </ol>
<p>Lista de elección múltiple con la que se puede detectar los riesgos psicosociales.</p> <p>Se encuentran dirigidas en PYMES, es decir se pueden utilizar en empresas de menor tamaño como por departamentos y puestos de empresas.</p> <p>No se puede considerar un instrumento científico validado, constituye ayuda útil diseñada acorde a principios científicos y es útil para formarse una idea clara de la situación de trabajo de una organización.</p>		

Fuente: Instituto Navarro de Salud Laboral, 2005  
 Elaboración: Dra. Castillo Orellana Patricia Elizabeth

**CUADRO N° 4**  
**METODOLOGÍA PREVENLAB DE LA UNIVERSIDAD DE VALENCIA**

<b>METODO</b>	<b>VARIABLES</b>
Metodología Prevenlab – Psicosocial	En el módulo central: 1. Sistema de trabajo 2. Tecnología que se utiliza en el trabajo 3. Aspectos estructurales de la organización 4. Infraestructura y recursos económicos disponibles 5. Clima social y comunicación 6. Políticas y prácticas de gestión de RRHH 7. Estilos de dirección 8. Características de las personas y equipos de la empresa. 9. Estrategia de empresa 10. Contrato psicológico
<p>Esta metodología es un sistema de análisis, evaluación, gestión e intervención respecto de los factores psicosociales relevantes para la prevención de riesgos laborales.</p> <p>Se basa en una concepción teórica del Modelo Amigo y pretende proporcionar un sistema de actuación profesional que permita el análisis y evaluación de riesgos, para la intervención profesional especializada, desde un modelo de estrés laboral.</p> <p>Es un cuestionario que no puede ser usado por personas sin preparación específica.</p>	

Fuente: Instituto Navarro de Salud Laboral, 2005  
 Elaboración: Dra. Castillo Orellana Patricia Elizabeth

**CUADRO N° 5**  
**MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES DE**  
**INERMAP( INSTITUTO DE ERGONOMÍA MAPFRE): PSICOMAP,**  
**EDUMAP, SANIMAP, OFIMAP Y TELEMAT**

METODO	No. ITEMS	VARIABLES
PSICOMAP	53	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Distribución y diseño</li> <li>2. Comunicación</li> <li>3. Control y liderazgo</li> <li>4. Carga mental</li> <li>5. Turnicidad</li> <li>6. Satisfacción social</li> </ol>
<p>Evalúa riesgos psicosociales en la industria, principalmente la evaluación de los trastornos del sueño derivado del trabajo nocturno.</p>		
EDUMAP	43	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Factores ergonómicos y ambientales</li> <li>2. Control y disciplina</li> <li>3. Factores de la tarea</li> <li>4. Comunicación</li> <li>5. Factores organizacionales</li> </ol>
<p>Evalúa el riesgo psicosocial en el sector educativo. Enfocada al personal docente, también presta atención al comportamiento del alumno en clases, y sus relaciones externas con los padres.</p>		
SANIMAP	57	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Distribución y diseño</li> <li>2. Comunicación</li> <li>3. Control y liderazgo</li> <li>4. Carga mental</li> <li>5. Satisfacción social</li> <li>6. Turnicidad</li> </ol>
<p>Se enfoca al sector sanitario, evalúa especialmente trastornos del sueño derivados del trabajo nocturno</p>		
OFIMAP	55	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Distribución y diseño</li> <li>2. Comunicación</li> <li>3. Control y liderazgo</li> <li>4. Carga mental</li> <li>5. Satisfacción social</li> </ol>

Evalúa los riesgos psicosociales del personal administrativo o de oficina.		
TELEMAP	57	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Distribución y diseño</li> <li>2. Comunicación</li> <li>3. Control y liderazgo</li> <li>4. Carga mental</li> <li>5. Satisfacción social</li> <li>6. Turnicidad</li> </ol>
Establece parámetros para la correcta organización en el trabajo en call centers y salas de operaciones.		

Fuente: Instituto Navarro de Salud Laboral, 2005  
 Elaboración: Dra. Castillo Orellana Patricia Elizabeth

**CUADRO N° 6**  
**CUESTIONARIO RED WONT. DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**  
**EVOLUTIVA, EDUCATIVA, SOCIAL Y METODOLOGÍA DE LA**  
**UNIVERSIDAD DE JAUME I**

METODO	No. ITEMS	VARIABLES
RED (Recursos, Emociones y Demandas)	195	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Riesgos o Peligros psicosociales</li> <li>2. Demandas laborales: falta de recursos laborales, sociales, personales</li> <li>3. Consecuencias : daños psicológicos, organizacionales, bienestar psicológico</li> </ol>
Útil principalmente en organizaciones y personas con riesgo de presentar estrés laboral.		

Fuente: Instituto Navarro de Salud Laboral, 2005  
 Elaboración: Dra. Castillo Orellana Patricia Elizabeth

**CUADRO N° 7**  
**PSICOLOGÍA DE LA SEGURIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE**  
**VALENCIA**

METODO	VARIABLES
BATERIA FACTORES PSICOSOCIALES DE SALUD LABORAL	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aspectos descriptivos de la persona, el puesto y la organización</li> <li>2. Indicadores de estrés en el trabajo</li> <li>3. Indicadores de satisfacción laboral</li> <li>4. Indicadores de disfunciones relativas a la calidad, productividad y supervisión</li> <li>5. Indicadores de disfunciones psicosociales</li> </ol>

Permite evaluar y prevenir las disfunciones y patologías de carácter psicosocial	
Batería VALENCIA PREVACC 2003	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aspectos descriptivos de la persona, el puesto y la organización</li> <li>2. Indicadores de accidentes</li> <li>3. Indicadores de riesgos</li> <li>4. Indicadores psicosociales relacionados con los accidentes</li> </ol>
Es un cuestionario de seguridad laboral, para la prevención de accidentes de trabajo.	

Fuente: Instituto Navarro de Salud Laboral, 2005

Elaboración: Dra. Castillo Orellana Patricia Elizabeth

### CUADRO N° 8

#### MÉTODO COPSOQ – ISTAS21 PARA LA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA

METODO	ITEM	VARIABLES
ISTAS 21	38	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Exigencias psicológicas</li> <li>2. Trabajo activo y posibilidades de desarrollo</li> <li>3. Apoyo social y calidad de liderazgo</li> <li>4. Inseguridad</li> <li>5. Doble presencia</li> <li>6. Estima</li> </ol>
Traducción y adaptación al Estado Español del cuestionario psicosocial de Copenhague. Versión destinada a empresas de menos de 25 trabajadores, que permite el uso individual del cuestionario con el propósito de identificar el riesgo psicosocial en el puesto de trabajo.		
ISTAS 21 Versión media	124 (6)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Exigencias psicológicas</li> <li>2. Trabajo activo y posibilidades de desarrollo</li> <li>3. Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo</li> <li>4. Compensaciones</li> </ol>
Traducción y adaptación al Estado Español del cuestionario psicosocial de Copenhague. Versión destinada a empresas de más de 25 trabajadores. Se evalúan los factores mencionados en base a la influencia de estos sobre la salud de los trabajadores. El análisis de los resultados es estandarizado, se comparan con la población de referencia que es la Comunidad Floral. Existe aplicación informática.		
ISTAS 21 Versión larga		Destinado a la investigación

Fuente: Instituto Navarro de Salud Laboral, 2005

Elaboración: Dra. Castillo Orellana Patricia Elizabeth

### 1.3 Marco Legal

El gobierno y las empresas ecuatorianas en los últimos años ha mostrado el interés de proteger al ser humano en su medio laboral y de mejorar su calidad de vida; esto ha hecho que las empresas en los diferentes sectores económicos empiecen a trabajar el tema de la accidentalidad desde un punto de vista multifactorial; es decir, que no son sólo los aspectos físicos y técnicos los que dan origen al accidente, sino también aspectos sociales y psicológicos.

La acción preventiva es el mejor camino para evitar los efectos nocivos de los riesgos psicosociales como lo señala el art. 11 No. 2 del Decreto Ejecutivo 2393 (Congreso Nacional del Ecuador, 1986).

El manejo de los riesgos laborales de origen psicosocial se puede considerar, todavía, como la asignatura pendiente de la Prevención de los Riesgos Laborales, sin embargo, cada día se constata de forma creciente la importancia que éstos tienen sobre la salud de los trabajadores y de las organizaciones.

De acuerdo con el orden establecido por la Pirámide de Helsen, el presente proyecto se basó en la siguiente normativa legal:

- Art. 42, “Derecho, Promoción y Protección - Constitución Política de la República del Ecuador” (Asamblea Nacional Constituyente, 1998).
- Art. 11 “Acciones para Disminuir los Riesgos Laborales - Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo” (Consejo Andino de Ministerios de Relaciones Exteriores, 2004).
- C120 “Convenio relativo a la higiene en el comercio y en las oficinas” (Organización Internacional del Trabajo, 1964).
- Art. 347 “Riesgos del Trabajo - Código del Trabajo” (Congreso Nacional del Ecuador, 2007)

- Art. 11, No. 3c “Riesgos del Trabajo - Reglamento para el funcionamiento de los Servicios Médicos de Empresas” (Ministerio de Trabajo y Bienestar Social, 1978)
- Art. 11 No. 2 “Obligaciones de los empleadores - Decreto Ejecutivo 2393 -Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente” (Febres-Cordero, 1986).
- Art. 11 No. 6 “Obligaciones de los empleadores - Decreto Ejecutivo 2393 -Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente” (Febres-Cordero, 1986).
- No. 5.3 “Elemento III: Gestión Técnica - Sistema de Administración de la Seguridad y la Salud en el Trabajo” (Dirección del Seguro General de Riesgos del Trabajo, 2005).

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

En el presente se hablará de la metodología y el procedimiento a emplear en la realización del presente trabajo de investigación, con la presentación de una breve reseña de la empresa donde se realizará el presente estudio.

#### **2.1 Descripción de la empresa**

Nombre de la empresa: C.A. EL UNIVERSO

Ubicación: Ciudad de Guayaquil, Av. Domingo Comín entre calle 11 y Av. Ernesto Albán.

Actividad Económica: Edición e impresión de periódicos, revistas, libros y otras publicaciones, y sus correspondientes portales web y páginas digitales.

Tipo de empresa: Alto riesgo (según la categorización del riesgo por sectores y actividades productivas, Unidad Técnica de Seguridad y Salud, Ministerio de trabajo de Ecuador).

Distribución: En la empresa C. A. EL UNIVERSO existen a la fecha en que se inicia el presente trabajo un total de 515 trabajadores, distribuidos como se puede observar en la tabla número 10, en Guayaquil, en las agencias de Quito, Cuenca, La Libertad, Manabí, Salinas, Esmeraldas, Ambato.

### **2.1.1 Diagnóstico de las condiciones de trabajo**

El diagnóstico de las condiciones de trabajo se obtiene a través de un proceso planeado y estructurado según los lineamientos de la C.A EL UNIVERSO, llamado “Análisis de peligros y evaluación de riesgos”, el cual se elabora con la participación directa de jefes inmediatos y trabajadores, bajo la dirección y coordinación del área de Seguridad Industrial y Recursos Humanos.

### **2.1.2 Diagnóstico de las condiciones de salud de los trabajadores**

Este diagnóstico se obtiene a través de los exámenes médicos periódicos, de laboratorio y clínicos, así como las evaluaciones psicosociales realizados al personal que ingresa a laborar a la empresa. En este proceso se realiza recopilación y análisis de la información sobre los perfiles socio-demográfico de morbilidad, hábitos y costumbres de la población trabajadora, problemas psicológicos, definiendo las acciones a implementar.

### **2.1.3 Introducción a la vigilancia médica de la empresa C.A. El Universo**

De acuerdo con la OMS, la salud ocupacional es una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo.

Además procura generar y promover el trabajo seguro y sano, así como buenos ambientes y organizaciones de trabajo realzando el bienestar físico mental y social de los trabajadores y respaldar el perfeccionamiento y el mantenimiento de su capacidad de trabajo. A la

vez que busca habilitar a los trabajadores para que lleven vidas social y económicamente productivas y contribuyan efectivamente al desarrollo sostenible, la salud ocupacional permite su enriquecimiento humano y profesional en el trabajo.

La vigilancia médica es un concepto que está conformada por la participación de las siguientes tareas realizadas por Médico General con especialidad en Seguridad y Salud Ocupacional:

- Evaluación pre ocupacional/inicio (apertura de historia clínica única).
- Evaluación clínico-radiológica del personal
- Evaluación Periódica
- Evaluación post Ocupación o de retiro
- Evaluación de puesto de trabajo general y específico
- Evaluación de signos de aparición temprana sui generis de Enfermedad profesional
- Campañas preventivas de riesgo específico
- Campañas preventivas de Determinantes de la Salud (hábitos – estilo de vida, medio ambiente, biología humana, sistema sanitario)
- Investigación de accidentes
- Establecer la relación causa – efecto en las enfermedades ocupacionales

#### **2.1.4 Objetivos del examen de salud ocupacional**

- Incrementar la atención sobre factores de riesgo ocupacionales en los puestos de trabajo.
- Identificar peligros potenciales en el trabajo
- Prevenir el desarrollo de una enfermedad ocupacional
- Diagnosticar oportunamente el daño temprano y las manifestaciones subclínicas de una enfermedad laboral.
- Prevenir el agravamiento de una enfermedad o condición médica existente
- Mejorar la relación médico – colaborador - empresa

## 2.2 Población objetivo

En la tabla número 9 podemos observar las áreas de trabajo de la empresa con la descripción de las tareas por área y número de trabajadores por área, destacando el área de Producción, cuya población ha sido escogida como objeto del presente estudio y evaluación de los factores de riesgo psicosocial, se observan un total de 76 trabajadores.

**CUADRO N° 9**  
**PIRÁMIDE POBLACIONAL C.A. EL UNIVERSO. DESCRIPCIÓN DE LA TAREA**

NÚMERO DE COLABORADORES PIRÁMIDE POBLACIONAL DE LA C.A. EL UNIVERSO		
AREAS DE TRABAJO	NUM. DE TRBJ	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA
DIRECCIÓN Y APOYO	13	Usuarios internos realizan su labor en sedestación, posturas forzadas, movimientos repetitivos, disconfort térmico (frío), exposición a rayos u.v. por el uso de pantalla de visualización de datos y luminarias, además de actividad laboral monótona.
FINANCIERO	31	
RECURSOS HUMANOS	14	
ADMINISTRACIÓN	40	
COMERCIAL	109	
REDACCIÓN	144	
NUEVOS MEDIOS INTERNET	15	
SISTEMAS	20	

<p style="text-align: center;"><b>PRODUCCIÓN</b></p>	<p style="text-align: center;">76</p>	<p><b>Área técnica.- producción: inserción y despacho:</b>          Usuarios internos realizan su labor en bipedestación, posturas forzadas, movimientos repetitivos acompañados de levantamiento de cargas, disconfort térmico (calor); constante inhalación de micropartículas; caídas al mismo nivel; actividad laboral monótona en el área, falta de autonomía, jornadas con carga excesiva de trabajo, ritmo de trabajo excesivo, prolongación de jornadas de trabajo, trabajo en turno nocturno, falta de pausas y descansos durante la jornada laboral.</p> <p><b>Actividad.- Área técnica y operativa:</b>  <b>Área técnica.- Producción: Prensa:</b>          Usuarios internos realizan su labor en bipedestación (posturas forzadas) en un 100%, movimientos repetitivos, disconfort térmico (calor) y acústico en todas las áreas y en ciertas áreas exposición a ruido como riesgo físico. Inhalación de material particulado. Actividad laboral monótona en el área, falta de autonomía, jornadas con carga excesiva de trabajo, ritmo de trabajo excesivo, prolongación de jornadas de trabajo, trabajo en turno nocturno, falta de pausas y descansos durante la jornada laboral.</p> <p><b>Área técnica.- Producción: Mantenimiento mecánico</b>          Usuarios internos realizan su labor en bipedestación o sedestación (posturas forzadas), cervicalgia, dorsalgia, movimientos repetitivos, disconfort térmico (calor) y acústico en todas las áreas y en ciertas áreas exposición a ruido como riesgo físico. Inhalación de material particulado. Caídas a distinto y mismo nivel. Actividad laboral monótona en el área, falta de autonomía, jornadas con carga excesiva de trabajo, ritmo de trabajo excesivo, prolongación de jornadas de trabajo, trabajo en turno nocturno, falta de pausas y descansos durante la jornada laboral.</p> <p><b>Área técnica.- Producción: Mantenimiento eléctrico:</b>          Usuarios internos realizan su labor en bipedestación o sedestación (posturas forzadas), cervicalgia, movimientos repetitivos, disconfort térmico (calor) y acústico en todas las áreas y en ciertas áreas exposición a ruido como riesgo físico. Inhalación de material particulado. Irradiación de campo electromagnético en ciertas zonas. Actividad laboral monótona en el área, falta de autonomía, jornadas con carga excesiva de trabajo, ritmo de trabajo excesivo, prolongación de jornadas de trabajo, trabajo en turno nocturno, falta de pausas y descansos durante la jornada laboral.</p>
--	---------------------------------------	---

		<p><b>Optativos.-</b> Movimientos repetitivos.  <b>Rotativo uniset:</b> Pantalla p.v.d. 4 horas aproximadamente.  <b>Rotativo goss:</b> 3-4 horas pantalla p.v.d.  <b>Consola:</b> Exposición a pantalla p.v.d.  <b>Supervisión de producción:</b> Pantalla p.v.d.  <b>Área técnica.- imprenta:</b>          Usuarios internos realizan su labor en bipedestación (posturas forzadas) en un 100%, movimientos repetitivos, disconfort térmico (calor) y acústico en todas las áreas y en ciertas áreas exposición a ruido como riesgo físico. Inhalación de material particulado. Químico. Actividad laboral monótona en el área, falta de autonomía, jornadas con carga excesiva de trabajo, ritmo de trabajo excesivo, prolongación de jornadas de trabajo, trabajo en turno nocturno, falta de pausas y descansos durante la jornada laboral.</p>
<b>RADIO</b>	16	Usuarios internos realizan su labor en sedestación, posturas forzadas, movimientos repetitivos, disconfort térmico (frío), exposición a rayos u.v. por el uso de pantalla de visualización de datos y luminarias, además de actividad laboral monótona.
<b>TOTAL</b>		<b>515</b>

Fuente: Nómina mensual proporcionada por Recursos Humanos e inspecciones realizadas a los respectivos puestos de trabajo, Julio 2015  
 Elaboración: Dra. Castillo Orellana Patricia Elizabeth

La muestra se seleccionó en base a los requerimientos de cumplimiento con la evaluación de riesgo psicosocial de toda la empresa, siendo esta área una de las que no cuenta con la respectiva evaluación, así como también se observa en la tabla número 10, en las estadísticas del dispensario del año 2014, existe una cantidad considerable de trabajadores de esta área que presentan patologías relacionadas a la exposición de los factores de riesgo psicosocial (cefaleas, cansancio permanente, falta de memoria, dolores musculares en cuello o columna lumbar que se observan en el síndrome de “fatiga profesional” o “Karoshi”).

Cabe mencionar además que este personal se encuentra expuesto a los riesgos que implica la realización del trabajo nocturno, trabajando en

jornadas de 18:00 a 02:00, puesto que es el área que se encarga de la producción de los diarios que se empiezan a imprimir luego de que el área de Redacción concluya con la asignación de las noticias a imprimir. El hecho de que el trabajador realice esfuerzos productivos en jornada de noche provoca una desincronización de su ritmo circadiano natural, así como también de su vida social, el cambio de sus hábitos alimenticios también conduce a afecciones de salud más graves, como los problemas gástricos (gastritis, colitis)

**CUADRO N° 10**  
**MORBILIDAD GENERAL POR ÁREA DE TRABAJO AÑO 2014**

Código CIE	Morbilidad por Área de trabajo Año 2014											
Diagnostico	ADMINISTRACION	COMERCIAL	DIRECCION Y APOYO	FINANCIERO	FUNDACION EL LINNERS	NUEVOS MEDIOS	PRODUCCION	RADIO	RECURSOS HUMANOS	REDACCION	SISTEMAS	Cantidad Consulta
Número de trabajadores por área	56	119	21	36	5	17	156	16	15	170	27	638
4600 Rinofaringitis Aguda (resfriado común)	11	11		9	1	3	14	8	4	23	7	91
J029 Faringitis	5	14	2	9		5	15	4	3	19	9	85
M545 Lumbago	2	3		4		1	60	1	1	6	3	81
E782 Hiperlipidemia mixta	12	19	1	4	2	3	14		3	9	2	69
E781 Hipertrigliceridemia pura	12	14	1	7	1		14		2	8	8	67
T14 Traumatismo Superficial	8	5	1	1		2	21	2		9	1	50
A09 Gastroenteritis de presunto origen infeccioso	4	5	2	5		4	13	3	2	9	1	48
N390 Infección de Vías Urinarias	7	6	2	6		3	6	3	1	10	2	46
B829 Parasitosis	8	6		4			13	2		10	3	46
2754 Osteopenia	9	6	4	7		3	6			7	4	46
K52 Colitis y Gastroenteritis no infecciosa	2	2		3		1	25	1	2	8		44
K297 Gastritis	4	5	1	3		2	20	1		7		43

E780	Hipercolesterolemia	4	14		1		2	7	1		4	5	38
M542	Cervicalgia		3		3			15		1	7	1	30
J039	Amigdalitis	4	3	1	4			8			9		29
A059	Intoxicación alimentaria	2	1		3			7	2	1	9	2	27
K598	Dispepsia Digestiva	2	6		2			7		1	4	3	25
R51	Cefalea	1	2		2		1	15			3	1	25
D50	Anemia por deficiencia de hierro	1	5	3		1		2	2	4	6		24
I10	Hipertensión Arterial	4	3	2				7			5	1	22
E14	Diabetes Mellitus	4	1	2	4			4			6		21
M791	Mialgia		1	1	2			10			4		18
M779	Tendinitis	4	4		2			5			1		16
5948	Litiasis renal	2	3				3	2			6		16
H109	Conjuntivitis	1			2			7		2	3		15
L20	Dermatitis Alérgica	2	2	1	1			4		1	1		12
L029	Absceso	1	2					5			4		12
E03	Hipotiroidismo	3	2			1		3		2			11
M179	Gonartrosis _no especificada	4			1			1			5		11
F419	Trastorno de ansiedad no especificado				1			10					11
S933	Esguinces y torceduras del tobillo		2		2			1		2	2		9
E66	Obesidad	2	1		2			1			2		8
H60	Otitis externa	1	1				1	2			2		7
M81	Osteoporosis	2	2		1			2					7
J20	Bronquitis Aguda		1		1			1		1	2		6
J304	Rinitis alérgica no especificada				2						2	2	6
L50	Urticaria		1					1		3			5
1118	Dermatomicosis	1	1					2					4
4549	Varices de Miembros Inferiores	1						1		1	1		4
7294	Fascitis no especificada	1						2			1		4

Fuente: Informe anual de Gestión Médica Ocupacional, las estadísticas del dispensario, Enero 2015  
Elaboración: Dra. Castillo Orellana Patricia Elizabeth

### 2.2.1 Perfil de riesgo de la población objetivo

En el Cuadro N° 11 se agrupa las posibles patologías asociadas a los agentes de riesgo según la ocupación, observándose particularmente que las áreas más afectadas con estrés laboral son las de Producción y Redacción, esto se puede explicar por los agentes de riesgos asociados con estas actividades, tales como turnos rotativos, trabajo nocturno, trabajo a presión, sobrecarga mental, falta de motivación, inadecuada supervisión.

**CUADRO N° 11  
PERFIL DE RIESGO**

<b>Patologías</b>	<b>Agentes de riesgo asociados</b>	<b>Ocupaciones asociadas</b>
Hipoacusia neurosensorial y conductiva	Provocado por ruido que va de 82,5 dB en la planta a 94,1 en el área de Prensa (medición 2014) de las maquinarias, en especial al personal de Planta.	Operarios de Maquinas dentro de la Planta
Síndrome del Túnel del Carpo, Epicondilitis, Tendinitis, Bursitis, Síndrome de Túnel Cubital	Trabajo repetitivo, posturas forzadas e incómodas. Aplicación de fuerzas elevadas. Vibración de mano o brazo. Actividades prolongadas o estáticas. Estrés mecánico localizado. Temperatura fría.	Administrativas, mantenimiento, limpieza, Producción
Stress Laboral	Turnos rotativos, trabajo nocturno, trabajo a presión, sobrecarga mental, inadecuada supervisión	Producción, Redacción
Lumbago y cervicalgia	Manipulación y levantamiento de cargas inadecuado, postura forzadas, vibración, carga de trabajo monótona Mobiliario anti ergonómico	Producción, Bodegas, Áreas Administrativas, Redacción

<p>Dermatitis alérgica y de contacto Quemaduras solares Cáncer de piel</p>	<p>Exposición a químicos. Solventes, detergentes, agua, pinturas, metales, refrigerante. Exposición a luz solar o radiación ultravioleta o infrarroja. Exposición a altas temperaturas.</p>	<p>Trabajadores de limpieza, mantenimiento, personal del área de bodegas y del área de distribución, choferes y vendedores expuestos a rayos solares</p>
<p>Sequedad Ocular</p>	<p>Exposición a la pantalla del PVD y aire acondicionado por más de 60% de la jornada laboral de 8 horas</p>	<p>Área Administrativa, Redacción, Área de sistemas Gerencia General, Recursos humanos, digitadores, Redacción.</p>
<p>Insuficiencia Venosa Profunda de miembros inferiores</p>	<p>Bipedestación o sedestación por 6 horas continuas.</p>	<p>Área Administrativa, Redacción, Producción</p>

Fuente: Inspecciones realizadas a los respectivos puestos de trabajo, Julio 2015  
Elaboración: Dra. Castillo Orellana Patricia Elizabeth

## 2.2.2 Elaboración del Programa de Vigilancia en Salud

Trabajo en conjunto seguridad industrial y departamento médico, para mejorar las condiciones laborales y el ambiente de trabajo.

Elementos a ser considerados son:

1. Mapa de riesgos.
2. Entrevista clínico ocupacional con el trabajador
3. Identificar su situación durante el proceso de la tarea en su puesto de trabajo.
4. Evaluación de puestos de trabajo.

## 2.3 Identificación y medición de los factores de riesgo psicosociales

### 2.3.1 Aplicación del método CoPsoQ-Istas21 (Cuestionario Psicosocial de Copenhague)

El método CoPsoQ-Istas21, es una metodología registrada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo, de origen danés,

teniendo adaptaciones en España, Reino Unido, Bélgica, Alemania, Brasil, Países Bajos y Suecia. Este es un método de uso público y en ausencia de una metodología nacional, es técnicamente aplicable a nuestro país (Llaneza, 2002, p. 449).

Este método se fundamenta principalmente en prevención, es la adaptación para el estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). Sus características más relevantes son (NTP 703, 2006):

- Se sustenta en una base científica suficiente, clara y evidente, en cuanto a la afectación de los riesgos psicosociales en la salud de los trabajadores.
- Es un método validado en España, totalmente confiable. Las  $\alpha$  Cronbach (0,66 a 0,92) y los índices de Kappa (0,69 a 0,77) presentan valores altos (NTP 703, 2006)
- Esta herramienta se plantea para el uso de cualquier tipo de organización en el mundo laboral europeo y latinoamericano. Es un método que destaca la equidad entre los puestos de trabajo. Este estudio el cual utiliza un método universal, puede certificar que se otorgue a la salud de los trabajadores en malas condiciones de trabajo, la misma importancia que a los grupos más favorecidos (Meliá, 2008, p. 52).
- Este método utiliza la técnica del cuestionario individual, confidencial. Se adapta a la realidad de cada organización.
- El estudio de los datos está normalizado y se ejecuta a través de un sistema informático.
- Este método permite conocer en base a los resultados, las áreas de mejoras de para la organización (Del Líbano, Llorens, Schaufeli y Slanova, 2006, p. 28).
- La identificación de los riesgos se logra en base a la menor complejidad conceptual posible, lo que permite la búsqueda de alternativas organizativas más saludables en un total de 20

dimensiones afines a la organización.

- Este método proporciona resultados a las unidades previamente cargadas para el análisis, con respecto a las áreas de trabajo, tareas, género, horarios, etc. Lo cual brinda el conocimiento de la localización del problema y el diseño de la medida preventiva y/o correctiva (Llaneza, 2002, p. 450).

Una orientación preventiva pragmática es facilitar la identificación de riesgos al nivel de menor complejidad conceptual posible, lo que facilita la búsqueda de alternativas organizativas. Este es el motivo por el que el instrumento que se utilizará conceptualiza las cuatro grandes dimensiones descritas en el marco conceptual anterior en un total de 20 dimensiones (a las que se añadió la dimensión adicional de doble presencia) más abordables desde el punto de vista de la prevención en las empresas. Estas dimensiones son:

- Exigencias psicológicas del trabajo, que tienen un componente cuantitativo y otro cualitativo y que son conceptualmente compatibles con la dimensión de exigencias psicológicas del modelo demanda – control (Karasek, 1979).
- Trabajo activo y desarrollo de habilidades, que constituyen aspectos positivos del trabajo, conceptualmente compatibles con la dimensión de control del modelo demanda control (Karasek, 1979).
- Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, conceptualmente compatible con la dimensión de apoyo social del modelo demanda control expandido (Johnson, 1988).
- Compensaciones, conceptualmente compatible, aunque de manera parcial, con la dimensión de control de estatus (estabilidad del empleo, perspectivas de promoción, cambios no deseados) del modelo esfuerzo – compensaciones y estima (reconociendo apoyo adecuado y trato justo) (Siegrist, 1995)

A cada una de estas dimensiones corresponde un número de

variables de dimensiones psicosociales específicas, como se explica en el Cuadro N° 12, donde también se indica el número de preguntas asignadas a cada una de estas variables.

**CUADRO N° 12**  
**GRUPO DE DIMENSIONES, DIMENSIONES PSICOSOCIALES Y**  
**NÚMERO DE PREGUNTAS INCLUIDAS. VERSIÓN MEDIA COPSOQ –**  
**ISTAS21**

<b>DIMENSIONES</b>	<b>DIMENSIONES PSICOSOCIALES</b>	<b>NÚMERO DE PREGUNTAS</b>
Exigencias Psicosociales	• Exigencias cuantitativas	4
	• Exigencias cognitivas	4
	• Exigencias emocionales	3
	• Exigencias de esconder emociones	2
	• Exigencias sensoriales	4
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	• Influencia en el trabajo	4
	• Posibilidades de desarrollo	4
	• Control sobre el tiempo de trabajo	4
	• Sentido del trabajo	3
	• Integración en la empresa	4
Exigencias intra y extralaborales	• Previsibilidad	2
	• Claridad de rol	4
	• Conflicto del rol	4
	• Calidad de liderazgo	4
	• Refuerzo	2
	• Apoyo social	4
	• Posibilidad de relación social	2
	• Sentimiento de grupo	3
Compensaciones	• Inseguridad	4
	• Estima	4

Fuente: Instituto Navarro de Salud Laboral, 2005  
 Elaboración: Dra. Castillo Orellana Patricia Elizabeth

### **2.3.2 Medición de riesgo psicosocial método CoPsoQ-ISTAS21**

Para la realización de la medición de los riesgos psicosociales en la empresa C.A. El Universo, se siguieron los pasos que exige el uso de la metodología CoPsoQ-ISTAS21, introduciendo en el software el lugar, fecha de realización de cada una de las fases:

- Acuerdo y designación del grupo de trabajo
- Firma del acuerdo de evaluación de los riesgos psicosociales
- Entrega y recogida del cuestionario
- Informe preliminar para la evaluación de los riesgos psicosociales.

Antes de iniciar la evaluación de los factores de riesgo psicosocial, se solicitó la autorización de la Gerente de Recursos Humanos y del Gerente de Producción de la empresa C.A. El Universo. Luego se solicitó la ayuda de trabajo social y del Comité Paritario para realizar la evaluación a los trabajadores del área de Producción.

Se consiguió la información necesaria gracias al apoyo del personal de enfermería del dispensario médico, Trabajo Social, Seguridad Industrial y con el apoyo del propio personal de producción.

#### **Acuerdo y designación del grupo de trabajo**

Para acordar e impulsar el proceso de evaluación de los factores de riesgo psicosocial, el método CoPsoQ-ISTAS21, indica la conformación de un equipo de trabajo, conformado por un representante de la dirección de la empresa y un representante por los trabajadores, los cuales deben contar con el asesoramiento del Servicio de Prevención de la empresa, así como el personal técnico propuesto por las partes.

El grupo de trabajo estuvo compuesto por la Lcda. Miriam Muñoz, Coordinadora de Trabajo Social, en representación de los directivos de la

empresa, y el Ing. Ricardo Moncayo, Jefe de Seguridad y Salud Ocupacional, en representación de los trabajadores y la Dra. Patricia Castillo en calidad de Técnica de Prevención.

### **Firma del Acuerdo de Evaluación de los Riesgos Psicosociales**

La firma del “acuerdo” para la realización de la evaluación de los riesgos psicosociales y la planificación de la actividad preventiva, utilizando el método CoPsoQ-ISTAS2, se cumplió el 11 de Agosto del 2015, anexo. 1.

#### **2.3.3 Preparación del trabajo de campo**

Una vez firmado el acuerdo, se llevó a cabo la primera reunión con el equipo de trabajo, en la que se analizó la necesidad de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial en el área de Producción de la empresa. Cuya área fue escogida por cuanto durante el año anterior se había llevado a cabo un estudio similar entre los puestos de trabajo administrativos de la empresa, quedando este grupo programado para realizar el estudio de riesgo psicosocial para el presente año.

Otra causa por la que cual fue escogido este grupo, es por el aumento de casos por enfermedades psicosomáticas relacionadas con el estrés, que se presentaron durante el año 2014 en esta población.

#### **2.3.4 Adaptación del cuestionario**

Se modificó el cuestionario que ofrece el método (anexo 2), con la finalidad de adaptarlo a la realidad de la institución, en las siguientes preguntas:

Pregunta No. 3: Se ingresan 6 departamentos o secciones pertenecientes al área de Producción: Inserción y Despacho, Pre prensa,

Bodegas, Imprenta, Mantenimiento, Prensa Uniset.

Pregunta No. 4: Se ingresan 7 puestos de trabajo, identificados de esta área: Gerente, Jefe, Coordinador, Supervisor, Operador, Asistente, Auxiliar.

### **2.3.5 Publicación del material**

En el proceso de información a los colaboradores acerca de la realización de la medición de los riesgos psicosociales, se realizaron varias reuniones:

- Reunión con comité paritario
- Reunión jefes de área y Gerente de RRHH
- Charla a trabajadores del área a encuestar

En estas reuniones se trató acerca de la importancia de esta medición, se indicaron los principales factores de riesgos psicosociales, los posibles efectos a la salud por la exposición a estos riesgos.

### **2.3.6 Metodología de entrega y recogida del cuestionario**

El cuestionario del Método ISTAS21 (CoPsoQ) versión media, adaptado a la realidad de la organización, fue entregado a 76 trabajadores que corresponden al total de trabajadores del área de Producción, grupo que fue escogido por el área de Seguridad y salud ocupacional de la empresa C.A. El Universo, debido a que esta área no contaba con un estudio de riesgo psicosocial.

La entrega del cuestionario se la realiza el día 21 de Agosto del 2015, de forma presencial y directa a cada uno, se les dio 30 minutos

para la realización del mismo y luego se recogieron los cuestionarios en una urna, esto se realizó en presencia del grupo de trabajo.

### **2.3.7 Informatización y análisis de datos**

La informatización de las encuestas se la realizó con la aplicación del software informático del método, durante los últimos días del mes de agosto.

El análisis de los datos debe permitir descubrir las causas del origen del problema, como son las causas de las condiciones psicosociales del mal estado en el trabajo (Meliá, 2008, p.52)

Se utilizará metodologías estadísticas para el análisis de los datos, como lo son el análisis estadístico descriptivo y epidemiológico.

### **2.3.8 Realización del informe preliminar para la evaluación de riesgos psicosociales**

El informe preliminar se elaboró durante el mes de Octubre, en el cual se muestran tablas y gráficos estadísticos acerca de la distribución absoluta y porcentaje de las variables estudiadas, prevalencia de exposición, y la exposición de dimensión a dimensión en cuanto a las dimensiones sociales de. Estima, apoyo social de los compañeros y exigencias psicológicas cuantitativas.

### **2.3.9 Interpretación y presentación de resultados**

El mismo que ayuda a definir el origen del riesgo psicosocial en el área de investigación, se realiza durante el mes de Octubre una vez obtenido el informe preliminar, y se presentan los resultados al equipo de

trabajo y al Comité Paritario de la Empresa durante una reunión ordinaria del Comité.

### **2.3.10 Programa de intervención de los factores de riesgo psicosociales**

Habiéndose obtenido los resultados y realizado la interpretación y análisis de los mismos, se procede a definir plan de acción de intervención, en el que se incluye protocolo de Prevención de Riesgos Psicosociales y programación de actividades relacionadas.

## **CAPÍTULO III**

### **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

En este capítulo se propone interpretar y analizar los resultados de la investigación de donde saldrán los elementos para plantear las conclusiones y recomendaciones, así como para plantear la aplicación de medidas preventivas a implementar para mitigar los riesgos psicosociales del área en estudio, y se evaluarán las medidas preventivas aplicadas.

#### **3.1 Interpretación y presentación de resultados**

##### **3.1.1 Realización de informe preliminar para la evaluación de riesgos psicosociales**

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.

La participación de los trabajadores, directivos y equipo técnico fue un requisito importante desde el punto de vista legal en este proceso de prevención de riesgo.

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.

### 3.1.2 Tasa de respuestas

Teniendo en consideración que la respuesta al cuestionario de evaluación de riesgos psicosocial método CoPsoQ Iistas21 de la C.A. El Universo (ver anexo 2), es voluntaria, la tasa de respuesta fue del 100%, ya que contestaron los 76 trabajadores a los cuales se les suministró el cuestionario.

**CUADRO N° 13**  
**TOTAL DE TRABAJADORES POR PUESTO DE TRABAJO DEL ÁREA**  
**DE PRODUCCIÓN DE LA C.A. EL UNIVERSO**

UNIDAD DE ANALISIS	CATEGORIA	TOTAL DE TRABAJADORES
Puesto de Trabajo	Jefe	N=3
	Coordinador	N=1
	Supervisor	N=3
	Operador	N=35
	Asistente	N=2
	Auxiliar	N=30
Departamento o Sección	Inserción y Despacho	N=40
	Bodegas	N=12
	Imprenta	N=8
	Mantenimiento	N=5
	Prensa Uniset	N=11
Edad	Menos 31 años	N=19
	Entre 31 y 45 años	N=41
	Más de 45	N=14

Fuente: Informe Preliminar de la Evaluación de Riesgo Psicosocial de la C.A. El Universo, 2015  
Elaboración: Dra. Castillo Orellana Patricia Elizabeth

Como se observa en la tabla 13, los puestos de trabajo de Operador y de Auxiliar presentan el mayor número de trabajadores, lo cual se refleja en los departamentos de Inserción y Despacho, Bodegas y Prensa Uniset, que representan más del 60% de los trabajadores del área de Producción de la C.A. El Universo.

En cuanto a la característica demográfica se presenta la edad, observándose que el rango de 31 a 45 años es el que mayor número de trabajadores aglutina, es decir se trata de una población joven.

### 3.1.3 Condiciones de trabajo

Aquí se describen las condiciones de trabajo y empleo, clasificadas según la metodología CoPsoQ-Istas21. Como se muestra en los cuadros del 14 al 17, estas condiciones que incluyen: contratación, jornada, diseño de la tarea, salario y promoción. Proporcionándonos valiosa información acerca de las condiciones de trabajo que tuvieron relación con el origen de las exposiciones detectadas.

**CUADRO N° 14**  
**CARACTERÍSTICAS RELATIVAS A LA CONTRATACIÓN**

<b>Tipo de relación laboral con la C.A. El Universo</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
Fijo (con contrato indefinido)	69	95.8%
Fijo discontinuo	3	3.94%
<b>Tiempo de trabajo en la C.A. El Universo</b>		
Menos de 30 días	2	2.6%
Entre 1 mes y hasta 6 meses	1	1.3%
Más de 6 meses y hasta 2 años	3	3.9%
Más de 2 años y hasta 5 años	17	22.4%
Más de 5 años y hasta 10 años	29	38.2%
Más de 10 años	24	31.6%

Fuente: Informe Preliminar de la Evaluación de Riesgo Psicosocial de la C.A. El Universo, 2015  
Elaboración: Dra. Castillo Orellana Patricia Elizabeth

Como se muestra en el Cuadro N° 14, el 95.8% de los trabajadores encuestados tienen contrato indefinido, esto demuestra el alto porcentaje de estabilidad laboral dentro de la organización, sin embargo actualmente la nómina en general de la empresa no puede dejar de preocuparse por el futuro de la estabilidad laboral, debido que la misma está atravesando por una etapa de reestructuración.

En cuanto a la antigüedad el mayor rango de porcentaje se muestra entre la población ubicada entre 5 a 10 años, lo cual va de la mano con el tipo de relación laboral demostrada. En la actualidad no se está permitiendo nuevos ingresos y es por esto que la población ubicada en menor tiempo es menor.

**CUADRO N° 15**  
**CARACTERÍSTICAS RELATIVAS A LA JORNADA**

<b>Horas de trabajo a la semana</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
30 horas o menos	5	6.6%
De 31 a 35 horas	1	1.3%
De 36 a 40 horas	31	40.8%
De 41 a 45 horas	22	28.9%
Más de 45 horas	17	22.4%
<b>Horario de Trabajo</b>		
Jornada partida mañana y tarde	9	12.3%
Turno fijo de mañana	8	11%
Turno fijo de tarde	5	6.8%
Turno fijo de noche	39	53.4%
Turnos rotatorios excepto la noche	5	6.8%
Turnos rotatorios con el de la noche	7	9.6%
<b>¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?</b>		
No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida	62	81.6%

Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos	7	9.2%
Tengo hasta 30 minutos de margen	3	3.9%
Tengo más de media hora y hasta una hora de margen	2	2.6%
Tengo más de una hora de margen	2	2.6%
<b>¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?</b>		
Siempre	13	17.1%
Algunas veces	19	25%
Solo alguna vez	44	57.9%

Fuente: Informe Preliminar de la Evaluación de Riesgo Psicosocial de la C.A. El Universo, 2015  
Elaboración: Dra. Castillo Orellana Patricia Elizabeth

En el Cuadro N° 15, observamos que más del 40% de los colaboradores se encuentran ubicados en el rango de 36 a 40 horas de trabajo semanales, lo que demuestra una condición de trabajo estable, por cuanto se rige a un horario determinado.

En cuanto al horario de trabajo, se puede notar que más del 50% de los trabajadores se encuentran actualmente laborando en el turno fijo de noche, esto se presenta principalmente porque el dentro de la sección de Producción existen áreas como la de Inserción y Despacho que laboran en el turno de noche para entregar la producción en las primeras horas de la mañana. El turno nocturno podría dificultar la compatibilidad entre la vida laboral y familiar, así como la afectación de las horas de descanso del trabajador.

En relación con la adaptabilidad de la jornada laboral, el 81.3% de los trabajadores no tienen ningún margen tanto a la hora de entrada como a la de salida, esto puede deberse al cumplir un horario establecido, lo mismo se aplicaría a la frecuencia de cambio de horario de entrada y salida.

En el Cuadro N° 16, en cuanto a la movilidad funcional, notamos que más del 40% de los colaboradores realizan tareas de distintos puestos de trabajo generalmente correspondientes al mismo nivel y un 25% lo realiza tanto a nivel superior como inferior, como al mismo nivel, esto denota la polifuncionalidad de los colaboradores en esta área, no contando descriptivos de puestos de trabajo donde deberían constar las funciones y responsabilidades claramente definidas para cada cargo.

En el mismo Cuadro N° 15, en relación a la participación directa consultiva, se obtiene un negativo 43.4%, esto dice mucho acerca de que la dirección o los superiores no tienen el hábito de consultar al colaborador sobre cómo mejorar el servicio, a pesar de obtener un 14.5% positivo, esto puede deberse a la consulta según la jerarquía dentro del área, puesto que si son consultados los jefes y supervisores.

**CUADRO N° 16**  
**CARACTERÍSTICAS RELATIVAS AL DISEÑO DE LA TAREA**

<b>¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
Generalmente no	15	19.7%
Sí, generalmente de nivel superior	1	1.3%
Sí, generalmente de nivel inferior	5	6.6%
Sí, generalmente del mismo nivel	33	43.4%
Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel	19	25.0%
<b>¿En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?</b>		
Siempre	11	14.5%
Algunas veces	32	42.1%
Nunca	33	43.4%

Fuente: Informe Preliminar de la Evaluación de Riesgo Psicosocial de la C.A. El Universo, 2015  
Elaboración: Dra. Castillo Orellana Patricia Elizabeth

Al analizar el Cuadro N° 17 vemos que un 63.2% contesta que su salario es fijo, lo cual ayuda a la equidad salarial entre compañeros, no así lo que contesta un 32.9% de los entrevistados, denotando esa desigualdad que podría contribuir a un ambiente desfavorable entre compañeros por cuanto los salarios a comisión son los que se dan a base de objetivos individuales y no organizacionales.

Se observa además que 52.6% de los encuestados consideran que su salario concuerda con la categoría de trabajo asignado, mientras que un 18% considera que su salario es de una categoría inferior al que tiene asignado, y llama la atención el porcentaje de trabajadores que no sabe la respuesta en cuanto a la distribución de su salario, podría deberse a poco interés de investigar similares plazas en el mercado laboral ecuatoriano.

El Cuadro N° 16 también nos permite observar en cuanto a la promoción de los trabajadores dentro de la institución, un 43% responde negativamente lo cual podría estar equilibrado con el porcentaje que al menos una vez a sido promovido que es mayor al 50%, lo cual denota cierta equidad en promociones o ascensos.

### **CUADRO N° 27**

#### **CARACTERÍSTICAS RELATIVAS AL SALARIO**

<b>Tu salario es:</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
Fijo	48	63.2%
Una parte fija otra variable	25	32.9%
Todo variable(comisión)	3	3.9%
<b>¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?</b>		
Si	40	52.6%
No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente	14	18.4%
No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente	4	5.3%
No lo sé	18	23.7%

<b>¿Desde qué entraste en C.A. EL UNIVERSO ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?</b>		
No	33	43.4%
Sí, una vez	26	34.2%
Sí, dos veces	9	11.8%
Sí, tres o más veces	8	10.5%

Fuente: Informe Preliminar de la Evaluación de Riesgo Psicosocial de la C.A. El Universo, 2015  
Elaboración: Dra. Castillo Orellana Patricia Elizabeth

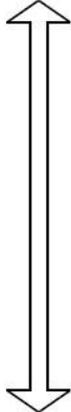
### **3.1.4 Prevalencia de la exposición**

Aquí trataremos acerca de la proporción de trabajadores incluidos en cada situación estudiada de exposición, según se muestra en la tabla 18, el tercil 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 C.A. El Universo de forma general a todos los encuestados.

En esta tabla observamos las 20 exposiciones ordenadas en función de la situación más desfavorable para la salud, teniendo que la primera exposición es el ritmo de trabajo con un 82.9%, que es la que afecta a la mayor parte de los trabajadores en lo que se refiere a las características relativas a la jornada, teniendo horarios de trabajo con turnicidad nocturna. La segunda exposición es claridad del rol con un 59.2% que afecta a los trabajadores al no recibir la información exacta en cuanto a la descripción de sus puestos de trabajo. La tercera exposición es el apoyo social de los superiores con un 53.9% por no recibir la ayuda necesaria por parte de los superiores para realizar bien su trabajo.

En función de este orden se analizarán estas dimensiones en el epígrafe 3.2, con respecto a las 17 exposiciones restantes que propone el método, no se puede evidenciar como riesgos para la salud de la institución, ya que no sobrepasan el 50%, esto es que concentran una menor proporción de trabajadores expuestos a la situación desfavorable.

**CUADRO N° 18**  
**EXPOSICIONES EN C.A. EL UNIVERSO ORDENADAS EN FUNCIÓN**  
**DEL PORCENTAJE DE TRABAJADORES EN LA SITUACIÓN MÁS**  
**DESFAVORABLE PARA LA SALUD (ROJO)**

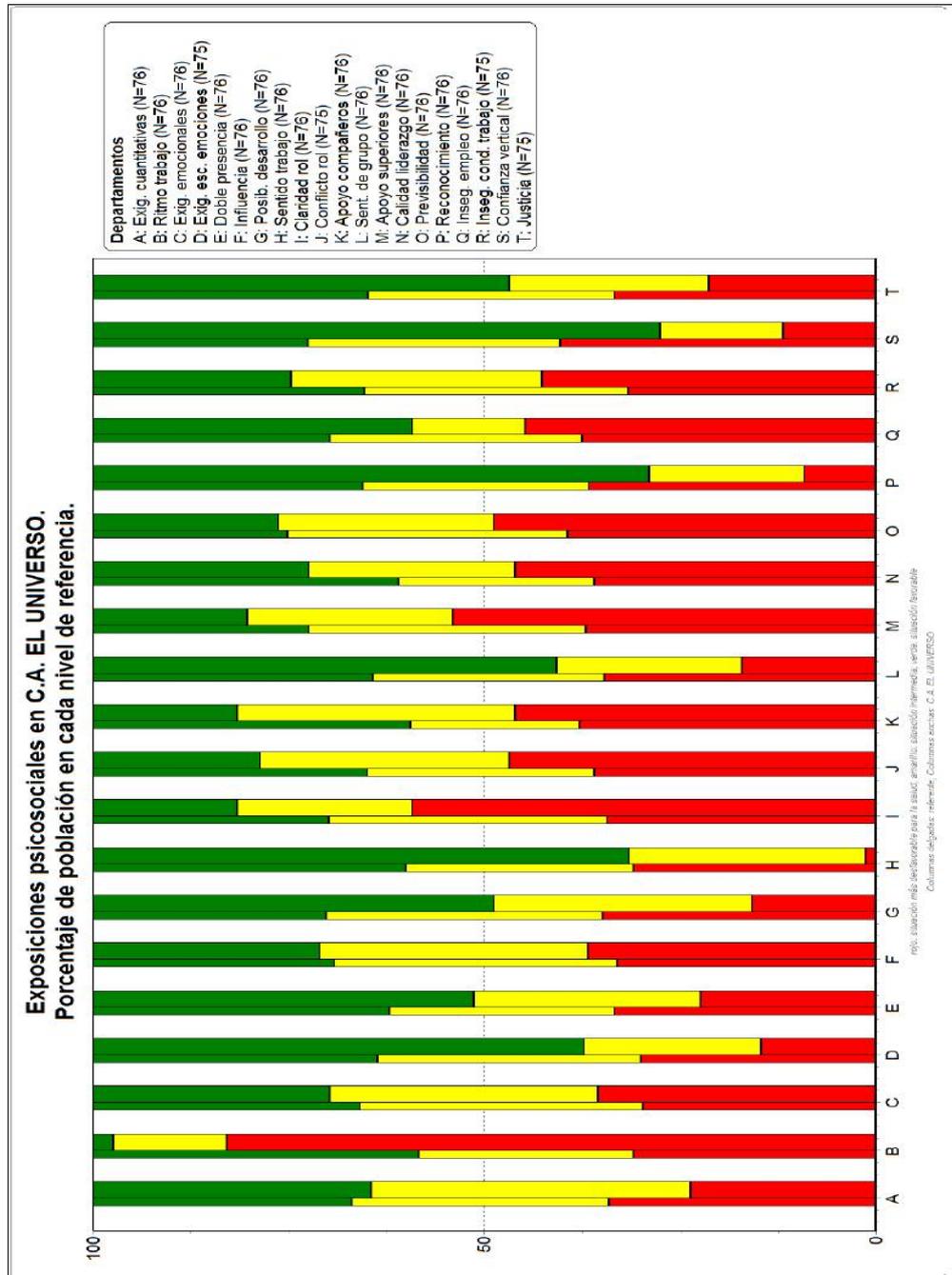
	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable	
	MÁS PROBLEMÁTICAS	Ritmo de trabajo	82.9	14.5	2.6
	Claridad de rol	59.2	22.4	18.4	
	Apoyo social de superiores	53.9	26.3	19.7	
	Previsibilidad	48.7	27.6	23.7	
	Conflicto de rol	46.7	32	21.3	
	Apoyo social de compañeros	46.1	35.5	18.4	
	Calidad de liderazgo	46.1	26.3	27.6	
	Inseguridad sobre el empleo	44.7	14.5	40.8	
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	42.7	32	25.3	
	Influencia	36.8	34.2	28.9	
	Exigencias emocionales	35.5	34.2	30.3	
	Exigencias cuantitativas	23.7	40.8	35.5	
	Doble presencia	22.4	28.9	48.7	
	Justicia	21.3	25.3	53.3	
	Sentimiento de grupo	17.1	23.7	59.2	
	Posibilidades de desarrollo	15.8	32.9	51.3	
	Exigencias de esconder emociones	14.7	22.7	62.7	
	MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES	Confianza vertical	11.8	15.8	72.4
	Reconocimiento	9.2	19.7	71.1	
Sentido del trabajo	1.3	30.3	68.4		

Fuente: Informe Preliminar de la Evaluación de Riesgo Psicosocial de la C.A. El Universo, 2015  
 Elaboración: Dra. Castillo Orellana Patricia Elizabeth

La misma información aparece en el gráfico 1, pero ordenada por los grupos de dimensiones, aquí 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 el cuadro 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. En los siguientes apartados se profundizará el análisis en cuanto al estudio de dimensión a dimensión.

**GRÁFICO N° 1**  
**EXPOSICIÓN PSICOSOCIALES EN C.A. EL UNIVERSO.**  
**PORCENTAJE DE POBLACIÓN EN CADA NIVEL DE REFERENCIA**



Fuente: Informe Preliminar de la Evaluación de Riesgo Psicosocial de la C.A. El Universo, 2015  
 Elaboración: Dra. Castillo Orellana Patricia Elizabeth

En el Cuadro N°19, para cada puesto de trabajo, para cada departamento o sección se presenta la situación de exposición que incluye una mayor proporción de trabajadores/as. De esta manera se tiene una idea de qué puestos de trabajo, departamento o secciones son los que se encuentran en una situación peor de exposición (los que tienen más rojos) y cuáles en una situación más favorable (los que tienen más verdes), localizando de forma rápida las desigualdades de exposición (si las hay) para cada una de las dimensiones de riesgo.

**CUADRO N° 19**  
**LOCALIZACIÓN DE LAS EXPOSICIONES EN C.A. EL UNIVERSO**

		Exigencias cuantitativas	Ritmo de trabajo	Exigencias emocionales	Exigencias de esconder	Doble presencia	Influencia	Posibilidades de desarrollo	Sentido del trabajo	Claridad de rol	Conflicto de rol	Apoyo social de compañeros	Sentimiento de grupo	Apoyo social de superiores	Calidad de liderazgo	Previsibilidad	Reconocimiento	Inseguridad sobre el empleo	Inseguridad sobre las	Confianza vertical	Justicia
Puestos	GERENTE																				
	JEFE																				
	COORDINADOR																				
	SUPERVISOR																				
	OPERADOR																				
	ASISTENTE																				
	AUXILIAR																				
	PUESTO 7																				
Departamentos	INSERCIÓN Y DESPACHO																				
	PRE PRENSA																				
	BODEGAS																				
	IMPRESA																				
	MANTENIMIENTO																				
	PRENSA UNISSET																				

Fuente: Informe Preliminar de la Evaluación de Riesgo Psicosocial de la C.A. El Universo, 2015  
Elaboración: Dra. Castillo Orellana Patricia Elizabeth

### 3.2 Exposición de dimensiones desfavorables

En este apartado se presentan las dimensiones que tienen un porcentaje de más del 50% de trabajadores expuestos a la situación más desfavorable para la salud (rojo) - según resultados presentados en punto

3.1.4, estas son: ritmo de trabajo, claridad del rol, y apoyo social de superiores.

### 3.2.1 Ritmo de trabajo

Se obtuvo como la dimensión más desfavorable para la salud según la tabla 17 el ritmo de trabajo, con un 82.9% de trabajadores/as de C.A. El Universo está expuesto a la situación más desfavorable para la salud.

En el Cuadro N° 20, se observa que el 75% de los trabajadores encuestados deben mantener un ritmo de trabajo alto durante toda la jornada, dando lugar a una insatisfacción a la exigencia psicológica referida a la intensidad de trabajo.

**CUADRO N° 20**  
**DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS**  
**PREGUNTAS ASOCIADAS AL RITMO DE TRABAJO**

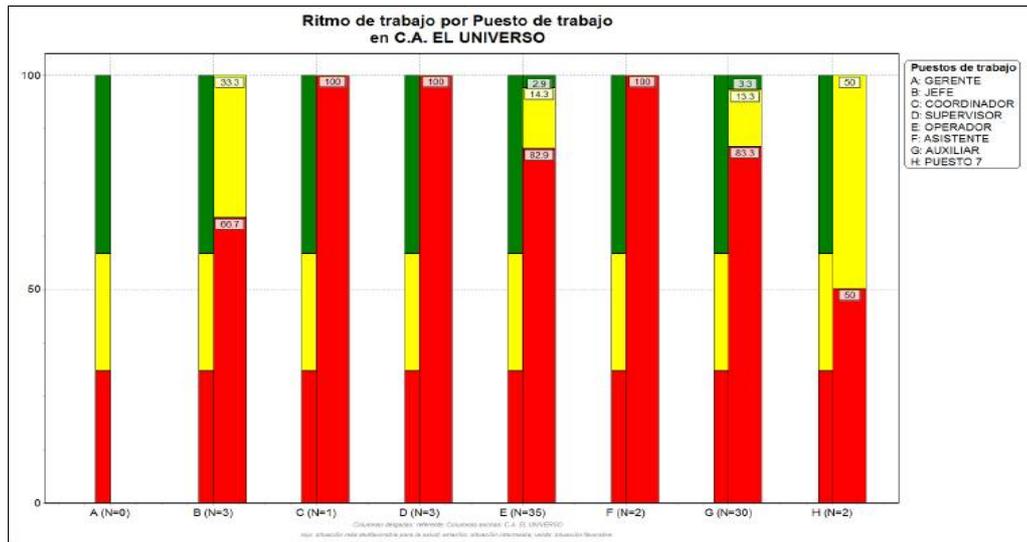
	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿tienes que trabajar muy rápido?	51.3 [N=39]	39.5 [N=30]	9.2 [N=7]	[N=0]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	75.0 [N=57]	9.2 [N=7]	15.8 [N=12]	[N=0]
¿el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	56.6 [N=43]	26.3 [N=20]	17.1 [N=13]	[N=0]

Fuente: Informe Preliminar de la Evaluación de Riesgo Psicosocial de la C.A. El Universo, 2015  
Elaboración: Dra. Castillo Orellana Patricia Elizabeth

En el gráfico 2 se observa la prevalencia de exposición del ritmo de trabajo por puesto de trabajo, afecta al 100% de los puestos de: coordinador, supervisor, y asistente, y aun 82.9% de los operadores y aun 83.3% de los auxiliares.

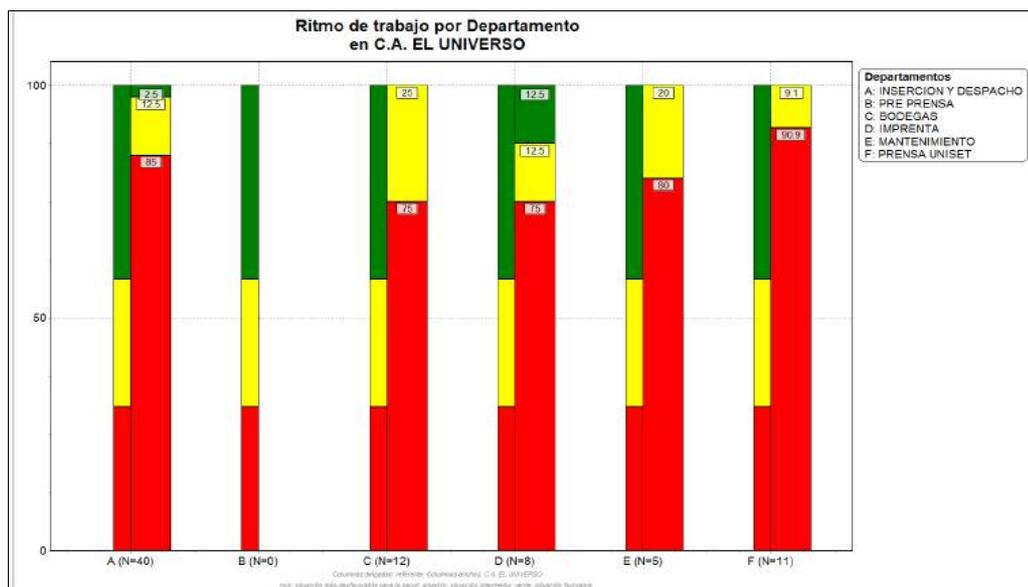
En el grafico 3 la mayor prevalencia por esta exposición se observa en el departamento de Prensa Uniset con un 90.9%

### GRÁFICO N° 2 PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR RITMO DE TRABAJO POR PUESTO DE TRABAJO



Fuente: Informe Preliminar de la Evaluación de Riesgo Psicosocial de la C.A. El Universo, 2015  
Elaboración: Dra. Castillo Orellana Patricia Elizabeth

### GRÁFICO N° 3 PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR RITMO DE TRABAJO POR DEPARTAMENTO



Fuente: Informe Preliminar de la Evaluación de Riesgo Psicosocial de la C.A. El Universo, 2015  
Elaboración: Dra. Castillo Orellana Patricia Elizabeth

### 3.2.2 Claridad del rol

La claridad del rol tiene que ver con el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo.

En el Cuadro N° 18, se observa que el 59.2% de los trabajadores del área de producción de la C.A. El Universo estuvo expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la claridad del rol.

Teniéndose como posible origen el conocimiento poco claro por parte de algunos de 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).

**CUADRO N° 31**  
**DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS**  
**PREGUNTAS ASOCIADAS A LA CLARIDAD DE ROL**

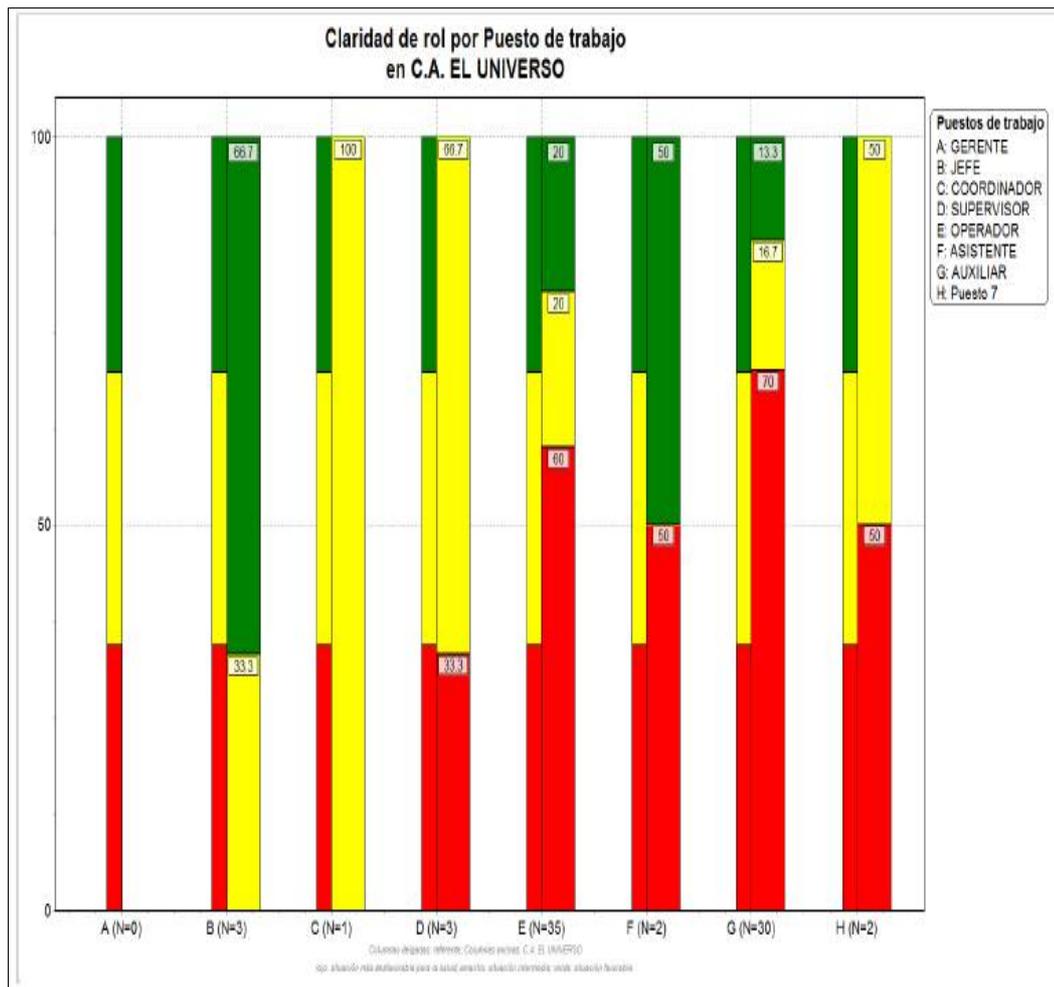
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	%
¿Tu trabajo tiene objetivos?	57.9[N=44]	21.1[N=16]	21.1[N=16]	[N=0]
¿Sabes exactamente que tareas son de tu responsabilidad?	84.2[N=64]	13.2[N=10]	2.6[N=2]	[N=0]
¿Sabes exactamente que se espera de ti en el trabajo?	51.3[N=39]	23.7[N=18]	25.0[N=19]	[N=0]
¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	42.1[N=32]	21.1[N=16]	36.8[N=28]	[N=0]

Fuente: Informe Preliminar de la Evaluación de Riesgo Psicosocial de la C.A. El Universo, 2015  
Elaboración: Dra. Castillo Orellana Patricia Elizabeth

Según el Cuadro N° 21, observamos que a pesar de que esta dimensión se muestra como desfavorable para la salud, el 57.9% de los trabajadores encuestados responde afirmativamente acerca del conocimiento de los objetivos de su trabajo, así como el 84.2% saben exactamente que tareas son de su responsabilidad.

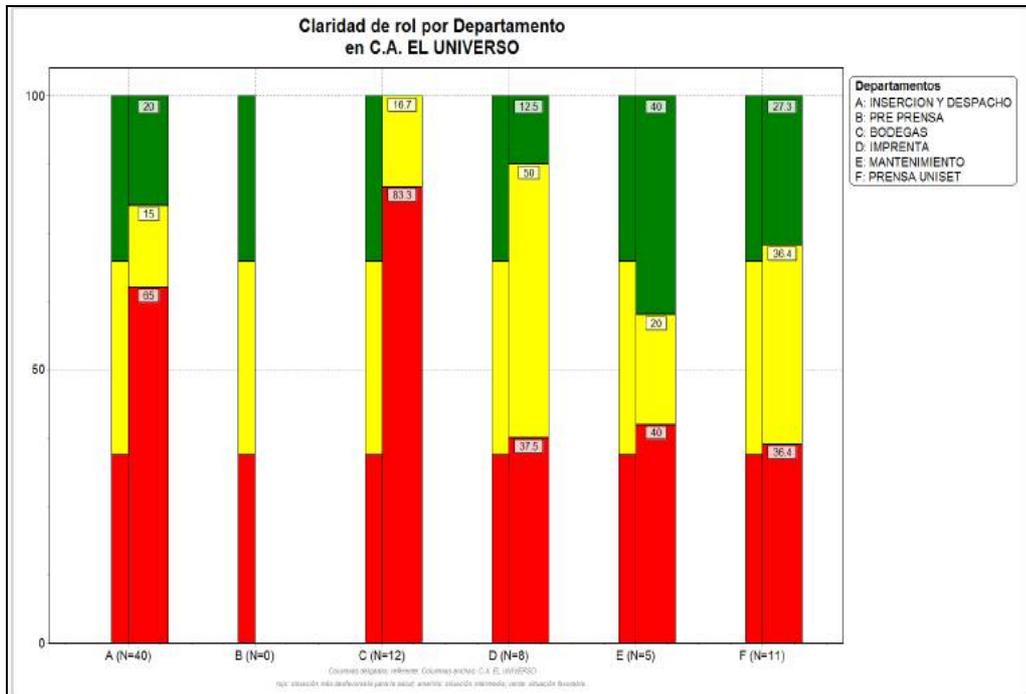
En el grafico 4 se observa que esta dimensión se muestra más desfavorable en los puestos de trabajo de Auxiliares (70%) y Operadores (60%). Y en el gráfico 5, vemos a los departamentos más afectados con esta situación a Bodegas (83.3%) e Inserción y Despacho (65%).

**GRÁFICO N° 4**  
**PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO**



Fuente: Informe Preliminar de la Evaluación de Riesgo Psicosocial de la C.A. El Universo, 2015  
Elaboración: Dra. Castillo Orellana Patricia Elizabeth

**GRÁFICO N° 4**  
**PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR DEPARTAMENTO**



Fuente: Informe Preliminar de la Evaluación de Riesgo Psicosocial de la C.A. El Universo, 2015  
Elaboración: Dra. Castillo Orellana Patricia Elizabeth

### 3.2.3 Apoyo social de superiores

El 53.9% de trabajadores/as del área de Producción de la C.A. EL UNIVERSO está expuesto a la situación más desfavorable para la salud, esto se podría explicar con la falta de apoyo de los superiores tiene que ver con el déficit de procedimientos concretos 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.

En el Cuadro N° 22 observamos que a pesar de estar esta dimensión como desfavorable para la salud, el 43.4% de los encuestados responden afirmativamente acerca de la capacidad de escucha de los jefes acerca de los problemas presentados en el trabajo, el 42.1% si recibe ayuda por parte del jefe en la realización de su trabajo.

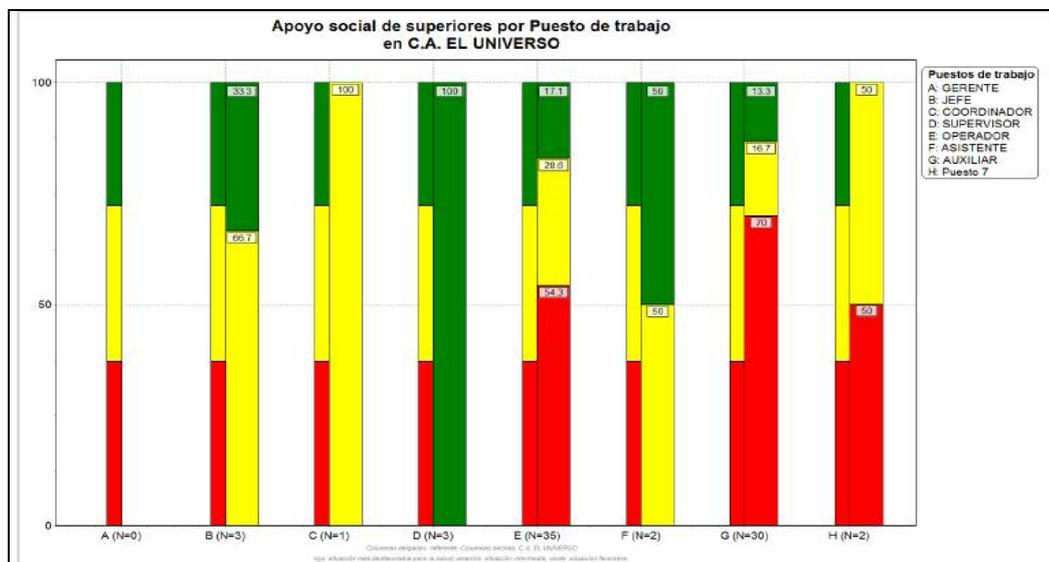
En el gráfico 6 observamos que esta situación desfavorable se observa en el 70% del puesto de trabajo de auxiliar.

**CUADRO N° 22**  
**DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS AL APOYO SOCIAL DE SUPERIORES**

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	43.4 [N=33]	28.9 [N=22]	27.6 [N=21]	[N=0]
¿recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	42.1 [N=32]	27.6 [N=21]	30.3 [N=23]	[N=0]
¿tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	31.6 [N=24]	31.6 [N=24]	36.8 [N=28]	[N=0]

Fuente: Informe Preliminar de la Evaluación de Riesgo Psicosocial de la C.A. El Universo, 2015  
 Elaboración: Dra. Castillo Orellana Patricia Elizabeth

**GRÁFICO N° 5**  
**PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO**



Fuente: Informe Preliminar de la Evaluación de Riesgo Psicosocial de la C.A. El Universo, 2015  
 Elaboración: Dra. Castillo Orellana Patricia Elizabeth

### 3.3 Interpretación de resultados

Realizando la interpretación de los resultados obtenidos de la evaluación de riesgo psicosocial a los 76 trabajadores evaluados que integran el área de Producción, se determina que:

La tasa de respuesta del cuestionario aplicado fue del 100%, teniendo que para considerar una tasa de respuesta aceptable para continuar el proceso debe situarse en un 60%, se concluye que la tasa de respuesta brindada por los trabajadores encuestados fue óptima.

Al analizar las Condiciones de trabajo, entre los datos de mayor interés tenemos:

- 95.8% de los trabajadores encuestados tienen contrato indefinido
- En cuanto a la antigüedad el mayor rango de porcentaje se muestra entre la población ubicada entre 5 a 10 años
- El 50% de los trabajadores se encuentran actualmente laborando en el turno fijo de noche
- El 81.3% de los trabajadores no tienen ningún margen tanto a la hora de entrada como a la de salida
- Más del 40% de los colaboradores realizan tareas de distintos puestos de trabajo generalmente correspondientes al mismo nivel de su puesto de trabajo pero en una diferente área donde las tareas difieren unas de las otras y un 25% lo realiza tanto a nivel superior como inferior al de su puesto de trabajo por el que está siendo remunerado.
- En relación a la participación directa consultiva, se obtiene un negativo 43.4%
- Un 63.2% contesta que su salario es fijo.
- Se observa además que 52.6% de los encuestados consideran que su salario concuerda con la categoría de trabajo asignado.
- En cuanto a la promoción de los trabajadores dentro de la institución al menos una vez ha sido promovido que es mayor al 50

Con respecto a la Prevalencia de la Exposición, podemos observar en el Cuadro N° 19:

- Dimensión ritmo de trabajo con un 82.9%
- Dimensión claridad del rol con un 59.2%
- Dimensión apoyo social de los superiores con un 53.9%

Estas dimensiones se muestran con un porcentaje en rojo por haber pasado el 50% permitido.

### 3.4 Intervención del riesgo psicosocial

Se da una propuesta de medidas de intervención y control del Riesgo psicosocial, en base al diagnóstico realizado, para reducir las consecuencias de estos riesgos y prevenir el desarrollo de patologías ocupacionales y la ocurrencia de accidentes de trabajo.

#### 3.4.1 Medidas Preventivas

En el Cuadro N° 23 se expone la matriz de exposición, origen y medidas preventivas, la cual es una herramienta que orienta en el proceso de cómo definir las medidas preventivas. Por un lado ordena la información que se encuentra en el presente trabajo relacionada con la exposición que se está trabajando, y por otro, permite recoger las conclusiones en cuanto al origen de las exposiciones, para definir las medidas preventivas a aplicar.

**CUADRO N° 23**  
**MATRIZ DE EXPOSICIÓN, ORIGEN Y MEDIDAS PREVENTIVAS**

<b>DIMENSION: Ritmo de Trabajo</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>
82.9% trabajadores expuestos a la situación desfavorable para la salud	Los trabajadores manifestaron que están sometidos a un ritmo de trabajo alto, en ciertas días de la semana cuando dependen de otra área para iniciar su producción.	En muchas ocasiones deben trabajar rápido para entregar la tarea dentro de los límites de tiempo dados.	1.-Desarrollo de autonomía y participación por parte de los jefes a sus colaboradores, la intervención debe ser tipo vivencial orientado al entrenamiento en adaptación al cambio, pro actividad, solución de problemas y negociación, manejo y

Prensa Uniset con un 90.9%			administración del tiempo. 2.- Establecer programa de pausas activas. 3.- Sensibilización hacia el bienestar y motivación, programa de incentivos al trabajador más eficaz y eficiente.
<b>DIMENSION: Claridad 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>
59.2% trabajadores expuestos a la situación desfavorable para la salud	Los trabajadores manifestaron su falta de conocimiento en cuanto a los objetivos de su trabajo, a que se espera de ellos en el trabajo	En las áreas donde se muestra esta dimensión desfavorable, por lo general los trabajadores realizan diferentes labores o tareas según el requerimiento del superior a cargo	1.- Socializar los descriptivos por puesto de trabajo, las tareas a realizar, así como los riesgos a los que están expuestos 2.- Socializar y capacitar al trabajador acerca del perfil, funciones por puesto de trabajo, y riesgos a los que están sometidos.
Bodegas (83.3%) e Inserción y Despacho (65%).			
<b>DIMENSION: Apoyo social de los superiores</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>
53.9% trabajadores expuestos a la situación desfavorable para la salud	Los trabajadores manifestaron que no reciben el apoyo por parte de sus superiores de forma oportuna al momento de presentarse alguna situación que afecte a su trabajo.	Estrés en el trabajo, malos ambientes sociales y falta de apoyo de compañeros y supervisores	1.- Entrenamiento en comunicación efectiva, relaciones interpersonales, trabajo en equipo y apoyo social. Realizar talleres en donde se enfatice el trabajo en equipo, para facilitar la relación social y fortalecer el apoyo institucional 2.- Establecer canales de comunicación fluidos, continuo, que permitan brindar confianza y confidencialidad de la información, entre jefes y subalternos. 3.- Elaborar códigos o manuales de convivencia para mantener las buenas relaciones.
70% del puesto de trabajo de auxiliar			

Fuente: Resultados de Informe Preliminar de la Evaluación de Riesgo Psicosocial de la C.A. El Universo, 2015

Elaboración: Dra. Castillo Orellana Patricia Elizabeth

### 3.4.2 Propuesta y planificación de medidas preventivas

Con la información contenida en el informe preliminar y en las matrices de exposición, orígenes y medidas preventivas se dispone de información suficiente para establecer la planificación preventiva, la cual se muestra en el Cuadro N° 24 a forma de matriz para que se pueda entender más fácilmente.

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) y estas deben ser priorizadas para combatir los riesgos en el origen.

**CUADRO N° 44**  
**MATRIZ DE PLANIFICACIÓN DE MEDIDAS PREVENTIVAS**

<b>OBJETIVO:</b> Equiparar la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Reconocimiento justo a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo.				
<b>AMBITO DE APLICACIÓN:</b> Área de Prensa Uniset				
<b>MEDIDA PREVENTIVA</b>	<b>FECHA DE INICIO</b>	<b>PERSONA O UNIDAD RESPONSABLE</b>	<b>RECURSOS HUMANOS O MATERIALES</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1.- Realizar asignación de tarea de forma más equitativa entre los trabajadores de esta área.	Asignada según la Jefatura	Gerente de Producción, Gerente RRHH, Jefe del Área, Supervisor del Área	Tiempo de trabajo de los colaboradores	Se considera la fecha de inicio para actividad en Enero del 2016, puesto que la empresa se encuentra en proceso de reestructuración.
2.- Establecer programa de pausas activas (dejar espacio de 10 minutos	Inmediato	Gerente de Producción, Gerente RRHH, Jefe del Área, Supervisor del	Tiempo de trabajo de los colaboradores Tiempo del médico de la	Aplicación inmediata

cada 2 horas de trabajo para realizar pausas activas o gimnasia laboral).		Área, Médico de la empresa	empresa	
3.- Programa de incentivos al trabajador más eficaz y eficiente	Asignada según la Jefatura	Gerente de Producción, Gerente RRHH, Jefe del Área, Supervisor del Área	Tiempo de trabajo de los colaboradores	Se considera la fecha de inicio para actividad en Enero del 2016, puesto que se asignarían los recursos económicos en el presupuesto de este año.
<b>MATRIZ DE PLANIFICACIÓN DE MEDIDAS PREVENTIVAS: CLARIDAD DEL ROL</b>				
<b>OBJETIVO:</b> Facilitar la equidad en las promociones laborales.				
<b>AMBITO DE APLICACIÓN:</b> Área de Bodegas e Inserción y Despacho.				
<b>MEDIDA PREVENTIVA</b>	<b>FECHA DE INICIO</b>	<b>PERSONA O UNIDAD RESPONSABLE</b>	<b>RECURSOS HUMANOS O MATERIALES</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1.- Revisar los descriptivos por puesto de trabajo, para fomentar la claridad y transparencia organizativa	Asignada según la Jefatura	Gerente de Producción, Gerente RRHH, Jefe del Área, Supervisor del Área	Tiempo de trabajo de los colaboradores	Se considera la fecha de inicio para actividad en Enero del 2016, puesto que la empresa se encuentra en proceso de reestructuración.
2.- Socializar y capacitar al trabajador acerca del perfil, funciones por puesto de trabajo, y riesgos a los que están sometidos.	Asignada según la Jefatura	Gerente de Producción, Gerente RRHH, Jefe del Área, Supervisor del Área	Tiempo de trabajo de los colaboradores	Se considera la fecha de inicio para actividad en Enero del 2016, puesto que la empresa se encuentra en proceso de reestructuración.

<b>MATRIZ DE PLANIFICACIÓN DE MEDIDAS PREVENTIVAS: APOYO SOCIAL DE LOS SUPERIORES</b>				
<b>OBJETIVO:</b> Integrar los diferentes equipos de trabajo, para lograr que los colaboradores y jefes superen sus diferencias internas, y puedan trabajar en armonía.				
<b>AMBITO DE APLICACIÓN:</b> Puesto de trabajo Auxiliar				
<b>MEDIDA PREVENTIVA</b>	<b>FECHA DE INICIO</b>	<b>PERSONA O UNIDAD RESPONSABLE</b>	<b>RECURSOS HUMANOS O MATERIALES</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1.- Realizar taller de trabajo en equipo, para facilitar la relación social y fortalecer el apoyo institucional	Asignada según la Jefatura	Gerente de Producción, Gerente RRHH, Jefe del Área, Supervisor del Área	Tiempo de trabajo de los colaboradores	Se considera la fecha de inicio para actividad en Enero del 2016, puesto que se asignarían los recursos económicos en el presupuesto de este año.
2.- Establecer canales de comunicación fluidos, continuos, que permitan brindar confianza y confidencialidad de la información, entre jefes y subalternos.	Asignada según la Jefatura	Gerente de Producción, Gerente RRHH, Jefe del Área, Supervisor del Área	Tiempo de trabajo de los colaboradores	
3.- Elaborar códigos o manuales de convivencia para mantener las buenas relaciones entre el personal.	Asignada según la Jefatura	Gerente de Producción, Gerente RRHH, Jefe del Área, Supervisor del Área	Tiempo de trabajo de los colaboradores	

Fuente: Resultados de Informe Preliminar de la Evaluación de Riesgo Psicosocial de la C.A. El Universo, 2015

Elaboración: Dra. Castillo Orellana Patricia Elizabeth

### 3.4.3 Evaluación de las medidas preventivas implementadas

Se realizó la medida preventiva de aplicación inmediata, puesto que el resto de medidas se las implementará dentro del cronograma 2016. Los resultados se muestran en el Cuadro N° 25.

**CUADRO N° 55**  
**MATRIZ DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS PREVENTIVAS**  
**IMPLEMENTADAS**

AMBITO DE APLICACIÓN: Área de Prensa Uniset					
MEDIDA PREVENTIVA	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	RESULTADOS OBTENIDOS	COSTO DE IMPLEMENTACIÓN	CUANTIFICACIÓN DEL AHORRO OBTENIDO
Programa de Pausas Activas.	oct-15	La medida se implementó para ser realizada todos los meses, una vez al mes con el acompañamiento del médico y del auxiliar de enfermería	Mejoramiento de la actitud del trabajador frente a la tarea a realizar, momento de relajación supervisado, luego de terminada la actividad aumento de la productividad de cada colaborador. Disminución de casos atendidos por enfermedades osteomusculares.	No aplica costo adicional para la empresa	Disminución del ausentismos por patologías relacionadas a la exposición de este factor de riesgo

Fuente: Resultados obtenidos por atenciones y entrevistas directas al personal beneficiado de la C.A. El Universo, Noviembre 2015

Elaboración: Dra. Castillo Orellana Patricia Elizabeth

Estableciendo la problemática en materia de riesgos psicosociales y por la necesidad de establecer métodos para el control de estos riesgos, en primer lugar se estableció el uso de Método CoPsoQ-Istas21 para la evaluación de los riesgos psicosociales en el área de Producción de la institución en estudio.

Habiendo realizado la interpretación de los resultados obtenidos se determina que:

- La tasa de respuesta del cuestionario aplicado a la C.A. El Universo fue óptima del 100%.
- En el informe preliminar se obtuvieron puntuaciones más desfavorables para la salud, por pasar del percentil 50 a las siguientes:  
Ritmo de trabajo 82.9%  
Claridad del rol 59.2%  
Apoyo social de superiores 53.9%
- Al realizar el estudio por departamento se pudo determinar el origen de las mencionadas dimensiones, observándose puntajes más elevados en las áreas de:  
Ritmo de trabajo 82.9%: Prensa Uniset con un 90.9%  
Claridad del rol 59.2%:..... Bodegas 83.3% e Inserción y Despacho 65%.  
Apoyo social de superiores 53.9%: Puesto de trabajo de auxiliar 70%.
- Las medidas preventivas más significativas serán implementadas en el transcurso del año 2016 como parte del presupuesto del Programa de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Se logró implementar 2 medidas preventivas: Jornada de pausas activas y difusión de la política de SSO.
- Se concluye fueron calificadas como eficientes, debido a que se utilizó de una manera óptima al recurso humano, financiero y técnico con que disponía la institución.
- Se concluye que la medida preventiva implementadas fue eficaz debido a que al aplicarla se cumplió con el objetivo propuesto, como lo es la disminución de la morbilidad por patologías relacionadas al factor de exposición de ritmo de trabajo, como lo observamos en la tabla número 26, que corresponde a la morbilidad registrada en las atenciones del dispensario de la empresa en el mes de Noviembre del 2015.
- Teniendo en consideración que es la primera vez que se realiza el estudio de riesgo psicosocial en el área de Producción de la empresa, y cumpliéndose con todas las fases del mismo, como la identificación,

medición, evaluación y control, se puede decir que el estudio ha quedado concluido, sirviendo de antecedente para futuras investigaciones y para la aplicación en otras áreas de la empresa.

**CUADRO N° 26**  
**MORBILIDAD POR ÁREA DE TRABAJO MES DE NOVIEMBRE DEL 2015**

Código CIE	Morbilidad por Area de trabajo Noviembre 2015												
	Diagnostico	ADMINISTRACION	COMERCIAL	DIRECCION Y APOYO	FINANCIERO	FUNDACION EL UNIVERS	NUEVOS MEDIOS	PRODUCCION	RADIO	RECURSOS HUMANOS	REDACCION	SISTEMAS	Cantidad Consulta
J029	Faringitis	5	2	2	9		5	3	4	3	6	9	48
E781	Hipertrigliceridemia pura	6	2	1	7	1		4		2	8	8	39
E782	Hiperlipidemia mixta	3	5	1	4	2	3	4		3	9	2	36
J039	Amigdalitis	4	3	1	4			8			9		29
E780	Hipercolesterolemia	4	4		1		2	7	1		4	5	28
A059	Intoxicación alimentaria	2	1		3			7	2	1	9	2	27
M545	Lumbago	2	3		4		1	4	1	1	6	3	25
K598	Dispepsia Digestiva	2	6		2			7		1	4	3	25
K297	Gastritis	4	5	1	3		2	1	1		7		24
D50	Anemia por deficiencia de hierro	1	5	3		1		2	2	4	6		24
K52	Colitis y Gastroenteritis no infecciosa	2	2		3		1	3	1	2	8		22
I10	Hipertensión Arterial	4	3	2				7			5	1	22
E14	Diabetes Mellitus	4	1	2	4			4			6		21
M542	Cervicalgia		3		3			1		1	7	1	16
R51	Cefalea	1	2		2		1	4			3	1	14
H00	Orzuelo		1										1

Fuente: Informe anual de Gestión Médica Ocupacional, las estadísticas del dispensario, Noviembre 2015

Elaboración: Dra. Castillo Orellana Patricia Elizabeth

## **CAPÍTULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1 Conclusiones**

Luego de haber realizado el presente trabajo puedo concluir que se han cumplido los objetivos del mismo, teniendo presente lo siguiente:

- Se logró construir un marco teórico referencial profundizando en los modelos y enfoques de gestión de riesgo psicosocial, mismo que sirven como base teórica para guía de futuras investigaciones de estos riesgos dentro de las diferentes áreas de la institución objeto del estudio, así como también el mismo servirá como referencia para la aplicación en otras instituciones dentro del país.
- En base a los resultados obtenidos por la medición de los riesgos psicosociales del área de la empresa objeto del estudio, se ha podido proponer medidas de intervención de los riesgos psicosociales a ser aplicado en el programa de Salud Ocupacional de la empresa en el año 2016.
- Con la implementación de la medida preventiva aplicada (Pausas Activas) de forma inmediata una vez obtenido los resultados se evidencia una disminución de las enfermedades osteomusculares y las relacionadas al factor de riesgo de aumento de ritmo de trabajo que se presentaban entre los trabajadores de esta área, con lo que se concluye que el trabajo cumple con el objetivo de disminuir las consecuencias de los riesgos psicosociales.

#### **4.2 Recomendaciones**

En base a los problemas identificados en el presente trabajo, se

recomienda:

- Asignar de forma equitativa la tarea diaria en el área de Inserción y Despacho.
- Asignar un tiempo para la realización de pausas activas o gimnasia laboral durante la jornada de trabajo.
- Establecer un programa de incentivos al trabajador más eficaz y eficiente que realiza su tarea.
- Socializar los descriptivos por puesto de trabajo, como tareas por puesto y riesgos a los que están expuestos.
- Se recomienda realizar una nueva evaluación de riesgos psicosociales después de 6 meses una vez concluida la implementación de todas las medidas preventivas propuestas, para corroborar que se han reducido los riesgos.
- Se recomienda incluir dentro del cronograma de Salud Ocupacional de la empresa, el estudio semestral de los riesgos psicosociales de todas las áreas de la empresa, así como la aplicación de las medidas preventivas, para evitar posibles deterioros en la salud de los trabajadores de la empresa por esta causa.
- Se sugiere realizar talleres anuales de integración, para conseguir la cohesión del equipo y fortalecer el apoyo institucional, mejorando de esta forma el clima laboral.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Autonomía:** Este factor corresponde a que el trabajador sea sometido a realizar sus tareas sin que pueda decidir sobre el modo o la forma de ejecutarlas poniendo en práctica sus conocimientos profesionales.

**Carga de Trabajo:** Se refiere a la carga excesiva de tarea debido a un mal reparto de trabajo, o de una falta de recursos personales frente a todas las tareas requeridas (Meliá, 2008).

**Carga Mental:** La carga mental se define a partir de la carga externa y carga interna. Carga externa, vinculada a todas las atribuciones apreciables realizadas por factores externos, que perturban mentalmente al ser humano. Carga interna, consecuencia inmediata de la presión mental en el trabajador (González, 2007).

**Comunicación:** Las órdenes e instrucciones que no ofrezcan un mejor entendimiento en cuanto al contenido, su lógica genera conflictos. O una comunicación desde un nivel inferior a uno superior inexistente, genera confusión y conflicto en la toma de decisiones (Trechera, 2003e).

**Definición del Rol:** Es un conjunto de expectativas que conducen a la actuación de los trabajadores de un establecido enfoque en la organización (Llaneza, 2002).

**Exposición a Agentes Físicos:** La exposición prolongada a ambientes ruidosos, ambientes cerrados, exposición a temperaturas extremas, o ambientes contaminados sin las debidas interrupciones o

descansos dentro de la jornada, puede ser causa de cefaleas, trastornos musculares, fatiga, derivadas del estrés laboral al que están siendo sometidos los trabajadores.

**Formación:** La falta de reconocimiento al trabajador o falta de estímulo ante un buen rendimiento laboral, provoca inseguridad sobre la carrera profesional, desencadenado estrés laboral ( Meliá, 2008).

**Interés por el Trabajador:** La organización debe mostrarse interesado por cubrir las expectativas del trabajador, asegurando su estabilidad laboral, tomando en cuenta su progreso profesional, facilitando la comunicación y la formación de todos sus trabajadores (Meliá, 2008).

**Participación:** Esta se observa en los diferentes niveles de implicación, mediación y colaboración que mantiene el colaborador con los distintos aspectos en la organización. Una deficiente participación puede tratarse de un factor de riesgo generador de estrés laboral.

**Relaciones Laborales:** Las relaciones laborales a todo nivel en una organización están directamente relacionadas con la salud de los trabajadores. Se distinguen cuatro tipos de relaciones laborales (Ramos, Peiró y Ripoll, 2002)

**Ritmo de Trabajo:** Con respecto al ritmo de trabajo, va directamente relacionado con la mayor productividad de las empresas debido a la competitividad del mercado, siendo este con excesiva rapidez o con excesiva lentitud, lo cual genere estrés (Fernández, 1982).

**Supervisión:** Una supervisión y dirección pasiva, que no ejerce bien su función, debiendo los mismos trabajadores que afrontar por sí mismos la solución a los problemas. Así como una supervisión autoritaria también origina conflictos por falta de comunicación, participación y transparencia (NTP 703, 2006).

**ANEXOS**

## ANEXO N° 1

## ACUERDO PARA LA UTILIZACION DEL METODO CoPsoQ-ISTAS21



### Anexo V. Acuerdo tipo para la utilización del método CoPsoQ-istas21

Reunidos los miembros del Comité de Seguridad y Salud de la Empresa C.A. EL UNIVERSO, representación de la dirección y delegados y delegadas de prevención, acuerdan la utilización del método CoPsoQ-istas21 para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales, aceptando los términos de la licencia de uso de dicho método y en las condiciones siguientes:

1. Finalidad preventiva. El CoPsoQ-istas21 se utilizará para la identificación, localización y evaluación de riesgos psicosociales y su prevención en origen (eliminarlos, disminuirlos o controlarlos).
2. *Ámbito de actuación. Cláusula que es necesario adaptar según la decisión del Comité de Seguridad y Salud:* El ámbito de actuación será el área de Producción de la empresa C.A. EL UNIVERSO.
3. *Participación y Grupo de trabajo. Cláusula que es necesario adaptar parcialmente según la decisión del Comité de Seguridad y Salud:* Se garantizará la participación de los agentes sociales en todo lo relacionado con el uso del método CoPsoQ-istas21.

Para acordar e impulsar el proceso se creará un grupo de trabajo formado por Lcda. Miriam Muñoz (de la dirección de la empresa) y por Ing. Ricardo Moncayo (de la representación de los y las trabajadoras) y contará con el asesoramiento del Servicio de Prevención, así como del personal técnico propuesto por las partes.

El GT deberá acordar los siguientes aspectos:

- a. Las condiciones del trabajo de campo: adaptación del cuestionario, forma de distribución, respuesta y recogida del cuestionario, cómo preservar el anonimato y la confidencialidad.
  - b. El origen de los riesgos y las medidas preventivas necesarias para disminuirlos o eliminarlos.
  - c. La priorización y las fechas de ejecución de las medidas preventivas acordadas.
  - d. El seguimiento y evaluación de la implementación de medidas preventivas.
  - e. Las acciones encaminadas a informar a la plantilla, así como a garantizar su participación.
  - f. En caso necesario, decidir y organizar la participación de los y las trabajadoras en los círculos de prevención.
  - g. Presentar en el Comité de Seguridad y Salud los acuerdos que estime oportunos para su ratificación, como mínimo la evaluación de riesgos y la planificación de la actividad preventiva.
  - h. *Añadir la función específica en el caso que el Comité de Seguridad y Salud decida alguna otra función.*
4. Todas las personas del grupo de trabajo dispondrán de una copia del manual del método, así como de los anexos. El grupo de trabajo elaborará un calendario de reuniones y funcionará mediante convocatorias y orden del día, reflejándose en un acta los acuerdos alcanzados en cada reunión y las personas que participan. Las personas que no puedan acudir a la reunión lo comunicarán previamente.

5. Adaptación del cuestionario. El cuestionario no se modificará salvo en las preguntas y formas que describe y autoriza el método.
6. Indicadores de igualdad. *Cláusula que es necesario introducir si el Comité de Seguridad y Salud ha acordado que se elabore el documento de indicadores de igualdad:* En el informe de resultados se generará el documento indicadores de igualdad que se remitirá al ámbito de la empresa que está negociando planes o medidas para la igualdad efectiva de hombres y mujeres. Si por razones de confidencialidad el grupo de trabajo acuerda la eliminación de la pregunta sexo del cuestionario esta cláusula no podrá hacerse efectiva.
7. Se distribuirá el cuestionario a la totalidad de la plantilla ocupada en el ámbito de aplicación acordado, independientemente de cualquier condición social (sexo, edad, nivel de estudios...), de empleo (tipo de contrato...) y de trabajo (jornada, turno...), de manera que no se aplicarán técnicas de muestreo. Así mismo se garantizarán las condiciones necesarias para su respuesta y se fija como objetivo la participación del 100% de la plantilla ocupada en el ámbito de actuación que se haya definido (tasa de respuesta del cuestionario).
8. La respuesta al cuestionario y la participación de los trabajadores y trabajadoras en cualquier actividad del proceso de evaluación es personal, voluntaria, confidencial y anónima.
9. Confidencialidad. Para garantizar la confidencialidad, los cuestionarios serán tratados por personas (ajenas o no a la empresa) que asuman y cumplan rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales. La designación de dichas personas deberá ofrecer confianza a la representación sindical y la dirección de la empresa. Los cuestionarios y la base de datos, con la información codificada, serán custodiados por personal técnico acreditado y sujeto al mantenimiento del secreto, y se destruirán una vez finalizado el proceso de evaluación y prevención. Se exigirá que el personal técnico se comprometa expresamente a mantener el anonimato en el informe de resultados de forma tal que no puedan ser identificadas las respuestas de ninguna persona.
10. La totalidad de la plantilla implicada en el proceso de evaluación y prevención tiene derecho a:
  - a. Conocer los objetivos del mismo y los plazos de ejecución, así como los nombres de las personas que forman el grupo de trabajo.
  - b. Participar libremente en la respuesta y entrega del cuestionario
  - c. Estar informado del estado del proceso
  - d. Participar en el proceso de identificación del origen de los riesgos, así como de las medidas preventivas y su implementación, en los términos que acuerde el grupo de trabajo. En todo caso la participación siempre se desarrollará mediante dinámicas grupales
  - e. Recibir un resumen de los principales resultados obtenidos en la evaluación de riesgos y en la planificación de la actividad preventiva, tanto en lo que se refiere al global de la empresa, como en lo referido a las unidades de análisis de las que forma parte

Guayaquil | Av. Domingo Común y calle 11. TEL. +(593) 4 249-0000. FAX +(593) 4 249-2925 (Redacción)  
 Quito | Gral. Veintimilla E9-26 y L. Plaza, Edif. Uziel. TEL. +(593) 2 255-5990 FAX +(593) 2 256-1870 (Redacción)

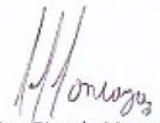
- f. Participar en el seguimiento y la evaluación de la implementación de las medidas preventivas, en los términos que acuerde el grupo de trabajo
11. El tiempo de cualquiera de las personas de la empresa que intervengan en alguna de las fases de implementación del método será considerado, a todos los efectos, tiempo efectivo de trabajo.
  12. La dirección de la empresa se compromete a aplicar las medidas preventivas acordadas en el grupo de trabajo y ratificadas en comité de seguridad y salud.
  13. Se exigirá que todo el personal técnico (ajeno a la empresa o no) que va a trabajar en la implementación de la metodología CoPsoQ-Istas21 se comprometa expresamente a asumir cada una de las cláusulas contenidas en este acuerdo.
  14. Ambas partes manifiestan expresamente el carácter obligatorio y aplicativo del presente acuerdo, así como el compromiso de su cumplimiento.

Guayaquil, 11 de Agosto del 2015

Firma de las partes del Comité de Seguridad y Salud, según las prácticas habituales de la empresa

  
 Ing. German Valarezo  
 Presidente

Ing. Ricardo Moncayo, en calidad de personal técnico de prevención, se compromete/n a asumir y apoyar las cláusulas del presente acuerdo

  
 Ing. Ricardo Moncayo

Guayaquil | Av. Domingo Comín y calle 11. TEL. +(593) 4 249-0000. FAX +(593) 4 249-2925 (Redacción)  
 Quito | Gral. Veintimilla E9-26 y L. Plaza, Edif. Uziel. TEL. +(593) 2 255-5990 FAX +(593) 2 256-1870 (Redacción)

www.eluniverso.com

E-mail: redaccion@eluniverso.com

P.O. Box 09-01-531 Guayaquil, Ecuador

**ANEXO N° 2**  
**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS**  
**PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO**



**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>C.A. EL UNIVERSO</b>	Fecha de respuesta: <b>Agosto 2015</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 **C.A. EL UNIVERSO**.

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: **PRESENCIAL**. El día de recogida será el **viernes, 14 de Agosto de 2015**.

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, GERMAN VALAREZO, 2490000, representantes de los trabajadores/as, MIRIAM MUNOZ, 2490000, y personal técnico del Servicio de Prevención, RICARDO MONCAYO, 2490000. 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:

- 1 Mujer  
 2 Hombre

2) ¿Qué edad tienes?

- 1 Menos de 31 años  
 2 Entre 31 y 45 años  
 3 Más de 45 años

**I. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo en C.A. EL UNIVERSO y tus condiciones de trabajo.**

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

- 1 INSERCIÓN Y DESPACHO  
 2 PRE PrensA  
 3 BODEGAS  
 4 IMPRENTA  
 5 MANTENIMIENTO  
 6 PRENSA UNISSET

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

- 1 GERENTE  
 2 JEFE  
 3 COORDINADOR  
 4 SUPERVISOR  
 5 OPERADOR  
 6 ASISTENTE  
 7 AUXILIAR  
 8 Puesto 7

5) ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

- 1 Generalmente no
- 2 Sí, generalmente de nivel superior
- 3 Sí, generalmente de nivel inferior
- 4 Sí, generalmente del mismo nivel
- 5 Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel
- 6 No lo sé

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

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

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

- 1 Sí
- 2 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)
- 3 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)
- 4 No lo sé

8) ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en C.A. EL UNIVERSO?

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

9) ¿Qué tipo de relación laboral tienes con C.A. EL UNIVERSO?

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

5

10) Desde que entraste en C.A. EL UNIVERSO ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

- 1 No
- 2 Sí, una vez
- 3 Sí, dos veces
- 4 Sí, tres o más veces

11) Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?

- 1 Ninguno
- 2 Alguno excepcionalmente
- 3 Un sábado al mes
- 4 Dos sábados
- 5 Tres ó más sábados al mes

12) Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?

- 1 Ninguno
- 2 Alguno excepcionalmente
- 3 Un domingo al mes
- 4 Dos domingos
- 5 Tres ó más domingos al mes

13) ¿Cuál es tu horario de trabajo?

- 1 Jornada partida (mañana y tarde)
- 2 Turno fijo de mañana
- 3 Turno fijo de tarde
- 4 Turno fijo de noche
- 5 Turnos rotatorios excepto el de noche
- 6 Turnos rotatorios con el de noche

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

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

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

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

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

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

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

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

18) Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para C.A. EL UNIVERSO?

- 1 30 horas o menos
- 2 De 31 a 35 horas
- 3 De 36 a 40 horas
- 4 De 41 a 45 horas
- 5 Más de 45 horas

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

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

20) 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"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) La planificación es realista	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

21) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

- 1 Siempre  
 2 Muchas veces  
 3 Algunas veces  
 4 Sólo alguna vez  
 5 Nunca

22) Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?

- 1 300 euros o menos  
 2 Entre 301 y 450 euros  
 3 Entre 451 y 600 euros  
 4 Entre 601 y 750 euros  
 5 Entre 751 y 900 euros  
 6 Entre 901 y 1.200 euros  
 7 Entre 1.201 y 1.500 euros  
 8 Entre 1.501 y 1.800 euros  
 9 Entre 1.801 y 2.100 euros  
 10 Entre 2.101 y 2.400 euros  
 11 Entre 2.401 y 2.700 euros  
 12 Entre 2.701 y 3.000 euros  
 13 Más de 3.000 euros

23) Tu salario es:

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

24) 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"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) te retrasas en la entrega de tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k) tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l) hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m) sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
n) sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
o) piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
p) te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
q) en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

25) 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"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) tus tareas tienen sentido?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) las tareas que haces te parecen importantes?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) tu trabajo te afecta emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) te sientes comprometido con tu profesión?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k) te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te tratan?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l) tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m) el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

26) 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"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) tu trabajo tiene objetivos claros?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

27) 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"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

28) 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"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) si te cambian de tareas contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) si te despiden o no te renuevan el contrato?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
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"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

29) 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"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) la dirección te respeta en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) recibes un trato justo en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) se solucionan los conflictos de una manera justa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) la dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) se distribuyen las tareas de una forma justa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k) tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l) tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m) tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
n) tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

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

30) En general ¿dirías que tu salud es?

- 1 Excelente
- 2 Muy buena
- 3 Buena
- 4 Regular
- 5 Mala

31) 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"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) te has sentido físicamente agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) has estado emocionalmente agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) has estado cansado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) has tenido problemas para relajarte?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) has estado irritable?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) has estado tenso/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) has estado estresado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

32) 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"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
b) te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
c) te has sentido calmado/a y tranquilo/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
d) te has sentido desanimado/a y triste?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
e) te has sentido feliz?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6

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

- 1 Muy satisfecho/a
- 2 Satisfecho/a
- 3 Insatisfecho/a
- 4 Muy insatisfecho/a

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

**Fuente: Investigación de campo**

**Elaboración: Dra. Castillo Orellana Patricia Elizabeth**

## **BIBLIOGRAFÍA**

**Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, 2003.**

“Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo”. Editorial Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, Luxemburgo

**Asamblea Nacional Constituyente, RO 1: 11/08/1998, “Constitución Política de la República del Ecuador”,** Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito, Ecuador, p.3.

**Arquer, M., 1997, “NTP 445: Carga Mental de Trabajo: Fatiga”,** Editorial INSHT, España

**Boada J., De Riego R., Agulló E., y Mañas M., 2005, “El absentismo laboral como consecuente variables organizacionales”,** Editorial Psicothema, Tarragona, España

**Cirujano A., 2000, “La evaluación de riesgos laborales”,** Editorial Fundación Mapre, Madrid, España

**Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, 1984, “Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, Incidencia y Prevención”,** Bilbao, España

**Congreso Nacional del Ecuador, 2007, “Código del Trabajo”, 18va. Edición,** Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito, Ecuador, p 82

**Consejo Andino de Ministerios de Relaciones Exteriores, Dec. 584.**

RO-S 461: 15/nov/2004, "Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo", 18va. Edición, Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Guayaquil, Ecuador, p.8

**Davis, K., 1986**, "El Comportamiento Humano en el Trabajo", Editorial McGraw-Hill, México D.F., México, pp. 49, 88

**Daza M. y Pérez J., 1997**, "NTP 443: Factores Psicosociales, Metodología de Evaluación", Editorial INSHT, España

**Dirección del seguro General de Riesgos del Trabajo, 2005**, "Sistema de Administración de la Seguridad y Salud en el Trabajo", Editorial Dirección Nacional de Riesgos y Prestaciones, Quito, Ecuador, p.29

**Febres Cordero, L., RO 565: 17/nov/1986**, "Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo", DE 2393, Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito, Ecuador, p. 29

**Feldman, R., 1995**, "Psicología con Aplicaciones para Iberoamérica", 2da. Edición, Editorial McGraw-Hill, México D.F., México, pp. 15, 310

**González D., 2007**, "Ergonomía y Psicosociología", 4.a edición, Editorial F.C., Barcelona, España

**González D., 2007**, "Carga mental y fatiga laboral", Editorial Pirámide, Madrid, España

**INSHT, 1994**, NTP 349: "Prevención del estrés: Intervención sobre el individuo", Ministerio del trabajo y asuntos sociales, Madrid, España

**INSHT, 1996a**, “Psicosociología del trabajo”, Ministerio del trabajo y asuntos sociales, Madrid, España

**INSHT, 1996b**, NTP 405, “Factor humano y siniestralidad: aspectos sociales”, Ministerio del trabajo y asuntos sociales, Madrid, España

**INSHT, 1997a**, NTP 455, “Trabajo a turnos y nocturno: aspectos organizativos”, Ministerio del trabajo y asuntos sociales, Madrid, España

**INSHT, 1997b, NTP 438**, “Prevención del estrés: Intervención sobre la organización”, Ministerio del trabajo y asuntos sociales, Madrid, España

**INSHT, 2001a**, “Introducción a la prevención de riesgos laborales de origen psicosocial”, Documento divulgatorio, Ministerio del trabajo y asuntos sociales, Madrid, España

**Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 1991**, “Reglamento General del Seguro de Riesgos del Trabajo – Resolución 741”, Editorial Talleres Gráficos del IESS, Quito, Ecuador. P.7

**Instituto Navarro de Salud Laboral, 2005**, “Procedimiento General de Evaluación de Riesgos Psicosociales”, Editorial Inmagraf, Navarra, España, pp. 11-17

**LaDou, J., 2007**, “Diagnóstico y tratamiento en medicina laboral y ambiente”, 4ª. Edición, Editorial El Manual Moderno, México D.F., México

**Lahera, M., 2006**, “Factores Psicosociales. Identificación de Situaciones de riesgo”,<http://www.cfn Navarra.es /insl/doc/FactoresPsicosociales 2ed.pdf>, (Agosto,2009)

**Lazarus R., 2000**, “Estrés y emoción: Manejo e implicaciones en nuestra salud” Editorial Desclée De Brouwer, Bilbao, España

**Llaneza F., 2004**, “Ergonomía Y Psicología Aplicada Manual para la Formación Del Especialista”, 10ª. Edición, Editorial Lex Nova, Madrid, España

**Meliá J.L., 2008**, “Orientaciones para la Evaluación de los Riesgos Psicosociales”, Prevention Word Magazine, Vol 21, pp. 44-53

**Ministerio de Trabajo y Bienestar Social, A-1404. RO 698:25/oct/1978**, “Reglamento para el Funcionamiento de los Servicios Médicos de Empresas”, Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito, Ecuador, p. 6

**Moncada, S., 2006**, NTP703: El Método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de Evaluación de Riesgos psicosociales”, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Editorial INSHT, España

**Moncada S., y Llorens C., 2007**, “Salud Laboral”, 3ª. Edición, Editorial Desclée de Brouwer, Bilbao, España

**Nogareda, C., 1986**, “NTP 179: La Carga Mental de Trabajo. Definición y Evaluación”, Editorial INSHT, España

**Nogareda, C., 1999**, “NTP 296: El Grupo de Discusión”, Editorial INSHT, España

**Peiró J.M., 2006**, “El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva”, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid, España

**Salanova M., 2009**, “Psicología de la Salud Ocupacional”, Editorial Síntesis, Madrid, España

**Vega, s., 2004a**, “NTP 603: Riesgo Psicosocial: El Modelo Demanda-Control-Apoyo Social I”, Editorial INSHT, España

**Vega, s., 2004b**, “NTP 604: Riesgo Psicosocial: El Modelo Demanda-Control-Apoyo Social II”, Editorial INSHT, España

**Villalobos G., 2005**, “Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológico de factores de riesgo psicosocial en el trabajo”, Tesis doctoral para la obtención del grado científico de doctor en Ciencias de la Salud, Escuela Nacional de Salud Pública, La Habana, Cuba, 89