



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
DIRECCIÓN DE POSGRADOS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO EN OPCIÓN AL  
GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN  
DE RIESGOS DEL TRABAJO**

**TÍTULO:**

**ESTUDIOS DE LOS RIEGOS PSICOSOCIALES Y SU INCIDENCIA EN LA  
SALUD DE LOS SERVIDORES DEL VICEMINISTRO DEL SERVICIO  
PÚBLICO DEL MINISTERIO DEL TRABAJO EN EL AÑO 2015 Y  
PROPUESTA DE INTERVENCIÓN**

**Autora:**  
BORJA HERRERA MARIA LORENA

**Tutora:**  
ROSA ELENA TERÁN ARAUJO

**Latacunga – Ecuador**

**Octubre 2016**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de investigación de posgrados de la Universidad Técnica de Cotopaxi; por cuanto, la maestrante: BORJA HERRERA MARIA LORENA, con el título de tesis: **ESTUDIOS DE LOS RIEGOS PSICOSOCIALES Y SU INCIDENCIA EN LA SALUD DE LOS SERVIDORES DEL VICEMINISTERIO DEL SERVICIO PÚBLICO DEL MINISTERIO DEL TRABAJO EN EL AÑO 2015. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN**; ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, Octubre de 2016

Para constancia firman:

.....

NOMBRES Y APELLIDOS

PRESIDENTE

.....

NOMBRES Y APELLIDOS

MIEMBRO

.....

NOMBRES Y APELLIDOS

MIEMBRO

.....

NOMBRES Y APELLIDOS

OPOSITOR

## **AVAL DE LA DIRECTORA DE TESIS**

Latacunga, octubre de 2016

En mi calidad de Directora de Tesis presentada por María Lorena Borja Herrera, Egresada de la Maestría en Seguridad y Prevención de Riesgos del Trabajo, previa a la obtención del mencionado grado académico, presenta su investigación, cuyo título es **“ESTUDIOS DE LOS RIEGOS PSICOSOCIALES Y SU INCIDENCIA EN LA SALUD DE LOS SERVIDORES DEL VICEMINISTERIO DEL SERVICIO PÚBLICO DEL MINISTERIO DEL TRABAJO EN EL AÑO 2015. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN”**.

Considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador.

Atentamente

.....

Rosa Terán Araujo MSc.  
**DIRECTORA DE TESIS**

***AUTORÍA DE TESIS***

Yo, **MARIA LORENA BORJA HERRERA**, manifiesto que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo a la obtención del título de **MAGISTER EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL TRABAJO**, son originales, auténticos, personales y de exclusiva responsabilidad de la autora.

---

**LORENA BORJA HERRERA**  
**CI 1716261035**

## *AGRADECIMIENTO*

*A mi familia por su apoyo; a mis padres por todo su cariño y abnegación, a mi esposo por su comprensión y permanente solidaridad, a mis hijos, por el tiempo que me concedieron para cumplir con mis obligaciones académicas; a la Universidad Técnica de Cotopaxi y particularmente a su Departamento de Posgrado, por su política de puertas abiertas para la superación de los profesionales y su beneficio a la sociedad.*

***DEDICATORIA:***

***A Luciano y Emilia, mis hijos, fuente de inspiración y razón para mi permanente superación.***

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADOS**  
**MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL TRABAJO**

**TEMA: “ESTUDIOS DE LOS RIEGOS PSICOSOCIALES Y SU INCIDENCIA EN  
LA SALUD DE LO SERVIDORES DEL VICEMINISTERIO DEL SERVICIO  
PÚBLICO DEL MINISTERIO DEL TRABAJO EN EL AÑO 2015.  
PROPUESTA DE INTERVENCIÓN**

**AUTORA: Dra. Maria Lorena Borja Herrera**  
**TUTORA: MSc. Rosa Terán Araujo**

**RESUMEN**

Los riesgos psicosociales, representan un importante problema en seguridad y salud laboral, sin embargo por ser un fenómeno subjetivo difícil de definir y tratar, no son tomados en cuenta con la suficiente importancia. Situación lleva a la desatención de los trabajadores que siente inseguridad o desequilibrio laboral, generando alteraciones en la salud de tipo, emocional y fisiológico conocidas como estrés y que pueden ser precursoras de enfermedades, además de incidir en la productividad de la empresa o institución. El estudio específico de los riesgos psicosociales y su incidencia en la salud de los servidores del Viceministerio del Servicio Público del Ministerio del Trabajo, determinan que los principales factores que alteran emocionalmente a los funcionarios encuestados es la inestabilidad laboral, la incertidumbre acerca de la continuidad en el puesto de trabajo, el elevado volumen de trabajo, el no reconocimiento a su esfuerzo, la insatisfacción por las responsabilidades asignadas, la insuficiente promoción descontento en la gestión de la institución; elementos que provocan serias deficiencias en el equilibrio emocional, ocasionando estrés, ansiedad, expresados en jaquecas, problemas gastrointestinales, temblores musculares, agotamiento extremo, que inciden en la disminución en su desempeño laboral. La investigación se caracterizó por ser un proyecto factible con investigación cualitativa y cuantitativa; su investigación bibliográfica, facilitó la construcción de un marco teórico sustentable, la investigación de campo permitió una aproximación integral a los problemas concretos de los servidores públicos estudiados. Al ser un proyecto factible, al final del trabajo investigativo, se propone una alternativa de solución.

**DESCRIPTORES:** Riesgos, psicosocial, salud, enfermedad, trastorno.

## **DIRECCIÓN DE POSGRADOS**

### **MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL TRABAJO**

**THEME: "STUDIES OF PSYCHOSOCIAL RISKS AND ITS INCIDENCE IN THE HEALTH OF THE SERVERS OF THE VICE - MINISTRY OF THE PUBLIC SERVICE OF THE MINISTRY OF LABOR IN THE YEAR 2015".**

**PROPOSAL FOR INTERVENTION**

**AUTHOR: Dra. Maria Lorena Borja Herrera**

**TUTOR: MSc. Rosa Terán Araujo**

### **ABSTRACT**

The psychosocial risks represent an important problem in occupational safety and health, however, because it is a subjective phenomenon difficult to define and treat, it is not taken into account with enough importance. Situation leads to the neglect of workers who feel insecure or unbalanced work, generating alterations in, emotional and physiological health known as stress and that can be precursors of diseases, in addition to affecting the productivity of the company or institution. The specific study of psychosocial risks and their impact on the health of the employees of the Vice Ministry of Public Service of the Ministry of Labor determine that the main factors that emotionally alter the officials interviewed are the labor instability, the uncertainty about the continuity in workload, the high volume of work, not acknowledgment of their effort, dissatisfaction with assigned responsibilities, insufficient promotion of displeasure in the management of the institution; Elements that cause serious deficiencies in the emotional balance, causing stress, anxiety, expressed in migraines, gastrointestinal problems, muscular tremors, extreme exhaustion, that affect the decrease in their work performance. The research was characterized as a feasible project with qualitative and quantitative research; bibliographic research facilitated the construction of a sustainable theoretical framework, the field research allowed an integral approach to the concrete problems of the civil servants studied. As a feasible project, at the end of the research work, an alternative solution is proposed.

**DESCRIPTORS:** Risks, psychosocial, disease and disorder

## ÍNDICE

<b>APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....</b>	<b>2</b>
<b>AVAL DE LA DIRECTORA DE TESIS.....</b>	<b>3</b>
<b>AUTORÍA DE TESIS.....</b>	<b>4</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>5</b>
<b>DEDICATORIA: .....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>7</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>8</b>

## CAPÍTULO I

<b>EL PROBLEMA .....</b>	<b>13</b>
<b>SITUACIÓN PROBLÉMICA.....</b>	<b>13</b>
<b>1.1 TEMA:.....</b>	<b>13</b>
<b>1.1.1. CONTEXTUALIZACIÓN.....</b>	<b>13</b>
<b>1.1.2. ANÁLISIS CRÍTICO .....</b>	<b>14</b>
<b>1.2. DELIMITACIÓN Y OBJETO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>15</b>
<b>1.2.7. Objeto de estudio.....</b>	<b>15</b>
<b>1.2.8. Prognosis.....</b>	<b>15</b>
<b>1.2.9. Control de la Prognosis. ....</b>	<b>16</b>
<b>1.2.10. Formulación del Problema. ....</b>	<b>16</b>
<b>1.3. OBJETIVOS:.....</b>	<b>16</b>
<b>1.3.1. General .....</b>	<b>16</b>
<b>1.3.2. Específicos .....</b>	<b>17</b>
<b>1.4. JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>17</b>

## CAPÍTULO II

<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>21</b>
<b>2.2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....</b>	<b>24</b>
<b>2.2.2. Cultura de Seguridad.....</b>	<b>25</b>
<b>2.3. RIESGOS PSICOSOCIALES .....</b>	<b>26</b>
<b>2.3.1. Factores de Riesgo Psicosocial.- Clasificación.....</b>	<b>26</b>
<b>2.3.2. Métodos de Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.....</b>	<b>29</b>
<b>2.3.3 Ambiente laboral.....</b>	<b>30</b>

2.3.4. Salud laboral.....	31
2.3.5. Enfermedades Psicosomáticas.....	32
2.4. ESTRÉS LABORAL.....	36
2.4.1. El Síndrome de Burnout.....	40
2.4.1.1. Dimensiones del Burnout.....	41
2.4.2. Depresión .....	41
2.5. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	45
2.6. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES:.....	52
2.7. MARCO CONCEPTUAL .....	52

### **CAPÍTULO III**

<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>55</b>
3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	55
3.1.2. Investigación bibliográfica.....	55
3.1.3. Investigación de campo.....	56
3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	56
3.3. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	58
3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	59
3.4.1. Cuadro de Operacionalización de Variables: .....	60
3.5. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	61
3.5.1. Validez y Confiabilidad .....	61
3.5.2. Procedimientos de la Investigación.....	62
3.6. UNIDAD DE ESTUDIO .....	62

### **CAPÍTULO IV**

<b>4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>64</b>
4.1.2. ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS DE LOS SERVIDORES DEL VICEMINISTERIO DEL SERVICIO PÚBLICO DEL MINISTERIO DEL TRABAJO EN RELACIÓN CON LAS CONDICIONES LABORALES .....	65
1.- Condiciones físicas de su trabajo.....	65
2.- Libertad para elegir su propio método de trabajo. ....	66
3.- Relación con sus compañeros de trabajo. ....	67
4.- Reconocimiento que obtienen por su trabajo bien hecho. ....	68
5.- De sus jefes inmediatos.....	69
6.- Responsabilidad a Usted asignada. ....	70
7.- Su salario.....	71
8.- La necesidad de utilizar sus capacidades.....	72
9.- Relación entre directivos y trabajadores de su institución o empresa. ....	73
10.- Sus posibilidades de promocionar. ....	74

11.- El modo en que su empresa está gestionada.....	75
12.- La atención que se presta a las sugerencias que Usted hace.....	76
13.- Su horario de trabajo.....	77
14.- La variedad de tareas que realiza en su trabajo. ....	78
15.- Su estabilidad en el empleo. ....	79
4.1.3. ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS DE LOS SERVIDORES DEL VICEMINISTERIO DEL SERVICIO PÚBLICO DEL MINISTERIO DEL TRABAJO EN RELACIÓN CON LAS CONDICIONES PSICOSOCIALES .....	80
1.- Imposibilidad de conciliar el sueño .....	80
2.- Presencia de jaquecas y dolores de cabeza. ....	81
3.- Indigestión o problemas gastrointestinales. ....	82
4.- Sensación de cansancio extremo o agotamiento.....	83
5.- Tendencias a comer, beber o fumar más de lo habitual.....	84
6.- Disminución del interés sexual. ....	85
7.- Respiración entrecortada o sensación de ahogo. ....	86
8.- Disminución del apetito.....	87
9.- Temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos) .....	88
10.- Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.....	89
11.- Tendencias fuertes a no levantarse por la mañana.....	90
12.- Tendencias a sudar o palpitaciones.....	91
4.3. CONCLUSIONES.....	93
CONDICIONES LABORALES .....	93
CONDICIONES PSICOSOCIALES .....	95
4.4. RECOMENDACIONES: .....	96
PARA LAS AUTORIDADES:.....	96
PARA LOS FUNCIONARIOS:.....	97
.....	<b>98</b>
<b>5.6 BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>123</b>
<b>VIRTUAL.....</b>	<b>124</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N. 1 Condiciones físicas de trabajo.....	65
Gráfico N. 2 Libertad para elegir su propio método de trabajo .....	66
Gráfico N. 3 Relación con sus compañeros de trabajo .....	67
Gráfico N. 4 Reconocimiento .....	68
Gráfico N. 5 De sus jefes inmediatos.....	69
Gráfico N. 6 Responsabilidad .....	70
Gráfico N. 7 Salario .....	71
Gráfico N. 8 Necesidad de utilizar sus capacidades .....	72
Gráfico N. 9 Relación entre directivos y trabajadores .....	73
Gráfico N. 10 Promoción .....	74
Gráfico N. 11 Gestión de la organización.....	75
Gráfico N. 12 Atención que se presta a las sugerencias .....	76
Gráfico N. 13 Horario de trabajo .....	77
Gráfico N. 14 Variedad de tareas.....	78
Gráfico N. 15 Estabilidad.....	79
Gráfico N. 16 Imposibilidad de conciliar el sueño .....	80
Gráfico N. 17 Jaquecas y dolores de cabeza .....	81
Gráfico N. 18 Indigestión o problemas gastrointestinales .....	82
Gráfico N. 19 Sensación de cansancio extremo o agotamiento .....	83
Gráfico N. 20 Tendencias a comer, beber o fumar más de lo habitual .....	84
Gráfico N. 21 Disminución del interés sexual .....	85
Gráfico N. 22 Respiración entrecortada o sensación de ahogo.....	86
Gráfico N. 23 Disminución del apetito .....	87
Gráfico N. 24 Temblores musculares.....	88
Gráfico N. 25 Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo .....	89
Gráfico N. 26 Tendencias fuertes a no levantarse por la mañana.....	90
Gráfico N. 27 Tendencias a sudar o palpitaciones.....	91

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **SITUACIÓN PROBLÉMICA**

#### **1.1 TEMA:**

ESTUDIO DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INCIDENCIA EN LA SALUD DE LAS Y LOS SERVIDORES DEL VICEMINISTERIO DEL SERVICIO PÚBLICO DEL MINISTERIO DEL TRABAJO EN EL AÑO 2015 Y PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

##### **1.1.1. Contextualización**

Las y los servidores públicos cumplen sus funciones en relación a lo establecido en la Ley Orgánica del Servicio Público y su Reglamento General; en tal sentido, el Ministerio del Trabajo es el ente rector en talento humano y remuneraciones, por lo que, es el encargado de emitir la Normativa Técnica relativas a los temas antes señalados, a apoyar a las instituciones del servicio público en la aplicación de dicha normativa.

En el Viceministerio del Servicio Público del Ministerio del Trabajo, se concentra todo la carga laboral en lo referente a la emisión de normativa técnica y apoyo a las Unidades de Administración de Talento Humano-UATH de las instituciones Públicas, en lo referente a Talento Humano y Remuneraciones.

El Viceministerio del Servicio Público se encuentra ubicado en la planta central del Ministerio del Trabajo, en la ciudad de Quito, cuenta con 152 servidores.

La inestabilidad laboral, la incertidumbre acerca de la continuidad en el puesto de trabajo, el elevado volumen de trabajo, provoca serias deficiencias en el equilibrio entre el esfuerzo que exige su trabajo, lo cual puede ocasionar estrés, ansiedad y otros trastornos psicológicos que a la larga pueden producir la disminución en su desempeño laboral.

El estrés laboral no es un asunto trivial y puede alterar significativamente la conducta de las personas, perjudicar la calidad de vida y dañar la salud mental y física de las y los servidores del Viceministerio del Servicio Público, el impacto del estrés laboral es evidente en los síntomas organizativos como la rotación de personal, el bajo rendimiento en materia de seguridad, el desánimo de los empleados, la falta de innovación y la baja productividad

### **1.1.2. Análisis Crítico**

El estrés laboral representa un importante problema, pero a veces se da la falsa impresión de que el mismo es un fenómeno subjetivo difícil de definir y tratar. Esto puede dejar desamparados desde el punto de vista emocional tanto a los miembros del nivel jerárquico superior como a las y los servidores que se sienten inseguros en cuanto a lo que necesitan hacer para abordar el problema.

Las personas experimentan estrés cuando sienten que existe un desequilibrio entre lo que se les pide y los recursos personales y del entorno que poseen para satisfacer esa demanda. Este vínculo entre demanda y recursos puede moderarse en gran medida mediante factores como el apoyo social tanto en el trabajo como fuera de él y el control sobre el trabajo.

En este sentido se puede definir a los riesgos psicosociales como factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas

de tipo fisiológico, emocional, cognitivo y conductual que son conocidas como estrés y que pueden ser precursoras de enfermedades en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración.

## **1.2. DELIMITACIÓN Y OBJETO DEL PROBLEMA**

**1.2.1. Espacial:** Ministerio del Trabajo

**1.2.2. Temporal:** Año 2015 - 2016.

**1.2.3. Contenido:** Evaluación de los riesgos psicosociales y su incidencia en el estrés laboral de las y los servidores del Viceministerio del Servicio Público del Ministerio del Trabajo.

**1.2.4. Objeto de Estudio:** Riesgos psicosociales.

**1.2.5. Campo de Acción:** Gestión laboral Ministerio del Trabajo.

**1.2.6. Unidades de observación:** Servidores del Viceministerio del Servicio Público del Ministerio del Trabajo.

### **1.2.7. Objeto de estudio**

La investigación tiene por objeto la evaluación de los riesgos psicosociales y su incidencia en el estrés laboral de las y los servidores del Viceministerio del Servicio Público del Ministerio del Trabajo.

### **1.2.8. Prognosis**

El no dar solución a esta problemática, hará que se mantenga mucha tensión laboral que incidirá cada vez con mayor frecuencia en el estrés laboral de los servidores, por

no atender y solucionar problemas generados por la presencia de riesgos psicosociales en el ámbito laboral, objeto del presente estudio.

#### **1.2.9. Control de la Prognosis.**

Para controlar estos problemas, es necesario proceder a una evaluación de los riesgos psicosociales en el Viceministerio de Servicio Público del Ministerio del Trabajo, y plantear una alternativa de intervención, orientada al control de estos riesgos para crear ambientes positivos y productivos en el ámbito laboral.

#### **1.2.10. Formulación del Problema.**

¿Cómo inciden los factores psicosociales en la salud laboral de las y los servidores públicos del Viceministerio del Servicio Público del Ministerio del Trabajo en la ciudad de Quito?

#### **1.2.11. Hipótesis.**

Los problemas de salud que presentan las y los servidores del Viceministro del Servicio Público del Ministerio del Trabajo de la ciudad de Quito, es una respuesta a la presencia de factores de riesgo psicosocial en su ambiente laboral?.

### **1.3. OBJETIVOS:**

#### **1.3.1. General**

- Proponer un Programa alternativo orientado a disminuir el índice de riesgos psicosociales en las y los servidores del Viceministerio de Servicio Público del Ministerio del Trabajo.

### **1.3.2. Específicos**

- Evaluar los factores de riesgos psicosociales que inciden en el estrés laboral de los servidores del Viceministerio de Servicio Público del Ministerio del Trabajo.
- Establecer la relación o incidencia de las variables: Factores de riesgos psicosociales y estrés laboral de los funcionarios de la institución.
- Identificar los métodos que permitan contrarrestar los efectos de los riesgos psicosociales en las y los servidores del Viceministerio del Servicio Público del Ministerio del Trabajo.
- Diseñar un programa alternativo de intervención para superar el estrés laboral de los servidores del Viceministerio del Servicio Público del Ministerio de Trabajo en la ciudad de Quito a fin de mejorar la salud de los funcionarios.
- Determinar la factibilidad de la investigación así como la aplicación de la propuesta.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN**

La realización de esta investigación es fundamental para el objetivo de crear ambientes positivos y productivos en el mundo laboral, los factores de riesgo psicosociales, inciden negativamente en la salud emocional y física de los funcionarios de los trabajadores en general y de manera especial en los funcionarios públicos, cuando la inseguridad e inestabilidad laboral están presentes. La crisis económica del país ha afectado sin lugar a duda, a todas las instituciones no solo públicas sino también privadas, lo que ha provocado que a nivel de gobierno, se tomen medidas de austeridad que han conllevado al despido masivo de personal, situación que agudiza mucho más la inseguridad laboral, objeto del presente estudio.

La utilidad práctica.- se determina por la importancia de conocer y aplicar mecanismos que faciliten el día a día del servidor del Viceministerio del Servicio

Público del Ministerio del Trabajo, para crear ambientes positivos de trabajo y lograr eficiencia y eficacia administrativa, si la Institución cuenta con funcionarios realizados profesionalmente, con una elevada autoestima, con sueldos acorde a su desenvolvimiento y capacidad, con un buen nivel de concentración, con una adecuada responsabilidad, con la cooperación y apoyo de la institución con una correcta organización del trabajo, se elevarían los índices de productividad, que beneficiarían tanto a la Institución como al personal.

El diseñar una propuesta metodológica de intervención alternativa que coadyuve a crear un ambiente positivo de trabajo de acuerdo a las capacidades, habilidades y destrezas de cada uno de los funcionarios para que armónicamente se sincronicen las actividades laborales en un ambiente de seguridad es el propósito de la presente investigación para prevenir a los funcionarios de las contingencias derivadas del estrés laboral, generando un ambiente de seguridad y confianza; motivación y estímulo, elementos muy importantes para el manejo y mitigación de enfermedades profesionales como el estrés laboral.

El desarrollo de la investigación pese a las dificultades que este tipo de investigación representa por el temor y la inseguridad de los funcionarios para emitir sus verdades criterios, presentó condiciones de factibilidad, pues se contó con el apoyo de algunos directivos de la institución, así como de los funcionarios objeto de la investigación, elementos que contribuyeron para una adecuada finalización del proyecto.

Los resultados de la investigación, permitieron un diagnóstico del problema, situación que facilitó el conocimiento de los condiciones laborales y los factores de riesgo psicosocial, presentes en la institución, para la toma de medidas correctivas que superen el problema y de esta manera contribuir a resolver un problema social laboral muy importante para garantizar ambientes productivos y armónicos.

La presente investigación se ubica bajo el paradigma cualitativo, esta visión paradigmática se plasma, en el ámbito de la investigación que no intenta, medir la extensión de los fenómenos, sino que busca describir qué existe, cómo varía en las diferentes circunstancias y cuál es la relación de las variables, independientemente del criterio de la investigadora, es decir, no pueden manipularse las variables. El aspecto medular de la investigación, por tanto, se centró en la búsqueda de explicaciones subyacentes, percepciones, sentimientos y criterios de los funcionarios ministeriales, sujetos de estudio. Según **Ana Salamanga (2006)**, en su trabajo de investigación cualitativa en las ciencias de la salud, señala que:

**Esta investigación no es un proceso estático por el contrario es dinámico ejecutada en forma conjunta entre la población investigada de acuerdo a sus necesidades, por lo que mediante la aplicación de la investigación dará como resultado una propuesta de gestión alternativa que será aplicada con la participación activa de los trabajadores. (pág. 71)**

La investigación cualitativa, se desarrolló en un contexto natural, no se utilizan controles con experimentación, se desarrolló tratando de entender y comprender a las personas dentro de su entorno.

**Novedad Científica.-** La presente investigación, no está orientada a la generación de un nuevos conocimientos científicos, se trata de una investigación aplicada que busca identificar los problemas psicosociales que afectan a los trabajadores y funcionarios en su ambiente laboral, al establecer las reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y particularmente del comportamiento social frente a distintos aspectos adversos o nocivos en la organización del ambiente laboral, reflejados en un estado que se caracteriza por altos niveles de exaltación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación manifestada en la población de estudio; el diagnóstico, producto de la investigación, permite aplicar fundamentos científicos y técnicos que contribuyen a mejorar el clima laboral y a una mejor calidad de vida de los trabajadores.

**Factibilidad.-** el método seleccionado facilitó su aplicación dado la concreción y sencillez de los cuestionarios, los mismos que resultaron de agradable aceptación para los encuestados y de fácil alcance económico y tecnológico. Es importante destacar que la investigadora labora también en la institución, aspecto que facilitó el acceso a sus compañeros de trabajo.

**Relevancia Social.-** El mundo laboral es muy complejo y a la vez trascendente en la vida del ser humano, la mayor parte de su tiempo productivo el trabajador o funcionario lo vive en su lugar de trabajo, situación que conlleva a presentar problemas psicosomáticos causados por la desatención de los estresores que afectan físicamente a los funcionarios e indirectamente a las personas de su entorno social. Al respecto, existe una legislación laboral que permanentemente se optimiza en favor de los trabajadores. Y estudios como éste, facilitan el conocimiento específico de los problemas laborales de los trabajadores. Los resultados de la evaluación y de las medidas de control es uno de los primeros datos que permiten desarrollar una propuesta alternativa y contribuir al buen vivir de los funcionarios y trabajadores de la institución.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO

El dinamismo de un mundo cambiante, en transformación permanente, con un vertiginoso desarrollo de la ciencia y la tecnología, genera altos niveles de incertidumbre y complejidad, de ambigüedad e imprecisiones, en donde las oportunidades y las amenazas interactúan permanentemente en el ser humano, quien también se ve obligado a cambiar, los valores de lo humano y el éxito también cambian, primando el “tener” sobre el “ser”, la gratificación inmediata, el dinero como lo único valioso en la vida y el éxito como meta por alcanzar a toda costa y en poco tiempo.

Asumir este cambio como constante, implica también aceptar la dificultad de darse un momento de quietud frente a la velocidad de los sucesos tecnológicos, económicos y culturales que han incidido en la fragmentación entre el mundo personal, familiar y particularmente laboral, la “desaparición del mundo espiritual y cultural” en todos los ámbitos pues “no hay tiempo” para estos temas, dice **Andrés Rodríguez (1998)**.

En este entorno, en el mercado se desarrolla una competencia feroz, con múltiples alternativas de productos y servicios que satisfacen las necesidades reales y las que el mismo mercado genera. Para las empresas e instituciones, esto significa el enfrentar nuevos retos de calidad en procesos, productos o servicios, generados con eficiencia en la gestión y reducción de costos, de innovación y de productividad en general.

La presión organizacional consecuente, se traslada a los trabajadores, potenciando la aparición y desarrollo de una pandemia del mundo actual: el estrés laboral, que impacta en su bienestar psicológico y su calidad de vida.

Es así como la competitividad, las condiciones y ambiente de trabajo, la calidad de vida del trabajador se constituyen en variables que caminan en paralelo, situación que con seguridad incide en la salud laboral de la persona, entendida ésta, como un proceso integral social, físico y mental que se da a lo largo de la vida, asumiendo que la forma del proceso, depende en parte de la persona y de las personas de su entorno, de las condiciones y oportunidades concretas que encuentre en el medio sociocultural, de las facilidades que no dificultan esta condición. El resultado se traduce en bienestar psicológico y calidad de vida o en enfermedades físicas y psíquicas.

En el ámbito laboral, el estrés es uno de los responsables directos de las más comunes y mortales enfermedades que afectan al trabajador y la trabajadora del presente siglo, la productividad, la eficiencia y la salud laboral reflejadas en el bienestar psicológico y la calidad de vida laboral, se entrelazan e impactan la competitividad de una empresa u organización. De ahí, la importancia del estrés laboral, su atención y administración tanto en el ámbito personal como organizacional, buscando la calidad de vida laboral.

Para el trabajador, la calidad de vida se expresa en la combinación de necesidades y percepciones acerca de su empresa y las condiciones de ambiente cotidiano y de trabajo; la percepción favorable de apoyo y promoción de su satisfacción, por medio de los sistemas de recompensas, seguridad laboral y oportunidades de crecimiento, y el sentirse respaldado y cuidado por la organización, contar con las condiciones óptimas que faciliten la realización de las labores, la necesidad de satisfacer los deseos y expectativas personales, además de la necesidad de mantener buenas relaciones personales

Estos aspectos tienen repercusiones significativas en la calidad de vida y en el equilibrio socioemocional y afectivo de los miembros de la empresa, es decir, en su bienestar psicológico, e impactan en la productividad y la perpetuación de la compañía.

La calidad de vida laboral (CVL) se traduce en términos operativos mediante programas tanto específicos, de alcance limitado, como de carácter más amplio dentro de la organización que pueden incluir: seguridad e higiene en el trabajo, procedimientos y sistemas de seguridad, entrenamiento y capacitación para el desempeño de la profesión u oficio, instalaciones adecuadas y agradables, desarrollo social y personal, remuneración justa, integración familiar, recreación y deporte, ergonomía, tecnología adaptable, comunicación individuo-empresa, estabilidad laboral, el balance adecuado de trabajo y vida personal, entre otros.

El Estrés, entendido como una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o procesos psicológicos, la cual es a la vez consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externo que plantean a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas. Se asume así como un “mecanismo de defensa” que conlleva un conjunto de reacciones de adaptación del organismo.

La tensión es el estado de ánimo que surge cuando se da un alejamiento de las condiciones de estrés óptimas, que no puede ser fácilmente corregido y causa un desequilibrio entre demanda y capacidad de control. Para que se den casos serios de tensión, la persona debe considerar como serias las consecuencias de no poder satisfacer las demandas.

Por lo expuesto, una especial atención merecen las manifestaciones del estrés laboral, en todos los ámbitos y en todos los niveles, desde gerencial hasta el más humilde servidor empresarial; manifestaciones que llegan a expresarse en problemas de salud, de allí la importancia al estrés laboral y sus repercusiones.

## 2.2. MARCO TEÓRICO

### 2.2.1. Fundamentación teórica

El trabajo y el entorno **laboral** determinan las condiciones del trabajo, las mismas que pueden ser analizadas desde distintos puntos de vista. Entre ellas, la más importante está referida a las condiciones seguridad y de la salud en el trabajo, en cuyo caso se tiene en cuenta el bienestar que todo empleado necesita para trabajar con todas las condiciones de seguridad necesarias en la oficina.

La seguridad en el trabajo muestra que todo empleado necesita sentirse cuidado por su empresa para poder realizar un buen desempeño profesional. La **salud** es el bienestar más importante de una persona que necesita estar bien para poder rendir y cumplir con sus obligaciones profesionales de una forma óptima.

El estudio de la **seguridad** en el trabajo y de las condiciones laborales analiza la calidad de vida que un empleado tiene en la oficina. Un ámbito que también analiza la felicidad o el sufrimiento de un empleado.

Se analiza el lugar de trabajo desde distintos puntos de vista. Condiciones de las instalaciones en las que los trabajadores ejercen su jornada laboral, estado de los equipos de trabajo de la empresa, etc. Existe un ámbito centrado en la prevención de riesgos laborales que apuesta precisamente por cuidar todos los detalles del entorno laboral recordando que lo más importante en una empresa no es la productividad sino las personas que la componen y su salud.

Por condiciones de **trabajo** se interpreta cualquier tipo de consecuencia negativa que un empleado pueda sufrir como consecuencia de algún elemento de su entorno de trabajo. Se entienden también en este campo las cuestiones ambientales. Desde el punto de vista técnico, existen máquinas que también pueden suponer un riesgo. En

cuyo caso, esa herramienta debe de superar unos **controles** habituales que garanticen su perfecta disposición para el uso. La calidad de un trabajo no se determina únicamente por el **sueldo** que gana un empleado en el desempeño de su ejercicio diario sino que también se determina por el grado de seguridad que tiene un trabajador en su empresa. Desde este punto de vista, el objetivo constante de las empresas es mejorar las condiciones laborales.

### **2.2.2. Cultura de Seguridad**

No existe una reglamentación o directriz que pueda garantizar prácticas seguras. Las actitudes individuales y la organización del personal, en materia de seguridad influirán en todos los aspectos de la práctica diaria, incluida la disposición a informar sobre sus preocupaciones, la respuesta a los incidentes, y la comunicación del riesgo. Cada organización debe esforzarse por desarrollar una cultura de seguridad que esta sea abierta y no punitiva, aliente a las preguntas, y esté dispuesta a ser autocrítica.

Las personas y las organizaciones deben estar comprometidos con la seguridad, ser conscientes de los riesgos, realizar acciones de manera que mejore la seguridad, y ser adaptables. Como el personal de salud debe adquirir más conocimientos a través del tiempo con respecto a cómo reconocer y controlar los riesgos, que el nivel de riesgo que se considera aceptable debe ser más pequeño, con el objetivo de avanzar de forma continua para eliminar o reducir el riesgo al nivel más bajo razonablemente posible. El personal tiene tanto la responsabilidad de reportar las preocupaciones a la administración y el derecho a expresar sus preocupaciones sin temor a represalias.

Asimismo, la administración tiene la responsabilidad de abordar las preocupaciones planteadas desde cualquier dirección. Un continuo proceso de reconocimiento de riesgos, evaluación de riesgos, y las prácticas de mitigación

de esto asegura que los trabajadores son conscientes de los problemas y trabajan juntos para mantener el más alto nivel de seguridad

### **2.3. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL**

FERNANDEZ (2010) define los factores psicosociales como: **Aquellas condiciones presentes en el trabajo, relacionados con la organización, el contenido, y la realización del trabajo que pueden afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica y social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo así como a la productividad institucional.** (Pág. 15)

Actualmente en el estudio de factores de riesgo se ha dado mayor énfasis en el riesgo psicosocial, por la influencia que tiene su control en los indicadores económicos de industrias que principalmente tienen la mano de obra como parte de sus procesos poco mecanizados.

#### **2.3.1. Factores de Riesgo Psicosocial.- Clasificación.**

Existe una gran relación entre **trabajo** y felicidad, es decir, la vocación profesional suma bienestar en la vida de cualquier ser humano puesto que el trabajo es un área de desarrollo profesional y de aprendizaje constante. Por ello, la salud física y emocional también es fundamental y requiere de una actitud proactiva. En esencia, son factores que construyen el ambiente físico y social del trabajo y los aspectos del contenido del trabajo, que actúan sobre la salud del trabajador y que tienen una incidencia sobre las facultades intelectuales y las potencialidades creadoras del sujeto. De allí surge una constante preocupación de los organismos internacionales como la OIT, por el mejoramiento de las condiciones de trabajo como uno de sus principales objetivos.

Otro de los aspectos preocupantes dentro de las condiciones de trabajo, está referido a los salarios, pues sus ingresos generalmente están en contradicción con los egresos personales y familiares. A pesar que hay aumentos salariales en numerosos países, muchos trabajadores aún ganan muy poco y tienen dificultad para hacer frente a sus necesidades básicas. Por otra parte, en algunos países hay una reducción en el tiempo dedicado al trabajo, pero también es cierto que este cambio suele venir acompañado por una incertidumbre que puede debilitar la seguridad del empleo y plantear nuevas dificultades para conjugar el trabajo y la familia. Las condiciones de trabajo peligrosas o poco higiénicas tienden a desaparecer en el mundo industrializado, pero aún son frecuentes en el mundo en desarrollo.

Es importante clasificar los factores de riesgos psicosociales, esto permite hacer un estudio más detallado y conclusivo en cuanto a su origen. Como consecuencia de estos factores de riesgos aparecen los llamados riesgos psicosociales".

Según, OPRP (2009), los factores de riesgos psicosociales se pueden clasificar en dos grandes áreas:

1. **El ambiente o "entorno objetivo"** (dimensión colectiva). Este grupo o desencadenantes de riesgo psicosociales se dividen en tres:
  - Relativos al ambiente físico o material de trabajo
  - Relativos a la organización
  - Respecto al contenido de la tarea
  
2. **Las condiciones subjetivas** (dimensiones individuales) Son aquellos factores que van generando o no peligros concretos para la salud del trabajador según la percepción que este tenga de ellos y de sus capacidades para hacerla frente:
  - Por las características de la persona
  - Por su relaciones interpersonales

En el mundo actual existen investigaciones muy fundamentadas y con amplia evidencia de los efectos en la salud y el bienestar de los factores relacionados con el control de los factores psicosociales. Se explica básicamente el bajo control sobre el contenido y las condiciones de trabajo, las altas exigencias psicológicas, el bajo apoyo social (de los compañeros y de los superiores) en la realización del trabajo y de la escasez de recompensas o compensaciones obtenidas a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo.

Las tres primeras dimensiones (control, demandas o exigencias psicológicas y apoyo social) son las que integran el modelo "demanda - control - apoyo social" que es el más profusamente usado en investigaciones en ciencias de la salud y el que ha aportado mayores y más consistentes evidencias de relación entre los factores psicosociales y la salud.

En los últimos años diversos estudios muestran el efecto negativo sobre la salud de la falta de recompensas o compensaciones del trabajo. Las recompensas laborales, se expresan en el control de estatus, la estima y la remuneración. Entendiéndose por control de estatus la estabilidad laboral, los cambios no deseados en las condiciones de trabajo, la falta de perspectivas de promoción y la inconsistencia de estatus. La estima, referida al respeto, apoyo adecuado y trato justo en el ambiente laboral.

A más de los elementos señalados, existen otras exposiciones psicosociales para las que hay un menor, aunque creciente, nivel de investigación y que representan una realidad en numerosas ocupaciones, como las referidas a la consideración de las exigencias psicológicas como algo fundamentalmente cuantitativo (ritmos e intensidad de trabajo), obviando que no es lo mismo trabajar con máquinas que con personas. En este segundo caso, las exigencias psicológicas de la actividad laboral incluyen la exposición a emociones y sentimientos humanos, algo especialmente relevante para todos aquellos empleos que conllevan el trabajo para y con usuarios y clientes.

A estos factores es necesario considerar también el control sobre los tiempos a disposición como pausas laborales, vacaciones, permisos, etc., contemplando siempre que en la gestión laboral intervienen seres humanos con necesidades y problemas familiares, colectivos que caracterizan al trabajo humano.

Por las características anotadas, una orientación preventiva pragmática facilita la identificación de riesgos en el menor nivel de complejidad, situación que permite buscar alternativas organizativas. Los principales grupos de factores de riesgo psicosocial contemplados anteriormente, son subdivididos en unidades más pequeñas, y factibles que facilitan la negociación entre los entes sociales en la empresa. De tal manera que a cada una de estas grandes dimensiones le corresponde un número variable de dimensiones psicosociales específicas más pequeñas, a las que se deberían añadir aquellas no contempladas en ninguno de los dos modelos pero sustentadas también por un nivel de evidencia científica razonable.

Es importante recordar que cuando se emplea el concepto de riesgo en cualquier ámbito, laboral o no, se parte de la base de que un factor de riesgo es el que incrementa el riesgo de que se produzca un determinado efecto, por ejemplo una enfermedad; por tanto, la exposición (en este caso a factores psicosociales de origen laboral) no es un elemento necesario ni imprescindible para que se desarrolle la enfermedad, cardiovascular, psicológica, o del tipo que sea, el efecto puede ser directo, o a través de otros factores de riesgo.

### **2.3.2. Métodos de Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial**

Para la identificación y evaluación del riesgo psicosocial es importante conocer varios de los métodos que se han aplicado para seleccionar el método que mejor se adapte a la realidad de la organización. Por esto PÉREZ (2004) menciona que los instrumentos más utilizados para identificar y valorar la influencia y afectación de los riesgos psicosociales son los siguientes: el FPSICCO (Aplicación informática para la prevención) del Instituto de Seguridad y Salud Laboral, el Cuestionario de

Evaluación de Factores Psicosociales del Instituto Navarro de Salud Laboral, el Cuestionario Psicosocial Copenhague –ISTAS 21, Batería de evaluación de Factores Psicosociales en la pequeña y mediana institución CYCLOPS-UB y la Batería de Factores Psicosociales de Salud Laboral de la Universidad de Valencia BFPSL.

### **2.3.3 Ambiente laboral**

Un buen ambiente laboral, responsable, dinámico, respetuoso y agradable pone la pauta para que la productividad aumente y la calidad del trabajo se visibilice. De allí que un clima laboral acorde con las necesidades de sus empleadores y empleados debe responder a un conjunto de características estables a lo largo del tiempo, relativas a las relaciones interpersonales y a las existentes entre las personas y la empresa o institución.

Cuando hablamos de ambiente laboral se piensa, de inmediato, en el tema de la remuneración, los compañeros, el jefe, pero influye también, un espacio de trabajo adecuado, dotado de los instrumentos necesarios para un buen desempeño de la labor asignada.

A continuación se detallan los factores que influyen en el ambiente laboral:

- Liderazgo flexible, capacitado y justo de sus directivos
- Clima organizacional adecuado - relaciones laborales e interpersonales
- Relaciones interpersonales y conexión con el trabajo
- Remuneración justa y adecuada
- Compromiso personal frente al trabajo y los compañeros
- Espacio físico suficiente y adecuado.
- Adecuada distribución del espacio para los diferentes servicios.

## 2.4. SALUD LABORAL

La salud además de ser un factor vital, es uno de los bienes más preciados con que cuenta una sociedad, dado que suscita su desarrollo potencial en los contextos tales como estudio, trabajo, producción, impactando en la competitividad de las empresas y de los países.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha definido a la salud como "un completo estado de bienestar en los aspectos físicos, mentales y sociales" y no solamente como la ausencia de enfermedad. Debido a lo anterior, ha reportado que 450 millones de personas presentan algún tipo de desorden mental, siendo los psicosociales uno de los riesgos más importantes a que se enfrentan actualmente los trabajadores, dado que 5% de la población activa ha sufrido un paro cardíaco por este tipo de desórdenes. El nivel de salud de una comunidad o un país mejora cuando se asegura que todas las personas en edad productiva pueden acceder a un empleo digno.

**Según Hernán Jaramillo (2008: Internet)**, menciona que los inicios de los programas de seguridad y salud en el sitio de trabajo, aparecen a inicios de este siglo en respuesta a la necesidad de organizar la seguridad y salud siguiendo la legislación laboral de compensación a los trabajadores. Uno de los primeros trabajos de la gestión de la seguridad y salud fue realizado por H.W.Heinrich y, publicado en 1931.

Su trabajo "Industrial Accident Prevention: A Scientific Approach", privilegió los programas de prevención en seguridad y salud, considerando un marco de referencia conceptual que ubicó a los trabajadores en forma individual más que a las condiciones de trabajo, como la causa primaria de accidentes en el sitio de trabajo.

### 2.4.1. Enfermedades Psicosomáticas

Según **Prada Rafael** (2005), en su libro *Terapia a su Alcance* anota que Coleman en el año de 1979 establece diez grupos diferentes de reacciones psicosomáticas:

- Dérmicas: urticaria, acné, ronchas, así como trastornos circulatorios cutáneos.
- Esqueléticas: dolor de espalda, dolores reumáticos, calambres y ciertos casos de artritis.
- Del aparato respiratorio: bronquitis, accesos de asma, rinitis.
- Del aparato circulatorio: hipertensión, dolores de cabeza, trastornos cardiovasculares, colapsos cardiacos por el exceso de trabajo del miocardio.
- Cambios sanguíneos y linfáticos: estos pueden ser evidenciados por los métodos de la química hematológica y otras técnicas.
- Gastrointestinales: colitis, nauseas, vómitos, hiperacidez gástrica, constipación y pérdida de apetito.
- Endocrinos: hipertrofia de la tiroides, obesidad.
- Genitourinarias: trastornos de la menstruación, contracciones dolorosas de la vagina, micciones difíciles y ciertos casos de disfunción sexual.
- Del sistema nervioso: perdida de fuerzas, neuritis, somnolencia o insomnio excesivo, sentirse fatigado constantemente, neurastenia.
- De los sentidos: conjuntivitis, trastornos sensoriales, sensación de que los ojos arden como brasas.

Es importante saber que el manejo de las situaciones estresantes depende de la capacidad de adaptación que nuestro organismo tiene, además de su preparación, necesidades, expectativas y autoestima. (Pág. 20-21)

El apoyo social parece tener un consistente efecto protector en la salud mental y el absentismo de corta duración derivado de esta causa, lo que tiene claras implicaciones para la dirección y organización del trabajo: dedicar atención al apoyo que los supervisores prestan a los trabajadores probablemente mejora la salud mental y reduce los índices de absentismo por enfermedad, y por tanto conduciría a un aumento general de la productividad.

Los Sistemas de seguridad y salud ocupacional nacen como una estrategia de prevención a mediados de la década de los años 80. El desastre de Bhopal, ocurrido en Diciembre de 1984 en la India, es reconocido como el catalizador para haber llamado la atención de la necesidad de implementar la gestión de sistemas en procesos industriales.

En los EEUU se comenzó a hablar de programas de seguridad en los años 50 y 60, haciendo parte de los programas de ingeniería. En este país, la implementación de los primeros Sistemas de gestión de seguridad y salud en la década de los 70's, permitió el decrecimiento de la ratio de muertes laborales en el orden del 76% y el total de enfermedades y lesiones en el orden del 27%.Entonces, se pueden definir los Sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo como aquellos sistemas que permiten dirigir y controlar una Organización con respecto a la seguridad y la salud de los trabajadores.

Este término, tan utilizado en la actualidad, no ha comenzado a usarse por parte de las Organizaciones, legisladores, partes interesadas y por la sociedad en general hasta los últimos años de la década de los 90.”

Se considera que una persona está en situación estresante, o bajo la influencia de un estresor, cuando debe hacer frente a eventos que le demandan acciones o actitudes que le son difíciles de llevar a cabo (Lazarus y Folkman, 1986). De aquí que la teoría interaccionista señale que el estrés depende tanto de las demandas del medio, como de los recursos personales para hacerle frente.

Las fuentes de presión pueden aparecer prácticamente en cualquier situación, puestos de trabajo o profesión en que una persona es sometida a presiones a las que no puede ni adaptarse ni responder rápidamente.

Lazarus y Folkman (2005) señalan que una situación estresante característica se da cuando están presentes el cambio o la novedad, la falta de información, la incertidumbre y la ambigüedad, entre otros factores. Cuando se ha vivido en el ambiente de los ejecutivos, es posible detectar estas condiciones en su cotidianidad.

El humanismo en las organizaciones implica que los esfuerzos empresariales den cabida a la posibilidad de crecimiento personal (Levey, 1992). Se escucha cada vez más un respeto hacia el individuo como unidad básica del cambio en las organizaciones (Naisbitt y Aburdene, 1993), lo cual no debe confundirse con el individualismo, en donde únicamente cada quien se preocupa por satisfacer deseos propios.

Las organizaciones claman por ejecutivos que funcionen bien, es decir, que tengan capacidad de expresarse, sean competentes, y sobre todo, conscientes de cualquier debilidad personal. Aunque los cambios internos y externos en la organización pueden generar estrés, una de las principales características del ser humano reside en su capacidad para mantener la estabilidad de su ambiente interno, condición indispensable para la vida y el desarrollo humano, entendido como **"la salud en todas sus manifestaciones, la promoción del autoconocimiento, la autodeterminación y la autoestima, así como el fomento de las relaciones personales satisfactorias"** (Lafarga, 2003).

Respecto a la relación que el cansancio emocional tiene con las otras dos dimensiones del síndrome, la realización personal y la despersonalización, los resultados obtenidos nos sumergen de lleno en el debate acerca del orden secuencial en que aparecen y se desarrollan las distintas dimensiones del desgaste profesional. En el modelo teórico de partida las tres dimensiones del síndrome aparecen relacionadas siguiendo el orden establecido en el modelo propuesto por Gil-Monte et al. (1998), esto es, el cansancio emocional y la falta de realización personal aparecen al mismo tiempo y ambas influyen de forma positiva en la despersonalización.

La investigación en riesgos psicosociales apenas está dando el material para cubrir ese rubro, si no se atendiera, las personas podrían desde reducir su desempeño hasta ir fomentando, dependiendo de su tendencia natural, algunas enfermedades crónicas como diabetes e hipertensión", apuntó el siquiatra.

Pausas activas y refrescantes, cada día, las empresas que cuentan con departamentos de salud ocupacional y las que está afiliadas a Administradoras de Riesgos Profesionales (ARP), promueven en conjunto, y con mayor énfasis las pausas activas, una actividad que consiste en realizar estiramientos de espalda y brazos, así como rotaciones de hombros y muñecas, cada cierto tiempo en el trabajo.

Estas pausas son de diferentes clases. "Unas se denominan micro pausas, que pueden ir de 5 a 10 segundos cada 10 minutos de trabajo", asegura Alba. Lo que se persigue con ello es que los vasos sanguíneos ubicados en los músculos se dilaten y dejen entrar más oxígeno.

Además, se recomiendan pausas activas más prolongadas, esta vez de cinco minutos por cada 45 o 60 minutos frente a la computadora.

Para **Sonia Ramírez**, (2010) experta en la aplicación de pausas activas en los trabajadores, nunca será lo mismo hacer un alto en el trabajo para fumar o tomar tinto

que para hacer gimnasia laboral, como también se le denomina a las pausas activas. Es necesario cambiar de actividad y hacer ejercicios orientados a oxigenar el cuerpo, salir de la monotonía y fortalecer tanto el sistema inmunológico como los músculos y el sistema nervioso.

La revisión bibliográfica del presente estudio identifica a las dos principales psicopatologías laborales:

- Estrés laboral o Síndrome de Burnout y
- Depresión.

#### **2.4.2. Estrés laboral**

Se puede definir estrés como un proceso psicofisiológico desencadenado por una situación de demanda. El estrés surge delante de una situación en la que hay un desequilibrio o una discrepancia significativa entre las demandas externas o internas sobre una persona y los recursos adaptativos de la misma. Selye, el año 1956, planteó dos formas de estrés: el eutrés y el distrés.

El eutrés es una respuesta psicofisiológica agradable, gratificante, placentera. Experimentar eutrés genera bienestar y una actitud de confianza en relación a la vida.

Se considera que una persona experimenta eutrés cuando ha de hacer frente a una situación de estrés en que las demandas laborales son altas, pero no sobrepasan sus recursos, y la persona se siente competente apostando por lo que le motiva. El eutrés es una experiencia generadora de salud.

El distrés es una experiencia desagradable y frustrante. Se considera que un profesional ha de hacer frente a una situación de distrés cuando percibe que las demandas laborales sobrepasan sus recursos. El profesional tiene la sensación de que no puede dar una respuesta efectiva, y su cuerpo sufre una activación psicofisiológica desagradable: emociones, sensaciones corporales, sentimientos y pensamientos que generan malestar. Aumenta la vulnerabilidad psicológica y física del profesional, y surge el deseo de alejarse de la situación. Si las experiencias de distrés son muy

frecuentes, se inicia un proceso con consecuencias nocivas para la salud física y mental, como por ejemplo, el síndrome de burnout y la depresión por causas laborales.

En nuestra sociedad predomina la idea de que estrés es una experiencia nociva que puede llegar a producir graves problemas de salud. Sin embargo, esta concepción negativa del estrés no siempre es cierta. El estrés es un fenómeno adaptativo de los seres humanos. Gracias al eutrés, nos sentimos satisfechos de alcanzar nuestras metas. Es el distrés, entendido como sensación desagradable que acompaña un esfuerzo, lo que puede originar malestar y enfermedad. De hecho, en un estado general de bienestar y salud, estamos preparados para enfrentar situaciones de distrés.

Sabemos que las dificultades existen y que sólo a base de un esfuerzo constante pueden superarse. El estado de salud está en peligro cuando empezamos a tener la impresión de que, a pesar de los esfuerzos, no vamos a lograr los objetivos. En estas condiciones, la experiencia de distrés puede tener efectos en la salud.

Aproximadamente desde 1974, al estrés laboral, se lo conoce también como el **síndrome de burnout**, concepto ampliamente empleado en la literatura científica para la identificación de este problema laboral.

**Catherine Maslach y Susana Jackson, (1974)** describen al estrés laboral como un proceso que se inicia con una carga emocional y su correspondiente tensión que conduce al agotamiento del sujeto, quien comienza a exhibir conductas de distanciamiento y actitudes cínicas respecto a las personas que atiende, lo cual crea dudas con respecto a la competencia y realización profesional. Se trata de un concepto multidimensional, acompañado de síntomas físicos cuyos componentes fueron identificados por estas autoras: agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización profesional.

El trabajo es uno de los aspectos más importantes en la vida de cualquier persona, ya que en él se pasa gran parte del día y de la vida, y es donde además se ponen en juego elementos fundamentales para el ser humano como lo son las relaciones sociales, el autoestima, la superación personal, etc., y al mismo frente a condiciones como la responsabilidad, la toma de decisiones, la organización, y por supuesto la carga física y mental. En este sentido, el factor psicológico constituye dentro de cualquier organización un elemento importante a la hora de estudiar el entorno laboral y de analizar los niveles de salud en el ambiente de trabajo.

Es cierto que las condiciones laborales y las relaciones interpersonales que se generan en cualquier organización son los principales factores detonantes de las posibles psicopatologías en los trabajadores, sin dejar de tomar en cuenta factores externos a la organización y que son inherentes a la individualidad del trabajador, tales como su vida familiar, condiciones físicas y emocionales, hábitos personales, etc.

Al respecto, Llaneza, E. (2009) considera que:

**“La psicología del trabajo o psicología de las organizaciones estudia fundamentalmente las motivaciones en el trabajo, las relaciones humanas, la participación. Por ello no estudia el trabajo, sino sus efectos sobre las opiniones y actitudes de los trabajadores. Su objetivo es que el trabajador tenga una consideración del contenido del trabajo lo más favorable posible que resulte más motivante y satisfactorio”** (p. 350).

Es decir, considera que la psicopatología del trabajo o la psicodinámica del trabajo guarda una relación directa con la Ergonomía, pues en primera instancia el objetivo de esta tiene que ver con adaptar el trabajo a las posibilidades y capacidades del trabajador, y con la organización de la empresa debería ocurrir lo mismo, pues debería de diseñarse la estructura de las organizaciones teniendo en cuenta las características de las personas que las integran.

La psicopatología laboral, estudia los problemas y riesgos psicológicos, generados en el trabajo como el estrés, el burnout, el acoso psicológico, el acoso laboral. Uno de los exponentes más importantes de la Psicopatología del Trabajo y quien desarrollo una de las primeras concepciones sobre esta corriente es **Dejours. (1998)** quien define a la Psicopatología del trabajo como **"el análisis de sufrimiento psíquico resultante de la confrontación de los hombres con la organización de trabajo"**

Los riesgos psicolaborales, se refieren a aquellas situaciones laborales que suponen un aumento de la probabilidad de sufrir alteraciones psicológicas. Son situaciones que se presentan con frecuencia y que afectan aspectos psicológicos saludables del trabajador, hasta producir en él o ella un estado de deterioro profesional y personal evidente. Los procesos implicados afectan a los aspectos cognitivos, memoria, concentración, como aspectos emocionales, apatía, ansiedad, tristeza, y aspectos somáticos dolores musculares, trastornos fisiológicos, consecuencias de las psicopatologías laborales son el absentismo laboral, bajas de larga duración, provisionalidad de la plantilla, y disminución de la calidad del servicio.

El estrés laboral crónico, el síndrome de desgaste profesional, o burnout y el mobbing son las psicopatologías más reconocidas. Desde febrero de 1999, se reconoce como accidente laboral el síndrome de burnout. Éste queda definido como la presencia de síntomas de agotamiento emocional, cansancio físico y psicológico, junto con la sensación de ineficacia, es decir, junto con la sensación de no ser un profesional capaz de atender las tareas laborales de la forma adecuada.

En cuantas enfermedades psiquiátricas, las psicopatologías laborales se resisten a una identificación a partir de la descripción de síntomas. Esto sucede porque, por un lado, son patologías con un componente contextual e interpersonal muy importante, y, por otro lado, los trastornos que originan pueden ser muy variados: pueden ser trastornos mentales, como depresión, ansiedad, conductas violentas o pueden ser trastornos físicos, generalmente trastornos de los sistemas respiratorio, digestivo, o

cardiovascular. El que adquiera una forma u otra dependerá de aspectos psicofisiológicos de la persona. Por esta razón, su carácter más específico está en la forma en que estas patologías se muestran y se desarrollan en el contexto laboral.

### **2.4.3. El Síndrome de Burnout.**

Está asociado al desgaste profesional, conocido como burnout, es una respuesta al estrés laboral crónico que se manifiesta en las profesiones de ayuda, es decir, en las profesiones que prestan un servicio de apoyo a un destinatario. Los principales ámbitos profesionales en los que aparece el burnout son: el ámbito sanitario, el ámbito educativo y el ámbito asistencial. En todos los casos, el profesional consigue su propósito en la medida en que logra establecer un vínculo de confianza y de autoridad con la persona beneficiaria. El fracaso en establecer este vínculo de confianza es el origen del burnout. Por ello son importantes el apoyo y la coherencia social.

A pesar de que muchos autores utilizan estos términos de forma indistinta, vamos a referirnos con el término burnout a las reacciones a la situación de estrés, y con el término síndrome de burnout, a la psicopatología laboral ya desarrollada y causa de baja. **Farber** define el burnout como:

El burnout es un síndrome relacionado con el trabajo. Surge por la percepción del sujeto de una discrepancia entre los esfuerzos y lo conseguido. Sucede con frecuencia en los profesionales que trabajan en servicios asistenciales. Se caracteriza por un agotamiento emocional, falta de energía, distanciamiento y cinismo hacia los destinatarios, sentimiento de incompetencia, deterioro del auto concepto profesional, actitudes de rechazo hacia el trabajo y por diversos síntomas psicológicos como irritabilidad, ansiedad, tristeza y baja autoestima”. (Farber, 1983).

#### **2.4.3.1. Dimensiones del Burnout.**

Maslach y Jackson describen el burnout como un síndrome con tres aspectos: o agotamiento emocional, es decir la sensación de estar “hecho polvo” y de tener demasiadas exigencias a partir del contacto con otras personas. Al estar agotadas las reservas emocionales, la persona no puede dar más; o despersonalización, deshumanización: Las personas se perciben como objetos insensibles. Se caracteriza por reacciones poco empáticas e insensibles frente a los beneficiarios, para los que trabaja y a los que debería cuidar. Aparece una actitud negativa y cínica frente a ellos que puede incluir la percepción de que estas personas son culpables de sus problemas y dificultades, es decir, que se los merecen. (pág. 57)

Realización personal reducida (Reducción de la capacidad de rendimiento), el profesional se siente cada vez menos competente, cada vez menos eficaz y exitoso. Empieza a valorarse negativamente, sobre todo en relación con su trabajo, pero también se puede extender a otros ámbitos privados. Se sienten infelices con ellos mismos e insatisfechos con su rendimiento en el trabajo. Baja su autoestima. Llega a afectar las relaciones con su entorno afectivo. (Maslach, Schaufeli y Leiter, 20013).

#### **2.5. Depresión**

El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza y otras reacciones emocionales, que conllevan a la depresión, que se manifiestan, además de estas reacciones emocionales, en síntomas como el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc., que finalmente, si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales, en definitiva problemas de salud.

Se conoce con el nombre de **depresión** un estado de tristeza excesiva. La persona deprimida está apesadumbrada, cansada, sin ganas de hacer nada, y se considera impotente para emprender cualquier acción. En su estado de incapacidad se siente extremadamente triste. Lloro con facilidad y considera que la vida no merece la pena

vivirse. Ya no le interesan las cosas que antes le interesaban. Ha perdido apetito, no puede conciliar el sueño o se despierta a altas horas de la madrugada.

Está inhibido, su lenguaje y el curso de su pensamiento es extraordinariamente lento. No tiene capacidad de concentración; se distrae cuando le hablan; está preocupado en sus temáticas internas. No tiene deseos sexuales, ni experimenta emociones como alegría, ilusión, excitación. . Su expresión muestra dolor y lo ve todo negro. Tiene la impresión que no quiere a su familia ni amistades. Los sentimientos de culpa están siempre presentes. Se considera un ser mezquino, envidioso, malintencionado, incapaz de mantener ninguna relación humana satisfactoria.

La persona depresiva considera que todos le desprecian, nadie quiere su amistad, sus posibilidades vitales están tan mermadas que no se siente con fuerzas ni con ganas de hacer nada. En esta situación, la idea del suicidio viene a ser la solución adecuada, y, en algunos casos, se produce.

El síntoma fundamental de la depresión es la tristeza. La tristeza del depresivo se diferencia de la tristeza normal en que está mucho más corporalizada. Es una tristeza vital, sin motivo concreto. Si se le pregunta dónde localiza su tristeza, se señala alguna parte del cuerpo: el corazón, el pecho, el estómago.

Desde la corriente fenomenológica se resalta la desesperanza propia de la depresión. La persona deprimida ve con tristeza y angustia cómo el futuro ya no tiene nada que ofrecerle. En esa tesitura, el futuro se plantea vacío y sólo como un paso hacia la muerte. Esto explica el alto riesgo de suicidio en los casos de depresión mayor.

En cuanto a su origen, hay depresivos que sienten una tristeza sin causa, tienen resueltos los problemas económicos, tienen buenos amigos y su familia es excelente. También es cierto que no siempre la depresión aparece con esta falta de motivos. A veces el depresivo narra una serie de acontecimientos negativos que justifican su

tristeza. Entonces se habla de depresión reactiva, como reacción a una situación. Cualquier ser humano en circunstancias extremas puede responder con una depresión. Muchos son los aspectos que influyen en la capacidad que tiene una persona de responder a los acontecimientos negativos: su cerebro, su personalidad, sus experiencias previas y su capacidad cognitiva, emocional y corporal de gestionar su propia salud, entre otros. También depende de la información que tenga sobre el tema y de cómo la organice.

**Monedero (1973)** señala que: **La depresión puede también ser el resultado lógico de llevar una vida humana con intereses propios. Como dice un aforismo: el que no se pierde por nada, es que no tiene nada que perder. Se pierde la esperanza, donde una vez la hubo**". (pág. 17)

Previo a la depresión se presenta un estado de ánimo que se lo conoce como **Distimia**, este trastorno supone una alteración del estado de ánimo menos grave que la depresión. Se caracteriza por ser constante, estable en el tiempo, mientras que la depresión mayor, presenta períodos de mayor gravedad alternado con períodos de remisión. Sus síntomas, siguiendo son: estado de ánimo depresivo la mayor parte del día, la mayoría de los días acompañado de falta de apetito, trastornos del sueño, baja energía o fatiga, baja autoestima, falta de concentración o dificultad para tomar decisiones y sentimientos de desesperanza. Su descripción coincide mucho con el síndrome de burnout, la principal diferencia está en el origen, Mientras que la distimia puede estar ocasionada por múltiples causas, el síndrome de burnout está ocasionado por la cronificación de problemas interpersonales propios del contexto laboral.

Tanto la depresión como la distimia, son alteraciones de la afectividad. Entendiéndose por afectividad a la manera peculiar de elaborar las diversas situaciones vitales, o lo que es lo mismo, el modo en que el ser humano se siente afectado por los diversos acontecimientos de su vida.

Los síntomas de ansiedad que conllevan a la depresión, se presentan a nivel fisiológico, cognitivo y de comportamiento, conocidos también como observables; a continuación se explican brevemente cada uno de ellos:

**Fisiológicos:**

- sudoración,
- tensión muscular,
- palpitaciones,
- taquicardia,
- temblor,
- molestias en el estómago,
- otras molestias gástricas,
- dificultades respiratorias,
- sequedad de boca,
- dificultades para tragar,
- dolores de cabeza,
- mareo,
- náuseas,
- molestias en el estómago, etc.

**Cognitivo-subjetivo:**

- preocupación,
- temor,
- inseguridad,
- dificultad para decidir,
- miedo,
- pensamientos negativos sobre uno mismo
- pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros,

- temor a que se den cuenta de nuestras dificultades,
- temor a la pérdida del control,
- dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.

**De comportamiento u observables:**

- evitación de situaciones temidas,
- fumar, comer o beber en exceso,
- intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.),
- ir de un lado para otro sin una finalidad concreta,
- tartamudear,
- llorar,
- 
- quedarse paralizado, etc.

**2.5. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

La fundamentación Legal que respalda la presente investigación corresponde a una de las legislaciones más concretas y precisas con las que cuenta el país, probablemente el problema de la seguridad no está en la ausencia de leyes y normativas, sino más bien, en el cumplimiento de las mismas. Para ilustrar este criterio, a continuación se detalla la parte jurídica más pertinente:

**Constitución de la República del Ecuador**

En la Constitución de la República del Ecuador, registro oficial 449 del 20 de octubre de 2008. En el Título II, capítulo II, sección octava. Trabajo y Seguridad social.

**Art. 33.-** El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y

retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

**Art. 34.-** El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo.

#### **Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo**

Conocido como la Decisión 584 fue tomada en el marco de Acuerdo de Cartagena y rige para los Países Andinos. Fue publicado en el Registró Oficial del Ecuador No. 461 del 15 de noviembre del 2004. Tiene varios artículos, entre los que citaremos los más importantes para este trabajo.

**Artículo 4.-** En el marco de sus Sistemas Nacionales de Seguridad y Salud en el Trabajo, los Países Miembros deberán propiciar el mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, a fin de prevenir daños en la integridad física y mental de los trabajadores que sean consecuencia, guarden relación o sobrevengan durante el trabajo.

**Artículo 5.-** Los países miembros establecerán servicios de salud en el trabajo, que podrán ser organizados por las empresas o grupos de empresas interesadas, por el

sector público, por las instituciones de seguridad social o cualquier otro organismo competente o por la combinación de los enunciados.

**Artículo 11.-** En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial.

**Artículo 12.-** Los empleadores deberán adoptar y garantizar el cumplimiento de las medidas necesarias para proteger la salud y el bienestar de los trabajadores, entre otros, a través de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

**Artículo 14.-** Los empleadores serán responsables de que los trabajadores se sometan a los exámenes médicos de pre empleo, periódicos y de retiro, acorde con los riesgos a que están expuestos en sus labores. Tales exámenes serán practicados, preferentemente por médicos especialista en salud ocupacional y no implicarán ningún costo para los trabajadores y, en la medida de los posibles, se realizarán durante la jornada de trabajo.

**Artículo 15.-** Todo trabajador tendrá acceso y se le garantizará el derecho a la atención de primeros auxilios en casos de emergencia derivados de accidentes de trabajo o de enfermedad común repentina.

### **De los derechos y Obligaciones de los Trabajadores**

**Artículo 18.-** Todos los trabajadores tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar.

**Artículo 19.-** Los trabajadores tienen derecho a estar informados sobre los riesgos laborales vinculados a las actividades que realizan.

Complementariamente, los empleadores comunicarán las informaciones necesarias a los trabajadores y sus representantes sobre las medidas que se ponen en práctica para salvaguardar la seguridad y salud de los mismos.

**Artículo 23.-** Los trabajadores tienen derecho a la información y formación continua en materia de prevención y protección de la salud en el trabajo.

**Artículo 26.-** El empleador deberá tener en cuenta, en las evaluaciones del plan integral de prevención de riesgos, los factores de riesgo que puedan incidir en las funciones de procreación de los trabajadores, en particular por la exposición a los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, con el fin de adoptar las medidas preventivas necesarias.

### **De los Trabajadores Objeto de Protección Especial**

**Art. 25.-** El empleador deberá garantizar la protección de los trabajadores que por su situación de discapacidad sean especialmente sensibles a los riesgos derivados del trabajo, A tal fin deberán tener en cuenta dichos aspectos en las evaluaciones de los riesgos, en la adopción de medidas preventivas y de protección necesarias.

**Art. 14.-** De los Comités de Seguridad e Higiene del Trabajo

1.- En todo centro de trabajo en que laboren más de quince trabajadores deberá organizar un Comité de Seguridad e Higiene del Trabajo integrado en forma paritaria por tres representantes de los trabajadores y tres representantes de los empleadores, quienes de entre sus miembros designarán un Presidente y Secretario que durarán un año en sus funciones pudiendo ser reelegido indefinidamente. Si el Presidente representa al empleador, el Secretario representará a los trabajadores y viceversa. Cada representante tendrá un suplente elegido de la misma forma que el titular y que será principalizado en caso de falta o impedimento de éste.

2- Para ser miembro del Comité se requiere trabajar en la empresa, ser mayor de edad, saber leer y escribir y tener conocimientos básicos de seguridad e higiene industrial.

3.- Las actas de constitución del Comité serán comunicadas por escrito

## **Código del Trabajo**

### **Art. 434.- Reglamento de la salud y seguridad**

Que manifiesta que toda empresa que cuenta con más de 10 trabajadores permanentes, tienen la obligación de elaborar un reglamento de Seguridad y Salud con la aprobación del Ministerio de Trabajo.

**Art. 347.- Riesgos de trabajo:** son todas las eventualidades que puedan causar daño a un trabajador como consecuencia de su actividad laboral.

**Art. 348.- Accidente de trabajo:** todo suceso imprevisto que pueda causar daño o lesión corporal en el desempeño de sus actividades

**Art. 349.- Enfermedades profesionales:** son las afecciones agudas o crónicas causadas en forma directa en el ejercicio de su actividad laboral y que puede causar incapacidad

### **En el reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo**

Art. 5.- Responsabilidades del IESS.

No. 5.- informar e instruir a empresas y trabajadores sobre prevención de siniestros, riesgos del trabajo y mejoramiento del medio ambiente.

**Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Resolución No. C.D. 513 de 12 de julio del 2016.** En el Capítulo XI de la Prevención de Riesgos del Trabajo,

**Art. 54.- Parámetros Técnicos para la Evaluación de Factores de Riesgo.-** Las unidades del Seguro General de Riesgos del Trabajo utilizarán estándares y procedimientos ambientales y/o biológicos de los factores de riesgo contenidos en la ley, en los convenios internacionales suscritos por el Ecuador y en las normas técnicas nacionales.

**Art. 55.- Mecanismos de la Prevención de Riesgos del Trabajo:** Las empresas deberán implementar mecanismos de Prevención de Riesgos del Trabajo, como medio de cumplimiento obligatorio de las normas legales o reglamentarias, haciendo énfasis en lo referente a la acción técnica que incluye:

Acción Técnica:

- Identificación de peligros y factores de riesgo
- Medición de factores de riesgo
- Evaluación de factores de riesgo
- Control operativo integral
- Vigilancia ambiental laboral y de la salud
- Evaluaciones periódicas.

**Reglamento Orgánico Funcional del IESS**

**Resolución C.D. 021 de la Dirección del Seguro General de Riesgos del Trabajo.**

**Art. 41.-Competencia.-** La Dirección del Seguro General de Riesgos del Trabajo es responsable de administrar los programas de prevención y ejecutar acciones de

reparación de los daños derivados de accidentes y enfermedades profesionales o de trabajo, incluida la rehabilitación física y mental y la reinserción laboral.

**Art.- 42.- Responsabilidades.-** La Dirección del Seguro General de Riesgos del Trabajo tendrán las siguientes responsabilidades:

No. 15.- La organización y puesta en marcha del sistema de auditoría de riesgos del trabajo a las empresas, como medio de verificación del cumplimiento de la normativa legal.

**El Art. 44.-responsabilidades de la subdirección de prevención de riesgos y control de las prestaciones.-** La Subdirección de Prevención de Riesgos y Control de las Prestaciones tendrá las siguientes responsabilidades:

Nº 7.- La formulación y evaluación del Plan de Auditoría de Riesgos del Trabajo a las empresas, para aprobación de la Dirección del Seguro General de Riesgos del Trabajo.

**Art. 46.- Responsabilidades de las Unidades Provinciales de Riesgos del Trabajo.-**

Dependiendo del nivel de complejidad de la respectiva Dirección Provincial, las unidades provinciales de Riesgos del Trabajo, podrán ser subdirecciones, departamentos o grupos de trabajo; y tienen las siguientes responsabilidades:

**No. 5.-** El cumplimiento de los Programas de Auditoría de Riesgos del Trabajo a las empresas de la provincia; la proposición de ajustes, modificaciones a las normas y procedimientos de salud ocupacional y seguridad del trabajo.”

## **IESS: Reglamento General del Seguro de Riesgos del Trabajo.**

### **Resolución 741**

**Artículo 44.-** Las empresas sujetas al régimen del IESS deberán cumplir las normas y regulaciones sobre prevención de riesgos establecidas en la Ley, Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo, Decreto Ejecutivo 2393, en el propio Reglamento General y en las recomendaciones específicas efectuadas por los servicios técnicos de prevención, a fin de evitar los efectos adversos de los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales, así como también de las condiciones ambientales desfavorables para la salud de los trabajadores.

### **2.6. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES:**

#### **Variable Independiente**

Factores de riesgo Psicosocial

#### **Variable Dependiente:**

Salud

### **2.7. MARCO CONCEPTUAL**

**Estrés Laboral:** Está relacionado con el trabajo, es un patrón de reacciones que ocurren cuando los trabajadores confrontan exigencias ocupacionales que no corresponden a su conocimiento, destrezas o habilidades y que retan su habilidad para hacer frente a la situación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2001), pag.10).

El estrés es un mecanismo programado en los genes del hombre desde la prehistoria que permitía Huir o luchar ante una amenaza, según la definición de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el **Trabajo:** Guía para la detección y control

de Riesgos Psicosociales en la Pyme (2000), del Gobierno de Aragón, departamento de economía hacienda y empleo. (p.43).

**Riesgo Psicosocial:** según la Agencia Europea y Seguridad en el Trabajo, pueden definirse como: todo aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicosociales en los trabajadores. Guía para la detección y control de Riesgos Psicosociales en la Pyme (2000), del Gobierno de Aragón, departamento de economía hacienda y empleo. (p.40).

**Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una **no conformidad** potencial, o cualquier otra situación potencial indeseable (OHSAS 18001:2007).

**Seguridad y salud en el trabajo:** Es la aplicación del conocimiento y la práctica de la administración en la prevención y atención de los riesgos de trabajo, mejoramiento de las condiciones biológicas, psicológicas, sociales y ambientales laborales; y coadyuvar a la mejora de la competitividad organizacional (Sistema de Administración de la Seguridad y Salud en el Trabajo IESS, 2005).

**Análisis de riesgos:** El desarrollo de una estimación cuantitativa del riesgo basada en una evaluación ingenieril y técnicas matemáticas para combinar la consecuencia y la frecuencia de un accidente (Sistema de Administración de la Seguridad y Salud en el Trabajo IESS, 2005).

**Desempeño de la SST:** Resultados medibles de la gestión que hace una organización de sus riesgos para la SST. La medición del desempeño de la SST incluye la medición de la eficacia de los controles de la organización. En el contexto de los sistemas de gestión de la SST, los resultados se pueden medir respecto a la política de SST, los objetivos de SST de la organización y otros requisitos de desempeño de la SST (OHSAS 18001:2007).

**Enfermedades Profesionales:** Son las afecciones agudas o crónicas, causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión u ocupación que realiza el trabajador y como resultado de la exposición a factores de riesgo, que producen o no incapacidad laboral. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Resolución No. C.D. 513)

**Evaluación de riesgos:** Proceso de evaluar el **riesgo** o riesgos que surgen de uno o varios peligros, teniendo en cuenta lo adecuado de los controles existentes, y decidir si el riesgo o riesgos son o no aceptables.

**Seguridad y salud en el trabajo (SST):** Condiciones y factores que afectan o podrían afectar a la salud y la seguridad de los empleados o de otros trabajadores (incluyendo a los trabajadores temporales y personal contratado), visitantes o cualquier otra persona en el lugar de trabajo.

**Factores de riesgo:** Dos grupos de factores de riesgo. Uno relacionado con las características personales y otro relacionado con las condiciones de trabajo.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Diseño de la Investigación**

La presente investigación responde a un proyecto factible, porque luego de lograr un diagnóstico del problema investigado, recurre a la elaboración de una propuesta de intervención. Utiliza tanto la investigación bibliográfica, como la de campo, por las siguientes razones:

##### **3.1.2. Investigación bibliográfica**

La investigación bibliográfica es aquella etapa de la investigación científica en donde se explora qué se ha escrito en la comunidad científica sobre un determinado tema o problema. ¿Qué hay que consultar, y cómo hacerlo?

La investigación bibliográfica, permitió, entre otras cosas, apoyar la investigación realizada considerando las variables que intervienen en el problema de investigación para fundamentar teóricamente su conocimiento, comportamiento, experiencias anteriores, etc., que pueden servir de antecedente a la investigación, puede ser para dar continuidad a una investigación anterior, continuar con investigaciones interrumpidas, o simplemente, como en este caso tomar como base para fundamentar la investigación actual.

De esta manera se construye un marco teórico sustentable, coherente, pertinente a la investigación.

**Hernández Sampieri y otros. (2012)**, al respecto manifiestan que:

**Por documento puede entenderse todo elemento tangible o perceptible que sirve para demostrar algo. Bajo este criterio, un libro es un**

documento lo mismo que una película, una pieza arqueológica o un aviso publicitario, siempre y cuando sirva para desarrollar un estudio. La suma de documentos tomados en cuenta para un estudio cualquiera constituye la fuente documental de la investigación. Puede emplearse esta definición por oposición a las fuentes no documentales de información, mismas que se describen en el subtítulo 1.5.3.2 de este apartado. (pág. 289).

### **3.1.3. Investigación de campo**

El trabajo de campo se relaciona con la experiencia del investigador en el lugar mismo de los hechos, se refiere a la relación directa del investigador con las fuentes de información en el lugar de trabajo, en el caso de la presente investigación, permite una aproximación integral al fenómeno a estudiar, identificando las características naturales, económicas, residenciales y humanas del objeto de estudio; en este caso sus problemas de adaptación laboral de manera individual, lo que implica la aproximación y relacionamiento con el grupo social.

Está dentro del campo de las explicaciones científicas, a través de teorías organizadas que dan cumplimiento a la condición doble de verificación lógica y entre las proposiciones que integren el sistema; verificación empírica en cuanto a la correspondencia entre el sistema proporcional con la realidad.

La aplicación de la investigación de campo en el trabajo de investigación, pretende identificar y dar a conocer los problemas y manifestaciones de salud que se han reportado en los servidores públicos de la institución investigada.

### **3.2. Métodos de Investigación**

**Analítico:** Es el método que me permitirá realizar un estudio, separando algunos elementos que constituyen la dinámica del proceso investigativo.

**Método Exegético:** se utilizará como procedimiento de exposición, se hará uso de este método al revisar los principales preceptos epistemológicos que la dinámica permita.

### **Metodología específica para identificar los factores de riesgo psicosocial**

Luego de revisar algunas matrices orientadas a la identificación del estrés laboral, se han seleccionado, por las características de sencillez y concreción que representan, dos cuestionarios para analizar el estrés laboral de los trabajadores de la institución y que permiten cruzar las dos variables de la investigación referidas a la identificación de los riesgos psicosociales: condiciones laborales y salud laboral.

El primero permite identificar el grado de afectación del trabajador en relación con las condiciones laborales asociadas al estrés y se le denomina como el **Cuestionario de los problemas Psicosomáticos o CPP**, que permiten conocer en qué grado el trabajador padece los síntomas asociados al estrés.

El segundo cuestionario, está relacionado con el grado de satisfacción que manifiesta el trabajador en su desempeño laboral, y se le conoce como la **Escala General de Satisfacción**; estos dos instrumentos, permiten indagar sobre cuáles son las causas del llamado “estrés laboral”, para lograr un diagnóstico objetivo y facilitar la toma de decisiones en procura de superarlos.

La aplicación de estos dos cuestionarios, permitirá hacer una estimación del nivel de estrés sufrido por el trabajador. Al utilizar esta metodología, se está utilizando una adaptación española de **García-Izquierdo et al.**, en 1993., al trabajo de **Hock** de 1988, de la siguiente manera:

El primero que consiste en manejar un total de 12 ítems en los que se describen los síntomas más habituales asociados al estrés y en los que el trabajador debe señalar la frecuencia con que se han manifestado durante los últimos 3 meses.

El segundo consiste en establecer el grado de satisfacción de los trabajadores de las **condiciones laborales**, estableciendo 3 puntuaciones diferentes del nivel de satisfacción a través de 15 ítems, los mismos que constan en anexos del presente trabajo.

### **3.3. Técnicas de Investigación**

Con la finalidad de dar respuestas concretas a los objetivos planteados en la investigación, la técnica aplicada está referida a dos cuestionarios, diseñados por **García Izquierdo**, quien los adopta del método de **Hock**, con el objetivo de receptor información sobre las condiciones y características laborales y los tensores psicosociales, a través de una Escala General de Satisfacción, con instrumentos que permiten advertir las causas y consecuencias del problema a través de la investigación de campo, para orientar en la conjetura de la hipótesis a demostrarse.

La principal afectación de la salud se expresa en el estrés laboral que refleja la experiencia subjetiva de los trabajadores, analizando la respuesta afectiva que muestran frente al contenido de su puesto de trabajo, lo que permite realizar un primer análisis sobre las razones que inducen al estrés en los empleados.

Este cuestionario fue diseñado con la intención de ser breve pero robusto. Además el empleo de instrucciones claras y vocabulario sencillo, permiten el auto cumplimentado por parte de cualquier trabajador, sin necesitar de un entrevistador especialmente cualificado.

### **Proceso de análisis:**

Este test permite obtener el grado mayor o menor de satisfacción de los trabajadores, empleados o funcionarios en dos niveles:

- **Nivel de satisfacción general:** Corresponde a las respuestas a 15 ítems respecto de las condiciones intrínsecas y extrínsecas de las condiciones laborales relacionadas con el puesto de trabajo, tales como la responsabilidad, el contenido de la tarea o la promoción, horario, remuneración económica, reconocimiento laboral, etc.
- **Nivel de alteraciones psicosomáticas:** Corresponde a las respuestas a 12 ítems que identifican las alteraciones psicosomáticas de los trabajadores o funcionarios.

Es necesario insistir en que para asegurar cierto grado de sinceridad en las respuestas por parte de los trabajadores, es fundamental garantizar su privacidad y anonimato, pues en caso contrario podrían producirse importantes distorsiones en los resultados.

### **3.4. Operacionalización de variables**

La operacionalización de las variables es disminuir el nivel de complejidad de los conceptos utilizados en la investigación, reduciéndola a valores o datos que mejoran la comprensión de la problemática, con lo cual se puede llegar a la comprobación de la hipótesis planteada. La operacionalización de las variables presentada a continuación, se encuentra operacionalizada en dimensiones e indicadores.

Según **SHARAGER (2002)**, la Operacionalización: **“Es el resultado de un proceso a través del cual el investigador explica en detalle los tipos de valores que pueden**

tomar variables (cuali o cuantitativas) y los cálculos realizados para obtener los indicadores de esas variables”. (Pág.1).

### 3.4.1. Cuadro de Operacionalización de Variables:

La importancia de la operacionalización de las variables está en disminuir la posibilidad de errores en la investigación, obteniendo información fácil de interpretar y de corregir. La correspondencia entre las variables: Factores Psicosociales y estrés laboral, se encuentran expresadas en el siguiente cuadro:

**Cuadro N. 1**

#### Operacionalización de Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA	INSTRUMENTO
<b>CONCEPTUALIZACIÓN</b>  <b>FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL.</b> Están vinculados al <b>estado del entorno laboral.</b>	Condiciones físicas	Clima laboral	Encuesta	Cuestionario
	Condiciones medioambientales			
	Condiciones organizativas	Funciones y responsabilidades laborales	Encuesta	Cuestionario
	Condiciones comunicativas	Organización comunicacional	Encuesta	Cuestionario

<b>SALUD LABORAL</b> . Se puede definir como un conjunto de reacciones nocivas, tanto físicas como emocionales, que concurren cuando las exigencias del trabajo superan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador.	<b>Estrés Laboral</b>	Enfermedades alteraciones Psíquicas	Encuesta	Cuestionario Cuestionario
	Ansiedad	Organización comunicacional	Encuesta	Cuestionario
	Efectos Socio afectivos y productividad	Niveles de eficiencia y efectividad	Encuesta	Cuestionario

**Elaborado por Dra. Lorena Borja Herrera – Investigadora**

### **3.5. Procedimiento de la investigación.**

Con la finalidad de dar respuestas concretas a la hipótesis y alcanzar los objetivos planteados en la investigación, se aplicó la metodología específica, explicada en páginas anteriores para este tipo de investigación.

#### **3.5.1. Validez y Confiabilidad**

La validez en términos generales se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende investigar; al respecto KERLINGER (1981 p. 132), asegura “que el procedimiento más adecuado es el de enjuiciar la representatividad de los reactivos en términos de los objetivos de la investigación a través de la opinión de los especialistas”

Específicamente el estudio desarrollado se relaciona con la validez de contenidos que constituye el grado en el cual una prueba está en consonancia con los objetivos de la investigación. Considera además la vinculación de cada una de las preguntas con el proceso de operacionalización de las diferentes variables de estudio.

### **3.5.2. Procedimientos de la Investigación**

Los procesos desarrollados en este estudio constituyen un conjunto de estrategias, técnicas y habilidades, que permitieron emprender este tipo de investigación. En este trabajo el proceso de la investigación se llevó a efecto cumpliendo las siguientes fases:

- Planteamiento del Problema
- Revisión bibliográfica
- Definición de la Población y Selección de la Muestra. Concreción del Sistema de Variables y Elaboración de Instrumentos;
- Estudio de campo.
- Procesamiento y Análisis de Datos;
- Conclusiones y Recomendaciones;
- Formulación de la Propuesta;
- Preparación y redacción del Informe Final de la Investigación.

### **3.6. Unidad de Estudio**

La unidad de estudio la conformaron las autoridades y los y las servidoras del Viceministerio de Servicio Público del Ministerio del Trabajo. Por los objetivos que persiguió la investigación, así como el número de funcionarios del Viceministerio, se procedió a trabajar con la población total, razón por la cual no se calculó ninguna muestra.

**Cuadro N° 2**

**Unidad o Población de estudio**

<b>POBLACIÓN</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
Autoridades	4	2.30
Servidores públicos	131	97.70
<b>TOTAL</b>	135	100%

## **CAPÍTULO IV**

### **4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS**

##### **PROCEDIMIENTO**

La recolección de datos se realizó durante los meses de marzo, abril y mayo de 2016, en el Viceministerio del Servicio Público del Ministerio del Trabajo, ubicado en la Ave. República del Salvador de la ciudad de Quito. Los servidores públicos, respondieron al cuestionario a la hora de salida de su jornada laboral, razón por la cual se demoró la aplicación del instrumento por un espacio de tres meses; cabe señalar que para facilitar las respuestas a los cuestionarios fue necesario insistir en el anonimato de la encuesta, lo que permitió contar con la participación de los encuestados, pues inicialmente existió mucha resistencia para lograr su colaboración. Es importante señalar que si bien la nómina de funcionarios de la institución al momento de la planificación fue de 135, en el período de aplicación de las encuestas solamente se contó con 114 funcionarios, los demás habían renunciado en unos casos y en otros se concluyeron sus contratos.

Una vez compilada la información, se procedió a la tabulación y análisis de cada uno de los instrumentos para luego establecer la respectiva relación en función de las variables investigadas. El plan de procesamiento de información consta de los siguientes pasos: Revisión y organización de la información compilada. Tabulación. Representación gráfica porcentualizada. Análisis e interpretación de los resultados estadísticos. Comprobación de hipótesis. Conclusiones y recomendaciones.

**4.1.2. ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS DE LOS SERVIDORES DEL VICEMINISTERIO DEL SERVICIO PÚBLICO DEL MINISTERIO DEL TRABAJO EN RELACIÓN CON LAS CONDICIONES LABORALES (FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIAL)**

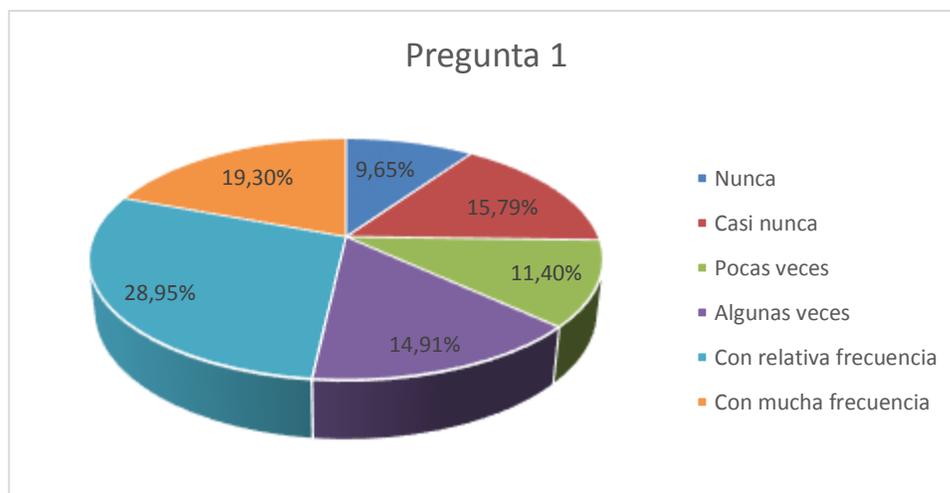
**1.- Condiciones físicas de su trabajo.**

**Tabla N. 1 Condiciones físicas de trabajo**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy Insatisfecho	2	1,75%
Insatisfecho	8	7,02%
Moderadamente Insatisfecho	32	28,07%
Ni satisfecho ni insatisfecho	41	35,96%
Moderadamente Satisfecho	10	8,77%
Satisfecho	17	14,91%
Muy Satisfecho	4	3,51%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Dra. Lorena Borja Herrera

**Gráfico N. 1 Condiciones físicas de trabajo**



**Análisis:**

De acuerdo a las respuestas de los funcionarios, solamente una tercera parte se encuentra en una tendencia de satisfacción de las condiciones físicas de su trabajo, es decir tres de cada diez funcionarios, concluyendo que siete de cada diez no se encuentra en condiciones de satisfacción; elemento muy importante para el presente análisis.

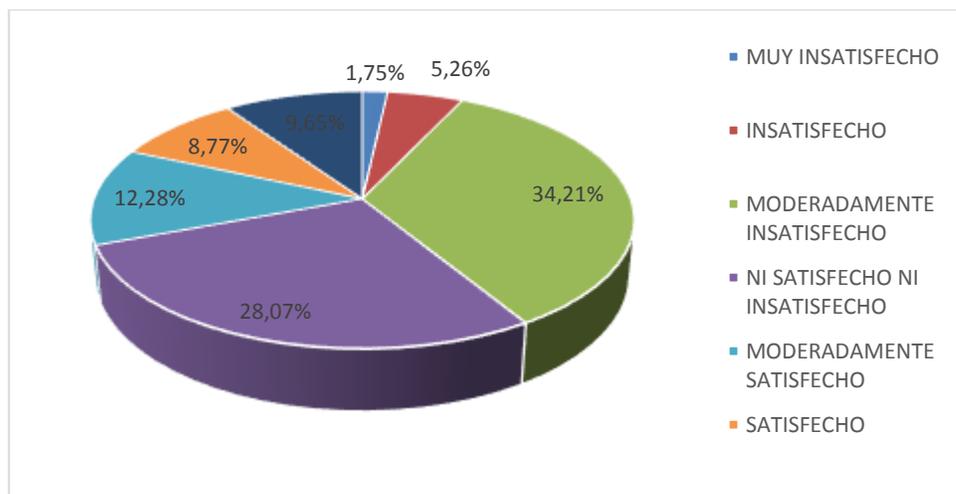
## 2.- Libertad para elegir su propio método de trabajo.

**Tabla N. 2 Libertad para elegir su propio método de trabajo**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy Insatisfecho	2	1,75%
Insatisfecho	6	5,26%
Moderadamente Insatisfecho	39	34,21%
Ni satisfecho ni insatisfecho	32	28,07%
Moderadamente Satisfecho	14	12,28%
Satisfecho	10	8,77%
Muy Satisfecho	11	9,65%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Dra. Lorena Borja Herrera

**Gráfico N. 2 Libertad para elegir su propio método de trabajo**



### **Análisis:**

De las respuestas tabuladas y analizadas, se desprende que los funcionarios no se sienten con libertad para elegir su propio método de trabajo, pues solamente uno de cada diez se siente muy satisfecho, 4 de cada diez insatisfechos y 6 de cada diez expresan cierta indiferencia al responder entre moderadamente insatisfecho y ni satisfecho ni insatisfecho.

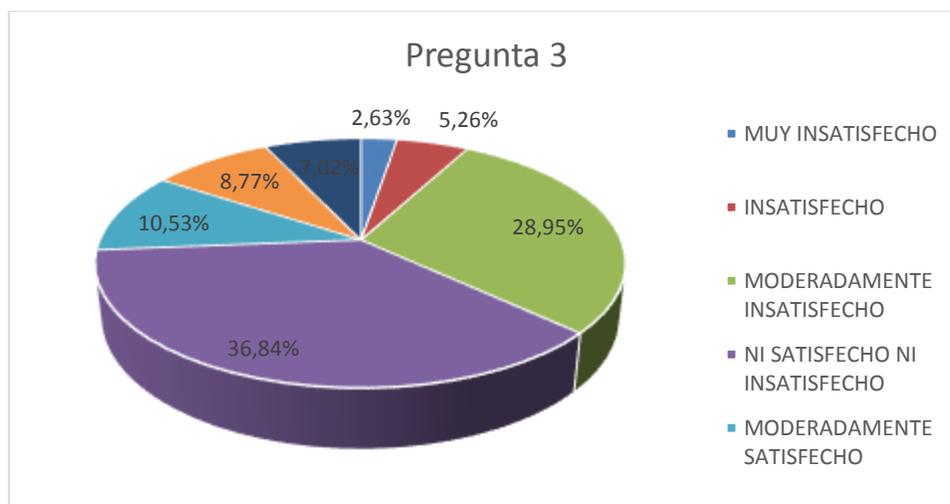
### 3.- Relación con sus compañeros de trabajo.

**Tabla N. 3** Relación con sus compañeros de trabajo

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy Insatisfecho	3	2,63%
Insatisfecho	6	5,26%
Moderadamente Insatisfecho	33	28,95%
Ni satisfecho ni insatisfecho	42	36,84%
Moderadamente Satisfecho	12	10,53%
Satisfecho	10	8,77%
Muy Satisfecho	8	7,02%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Dra. Lorena Borja Herrera

**Gráfico N. 3** Relación con sus compañeros de trabajo



#### **Análisis:**

De los resultados analizados, solamente tres de cada diez funcionarios se sienten en la tendencia de satisfacción, al sumar un 26,32%; la mayoría responde entre moderadamente insatisfecho y ni satisfecho ni insatisfecho, expresando una cierta indiferencia, que pesa mucho en el interés de crear un ambiente laboral positivo de compromiso y alegría por su trabajo, elemento muy importante al momento de establecer una propuesta de intervención.

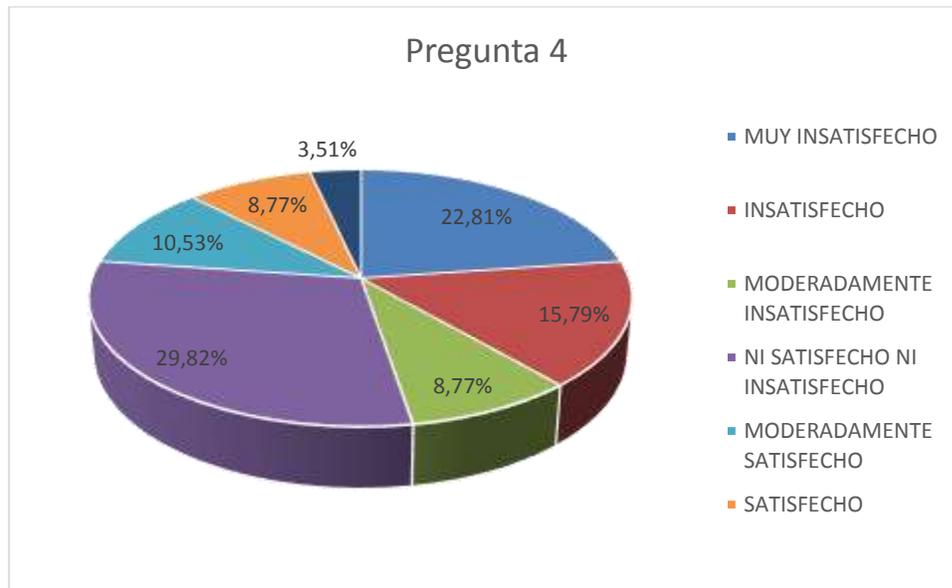
**4.- Reconocimiento que obtienen por su trabajo bien hecho.**

**Tabla N. 4 Reconocimiento**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy Insatisfecho	26	22,81%
Insatisfecho	18	15,79%
Moderadamente Insatisfecho	10	8,77%
Ni satisfecho ni insatisfecho	34	29,82%
Moderadamente Satisfecho	12	10,53%
Satisfecho	10	8,77%
Muy Satisfecho	4	3,51%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Dra. Lorena Borja Herrera

**Gráfico N. 4 Reconocimiento**



**Análisis:**

La percepción de los funcionarios en relación con el reconocimiento que obtienen por su trabajo bien realizado es negativa pues el 47%, aproximadamente la mitad expresa su insatisfacción al respecto, y un mínimo 3% expresa estar muy satisfecho.

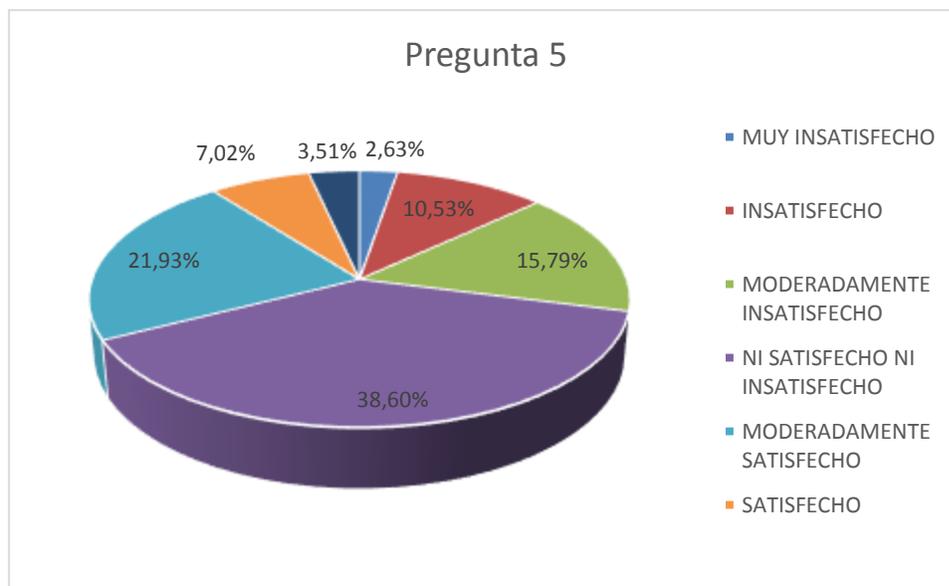
## 5.- De sus jefes inmediatos.

**Tabla N. 7** De sus jefes inmediatos

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy Insatisfecho	3	2,63%
Insatisfecho	12	10,53%
Moderadamente Insatisfecho	18	15,79%
Ni satisfecho ni insatisfecho	44	38,60%
Moderadamente Satisfecho	25	21,93%
Satisfecho	8	7,02%
Muy Satisfecho	4	3,51%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Dra. Lorena Borja Herrera

**Gráfico N. 5** De sus jefes inmediatos



### **Análisis:**

En relación con el grado de satisfacción con sus jefes inmediatos, la mayoría responde con cierta indiferencia al ubicarse en la tendencia intermedia con sus respuestas entre moderadamente insatisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, y moderadamente satisfecho. Elemento muy importante para recomendar una revisión de las relaciones de los jefes inmediatos del personal encuestado.

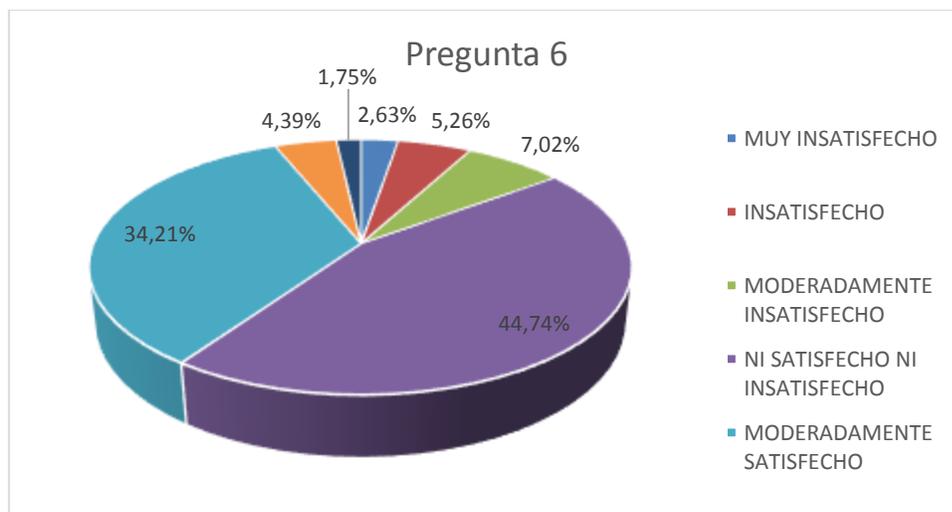
## 6.- Responsabilidad a Usted asignada.

**Tabla N. 9 Responsabilidad**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy Insatisfecho	3	2,63%
Insatisfecho	6	5,26%
Moderadamente Insatisfecho	8	7,02%
Ni satisfecho ni insatisfecho	51	44,74%
Moderadamente Satisfecho	39	34,21%
Satisfecho	5	4,39%
Muy Satisfecho	2	1,75%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Dra. Lorena Borja Herrera

**Gráfico N. 6 Responsabilidad**



### **Análisis:**

Las respuestas en relación con las responsabilidades asignadas a los funcionarios, revelan que solo 6% se encuentra satisfecha y muy satisfecha, y la gran mayoría, el 78,95%, responde entre moderadamente satisfecho y ni satisfecho ni insatisfecho, reflejando cierta indiferencia.

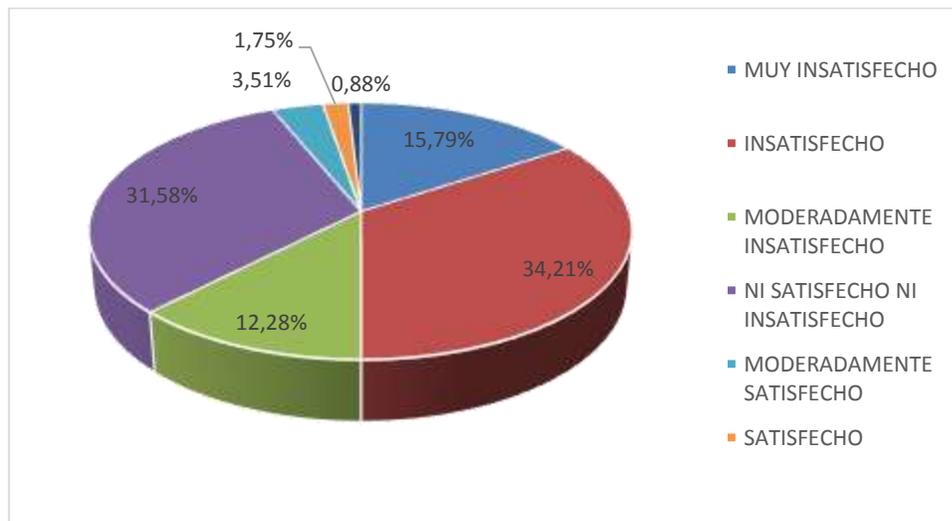
## 7.- Su salario

**Tabla N. 10 Salario**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy Insatisfecho	18	15,79%
Insatisfecho	39	34,21%
Moderadamente Insatisfecho	14	12,28%
Ni satisfecho ni insatisfecho	36	31,58%
Moderadamente Satisfecho	4	3,51%
Satisfecho	2	1,75%
Muy Satisfecho	1	0,88%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Dra. Lorena Borja Herrera

**Gráfico N. 7 Salario**



### **Análisis:**

La remuneración laboral, siempre ha sido un elemento de insatisfacción, y en el análisis de este caso, el 62,28% expresa inconformidad al responder entre muy insatisfecho, insatisfecho y moderadamente insatisfecho, el 31,58% indiferencia y solamente un 6% expresa satisfacción.

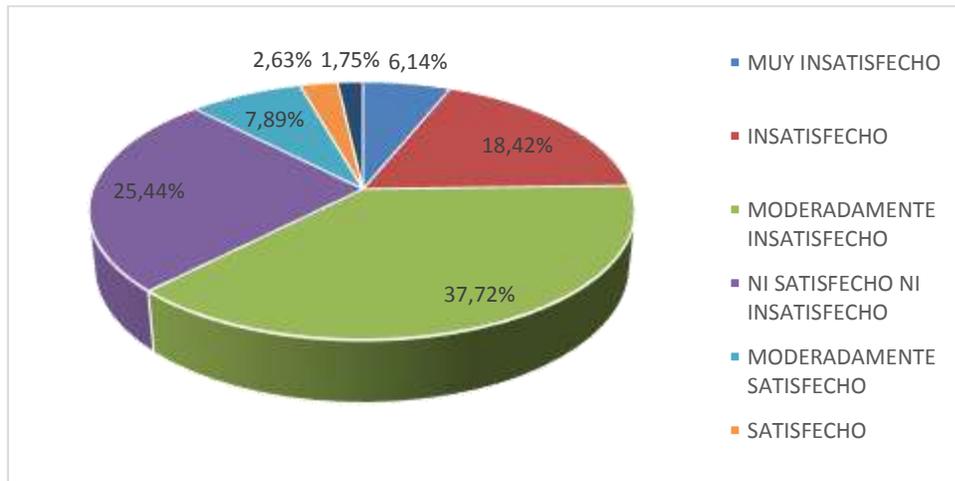
## 8.- La necesidad de utilizar sus capacidades.

**Tabla N. 11 Necesidad de utilizar sus capacidades**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy Insatisfecho	7	6,14%
Insatisfecho	21	18,42%
Moderadamente Insatisfecho	43	37,72%
Ni satisfecho ni insatisfecho	29	25,44%
Moderadamente Satisfecho	9	7,89%
Satisfecho	3	2,63%
Muy Satisfecho	2	1,75%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Dra. Lorena Borja Herrera

**Gráfico N. 8 Necesidad de utilizar sus capacidades**



### **Análisis:**

El análisis de las respuestas permite establecer que respecto de la necesidad de utilizar sus capacidades se deduce que 3 de cada diez se encuentran insatisfechos al respecto; 6 de cada diez no satisfecho ni insatisfechos y solamente 1 de cada diez responde que se encuentran satisfechos, evidenciándose una mayoría que no se encuentra satisfecha.

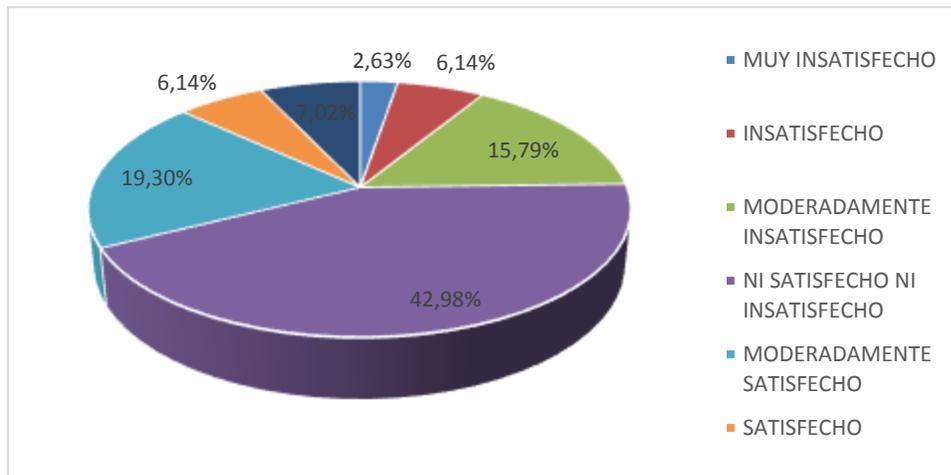
**9.- Relación entre directivos y trabajadores de su institución o empresa.**

**Tabla N. 12 Relación entre directivos y trabajadores**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy Insatisfecho	3	2,63%
Insatisfecho	7	6,14%
Moderadamente Insatisfecho	18	15,79%
Ni satisfecho ni insatisfecho	49	42,98%
Moderadamente Satisfecho	22	19,30%
Satisfecho	7	6,14%
Muy Satisfecho	8	7,02%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Dra. Lorena Borja Herrera

**Gráfico N. 9 Relación entre directivos y trabajadores**



**Análisis:**

De acuerdo a las respuestas obtenidas, se puede determinar que la relación entre directivos y funcionarios de la institución para tres de cada diez es satisfactoria, cuatro de cada diez, indiferente pues responden que ni satisfecho ni insatisfecho y para tres de cada diez es insatisfactorio. Requiere tomar medidas para mejorar estas relaciones.

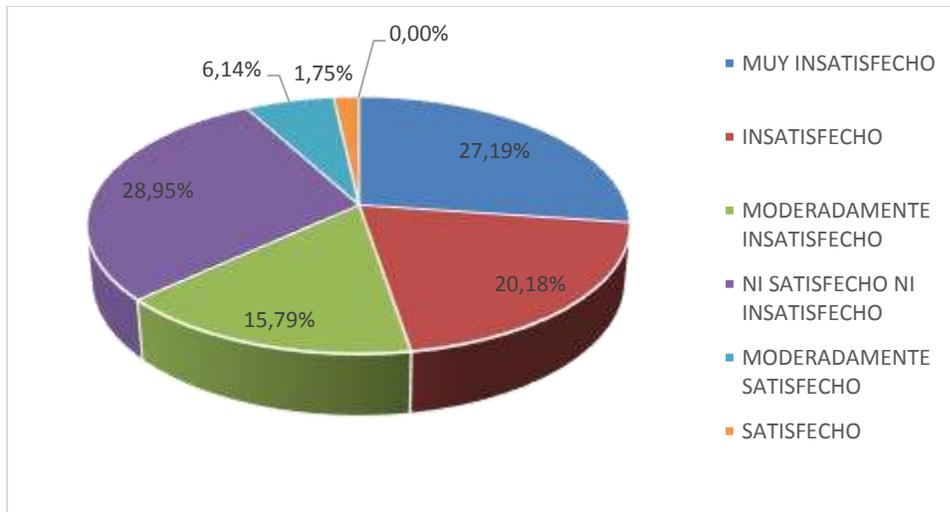
## 10.- Sus posibilidades de promocionar.

**Tabla N. 13 Promoción**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy Insatisfecho	31	27,19%
Insatisfecho	23	20,18%
Moderadamente Insatisfecho	18	15,79%
Ni satisfecho ni insatisfecho	33	28,95%
Moderadamente Satisfecho	7	6,14%
Satisfecho	2	1,75%
Muy Satisfecho	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Dra. Lorena Borja Herrera

**Gráfico N. 10 Promoción**



### **Análisis:**

Las posibilidades de promoción para los trabajadores de la institución demuestra insatisfacción, puesto que solamente uno de cada diez funcionarios responde moderadamente satisfactorio y satisfactorio; tres de cada diez responden con indiferencia pues se manifiestan no se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos; y la mayoría, es decir de seis de cada diez manifiestan su insatisfacción.

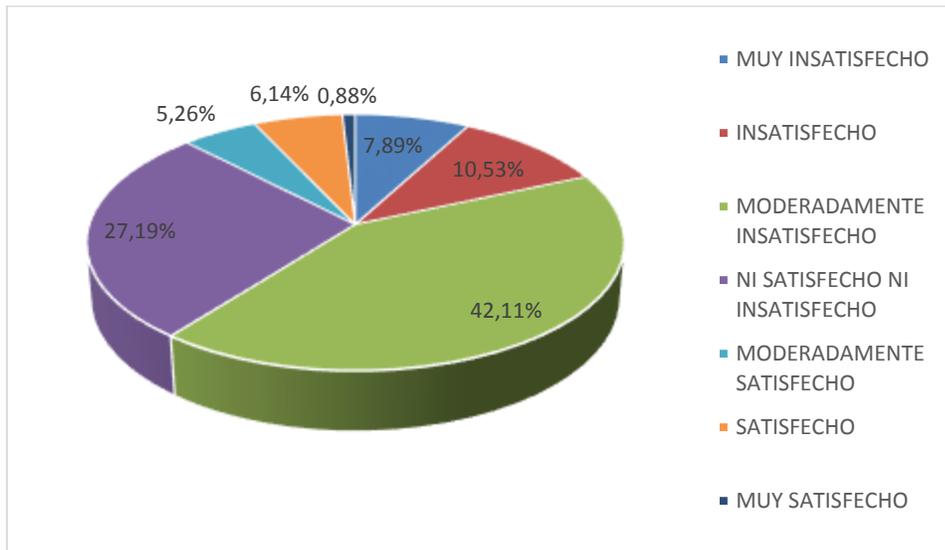
## 11.- El modo en que su empresa está gestionada.

**Tabla N. 14 Gestión de la organización**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy Insatisfecho	9	7,89%
Insatisfecho	12	10,53%
Moderadamente Insatisfecho	48	42,11%
Ni satisfecho ni insatisfecho	31	27,19%
Moderadamente Satisfecho	6	5,26%
Satisfecho	7	6,14%
Muy Satisfecho	1	0,88%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Dra. Lorena Borja Herrera

**Gráfico N. 11 Gestión de la organización**



### **Análisis:**

Respecto de la manera, la forma cómo la institución es gestionada, los encuestados, siete de cada diez, se ubican entre moderadamente insatisfechos y ni satisfechos ni insatisfechos; insatisfechos 2 de cada diez y solamente 1 de cada diez responde que satisfecho. En conclusión se manifiesta una insatisfacción de los funcionarios.

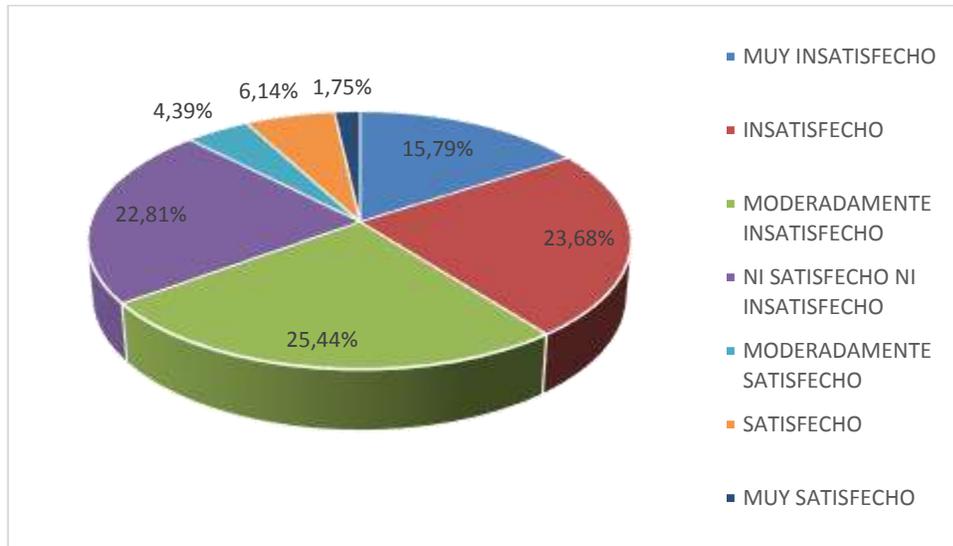
**12.- La atención que se presta a las sugerencias que Usted hace.**

**Tabla N. 15 Atención que se presta a las sugerencias**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy Insatisfecho	18	15,79%
Insatisfecho	27	23,68%
Moderadamente Insatisfecho	29	25,44%
Ni satisfecho ni insatisfecho	26	22,81%
Moderadamente Satisfecho	5	4,39%
Satisfecho	7	6,14%
Muy Satisfecho	2	1,75%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Dra. Lorena Borja Herrera

**Gráfico N. 12 Atención que se presta a las sugerencias**



**Análisis:**

Seis de cada diez funcionarios responden insatisfacción respecto de la atención que se presta a las sugerencias realizadas por los trabajadores; dos de cada diez consideran que no les satisface ni les insatisface, demuestran indiferencia y solamente a uno demuestra satisfacción porque le parece que sus sugerencias sí son atendidas.

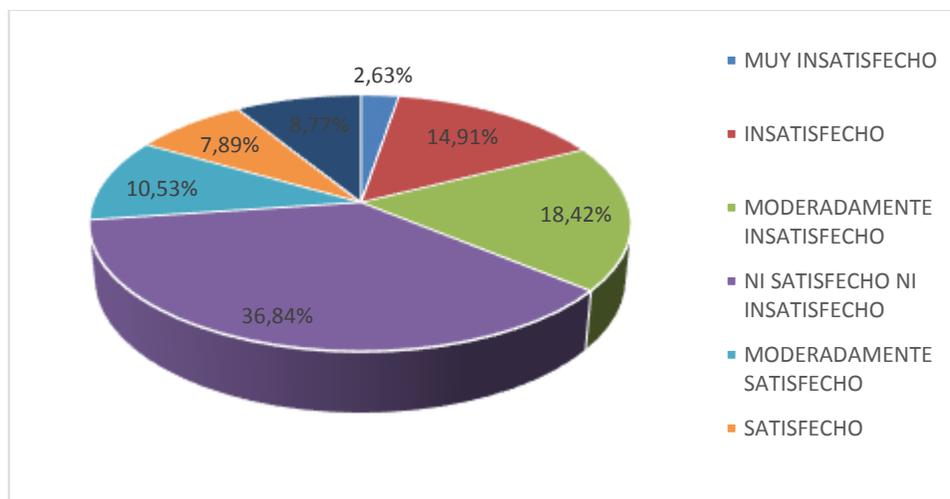
### 13.- Su horario de trabajo

**Tabla N. 16 Horario de trabajo**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy Insatisfecho	3	2,63%
Insatisfecho	17	14,91%
Moderadamente Insatisfecho	21	18,42%
Ni satisfecho ni insatisfecho	42	36,84%
Moderadamente Satisfecho	12	10,53%
Satisfecho	9	7,89%
Muy Satisfecho	10	8,77%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Dra. Lorena Borja Herrera

**Gráfico N. 13 Horario de trabajo**



#### **Análisis:**

Respecto al grado de satisfacción por el horario del trabajo, la gran mayoría, siete de cada diez funcionarios responden con indiferencia ni les satisface ni les insatisface; mientras que para tres de cada diez les es insatisfecho y solamente para uno de cada diez manifiestan satisfacción. La gran mayoría acepta.

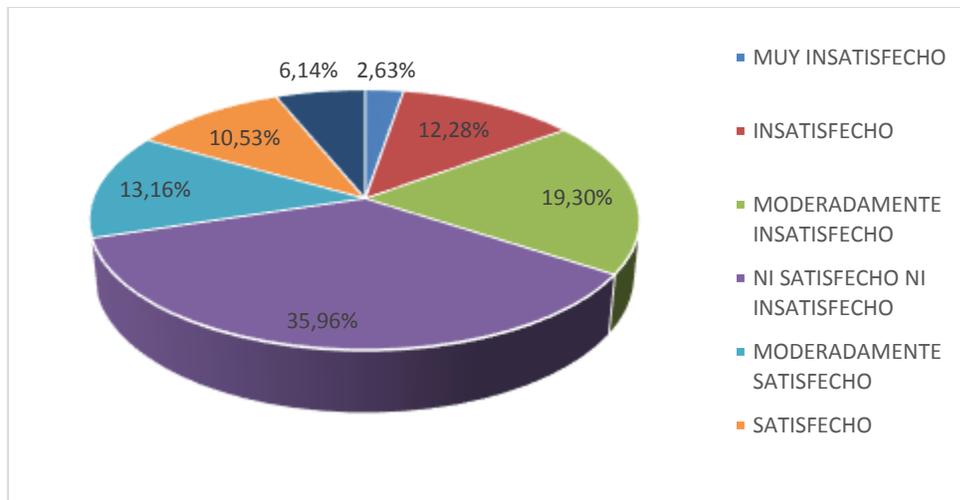
**14.- La variedad de tareas que realiza en su trabajo.**

**Tabla N. 17 Variedad de tareas**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy Insatisfecho	3	2,63%
Insatisfecho	14	12,28%
Moderadamente Insatisfecho	22	19,30%
Ni satisfecho ni insatisfecho	41	35,96%
Moderadamente Satisfecho	15	13,16%
Satisfecho	12	10,53%
Muy Satisfecho	7	6,14%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Dra. Lorena Borja Herrera

**Gráfico N. 14 Variedad de tareas**



**Análisis:**

La variedad de tareas que los funcionarios realizan en su trabajo les es satisfactorio para tres de cada diez funcionarios; de igual manera para tres de cada diez les es insatisfecho y para cuatro de cada diez les es indiferente al responder que ni satisface ni les insatisface. De acuerdo a las respuestas obtenidas, a una ligera mayoría les es indiferente.

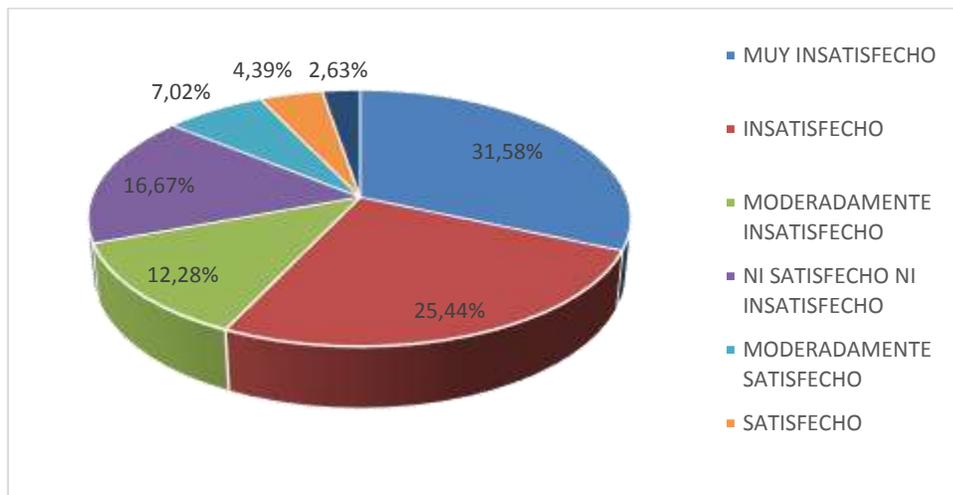
## 15.- Su estabilidad en el empleo.

**Tabla N. 18 Estabilidad**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy Insatisfecho	36	31,58%
Insatisfecho	29	25,44%
Moderadamente Insatisfecho	14	12,28%
Ni satisfecho ni insatisfecho	19	16,67%
Moderadamente Satisfecho	8	7,02%
Satisfecho	5	4,39%
Muy Satisfecho	3	2,63%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Dra. Lorena Borja Herrera

**Gráfico N. 15 Estabilidad**



### **Análisis:**

Su estabilidad en la institución es el problema que más preocupa a los funcionarios, pues siete de cada diez responden insatisfacción, dos expresan indiferencia y apenas uno manifiesta satisfacción. De los insatisfechos 4 responden muy insatisfechos. Al respecto la inestabilidad laboral es la principal preocupación de todos los funcionarios.

**4.1.3. ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS DE LOS SERVIDORES DEL VICEMINISTERIO DEL SERVICIO PÚBLICO DEL MINISTERIO DEL TRABAJO EN RELACIÓN CON LAS AFECTACIONES EN LA SALUD – CONDICIONES PSICOSOCIALES.**

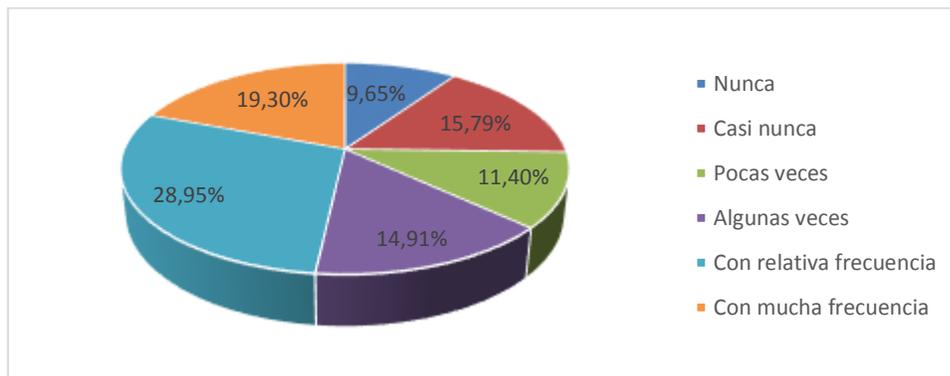
**1.- Imposibilidad de conciliar el sueño**

**Tabla N. 19 Imposibilidad de conciliar el sueño**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	11	9,65%
Casi nunca	18	15,79%
Pocas veces	13	11,40%
Algunas veces	17	14,91%
Con relativa frecuencia	33	28,95%
Con mucha frecuencia	22	19,30%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Dra. Lorena Borja Herrera**

**Gráfico N. 16 Imposibilidad de conciliar el sueño**



**Análisis:**

Del análisis de las respuestas de los funcionarios se deduce que cinco de cada diez funcionarios manifiestan imposibilidad de conciliar el sueño; mientras que 3 de cada diez manifiesta que no tienen esos problemas y uno de cada diez responde que algunas veces. Este problema se relaciona directamente con el estrés laboral. En este caso la mayoría si presenta estas molestias en su salud.

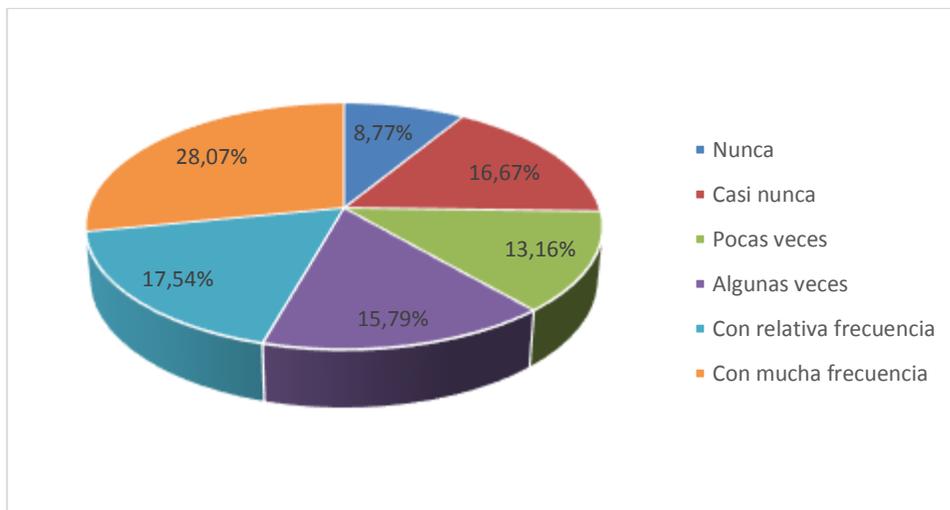
## 2.- Presencia de jaquecas y dolores de cabeza.

**Tabla N. 20 Jaquecas y dolores de cabeza**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	10	8,77%
Casi nunca	19	16,67%
Pocas veces	15	13,16%
Algunas veces	18	15,79%
Con relativa frecuencia	20	17,54%
Con mucha frecuencia	32	28,07%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Dra. Lorena Borja Herrera

**Gráfico N. 17 Jaquecas y dolores de cabeza**



### **Análisis:**

La Presencia de jaquecas y dolores de cabeza es otra manifestación del estrés laboral, en el caso de la presente investigación, cuatro de cada diez funcionarios manifiestan tenerlos con relativa y mucha frecuencia; 4 manifiesta que nunca y 2 que algunas veces. Es decir sí existe esta alteración en la salud laboral de los trabajadores de la institución.

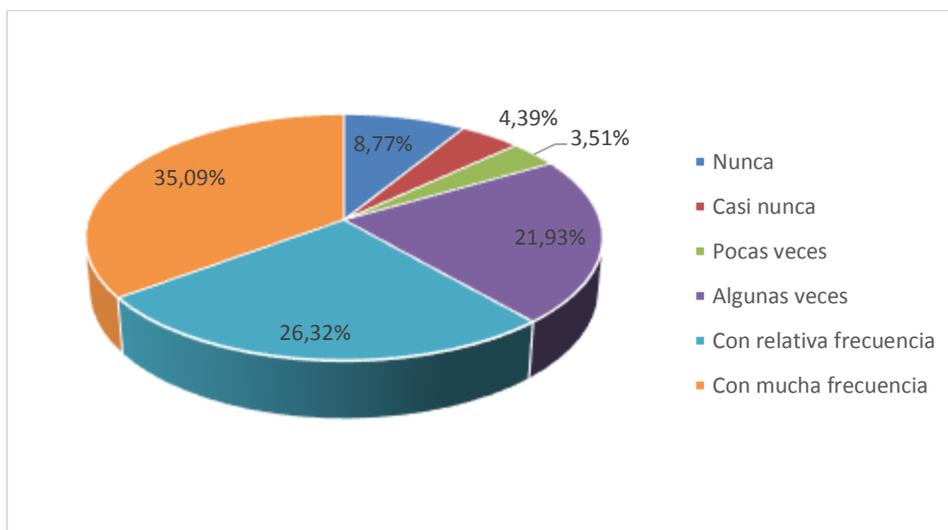
### 3.- Indigestión o problemas gastrointestinales.

**Tabla N. 21 Indigestión o problemas gastrointestinales**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	10	8,77%
Casi nunca	5	4,39%
Pocas veces	4	3,51%
Algunas veces	25	21,93%
Con relativa frecuencia	30	26,32%
Con mucha frecuencia	40	35,09%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Dra. Lorena Borja Herrera

**Gráfico N. 18 Indigestión o problemas gastrointestinales**



#### **Análisis:**

Otra manifestación en la salud provocada por los factores laborales, es la indigestión o problemas gastrointestinales, que en el caso de la investigación, este problema tienen una alta incidencia, pues 8 de cada diez funcionarios manifiestan tener estos problemas en distintos niveles, y solamente dos responden entre nunca, casi nunca y pocas veces.

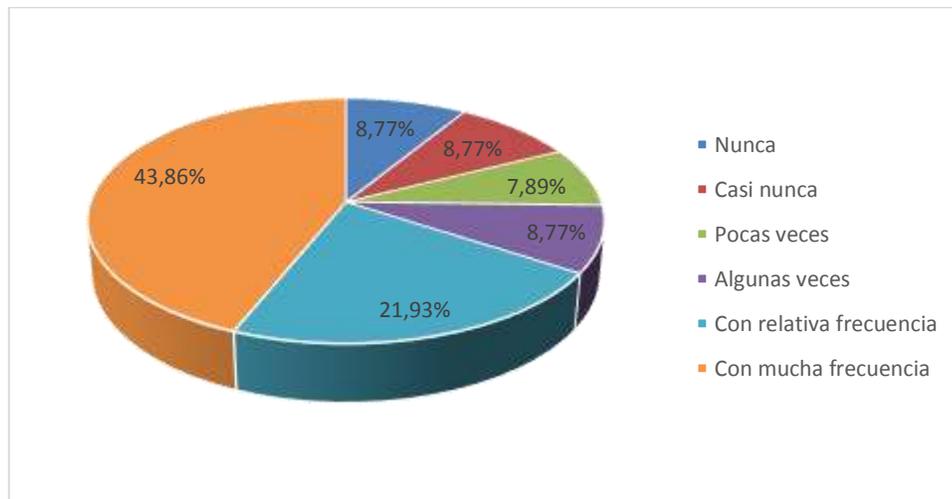
#### 4.- Sensación de cansancio extremo o agotamiento.

**Tabla N. 22 Sensación de cansancio extremo o agotamiento**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	10	8,77%
Casi nunca	10	8,77%
Pocas veces	9	7,89%
Algunas veces	10	8,77%
Con relativa frecuencia	25	21,93%
Con mucha frecuencia	50	43,86%
<b>TOTAL</b>	114	100%

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Dra. Lorena Borja Herrera

**Gráfico N. 19 Sensación de cansancio extremo o agotamiento**



#### **Análisis:**

La sensación de cansancio extremo o agotamiento, presentan siete de cada diez funcionarios en sus distintos niveles, pero con mucha frecuencia 4 de los siete; tres de cada diez manifiesta entre nunca, casi nunca y pocas veces. Es decir en la institución sus funcionarios sí presentan afección en su salud expresada en el agotamiento.

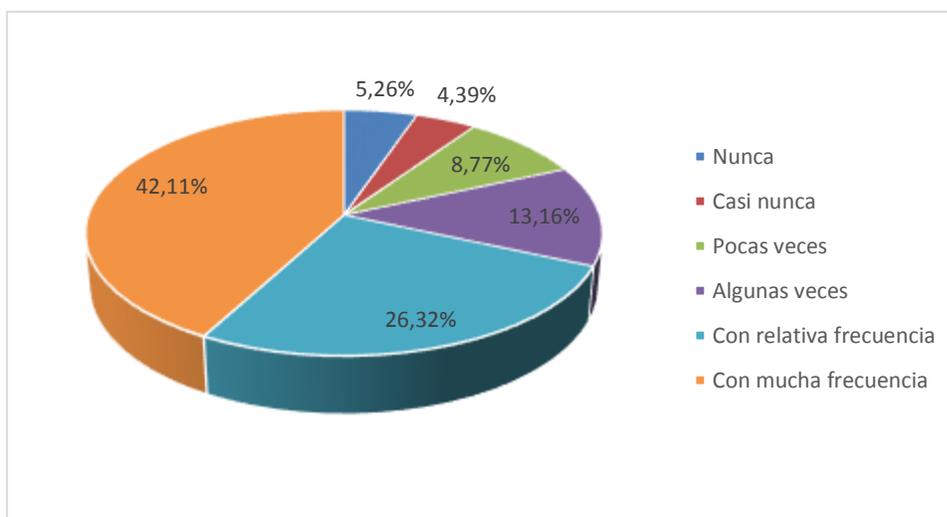
## 5.- Tendencias a comer, beber o fumar más de lo habitual.

**Tabla N. 23 Tendencias a comer, beber o fumar más de lo habitual**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	6	5,26%
Casi nunca	5	4,39%
Pocas veces	10	8,77%
Algunas veces	15	13,16%
Con relativa frecuencia	30	26,32%
Con mucha frecuencia	48	42,11%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Dra. Lorena Borja Herrera

**Gráfico N. 20 Tendencias a comer, beber o fumar más de lo habitual**



### **Análisis:**

La tendencia a comer, beber o fumar más de lo habitual es uno de los factores de más incidencia en los encuestados, puesto que ocho de cada diez funcionarios expresan que presenta esta tendencia y solamente dos de cada diez funcionarios manifiesta que nunca, casi nunca o pocas veces.

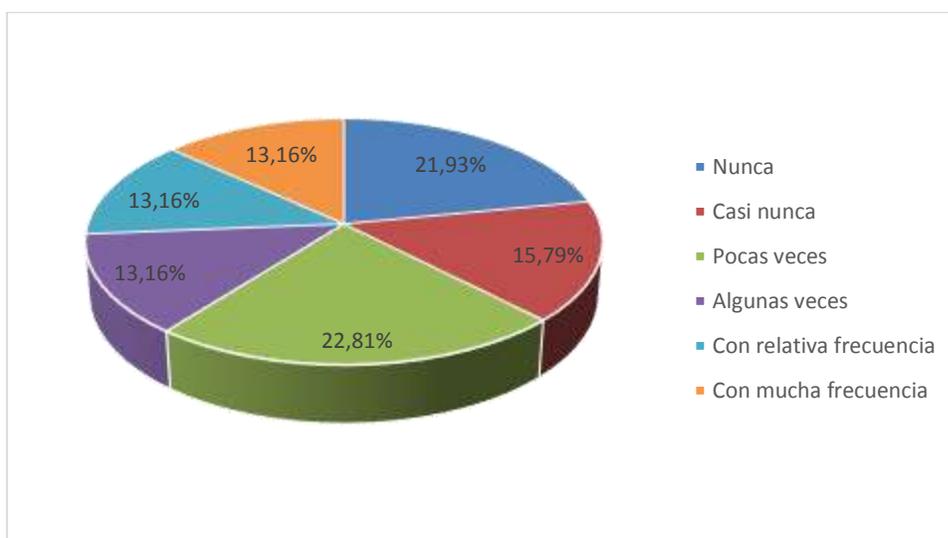
## 6.- Disminución del interés sexual.

**Tabla N. 24 Disminución del interés sexual**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	25	21,93%
Casi nunca	18	15,79%
Pocas veces	26	22,81%
Algunas veces	15	13,16%
Con relativa frecuencia	15	13,16%
Con mucha frecuencia	15	13,16%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Dra. Lorena Borja Herrera

**Gráfico N. 21 Disminución del interés sexual**



### **Análisis:**

Respecto de esta tendencia, relacionada con la disminución del interés sexual, al parecer no está presente con mucha incidencia en los funcionarios encuestados, pues la mayoría, seis de cada diez encuestados responde en la tendencia del nunca; uno de cada diez que algunas veces y solamente tres responden que con relativa y mucha frecuencia.

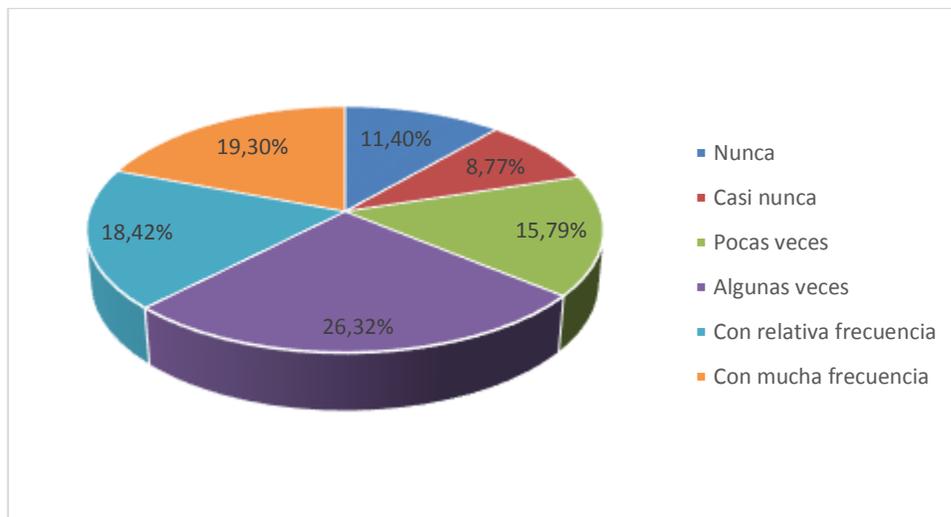
## 7.- Respiración entrecortada o sensación de ahogo.

**Tabla N. 25 Respiración entrecortada o sensación de ahogo**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	13	11,40%
Casi nunca	10	8,77%
Pocas veces	18	15,79%
Algunas veces	30	26,32%
Con relativa frecuencia	21	18,42%
Con mucha frecuencia	22	19,30%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Dra. Lorena Borja Herrera

**Gráfico N. 22 Respiración entrecortada o sensación de ahogo**



### **Análisis:**

Otra de las manifestaciones en la salud laboral de los trabajadores es la respiración entrecortada o sensación de ahogo, al respecto la investigación revela que cuatro de cada diez funcionarios sí presentan estos problemas, cuando responden entre con mucha y con relativa frecuencia; otros cuatro de cada diez consideran que entre pocas y algunas veces; y dos responden que nunca. Es decir existe una relativa presencia de este problema en la salud de los funcionarios.

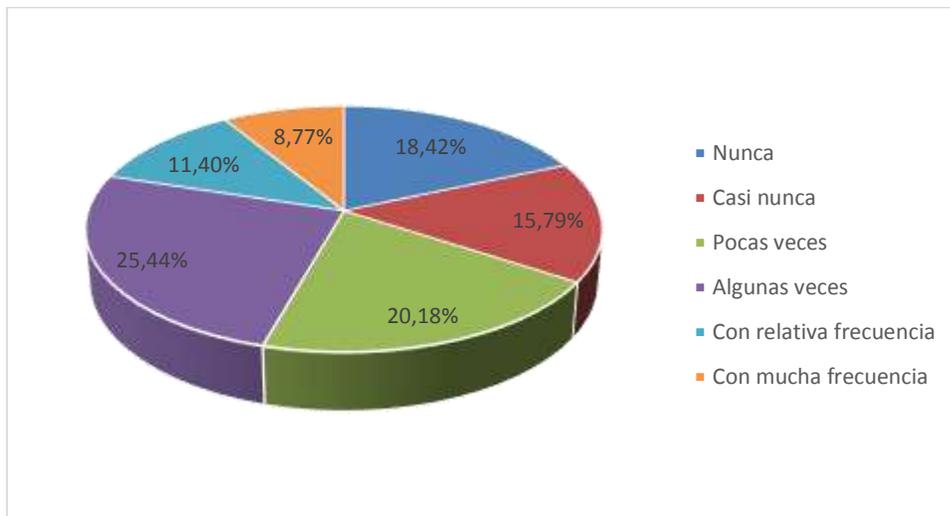
## 8.- Disminución del apetito.

**Tabla N. 26 Disminución del apetito**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	21	18,42%
Casi nunca	18	15,79%
Pocas veces	23	20,18%
Algunas veces	29	25,44%
Con relativa frecuencia	13	11,40%
Con mucha frecuencia	10	8,77%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Dra. Lorena Borja Herrera

**Gráfico N. 23 Disminución del apetito**



### **Análisis:**

En relación con la disminución del apetito, solamente dos de cada diez funcionarios presentan este problema con frecuencia; a la mayoría cinco de cada diez le ocurre pocas o algunas veces; mientras que tres de cada diez no pierden el apetito nunca o casi nunca. Este factor no afecta de manera importante en la salud laboral de los trabajadores.

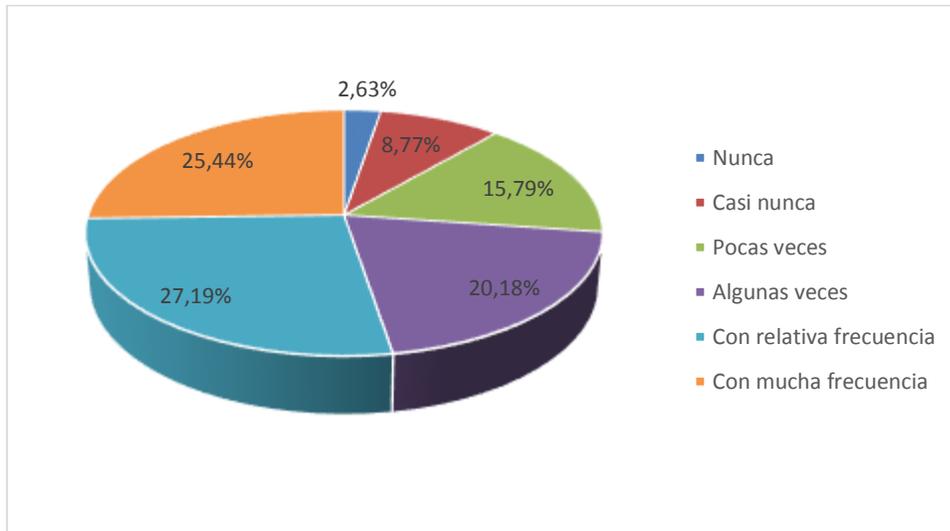
## 9.- Temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos)

**Tabla N. 27 Temblores musculares**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	3	2,63%
Casi nunca	10	8,77%
Pocas veces	18	15,79%
Algunas veces	23	20,18%
Con relativa frecuencia	31	27,19%
Con mucha frecuencia	29	25,44%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Dra. Lorena Borja Herrera

**Gráfico N. 24 Temblores musculares**



### **Análisis:**

Los Temblores musculares como los tics nerviosos o parpadeos es una de las manifestaciones de estrés más comunes en el ámbito laboral, y en efecto en la presente investigación este problema manifiesta tenerlo la mayoría de funcionarios, pues siete de cada diez responden afirmativamente en distintos niveles entre algunas veces y con mucha frecuencia; y tres de cada diez responden negativamente.

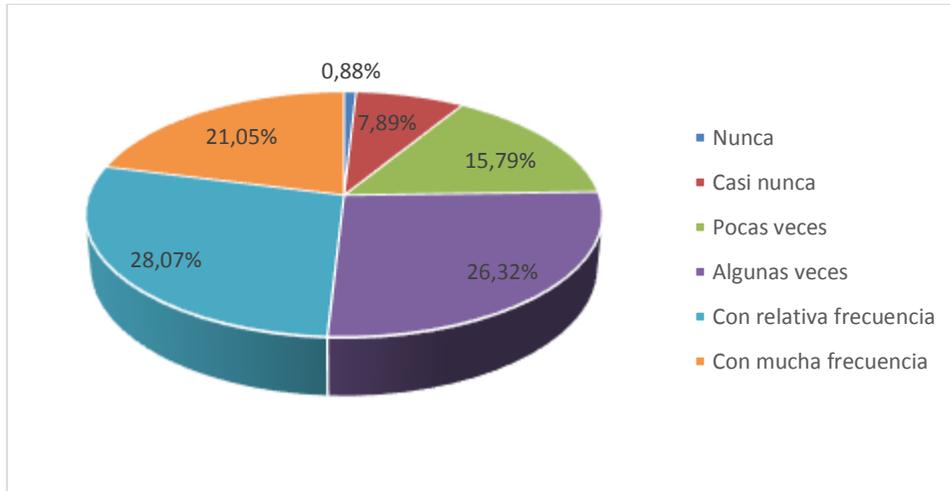
## 10.- Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.

**Tabla N. 28 Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	1	0,88%
Casi nunca	9	7,89%
Pocas veces	18	15,79%
Algunas veces	30	26,32%
Con relativa frecuencia	32	28,07%
Con mucha frecuencia	24	21,05%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Dra. Lorena Borja Herrera

**Gráfico N. 25 Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo**



### **Análisis:**

La presencia de síntomas como Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo es otro de los síntomas que se presentan cuando hay estrés laboral, en el caso de la presente investigación, ocho de cada diez funcionarios expresan sentirlo en distintos niveles de frecuencia y solamente dos responden que nunca, casi nunca y pocas veces. Resultados que permiten concluir que este factor sí está presente en la salud de los trabajadores.

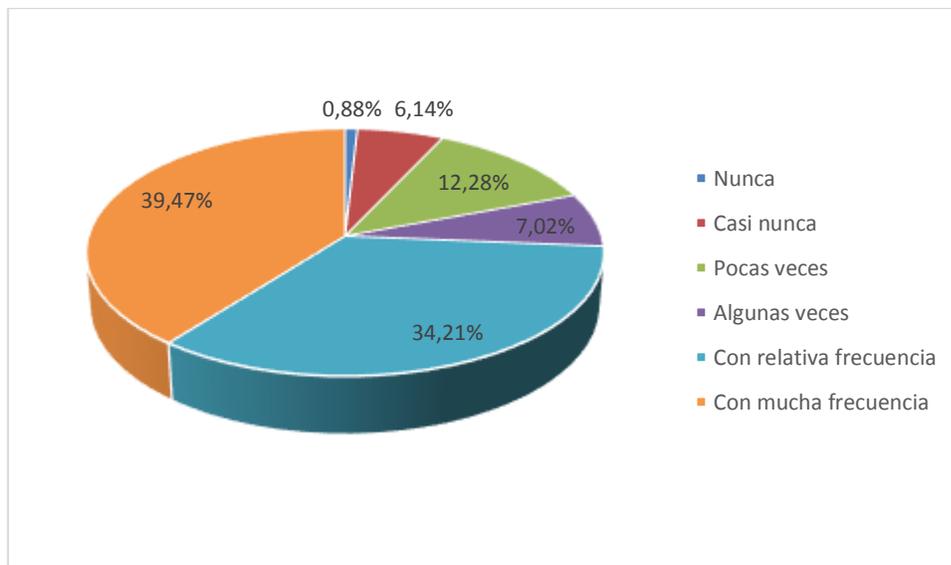
## 11.- Tendencias fuertes a no levantarse por la mañana.

**Tabla N. 29 Tendencias fuertes a no levantarse por la mañana**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	1	0,88%
Casi nunca	7	6,14%
Pocas veces	14	12,28%
Algunas veces	8	7,02%
Con relativa frecuencia	39	34,21%
Con mucha frecuencia	45	39,47%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Dra. Lorena Borja Herrera

**Gráfico N. 26 Tendencias fuertes a no levantarse por la mañana**



### **Análisis:**

Otra de las manifestaciones del estrés está expresado en la presencia de una fuerte tendencia a no levantarse por la mañana, y al respecto siete de cada diez funcionarios responden que si presentan este problema variando entre relativa y mucha frecuencia; y tres de cada diez entre casi nunca, pocas veces y algunas veces. La respuesta nunca se queda en un porcentaje del 0.8%. Los resultados evidencian que sí existe una afectación al respecto.

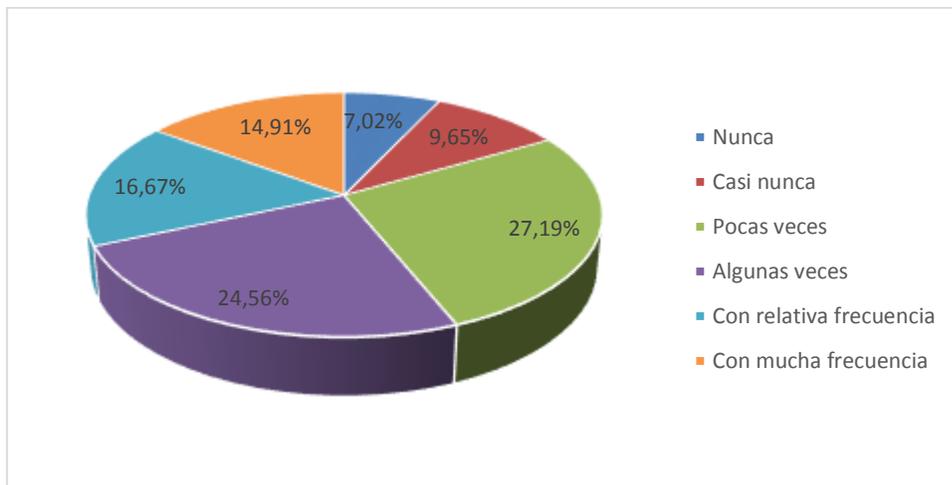
## 12.- Tendencias a sudar o palpitaciones.

**Tabla N. 30 Tendencias a sudar o palpitaciones**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	8	7,02%
Casi nunca	11	9,65%
Pocas veces	31	27,19%
Algunas veces	28	24,56%
Con relativa frecuencia	19	16,67%
Con mucha frecuencia	17	14,91%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Dra. Lorena Borja Herrera

**Gráfico N. 27 Tendencias a sudar o palpitaciones**



### **Análisis:**

La tendencia a sudar o mantener palpitaciones se constituye en una de las alteraciones más complejas y que causa mucha preocupación a los trabajadores. En la presente investigación este fenómeno se manifiesta con relativa y mucha frecuencia en 3 de cada diez empleados; en cinco de cada diez entre pocas y algunas veces, no es frecuente y en dos de cada diez nunca o casi nunca. Es decir este fenómeno tiene mayor peso en los funcionarios encuestados.

## 4.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS

Estadísticamente los resultados de la investigación, permiten comprobar que los problemas de estrés que presentan los servidores del Viceministerio del Servicio Público del Ministerio del Trabajo de la ciudad de Quito, es una respuesta a la presencia de factores de riesgo psicosocial en su ambiente laboral.

Las respuestas a los ítems señalan entre los principales factores laborales que inciden en la salud laboral de sus funcionarios los siguientes: Ausencia de libertad para elegir su propio método de trabajo; insatisfacción por el reconocimiento de su trabajo bien realizado, solamente un 3% expresa satisfacción; insatisfacción por las responsabilidades asignadas a los funcionarios, solamente el 6% se encuentra satisfechos y muy satisfechos, la gran mayoría, el 78,95%, responde entre moderadamente insatisfecho y ni satisfecho ni insatisfecho, reflejando cierta indiferencia. En correspondencia a la remuneración y estabilidad laboral, el 62,28% expresa inconformidad al responder entre muy insatisfecho, insatisfecho y moderadamente insatisfecho, solamente un 6% expresa satisfacción; inconformidad en los procesos de promoción, solamente uno de cada diez funcionarios responde moderadamente satisfactorio y satisfactorio.

Todos estos factores inciden directamente en la salud laboral de los funcionarios, expresados en la imposibilidad de conciliar el sueño; la presencia de jaquecas y dolores de cabeza; problemas de indigestión o gastrointestinales; sensación de cansancio extremo o agotamiento; temblores musculares como los tics nerviosos o parpadeos; síntomas como pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo, tendencias a no levantarse por la mañana, al respecto siete de cada diez funcionarios responden que si presentan este problema variando entre relativa y mucha frecuencia. Resultados que permiten concluir que estos factores está presentes afectando la salud de los funcionarios del Viceministerio del Servicio Público del

Ministerio del Trabajo. Es decir sí existe esta alteración en la salud laboral de los trabajadores de la institución, con lo que se prueba la validez de la hipótesis.

### **4.3. CONCLUSIONES**

La investigación tenía el propósito de establecer la relación de los factores laborales y los riesgos psicosociales incidiendo en la salud de los servidores del Viceministerio del Servicio Público del Ministerio del Trabajo en el año 2015, el mismo que llega a establecer que en efecto, estos factores inciden directamente en la salud laboral de los funcionarios a través de las siguientes conclusiones que evidencian esta aseveración a través de la investigación de campo:

#### **CONDICIONES LABORALES**

1. Los funcionarios no se sienten con libertad para elegir su propio método de trabajo, pues solamente uno de cada diez se siente muy satisfecho, a la mayoría le es indiferente y a 4 de cada diez experimentan insatisfacción. De igual manera expresan insatisfacción por el reconocimiento de su trabajo bien realizado y solamente un 3% expresa satisfacción.
2. En relación con las responsabilidades asignadas a los funcionarios, revelan que solo 6% se encuentran satisfechos y muy satisfechos, la gran mayoría, el 78,95%, responde entre moderadamente satisfecho y ni satisfecho ni insatisfecho, reflejando cierta indiferencia.
3. En correspondencia a la remuneración laboral, el 62,28% expresa inconformidad al responder entre muy insatisfecho, insatisfecho y

moderadamente insatisfecho, el 31,58% indiferencia y solamente un 6% expresa satisfacción.

4. Respecto de la promoción de los trabajadores de la institución demuestran insatisfacción, puesto que solamente uno de cada diez funcionarios responde moderadamente satisfactorio y satisfactorio; tres de cada diez responden con indiferencia pues se manifiestan no se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos; y la mayoría, es decir de seis de cada diez manifiestan insatisfacción.
5. En relación a la gestión institucional, expresan cierta indiferencia pues, siete de cada diez, encuestados, responden entre moderadamente insatisfechos y ni satisfechos ni insatisfechos; en conclusión se manifiesta una insatisfacción de los funcionarios. Al respecto Seis de cada diez funcionarios responden insatisfacción respecto de la atención que se presta a las sugerencias realizadas por los trabajadores; dos de cada diez consideran que no les satisface ni les insatisface, demuestran indiferencia y solamente a uno demuestra satisfacción por le parece que sus sugerencias sí son atendidas.
6. El horario del trabajo, la gran mayoría, siete de cada diez funcionarios responden con indiferencia ni les satisface ni les insatisface; mientras que para tres de cada diez les es insatisfecho y solamente para uno de cada diez manifiestan satisfacción. La gran mayoría acepta.
7. La estabilidad laboral en la institución es el problema que más preocupa a los funcionarios, pues siete de cada diez responden insatisfacción, dos expresan indiferencia y apenas uno manifiesta satisfacción. De los insatisfechos 4

responden muy insatisfechos. Al respecto la inestabilidad laboral es la principal preocupación de todos los funcionarios.

## **CONDICIONES PSICOSOCIALES**

8. De la percepción de los funcionarios públicos encuestados, las condiciones laborales inciden en su salud laboral a través de las siguientes manifestaciones: seis de cada diez funcionarios manifiestan imposibilidad de conciliar el sueño; la presencia de jaquecas y dolores de cabeza es otra de las manifestación en seis de cada diez funcionarios y cuatro de cada diez manifiestan que nunca. Porcentajes similares se presentan en relación con la indigestión o problemas gastrointestinales, Es decir sí existe esta alteración en la salud laboral de los trabajadores de la institución.
9. La sensación de cansancio extremo o agotamiento, la presentan siete de cada diez funcionarios en sus distintos niveles, pero con mucha frecuencia 4 de los siete. De igual manera los Temblores musculares como los tics nerviosos o parpadeos presenta la mayoría de funcionarios, pues siete de cada diez responden afirmativamente en distintos niveles entre algunas veces y con mucha frecuencia; es decir en la institución sus funcionarios sí presentan afección en su salud expresada en el agotamiento y temblores musculares.
10. Se evidencia también la presencia de síntomas como Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo, pues ocho de cada diez funcionarios expresan sentirlo en distintos niveles de frecuencia y solamente dos responden que nunca; Otra de las manifestaciones del estrés esta expresado en la presencia de una fuerte tendencias a no levantarse por la mañana, y al respecto siete de cada diez funcionarios responden que si presentan este problema

variando entre relativa y mucha frecuencia. Resultados que permiten concluir que estos factores están presentes afectando la salud de los funcionarios del Viceministerio de servicios públicos del Ministerio del Trabajo.

#### **4.4. RECOMENDACIONES:**

##### **PARA LAS AUTORIDADES:**

En función de las conclusiones de la presente investigación, para las autoridades de la institución se recomienda:

1. Que se analicen las exposiciones problemáticas y se realicen propuestas de intervención. Para empezar puede resultar útil que los técnicos responsables elaboren un cuadro operativo que contenga las exposiciones problemáticas detectadas y que se haga llegar a todos los miembros del grupo de trabajo.
2. Se aplique con eficiencia y eficacia la normativa relacionada con la seguridad y prevención de riesgos laborales de la institución.
3. Se activen programas de capacitación referentes a la seguridad y bienestar laboral, cumpliendo con las recomendaciones del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
4. Se considere la propuesta de capacitación formulada en el presente propuesta

**PARA LOS FUNCIONARIOS:**

5. Exijan el cumplimiento de la normativa de seguridad y prevención de riesgos laborales.
  
6. Conozcan y apliquen el Manual de Capacitación para la Identificación y Prevención de Riesgos Psicosociales, elaborado como una propuesta, dirigida a los Servidores del Viceministerio del Servicio Público del Ministerio del Trabajo en la ciudad de Quito.

# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**Maestría en Seguridad y prevención de Riesgos Laborales**

## **MANUAL DE CAPACITACIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN Y PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**



**Dirigido a los Servidores del Viceministerio del Servicio  
Público del Ministerio del Trabajo en la ciudad de Quito.**

**Dra. M. Lorena Borja Herrera**

**Latacunga, Octubre de 2016**

## 5.1. PRESENTACIÓN

*El estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales y su relación con la salud laboral, no es nuevo, aunque si la importancia y reconocimiento que ha adquirido en los últimos años (EU-OSHA, 2002; Houdmont y Leka 2010; Leka y Houdmont, 2010; Näswall, Hellgren, Sverke, 2008).*

*Como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesaria su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo (EU-OSHA, 2007).*

*De allí la importancia de esta propuesta, orientada más que a establecer la importancia de los factores psicosociales, a tratar de interiorizar en cada uno de los servidores del Ministerio del Trabajo, sus repercusiones nocivas en su salud; al respecto, la Organización Internacionales de los Trabajadores, OIT conceptúa a los factores de riesgo psicosocial en los siguientes términos:*

***“Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (OIT, 1986, p. 3)***

*La definición expresa la importancia concedida al trabajador y a sus necesidades de hecho. Se insiste igualmente en que las consecuencias del descuido de tales factores recaen tanto sobre la salud de los trabajadores como sobre la empresa. Entre los principales factores psicosociales están: la mala utilización de las habilidades, la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico.*

*La presente propuesta está estructurada en su primera parte con elementos teóricos necesarios para que el trabajador o funcionario comprenda que en buena parte dependerá de su nivel de conciencia y aceptación del problema, para que tome medidas que al menos disminuyan el impacto de estos factores en su bienestar y su salud y pueda manejarlos adecuadamente.*

*La segunda sugiere una propuesta de capacitación, considerando las características de los funcionarios, sus horarios e inclusive su predisposición a la capacitación.*

*En la tercera parte consta de algunas recomendaciones prácticas para el diario desempeño de sus funciones laborales, así como de su vida misma.*

## **5.2. OBJETIVOS:**

- *Contribuir en la identificación de los factores psicosociales que inciden en la salud laboral de los servidores del Viceministerio del Servicio Público.*
- *Contribuir en el mejoramiento del clima laboral de los servidores del Viceministerio del Servicio Público del Ministerio del Trabajo, a través de un Programa de Capacitación integrado por seis talleres.*
- *Orientar acciones personales destinadas al control o disminución de los riesgos psicosociales de los funcionarios públicos con recomendaciones para superar el estrés y mejorar su relación laboral.*

## **5.3. ALCANCE:**

*El Manual tiene como alcance el conocimiento y la discusión en dinámicos talleres de socialización entre los empleados del Viceministerio del Servicio Público del Ministerio del Trabajo, en la identificación y tratamiento de los riesgos psicosociales, causantes del estrés laboral, a fin de enfrentarlos y encontrar alternativas procedimentales para el control o disminución de su impacto en la salud laboral.*

# ***ÁREA # 1***

## ***FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA***

## **FACTORES DESENCADENANTES DEL ESTRÉS LABORAL**

*La presente propuesta está orientada a identificar y responder a través medidas preventivas, tanto la eliminación de los factores de riesgo, en el caso de los evitables, como de control y reducción, en el caso de los no evitables. Los factores psicosociales identificados en la investigación anterior y que causan problemas de estrés laboral en los servidores del Viceministerio del Servicio Público del Ministerio del Trabajo responden a los siguientes factores:*

- ***Inseguridad en el empleo;*** *la temporalidad y en general, la precariedad laboral se relacionan con múltiples indicadores de salud, se ha puesto de manifiesto que su relación con la siniestralidad laboral se expresa en la inseguridad contractual, la misma que representa una innegable causa de estrés en los diversos trastornos de salud con él relacionados.*

*A este factor, se incluyen otras situaciones que provocan la inseguridad laboral como las siguientes:*

- ***Movilidad funcional y geográfica,*** *cambios de la jornada y horario de trabajo, salario y forma de pago y carrera y desempeño profesional. Por otro lado, alguno de estos factores son aspectos fundamentales del modelo de estrés laboral "esfuerzo - compensaciones", que representa el otro gran marco conceptual que, junto con la "demanda - control - apoyo social", ha contribuido a la identificación y evaluación de riesgos psicosociales, aportando evidencias de los efectos de los factores psicosociales en la salud de los trabajadores.*

*Una organización del trabajo saludable debería proveer a las personas de las suficientes oportunidades para que éstas tengan control sobre sus propias vidas, lo que de forma muy especial afecta la estabilidad en el empleo, el control sobre los cambios de las condiciones de trabajo, muy especialmente de jornada y horarios de trabajo. Limitar la temporalidad del empleo y*

*negociar los cambios en las condiciones de trabajo son orientaciones preventivas.*

- **Remuneración acorde a su trabajo;** *Lo habitual es que la remuneración adquiera la forma de un **sueldo o salario mensual**. Esto quiere decir que, al final de cada mes, el trabajador recibe una **remuneración fija** por las tareas realizadas. La remuneración se entiende como una contraprestación en el marco de una **relación laboral**: una persona trabaja y ayuda a generar riqueza con su labor, por lo que recibe una recompensa económica.*
- **Estima y autoestima;** *la estima es otro de los componentes de la dimensión de compensaciones del trabajo integrante del modelo "esfuerzo - compensaciones" comentado anteriormente.*

*La estima incluye el reconocimiento de los superiores y del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo, recibir el apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo; representa una compensación psicológica obtenida de manera suficiente o insuficiente a cambio del trabajo realizado y constituye, juntamente con las perspectivas de promoción, la seguridad en el empleo y las condiciones de trabajo, y un salario adecuado a las exigencias del mismo, la base en las compensaciones ya comentadas.*

- **Salud;** *la salud es un indicador muy fiable de mortalidad y morbilidad, utilización de servicios de salud, jubilación anticipada, desempleo, ausencia por enfermedad y un largo etc. Así, la percepción del estado de salud es un excelente indicador, fácil de obtener y de interpretar. El buen estado de salud general se relaciona con sentimiento de grupo, calidad de liderazgo, apoyo social y previsibilidad. Al contrario hay poca o ninguna relación entre la percepción del estado de salud y las exigencias cuantitativas, cognitivas y sensoriales.*

- **Salud mental** este es uno de los aspectos más importantes de la salud de una persona, se encuentra íntimamente relacionado con la calidad de vida; una mala salud mental puede ser el origen de una serie de consecuencias negativas para la salud, desde uso o abuso de productos medicinales hasta el suicidio, y, por supuesto, puede complicar, agravar e incluso ser el origen inmediato de enfermedades físicas. En el lugar de trabajo la mala salud mental puede manifestarse como muchas ausencias, malas relaciones con compañeros y clientes, etc. Y se expresa en el estado de nerviosismo, agotamiento, cansancio, ansiedad, tristeza.

Los síntomas conductuales de estrés se relacionan especialmente con los conflictos de rol y con las exigencias de tener que esconder los sentimientos en el trabajo. Síntomas somáticos de estrés Todo el mundo ha experimentado que el estrés tiene consecuencias físicas (somáticas) que puede observar cada persona. Por ejemplo: boca seca, tendencia a sudar, "puntos rojos" en el cuello, carne de gallina, dolor de estómago, tensiones musculares, voz vibrante, palpitación del corazón, y pulso acelerado. Todos estos síntomas se pueden explicar por las alteraciones fisiológicas que ocurren en el organismo al movilizar energía para "luchar o huir". Las síntomas somáticos de estrés se relacionan especialmente con la mala calidad de liderazgo, tener que esconder emociones, y con la inexistencia de sentimiento de grupo.

- **Síntomas cognitivos de estrés** Con frecuencia se presenta el estrés únicamente como síntomas experimentales de índole emocional: nerviosismo, irritabilidad, angustia, enfado, etc. Sin embargo la mayor parte de las personas también experimentarán consecuencias para una serie de procesos cognitivos, es decir de pensamiento. El estrés cognitivo se manifiesta en problemas de concentración, de memoria de toma de decisiones, la falta de definición y falta de sentido en el trabajo.

## **5.5. INTERVENCIÓN**

*Una vez detectados los principales problemas psicosociales que afectan a los servidores del Viceministerio del Servicio Público del Ministerio del Trabajo, la propuesta de intervención se expresa en un programa de capacitación, priorizando los problemas de exposición detectados, de acuerdo con lo previsto en la legislación como de acuerdo a la lógica y sentido de la prevención de riesgos laborales, para garantizar que no producirán efectos negativos en la salud de las personas expuestas.*

*El informe preliminar, enriquecido con la investigación de campo específico permite priorizar un proceso de capacitación que permita a los trabajadores conocer los principales factores de riesgos psicosociales que les amenaza y saber qué hacer para prevenirlos, evitarlos o manejarlos adecuadamente con conocimiento de causa.*

*No sólo la interpretación, también la priorización constituye un proceso social por excelencia. La priorización no es solamente un proceso técnico, debe realizarse mediante el diálogo social. Para priorizar podemos combinar dos criterios clave: importancia de las exposiciones problemáticas y oportunidad de las intervenciones.*

*Por ello es importante que se considere la información obtenida a nivel de los distintos indicadores de análisis, puesto que el derecho a la salud y a la protección de ésta es un derecho básico que pretende la cobertura universal, y que así se reconoce claramente en la legislación de prevención de riesgos laborales.*

*Es muy posible que existan exposiciones problemáticas de "fácil solución" (por ejemplo, definir puestos de trabajo para mejorar la claridad de rol) porque pueden ser razonablemente efectivas, en la institución existen los conocimientos y los recursos suficientes como para ser desarrolladas de inmediato, porque no generarán muchas resistencias entre la plantilla, y/o porque implican un coste económico muy bajo. En este caso se tratan de medidas administrativas que puede tomar autónómicamente la institución.*

*Por el contrario, otras medidas pueden requerir un análisis técnico más profundo, la búsqueda de vías para su financiación o un consenso amplio entre el personal afectado (por ejemplo, rotaciones entre puestos de trabajo de distinto contenido), lo que va a requerir disponer de tiempo suficiente y estará bajo la dirección institucional.*

*Desde el punto de vista de la prevención, lo que interesa es acordar un plan de trabajo realizable y, por lo tanto, dejar en manos de los agentes implicados en la prevención (directivos, representantes de los trabajadores asesorados por técnicos) en la empresa la negociación de éste considerando, también, los criterios de oportunidad de las intervenciones; aspecto que concierne a los responsables específicos.*

*La puesta en marcha de la propuesta de capacitación en medidas preventivas programadas, deberá estar bajo la responsabilidad de los técnicos especializados, quienes realizarán un cuadro operativo que contenga las exposiciones problemáticas detectadas y que se haga llegar a todos los miembros del grupo de trabajo con suficiente antelación.*

*Una primera discusión en el seno del grupo de trabajo (talleres), puede tener dos finalidades:*

- 1. generar ideas de opciones preventivas posibles para cada exposición problemática y*
- 2. tener una primera impresión de la oportunidad de las distintas opciones.*

*Para generar propuestas de acciones preventivas pueden ser muy útiles técnicas de grupo sencillas como la "tormenta de ideas", mientras que para el análisis de oportunidades pueden ser útiles técnicas tipo DAFO. Círculos de prevención Si el grupo de trabajo lo considera oportuno, la concreción y desarrollo de propuestas de medidas preventivas puede realizarse además a través del trabajo de los círculos de*

*prevención. Éstos se forman con grupos de trabajadores expuestos al problema que se quiere resolver, técnicos de prevención y técnicos de producción o servicio.*

*Es conveniente que los miembros del grupo de trabajo de Identificación y evaluación de riesgos psicosociales identifiquen entre los trabajadores expuestos los integrantes de los grupos de prevención y participen en ellos. Estos círculos tendrán como objetivo concretar cambios en la organización del trabajo que puedan conducir a la eliminación, disminución o compensación de la exposición a un factor de riesgo determinado.*

*Los círculos de prevención pueden determinarse en número y tiempos variables. Nuevamente, es el proceso de diálogo social en la empresa quien debería decidirlo. En todo caso, es importante que sean concebidos como grupos operativos con la función de realizar propuestas que puedan resolver un problema (una exposición psicosocial nociva), y que el resultado de su trabajo quede reflejado en un informe del grupo que redactará un miembro del grupo de trabajo participante.*

***Prioridades*** *Con esta información sobre la importancia de las exposiciones y oportunidad de las intervenciones, el grupo de trabajo ya puede tener la base suficiente como para realizar la propuesta de prioridades. Éstas se clasificarán en alta, media, y, baja, priorizadas de acuerdo a los resultados de la investigación que antecede a esta propuesta.*

*Esta propuesta deberá ser finalmente discutida y negociada en los canales habituales de participación y diálogo social en la institución en el ámbito de la prevención de riesgos laborales.*

***Planificación de la acción preventiva.*** *- El informe final de evaluación de riesgos de naturaleza psicosocial es el resultante de todo el trabajo realizado hasta aquí, y debe estar basado en el informe preliminar, enriquecido con las aportaciones surgidas en el seno del grupo de trabajo y en las presentaciones a la dirección y a los trabajadores y trabajadoras, las prioridades acordadas y las recomendaciones*

*preventivas en forma de propuestas de intervenciones que haya realizado el grupo de trabajo. Éste debe considerarse un documento dinámico que puede "reabrirse" cada vez que se considere oportuno, sobre todo por lo que respecta a las propuestas de medidas preventivas, que pueden ir concretándose en términos operativos de forma sucesiva, sin necesidad del estudio detallado de cada una de las propuestas con el fin de no demorar la puesta en práctica de aquellas medidas para las que ya existe suficiente información y grado de acuerdo entre directivos y representantes de los trabajadores.*

*Feedback. Es sumamente importante no olvidar que para que la prevención pueda funcionar es imprescindible la implicación de todos sus agentes: dirección, técnicos, mandos medios y trabajadores o funcionarios, ya que se trata de la organización del trabajo.*

*En conclusión la propuesta tiene tres importantes aportes:*

- 1. La fundamentación científica como un compendio a ser leído y reflexionado para ilustrar el conocimiento de los trabajadores*
- 2. Una propuesta planificada de capacitación. Y,*
- 3. Un compendio de recomendaciones para evitar el estrés laboral.*

**ÁREA # 2**  
**TALLERES DE CAPACITACIÓN**

**5.5.1 Propuestas de organización de los talleres:**

**TALLER N. 1**

<b>NOMBRE: Política y Filosofía de la Organización</b>						
<b>Factores organizacionales</b>						
<b>Objetivos:</b>	<b>Dirigido a:</b>	<b>Temas principales</b>	<b>Lugar</b>	<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>	<b>Responsable</b>
<p>Valorar la gestión de recursos humanos y la relación trabajo familia a fin de canalizar las aspiraciones de los empleados.</p> <p>Analizar la responsabilidad institucional en relación al bienestar de sus funcionarios</p>	<p>Servidores del Viceministerio del Servicio Público del Ministerio del Trabajo en la ciudad de Quito</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relación Trabajo-Familia</li> <li>Gestión de los Recursos Humanos</li> <li>Política de seguridad y salud</li> </ul>	<p>Sala de Capacitación del Ministerio del Trabajo</p>	<p>7//01/2017</p>	<p>8 – 10: 00H</p>	<p>Equipo responsable de seguridad</p>
		<p><b>Receso</b></p>			<p>10-10:30H</p>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsabilidad Social Corporativa</li> <li>Estrategia empresarial</li> </ul>	<p>Sala de Capacitación del Ministerio del Trabajo</p>	<p>7//01/2017</p>	<p>10 - 12: 00H</p>	<p>Equipo responsable de seguridad</p>
<b>Observaciones:</b>						

**TALLER N. 2**

<b>NOMBRE: CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN POLÍTICA DE RELACIONES LABORALES</b>						
<b>Factores organizacionales</b>						
<b>Objetivos:</b>	<b>Dirigido a:</b>	<b>Temas principales</b>	<b>Lugar</b>	<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>	<b>Responsabl e</b>
<i>Ilustrar a los participantes sobre la cultura organizacional y política y su incidencia en las relaciones laborales</i>	<i>Servidores del Viceministerio del Servicio Público del Ministerio del Trabajo en la ciudad de Quito</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Información Organizacional</i></li> <li>• <i>Comunicación organizacional</i></li>   <li style="text-align: center;"><b>Receso</b></li>   <li>• <i>Justicia Organizacional</i></li> <li>• <i>Supervisión/Liderazgo</i></li> </ul>	<i>Sala de Capacitación del Ministerio del Trabajo</i>	<b>14/01/2017</b>	<i>8 - 10: 00H</i>  <b>10 – 10:30H</b>  <i>10:30-12: 00H</i>	<i>Equipo responsable de seguridad</i>       <i>Equipo responsable de seguridad</i>
<b>Observaciones:</b>						

**TALLER N. 3**

<b>NOMBRE: RELACIONES INDUSTRIALES</b>						
<b>Factores organizacionales</b>						
<b>Objetivos:</b>	<b>Dirigido a:</b>	<b>Temas principales</b>	<b>Lugar</b>	<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>	<b>Responsable</b>
<i>Socializar las políticas y logros de la organización sindical y el clima laboral de la institución con la participación democrática de todos sus empleados.</i>	<i>Servidores del Viceministerio del Servicio Público del Ministerio del Trabajo en la ciudad de Quito</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Clima laboral</i></li> <li>• <i>Representación Sindical</i></li> <li>• <i>Convenios Colectivos</i></li> </ul>	<i>Sala de Capacitación del Ministerio del Trabajo</i>	<i>19/01/2017</i>	<i>16-18:00H</i>	<i>Equipo responsable de seguridad</i>
<b>Observaciones:</b>						

**TALLER N. 4**

<b>NOMBRE: CONDICIONES DE EMPLEO</b>						
<b>Factores laborales</b>						
<b>Objetivos:</b>	<b>Dirigido a:</b>	<b>Temas principales</b>	<b>Lugar</b>	<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>	<b>Responsable</b>
<i>Socializar las formas y políticas de contratación y remuneración que caracterizan a la institución con la participación de sus empleados</i>	<i>Servidores del Viceministerio del Servicio Público del Ministerio del Trabajo en la ciudad de Quito</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Tipo de contrato</i></li> <li>• <i>Salario</i></li> </ul>	<i>Sala de Capacitación del Ministerio del Trabajo</i>	<i>26//01/2017</i>	<i>16- 1800H</i>	<i>Equipo responsable de seguridad</i>
<b>Observaciones:</b>						

**TALLER N. 5**

<b>NOMBRE: DISEÑO DEL PUESTO</b>						
<b>Factores laborales</b>						
<b>Objetivos:</b>	<b>Dirigido a:</b>	<b>Temas principales</b>	<b>Lugar</b>	<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>	<b>Responsable</b>
<i>Determinar la importancia de la modalidad de organización laboral y los requerimientos orientados al bienestar de sus funcionarios</i>	<i>Servidores del Viceministerio del Servicio Público del Ministerio del Trabajo en la ciudad de Quito</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Rotación de puestos</i></li> <li>• <i>Trabajo grupal</i></li> </ul>	<i>Sala de Capacitación del Ministerio del Trabajo</i>	<i>2//02/2017</i>	<i>16 18:00H</i>	<i>Equipo responsable de seguridad</i>
<b>Observaciones:</b>						

**TALLER N. 6**

<b>NOMBRE: CALIDAD EN EL TRABAJO</b>						
<b>Factores laborales</b>						
<b>Objetivos:</b>	<b>Dirigido a:</b>	<b>Temas principales</b>	<b>Lugar</b>	<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>	<b>Responsable</b>
<p><i>Fortalecer su compromiso institucional a través del conocimiento de los factores laborales que inciden en la relación laboral.</i></p> <p><i>Democratizar la organización laboral y sus períodos de trabajo y la necesidad de los pausas laborales</i></p>	<p><i>Servidores del Viceministerio del Servicio Público del Ministerio del Trabajo en la ciudad de Quito</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Uso de habilidades personales</i></li> <li>• <i>Demandas laborales</i></li> <li>• <i>Autonomía y capacidad de control</i></li> </ul>	<p><i>Sala de Capacitación del Ministerio del Trabajo</i></p>	<p><b>11/02/2017</b></p>	<p><i>8-10: 00H</i></p>	<p><i>Equipo responsable de seguridad</i></p>
		<p align="center"><b>Receso</b></p>			<p><i>Sala de Capacitación del Ministerio del Trabajo</i></p>	
<b>Observaciones:</b>						

**TALLER N. 7**

<b>NOMBRE: RIESGOS PSICOSOCIALES</b>						
<b>Factores laborales</b>						
<b>Objetivos:</b>	<b>Dirigido a:</b>	<b>Temas principales</b>	<b>Lugar</b>	<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>	<b>Responsable</b>
<i>Ilustrar a los participantes sobre las principales afectaciones psicosociales como producto de las tensiones laborales</i>	<i>Servidores del Viceministerio del Servicio Público del Ministerio del Trabajo en la ciudad de Quito</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Estrés</i></li> <li>• <i>Burnout</i></li> <li>• <i>Mobing</i></li> </ul>	<i>Sala de Capacitación del Ministerio del Trabajo</i>	<b>18/02/2017</b>	<i>8-10: 00H</i>	<i>Equipo responsable de seguridad</i>
		<p style="text-align: center;"><b>Receso</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Violencia laboral</i></li> <li>• <i>Acoso sexual</i></li> <li>• <i>Condiciones laborales</i></li> </ul>	<i>Sala de Capacitación del Ministerio del Trabajo</i>		<b>10- 10:30H</b>	<i>Equipo responsable de seguridad</i>
<b>Observaciones:</b>						

## ***ÁREA # 3***

***RECOMENDACIONES PERSONALES***

***PARA MANEJAR EL ESTRÉS***

***LABORAL***

## **5.6. RECOMENDACIONES PERSONALES PARA LOS FUNCIONARIOS**

*En algún momento de la vida, se pronuncian expresiones como “estoy muy estresado”. Esto se debe al estado de **tensión**, **ansiedad** y **nerviosismo** que se genera al responder a las demandas que provienen del trabajo, los estudios o la familia, y las obligaciones adicionales y problemas de la vida cotidiana.*

*Algunos especialistas aseguran que no es benéfico tener una cantidad elevada de **estrés**, debido a que puede generar un efecto negativo en casi todo el **organismo** y ocasionar graves problemas de **salud**. Aprender a tratar adecuadamente el **estrés** puede alargar la vida de las personas es muy importante. Por eso aquí se sugieren algunas recomendaciones para aprender a disminuirlos:*

### **ESTILO DE VIDA SALUDABLE:**

#### **➤ APRENDA A RESPIRAR ADECUADAMENTE.**

*No pierda la cabeza sobre lo que no tiene remedio. Respire profundo, ponga en prácticas algunos ejercicios respiratorios puede resultar altamente efectivo.*

#### **➤ BUSQUE COMPENSACIONES.**

*Si lo está pasando mal en el trabajo, busque apoyo en la familia; y recurra al trabajo si lo que falla es la vida familiar.*

#### **➤ DEJE UN TIEMPO PARA PENSAR:**

*Al sentirse ahogado por las numerosas tareas a entregar, son muchas las veces que se llevan a cabo sin darle la precisa atención a cada una de ellas, presentando errores en las mismas. Esta situación reduce la eficiencia y productividad en todos los casos.*

➤ **ORGANICE SU LUGAR DE TRABAJO:**

*Inconscientemente el ambiente de trabajo influye de gran manera en la estabilidad mental. Por ejemplo, si tiene que entregar un proyecto en menos de 10 minutos, y aunque ya lo tenía listo con una semana de anticipación, no logra encontrarlo entre la pila de papeles que tiene sobre su escritorio por el desorden que tiene entre sus archivos.*

➤ **EVITE DISTRACCIONES:**

*Sabe que hoy es el día límite para entregar esa tarea en la que tanto ha trabajado, sin embargo, recibe 10 llamadas al día, de las cuales poco menos de la mitad suelen ser personales, lo que provoca que esté corriendo al último momento para poder concluirlo. Evite atender asuntos personales lo más posible y dedicarle el tiempo laboral a temas laborales.*

➤ **MANTÉNGASE EN FORMA.**

*Haga ejercicio físico para liberar la energía contenida por el estrés. Evite los licores y el tabaco.*

➤ **DEJE DE COMER EN EXCESO:**

*Cuando una persona está estresada suele ingerir grandes cantidades de comida, pero esta situación sólo le distrae temporalmente de sus problemas. Establezca una estrategia de **alimentación** que le permita mantenerle sano y en forma.*

## **TÉCNICAS DE AUTOAYUDA:**

### ➤ **CONÓZCASE A SÍ MISMO.**

*Aprenda a reconocer sus reacciones frente al estrés y véalas como un importante aviso de prevención que está por afectar a su salud.*

### ➤ **INVESTIGUE LAS CAUSAS.**

*Precise las causas inmediatas de su estrés. ¿Trabajo, familia, dinero? y valore la situación, puede que se esté exigiendo demasiado.*

### ➤ **APRENDA A RELATIVIZAR.**

*Tal vez se estrese por cosas que pronto se olvidan. No se deje acelerar por pequeñas preocupaciones. Sólo son preocupaciones, no catástrofes.*

### ➤ **NO FORMULE CASOS HIPOTÉTICOS.**

*No se atormente por los "y si...". En la mayoría de los casos, nos preocupamos en exceso por situaciones que nunca llegan a suceder.*

### ➤ **PLANIFIQUE SUS TAREAS:**

*Es importante que priorice sus responsabilidades. Seguramente tienen muchas cosas por hacer, sin embargo, si no organiza adecuadamente su atención a las situaciones prioritarias, todas pueden salir mal.*

➤ **DELEGUE LAS RESPONSABILIDADES.**

*Dé y acepte apoyo social. Comparta las cargas, abarque sólo lo que pueda. Sea realista y evite luchar contra fantasmas.*

## **RECREACIÓN**

➤ **DESCONÉCTESE DEL TRABAJO.**

*Fuera de su jornada laboral, deje de pensar en el trabajo. Para muchas personas, el desconectarse por completo del trabajo puede ser un gran reto, incluso estando de vacaciones. Este es uno de los principales aspectos que pueden llevar al estrés a su punto máximo.*

➤ **PRACTIQUE LA MEDITACIÓN:**

*Encuentre un lugar tranquilo, lejos de distracciones; aclare su **mente** y concéntrese en su **respiración**, entre 10 y 20 minutos. Trate de hacerlo diariamente, para que le dé a su cuerpo un **descanso** físico y mental.*

➤ **ESCUCHE MÚSICA:**

*Oír un disco de su artista favorito o algunos sonidos relajantes como el movimiento del mar, cascadas o ruidos de la selva tropical, pueden ser un alivio para la **tensión**.*

➤ **HAGA EJERCICIO:**

*Salir a caminar o participar en un programa de entrenamiento completo le ayuda físicamente y le estimula mentalmente.*

➤ **ESCRIBA:**

*Redactar un diario es una gran manera de manejar tu **estrés**. Al mantener un registro, puede explorar sus propios pensamientos y sentimientos*

➤ **EXPERIMENTE LA RELAJACIÓN MUSCULAR:**

*Se realiza mediante el aislamiento de un grupo muscular, es decir, crea tensión durante 10 segundos y luego deja que el **músculo** se relaje.*

➤ **DEJE DE COMER EN EXCESO:**

*Cuando una persona está estresada suele ingerir grandes cantidades de comida, pero esta situación sólo le distrae temporalmente de sus problemas. Establezca una estrategia de **alimentación** que le permita mantenerle sano y en forma.*

➤ **DESCANSE:**

*Dormir las horas adecuadas cada noche es un componente vital de un estilo de vida saludable. La falta de **sueño** puede disminuir el rendimiento mental, incluyendo la pérdida de concentración y la memoria.*

*En conclusión, no deje que el estrés acabe con Usted, son muchas las actividades que puede realizar para distraerte y eliminarlo como: Comer sano, dormir lo suficiente, hacer ejercicio, leer, evita llevar preocupaciones a casa y organizar el trabajo de manera racional y realista, como se detalló en las sugerencias anteriores.*

## 5.6 BIBLIOGRAFÍA

- BISHOP, Bertin. (1994). “Estrés laboral y salud en una muestra de ejecutivos”. Rev. Médica – Chile.
- CALOGERO Y JESSOP. (1999). “Sd Burn Out problemas y alternativas”; Conferencia, U. Autónoma de Madrid. España, 1995. Rev. Chile. Pediatría. v.75 n.5 Santiago
- FERBER, Ferrer. (2003). “Burnout en la enseñanza: Análisis de su incidencia y factores determinantes”. Edición 1ra. Revista de educación,
- FRITSCH, R. 2005. “Cómo Tratar la Depresión Laboral”. Editorial Diario Financiero, Santiago de Chile, Ed. 2da.
- HERBERT, J. (1997). “Estrés, El Cerebro y Salud Mental”. BMJ; 315: 530 New York.
- NIOSH, Instituto Nacional para la seguridad y salud ocupacional. Centro de control de enfermedades, USA.1999 El estrés en el trabajo (Disponible en: [http://cdc.gov/spanish/niosh/docs/99\\_101.html](http://cdc.gov/spanish/niosh/docs/99_101.html)).
- SELYE, Hanz. (1960). “La tensión en la vida”. Buenos Aires: Cía. Gral. Fabril. (pág. 51)
- SEWARD, Steven, (1993). “Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento”, Trabajo Universidad Central Marta Abreu de las Villas Facultad de Psicología, Santa Clara, Cuba.
- TRUCCO, M. (1998). “Promoción de la salud mental en el ámbito laboral”. Washington, DC. Organización Panamericana de la Salud. Rev. Chile/Neuro-Psiquiatría;
- TRUCCO, M. (2004). “El Estrés y la Salud Mental en el Trabajo”; Documento de Trabajo de la Asociación Chilena de Seguridad. Rev. Chile/Neuro-Psiquiatría; BENEDITO, Van. (2012). “Evaluación del Estrés del profesor universitario”. Revista de educación, Madrid.

- FERNÁNDEZ, José. (2011). “Desgaste psíquico en el trabajo”. Madrid: Síntesis Psicología.
- MORENO, B., OLIVER, C. Y ARAGONÉS, A. (2011). “EL burnout, una forma específica de estrés laboral”. En G. Buela Casal y V. E. Caballo (Comp). Manual de psicología clínica aplicada. Madrid: Siglo XXI.

### **Virtual**

- [http://www.desestressarte.com/estres-profesional/factores\\_psicosociales.html](http://www.desestressarte.com/estres-profesional/factores_psicosociales.html) Solicitado 04-04-2015 – Hora: 20:15
- [http://www.depresion.psicomag.com/test\\_estres\\_laboral.php](http://www.depresion.psicomag.com/test_estres_laboral.php) Solicitado 10-04-2015 – Hora: 23:50
- <http://www.estreslaboral.info/> Solicitado 12-02-2015 – Hora: 23:40
- <http://www.estreslaboral.info/sindrome-de-burnout.html>
- Solicitado 15-04-2016 – Hora: 23:10
- <http://www.estreslaboral.info/causas-del-estres-laboral.html> Solicitado 25-04-2015 – Hora: 16:10
- [http://www.madridsalud.es/temas/estres\\_laboral.php](http://www.madridsalud.es/temas/estres_laboral.php) Solicitado 28-04-2016 –

# ANEXOS



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
DIRECCIÓN DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN  
DE RIESGOS LABORALES.**

**Objetivo:**

Identificar las condiciones de trabajo de los servidores del Viceministerio del Servicio Público del Ministerio del Trabajo, y que pueden representar un riesgo psicosocial, que afecte la salud de los trabajadores de la institución, con el objetivo de plantear una alternativa al problema.

**Instrucciones:**

El cuestionario es **ANÓNIMO**, de respuesta **VOLUNTARIA e INDIVIDUAL**. A continuación se muestran 12 ítems que muestran diferentes síntomas psicosomáticos. Para cada uno de ellos, señale con una x en qué grado los ha experimentado durante los últimos 3 meses, de acuerdo a la siguiente tabla. La matriz siguiente, se muestra una descripción más detallada de cada una de las posibles respuestas y sus valoraciones, utilizando la escala Likert:

1 = Nunca
2 = Casi nunca
3 = Pocas veces
4 = Algunas veces
5 = Con relativa frecuencia
6 = Con mucha frecuencia

**CUESTIONARIO DE IDENTIFICACIÓN DE LOS PROBLEMAS  
PSICOSOMÁTICOS (CPP).**

		Nunca	Casi nunca	Pocas veces	Alguna s veces	relativa frecuenci a	Mucha frecuen cia
<b>1</b>	Imposibilidad de conciliar el sueño.						
<b>2</b>	Jaquecas y dolores de cabeza						
<b>3</b>	Indigestiones o molestias gastrointestinales.						
<b>4</b>	Sensación de cansancio extremo o agotamiento.						
<b>5</b>	Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.						
<b>6</b>	Disminución del interés sexual.						
<b>7</b>	Respiración entrecortada o sensación de ahogo.						
<b>8</b>	Disminución del apetito.						
<b>9</b>	Temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos).						
<b>10</b>	Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.						
<b>11</b>	Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.						
<b>12</b>	Tendencias a sudar o palpitaciones.						

## CUESTIONARIO DE IDENTIFICACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCION DE SUS CONDICIONES LABORALES

### Instrucciones:

A continuación se muestran varios aspectos relacionados con su puesto de trabajo. Señale con una x cómo se siente con respecto a cada uno de ellos en una escala del 1 al 6, siendo 1 "muy insatisfecho" y 6 "muy satisfecho". Para ayudarle a elegir mejor la opción más acorde a sus sensaciones le mostramos en detalle el significado de cada número de la escala:

1 = Muy insatisfecho  
 2 = Insatisfecho  
 3 = Moderadamente insatisfecho  
 4 = Moderadamente satisfecho  
 5 = Satisfecho.  
 6 = Muy satisfecho

		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	Condiciones físicas de su trabajo.						
2	Libertad para elegir su propio método de trabajo.						
3	Sus compañeros de trabajo.						
4	Reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho.						
5	Su superior inmediato.						
6	Responsabilidad que usted tiene asignada.						
7	Su salario.						
8	La posibilidad de utilizar sus capacidades.						
9	Relación entre dirección y						

	trabajadores en su empresa.						
10	Sus posibilidades de promocionar.						
11	El modo en que su empresa está gestionada.						
12	La atención que se presta a las sugerencias que usted hace.						
13	Su horario de trabajo.						
14	La variedad de tareas que realiza en su trabajo.						
15	Su estabilidad en el empleo.						

Gracias por su participación