



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

**TRABAJO DE TITULACIÓN ESPECIAL  
PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAGISTER  
EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

**TEMA  
DESARROLLO DE UN PLAN EN SALUD  
OCUPACIONAL PARA MINIMIZAR STRESS  
LABORAL EN TRABAJADORES DE CRUCEROS**

**AUTORA  
MD. MORA MORENO LUISA MARGARITA**

**TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN ESPECIAL  
ING. REYES BECERRA JOSÉ, MSC.**

**2016  
GUAYAQUIL – ECUADOR**



## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS

**TÍTULO:** Desarrollo de un Plan en Salud Ocupacional para Minimizar Stress Laboral en Trabajadores de Cruceros

**AUTORA:**

Mora Moreno Luisa Margarita

**REVISORES:**

**INSTITUCIÓN:** UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

**CARRERA:** Maestría en Seguridad, Higiene Industrial y Salud Ocupacional.

**FECHA DE PUBLICACIÓN:**

**Nº DE PÁGS:** 63 Pag.

**ÁREA TEMÁTICA:**

**PALABRAS CLAVES:** Riesgo, Psicosocial, Salud, Laboral

**RESUMEN:** Debido a la incidencia de consultas al departamento médico del barco por síntomas de enfermedades muchos de ellos no relacionados a una patología específica se programó la realización del presente estudio para así minimizar el stress laboral en los tripulantes de un buque de turismo en el Archipiélago de Galápagos. Para el efecto se utilizó la metodología descriptiva, deductiva y cuantitativa, con uso del cuestionario ISTAS 21 (Cuestionario Psicosocial de Copenhague), se encuestó a los 115 tripulantes de la embarcación obteniéndose como resultados calificaciones desfavorables de los factores de riesgos psicosociales, las exigencias psicológicas, la inseguridad y la estima, por sobrepasar el percentil 70, los cuales son de prioridad alta con intervención inmediata por resultados reveladores de situaciones estresantes con mayor riesgo para la salud. Se propone a CANODROS C. L., la elaboración de un programa de salud ocupacional que contemple una intervención óptima para disminuir el grado de influencia de los factores de riesgo psicosociales que influyen en la salud física y mental de los tripulantes.

**Nº DE REGISTRO (en base de datos):**

**Nº DE CLASIFICACIÓN:**

**DIRECCIÓN URL (tesis en la web):**

**ADJUNTO PDF**

SI

NO

**CONTACTO CON LA AUTA**

Mora Moreno Luisa Margarita

TELÉFONO:

EMAIL

**CONTACTO DE LA**

**INSTITUCIÓN:**

**NOMBRE:**

**TELÉFONO:**

## **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de tutor del estudiante Mora Moreno Luisa Margarita, del Programa de Maestría/Especialidad Higiene y Seguridad Industrial, nombrado por el Decano de la Facultad de Ingeniería Industrial CERTIFICO: que el Trabajo de Titulación Especial titulado Desarrollo de un Plan en Salud Ocupacional para Minimizar Stress Laboral en Trabajadores de Cruceros, en opción al grado académico de Magíster (Especialista) en Higiene y Seguridad Industrial, cumple con los requisitos académicos, científicos y formales que establece el Reglamento aprobado para tal efecto.

**Atentamente**

**Ing. José Reyes Becerra MSc.**

**Tutor**

Guayaquil, 17 de octubre del 2016

## DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a mi Creador y Salvador que me sustenta cada día con su Divina misericordia, a mis padres por ser el pilar fundamental en mi vida, en mi educación, tanto académica, como espiritual.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

## AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis, me gustaría agradecer primeramente a mí Padre Dios Todopoderoso por bendecirme cada día hasta lograr todo lo que he alcanzado; a mis padres y hermanos por su apoyo constante en mi formación académica,

A mis compañeros de maestría por el apoyo y motivación grupal con el que siempre he contado, a mi director de tesis quién me ayudó en todo momento, Msc. José Reyes Becerra.

Por último también deseo agradecer los resultados de este proyecto a todas aquellas personas que, de alguna forma, son parte de su culminación.

## **DECLARACIÓN EXPRESA**

“La responsabilidad del texto contenido del presente trabajo de titulación especial, me corresponden exclusivamente junto con el patrimonio intelectual en el desarrollado; se le confiere a la UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL el patrimonio académico para consultas en futuros proyectos que tengan relación con el tema de la tesis.”

**Md. Mora Moreno Luisa Margarita**

**C.C: 0917691537**

## ÍNDICE GENERAL

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
	<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>

### CAPITULO I MARCO TEÓRICO

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
1.1.	Teorías Generales	5
1.2.	Teorías Sustantivas	6
1.3.	Referentes empíricos	8

### CAPÍTULO II MARCO METODOLÓGICO

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
2.1.	Metodología	11
2.2.	Métodos	12
2.2.1.	Métodos Teóricos	12
2.2.2.	Métodos Empíricos: Instrumentos y Técnicas	12
2.3.	Premisa o Hipótesis	12
2.4.	Universo y Muestra	13
2.5.	Operacionalización de variables	14
2.6.	Gestión de datos	15
2.7.	Criterios éticos de la investigación	15

### CAPÍTULO III RESULTADOS

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
3.1.	Antecedentes de la unidad de análisis o población	16

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
3.2.	Diagnóstico o estudio de campo	17
3.2.1.	Evaluación de cuestionario ISTAS 21 para medianas empresas	17
3.2.1.1.	Las exigencias psicológicas	19
3.2.1.2.	Estima	21
3.2.1.3.	Inseguridad	21
3.2.1.4.	Doble presencia	22
3.2.1.5.	En apoyo social y calidad de liderazgo	23

#### **CAPÍTULO IV DISCUSIÓN**

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
4.1.	Contrastación empírica	26
4.2.	Limitaciones	27
4.3.	Líneas de investigación	27
4.4.	Aspectos relevantes	27

#### **CAPÍTULO IV PROPUESTA**

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
5.1	Objetivo de la Propuesta	29
5.2	Estructura de la propuesta	29
5.2.1	Reorganización de actividades laborales	31
5.2.2	Evaluación de riesgos psicosociales subestandar	32
5.2.3	Estrategia motivacional	32
5.2.4	Estrategia de capacitación	33
5.2.5	Auditorias de seguimiento y cumplimiento de alternativas	34
5.2.6	Presupuesto	35
5.2.7	Factibilidad y evaluación	36
5.3	Conclusiones y recomendaciones	37

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
5.3.1	Conclusiones	37
5.3.2	Recomendaciones	38
	<b>ANEXOS</b>	<b>39</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>58</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
1	Operacionalización de variables	14
2	Enfermedades Psicosomáticas en tripulantes de barco de turismo	16
3	Puntuaciones para la población ocupada de referencia.	17
4	Resultado de evaluación psicosocial a la tripulación	18
6	Evaluación de Riesgos Psicosociales fuera del Standar	32
7	Estrategia Motivacional	33
8	Capacitación de los Tripulantes	34
9	Auditorias de Seguimiento y Cumplimiento	34
10	Presupuesto para Implementación de Alternativas De Solución	35
11	Valores de Pérdida por Falta de Gestión de Prevención	36

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
1	Resultados de la Evaluación de Riesgo Psicolaboral	19
2	Total exigencias psicosociales	20
3	Estima	21
4	inseguridad	22
5	Doble presencia	23
6	Apoyo social y calidad del liderazgo	24
7	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	25

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
1	Personal por áreas de trabajo en canodros c.l..	40
2	Organigrama estructural del barco	41
3	Formulario del cuestionario istas 21	42

**AUTORA: MD. MORA MORENO LUISA MARGARITA**  
**TEMA: DESARROLLO DE UN PLAN EN SALUD OCUPACIONAL**  
**PARA MINIMIZAR STRESS LABORAL EN**  
**TRABAJADORES DE CRUCEROS**  
**DIRECTOR: ING. REYES BECERRA JOSÉ, MSC.**

## **RESUMEN**

Debido a la incidencia de consultas al departamento medico del barco por síntomas de enfermedades muchos de ellos no relacionados a una patología específica se programó la realización del presente estudio para así minimizar el stress laboral en los tripulantes de un buque de turismo en el Archipiélago de Galápagos. Para el efecto se utilizó la metodología descriptiva, deductiva y cuantitativa, con uso del cuestionario ISTAS 21 (Cuestionario Psicosocial de Copenhague), se encuestó a los 115 tripulantes de la embarcación obteniéndose como resultados calificaciones desfavorables de los factores de riesgos psicosociales, las exigencias psicológicas, la inseguridad y la estima, por sobrepasar el percentil 70, los cuales son de prioridad alta con intervención inmediata por resultados reveladores de situaciones estresantes con mayor riesgo para la salud. Se propone a CANODROS C. L., la elaboración de un programa de salud ocupacional que contemple una intervención optima para disminuir el grado de influencia de los factores de riesgo psicosociales que influyen en la salud física y mental de los tripulantes.

**PALABRAS CLAVES:** Riesgo, Psicosocial, Salud, Laboral.

**Md. Mora Moreno Luisa Margarita**  
**C. C. 0917691537**

**Ing. Reyes Becerra José, Msc.**  
**Director de Tesis**

**AUTHOR: DRA. MORA MORENO LUISA MARGARITA**  
**THEME: THE PSYCHOLOGICAL IMPACT ON THE ACTIVITY AND**  
**OCCUPATIONAL HEALTH QUALITY OF INTERNAL**  
**USERS IN A SHIP OF TOURISM**  
**DIRECTOR: ENG. REYES BECERRA JOSÉ, MSC.**

### **ABSTRACT**

Because the incidence of visits to the medical department of the boat symptoms of diseases many of them unrelated to a specific pathology the embodiment of the present study was planned to minimize work stress on the crew of a ship tourism in the Galapagos Archipelago .For this purpose the descriptive, deductive and quantitative methodology was used, with use of ISTAS questionnaire 21 (Psychosocial Questionnaire Copenhagen), polled 115 crew of the vessel obtained as results unfavorable ratings of psychosocial risk factors, psychological demands , insecurity and esteem, for exceeding the 70%, which are of high priority to immediate intervention by revealing results of stressful situations with increased risk to health. It is proposed to CANODROS C. L., the development of an occupational health program that includes an optimal intervention to reduce the degree of influence of psychosocial risk factors that influence the physical and mental health of the crew.

**KEYWORDS:** Risk, Psychosocial, Health, Labor

**Md. Mora Moreno Luisa Margarita**  
**C. C. 0917691537**

**Eng. Reyes Becerra José, Msc.**  
**Director of work**

## INTRODUCCIÓN

### **Delimitación del problema**

La situación problemática se ubica en los tripulantes del buque de turismo de la empresa CANODROS C. L., dedicada a ofrecer servicio turístico en las Islas Galápagos, para visitantes extranjeros.

Los tripulantes cumplen jornadas de trabajo por 6 semanas consecutivas, de aproximadamente 12 horas laborables por día, en turnos rotativos que incluyen descanso cada 4 horas según el puesto de trabajo, luego de las 6 semanas de trabajo realizan el desembarque en la isla Baltra para abordar un vuelo y retornar al continente para un descanso de 3 semanas en sus hogares y luego retornar al barco, es importante comentar que en muchas ocasiones por diversos motivos deben quedarse laborando algunos días o semanas adicionales a consecuencia de la falta de relevo, al no haber personal que sustituya al colaborador saliente, la situaciones más frecuentes han sido por deserción o mejor oportunidad laboral.

Por tal motivo se planteó como tema de investigación, desarrollo de un plan en salud ocupacional para minimizar stress laboral en trabajadores de cruceros. Es conocido que las distancias (desarraigo familiar) y el medio ambiente laboral juegan un papel importante en el comportamiento de las personas, todas estas situaciones si no se las considera pueden propiciar problemas de salud físico y mental, está demostrado que la respuesta del cuerpo hacia agente estresores se manifiesta como estrés, el cual si sobrepasa los niveles de compensación se convierte en Disestres.

Las consecuencias de esta problemática asociada a los riesgos psicosociales, se pueden observar en la morbilidad asociada a estrés laboral. Si persisten las causas asociadas al exceso de trabajo, alta presión laboral y social derivada por la naturaleza del trabajo y se exacerban sus efectos, los trabajadores pueden agravar su condición de salud generando enfermedades crónicas de tipo metabólico, cardiovascular y neurológico, este último manifestándose con despersonalización y agotamiento psíquico, lo que puede tener repercusiones directas en la disminución de la productividad y de la calidad del servicio al turista.

### **Formulación del problema**

¿El tiempo prolongado de trabajo en alta mar influye en el desarrollo de estrés en los tripulantes de crucero de turismo?

### **Justificación de la Investigación.**

El presente trabajo pretende desarrollar un Plan de Vigilancia de la Salud direccionado a los riesgos psicosociales con el objeto de realizar una evaluación de los mismos además de medir el nivel de estrés y desarrollo de actividades que permitan minimizar la aparición de stress asociada a los factores de riesgo laborales que se hayan identificado en los colaboradores del barco con el objetivo de no padecer de Disestres. Realizando recomendaciones que propicien un ambiente laboral adecuado para el desempeño de sus labores.

Permitir a futuro considerar la necesidad de realizar programas de incentivo para motivar al cliente interno. Se podrá identificar casos que necesiten ayuda de médicos especialistas en el tema cognitivo. Permitirá además sugerir la evaluación psicológica del tipo personalidad e inteligencia emocional de los aspirantes a trabajadores de Canodros C.L.

## **Objeto de estudio**

El objeto de estudio son los riesgos psicosociales en los tripulantes, los cuales serán estudiados a través de los instrumentos correspondientes realizados a los colaboradores del buque de turismo pertenecientes a la empresa CANODROS C. L.

## **Campo de Acción**

El campo de acción se encuentra en el Sistema de Seguridad y Salud Laboral, en la subdivisión pertenecientes a los riesgos psicosociales, donde se analizan a su vez el impacto de los factores asociados al trabajo en el buque de turismo en la morbilidad reportada en el registro diario de atenciones en el servicio de salud ocupacional de los trabajadores.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Desarrollar un Plan de Vigilancia de la Salud Ocupacional para minimizar el stress laboral en los tripulantes de cruceros y así disminuir el grado de influencia de los factores de riesgo psicosociales.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar los principales factores de riesgo psicosociales presentes en la población de trabajadores del buque de turismo.
- Evaluar la relación causa efecto (morbilidad) de estos factores de riesgo en la población beneficiaria e identificar la más común compatible con riesgos psicolaborales.
- Proponer alternativas que minimicen la aparición de estrés asociada a los factores de riesgo.

**Novedad científica**

No existen estudios específicos que nos detallen los riesgos psicosociales a los que son expuestos los tripulantes de buques de turismo, ni existen datos sobre las afectaciones en la salud derivados de estos factores de riesgo, por este motivo se ideó desarrollar un programa de salud ocupacional para minimizar el stress laboral en tripulantes de cruceros.

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **1.1. Teorías Generales**

Desde comienzos de la revolución industrial en el siglo XVII y con la implementación del uso de máquinas y fuerza motriz para efectuar los trabajos, se produce un incremento en accidentes laborales y enfermedades profesionales donde los más afectados eran niños y mujeres quienes muchas veces morían por graves lesiones o mutilaciones en trágicos accidentes ocasionados por la carencia de condiciones de seguridad y políticas que resguarde la salud y bienestar de los trabajadores. En España en 1778 el rey Carlos III, dictó la ley de protección contra accidentes que protegían a los trabajadores, mientras que en 1802 el Parlamento Inglés imparte reglamentos de trabajo en fábricas que limitaban las jornadas laborales a 12 horas y además debían contar con dormitorios confortables y limpios, cuidar de la salud y dar educación a la clase trabajadora, por otra parte en 1828 Robert Backer propone que un médico realice visitas diarias en las fábricas; pero esto no se cumple por los empresarios de aquel tiempo y 1847 el Parlamento Ingles legaliza estas leyes y las obliga a cumplir a través de inspecciones y verificaciones, ya para este tiempo la jornada laboral era de 10 horas diarias. Los países europeos en vigilar que se cumplan las leyes en salud y seguridad ocupacional fueron Inglaterra y Francia, este último aportó con estudios epidemiológicos en fabricas de París y en el año 1883 se crea una empresa que asesoraba a los empresarios, y otras daban capacitación sobre medidas higienicas en el trabajo.

Debido a la gran explotación de la clase obrera en los países industrializados, hay la preocupación a nivel internacional de regular el trabajo de una manera digna y humana, para lo cual varias organizaciones entre ellas Federación Estadounidense del Trabajo (AFL) y la Asociación Internacional para la Protección Internacional de los Trabajadores, mostraron su preocupación en temas vinculados con la seguridad, el sentir humano, las políticas y la actividad económica de las empresas; basado a las convicciones de justicia social, nace la (Organización Internacional del Trabajo(OIT), 1919) con el fin de asegurar los derechos a trabajos dignos y la protección tanto de hombres, mujeres y niños contra enfermedades y accidentes de trabajo.

Cómo la salud es un factor primordial en la actividad laboral, el 7 de abril de 1948 se crea la (Organización Mundial de la Salud (OMS), 2011) la cual es delegada en gestionar políticas en materia de salud a nivel mundial. Esta organización pretende que todos los pueblos se beneficien de los conocimientos médicos, psicológicos y afines para lograr un alto nivel de bienestar.

En Ecuador, en el gobierno del Dr. Otto Arosemena Gómez, mediante la Asamblea Constituyente fue creado el Ministerio de Salud Pública (MSP), mediante decreto 084 publicado en el Registro Oficial No. 149 del 6 de junio de 1967, anteriormente estas funciones las realizaba la subsecretaría del Ministerio de Previsión Social y Trabajo, los objetivos del MSP son coordinar e integrar de manera progresiva los servicios médicos tanto preventivos como curativos, dar educación de salud, mejorar el nivel de salud y vida en la población ecuatoriana.

## **1.2. Teorías Sustantivas**

En el siglo XVII Bernardino Ramazzini da lugar a la medicina del trabajo, debido a las enfermedades relacionadas con las actividades

laborales de la época. La revolución industrial ocasionó deterioros en la salud y bienestar de los trabajadores con la aparición de nuevas enfermedades y aumento de accidentes laborales por falta de seguridad. Varios países europeos preocupados por esta temática dicta leyes para gestionar acciones a nivel nacional o internacional precautelando la higiene y seguridad industrial en favor de la salud laboral.

Según (Aguayo, 2013), en la revolución industrial estaban presentes los riesgos psicosociales por citar, la sobrecarga y el horario del trabajo, falta de interés por el trabajador, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad y condiciones higiénicas deplorables; estos factores de difícil entendimiento, que genera inquietud en la OMS y en asamblea de 1974 realiza resoluciones para documentar la importancia, causa y efecto de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores.

Al respecto, (Mansilla, 2011), considera que los factores de riesgos psicosociales “son aquellos peligros que se observan en los puestos de trabajo donde predomina la tensión y la presión laboral, que puede afectar más bien a la salud mental, antes que a la física y que pueden involucrar también a la familia y a la colectividad”. (Pág. 56).

El personal que labora en el buque de turismo está expuesto a los riesgos psicosociales, no solo por la alta demanda psicológica del trabajo, sino también por el tiempo prolongado que deben pasar dentro del barco y fuera de su hogar, extrañando a su familia y con limitada comunicación durante el viaje de isla en isla en el Archipiélago de Galápagos.

(Lara, 2013) se pronuncia acerca del riesgo psicosocial “relacionando el desequilibrio psíquico con el emocional o afectivo, el cual puede originarse fruto de situaciones internas que son pertinentes al trabajo y que con el transcurrir del tiempo, pueden lesionar la salud mental de los colaboradores”. (Pág. 58).

De acuerdo a (Stavroula, Griffiths, & Cox, 2014), considera que el estrés laboral es “una reacción que tiene a tener el individuo ante exigencias y presiones que no se ajusten a sus capacidades y conocimientos, los cuales causan afectación psicológica y física en los trabajadores y por ende la eficiencia en el puesto de trabajo”.

Las consecuencias negativas que podrían incitar a los trabajadores es el desgaste a la salud y esta a su vez dar lugar a la insatisfacción laboral y el absentismo. Los trabajadores insatisfechos, no motivados y sometidos a estrés son propensos a tener más problemas de salud. Las personas enfermas tienden a ser menos productivas, a faltar con mayor frecuencia al trabajo y a sentir más inclinación por cambiar de empleo.

### **1.3. Referentes empíricos**

Los riesgos psicosociales son factores que han afectado la salud laboral y en los actualmente se han realizado diversas investigaciones correspondientes a esta problemática en diferentes entidades empresariales, así como en la actividad turística.

En los pocos estudios científicos de este factor de riesgo, realizados en instalaciones europeas en el mar (Barcos, plataformas petroleras, navíos mercantes, buques de transporte) del norte, Sutherland y Cooper (1966) detectaron una salud mental deficitaria en los trabajadores que realizan trabajos en el mar, con una importante incidencia de diversos problemas psicológicos derivados del estrés laboral, entre las que destacan la ansiedad, patologías somáticas asociadas a fatiga, el cansancio, la irritabilidad, la falta de atención, la concentración y la percepción total del entorno, el insomnio, la hostilidad, la agresividad, el incremento del tabaquismo, la baja tolerancia a la frustración cotidiana, la depresión, así como los sentimientos de apatía y fastidio<sup>1</sup>. Todos estos factores influyen en el entorno biológico del

individuo, provocando una reacción en los sistemas que cada uno manifiesta como dolencia o malestar que de acuerdo al tiempo de exposición podrá considerarse enfermedad.

La tesis de grado del Ing. Nav. Paredes, Galo (2014), la cual tuvo como objetivo fomentar la toma de conciencia entre la gente que trabaja en las faenas marítimas, en este caso en la empresa naviera OCEANBAT S.A., para que a través de la capacitación puede fortalecer sus conocimientos en la prevención de los riesgos presentes, haciendo alusión al Convenio internacional para la seguridad de la vida humana en el mar y el Convenio Internacional de Formación, Titulación y Guardias para la Gente de Mar (STCW 1978), la matriz de riesgos evidenció los principales riesgos y de qué manera un plan de capacitación puede reducir la valoración de prioridad de los mismos, para propiciar el bienestar de la salud.

El trabajo de fin de grado del Ing. Carlos Ugarte Miguel (2013), cuyo objetivo fue el análisis de los accidentes marítimos y/o laborales a bordo de los buques mercantes, originados en su mayoría por factor humano, como la fatiga por falta de calidad del sueño debido a los horarios de trabajo, el déficit de la comunicación entre los miembros de la tripulación, la falta de personal con experiencia y conocimientos para tomar decisiones acertadas.

El proyecto de fin de carrera de la Ing. Coral Rodríguez Arribas (2013) detalló cómo objetivo diseñar una metodología para la evaluación de riesgos psicosociales en el sector de la marina mercante y así determinar la afectación psicológica de los tripulantes.

La tesis de grado “Factores de riesgo psicosociales de los trabajadores del mar en la Región de Murcia” (2016) elaborada por Sánchez Ayllón, Francisca, cuyo objetivo general fue el análisis de los

factores de riesgo psicosociales relacionados con el trabajo de tripulantes del mar de la Región de Murcia y vincular la satisfacción laboral presente a los hábitos del personal y la sintomatología psicosomática.

La tesis de grado del Ing. Henry Yauri, (2014), cuyo trabajo de investigación se realizó en el Buque de investigación de la Armada del Ecuador ORIÓN, con el propósito de identificar, minimizar y prevenir los riesgos laborales a los que se encuentran expuestos los trabajadores, para evitar enfermedades profesionales y mejorar las condiciones de trabajo del personal se observa la identificación los riesgos físicos, biológicos, químicos y ergonómicos a los que están expuestos los trabajadores e investigadores del B.A.E ORIÓN en sus diferentes áreas de trabajo, pero no se toman en cuenta los riesgos psicosociales.

## CAPÍTULO II

### MARCO METODOLÓGICO

#### 2.1. Metodología

**Investigación Descriptiva.** A través de la investigación descriptiva se planteó la problemática de manera científica, de modo que se pudo identificar las causas y consecuencias que originaron el problema y cómo los riesgos psicosociales han tenido un impacto significativo en la salud de los trabajadores, cuyos hallazgos pueden ser considerado un argumento con mucho peso para la aprobación de la hipótesis.

**Investigación Cuantitativa.** El enfoque de la investigación fue cuantitativo, porque se expresó sus resultados en números y cantidades porcentuales, donde se pudo evidenciar la existencia del problema y cuáles fueron las principales causas que dieron lugar a un desequilibrio psíquico y emocional de los tripulantes ocasionados por el limitado control de los riesgos psicosociales.

**Investigación Bibliográfica.** La investigación referida a los riesgos psicosociales, se fundamentó en la teoría científica aportada por varios expertos en el área de Seguridad, Salud e Higiene del Trabajo, quienes se enfocaron en este tipo de peligros, explicando también los instrumentos que pueden utilizarse para su evaluación, en este caso, en el buque turístico.

**Investigación de Campo.** La investigación de campo constó de la aplicación de la técnica de encuesta y del instrumento del cuestionario

ISTAS 21 para la evaluación de los riesgos psicosociales en los tripulantes del buque de turismo perteneciente a CANODROS C.L., cuyos resultados fueron la base fundamental para la aprobación de la hipótesis.

## **2.2. Métodos**

### **2.2.1. Métodos Teóricos**

La investigación se fundamentó en el método deductivo, debido a que se abordó la problemática de los factores de riesgos psicosociales de macro a micro, es decir, describiendo por lo general a lo particular, de modo que se abarcaron teorías generales que condujeron hacia un estudio de campo efectuado a los tripulantes del barco turístico.

La investigación inductiva se aplicó en la generalización de los resultados obtenidos, los cuales tuvieron un impacto significativo para definir las causas y consecuencias de la problemática referida a los riesgos psicosociales, así como también en la emisión de las conclusiones y las recomendaciones del estudio.

### **2.2.2. Métodos Empíricos: Instrumentos y Técnicas**

Se aplicó la encuesta a los tripulantes del buque turístico donde se delimitó el estudio, a través de la aplicación del cuestionario ISTAS 21 versión media (Ver **Anexo No. 3**), con el cual se evaluaron los seis grupos pertinentes a los factores de riesgos psicosociales en el talento humano involucrado en la investigación, con cuyos hallazgos se comprobó la hipótesis y se cumplió con los objetivos de la tesis de grado.

## **2.3. Premisa o Hipótesis**

Los riesgos psicosociales tienen un impacto significativo en la

calidad de salud laboral de los usuarios internos de un buque de turismo.

**Variabes.** La descomposición de la hipótesis genera como resultado la identificación de las variables (dependiente e independiente):

- **Independiente:** Riesgos psicosociales.
- **Dependiente:** Calidad de salud laboral de usuarios internos de buque de turismo.

#### 2.4. Universo y Muestra

Canodros C.L., cuenta con dos centros de trabajo: en oficina 27 trabajadores del área administrativa los cuales laboran en la ciudad de Guayaquil y el barco cuenta con 115 tripulantes que trabajan en turnos rotativos manteniendo siempre un número de 86 tripulantes embarcados por periodos de seis semanas que rotaran para su descanso cada tres semanas,

(Ver **anexo No. 1**).

Para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial se encuestó a los 115 tripulantes de las diferentes áreas con la colaboración del departamento médico del barco, conforme al cronograma se realizó el método ISTAS21 (COPSOQ) versión media, los días 7, 8, 9 y 10 de febrero del 2015, se imparte información necesaria y respectiva a los participantes, luego se efectúan las entrevistas en el área de comedor de tripulantes por lapso de 30 minutos aproximadamente, los resultados son tabulados por la persona encargada de la investigación. La actitud del personal fue muy esquiva e irritable.

El personal que estaba desembarcado fue citado a las oficinas para las respectivas evaluaciones y los que no pudieron asistir por diferentes motivos se les envió la evaluación vía correo electrónico.

El criterio de muestreo se basó en lo expuesto por Yépez (2012) y Pacheco Gil (2012), para quienes una población de hasta 200 elementos no requieren de muestreo, significando que se puede tomar todos los elementos para la investigación empírica, como en este caso.

## 2.5. Operacionalización de variables

En el siguiente tabla se presentan las Operacionalización de variables:

**TABLA No. 1**  
**OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Característica</b>	<b>Indicador</b>
<b>Independiente</b>  Riesgos psicosociales	(Mansilla, 2011). “Son aquellos peligros que se observan en los puestos de trabajo donde predomina la tensión y la presión laboral, que puede afectar más bien a la salud mental, antes que a la física y que pueden involucrar también a la familia y a la colectividad”. (Pág. 56).	Exigencias psicológicas  Inseguridad  Doble presencia  Calidad de liderazgo  Apoyo social	<b>Nivel de riesgo:</b>  Alto  Medio  Bajo
<b>Dependiente</b>  Calidad de salud laboral de usuarios internos de buque de turismo	(Avelino, 2010). “La Seguridad y Salud Ocupacional, además de bienestar, se centra en un conjunto de técnicas y herramientas destinada a la prevención de afecciones a la integridad del ser humano.” (Pág. 63).	Planificación de la prevención  Vigilancia de la salud	<b>Nivel de prevención:</b>  Alto  Medio  Bajo

Fuente: SILVERSEA.

Elaborado por: Md. Mora Moreno Luisa Margarita.

## **2.6. Gestión de datos**

Los datos fueron obtenidos por medio de encuestas a la tripulación utilizando el método ISTAS 21 versión media, se imparte información a los tripulantes sobre los pasos a seguir en las evaluaciones y se recalca sobre la confidencialidad de los resultados

## **2.7. Criterios éticos de la investigación**

La tesis de grado presente, fue realizada basado en las normas éticas, citando a los respectivos autores, evitando el plagio y considerando que la información a los principales involucrados durante la ejecución de la investigación de campo, debía ser la base para que los hallazgos obtenidos no tengan ningún sesgo, sino que indiquen la realidad en que se encontraba la salud de los trabajadores en el barco durante el periodo de estudio.

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS

#### 3.1. Antecedentes de la unidad de análisis o población Estadísticas de morbilidad.

Según estadísticas de morbilidad años 2014 y 2015 de Canodros C.L., se podría apreciar somatización de estrés traducidas en patologías agudas y crónicas:

**TABLA No. 2**  
**ENFERMEDADES PSICOSOMÁTICAS EN TRIPULANTES DE BARCO DE TURISMO**

Morbilidad	2014	2015
Cefalea tensional	50	56
Contractura muscular	48	53
Gastritis aguda	40	51
Artralgias	30	47
Hipertension arterial	15	17
Lumbalgias	10	17
Estrés	8	11
Fatiga muscular	5	11

Fuente: Parte de Atención Médica  
Elaborado por: Md. Mora Moreno Luisa Margarita.

Se observa que en los años 2014 y 2015 la primera causa de manifestaciones psicosomáticas son las cefaleas tensionales presentes en tripulantes expuestos a estresores laborales los cuales se podrían precipitar o exacerbarse.

### 3.2. Diagnóstico o estudio de campo

El análisis de los datos está estandarizado y se realiza en dos fases. La primera, descriptiva, a través de una aplicación informática de uso sencillo. La segunda, interpretativa, a través de la presentación de los resultados descriptivos en forma gráfica y comprensible para todos los gerentes de la empresa para ser interpretados.

Esta prueba presenta tres intervalos de puntuación para la población evaluada, estos intervalos tienen el siguiente significado:

- Verde es el nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud.
- Amarillo es un nivel psicosocial intermedio,
- Rojo es el nivel más desfavorable para la salud.

**TABLA No. 3**  
**PUNTUACIONES PARA LA POBLACIÓN OCUPADA DE REFERENCIA**

Dimensión psicosocial	Verde	Amarillo	Rojo
Exigencias psicológicas	De 0 a 7	De 8 a 10	De 11 a 24
Inseguridad	De 0 a 1	De 2 a 5	De 6 a 16
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	De 40 a 26	De 25 a 21	De 20 a 0
Apoyo social y calidad de liderazgo	De 40 a 29	De 28 a 24	De 23 a 0
Doble presencia	De 0 a 3	De 4 a 6	De 7 a 16
Estima	De 16 a 13	De 12 a 11	De 10 a 0

Fuente: Método Iistas21, versión media

Elaborado por: Md. Mora Moreno Luisa Margarita.

#### 3.2.1. Evaluación de cuestionario ISTAS 21 para medianas empresas

Se obtuvo como resultados más importantes en los 115 tripulantes del buque de turismo en las Islas Galápagos, las siguientes calificaciones de los factores de riesgos psicosociales: exigencias psicológicas (91%), trabajo activo y posibilidades de desarrollo (21%), inseguridad (77%),

apoyo social y calidad de liderazgo (34%), doble presencia (49%), estima (91%); siendo los factores más desfavorables las exigencias psicológicas, la inseguridad y la estima, por sobrepasar el percentil 70, los cuales son de prioridad alta con intervención inmediata por resultados reveladores de situaciones estresantes con mayor riesgo para la salud, componentes psicosociales que pueden conducir al estrés laboral, incrementada por el retraso de los compañeros, falta de apoyo y apertura interpersonal, aunque no incide fuertemente en el desempeño de manera general, en particular repercute en su productividad, exceso de carga en las actividades, junto a la rutina, monotonía, falta de interés entre compañeros y de la parte administrativa, poca autonomía y mucho esfuerzo mental requerido; esto acompañado de poca probabilidad para progresar en las habilidades personales y la falta de oportunidad de innovaciones.

En el Tabla N° 4 observamos los resultados de la evaluación interpretados en porcentajes de mayor a menor

**TABLA No. 4**  
**RESULTADO DE EVALUACION PSICOSOCIAL A LA TRIPULACIÓN**

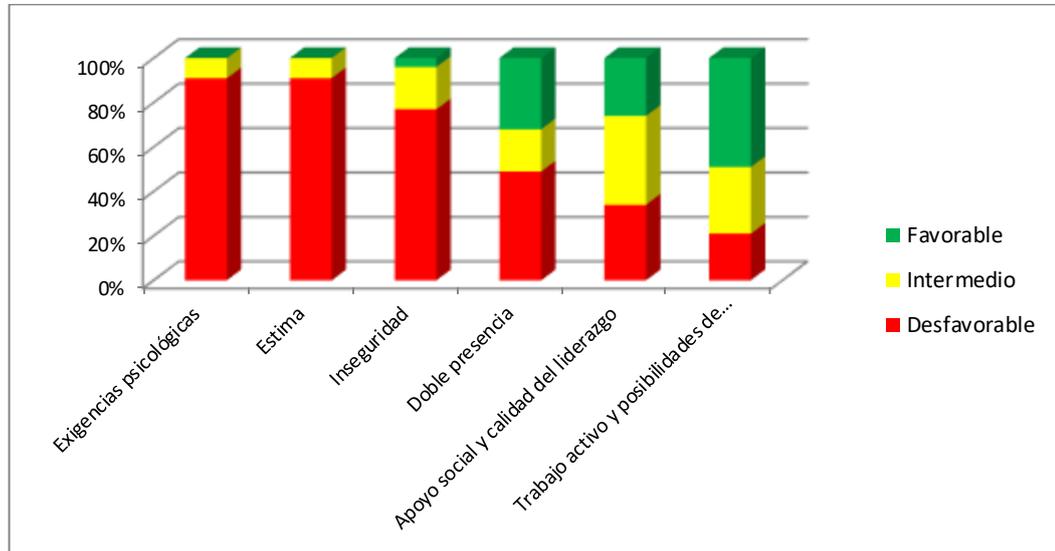
Parámetro	Rojo	Amarillo	Verde
Exigencias psicológicas	91%	9%	0%
Estima	91%	9%	0%
Inseguridad	77%	19%	4%
Doble presencia	49%	19%	32%
Apoyo social y calidad del liderazgo	34%	40%	26%
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	21%	30%	49%

Fuente: Cuestionario ISTAS 21

Elaborado por: Md. Mora Moreno Luisa Margarita.

En el gráfico N°1 se presenta en forma resumida las seis dimensiones psicosociales evaluadas al personal, en base al color verde, amarillo o rojo se puede establecer si los niveles encontrados son favorables o desfavorables para la salud de los tripulantes.

**GRÁFICO No. 1**  
**RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOLABORAL**  
**AÑO 2015, FRECUENCIA ABSOLUTA**



Fuente: Cuestionario ISTAS 21  
 Elaborado por: Md. Mora Moreno Luisa Margarita.

De los seis riesgos evaluados a los tripulantes, el mayor porcentaje de ellos se ubican en la intervalo rojo, es decir se encuentran en un nivel de exposición desfavorable que afecta la salud del personal, pero en el caso del riesgo de trabajo activo y posibilidades de desarrollo existe un porcentaje de trabajadores que se ubican en el intervalo verde, el riesgo apoyo social y calidad del liderazgo se encuentra en un nivel amarillo que si bien no afecta ni favorece a la salud, debe ser tomado en cuenta al momento de las recomendaciones para su prevención. Otro de los factores de riesgo como la inseguridad y estima ubica una gran parte de los trabajadores en el intervalo rojo, situación que puede ser desfavorable para la salud de los tripulantes y que debe ser considerada de prioridad al momento de sugerir las medidas de control y prevención.

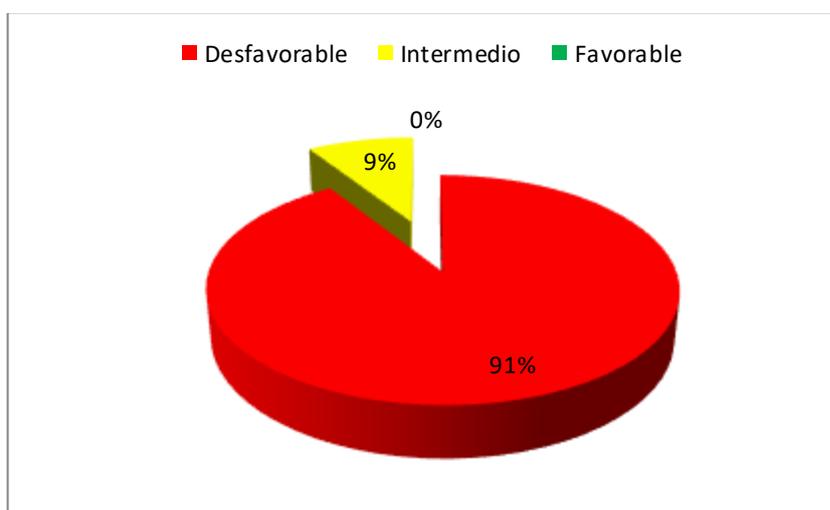
### 3.2.1.1. Las exigencias psicológicas

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 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 a algunos aspectos de la naturaleza de éstas: el trabajo emocional (trabajo que expone a personas a procesos de transferencia de emociones y sentimientos, como todos aquellos que requieren contacto con usuarios, público y clientes), trabajo cognitivo (que requiere gran esfuerzo intelectual) o el trabajo sensorial (esfuerzo de los sentidos).

En base a los resultados de la evaluación realizada a los 115 tripulantes se establece que: 0 de los tripulantes es decir el 0%, se sitúa entre la población ocupada que mejor está en cuanto a exigencias psicológicas del trabajo (intervalo verde), el 9% es decir cinco tripulantes se encuentran en una posición intermedia (intervalo amarillo) y el 91%, cuarenta y ocho tripulantes se ubica en la zona roja (gráfico N° 2) que representa un nivel de exposición psicosocial desfavorable para la salud, y que expresa que existe un desequilibrio entre cantidad de trabajo y tiempo disponible para realizarlo: volumen, ritmo, interrupciones e intensidad de trabajo.

**GRÁFICO No. 2**  
**TOTAL EXIGENCIAS PSICOSOCIALES**

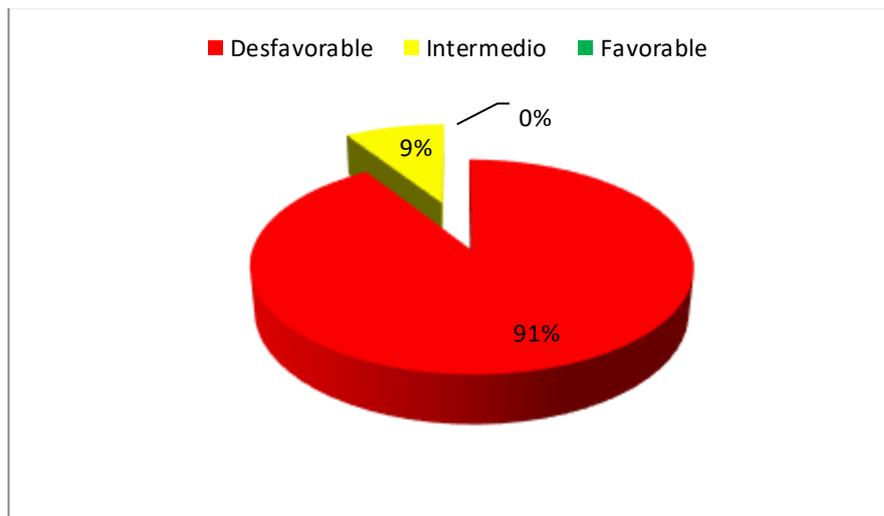


Fuente: Cuestionario ISTAS 21  
Elaborado por: Md. Mora Moreno Luisa Margarita.

### 3.2.1.2. Estima

Se observa que el 91% de los encuestados, estuvieron expuestos a situaciones desfavorables para la salud respecto a estima. (gráfico N° 3).

**GRÁFICO No. 3**  
**ESTIMA**



Fuente: Cuestionario ISTAS 21  
Elaboración: Mora Moreno Luisa Margarita.

La falta de incentivos tanto extrínsecos se ven reflejados en la puntuación obtenida. En entrevistas con la tripulación se obtuvo que no se realizan insensivos para ellos y que las sanciones muchas veces terminan en despidos.

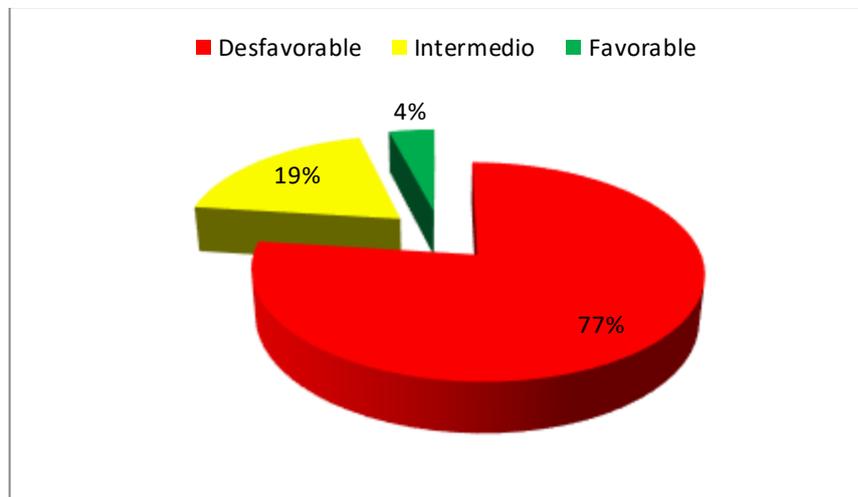
Se debe tomar en consideración el trato y reconocimiento de los superiores a su colaboradores, siendo necesario crear un procedimiento para erradicar la violencia psicológica y acoso laboral.

### 3.2.1.3. Inseguridad

Otro de los riesgos en el que hay un mayor porcentaje de tripulantes en la situación más desfavorable para la salud tiene que ver con la Inseguridad: el 77% de los trabajadores se encuentra en situación

desfavorable (intervalo rojo), lo que significa una alta preocupación por el futuro en relación a la pérdida del empleo y a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentalmente (horario, tareas, contrato, salario, etc.) como se puede apreciar en el gráfico N°4; 77% se ubican en el intervalo rojo, 19% se ubica en la zona amarilla y apenas el 4% se colocan en la zona verde, favorable para la salud y que no están preocupados por el futuro de su relación laboral.

**GRÁFICO No. 4**  
**INSEGURIDAD**



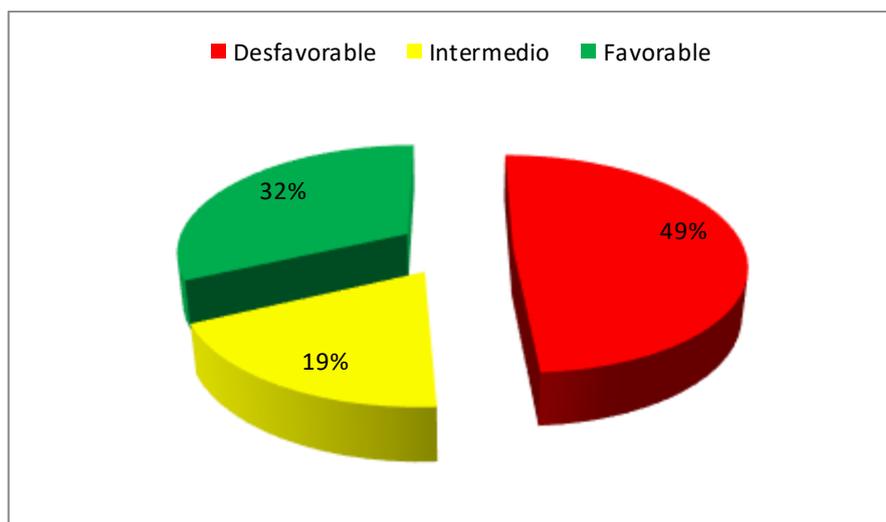
Fuente: Cuestionario ISTAS 21  
Elaborado por: Md. Mora Moreno Luisa Margarita.

#### 3.2.1.4. Doble presencia

El 32% de trabajadores se sitúan entre la población ocupada que tiene un equilibrio y no necesitan responder al mismo tiempo a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo doméstico y familiar (intervalo verde). El 19% de los trabajadores se ubican en situación intermedia (intervalo amarillo). Un importante número de personas que representan el 49% de trabajadores se sitúan entre la población ocupada que necesitan responder al mismo tiempo a las demandas del trabajo asalariado y preocuparse por el ambiente doméstico y familiar mientras están ausentes, (intervalo rojo). Gráfico 5.

La doble presencia es un factor que afecta la salud precisamente por las semanas que estas personas pasan embarcados lejos de su casa.

**GRÁFICO No. 5**  
**DOBLE PRESENCIA**



Fuente: Cuestionario ISTAS 21  
Elaborado por: Md. Mora Moreno Luisa Margarita.

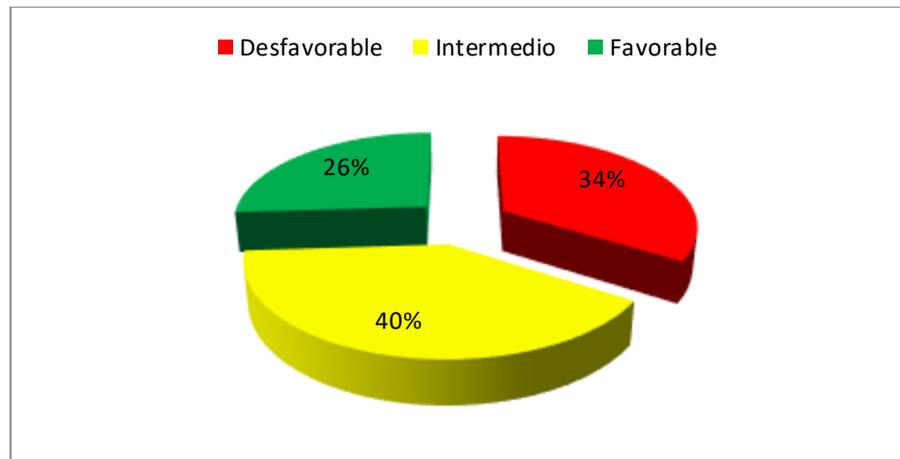
### 3.2.1.5. En apoyo social y calidad de liderazgo

El 26% de los encuestados se ubican en el intervalo verde y sienten que su trabajo no está aislado, reciben la ayuda de sus compañeros y superiores, sus tareas están definidas y cuentan con suficiente información y a tiempo para realizar su trabajo, situación que no implica un riesgo para su salud.

Sin embargo 40% de los tripulantes se ubica en el nivel intermedio (intervalo amarillo), mientras que 34%, se sitúan entre la población ocupada que no se encuentra conforme con el apoyo de sus compañeros y superiores (intervalo rojo). Sienten un bajo apoyo social y un liderazgo deficiente lo que lo lleva a trabajar aislado, sin apoyo de sus superiores o compañeros y compañeras, con tareas poco definidas y que no disponen de la información adecuada, suficiente y a tiempo para hacer bien su

trabajo. Lo cual significa una situación desfavorable para la salud de los tripulantes. (Gráfico N°6)

**GRÁFICO No. 6**  
**APOYO SOCIAL Y CALIDAD DEL LIDERAZGO**



Fuente: Cuestionario ISTAS 21  
Elaborado por: Md. Mora Moreno Luisa Margarita.

### 3.3 Trabajo activo y posibilidades de desarrollo

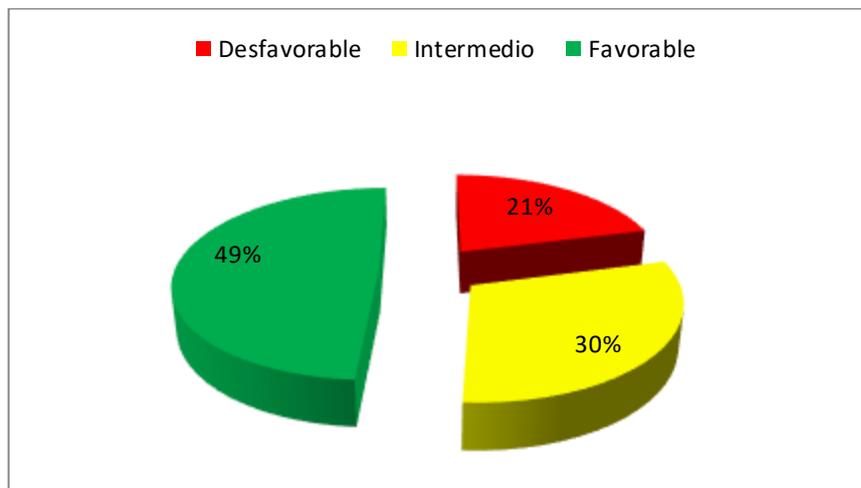
Las oportunidades que el trabajo ofrece para desarrollar las habilidades propias en la doble vertiente de tener las capacidades suficientes para realizar las tareas y de hacer un trabajo en el que se tiene la posibilidad de dedicarse a aquello que mejor se sabe hacer (trabajos creativos y variados) y la influencia (autonomía) o capacidad de decisión sobre las propias tareas y sobre las tareas de la unidad o departamento.

La puntuación obtenida por el personal en cuanto al trabajo activo y posibilidades de desarrollo fue el 49% de la población encuestada, ello indica que la organización del trabajo los sitúa entre la población ocupada que mejor está en cuanto a aspectos positivos del trabajo (intervalo verde), el 30% de los encuestados se ubica en la zona intermedia amarilla y el 21% de trabajadores presentan un nivel desfavorable para la salud (intervalo rojo), es decir que tienen un bajo margen de autonomía en el

día a día del trabajo: en las tareas a realizar y su cantidad, en el orden de realización de las mismas, en los métodos a emplear, etc. La realización del trabajo les ofrece escasas oportunidades para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos. gráfico N° 7.

### GRÁFICO No. 7

#### TRABAJO ACTIVO Y POSIBILIDADES DE DESARROLLO



Fuente: Cuestionario ISTAS 21

Elaborado por: Md. Mora Moreno Luisa Margarita.

## **CAPÍTULO IV**

### **DISCUSIÓN**

#### **4.1. Contrastación empírica**

En el artículo de la Dra. María Paola Osorio Escobar “El trabajo y los factores de riesgo psicosociales: “Que son y cómo se evalúan. Rev CES Salud Pública 2011; 2(1): 74-79” se lee que en el año 2007, se realizó en Colombia la primera encuesta nacional sobre condiciones de salud y trabajo por exposición a agentes de riesgo psicosociales en trabajadores, se evidenció la relación de los factores de riesgo psicosocial con el aumento de prevalencia de estrés laboral, también tuvieron relación los accidentes de trabajo con los factores de riesgos psicosocial, los riesgos de mayor percepción fueron la atención al público, el trabajo monótono y repetitivo, lo cual disminuye la capacidad laboral.

De acuerdo al estudio psicosocial realizado a los 115 tripulantes del buque de turismo en las Islas Galápagos, tenemos el cumplimiento de nuestro objetivo general mediante la aplicación del método ISTAS 21 versión media, al evaluar los factores de riesgo psicosocial, los cuales en su conjunto representan seis grandes grupos, cuyos resultados obtenidos de mayor a menor son los siguientes:

1. Exigencias psicológicas (91%)
2. Estima (91%)
3. Inseguridad (77%)
4. Doble presencia (49%)
5. Apoyo social y calidad de liderazgo (34%)
6. Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (21%)

## **4.2. Limitaciones**

La principal limitación de la investigación fue la falta de confianza por parte del personal, debido a temor de que los resultados obtenidos sean manipulados por la alta gerencia de la compañía.

## **4.3. Líneas de investigación**

Basado en los estudios relacionados que analizaron por una parte los riesgos psicosociales y por otra parte la Gestión para la prevención de los peligros en las actividades marítimas, se planteó la presente investigación que va enfocada a la Salud laboral de los tripulantes y como evitar el desarrollo de enfermedades crónicas, donde las exigencias psicosociales por la alta concentración y demanda laboral, fueron la principal causa de la desviación de la salud ocasionada por la acción de los riesgos psicosociales.

## **4.4. Aspectos relevantes**

En base a los resultados obtenidos se consideran, las exigencias psicológicas, la inseguridad y la estima; los factores más desfavorables para la salud de los tripulantes por sobrepasar el percentil 70, estos factores son de prioridad alta con intervención inmediata por resultados reveladores de situaciones estresantes con mayor riesgo para la salud.

La causa del estrés en el personal se podría relacionar por exigencias relativas al corto tiempo y prisa para realizar una tarea la cual se retrasa por la falta de capacitación y experiencia de compañeros, falta de apoyo y apertura interpersonal, aunque no incide fuertemente en el desempeño de manera general, en particular repercute en su productividad, el exceso de carga en las actividades, junto a la rutina, monotonía, falta de apoyo entre compañeros, desinterés de la parte

administrativa, falta de autonomía y esfuerzo mental requerido; esto acompañado de poca probabilidad para progresar en las habilidades personales y falta de oportunidad de innovaciones.

El estrés laboral en CANODROS C.L., se puede sintetizar por características clave como: falta de tiempo para cumplir con las actividades del trabajo, monotonía, incertidumbre del personal en el puesto de trabajo, el tiempo prolongado a bordo y cierto nivel de carencia en el colaboración de compañeros para las tareas.

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

Plan de Vigilancia de la Salud para minimizar los factores riesgos psicosociales en beneficio de los tripulantes del buque de turismo de la empresa CANODROS C. L.

#### **5.1 Objetivo de la Propuesta**

Diseñar el Plan de Vigilancia de la Salud que coadyuve a minimizar el impacto del riesgo psicosocial en la actividad laboral y mejorar la calidad de vida de los usuarios internos del buque de turismo en las islas Galápagos.

#### **5.2 Estructura de la propuesta**

En el estudio psicosocial realizado a los tripulantes del buque de turismo en las Islas Galápagos, por medio del método ISTAS 21 versión media, dispone en el presente capítulo la propuesta para disminuir el riesgo psicosocial investigado, la misma ayudará a minimizar el impacto en la salud y el desempeño laboral ocasionado por no ser evaluado adecuadamente el presente riesgo.

CANODROS C.L., deberá cumplir con las requisitos ecuatorianos en materia de seguridad y salud en el trabajo, medidas preventivas en riesgos de trabajo establecidas en la constitución de la república, ley de seguridad social, código del trabajo, reglamentos y disposiciones de prevención y de auditoría de riesgos del trabajo, convenios y tratados internacionales.

La implementación de esta propuesta busca prevenir la somatización del estrés laboral mediante el establecimiento de competencias en seguridad y salud de la empresa, su compromiso de involucramiento real en la seguridad y salud como todos los programas para la planificación, registro, análisis y control de riesgo psicosocial en los tripulantes:

El personal en seguridad y salud ocupacional debe implementar un sistema de gestión que cumpla con las exigencias legales vigentes en Ecuador, para así asegurar en la tripulación un ambiente laboral sano y seguro. La elaboración de un programa de salud ocupacional que contemple la violencia psicológica en el trabajo y efectuar su cumplimiento. Además se sugiere ampliar el presente estudio mediante una investigación longitudinal, de manera que se pueda hacer un seguimiento del nexo y evolución entre estrés, somatización de patologías y desempeño laboral. Crear un equipo multidisciplinario con la colaboración de un psicólogo clínico para referir a aquellos colaboradores que hayan sido diagnosticados con afecciones psicológicas tanto por inconvenientes laborales como personales presentes en nuestra tripulación.

Disponer de recursos necesarios para establecer medidas de apoyo social e incentivos con el fin de estimular el buen desempeño laboral. Fomentar medidas de carácter social; como el trabajo en equipo, la reorganización y distribución de las tareas.

Implementar programas de manejo del estrés laboral, capacitaciones, talleres, recreaciones, respetar los horarios de descanso, pausas activas para las diferentes áreas del barco por lo menos una vez al día en lo posible dirigidas por los jefes o voluntarios las cuales deben ser monitoreadas por el oficial médico. Los programas, capacitaciones o metodología escogida deberá ser evaluada tanto su eficacia y

aplicabilidad en el lugar de trabajo, por medio de pruebas sobre conocimientos adquiridos.

Después de conocer el resultado de la evaluación psicosocial mediante la aplicación del método ISTAS 21 versión media, se estructurará la propuesta de planificación para cumplir con este programa preventivo de salud, así mismo se propondrá pautas para la implementación de cada subelemento.

### **5.2.1 Reorganización de actividades laborales**

La principal problemática de la investigación constituye acumulación de actividades y estadia prolongada de los tripulantes en el buque, que en ocasiones puede ser superior a las seis semanas.

La rotación actual en ocasiones no suele cumplirse conforme a lo establecido por la alta dirección de la empresa, debido a varios motivos, siendo lo más frecuente cuando un tripuante decide desembarcarse por deserción laboral o enfermedad, debido a que no existe forma de reemplazarlo inmediatamente por la distancia y el tiempo que conlleva al departamento de recursos humanos de buscar el personal que cumpla con el perfil para el cargo.

Para no generar un clima de mayor tensión al que se vive actualmente, se procedió a elaborar una propuesta al departamento de recursos humanos para disminuir el tiempo de rotación del personal con mayor índice de exposición a los factores de riesgo psicosocial.

De modo que no solo se mejore el clima laboral, sino que también se promuevan mejoras importantes para la compañía. Con base en esta iniciativa la autora, se ha propuesto disminuir la incidencia y prevalencia de afectaciones psicológicas en el personal.

## 5.2.2 Evaluación de riesgos psicosociales subestandar

Se contratará un profesional en la materia para las evaluaciones de riesgos psicosociales en la tripulación con el fin de identificar, medir, evaluar y sugerir medidas correctivas y preventivas a los distintos riesgos psicosociales que se presenten.

**TABLA No. 4**  
**EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES FUERA DEL STANDAR**

Qué	Quién	Cómo	Cuándo	Dónde	Registro
Se aplicará el método específico para la valoración de riesgos psicosociales (FPSICO 3.1)	Psicólogo industrial con experiencia en salud ocupacional	Encuestas	Anual	En el barco	Registro de Capacitación (Ver Anexo # 4)
Medir el estrés laboral individual utilizando Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial,	Psicólogo industrial con experiencia en salud ocupacional	Cuestionario para la Evaluación Del Estrés – tercera versión.	Anual	En el barco	Registro de Capacitación
Buscar factores determinantes en el desarrollo de probable cuadros clínicos de depresión	Psicólogo Clínico	Escala de Hamilton	Cada 6 meses	Consultorio privado	Registro de Capacitación

Fuente: Investigación directa  
Elaborado por: Md. Mora Moreno Luisa Margarita.

## 5.2.3 Estrategia motivacional

Se propone a la gerencia general autorizar al área de Recursos Humanos un presupuesto anual para asegurar la existencia de charlas

motivacionales e incentivos al personal embarcado.

**TABLA No. 5**  
**ESTRATEGIA MOTIVACIONAL**

Qué	Quién	Cómo	Cuándo	Dónde	Registro
<b>Charlas motivacionales</b>	Psicólogo industrial con experiencia en salud ocupacional	Charlas	Anual	En el barco	Registro de Capacitación
<b>Incentivos</b>	Departamento Recursos Humanos	Premios a mejor colaborador	Mensualmente	En el barco	Registro de Capacitación
<b>Incentivos</b>	Departamento Recursos Humanos	Festejo de cumpleaños al colaborador embarcado	Cuando sea necesario	En el barco	Registro de Capacitación

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Md. Mora Moreno Luisa Margarita.

#### 5.2.4 Estrategia de capacitación

Con la meta de lograr una mejor comunicación para la armonía organizacional entre superiores y subalternos, la gerencia general junto con el departamento de recursos humanos serán los responsables en autorizar y programar respectivamente talleres para mediación de conflictos con el uso eficaz del pensamiento, las emociones y el lenguaje en los diversos ámbitos de la vida.

Desarrollar competencias (mediación y negociación) para hacer gestión de conflictos y lograr transformar conversaciones difíciles en conversaciones productivas: aprender a transformar un quiebre en una oportunidad. (Resolución de conflictos y mediación laboral).

**TABLA No. 6**  
**CAPACITACIÓN DE LOS TRIPULANTES**

Qué	Quién	Cómo	Cuándo	Dónde	Registro
<b>Taller Mediación De Conflictos</b>	Consultor Externo en Psicología Laboral	Taller Interactivo.	Anual	En El Barco	Registro De Capacitación  Evaluación Por Medio De Ejercicios Escritos Y Orales ejecutados por los asistentes.

Fuente: Investigación directa  
Elaborado por: Md. Mora Moreno Luisa Margarita.

### 5.2.5 Auditorías de seguimiento y cumplimiento de alternativas

La elaboración de auditorías de seguimiento y cumplimiento de las recomendaciones realizadas tiene el objetivo de verificar el cumplimiento de todos y cada una de los programas de prevención de factores de riesgo psicosocial. El alcance de las auditorías de seguimiento y cumplimiento de las alternativas planteadas, es para cada área responsable por el cumplimiento de cada programa de prevención psicosocial.

**TABLA No. 7**  
**AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO**

Qué	Quién	Cómo	Cuándo	Dónde	Registro
<b>Auditorías de seguimiento y cumplimiento</b>	Comité de seguridad de la empresa	auditorías	Semestral	En El Barco	Registro De auditorías

Fuente: Investigación directa  
Elaborado por: Md. Mora Moreno Luisa Margarita.

## 5.2.6 Presupuesto

Una vez realizada la planificación para la implementación del programa psicosocial, el análisis costo beneficio se ejecutará debido a que en esta planificación se considera los valores de su implementación de acuerdo a los valores que la empresa registra por desembarque anticipado de los tripulantes por diversos estados patológicas y/o accidentes laborales con posible causa psicosocial.

**TABLA No. 8**  
**PRESUPUESTO PARA IMPLEMENTACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN**

N°	SUBELEMENTO	ACTIVIDADES A IMPLEMENTAR	COSTO
1	Evaluación de riesgos psicosociales fuera del standar	Realizar programa de salud ocupacional sobre los riesgos psicosociales de la empresa y sociabilizar en todas las áreas con inducciones, materiales impresos, afiches etc., para ser expuestos en lugares visibles	\$ 1.000 USD
2	Evaluación de riesgos psicosociales	Se aplicará el método específico para la valoración de riesgos psicosociales (FPSICO 3.1) validado en el estado Español y en la Unión Europea, elaborado por instituciones técnicas especializadas en seguridad y salud como es el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo, validado por la NTP 443 del INSHT.	\$ 2.700 USD
		Medir el estrés laboral individual utilizando Bateria de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, el cual está distribuido en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: a) fisiológicos, b) comportamiento social, c) intelectuales y laborales y d) psicoemocionales, para lo cual se utilizará el cuestionario para la Evaluación Del Estrés – tercera versión.	\$ 2.000 USD
		Buscar factores determinantes en el desarrollo de probable cuadros clínicos de depresión y de darse el caso se realizará la respectiva interconsulta para ser examinados por el médico psiquiatra. Para el estudio usamos la Escala de Hamilton estandarizada por el Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado - HideyoNoguchi (12), la cual hace una valoración descendente y emplea 17 síntomas depresivos típicos para explorar la depresión en forma objetiva.	\$ 3.000 USD

3	Organizacion	Contar con psicólogo clínico para la atención a los tripulantes	\$20.000 USD
		Elaboración de Estándares de Desempeño en riesgos psicosociales	
4	Capacitación y Motivación de tripulantes	Desarrollar actividades de capacitación e incentivos para el estímulo del buen desempeño laboral	\$10.000 USD
5	Verificación de auditorias	Disponer De Auditorías Internas Cuantificadas	\$ 1.000 USD
<b>Total</b>			<b>\$39.700 USD</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Mora Moreno Luisa Margarita

### 5.2.7 Factibilidad y evaluación

En el siguiente cuadro se presenta el detalle del costo de la pérdida que se ahorrará con la implementación de la propuesta, para conocer el costo beneficio de la propuesta.

**TABLA No. 9**  
**VALORES DE PÉRDIDA POR FALTA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN**

Valores de pérdida por falta de gestion de prevención	
Riesgos	Valor
Desembarques anticipados	\$ 5.000 USD
Indemnizaciones	\$ 20.000 USD
Demandas	\$ 100.000 USD
Otros	\$ 10.000 USD
<b>Total</b>	<b>\$ 135.000 USD</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Md. Mora Moreno Luisa Margarita.

De acuerdo a los valores mencionados en el cuadro, la empresa perdería un aproximado de 4 veces más de lo que invertiría para implementar un programa de prevención de factores de riesgos psicosociales, podemos apreciar el beneficio cuantioso que conlleva la aplicación de este programa.

### **5.3 Conclusiones y recomendaciones**

#### **5.3.1 Conclusiones**

Se identificaron los factores de riesgos psicosociales presentes en la población de tripulantes del buque de turismo, evidenciándose los siguientes hallazgos: exigencias psicológicas (91%), trabajo activo y posibilidades de desarrollo (21%), inseguridad (77%), apoyo social y calidad de liderazgo (34%), doble presencia (49%), estima (91%).

Se evaluó la relación causa efecto (morbilidad) de los factores de riesgo en la población y se identificó las más compatibles con riesgos psicolaborales, observándose que durante los años 2014 y 2015 la primera causa de manifestaciones psicósomáticas fueron las cefaleas tensionales presentes en tripulantes expuestos a estresores laborales los cuales se podrían precipitar o exacerbarse, a nivel organizacional se encontró señales como ausentismo, relaciones laborales inadecuadas, baja productividad, alto índice de rotación de personal, clima organizacional pobre, antagonismo e insatisfacción en el trabajo.

Se analizaron cuáles son los principales síntomas y cómo afectaron a los tripulantes, como es el caso del dolor sordo, similar a presión (no pulsátil) alrededor de la cabeza, dolor generalizado es decir, no sólo en punto o en un lado, dolor en el cuero cabelludo, sienes o parte posterior del cuello y posiblemente en los hombros, que duró de 30 minutos a 7 días. Puede empeorar o desencadenarse por estrés, fatiga, ruido o

resplandor. Los síntomas emocionales como irritabilidad, mal humor, agitación, incapacidad para relajarse, sentirse abrumado, sentimiento de soledad y aislamiento, depresión o infelicidad general, podría relacionarse según refieren con el trato que reciben de sus superiores y compañeros.

Se elaboró una propuesta para minimizar la sintomatología y el ausentismo laboral por causa psicosocial, mediante el establecimiento de competencias en seguridad y salud de la empresa, su compromiso de involucramiento real en la seguridad y salud como todos los programas para la planificación, registro, análisis y control de riesgo psicosocial en los tripulantes, además de la capacitación y motivación.

Se determinó el grado de influencia de los factores de riesgo psicosociales en la salud física y mental de los tripulantes de buque de turismo en el Archipiélago de Galápagos.

### **5.3.2 Recomendaciones**

- Se recomienda a los directivos de CANODROS C.L., realizar periódicamente evaluaciones para investigar factores de riesgos psicosociales y así determinar el grado de estrés y satisfacción laboral en los tripulantes .
- Participación en reuniones con el personal para a través de la lluvia de ideas fomentar mejores relaciones entre los directivos y los tripulantes, con el fin de realizar estrategias de desarrollo y fortalecer la organización.
- Capacitación periódica en temas psicosociales a los tripulantes para que minimicen el impacto de los estos riesgos.
- Reorganización del personal para que todos los colaboradores tengan el descanso deseado.
- Mantener los servicios profesionales de un psicólogo laboral, psicólogo clínico y médico ocupacional.

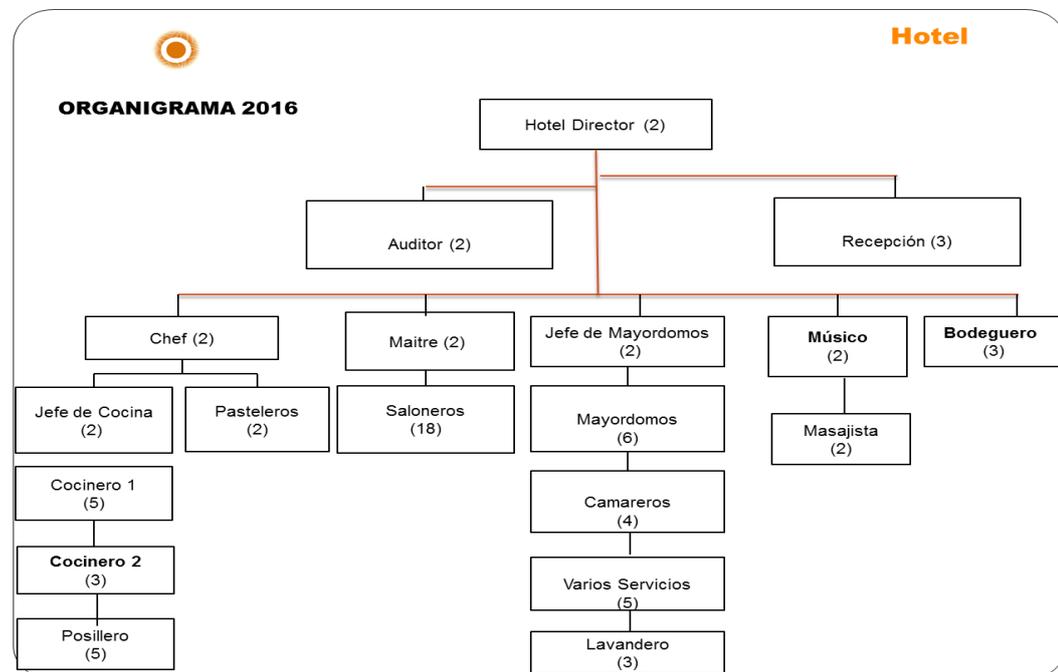
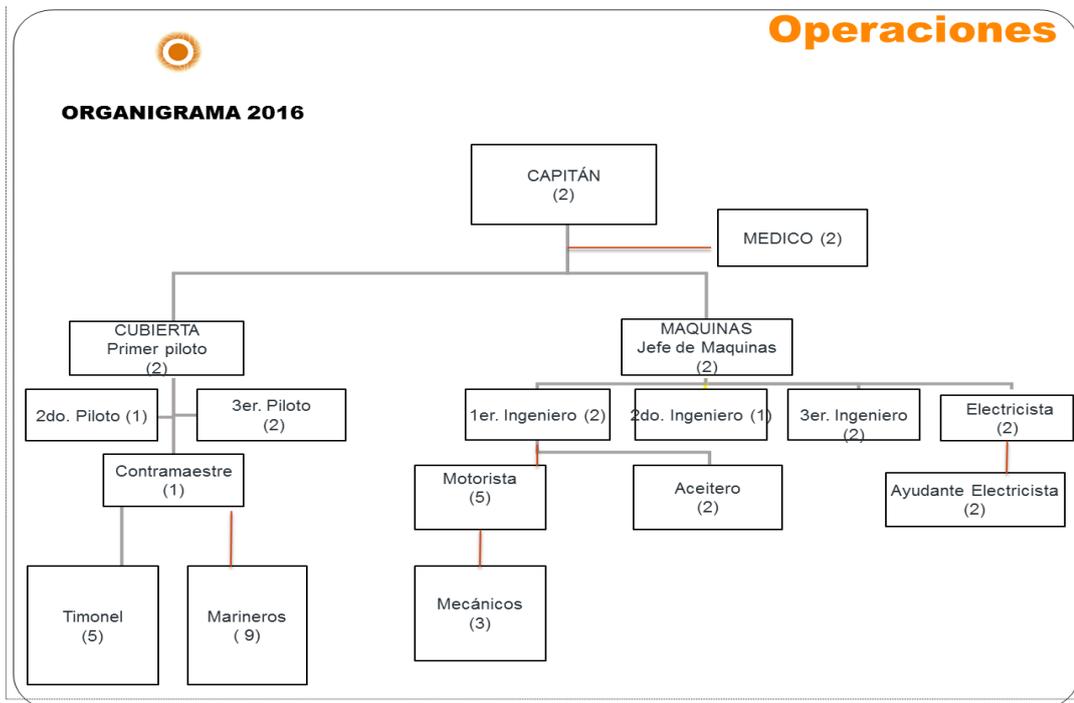
**ANEXOS**

**ANEXO No. 1**  
**NÚMERO DE TRIPULANTES POR ÁREAS DE TRABAJO EN**  
**CANODROS C.L.**

Áreas de trabajo	Hombres	Mujeres	Total
<b>Bodega</b>	3	0	3
<b>Cocina</b>	17	2	19
<b>Hotel</b>	17	8	25
<b>Lavandería</b>	3	0	3
<b>Personal Máquinas</b>	21	0	21
<b>Personal Cubierta</b>	22	2	24
<b>Restaurante</b>	20	0	20
<b>TOTAL TRIPULANTES</b>			115

Fuente: SILVERSEA.  
 Elaborado por: Mora Moreno Luisa Margarita.

## ANEXO No. 2 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL BARCO



Fuente: Empresa CANODROS S. A.  
Elaborado por: Md. Mora Moreno Luisa Margarita.

## ANEXO No. 3.

### FORMULARIO DEL CUESTIONARIO ISTAS 21



SILVER GALAPAGOS

Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el trabajo  
Versión media - Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) ISTAS 21

#### Instrucciones

Este cuestionario está diseñado para identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar de las personas trabajadoras.

Consta de 4 secciones que preguntan sobre diversos aspectos de tu situación social y familiar, tu salud, tus condiciones de trabajo y empleo y las características psicosociales de tu trabajo.

Este cuestionario mide la exposición a 20 factores psicosociales derivados de la organización del trabajo y la doble presencia y nos permite conocer cómo está cada uno de ellos en tu trabajo.

Una vez que todas y todos lo hayáis contestado, analizaremos los resultados y os presentaremos un informe en el que veréis la situación de la empresa y de los distintos puestos de trabajo y/o secciones. De esta forma, dispondréis de una base técnica objetiva para identificar aquellas condiciones de trabajo que puedan suponer un riesgo para vuestra salud, información imprescindible para proponer, negociar, decidir y realizar las intervenciones preventivas que sean necesarias y así avanzar en la mejora de la salud laboral en la empresa.

Se trata de un cuestionario anónimo. El cuestionario no contiene códigos de identificación de la persona que responde. Se han suprimido aquellas preguntas u opciones de respuesta que permitían identificar a un/a trabajadora.

En cualquier caso, la información que contiene es confidencial. Toda la información será analizada por personal técnico sujeto al mantenimiento del secreto profesional y utilizada exclusivamente para los fines que hemos descrito. En el informe de resultados no podrán ser identificadas las respuestas de ninguna persona de forma individualizada. Esta introducción al cuestionario supone para ti y el conjunto de trabajadores y trabajadoras 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.

La contestación del cuestionario es individual, es un cuestionario que contesta cada trabajador pero no evalúa al individuo sino a la organización del trabajo. No hay aparato que mida las características que puede tomar la organización del trabajo, además quien mejor conoce su trabajo es sin duda quien lo realiza, más aún si esta misma persona es la que sufre sus consecuencias. 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.

Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el trabajo  
Versión media - Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) ISTAS 21

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

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

Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas

Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas

Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas

Sólo hago tareas muy puntuales

No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

4) Contesta a las siguientes preguntas sobre los problemas para compaginar las tareas doméstico-familiares y el empleo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las preguntas.

a) Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?

Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Sólo alguna vez	Nunca

b) Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?

Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Sólo alguna vez	Nunca

c) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?

Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Sólo alguna vez	Nunca



Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el trabajo  
 Versión media - Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) ISTAS 21

	Siempre	Casi Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Sólo alguna vez	Nunca
d) Te has sentido desanimado y triste?	<input type="checkbox"/>					
e) Te has sentido feliz?	<input type="checkbox"/>					
f) Te has sentido lleno de vitalidad?	<input type="checkbox"/>					
g) Has tenido mucha energía?	<input type="checkbox"/>					
h) Te has sentido agotado?	<input type="checkbox"/>					
i) Te has sentido cansado?	<input type="checkbox"/>					

**B) ¿DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS, con qué frecuencia has tenido los siguientes problemas?**

Por favor, responde a todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) No he tenido ánimos para estar con gente	<input type="checkbox"/>				
b) No he podido dormir bien	<input type="checkbox"/>				
c) He estado irritable	<input type="checkbox"/>				
d) Me he sentido agobiado	<input type="checkbox"/>				
e) ¿Has sentido opresión o dolor en el pecho?	<input type="checkbox"/>				
f) ¿Te ha faltado el aire?	<input type="checkbox"/>				

Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el trabajo  
 Versión media - Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) ISTAS 21

	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Sólo Alguna Vez	Nunca
g) ¿Has sentido tensión en los músculos?	<input type="checkbox"/>				
h) ¿Has tenido dolor de cabeza?	<input type="checkbox"/>				
i) ¿Has tenido problemas para concentrarte?	<input type="checkbox"/>				
j) ¿Te ha costado tomar decisiones?	<input type="checkbox"/>				
k) ¿Has tenido dificultades para acordarte de las cosas?	<input type="checkbox"/>				
l) ¿Has tenido dificultades para pensar de forma clara?	<input type="checkbox"/>				

## III. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo actual y tus condiciones de trabajo

9) Indica en qué departamento trabajas en la actualidad/ has trabajado durante los últimos 12 meses. Si has trabajado en dos o más departamentos, señáloslos.

**Área**

- Cubierta  
 Máquinas  
 Hotel  
 Restaurante  
 Cocina  
 Lavandería  
 Bodega  
 Otro, favor señale: \_\_\_\_\_

Questionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el trabajo  
Versión media - Questionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) ISTAS 21

10) Indica el o los puestos de trabajo que ocupas en la actualidad/que has ocupado en los últimos 12 meses. Si has ocupado dos o más puestos, señálos.

---



---



---

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

- Sí  
 No, el trabajo que hago está por encima de lo que se me reconoce en el salario  
 No, el trabajo que hago está por debajo de lo que se me reconoce en el salario  
 No lo sé

12) ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en CANODROS C.L.?

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

13) Desde que entraste en CANODROS C.L. ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

- Sí  
 No

14) ¿Qué tipo de relación laboral tienes con CANODROS C.L.?

- Soy fijo (soy funcionario, tengo un contrato indefinido, fijo discontinuo...)  
 Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)  
 Soy temporal (tengo un contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, interinidad, etc.)  
 Soy un/a trabajador/a autónomo/a, pero económicamente dependiente (siempre trabajo para una o las mismas empresas/instituciones)  
 Soy un/a trabajador/a autónomo/a Soy becario/a Trabajo sin contrato)

15) Tu contrato es

- A tiempo parcial  
 A tiempo completo  
 Trabajo sin contrato

Questionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el trabajo  
Versión media - Questionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) ISTAS 21

16) Tu horario de trabajo es

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

17) Tu horario laboral incluye trabajar

- De lunes a viernes
- De lunes a sábado
- Sólo fines de semana o festivos
- De lunes a viernes y, excepcionalmente, sábados, domingos y festivos
- Tanto entre semana como fines de semana y festivos

18) Si te cambian de horario (turno, hora de entrada o salida) o de días de la semana que trabajas, ¿con cuánto tiempo de antelación te lo comunican?

- No me cambian de horario o de días de trabajo

Normalmente me lo comunican regularmente, con \_\_\_\_\_ días de antelación

- Normalmente me lo comunican de un día para otro o el mismo día

- Normalmente conozco mi horario con antelación, pero pueden cambiármelo de un día para otro

19) Indica cuántas horas trabajaste para CANODROS C.L., la semana pasada.

	HORAS
--	-------

20) Si la semana anterior trabajaste menos de 35 horas, di por qué. (Puedes marcar más de una opción)

- Trabajo a tiempo parcial para esta empresa
- Tengo distribución irregular de jornada (no siempre trabajo las mismas horas)
- He estado de baja, de vacaciones, de permiso...
- Tengo jornada reducida (maternidad...)
- No Aplica

Questionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el trabajo  
Versión media - Questionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) ISTAS 21

21) Aproximadamente, ¿cuánto cobras neto al mes?

- \$360 o menos
- Entre \$361 y \$499
- Entre \$500 y \$999
- Entre \$1.000 y \$1.499
- Entre \$1.500 y \$2.000
- Más de 2.000

22) Tu salario es

- Fijo
- Una parte fija y otra variable
- Todo variable

23) ¿Tu trabajo está bien pagado?

- Sí
- No

24) En los últimos 12 meses, ¿cuántos días has estado de baja por enfermedad?

- Aproximadamente, he estado \_\_\_\_\_ días de baja por enfermedad en el último año
- No he estado de baja por enfermedad en el último año

25) En los últimos 12 meses, ¿cuántas bajas por enfermedad has cogido?

- Aproximadamente, he cogido \_\_\_\_\_ bajas por enfermedad en el último año
- No he cogido ninguna baja por enfermedad en el último año

IV. A continuación las preguntas tratan de los contenidos y exigencias de tu trabajo actual

26) Estas preguntas tratan sobre la cantidad de trabajo que tienes con relación al tiempo del que dispones. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Sólo Alguna Vez	Nunca
a) ¿Tienes que trabajar muy rápido?	<input type="checkbox"/>				

Questionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el trabajo  
 Versión media - Questionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) ISTAS 21

b) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?

<input type="checkbox"/>				
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

c) ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?

<input type="checkbox"/>				
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

d) ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?

<input type="checkbox"/>				
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

27) Estas preguntas tratan sobre las exigencias cualitativas de tu trabajo actual. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta

	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Sólo Alguna Vez	Nunca
a) ¿Tu trabajo requiere un alto nivel de precisión?	<input type="checkbox"/>				
b) Tu trabajo requiere mirar con detalle?	<input type="checkbox"/>				
c) ¿Tu trabajo requiere mucha concentración?	<input type="checkbox"/>				
d) ¿Tu trabajo requiere memorizar muchas cosas?	<input type="checkbox"/>				
e) ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones de forma rápida?	<input type="checkbox"/>				
	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Sólo Alguna Vez	Nunca
f) ¿Tu trabajo requiere tomes decisiones difíciles?	<input type="checkbox"/>				
g) Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	<input type="checkbox"/>				
h) ¿Tu trabajo requiere atención constante?	<input type="checkbox"/>				
i) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	<input type="checkbox"/>				

Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el trabajo  
Versión media - Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) ISTAS 21

- |   |                          |                          |                          |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| j) ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?                        | <input type="checkbox"/> |
| k) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?              | <input type="checkbox"/> |
| l) ¿Se producen en tu trabajo situaciones desgastadoras emocionalmente? | <input type="checkbox"/> |

**28) Estas preguntas tratan sobre el margen de autonomía que tienes en el trabajo actual.**

**Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.**

- |  | Siempre                  | Muchas Veces             | Algunas Veces            | Sólo alguna Vez          | Nunca                    |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?   | <input type="checkbox"/> |
| b) ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?   | <input type="checkbox"/> |
| c) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?   | <input type="checkbox"/> |
| d) ¿Puedes coger las vacaciones más o menos cuando tú quieres?   | <input type="checkbox"/> |
| e) ¿Puedes dejar tu trabajo para charlar con un compañero o compañera?   | <input type="checkbox"/> |
| f) Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial? | <input type="checkbox"/> |
| g) ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?   | <input type="checkbox"/> |
| h) ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?  | <input type="checkbox"/> |

Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el trabajo  
Versión media - Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) ISTAS 21

29) Estas preguntas tratan sobre el contenido de tu trabajo, las posibilidades de desarrollo profesional y la integración en la empresa actual. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Sólo alguna Vez	Nunca
a) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	<input type="checkbox"/>				
b) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	<input type="checkbox"/>				
c) ¿La realización de tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	<input type="checkbox"/>				
d) ¿Las tareas que haces te parecen importantes?	<input type="checkbox"/>				
e) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?	<input type="checkbox"/>				
f) ¿Tienen sentido tus tareas?	<input type="checkbox"/>				
g) ¿Tu trabajo es variado?	<input type="checkbox"/>				
h) ¿Tu trabajo requiere manejar muchos conocimientos?	<input type="checkbox"/>				
i) ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	<input type="checkbox"/>				
j) ¿Te gustaría quedarte en la empresa en la que estás para el resto de tu vida laboral?	<input type="checkbox"/>				
k) ¿Sientes que los problemas de tu empresa son también tuyos?	<input type="checkbox"/>				
l) ¿Sientes que tu empresa tiene una gran importancia para ti?	<input type="checkbox"/>				

**Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el trabajo**  
 Versión media - Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) ISTAS 21

30) Queremos saber hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus actuales condiciones de trabajo. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

En estos momentos, ¿Estás preocupado?

	Muy Preocupado	Bastante Preocupado	Más o Menos Preocupado	Poco Preocupado	Nada Preocupado
a) por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras sin empleo?	<input type="checkbox"/>				
b) por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/>				
c) por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas e entrada y salida) contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/>				
d) por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?	<input type="checkbox"/>				

31) Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas y de los conflictos que puede suponer la realización de tu trabajo actual. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Sólo alguna Vez	Nunca
a) ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	<input type="checkbox"/>				
b) ¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	<input type="checkbox"/>				
c) ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	<input type="checkbox"/>				
d) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	<input type="checkbox"/>				

**Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el trabajo**  
 Versión media - Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) ISTAS 21

- |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| e) ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?  | <input type="checkbox"/> |
| f) ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?   | <input type="checkbox"/> |
| g) ¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?                            | <input type="checkbox"/> |
| h) ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar a tu futuro? | <input type="checkbox"/> |
| i) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?                             | <input type="checkbox"/> |
| j) ¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?  | <input type="checkbox"/> |

**32) Las siguientes preguntas tratan de situaciones en las que necesitas ayuda o apoyo en el trabajo actual.**

Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

- |   | Siempre                  | Muchas Veces             | Algunas Veces            | Sólo alguna Vez          | Nunca                    |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?                                 | <input type="checkbox"/> |
| b) Tus compañeros o compañeras, ¿están dispuestos a escuchar tus problemas en el trabajo? | <input type="checkbox"/> |
| c) ¿Hablas con tus compañeros o compañeras sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?           | <input type="checkbox"/> |
| ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?                              | <input type="checkbox"/> |

Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el trabajo  
 Versión media - Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) ISTAS 21

e) ¿Tu inmediata/o superior está dispuesto a escuchar tus problemas en el trabajo?

<input type="checkbox"/>				
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

f) ¿Habras con tu superior sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?

<input type="checkbox"/>				
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

**33) Las siguientes preguntas tratan de la relación con los compañeros y/o compañeras de trabajo actualmente.**

Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Sólo Alguna Vez	Nunca
a) ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros?	<input type="checkbox"/>				
b) Puedes hablar con tus compañeros mientras estás trabajando?	<input type="checkbox"/>				
¿Hay un buen ambiente entre tú y tus compañeros de trabajo?	<input type="checkbox"/>				
¿Entre tus compañeros se ayudan en el trabajo?	<input type="checkbox"/>				
¿En el trabajo sientes que formas parte de un grupo?	<input type="checkbox"/>				

**34) Las siguientes preguntas tratan de la relación con tus jefes inmediatos en el trabajo actual.**

Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

**Tus actuales jefes inmediatos**

	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Sólo Alguna Vez	Nunca
a) Se aseguran de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	<input type="checkbox"/>				
b) Planifican bien el trabajo?	<input type="checkbox"/>				
c) resuelven bien los conflictos?	<input type="checkbox"/>				

Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el trabajo  
Versión media - Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) ISTAS 21

d) se comunican bien con los trabajadores?

35) En relación con tu trabajo actual,

¿Estás satisfecho/a con...

	Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Más o menos satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho
a) Tus perspectivas laborales?	<input type="checkbox"/>				
b) las condiciones ambientales de trabajo (ruido, espacio, ventilación, temperatura, iluminación...)?	<input type="checkbox"/>				
c) el grado en el que se emplean tus capacidades?	<input type="checkbox"/>				
d) tu trabajo, tomándolo todo en consideración?	<input type="checkbox"/>				

36) Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes frases.

	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Sólo Alguna Vez	Nunca
a) Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	<input type="checkbox"/>				
b) En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	<input type="checkbox"/>				
c) En mi trabajo me tratan injustamente	<input type="checkbox"/>				
d) Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	<input type="checkbox"/>				

Questionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el trabajo  
Versión media - Questionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) ISTAS 21

**V.** Utiliza este espacio para hacer los comentarios que creas convenientes

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

## BIBLIOGRAFÍA

**Águila, A. (2011).** Procedimiento de evaluación de riesgos ergonómicos y psicosociales. Buenos Aires:: Alfaomega.

**Armangué, D., Jorgensen, L., & Schaltz, R. (2011).** Instructivo para la Prevención de Riesgos Psicosociales. México.: Editorial Limusa. Segunda edición.

**Asamblea Nacional Constitucional. Código del Trabajo. (2008).** Quito, Ecuador:: Editorial Jurídica Ecuatoriana.

**Asamblea Nacional Constitucional. Decreto Ejecutivo 2393. (2008).** Quito, Ecuador: : Editorial Jurídica Ecuatoriana.

**Asamblea Nacional Constitucional. Resolución 390. (2008).** Quito, Ecuador: Editorial Jurídica Ecuatoriana.

**Asamblea Nacional Constituyente. Constitución de la República del Ecuador. (2008).** Montecristi, Ecuador: : Editorial Jurídica Ecuatoriana.

**Avelino, J. (2010).** Seguridad en el trabajo. Manual para la formación del especialista. . España.: Editorial Lex Nova. Novena edición. .

**Bayés, R. (2010).** Psicología y Medicina. . Barcelona, España.: Editorial Fontanella, 7ma Edición.

**Benloch, M. y. (2011).** Manual básico se seguridad y salud en el trabajo. Conceptos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo. . Madrid.: Instituto de Valencia. Segunda edición. .

**Blakman, T. (2014).** Como afectan los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los conductores de la empresa de Transporte Mamut Andino”. Guayaquil – Ecuador.: Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Industrial. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/3864/1/cd52.BLAKMAN%20BRIONES%20TEODORO%20IVAN.pdf>.

**Buesa, M. y Molero, J. (2010).** Seguridad y Salud Ocupacional. . Madrid, España: Editorial Civitas. 4ta Edición.

**Camacho Durango, J. F. (2013).** Desarrollo de un Modelo de Gestión para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial en los Conductores de la Empresa Pública Metropolitana de Transporte de Pasajeros de Quito (Trolebús). Obtenido de <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/7988/4/CD-4928.pdf>

**Caplan, G. (2010).** Aspectos Preventivos en Salud Mental. Buenos Aires, Argentina.: Ediciones Paidós. 6ta Edición.

**Carvajal, M., & Ramírez, V. (2010).** Análisis del riesgo psicosocial en los trabajadores de la Corporación Sirviendo con Amor en la Ciudad de Pereira bajo el enfoque de Gestión de Riesgo Ocupacional. Pereira. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira. Facultad de Facultad de Ingeniería Industrial. <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/11059/2577/1/6136286132C331.pdf>.

**Chicaiza, B. (2014).** Evaluación de Riesgo Psicosocial del Trabajo en el Centro de Investigación de la Caña de Azúcar del Ecuador (CINCAE). Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/7169/1/Evaluaci%C3%B3n%20de%20los%20factores%20de%20riesgo%20psicosocial%20del%20trabajo%20en%20CINCAE.pdf>

**Cimo, C. (2012).** Seguridad e higiene en el trabajo. . Bogotá. : Editorial Panamericana. Segunda edición. .

**Código Del Trabajo. (2010).** Ecuador: : Editorial Jurídica del Ecuador.  
Primera edición. Pág. 84.

**Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. (2014).** Guía Sobre Factores de Riesgo Psicosociales. Obtenido de [http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader\\_guias/2006\\_Guia\\_Factores\\_Psicosociales.pdf](http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2006_Guia_Factores_Psicosociales.pdf)

**Cortés, J. (2011).** Técnicas de prevención de riesgos laborales. . Madrid.: Editorial Tébar. Décima edición. .

**Espinoza, M. (2012).** Calidad de Vida en el Trabajo: Percepciones de los Trabajadores. [http://dt.gob.cl/1601/articles-64333\\_recurso\\_1.pdf](http://dt.gob.cl/1601/articles-64333_recurso_1.pdf).

**Federación de Servicios y Administraciones Públicas de CC.OO. (2010).** Estrés laboral, Mobbing y organización del trabajo (Formación continua de la Federación de Servicios y Administraciones Públicas de CC.OO). Madrid. D.L.: Ediciones GPS -6281-2008 ISBN 84-9721-026-3.

**Fernández Càrdenas, M. (2011).** Evaluación de Riesgos Psicosociales en Funcionarios que Laboran en la Matriz del Consejo Nacional de Discapacidades y Aplicación de Medidas Preventivas. Obtenido de <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/7705/1/CD-3600.pdf>

**Fernández, A. (2010).** La gestión del riesgo operacional. De la teoría a su aplicación. . España. : Editorial Limusa. Tercera edición. .

**Fernández, G. (2011).** Perspectivas y tendencias en la Seguridad del Trabajo. Salud y trabajo. México. Editorial Monte. Segunda edición.

**Gil-Monte, P. (2012).** riesgos Psicosociales en el Trabajo y Salud Ocupacional. Obtenido de <http://www.scielosp.org/pdf/rpmesp/v29n2/a12v29n2.pdf>

- Gómez, J. (2010).** La prevención de riesgos laborales en la empresa. . España. : Editorial Lex Nova. Tercera edición. .
- González, A. (2012).** Manual para la prevención de riesgos laborales en las oficinas. Madrid.: Editorial FC. Cuarta edición. .
- Kalino, R., Batawi, M., & Cooper, C. (2011).** Los Factores Psicosociales en el Trabajo y su relación con la Salud. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/37881/1/9243561022\\_spa.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/37881/1/9243561022_spa.pdf)
- Ladou, J. (2013).** Diagnostico y Tratamiento en Medicina Laboral y Ambiental. México: Manual Moderno.
- Lahera, M., & Góngora, J. (2010).** Técnicos del servicio de seguridad e higiene en el trabajo y formación. Instituto Navarro de Salud Laboral. Factores Psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo.
- Lara, Á. (2013).** Orientaciones para evaluar los factores de Riesgo Psicosocial. España. : Servicio de Ediciones y Publicaciones del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. .
- Malasch y Jackson. (2010).** Medicina Laboral. . New Jersey: : Editorial Prentice Hall. 2da Edición.
- Mansilla, F. (2011).** Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. . Madrid.: Editorial Corporativa. Segunda edición. .
- Martínez, J. (2012).** Introducción y análisis de riesgos. . México. : Editorial Limusa. Noriega editores. Cuarta edición. .
- Medlineplus. (2014).** Obtenido de <https://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/ency/article/0797.htm>)

**Menéndez, F. (2011).** Formación Superior en prevención de riesgos laborales y estrés. . España. : Editorial Lex Nova. Tercera edición. .

**Moreno Jiménez, B. &. (2011).** El Estrés Asistencial en los Servicios de Salud. Manual de Psicología de la Salud. Madrid, España: Editores Simón MA. Biblioteca Nueva. 1era Edición.

**Moreno Jiménez, B., & Bàez Leòn, C. (2010).** Factores y Riesgos Psicosociales, Formas, Consecuencias, Medidas y Buenas Practicas. Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

**Osorio Escobar, M. (2011).** El Trabajo y los Factores de Riesgo Psicosociales: Què son y Còmo se Evaluan. Obtenido de <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3677224.pdf>

**Paramio, A. (2010).** Seguridad y salud. Manual para la formación. . México. : Editorial Levis. Tercera edición. .

**Sànchez, J. (2011).** Obtenido de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9443/tmsg1de1.pdf?sequence=1>

**Sancho, R. (2013).** Consideraciones acerca de los Riesgos Psicosociales en las tripulaciones de buques de Altura y Gran Altura. Obtenido de <http://www.orpconference.org/2008/actividades/documentar/pesca2.pdf>

**Secretaría Nacional para la Planificación del Desarrollo. (2013).** Plan Nacional del Buen Vivir. Quito, Ecuador: [www.buenvivir.gob.ec](http://www.buenvivir.gob.ec).

**Tovalin, A., Horacio, D., Rodríguez, M., & Ortega, M. (2013).** Rotación de turnos, fatiga y trastornos del sueño en un grupo de

trabajadores. Obtenido de [http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol6\\_1\\_05/rst05105.html](http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol6_1_05/rst05105.html)

**Vida, J. (2011).** Manual para la formación en prevención de riesgos laborales. Programa formativo para el desempeño de las funciones de nivel básico. . España.: Editorial Lex Nova. Cuarta edición. .