



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSGRADOS

Proyecto de investigación y desarrollo en opción al Grado Académico de Magister en GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN

TEMA:

“GESTIÓN TÉCNICA DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES QUE GENERAN ENFERMEDADES DEL TRABAJO EN EL GAD DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, 2015. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PREVENCIÓN PARA RIESGOS PSICOSOCIALES”.

Autora:

Ivonne Cecilia Granja López

Tutor:

Ing. Mg. Manuel Torres Bastidas

LATACUNGA – ECUADOR

Febrero - 2016

AVAL DEL DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

En calidad de Director del trabajo de investigación sobre el tema: “GESTIÓN TÉCNICA DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES QUE GENERAN ENFERMEDADES DEL TRABAJO EN EL GAD DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, 2015. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PREVENCIÓN PARA RIESGOS PSICOSOCIALES” de Granja López Ivonne Cecilia postulante de Magister en Gestión de la Producción considero que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científicos – técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de Posgrados de la Universidad Técnica del Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

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

Latacunga, febrero del 2016

Ing. Manuel Torres Bastidas

DIRECTOR

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 posgraduada: Granja López Ivonne Cecilia, con el título de tesis: “GESTIÓN TÉCNICA DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES QUE GENERAN ENFERMEDADES DEL TRABAJO EN EL GAD DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, 2015. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PREVENCIÓN PARA RIESGOS PSICOSOCIALES”, han 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, 2 de febrero del 2016

Para constancia firman:

MSc. Giovana Parra

PRESIDENTE

PhD. Melquiades Mendoza

MIEMBRO

MSc. Edison Salazar

MIEMBRO

MSc Xavier Espín

OPOSITOR

RESPONSABILIDAD POR LA AUTORÍA DE LA TESIS

El presente trabajo de investigación es de mi autoría, por lo tanto me responsabilizo del contenido del mismo.

.....
Ing. Ivonne Cecilia Granja López

CC. 1710138858

AGRADECIMIENTO

Mi sincero agradecimiento a la Universidad Técnica de Cotopaxi por ser el eje principal en mi desarrollo profesional.

Al Ingeniero Manuel Torres Bastidas tutor académico por su valioso aporte y guía en el desarrollo de este proyecto.

Al Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi por las facilidades prestadas para la ejecución de este proyecto.

DEDICATORIA

A mi padre Gustavo, que desde el cielo me ha bendecido.

A mi hijo Luis Felipe, mi nieta Amelia, eje fundamental en mi vida.

A mi madre Clarita por todo su apoyo incondicional

ÍNDICE

PORTADA.....	i
AVAL DEL DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iii
RESPONSABILIDAD POR LA AUTORÍA DE LA TESIS	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xxi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xxiv
RESUMEN.....	xxv
ABSTRACT.....	xxvi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	9
1.1 Marco contextual y teórico.....	9
1.1.1 Caracterización.....	9
1.2 Marco teórico	10
1.2.1 Origen del riesgo psicosocial.....	10
1.2.2 Los riesgos laborales	12
1.2.3 Factores y riesgos psicosociales	12
1.2.3.1 Clasificación de los riesgos psicosociales	12
1.2.3.2 Características de los factores de riesgo	13
1.2.3.3 Principales riesgos psicosociales	14

1.2.4	Factores que inciden en la aparición del riesgo psicosocial	20
1.2.4.1	Circunstancias de la actividad.....	21
1.2.4.2	Contenido de las tareas	21
1.2.4.3	Presión del tiempo	22
1.2.4.4	Agobio de la jornada.....	22
1.2.4.5	Trabajo a turnos y nocturnos	23
1.2.4.6	Ambigüedad y conflicto en el papel de asumir en el trabajo.....	24
1.2.4.7	Aislamiento.....	25
1.2.5	Estructura y dirección de la empresa.....	26
1.2.5.1	Rigidez o dejación en el gobierno empresarial	26
1.2.5.2	Control sobre la actividad.....	27
1.2.6	Estrés laboral	29
1.2.6.1	Fases del estrés. Síndrome general de adaptación	29
1.2.7	Consecuencias del estrés	30
1.2.7.1	Físicas	30
1.2.7.2	Psicológicas	30
1.2.7.3	Conductuales.....	31
1.2.7.4	Sociales	31
1.2.8	Campo legal.....	32
1.2.9	Glosario de términos	32
1.3	Conclusiones del capítulo.....	33
CAPÍTULO II		34
2.1.	Metodología.....	34
2.2.	Paradigma.....	34
2.3.	Unidad de Análisis	35
2.3.1.	Técnica de recolección de datos	36

2.3.2.	Objetivos del cuestionario	37
2.3.2.1.	Participación, implicación, responsabilidad	38
2.3.2.2.	Formación, información, comunicación	39
2.3.2.3.	Gestión del tiempo	39
2.3.2.4.	Cohesión de grupo	40
2.3.2.5.	Hostigamiento psicológico (Mobbing)	40
2.3.3.	Hipótesis y determinación de variables	41
2.3.3.1.	Operacionalización de las variables.....	42
2.3.4.	Valoración de la Encuesta Método de Navarra	44
2.4.	Método Chi Cuadrado	45
2.5.	Matriz de riesgos	45
2.6.	Conclusiones del capítulo.....	45
CAPÍTULO III		47
3.1.	Resultados de la investigación	47
3.2.	Diagnóstico de la situación actual	47
3.2.1.	Presentación de los resultados	48
3.2.2.	Identificación de enfermedades.....	152
3.2.3.	Análisis de la Identificación de enfermedades detectadas	153
3.3.	Prueba de la hipótesis	153
3.4.	Conclusiones del capítulo.....	156
3.5.	Recomendaciones del capítulo	158
CAPÍTULO IV		159
4.1.	Propuesta	159
4.2.	Título	159
4.3.	Justificación.....	159
4.4.	Objetivo	160

4.5.	Estructura de la Propuesta	160
4.6.	Desarrollo de la propuesta	163
4.6.1.	Generalidades	163
4.6.2.	Alcance	164
4.7.	Marco Legislativo.....	164
4.8.	Marco referencial.....	167
4.8.1.	Responsabilidades	167
4.8.2.	Identificación y evaluación de probables riesgos	168
4.8.3.	Identificación de riesgos ocupacionales	168
4.8.4.	Evaluación del Riesgo Psicosocial.....	169
4.8.5.	Proceso de medicina preventiva	169
4.8.5.1.	Objetivos.....	169
4.8.5.2.	Exámenes Ocupacionales.....	170
4.8.5.3.	Exámenes médicos Especiales.....	170
4.8.5.4.	Prevención del Riesgo cardiovascular y cerebrovascular.....	170
4.8.6.	Proceso de Intervención en la Organización	170
4.8.6.1.	Sistemas De Trabajo	170
4.8.6.2.	Sistemas de Comunicación e Información.....	171
4.8.7.	Proceso de Regulación de Conflictos	171
4.8.7.1.	Objetivos.....	172
4.8.8.	Proceso de Intervención en el Individuo	173
4.8.8.1.	Técnicas Generales	173
4.8.9.	Proceso de Alimentación sana.....	175
4.8.9.1.	Descripción de la actividad.....	175
4.8.10.	Proceso de Psicología Positiva	177
4.8.10.1.	Descripción de la actividad.....	177

4.8.11.	Psicología cognitiva.....	179
4.8.11.1.	Descripción de la actividad.....	179
4.8.12.	Proceso de Psicología Activa.....	181
4.8.12.1.	Descripción de la actividad.....	181
4.8.13.	Proceso de Psicología Activa 2.....	183
4.8.13.1.	Descripción de la actividad.....	183
4.8.14.	Proceso de Psicología activa 3.....	185
4.8.14.1.	Descripción de la Actividad.....	185
4.8.15.	Proceso de Psicología positiva 1.....	187
4.8.15.1.	Descripción de la actividad.....	187
4.8.16.	Proceso de Psicología positiva 2.....	189
4.8.16.1.	Descripción de la actividad.....	189
4.9.	Registros.....	191
4.10.	Glosario de términos.....	192
4.11.	Conclusiones del capítulo.....	193
4.12.	Recomendaciones del capítulo.....	193
	CONCLUSIONES.....	194
	RECOMENDACIONES.....	195
	BIBLIOGRAFÍA.....	196
	ANEXOS.....	198

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	Clasificación de los riesgos psicosociales.....	12
Tabla N° 2	Población.....	35
Tabla N° 3	Ficha técnica del Método de Navarra.....	41
Tabla N° 4	Matriz de variables independientes.....	42
Tabla N° 5	Matriz de variables dependientes.....	44
Tabla N° 6	Direcciones Departamentales GAD de la Provincia de Cotopaxi.....	48
Tabla N° 7	Participación, implicación, responsabilidad. Gestión Económica, Social Agropecuaria.....	49
Tabla N° 8	Participación, implicación, responsabilidad. Gestión Económica, Social Agropecuaria.....	50
Tabla N° 9	Formación, información, comunicación. Dirección Económica, Social Agropecuaria.....	51
Tabla N° 10	Formación, información, comunicación. Económica, Social Agropecuaria.....	52
Tabla N° 11	Gestión del tiempo. Gestión Económica, Social Agropecuaria.....	53
Tabla N° 12	Gestión del tiempo. Dirección Económica, Social Agropecuaria.....	54
Tabla N° 13	Cohesión de grupo. Gestión Económica, Social Agropecuaria.....	55
Tabla N° 14	Cohesión de grupo. Gestión Económica, Social Agropecuaria.....	56
Tabla N° 15	Mobbing. Gestión Económica, Social Agropecuaria.....	57
Tabla N° 16	Mobbing. Gestión Económica, Social Agropecuaria.....	57
Tabla N° 17	Participación, implicación, responsabilidad. Dirección de Gestión Ambiental.....	58
Tabla N° 18	Participación, implicación, responsabilidad. Dirección de Gestión Ambiental.....	59
Tabla N° 19	Formación, información, comunicación. Dirección de Gestión Ambiental.....	60

Tabla N° 20	Formación, información, comunicación. Dirección de Gestión Ambiental	61
Tabla N° 21	Gestión del tiempo. Dirección de Gestión Ambiental.....	62
Tabla N° 22	Gestión del tiempo. Dirección de Gestión Ambiental.....	63
Tabla N° 23	Cohesión de grupo. Dirección de Gestión Ambiental	64
Tabla N° 24	Cohesión de grupo. Dirección de Gestión Ambiental	65
Tabla N° 25	Mobbing. Dirección de Gestión Ambiental.....	66
Tabla N° 26	Mobbing. Dirección de Gestión Ambiental.....	66
Tabla N° 27	Participación, implicación, responsabilidad. Dirección de Riego y Drenaje	67
Tabla N° 28	Participación, implicación, responsabilidad. Dirección de Riego y Drenaje	68
Tabla N° 29	Formación, información, comunicación. Dirección de Riego y Drenaje	69
Tabla N° 30	Formación, información comunicación. Dirección de Riego y Drenaje	70
Tabla N° 31	Gestión del tiempo. Dirección de Riego y Drenaje.....	71
Tabla N° 32	Gestión del tiempo. Dirección de Riego y Drenaje.....	72
Tabla N° 33	Cohesión de grupo. Dirección de Riego y Drenaje	73
Tabla N° 34	Cohesión de grupo. Dirección de Riego y Drenaje	74
Tabla N° 35	Mobbing. Dirección de Riego y Drenaje.....	75
Tabla N° 36	Mobbing. Dirección de Riego y Drenaje.....	75
Tabla N° 37	Participación, implicación, responsabilidad. Dir. Estudios y Elaboración de Proyectos de Infraestructura Física	76
Tabla N° 38	Participación, implicación, responsabilidad. Dir. Estudios y Elaboración de Proyectos de Infraestructura Física	77
Tabla N° 39	Formación, información, comunicación. Dir. Estudios y Elaboración de Proyectos de Infraestructura Física.....	79

Tabla N° 40	Formación, información, comunicación. Dir. Estudios y Elaboración de Proyectos de Infraestructura Física.....	80
Tabla N° 41	Gestión del tiempo. Dir. Estudios y Elaboración de Proyectos de Infraestructura Física	81
Tabla N° 42	Gestión del tiempo. Dir. Estudios y Elaboración de Proyectos de Infraestructura Física	82
Tabla N° 43	Cohesión de grupo. Dir. Estudios y Elaboración de Proyectos de Infraestructura Física	83
Tabla N° 44	Cohesión de grupo. Dir. Estudios y Elaboración de Proyectos de Infraestructura Física	84
Tabla N° 45	Mobbing. Dir. Estudios y Elaboración de Proyectos de Infraestructura Física.....	85
Tabla N° 46	Mobbing. Dir. Estudios y Elaboración de Proyectos de Infraestructura Física.....	85
Tabla N° 47	Participación, implicación y responsabilidad PATRONATO DE AMPARO SOCIAL.....	86
Tabla N° 48	Participación, implicación y responsabilidad PATRONATO DE AMPARO SOCIAL.....	87
Tabla N° 49	Formación, información, comunicación. PATRONATO DE AMPARO SOCIAL.....	89
Tabla N° 50	Formación, información, comunicación. PATRONATO DE AMPARO SOCIAL.....	90
Tabla N° 51	Gestión del tiempo. PATRONATO DE AMPARO SOCIAL.....	91
Tabla N° 52	Gestión del tiempo. PATRONATO DE AMPARO SOCIAL.....	92
Tabla N° 53	Cohesión de grupo. PATRONATO DE AMPARO SOCIAL.....	93
Tabla N° 54	Cohesión de grupo. PATRONATO DE AMPARO SOCIAL.....	94
Tabla N° 55	Mobbing. PATRONATO DE AMPARO SOCIAL	95
Tabla N° 56	Mobbing. PATRONATO DE AMPARO SOCIAL	95

Tabla N° 57	Participación, implicación y responsabilidad. Procuraduría – TIC – Talento humano	96
Tabla N° 58	Participación, implicación y responsabilidad. Procuraduría – TIC – Talento humano	97
Tabla N° 59	Formación, información, comunicación. Procuraduría – TIC – Talento humano	98
Tabla N° 60	Formación, información, comunicación. Procuraduría – TIC – Talento humano	99
Tabla N° 61	Gestión del tiempo. Procuraduría – TIC – Talento humano	100
Tabla N° 62	Cohesión de grupo. Procuraduría – TIC – Talento humano.....	102
Tabla N° 63	Cohesión de grupo. Procuraduría – TIC – Talento humano.....	103
Tabla N° 64	Mobbing. Procuraduría – TIC – Talento humano	104
Tabla N° 65	Mobbing. Procuraduría – TIC – Talento humano	104
Tabla N° 66	Participación, implicación y responsabilidad. Coordinación de Ordenamiento Territorial y Planificación.....	105
Tabla N° 67	Participación, implicación y responsabilidad. Coordinación de Ordenamiento Territorial y Planificación.....	106
Tabla N° 68	Formación, información, comunicación. Coordinación de Ordenamiento Territorial y Planificación.....	107
Tabla N° 69	Formación, información, comunicación. Coordinación de Ordenamiento Territorial y Planificación.....	108
Tabla N° 70	Gestión del tiempo. Coordinación de Ordenamiento Territorial y Planificación	109
Tabla N° 71	Cohesión de grupo. Coordinación de Ordenamiento Territorial y Planificación	111
Tabla N° 72	Cohesión de grupo. Coordinación de Ordenamiento Territorial y Planificación	112
Tabla N° 73	Mobbing. Coordinación de Ordenamiento Territorial y Planificación	113

Tabla N° 74	Mobbing. Coordinación de Ordenamiento Territorial y Planificación	113
Tabla N° 75	Participación, implicación y responsabilidad. Viceprefectura – Secretaria General	114
Tabla N° 76	Participación, implicación y responsabilidad. Viceprefectura – Secretaria General	115
Tabla N° 77	Formación, información, comunicación. Viceprefectura – Secretaria General	117
Tabla N° 78	Formación, información comunicación. Viceprefectura – Secretaria General	118
Tabla N° 79	Gestión del tiempo. Viceprefectura – Secretaria General	119
Tabla N° 80	Gestión del tiempo. Viceprefectura – Secretaria General	120
Tabla N° 81	Cohesión de grupo. Viceprefectura – Secretaria General	122
Tabla N° 82	Cohesión de grupo. Viceprefectura – Secretaria General	123
Tabla N° 83	Mobbing. Viceprefectura – Secretaria General	124
Tabla N° 84	Mobbing. Viceprefectura – Secretaria General	124
Tabla N° 85	Participación, implicación y responsabilidad. Dirección Financiera	125
Tabla N° 86	Participación, implicación y responsabilidad. Dirección Financiera	126
Tabla N° 87	128
Tabla N° 88	Formación, información, comunicación. Dirección Financiera	129
Tabla N° 89	Gestión del tiempo. Dirección Financiera	131
Tabla N° 90	Cohesión de grupo. Dirección Financiera	134
Tabla N° 91	Cohesión de grupo. Dirección Financiera	135
Tabla N° 92	Mobbing. Dirección Financiera.....	136
Tabla N° 93	Mobbing. Dirección Financiera.....	136

Tabla N° 94	Participación implicación responsabilidad Dirección de Obras Públicas	137
Tabla N° 95	Participación implicación responsabilidad Dirección de Obras Públicas	138
Tabla N° 96	Formación, información, comunicación. Dirección de Obras Públicas	140
Tabla N° 97	Formación, información, comunicación. Dirección de Obras Públicas	141
Tabla N° 98	Gestión del tiempo. Dirección de Obras Públicas	143
Tabla N° 99	Gestión del tiempo. Dirección de Obras Públicas	144
Tabla N° 100	Cohesión de grupo. Dirección de Obras Públicas	146
Tabla N° 101	Mobbing. Dirección de Obras Públicas	149
Tabla N° 102	Mobbing. Dirección de Obras Públicas	150
Tabla N° 103	Matriz de Riesgos Psicosociales.....	151
Tabla N° 104	Identificación de enfermedades en los empleados y trabajadores del GAD de la Provincia de Cotopaxi.....	152
Tabla N° 105	Frecuencias observadas	153
Tabla N° 106	Tabla de contingencia para las probabilidades	154
Tabla N° 107	Frecuencias esperadas	154
Tabla N° 108	Valores Críticos	155
Tabla N° 109	Valor empírico.....	155
Tabla N° 110	Decisiones Posibles según distintos niveles de significancia:.....	156
Tabla N° 111	Actividades de capacitación	175
Tabla N° 112	Actividades de capacitación	176
Tabla N° 113	Actividades de capacitación	178
Tabla N° 114	Actividades de capacitación	180
Tabla N° 115	182

Tabla N° 116	184
Tabla N° 117	186
Tabla N° 118	188
Tabla N° 119	190
Tabla N° 120 Registro Médico	191

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Factores que inciden en el Burnout	19
Figura N° 2 Riesgos Psicosociales en Europa	20
Figura N° 3 Identificación de situación de riesgo	50
Figura N° 4 Identificación de situaciones de riesgo	51
Figura N° 5 Identificación de situaciones de riesgo	53
Figura N° 6 Identificación de situaciones de riesgo	55
Figura N° 7 Identificación de situaciones de riesgo	58
Figura N° 8 Identificación de situaciones de riesgo	60
Figura N° 9 Identificación de situaciones de riesgo	62
Figura N° 10 Identificación de situaciones de riesgo	64
Figura N° 11 Identificación de situaciones de riesgo	68
Figura N° 12 Identificación de situaciones de riesgo	70
Figura N° 13 Identificación de situaciones de riesgo	71
Figura N° 14 Identificación de situaciones de riesgo	73
Figura N° 15 Identificación de situaciones de riesgo	77
Figura N° 16 Identificación de situaciones de riesgo	79
Figura N° 17 Identificación de situaciones de riesgo	81
Figura N° 18 Identificación de situaciones de riesgo	83
Figura N° 19 Identificación de situaciones de riesgo	87
Figura N° 20 Identificación de situaciones de riesgo	90
Figura N° 21 Identificación de situaciones de riesgo	94
Figura N° 22 Identificación de situaciones de riesgo	97
Figura N° 23 Identificación de situaciones de riesgo	99
Figura N° 24 Identificación de situaciones de riesgo	102
Figura N° 25 Identificación de situaciones de riesgo	106

Figura N° 26 Identificación de situaciones de riesgo	108
Figura N° 27 Identificación de situaciones de riesgo	109
Figura N° 28 Gestión del tiempo. Coordinación de Ordenamiento Territorial y Planificación.....	110
Figura N° 29 Identificación de situaciones de riesgo	111
Figura N° 30 Identificación de situaciones de riesgo	115
Figura N° 31 Identificación de situaciones de riesgo	118
Figura N° 32 Identificación de situaciones de riesgo	120
Figura N° 33 Identificación de situaciones de riesgo	122
Figura N° 34 Identificación de situaciones de riesgo	126
Figura N° 35 Identificación de situaciones de riesgo	129
Figura N° 36 Identificación de situaciones de riesgo	132
Figura N° 37 Identificación de situaciones de riesgo	134
Figura N° 38 Identificación de situaciones de riesgo	138
Figura N° 39 Identificación de situaciones de riesgo	141
Figura N° 40 Gestión del tiempo	144
Figura N° 41 Identificación de situaciones de riesgo	147
Figura N° 42 Fachada frontal GAD de la Provincia de Cotopaxi.....	198
Figura N° 43 Patronato Provincial	198
Figura N° 44 Centro oftalmológico	199
Figura N° 45 Patronato Provincial, sector La Laguna	199
Figura N° 46 Fachada frontal Gobierno Provincial de Cotopaxi.....	200
Figura N° 47.....	200
Figura N° 48 Patronato Provincial	201
Figura N° 49.....	209
Figura N° 50.....	209

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1	Participación, implicación, responsabilidad. Gestión Económica, Social Agropecuaria.....	50
Gráfico N° 2	Formación, información, comunicación. Económica, Social Agropecuaria.....	52
Gráfico N° 3	Gestión del tiempo. Dirección Económica, Social Agropecuaria ...	54
Gráfico N° 4	Cohesión de grupo. Gestión Económica, Social Agropecuaria.....	56
Gráfico N° 5	Mobbing. Gestión Económica, Social Agropecuaria	57
Gráfico N° 6	Participación, implicación, responsabilidad. Dirección de Gestión Ambiental.....	59
Gráfico N° 7	Formación, información, comunicación. Dirección de Gestión Ambiental.....	61
Gráfico N° 8	Gestión del tiempo. Dirección de Gestión Ambiental.....	63
Gráfico N° 9	Cohesión de grupo. Dirección de Gestión Ambiental.....	65
Gráfico N° 10	Mobbing. Dirección de Gestión Ambiental.....	66
Gráfico N° 11	Participación, implicación, responsabilidad. Dirección de Riego y Drenaje	68
Gráfico N° 12	Formación, información comunicación. Dirección de Riego y Drenaje	70
Gráfico N° 13	Gestión del tiempo. Dirección de Riego y Drenaje	72
Gráfico N° 14	Cohesión de grupo. Dirección de Riego y Drenaje	74
Gráfico N° 15	Mobbing. Dirección de Riego y Drenaje	75
Gráfico N° 16	Participación, implicación, responsabilidad. Dir. Estudios y Elaboración de Proyectos de Infraestructura Física.....	77
Gráfico N° 17	Formación, información, comunicación. Dir. Estudios y Elaboración de Proyectos de Infraestructura Física.....	80
Gráfico N° 18	Gestión del tiempo. Dir. Estudios y Elaboración de Proyectos de Infraestructura Física	82

Gráfico N° 19	Cohesión de grupo. Dir. Estudios y Elaboración de Proyectos de Infraestructura Física	84
Gráfico N° 20	Mobbing. Dir. Estudios y Elaboración de Proyectos de Infraestructura Física	85
Gráfico N° 21	Participación, implicación y responsabilidad PATRONATO DE AMPARO SOCIAL.....	87
Gráfico N° 22	Formación, información, comunicación. PATRONATO DE AMPARO SOCIAL.....	90
Gráfico N° 23	Gestión del tiempo. PATRONATO DE AMPARO SOCIAL.....	92
Gráfico N° 24	Cohesión de grupo. PATRONATO DE AMPARO SOCIAL	94
Gráfico N° 25	Mobbing. PATRONATO DE AMPARO SOCIAL.....	95
Gráfico N° 26	Participación, implicación y responsabilidad. Procuraduría – TIC – Talento humano	97
Gráfico N° 27	Formación, información, comunicación. Procuraduría – TIC – Talento humano	99
Gráfico N° 28	Gestión del tiempo. Procuraduría – TIC – Talento humano.....	101
Gráfico N° 29	Cohesión de grupo. Procuraduría – TIC – Talento humano	103
Gráfico N° 30	Mobbing. Procuraduría – TIC – Talento humano.....	104
Gráfico N° 31	Participación, implicación y responsabilidad. Coordinación de Ordenamiento Territorial y Planificación.....	106
Gráfico N° 32	Formación, información, comunicación. Coordinación de Ordenamiento Territorial y Planificación.....	108
Gráfico N° 33	Gestión del tiempo. Coordinación de Ordenamiento Territorial y Planificación.....	110
Gráfico N° 34	Cohesión de grupo. Coordinación de Ordenamiento Territorial y Planificación.....	112
Gráfico N° 35	Mobbing. Coordinación de Ordenamiento Territorial y Planificación.....	113

Gráfico N° 36	Participación, implicación y responsabilidad. Viceprefectura – Secretaria General	115
Gráfico N° 37	Formación, información comunicación. Viceprefectura – Secretaria General	118
Gráfico N° 38	Gestión del tiempo. Viceprefectura – Secretaria General.....	120
Gráfico N° 39	Cohesión de grupo. Viceprefectura – Secretaria General.....	123
Gráfico N° 40	Mobbing. Viceprefectura – Secretaria General	124
Gráfico N° 41	Participación, implicación y responsabilidad. Dirección Financiera	126
Gráfico N° 42	Formación, información, comunicación. Dirección Financiera	129
Gráfico N° 43	Gestión del tiempo. Dirección Financiera	132
Gráfico N° 44	Cohesión de grupo. Dirección Financiera.....	135
Gráfico N° 45	Mobbing. Dirección Financiera	136
Gráfico N° 46	Participación implicación responsabilidad Dirección de Obras Públicas	138
Gráfico N° 47	Formación, información, comunicación. Dirección de Obras Públicas	141
Gráfico N° 48	Gestión del tiempo. Dirección de Obras Públicas	144
Gráfico N° 49	Cohesión de grupo. Dirección de Obras Públicas.....	147
Gráfico N° 50	Mobbing. Dirección de Obras Públicas	150
Gráfico N° 51	Identificación de enfermedades en los empleados y trabajadores del GAD de la Provincia de Cotopaxi.....	152

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1	Fotografías.....	198
Anexo N° 2	Factores psicosociales, encuesta aplicada para la identificación de situaciones de riesgo.	202
Anexo N° 3	Evaluación de la encuesta.....	208
Anexo N° 4	Estado de la encuesta.....	209
Anexo N° 5	Validaciones	211

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN

TÍTULO:

“GESTIÓN TÉCNICA DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES QUE GENERAN ENFERMEDADES DEL TRABAJO EN EL GAD DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, 2015. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PREVENCIÓN PARA RIESGOS PSICOSOCIALES”

Autor: IVONNE CECILIA GRANJA LÓPEZ

Tutor: ING. MANUEL TORRES BASTIDAS

RESUMEN

Este trabajo de investigación ejecutó un estudio de los factores de riesgo psicosociales al personal administrativo y trabajadores del GAD de la Provincia de Cotopaxi, con el propósito de mejorar las condiciones en las que realizan sus actividades en el trabajo; y para desarrollar un manual preventivo, con lo que se pretende disminuir los factores de riesgo a los que están expuestos y evitar así las enfermedades de origen psicosocial. En esta investigación se realizó un análisis de los factores de riesgo, se utilizó la matriz de riesgo recomendada por el Ministerio de Trabajo del Ecuador, luego se efectuó la encuesta de evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial de Navarra. Esta investigación permitió obtener datos ciertos sobre la situación que viven trabajadores y empleados del GAD al momento de realizar su trabajo. Con esta información se elaboró el manual preventivo que tiene como finalidad disminuir las enfermedades de origen psicosomático, donde se determinan medidas de control y prevención a los aspectos de alto riesgo en este caso responsabilidad, participación, comunicación, formación, mobbing. Con lo que se concluye que los factores de riesgo disminuirán al empezar la aplicación del manual.

Palabras clave

Riesgo laboral, prevención, estrés.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
SCHOOLMASTER

TITLE:

“Technical management of the psychosocial risk factors that generate occupational illness in DSG of Cotopaxi province. Prevention procedure manual for psychosocial risk”.

Author: IVONNE CECILIA GRANJA LÓPEZ
Tutor: ING. MANUEL TORRES

ABSTRACT

This research carried out a study of psychosocial risk factors to administrative staff and workers of the GAD of Cotopaxi Province, in order to improve the conditions under which they operate at work; and to develop a Preventive Manual, which is intended to reduce the risk factors to which they are exposed and prevent diseases of psychosocial origin. This research began with an analysis of risk factors using the risk matrix recommended by the Ministry of Labour of Ecuador, then the Navarra's Psychosocial Risk Factors evaluation survey was applied. This research permitted to get factual information about the situation faced by workers and employees of GAD when performing their work. With this information a Preventive Manual was elaborated which has the objective to reduce psychosomatic diseases where prevention and control measures are determined to the high risk aspects in this case of responsibility, participation, communication, training and mobbing was conducted. Thus it concludes that the risk factors will decrease with the implementation and application of the Manual.

Key Words

Labour risk, prevention, stress.

INTRODUCCIÓN

Uno de los primeros documentos oficiales e internacionales en tratar el tema de los factores psicosociales en el trabajo fue “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” documento publicado por la Organización Internacional el Trabajo en 1984. Se verifica que este problema tiene mucho tiempo sin tratarse y que se remonta al menos a 1974, fecha en la que consta una clara llamada de la Asamblea Mundial de la Salud para documentar la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores.

En el documento, publicado en 1984, se comienza por reconocer la complejidad del tema “Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos” (OIT, 1986, p. 3). Razón por la cual se consideran que cualquier intención de definirla debe ser amplio y complejo, y ser suficiente como para recoger su problemática en el mundo laboral. Se propone como definición:

“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).

El criterio anterior propuesto por la OIT al trabajador real y concreto y a sus necesidades prácticas. Donde se toma en cuenta las consecuencias del descuido de tales factores afectan tanto sobre la salud de los trabajadores como sobre la empresa. Se pueden considerar como factores psicosociales: 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 (OIT, 1986, p. 5).

SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

El área administrativa y de campo del GAD de la Provincia de Cotopaxi, donde desarrollan a diario las actividades el personal, no cumplen con las condiciones óptimas para el cumplimiento de las actividades laborales; además, los principios básicos psicosociales son completamente incompatibles con el bienestar en general de los trabajadores y empleados; en los sitios de trabajo no se ha tomado en cuenta las características individuales psíquicas, emocionales, de confort del personal para las actividades que realizan, el trabajo a presión, las tensiones ocasionadas por la jornada laboral, los problemas familiares, entre otros que ocasionan deterioro en la salud del trabajador.

Para optimizar las condiciones de trabajo que están provocando problemas en la salud del personal administrativo, y trabajadores del GAD de la Provincia de Cotopaxi se debe realizar la identificación de los factores de riesgo psicosocial para efectuar los controles de los mismos.

Desconocer los factores de riesgo psicosocial a los que el personal administrativo y trabajadores están expuestos, provoca que sufran estrés laboral, por lo que es importante que se tenga presente los principios psicosociales al momento de diseñar las condiciones de los puestos de trabajo, situación que no se ha tenido presente y son las que provocan enfermedades de tipo psicológico de acuerdo con las actividades que efectúan.

Los factores de riesgo psicosociales al que están expuestos trabajadores y empleados del GAD de la Provincia de Cotopaxi, afectan tanto sobre la salud de los trabajadores como sobre la institución; los que son provocados por: 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 (OIT, 1986, p. 5).

Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las instituciones y organizaciones provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés. Los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo (Benavides et al. 2002),

es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral (Peiró, 1993).

Desde este enfoque, los factores psicosociales de riesgo o de estrés se definirían como factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud mental, salud cardiovascular, sistema músculo esquelético, conductas preventivas, resultados productivos. Por lo expuesto se hace necesario que el personal del GAD de la Provincia de Cotopaxi adopte las medidas necesarias para evitar problemas de salud y estrés laboral.

Con estos antecedentes, se originó el interés por realizar el presente trabajo en el GAD de la Provincia de Cotopaxi, con el propósito de conocer la situación laboral que prevalece en éste. Esta investigación se orienta principalmente al aspecto psicosocial, por considerar que este tópico no ha sido conocido ni ha sido un referencial con respecto al trabajo en nuestro país y más aún en el sector de la administración pública, se creería que personal de las instituciones gubernamentales no están expuestos a riesgos en su ámbito laboral, especialmente con el desarrollo de nuevas tecnología, lo que ha ocasionado grandes cambios lo que conlleva una serie de trastornos y enfermedades del personal administrativo y trabajadores, propios de la misma actividad laboral.

JUSTIFICACIÓN

Esta investigación justifica su ejecución por la importancia de la prevención del estrés laboral y enfermedades profesionales; la identificación de los factores de riesgos psicosociales es una de las principales actividades a realizar para evidenciar los riesgos a los que están expuestos el personal administrativo y trabajadores; ya que esto afecta a su integridad física y psíquica, por lo que se hace necesario dar la importancia a la seguridad y salud en el trabajo; además, es necesario dar cumplimiento a la normativa legal que consta en la legislación de nuestro país, en la resolución C.D. 333 que fue aprobada en el Distrito Metropolitano de Quito el 7 de Octubre del 2010. Sistema de Auditoría de Riesgos de Trabajo “SART”. Capítulo II De la Auditoría de Riesgos del Trabajo. 2. Gestión Técnica; 2.1.- Identificación; a.-

“Se ha identificado las categorías de factores de riesgo ocupacional de todos los puestos, utilizando procedimientos reconocidos en el ámbito nacional, o internacional en ausencia de los primeros”.

Una actividad que no se puede dejar de lado es que el GAD de la Provincia de Cotopaxi,

disponga de un manual de procedimientos de prevención de los factores de riesgos psicosociales, el mismo que permitirá al personal administrativo y trabajadores optimizar las acciones subestándar que realizan durante el desarrollo de sus actividades laborales, además esto permitirá que se mejore las condiciones subestándar en ambientes e instalaciones para disminuir los factores de riesgo psicosocial y así conseguir un entorno de trabajo ideal en el ámbito emocional y psicológico, lo que permitirá optimizar el desempeño en sus actividades en el sitio de trabajo.

Con estos antecedentes se hace necesario efectuar el presente trabajo, aplicar los conocimientos adquiridos en la Universidad Técnica de Cotopaxi, la experiencia adquirida durante varios años de actividad profesional, además la disponibilidad de la autoridad máxima del GAD de la Provincia de Cotopaxi, que permitirá la ejecución del presente trabajo de investigación.

El presente documento será utilizado como manual de aplicación a los empleados y trabajadores del GAD de la Provincia de Cotopaxi, ya que estima todas las características técnicas del puesto de trabajo estudiado y normas de seguridad para su cumplimiento.

Para esta investigación se utilizó un método psicosocial de características apropiadas al medio y con tecnologías que no hace uso de equipos complicados, este método permite el desarrollo de potencialidades del posgraduado con la opción de realizar el análisis crítico en campo y la aplicación de la teoría de evaluación de riesgo psicosocial para la ejecución de este proyecto de investigación.

Con este proyecto se mitiga los inconvenientes y problemas psicosomáticos ocasionados por el desinterés de los factores de estrés que perjudican física y emocionalmente a los trabajadores y empleados del GAD de la Provincia de Cotopaxi, además afectan indirectamente a las personas que tienen relación con la organización. Los resultados de la evaluación y de las medidas de control es uno de los primeros datos científicos sobre el tema en nuestro país y es utilizado para elaborar un módulo de prevención de riesgos

OBJETO Y PROBLEMA

Esta investigación tiene por objeto el estudio los factores de riesgos psicosociales a los cuales están expuestos los trabajadores y empleados del GAD de la Provincia de Cotopaxi en la ejecución de sus actividades laborales, proceso que se desarrollara con la colaboración del talento humano que labora en el GAD de la Provincia de Cotopaxi, utilizando el método más apropiado para determinar los problemas de estrés, ansiedad, desmotivación y problemas de salud; debido a los factores psicosociales con lo que se encontrará las posibles soluciones para mejorar el desempeño del personal.

El personal que labora en el GAD de la provincia de Cotopaxi, dependiendo del departamento cumple diferentes actividades laborales y en algunos casos el trabajo no tiene horario, lo que ha venido causando problemas de salud evidentes, además de accidentes laborales que han causado serios problemas; situación que causa está causando ausentismo por enfermedad.

Estas circunstancias han motivado a las autoridades del GAD de la Provincia de Cotopaxi haya concienciado sobre la importancia de determinar cuáles son los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos el personal administrativo y trabajadores de la institución en sus puestos de trabajo y lograr el bienestar emocional del trabajador; lo que repercute directamente en la calidad del trabajo que realiza todo el personal.

CAMPO DE ACCIÓN

Los parámetros de investigación estarán dentro del campo de la seguridad industrial y prevención de riesgos del trabajo; asociados con los riesgos psicosociales, por las condiciones laborales incompatibles con el bienestar general de los trabajadores y propuesta de un manual de procedimientos de seguridad para disminuir los riesgos psicosociales.

OBJETIVO GENERAL

Gestionar técnicamente los factores de riesgo psicosociales que generan enfermedades profesionales para evitar el deterioro de la salud del personal administrativo y trabajadores del GAD de la Provincia de Cotopaxi.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar los factores de riesgos psicosociales para prevenir el daño en la salud del personal administrativo y trabajadores del GAD de la Provincia de Cotopaxi conociendo las operaciones y actividades de la organización, con el propósito de establecer los modelos a seguir y lograr el bienestar psicosocial del personal.
2. Determinar cuáles son las direcciones departamentales del GAD de la Provincia de Cotopaxi que están expuestos al mayor riesgo de los factores psicosociales y que afectan la salud, lo que se hace mediante la aplicación de una encuesta para la prevenir futuras bajas médicas en el personal.
3. Diseñar un manual de procedimientos de seguridad de los factores de riesgo Psicosocial con normas preventivas para la aplicación permanente durante la ejecución de las actividades y así evitar y prevenir afectación a la salud del personal administrativo y trabajadores del GAD de la Provincia de Cotopaxi.

HIPÓTESIS

En el desarrollo de esta investigación se plantea la siguiente hipótesis:

Los empleados y trabajadores del GAD de la Provincia de Cotopaxi, presentan afectación en su salud con respecto a factores de riesgo psicosociales.

SISTEMAS POR TAREAS POR OBJETIVOS ESPECÍFICOS

A continuación se describe el desarrollo de cada uno de los objetivos y la metodología utilizada en el proyecto:

Objetivo específico 1

- Identificación de los principales factores de riesgo psicosocial de los empleados y trabajadores del GAD de la provincia de Cotopaxi con la aplicación de cuestionario.
- Recopilación de la información mediante observación directa ya que no se cuenta con registros
- Registro de los datos obtenidos
- Presentación y análisis de los resultados

- Verificación de hipótesis

Objetivo Específico 2

- Establecimiento de áreas administrativas con índices de mayor riesgo psicosocial en el GAD de la Provincia de Cotopaxi.
- Revisión de bibliográfica de las principales causas de problemas de estrés y riesgo psicosocial en los trabajadores en general.
- Identificación de los factores de riesgo psicosocial del personal que labora en la institución
- Revisión documental y bibliográfica sobre factores de riesgo psicosocial
- Registro de los datos obtenidos
- Análisis de los sucesos observados en escenarios reales

Objetivo específico 3

- Revisión bibliográfica sobre el método para diseñar el manual de riesgos psicosociales
- Revisión documental y registros obtenidos
- Diseño del manual de procedimientos de factores de riesgo psicosocial
- Representación de los datos obtenidos en el manual de procedimientos

Visión epistemológica de la investigación

El presente trabajo investigativo se ubica en un modelo socio - crítico por ser parte de un análisis crítico de la realidad, contribuyendo a la mejora de las condiciones de seguridad psicosocial y de salud laboral del personal administrativo y trabajadores del GAD de la Provincia de Cotopaxi

Alcance

De acuerdo a los objetivos establecidos, la metodología aplicada es la Investigación Descriptiva de Campo con el que se realizará el diagnóstico real del problema que está afectando a los empleados y trabajadores del GAD de la Provincia de Cotopaxi; se ejecutará una investigación bibliográfica y documental y se basa en la información

existente a partir de la información recopilada, se diseñará un manual de procedimientos de los factores de riesgo psicosocial, con el que se mejorará las condiciones laborales y de salud del personal.

Limitaciones

Este proyecto no pretende realizar algún cambio o modificación en el manejo administrativo del personal administrativo y trabajadores en el GAD de la Provincia de Cotopaxi, pero lo que si generará un documento que aporte con sugerencias para aplicar en todo el personal con el propósito de mejorar las condiciones laborales en el campo psicosocial.

CAPÍTULO I

1.1 Marco contextual y teórico

1.1.1 Caracterización

Esta investigación tratará sobre la identificación de los factores de riesgo psicosocial, que están presentes en las actividades desarrolladas en el GAD de la Provincia de Cotopaxi, que permitirá implantar medidas básicas de seguridad para evitar el estrés laboral y enfermedades profesionales.

Para desarrollar este trabajo de investigación, se hace necesario tener el conocimiento de los procesos, ambientes de trabajo, instalaciones, situación familiar y emocional, además familiarizarse con las actividades diarias que realiza el personal administrativo y trabajadores durante la jornada de trabajo, mediante la identificación de los factores de riesgo psicosocial que están presentes en el GAD de la Provincia, la información recopilada permitirá la elaboración de un manual de procedimientos de los factores de riesgo psicosociales, instrumento que contendrá normas básicas que servirán como guía durante el desarrollo de las actividades diarias; sin poner en riesgo la integridad física y emocional del personal.

Los objetivos de la presente investigación se basan en mostrar la importancia que tienen determinar los factores de riesgo psicosocial que afectan a instituciones públicas y la relevancia que tienen para el desempeño en el puesto de trabajo, lo que incide positiva o negativamente.

La identificación, medición y evaluación de los factores de riesgo psicosocial ayudarán en la toma de medidas preventivas, correctivas y que se aplicarán en el personal de la institución con la ayuda de un manual de procedimientos de prevención. De esta manera, se permitirá al personal administrativo y trabajadores optimizar las acciones subestándar que realizan durante el desarrollo de sus actividades laborales. Además esta actividad permitirá que se mejore las condiciones subestándar en ambientes e instalaciones para disminuir los factores de riesgo psicosocial y así conseguir un entorno de trabajo ideal en el ámbito emocional y psicológico, lo que permitirá mejorar el rendimiento en sus actividades.

1.2 Marco teórico

1.2.1 Origen del riesgo psicosocial

(Castillo, Santana, Valeta, Luis, & Romero, 2011), en su artículo indican que: “El trabajo es la base y fundamento de la vida social e individual. Es la actividad por medio de la cual el hombre se relaciona con la naturaleza para satisfacer sus necesidades y desarrollarse. La protección de la vida, de la salud e integridad física de las personas en el trabajo, es un proceso dinámico que conlleva a centrar la atención en la seguridad, higiene y medicina del trabajo”. (p. 364).

En la actualidad las instituciones para evitar los riesgos del trabajo basan sus estrategias en el control, prevención, información y cuidado y tomar las medidas para evitar accidentes, lesiones y enfermedades y preservar la salud del trabajador. Uno de los factores de riesgo más difíciles de tratar en el ambiente laboral son los de origen psicosocial. Estos factores se definen como las interacciones entre el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, además las aptitudes del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, su relación familiar, todo lo cual, a través de apreciaciones y costumbres, pueden afectar la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Aguir Escriba, 2005), en su editorial indica:

“Durante el último siglo, se ha producido un cambio importante en la distribución del proceso de enfermar de la población. La prevalencia de las enfermedades infecciosas, malnutrición y desnutrición ha disminuido de forma ostensible, mientras que se ha producido un incremento de la prevalencia de las alteraciones de la salud mental, los trastornos cardiovasculares y los osteomusculares. Este hecho se puede explicar por multitud de factores que interactúan entre sí, como son los biológicos, los ambientales, los debidos a cambios en los estilos de vida y los psicosociales”. (p. 6).

Destacan los factores de riesgo psicosocial relacionados con el trabajo. El estrés es una situación que cada vez más afecta a la sociedad actual debido a los cambios en los estilos de vida. El término “stress” fue introducido por Selye al ámbito salud en 1926, ahora se he convertido en uno de los más utilizados en los ambientes laborales,

personales y de organización. De aquí se explica que el término estrés, es una respuesta general del organismo a una situación estresante, se ha utilizado en diversas situaciones.

Las diversas definiciones de la expresión estrés se han catalogado en función de su conceptualización como un estímulo, respuesta, percepción o transacción. Las definiciones de estrés como respuesta lo conceptualizan como respuesta fisiológica o psicológica que el individuo da ante cualquier estímulo ambiental (factor estresante). La definición de estrés como transacción entre la persona y el ambiente presume que este fenómeno sólo se caracteriza convenientemente si se tienen en cuenta las situaciones problemáticas a las que está expuesto el individuo (ambientales o internas) y sus capacidades para afrontarlas.

(Agra, Álvarez, & Fernández, Las Enfermedades del Trabajo, Nuevos Riesgos Psicosociales y su Valoración en el Derecho de la Protección Social, 2006)

“La relación laboral, en tanto personal, constituye un factor, junto con otros (ritmo de vida, dificultades de integración social, familiar o sexual, ausencia de comunicación o miedo al porvenir y el final fatal irreversible), capaz de llevar a sufrir patologías psíquicas susceptibles de provocar graves secuelas en el individuo, no en vano el trabajo tiene una significación muy superior a la mera obtención de unos ingresos económicos, quedando convertido en una fuente muy importante de identidad”. (p. 8)

La extensión es más trascendente cuanto que la mayor parte de los individuos destinan gran parte de su vida a prepararse para ejecutar una actividad profesional, proyectando, sus deseos para dar frente a la sociedad, aumentar el autoestima y realización personal. Cuando esto no ocurre, la presión en el trabajo e insatisfacción en el sitio de trabajo, bajo la forma de estrés en sus distintas modalidades actuará en los trabajadores de forma importante, siendo el origen de distintas enfermedades.

Hoy en día se tiende a percibir cualquier carga psíquica, emocional o de riesgo psicosocial como algo sobreentendido al puesto de trabajo que sólo se ejecuta por la vulnerabilidad individual, por algún problema personal. Con este inicio, y aceptando la importancia del elemento subjetivo (apreciación singular de su situación, de su fragilidad a ciertos factores capaces de provocar el estrés), no cabe duda que en la

mayor parte de las situaciones la enfermedad no obedece tanto a un aspecto personal cuanto a la presencia y manifestación de estresores laborales como; el cansancio emocional, la despersonalización o una reducida realización.

1.2.2 Los riesgos laborales

Para dar un criterio claro acerca del riesgo laboral, primero detallaremos algunas definiciones de acuerdo a la Normativa de Seguridad y Salud en el Trabajo del IESS.

1.2.3 Factores y riesgos psicosociales

Los factores psicosociales en el lugar del trabajo se refiere a las interacciones entre el trabajo, ambiente laboral, la satisfacción en la ejecución de la tarea y la organización de la empresa, por una parte, y por la otra, las cualidades del trabajador, necesidades, cultura y su situación familiar, lo que a través de apreciaciones y experiencias, puede ejercer en la salud, en la productividad y en la satisfacción laboral.

1.2.3.1 Clasificación de los riesgos psicosociales

Tabla N° 1

Clasificación de los riesgos psicosociales

CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO	CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES
Autonomía y control	Personalidad
Ritmo del trabajo	Edad
Monotonía y repetitividad	Motivación
Contenido de la tarea	Formación
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	Aptitudes
Comunicación	Actitudes
Estilos de mando	FACTORES EXTRALABORALES
Participación en la toma de decisiones	Entorno socioeconómico

Asignación de tareas	Vida personal y familiar
Jornadas de Trabajo y descanso	Tiempo libre

Fuente: Prevención de Riesgos del trabajo, 2013

Los factores psicosociales son situaciones organizacionales de la institución, se refiere a las condiciones psicológicas en el lugar de trabajo, las que pueden ser positivas y negativas. Cuando estas condiciones son apropiadas, ayudan en el trabajo, aportan al desarrollo de las competencias laborales, satisfacción laboral, de productividad en la empresa y motivación en los trabajadores que alcanzan mayor experiencia y calidad profesional. Las formas adecuadas de organización empresarial, liderazgo y clima laboral, condiciones psicológicas, afectan a la salud positivamente generando desarrollo individual, bienestar personal y organizacional.

Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las instituciones y organizaciones son disfuncionales y provocan respuestas negativas, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés, pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés. Los factores psicosociales con posibilidad de afectar de forma negativa la salud y el bienestar del trabajador pasan a ser factores de riesgo; es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral. Con este criterio, los factores psicosociales de riesgo se definirían como factores organizacionales con el riesgo de tener efectos nocivos sobre la salud del empleado.

1.2.3.2 Características de los factores de riesgo

Las características de los factores de riesgo psicosocial de acuerdo a (Moreno & Baéz, 2010) son las siguientes:

- a. Se extienden en el espacio y el tiempo. Una característica de los factores psicosociales es la no localización. La organización, un estilo de liderazgo o un clima social no están ubicados en ningún lugar ni es posible precisarlos en un momento espacial, son características globales de la empresas.
- b. Dificultad de objetivación. El ruido, las vibraciones, la temperatura, la contaminación por gases, elementos químicos, biológicos y los esfuerzos se pueden medir de acuerdo a las necesidades, por otro lado, la cohesión de grupo, la comunicación no tienen unidades propias de medida. Uno de los

problemas de los factores psicosociales es el problema en encontrar unidades de medida justa.

- c. Afectan a los otros riesgos. El cuerpo humano, es considerado una unidad funcional
- d. en la que los factores externos pueden afectar de manera general a la persona. Los factores de riesgo psicosocial predispone al aumento de los riesgos de seguridad, de higiene y de ergonomía. Este efecto produce también a la inversa, de forma que los factores de seguridad, de higiene y ergonomía afecta en los factores de riesgo psicosocial.
- e. Escasa protección legal. La legislación existente en cada región o país ha venido trabajado de manera general, las prohibiciones de actividades en el trabajo que pueda dañar a la salud, lo que suele ser realmente ineficaz para los directivos, trabajadores y para las regulaciones que está obligado a hacer el Estado.
- f. Están moderados por otros factores. Los factores de riesgo psicosocial perjudican al trabajador a través de sus propias características culturales, económicas y personales, los factores psicosociales se miden por la apreciación, la experiencia y la situación personal.
- g. Complejidad de intervención. La inspección técnica en los factores psicosociales no se manifiesta claramente. La intervención psicosocial suele demandar plazos no inmediatos y resultados no ciertos, lo que produce resistencia de los delegados a intervenciones onerosas sin asegurar resultados positivos. (p.15)

1.2.3.3 Principales riesgos psicosociales

a. Estrés

(Confederación de Empresas de Málaga, 2013), define al estrés de la siguiente manera:

“El estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de

trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.” (p. 19).

El estrés está formado por esquemas que afectan de diversas maneras, cuando se expone a estresores, que predispone al organismo humano para pelear o para huir, El estrés era el resultado del hombre prehistórico tenía que enfrentarse a los peligros, pero no lo es cuando el trabajador tiene que lidiar para lograr adaptarse a turnos rotativos, tareas, acoso, falta de descanso, vida familiar complicada, doble presencia o a clientes exigentes.

Según (Moreno & Baéz, 2010), el estrés laboral puede definirse como el conjunto de cambios emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a situaciones conflictivas o nocivos del contenido, la organización o el ambiente de trabajo. Es una etapa que se caracteriza por altos niveles de ansiedad y angustia, con la sensación de no poder hacer frente a la situación o encontrar una solución al problema. (p. 22)

b. La violencia en el trabajo

Se considera como el segundo riesgo psicosocial en el que están afectados los trabajadores en orden de importancia. La violencia es un rasgo de las actuales formas y estilos de vida que afecta a la zona urbana, anónima, cambiante y competitiva en todos los aspectos.

La OIT (Organización Internacional del Trabajo) define la violencia laboral como:

“Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo”.

La OMS (Organización Mundial de la Salud) la define como:

“El uso intencional del poder, amenaza o efectivo, contra otra persona o un grupo, en circunstancias relacionadas con el trabajo, que cause o tiene un alto grado de probabilidad de causar lesiones, muerte, daño psicológico, mal desarrollo o privación”.

Tipos fundamentales de violencia de acuerdo a (**Confederación de Empresas de Málaga, 2013**) son los siguientes:

Violencia tipo I: Son hechos violentos procedentes de personas que no tienen relación con el trabajo. Es una clase de violencia que se comete en robos, asaltos y actos delictivos en el lugar de trabajo.

Violencia tipo II: Son actos violentos por parte de los clientes de la empresa u organización. Son reclamos o exigencias de supuestos derechos.

Violencia tipo III: Acciones violentas por parte de compañeros o autoridades superiores en lugar de trabajo. Es el tipo de violencia asociado a la aparición de conflictos laborales por la organización o personal.

La violencia psicológica laboral son comportamientos de bajo énfasis con la dudosa intención de hacer daño, que rompe las normas de trabajo y de respeto mutuo. (p. 20)

c. Acoso laboral o mobbing

Las conductas abusivas con violencia psicológica, se realizan a diario en los lugares de trabajo, ejercidas por una o varias personas que se pone de manifiesto con recurrentes comportamientos agresivos, palabras o actitudes humillantes y discriminatorias extremas que lesionan la integridad emocional del trabajador con el objetivo de lograr que la persona afectada acabe abandonando el lugar de trabajo.

Son comportamientos negativos ejercidos por mucho tiempo contra algún trabajador por parte superiores, compañeros de labores; el mismo que puede ser de manera directa e indirecta.

(**Salinas, 2008**), lo define de la siguiente manera:

“Fenómeno en que una persona o grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente al menos una vez por semana y durante un tiempo prolongado (más de seis meses) sobre otra persona en el lugar de trabajo; con la finalidad de destruir las redes de comunicación del afectado, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr finalmente

que esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo”.

(p. 29).

d. Acoso sexual

(Confederación de Empresas de Málaga, 2013) en su libro expresa que el acoso sexual es una de las tantas formas de la violencia laboral, y se ubicaría en la modalidad del acoso laboral; sin embargo, el acoso sexual tiene un entorno propio, formas específicas y consecuencias personales que hace que no se coincida con la violencia en el trabajo.

Existen dos tipos de acoso sexual, dependiendo de si hay o no hay chantaje. El chantaje sexual conocido técnicamente como “*quid pro quo*”, es el chantaje sexual. Radica en pedir los favores sexuales, de manera más o menos abierta, a cambio de obtener algún tipo de beneficios laborales o a cambio de no sufrir consecuencias como el despido, el cambio de puesto de trabajo u otras situaciones laborales. En este caso, la condición sexual de la persona afectada es el criterio único o decisivo para que se ejerza este tipo de acoso. Por lo general es ejercido por superiores y autoridades de la organización.

El segundo tipo es el acoso sexual se produce por un entorno hostil. Consiste en la existencia de condiciones de trabajo por el que las particularidades sexuales, generalmente afecta a mujeres, es una de las características que se produce incluso cuando no existe relación con el trabajo que se está efectuando, en esta situación se atenta contra su condición de trabajadora al reducirla a sus atributos sexuales. (p. 22 – 33).

e. Inseguridad contractual

(Confederación de Empresas de Málaga, 2013), en su libro indica que la inseguridad laboral podría definirse como una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera.

- Los aspectos que se pueden diferenciar en la seguridad contractual:

- El bajo nivel de certeza sobre la continuidad del contrato;
- El bajo nivel de control sobre el número de horas de trabajo y sobre las condiciones del mismo;
- El bajo nivel de protección social (desempleo o discriminación);
- El bajo nivel de control sobre la paga o el salario.

La información obtenida parecen indicar que la percepción de inseguridad laboral se asocia a un aumento de los problemas para la salud y de la seguridad (Benach, Amable, Muntaner y Benavides, 2002). Cuando las condiciones contractuales son malas, más contingentes y temporales, las condiciones de trabajo también empeoran y se asocian a mayores índices de accidentes y problemas de salud.

La preocupación de perder el trabajo, la inseguridad, el escaso control sobre elementos del propio contrato se ha convertido en características del trabajo actual. La incertidumbre del futuro es una de las mayores fuentes de ansiedad y miedo, especialmente cuando no son exclusivamente personales, sino que incluyen también a la familia. Este tipo de preocupación y sus consecuencias tiene consecuencias tanto en la salud física como en la mental de los trabajadores. La legislación y la jurisprudencia actuales tienden a proporcionar márgenes de seguridad en el propio contrato. (p. 22 – 23).

En nuestro país el problema de inseguridad en el trabajo es muy alto, por lo que existe un elevado número de trabajadores y empleados que ya sufren de enfermedades originadas por la tensión y ansiedad que esta situación provoca en ellos.

f. Burnout

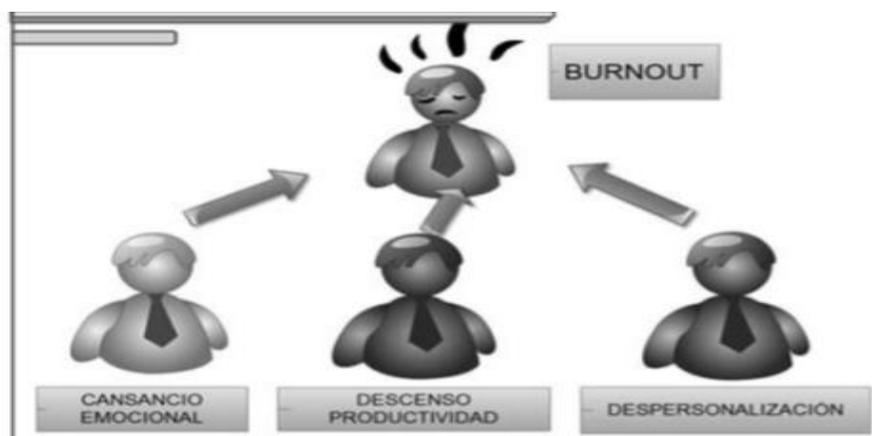
(Sanchez, 2013), ofrece la siguiente definición:

“El síndrome de burnout como una respuesta al estrés emocional crónico con tres factores que inciden en el cansancio emocional/físico, descenso de la productividad y notable despersonalización”

(Maslach y Jackson, 1986) define a este síndrome así:

“Síndrome de agotamiento emocional, despersonalizado y reducida realización personal que puede aparecer en personal que trabajan con gente de alguna forma”.

Figura N° 1 Factores que inciden en el Burnout



Fuente: Burnout y prevención de riesgos laborales, seguridad y salud, (2013)

(Confederación de Empresas de Málaga, 2013), indican que los problemas emocionales pueden originar el cansancio físico y mental, además reduce la eficacia en el trabajo. El agotamiento emocional se produce al momento de realizar las tareas propias del trabajo. Burnout es la consecuencia de un estrés crónico laboral no tratado y se diferencia del estrés como riesgo psicosocial por sus efectos en el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación personal. (p. 24)

g. Conflicto trabajo - familia

(Confederación de Empresas de Málaga, 2013), en su libro indica que hay que considerar el conflicto trabajo familia como un riesgo psicosocial laboral relevante y con repercusiones graves, ambos ocupan elementos centrales de la identidad de la persona actual y ocupan mayoritariamente el uso del tiempo disponible. Ambos son los referentes más determinantes de la vida personal en todas sus manifestaciones, por lo que la interacción entre ambos tiene un valor crítico central.

El conflicto familia-trabajo aparece cuando las presiones de la familia y el trabajo son incompatibles. El conflicto entre las dos esferas lo han diferenciado en dos tipos (conflicto familia-trabajo y conflicto trabajo- familia), según la direccionalidad del conflicto. (p. 24)

De importancia es la situación familiar que tiene el trabajador, lo que conlleva a un buen desempeño en sus funciones laborales, razón por la cual siempre se debe promover la salud familiar entre los empleados de la organización.

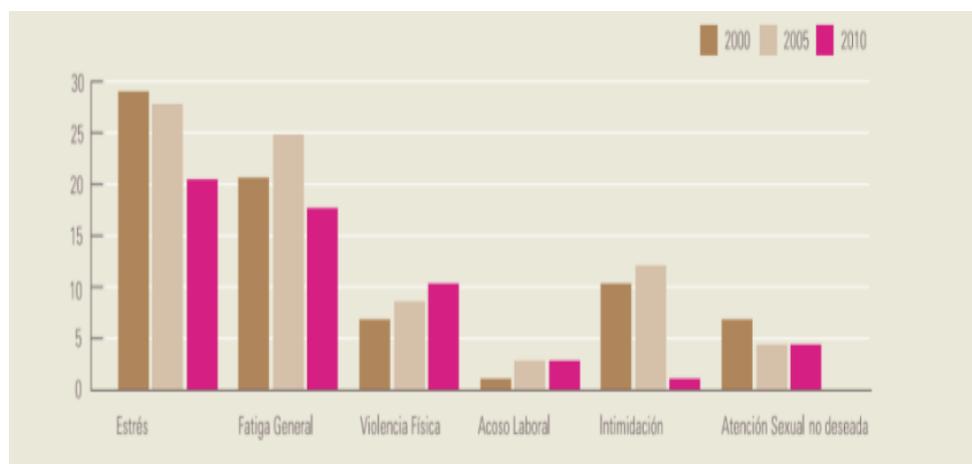
h. Trabajo emocional

(Martínez Iñigo, 2001), lo ha definido como:

“El autocontrol de las emociones positivas y negativas, especialmente de estas últimas que se derivan de la existencia de normas organizacionales sobre la expresión emocional en el desempeño de su puesto y que tienen como objetivo asegurar la satisfacción del cliente y la consecución de objetivos organizacionales” (p. 26)

El empleado para expresar emociones positivas en sus clientes debe ejercer un control sobre ellas, y es el proceso por el que el trabajador expresa una emoción distinta a la que siente; además, cuando el trabajador cambia la emoción que siente y por tanto que expresa lo que provoca trabajo cognitivo pero resulta en una emoción más genuina.

Figura N° 2 Riesgos Psicosociales en Europa



Fuente: Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el trabajo, 2013

1.2.4 Factores que inciden en la aparición del riesgo psicosocial

La actividad laboral, especialmente en lo personal, el ritmo de vida, problemas de integración social, familiar o sexual, ausencia de comunicación, miedo al porvenir y quizá un final fatal irreversible, pueden llevar a sufrir trastornos psíquicos capaces de provocar graves consecuencias en el trabajador, sabiendo que el trabajo tiene una significación muy superior y no simplemente la obtención de ingresos económicos,

quedando convertido en una fuente muy importante de identidad, autoestima, anhelos y realización profesional.

Cuando esto no ocurre, la presión, ansiedad e insatisfacción, conocido como estrés en sus distintas modalidades, afectará a la población obrera de forma importante y se constituirá un grave problema de salud laboral, afectando al 28 por 100 de los trabajadores; siendo el origen de distintas enfermedades psicosomáticas, lo que se le ha llamado *“la nueva epidemia organizativa del siglo XXI”*, lo que obliga a buscar tratamientos eficaces.

1.2.4.1 Circunstancias de la actividad

(Agra, Alvarez, & Juan, Las enfermedades del trabajo, Nuevos Riesgos Psicosociales y su Valoración en el Derecho de la Protección Social, 2006), en su estudio indica que la organización de la actividad de las empresas ha dejado de tener como paradigma los criterios y pautas “tayloristas -fordianos”, asentados sobre la producción en masa y el desarrollo de la actividad en el centro de trabajo, con sometimiento a un horario y a la vigilancia y control del empresario, dirigiéndose hacia el diferente paradigma de la especialización; ahora las organizaciones producen de acuerdo a las necesidades del mercado, especializándose en cumplir conforme a las exigencias de calidad y autonomía operativa. Buscar formas de reestructuración y de aminoramiento de las “cargas sociales” de las empresas, y la generalización de grupos de empresas o uniones o agrupaciones de entidades sin vínculos jurídicos, es la meta de las organizaciones. La generalización en la moderna sociedad de estas nuevas formas de estructurar la actividad, tratan de optimizar los resultados sin tener en cuenta al ser humano, lo que origina para la producción de estrés. El instinto del individuo para hacer frente a situaciones de peligro y garantizar su supervivencia se ha convertido en un mal que llega a ser un detonante de diferentes enfermedades que disminuyen la capacidad del trabajador. (p. 12 – 13)

1.2.4.2 Contenido de las tareas

(Agra, Álvarez, & Fernández, Las Enfermedades del Trabajo, Nuevos Riesgos Psicosociales y su Valoración en el Derecho de la Protección Social, 2006), indican que la cantidad y calidad de las tareas requeridas al empleado pueden influir decididamente en su grado de satisfacción laboral, llegando, en su extremo, a desembocar en patologías, derivadas en un claro desajuste ocupacional. (p. 13)

El estrés, el síndrome de burnout o la carga mental y emocional pueden ser causadas por la sobrecarga en el trabajo; alto ritmo productivo exigido, con presiones al momento de decidir o ejecutar, y con tiempo asignado a cada tarea, recuperar retrasos con rapidez; la exigencia de mucha concentración sostenida durante largos a partir de esto pueden aparecer lapsus que el cuerpo tiene para protegerse; en algunos casos existe burocracia excesiva, estar sometidas a interrupciones excesivas y depender de otros trabajos previos para poder alcanzar el resultado esperado, lo que puede causar problemas de cumplimiento.

Estas señales puede ser el producto de un incorrecto reparto del trabajo, de una mala utilización de los recursos materiales por parte de institución, de deficiencia de medios personales para hacer frente a las necesidades en el trabajo. Estas son unas de las tantas razones de la aparición de síndromes o trastornos psicológicos tan graves que llegan a causar graves problemas en la salud del trabajador.

1.2.4.3 Presión del tiempo

(Agra, Alvarez, & Juan, Las enfermedades del trabajo, Nuevos riesgos psicosociales y su valoración en el derecho de la Protección social, 2006) se refiere a que la búsqueda de una mayor productividad, originada de las exigencias de competitividad institucional, intensifica el ritmo de trabajo, quedando expuesto el trabajador al riesgo de prolongar su jornada laboral de forma sistemática con el fin de lograr mejoras con la consiguiente falta de descanso entre jornadas laborales, menor número de horas de sueño y reducción del tiempo de descanso. (p. 16)

1.2.4.4 Agobio de la jornada

(Agra, Álvarez, & Fernández, Las Enfermedades del Trabajo, Nuevos Riesgos Psicosociales y su Valoración en el Derecho de la Protección Social, 2006) en su libro expresa que después de largas y extenuantes jornadas ininterrumpidos de trabajo, horas extraordinarias, ausencia de descansos semanales y vacaciones anuales, el trabajador puede ser víctima de diversas enfermedades, entre las cuales cobra significativa importancia el síndrome de “fatiga profesional” o “karoshi”, típico de los trabajadores japoneses.

Varios ejemplos pueden ayudar a comprender esta afirmación:

- Los sistemas salariales a destajo o por cantidad de trabajo suelen ir acompañados de una celeridad insoportable para el empleado capaz de provocar una amarga situación de insatisfacción ante la extenuación.
- La implantación de métodos de producción por objetivos implican una excesiva intensidad en la prestación del servicio, inaguantable en muchas ocasiones.
- La exigencia de un elevado número de horas de presencia en el lugar de trabajo, como consecuencia de una deficiente organización de los recursos basada en prejuicios morales infundados, reducirá el tiempo de descanso.
- La sujeción a las órdenes de la empresa fuera del tiempo pautado de actividad, mediante la realización de actividades complementarias en el domicilio, provocará una presión continua sobre el empleado.
- La falta de pausas a lo largo de la jornada, importantes cuando las características del trabajo así lo requieren, como ocurre en trabajos con pantallas video terminales o en actividades de fuerte cansancio físico, constituye una fuente importante de agotamiento o fatiga crónica.
- La prestación de servicios para diversas empresas en régimen de pluriempleo, aun cuando admitido desde el punto de vista legal siempre que no suponga concurrencia desleal, implica un ingente para dar satisfacción a las exigencias de las distintas organizaciones productivas con las necesarias dosis de eficacia.
(p. 16 – 17).

1.2.4.5 Trabajo a turnos y nocturnos

(Agra, Alvarez, & Juan, Las enfermedades del trabajo, Nuevos riesgos psicosociales y su valoración en el derecho de la Protección social, 2006), refiere en su libro que la expansión de una demanda de bienes y servicios durante las veinticuatro horas del día, exige una gran capacidad de producción y prestación de servicios capaz de satisfacer dicha demanda. Con esta dinámica económica y social, es creciente el número de trabajadores que realizan turnos rotativos y otro tanto desempeñan su labor en horario nocturno, quienes llegan a alcanzar un porcentaje estimado del 20%.

El hecho de realizar el esfuerzo productivo en jornada de noche o en turnos causa en el trabajador alteraciones de su ritmo circadiano natural; afecta su vida social, sobre

todo en aquellos casos en los cuales se plantean cambios de turno breves (cada dos o tres días) y frecuentes de diario a nocturno.

El grado de afectación variará según circunstancias subjetivas, por ejemplo las personas de mayor edad tendrán mayor afectación, incluso se determina, que, como factores de envejecimiento prematuro, influyen el tipo de trabajo, el sistema de turnos o los descansos en nocturno, el nivel de atención médica o los factores del entorno familiar, también existen elementos objetivos capaces de romper el equilibrio biológico y relacional.

Los cambios de los hábitos alimenticios acaban conduciendo a afecciones más graves, entre ellas las neurofísicas. La temperatura corporal y del ritmo de excreción de adrenalina también se ven afectadas. Los trastornos en el sueño, al no contemplar todas las fases, provocan un síndrome muy parecido a la fatiga nerviosa o astenia psíquica, caracterizado por una sensación de laxitud lo que dificulta la facultad de hacer esfuerzos intelectuales, dar la impresión de tener la “cabeza vacía”, ser más propenso a errores, a faltas; además si se vuelven crónicos estos problemas se producen alteraciones de tipo nervioso, la irritabilidad o la depresión.

Estas alteraciones afectan la vida social del trabajador, llevando a la intolerancia en las relaciones familiares o con los compañeros; o, por el contrario a considerarse aislado, creando un sentimiento de inferioridad al que suelen tener una sintomatología de tipo vegetativo. (p. 17 – 18)

1.2.4.6 Ambigüedad y conflicto en el papel de asumir en el trabajo

(Agra, Alvarez, & Juan, Las enfermedades del trabajo, Nuevos riesgos psicosociales y su valoración en el derecho de la Protección social, 2006), refiere que el rol es el conjunto de expectativas y demandas sobre las conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición “persona focal”. Esas expectativas y demandas son generadas por los miembros del conjunto de rol, que son afectados por la conducta de la persona focal y tienen la capacidad de influir sobre la conducta de aquella expresando sus expectativas y demandas para esa función.

De esta manera, el rol se ejecuta con la interacción social que protagoniza la persona focal y los emisores de rol que componen su conjunto de rol. Cuando los miembros del conjunto de rol envían a la persona focal demandas y expectativas incompatibles entre sí inducen una situación estresora de “*conflicto de rol*”; cuando remiten

expectativas con información insuficiente se produce una situación de “*ambigüedad de rol*”. Una vez evaluadas y constatadas, por parte del sujeto, las dificultades o la imposibilidad de afrontar adecuadamente esas situaciones aparecen las experiencias subjetivas de “*estrés de rol*”.

Los problemas surgen cuando median dudas en este aspecto o, por supuesto, si cuanto acontece es un abierto conflicto con aquellas demandas, provocando estrés, burnout, carga mental, ansiedad o fatiga, mobbing, y otros riesgos psicosociales. El conflicto y la ambigüedad de rol se producen, por tanto, “cuando existe una discrepancia entre lo que espera el trabajador y la realidad de lo que le exige la organización” o cuando “*falta claridad sobre el trabajo a desempeñar o los objetivos buscados por el proceso productivo*”.

La ambigüedad se origina de la incertidumbre creada en el empleado al no tener clara su posición en la institución, al no existir puntos de referencia precisos en el desempeño de su labor y relacionarse, o por ser inadecuados.

El conflicto aparece por exigencias, que son incongruentes o incompatibles en el trabajo. El origen puede ser muy diverso: percibir que una o más personas de la organización tienen opiniones divergentes sobre qué ha de hacerse o cómo ha de actuarse; falta de conciencia hacia un mismo objetivo lo que afecta los esquemas y planteamientos del trabajador; acoger demandas que pudieran producir problemas entre distinta gente o entre tareas muy numerosas o difíciles; requerimientos de actividades o conductas que no quiere realizar, bien porque son inútiles, que en algunos casos son contrarias a sus creencias o valores; tener expectativa de actitudes que se esperan de quien, tiene otros objetivos distintos que debe o quiere equiparar. (p. 19 – 20).

1.2.4.7 Aislamiento

(Agra, Alvarez, & Juan, Las enfermedades del trabajo, Nuevos riesgos psicosociales y su valoración en el derecho de la Protección social, 2006) indican que el hecho de realizar una actividad productiva en soledad, sin contacto visual tampoco con otros hombres y mujeres, sin poder ser oídos, sin el uso de aparatos eléctricos o electrónicos, puede llevar a un desequilibrio en el individuo con conductas afectadas en un triple nivel:

Cognitivo, proviene de la falta de información, formación o medios, cuya carencia obliga, a recurrir a la propia experiencia, sin poder intercambiar conocimientos u opiniones con otros, lo cual hace que elaborar respuestas sea más difícil, llevando a la incertidumbre o al error.

De fatiga patológica, como una carga que podría crear en un sentimiento insoportable de lejanía, angustia o estrés.

Socio-afectivo, se da en los trabajos de carácter rutinario, que originen aburrimiento, descenso de la vigilancia o pérdida de la noción del tiempo.

El aislamiento impedirá al trabajador, encontrar cualquier tipo de apoyo en sus compañeros, quedando sumido en una situación insoportable de vacío y viendo seriamente reducida su autoestima. Todo ello sin olvidar que el trabajador sabe que al realizar trabajos solitarios está expuesto a peligros o agresiones de terceras personas. (p. 21)

1.2.5 Estructura y dirección de la empresa

De acuerdo con (Agra, Alvarez, & Juan, Las enfermedades del trabajo, Nuevos riesgos psicosociales y su valoración en el derecho de la Protección social, 2006) en su libro expone que las exigencias de producción y servicios, los empleados y trabajadores están sometidos a frecuentes y cada vez más complejas relaciones interpersonales. El nexo socio-profesional se desenvuelve en un mercado de trabajo que implica dos partes, donde valores como el compañerismo y la solidaridad están en conflicto, donde la competitividad y el afán de promoción profesional, objetivos que son la meta de los empleados, pero que podría llegar a crear comportamientos obsesivos. (p. 22)

1.2.5.1 Rigidez o dejación en el gobierno empresarial

(Agra, Álvarez, & Fernández, Las Enfermedades del Trabajo, Nuevos Riesgos Psicosociales y su Valoración en el Derecho de la Protección Social, 2006), indica que la ejecución de las actividades laborales está caracterizada por la falta de ética y de atención en las relaciones personales, por la inexistencia de reglas de funcionamiento, donde no hay certeza sobre el reparto de roles o las razones de distribución de las tareas y, además impera la arbitrariedad, los comportamientos inadecuados e impera un ambiente de excesos generalizado frente a cualquier situación que pudiera

producirse, lo que da lugar a un contexto propicio para la aparición, desarrollo y situaciones de malestar psicológico. (p.22).

1.2.5.2 Control sobre la actividad

(Agra, Alvarez, & Juan, Las enfermedades del trabajo, Nuevos riesgos psicosociales y su valoración en el derecho de la Protección social, 2006), indica que la apreciación de control en el trabajo provoca una sensación de seguridad para quien lo desempeña; lo opuesto le causa una incertidumbre que afecta su confianza y su personalidad.

Algunos elementos coinciden al provocar esta perjudicial secuela cuando no existe control de las tareas, las que se detallan a continuación:

Falta de autonomía Es la capacidad que tiene el trabajador para dominar su actividad, y que la pierde cuando el empleado carece de la facultad para tomar decisiones o planificar tareas, tiene muy poco margen para establecer el método para realizarlas “*si las conoce*”, con la presencia de una estricta supervisión, o no tiene libertad para establecer los tiempos de trabajo y descanso (ritmo, elección de turnos, horarios flexibles).

Factores como el exceso de demanda, que ocasiona autonomía en el trabajo, provocará un “*estrés positivo*” y, sin esta autonomía adquirirá un sesgo negativo; donde aparece la tensión en el trabajo, más difícil de implantar en aquellas actividades donde es alta; existen otras que presentan una dimensión, baja.

Cuando existe el exceso de burocracia o la falta de reconocimiento de los resultados, recompensando los logros, resultan ser fundamentales: el primero, al constituir un obstáculo por la intervención obsesiva de elementos que interfieren en la labor pero siempre son justificados; el segundo, en cuanto se siente una falta de reciprocidad debido a que no se valora el esfuerzo que se da en el trabajo, y las personas son tratadas como objetos, lo cual se presenta en cambios del puesto de trabajo, no existen promociones o realización de tareas por debajo de su capacidad, lo más grave es la ausencia de estabilidad.

Falta de adaptación al puesto de trabajo. La percepción subjetiva de la dificultad que para el empleado tiene su trabajo, el esfuerzo de adaptación que ha de realizar a las modificaciones introducidas en su puesto será tanto mayor cuanto las características o condiciones laborales más pongan a prueba sus capacidades y/o

menos respondan a sus expectativas o necesidades. La ausencia de ajuste entre las exigencias y los conocimientos del trabajador, bien porque los exigibles para la plaza ocupada sean superiores, bien porque sean muy inferiores a los que él posee, provoca consecuencias indeseables para la estabilidad emocional.

Cuando se dan nuevas formas al proceso productivo las empresas sacan provecho, en su afán por la continua mejora de los resultados, pero atentando al factor humano, lo causa graves factores de riesgo que pueden terminar en despidos indemnizados, técnicas de acoso que le induzcan a cometer errores capaces de justificar la terminación de su contrato. El fenómeno se vincula directamente con un sistema productivo *“donde la actividad humana cada vez es menos indispensable”*

Las innovaciones tecnológicas han afectado de manera determinante tanto a los instrumentos y herramientas de trabajo, y al desenvolvimiento de las relaciones en la empresa. Las nuevas tecnologías asociadas a la microelectrónica y relacionadas con la información y la comunicación, adquieren connotación, ya que transforman la forma de ejecutar las tareas y puestos de trabajo y los cambios en los sistemas de actividad, en la supervisión y en las estructuras y formas organizativas. Estas condiciones dan origen a nuevos factores de riesgo psicosocial derivados de un doble conjunto de factores: por una parte, un empobrecimiento del puesto de trabajo al reducir las habilidades y capacidades requeridas; de otro, un empleo exigente en relación con las aptitudes del trabajador.

Con estos antecedentes la falta de capacitación práctica a los trabajadores en nuevas tecnologías es un grave problema, y que generaría “en una enfermedad originada por la incompetencia de los usuarios, dadas las altas dimensiones laborales generadas con las técnicas de información y comunicación, ante las cuales fallan los recursos personales.

Las innovaciones tecnológicas generan temores acerca de las implicaciones que ello tendrá para el propio trabajo, las oportunidades de promoción, el estatus y la posición del trabajador dentro de la organización, el nivel de vigilancia al que estará sometido, la disponibilidad o no de las habilidades necesarias para actuar con esa innovación técnica. El temor a ser removido, incrementos en las cargas de trabajo, aislamiento social, mayor vigilancia sobre el trabajo realizado pueden, además, producir síntomas de estrés.

1.2.6 Estrés laboral

(Secretaría de Acción Sindical, Salud Laboral y Medio Ambiente, 2006), refiere que en el sector laboral debido a las transformaciones en las organizaciones, ha provocado que muchos problemas de origen psicosocial fueran apareciendo, lo que se llaman factores de riesgo y cuyo tronco común es el estrés.

Una definición admitida y que permite identificar o englobar al estrés psicosocial es la de McGratt (1970).

“El estrés es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo bajo condiciones importantes (percibidas)” (p. 90)

De acuerdo a Salvador Moncada en la NTP 703

“El estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación” (Comisión Europea 2000).

1.2.6.1 Fases del estrés. Síndrome general de adaptación

Cuando una situación resulta amenazante en el aspecto emocional para una persona, el organismo emite una respuesta con el objetivo de lograr una adaptación a la situación. Es lo que SELYE define como un conjunto de reacciones fisiológicas desencadenadas por cualquier exigencia que tenga el organismo o agente estresor. Este autor denominó *Síndrome General de Adaptación* a las fases de alarma, adaptación y de agotamiento.

Fase de alarma. Es la reacción ante el estresor en la que la resistencia habitual baja por debajo de lo normal. Ocurren una serie de reacciones que preparan al organismo para la acción de afrontar un esfuerzo especial. En esta fase se activa el eje

hipofisopararrenal; existe una reacción instantánea y automática que se compone de una serie de síntomas: movilización de las defensas del organismo, aumento de la frecuencia cardíaca, contracción del bazo, redistribución de la sangre que se agolpa en músculos, cerebro y corazón, aumento de la respiración, dilatación de las pupilas y aumento del número de linfocitos.

Fase de resistencia. El organismo trata de resistir o tolerar, en un intento de adaptarse a lo que percibe como una amenaza, produciéndose las reacciones como: los niveles corticoesteroides se normalizan y desaparece la sintomatología temporalmente.

Fase de agotamiento. Sucede cuando la agresión sucede frecuentemente y son eventos de larga duración y cuando los recursos de adaptación del individuo son insuficientes. Se entra a la fase de agotamiento que produce: alteración tisular y patología psicosomática. La persona tiene más conciencia de que el problema puede más que él, y definitivamente necesita asistencia médica.

El estrés laboral tiene dimensiones fisiológicas como psicológicas que están íntimamente relacionados. El organismo reacciona ante situaciones estresantes intentando adaptarse y buscar un equilibrio. Para lo que pone en acción varias reacciones fisiológicas como: aumento de la frecuencia cardíaca, presión sanguínea y respiración, tensión muscular, aumento de la transpiración, secreción de lípidos y glúcidos al torrente sanguíneos, digestión lenta; y otras mentales como percepción y evaluación de la situación y toma de decisiones; y de conducta como enfrentarse y huir, lo que puede desencadenar en graves enfermedades. (p. 90 – 91).

1.2.7 Consecuencias del estrés

(Secretaría de Acción Sindical, Salud Laboral y Medio Ambiente, 2006), refiere que existen varios tipos de consecuencias:

1.2.7.1 Físicas

El estrés puede afectar al corazón, los vasos sanguíneos y los riñones, además se incluye artritis y afecciones de la piel.

1.2.7.2 Psicológicas

El estrés produce alteraciones a nivel del sistema nervioso central, llegando a afectar el cerebro y estas pueden ser: preocupación excesiva, incapacidad de tomar decisiones, sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, falta de atención,

mal humor, abuso del tabaco, alcohol o fármacos, que originan trastornos del sueño, ansiedad, fobias, depresión, intentos de suicidio.

1.2.7.3 Conductuales

Entre las manifestaciones externas a nivel motor y de conducta estarían: hablar rápido, temblores, tartamudeo, explosiones emocionales, falta de apetito, risa nerviosa, entre otras.

1.2.7.4 Sociales

Las afectaciones del estrés también son a nivel social, familiar, laboral, amistades, en diferentes fases. Cuando alguien cercano a nosotros está afectado se trata de empatizar emocionalmente a lo que se trata de ayudarlo con afecto, afecto y consideración. Pero si este problema aumenta, quizá los que están a su lado no saben muy bien cómo actuar o se empiezan a cansar y a responder con emociones y comportamientos que pueden llegar a ser negativos.

El ámbito laboral es un lugar donde la repercusión del estrés adquiere connotaciones especiales, ya que incide tanto a nivel interpersonal como de toda la organización. Entre estas tenemos:

- Alteraciones en el ritmo del horario laboral
- Necesidad de no poder permanecer todo el tiempo en el puesto de trabajo
- Absentismo laboral
- Puede aumentarse el trabajo entre los compañeros por tener que hacerse del compañero de baja.
- Deterioro de las relaciones con compañeros y jefes
- Irritabilidad y quejas frecuentes hacia jefes, compañeros, sistemas de la organización.
- Se reclama mayor atención
- Disminución del rendimiento de trabajo y retraso de las tareas
- Menor cuidado con los objetos habituales
- Menor satisfacción en el trabajo
- Mayor riesgo de incidentes y accidentes laborales. (p. 91)

1.2.8 Campo legal

En relación al cumplimiento legal las empresas están obligadas a cumplir con los siguientes requerimientos:

- Resolución 957 de Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo Art. 1, en cuanto a prevención de riesgos.
- Decisión 584 artículo 1 literal m refiere al conocimiento de las enfermedades profesionales.
- Decisión 584 artículo 2 literal h en cuanto al aseguramiento de los riesgos profesionales.
- Decreto ejecutivo 2393 capítulo III artículo 11 refiere a la obligación del empresario para evitar trastornos físicos en el trabajador.
- Decreto ejecutivo 2393 artículo 11 literal 2 se refiere a la obligación del empresario para adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores.

1.2.9 Glosario de términos

Factor o agente de riesgo es el elemento agresor o contaminante sujeto a valoración, que actuando sobre el trabajador o los medios de producción hace posible la presencia de riesgo.

Peligro amenaza de accidente o de daño para la salud.

Salud es el completo estado de bienestar físico, mental y social. No únicamente la ausencia de enfermedad.

Trabajador es la persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra y puede ser empleado u obrero.

Trabajo es toda actividad humana que tiene como finalidad la producción de bienes y servicios.

Riesgo del trabajo es la posibilidad de que ocurra un daño a la salud de las personas con la presencia de accidentes, enfermedades y estados de insatisfacción ocasionados por factores o agentes o de riesgos presentes en el proceso productivo.

1.3 Conclusiones del capítulo

En este capítulo se recopila toda la información bibliográfica posible para facilitar el desarrollo y comprensión de este proyecto de investigación. Enfatizando en los factores de riesgo a los que están expuestos y los individuos como son: conflictos familiares, violencia, acoso laboral y/o sexual, agobio/presión en la jornada laboral, estrés; situaciones problemáticas que se presentan al momento de cumplir la jornada laboral, lo que podría conducir a que el trabajador se ve expuestas a enfermedad laboral.

CAPÍTULO II

2.1. Metodología

En este capítulo se presenta la metodología utilizada en esta investigación, exponiendo la representación usada, estrategias de búsqueda y el diseño metodológico de las etapas de la presente investigación.

2.2. Paradigma

El presente trabajo investigativo se ubica en un modelo socio - crítico por ser parte de un análisis crítico del entorno laboral, contribuyendo a la mejora de las condiciones en referencia a los riesgos psicosociales y de salud del personal administrativo y trabajadores del GAD de la Provincia de Cotopaxi.

De acuerdo a los objetivos establecidos, la metodología aplicada es la Investigación Descriptiva de Campo con el que se realizará el diagnóstico real del problema; se ejecutará una investigación bibliográfica y documental y se basa en la información existente; a partir de la información recopilada.

(Chávez, 2007), afirma que:

“Los estudios descriptivos consisten en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (p. 50).

De acuerdo a lo expuesto, esta clase de investigaciones tiene solo interés técnico en el campo psicosocial, dirigido a la Interpretación y transformación de información cierta como objeto de la investigación. Esta investigación se centrará en la investigación de técnica de campo porque se realizarán visitas a los lugares de trabajo para recepción de datos e identificación inicial de riesgos.

Con respecto a la investigación bibliográfica es importante usar este paradigma para llevar a cabo este proyecto de investigación; ya que el uso de bibliografía relacionada proporciona normas de trabajo y se obtiene ayuda en la búsqueda de procedimientos estandarizados coherentes con esta actividad se podrá obtener información como guía en la evaluación y la posterior aplicación de medidas de control del riesgo psicosocial. De acuerdo a (Chávez, 2007), “La finalidad de los estudios documentales es recolectar la información a partir de documentos escritos y no escritos susceptibles a ser analizados y pueden clasificarse como investigaciones cualitativas o cuantitativas” (p.137).

2.3. Unidad de Análisis

La delimitación del marco metodológico es la delimitación de la población. De acuerdo a (Instituto de Ciencias Matemáticas, 2006) la población es “*un conjunto o colección de los entes de interés. Cada ente presenta características determinadas, observables y medibles*” (p. 879)

En esta investigación, la unidad a estudiar es el GAD de la Provincia de Cotopaxi, que está compuesta por todas las direcciones departamentales de esta institución, que para la fecha de investigación contó con 377 trabajadores y empleados, divididos de la siguiente manera:

Tabla N° 2

Población

OCUPACIÓN	TOTAL
Personal Administrativo	195
Trabajadores	182
Total	377

Fuente: GAD de la Provincia de Cotopaxi

Elaborado por: Ivonne Granja (2015)

De la población a investigar se tomará una muestra, aplicando la fórmula del tamaño de muestra:

- **Fórmula N° 1**

$$n = \frac{N \cdot \sigma^2 \cdot z^2}{(N - 1) e^2 + \sigma^2 \cdot z^2}$$

Dónde:

N = tamaño de la población

σ = Desviación estándar constante = 0,5

z = Valor de confianza constante del 99% = 2,58

e = Límite aceptable de error del 1% - 9% = 0,05

Aplicando la fórmula del tamaño de la muestra obtenemos:

$$n = 93,377 \approx 94$$

2.3.1. Técnica de recolección de datos

En la ejecución de esta investigación se utiliza el Método de Navarra, mediante la técnica de la entrevista usando una lista de verificación, observación directa, revisión bibliográfica y documental.

De acuerdo a (Lahera & Góngora, 2002) este instrumento sirve para tener un primer acercamiento al estado general de la institución desde el punto de vista psicosocial. En las áreas donde aparezcan deficiencias serán el punto de partida para evaluaciones más específicas.

De acuerdo a las condiciones que se encuentran en el entorno laboral, se cuenta con un Cuestionario de Evaluación de Factores Psicosociales, donde se trabaja en torno a cuatro variables:

- Participación, implicación, responsabilidad
- Formación, información, comunicación
- Gestión del tiempo
- Cohesión del grupo

Este método de evaluación tiene por objeto conseguir información que permita detectar situaciones en la organización desfavorables o muy insatisfactorias, que

pueden ser origen de riesgos para la salud de los trabajadores y empleados desde el punto de vista psicosocial. Con el análisis de los resultados obtenidos se adquiere una visión general de la empresa respecto a los factores de riesgo psicosocial.

En este instrumento de evaluación se han incluido tres preguntas con el objetivo de reconocer la vulnerabilidad de la empresa a la exigencia del hostigamiento psicológico en el trabajo. La metodología a utilizar se basa en la aplicación de una serie de cuestionarios en la institución:

- Al gerente o responsable de Recursos Humanos
- A un delegado de prevención
- Al trabajador designado o coordinador de prevención
- A una muestra representativa de la plantilla (se recomienda una muestra en torno al 20 – 30% del total).

Los resultados obtenidos de cada cuestionario se trasladan a una hoja de valoración y de categorización que permite diagnosticar en un continuo (de óptima adecuación a máxima inadecuación) el estado de la organización, respecto a estos cuatro factores.

La existencia de puntuaciones dispares en el cuestionario puede deberse a:

- Las respuestas están siendo falseadas por algunas de las partes.
- Existen problemas de comprensión en cuanto al significado de algunas preguntas.
- Una misma situación está siendo valorada desde distintos puntos de vista.

El tratamiento que se da a los datos obtenidos debe garantizar el anonimato del emisor.

El cuestionario está compuesto de 30 preguntas, con varias alternativas de respuesta y una opción de respuesta cualitativa que posibilita la aclaración de la respuesta aportada. (p. 6)

2.3.2. Objetivos del cuestionario

De acuerdo a (Lahera & Góngora, 2002) los objetivos que se desean obtener son los siguientes:

Evaluación inicial del estado general de la empresa en relación al riesgo psicosocial.

Identificar situaciones de riesgo en estas cuatro áreas

Participación, implicación, responsabilidad

Formación, información, comunicación

Gestión del tiempo

Cohesión del grupo.

Aportar una serie de primeras medidas preventivas, supeditadas a una evaluación posterior más exhaustiva.

2.3.2.1. Participación, implicación, responsabilidad

De acuerdo a la (NTP 408) la variable Participación, Implicación, Responsabilidad especifica el grado de libertad e independencia que tiene el trabajador para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a utilizar. Define el grado de autonomía del trabajador para tomar decisiones, ya que un trabajo saludable debe ofrecer la posibilidad de tomar decisiones. De acuerdo a (Lahera & Góngora, 2002), en la dimensión Participación, Implicación, Responsabilidad, se integran estos factores:

- Autonomía
- Trabajo en equipo
- Iniciativa
- Control sobre la tarea
- Control sobre el trabajador
- Rotación
- Supervisión
- Enriquecimiento de tareas

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son: 1, 2, 8, 9, 13, 18, 19, 20 y 25. (p. 8).

2.3.2.2. Formación, información, comunicación

La variable Formación, Información, Comunicación, se define como el grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores, facilitando el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las tareas. Las funciones y/o atribuciones de cada persona, dentro de la organización, tienen que estar bien definidas para garantizar la adaptación óptima entre los puestos de trabajo y las personas que los ocupan.

(Lahera & Góngora, 2002), en su libro indica que en el área de Formación, Información, Comunicación se han incorporado los siguientes aspectos:

- Flujos de comunicación
- Acogida
- Adecuación persona trabajo
- Reconocimiento
- Adiestramiento
- Descripción del puesto de trabajo
- Aislamiento.

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son: 4, 5, 11, 16, 17, 24 y 26. (p. 8).

2.3.2.3. Gestión del tiempo

Establece el nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas, y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales. En esta dimensión Gestión del Tiempo (Lahera & Góngora, 2002) indica que se han integrado estos factores:

- Ritmo de trabajo
- Carga de trabajo
- Fatiga
- Apremio de tiempo
- Autonomía temporal.

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son: 3, 10, 14, 15 y 22. (p. 8).

2.3.2.4. Cohesión de grupo

(Lahera & Góngora, 2002), define Cohesión de Grupo como el patrón de estructura del grupo, de las relaciones que emergen entre los miembros del grupo. Este concepto incluye aspectos como solidaridad, atracción, ética, clima o sentido de comunidad. La variable Cohesión contiene los siguientes aspectos:

- Clima social
- Cooperación
- Manejo de conflictos
- Ambiente de trabajo.

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son: 6, 7, 12, 21, 23 y 27. (p. 8).

2.3.2.5. Hostigamiento psicológico (Mobbing)

De acuerdo a (Lahera & Góngora, 2002), en la que indica que el hostigamiento psicológico en el lugar de trabajo es la que se refiere a situaciones en las que una o varias personas ejerce un cúmulo de comportamientos que se caracterizan por el abuso psicológico extremo, de modo simultáneo, sobre una persona en el sitio de trabajo. (p. 8).

Es preciso remarcar que, se incluyen tres ítems referidos al acoso laboral o “mobbing”, que, en ningún caso se han de considerar como una variable adicional: No se puede valorar la posible existencia o no de acoso basándose únicamente en estas tres cuestiones. La respuesta afirmativa a las mismas exige un análisis exhaustivo de la situación con la metodología y las técnicas apropiadas.

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son: 28, 29 y 30.

Tabla N° 3

Ficha técnica del Método de Navarra

FICHA TÉCNICA DEL MÉTODO	
Ámbito de aplicación	Dirigido a cualquier sector o tamaño de empresa
Clasificación del método	Idóneo como evaluación inicial
Metodología	Cuantitativa en lo que se refiere a cuestionario estandarizado, y cualitativa en lo referido al análisis del apartado de observaciones que acompaña a todos los ítems.
Variables analizadas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Participación, Implicación, Responsabilidad 2. Formación, Información, Comunicación 3. Gestión del tiempo 4. Cohesión de grupo
Herramientas del Método	Cuestionario de aplicación individual de 30 ítems y una opción de respuesta personal. Hoja de datos de la empresa. Programa informático para su corrección.
Utilización del método	Sencillo, de fácil aplicación y corrección
Capacitación	Formación a nivel de Técnico Superior en PRL especialidad preventiva Ergonomía y Psicología Aplicada
Articulación de las medidas preventivas	Se presenta a modo de guía una serie de recomendaciones generales que deberán ser especificadas para cada realidad/situación particular

Fuente: NTP 840 (2009)

2.3.3. Hipótesis y determinación de variables

El personal administrativo y trabajadores del GAD de la Provincia de Cotopaxi, están expuestos a factores de riesgo psicosocial, lo que conduce a la afectación en la salud física y emocional.

A partir de esta hipótesis se determinan las siguientes variables:

Independiente: Factores de riesgo psicosocial

Dependiente: Enfermedades en el trabajo

2.3.3.1. Operacionalización de las variables

Tabla N° 4

Matriz de variables independientes

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES					
VARIABLE INDEPENDIENTE	RIESGO PSICOSOCIAL				
Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumento	Técnica
<p>RIESGO PSICOSOCIAL.</p> <p>Los factores psicosociales tienen la probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo (Benavides et al. 2002), es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral (Peiró, 1993).</p>	Riesgos Psicosociales	Turnos rotativos	Encuesta	Cuestionario	Método de Navarra
		Autonomía	Encuesta		
		Trabajo en equipo	Encuesta		
		Iniciativa	Encuesta		
		Control sobre la tarea	Encuesta		
		Control sobre el trabajador	Encuesta		
		Rotación	Encuesta		
		Supervisión	Encuesta		
		Enriquecimiento de las tareas	Encuesta		
		Flujos de comunicación	Encuesta		
		Acogida	Encuesta		
		Adecuación persona-trabajo	Encuesta		
		Reconocimiento	Encuesta		
		Adiestramiento	Encuesta		
Descripción del puesto de trabajo	Encuesta				

		Aislamiento	Encuesta	
		Ritmo de trabajo	Encuesta	
		Carga de trabajo	Encuesta	
		Fatiga	Encuesta	
		Apremio de tiempo	Encuesta	
		Autonomía temporal	Encuesta	
		Clima social	Encuesta	
		Cooperación	Encuesta	
		Ambiente de trabajo	Encuesta	

Fuente: Matriz de riesgos del Ministerio de Trabajo
Elaborado por: Ivonne Granja (2015)

Tabla N° 5

Matriz de variables dependientes

VARIABLE DEPENDIENTE: ENFERMEDAD		Indicadores	Item	Instrumento	Técnica
ENFERMEDAD PROFESIONAL: Enfermedad Profesional es aquella que es causada, de manera directa, por el ejercicio del trabajo que realice una persona y que le produzca incapacidad o muerte. Para ser considerada como Enfermedad Profesional, debe existir una relación causal entre el quehacer laboral y la patología que provoca la invalidez o la muerte.	Malestar	Emocional	Encuesta	Hoja de registro	Morbilidad
		Físico			
		Social			

Fuente: GAD de la Provincia de Cotopaxi

Elaborado por: Ivonne Granja (2015)

2.3.4. Valoración de la Encuesta Método de Navarra

De acuerdo a (Lahera & Góngora, 2002), se indica lo siguiente:

100% - 61% Cuando las condiciones psicosociales son **muy inadecuadas**, existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente. Se recomienda realizar una evaluación intensa que sea el punto de partida para cambios en la institución.

60% - 40% Cuando las condiciones psicosociales son **inadecuadas**, existe un conjunto de problemas que dificultan un adecuado desarrollo de la organización desde el contexto psicosocial. Podría ser necesario una evaluación de mayor profundidad que permita identificar los puntos críticos y aportar las medidas correctoras para mejorar la situación.

39% - 20% Cuando las condiciones psicosociales son **adecuadas**, donde se ve una situación psicosocial favorable, se recomienda indagar sobre puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación.

19% - 0% Cuando las condiciones psicosociales son **muy adecuadas**, donde se sugiere que existe las condiciones muy favorables con referencia al aspecto

psicosocial, se recomienda seguir trabajando en esa dirección y ejecutar evaluaciones periódicas para garantizar la continuidad de este proceso. (p. 16).

2.4.Método Chi Cuadrado

Chi-Cuadrado (χ^2) es el nombre de una prueba de hipótesis que determina si dos variables están relacionadas o no.

Pasos:

- Realizar una conjetura.
- Escribir la hipótesis nula y la alternativa.
- Calcular el valor de.
- Determinar el valor de p y el grado de libertad.
- Obtener el valor crítico.
- Realizar una comparación entre el chi-cuadrado calculado y el valor crítico.
- Interpretar la comparación.

2.5.Matriz de riesgos

La matriz de riesgos se utiliza para elaborar un examen inicial de los riesgos laborales; además, es el punto de partida para las actividades de seguridad y salud que se debe ejecutar al interior de toda organización de trabajo. La adecuada identificación y evaluación de los factores de riesgo laboral permitirá una óptima aplicación de medidas de control sobre los mismos, con el objetivo de eliminar los daños que pudieran ocurrir sobre trabajadores y empleados.

Este procedimiento se desarrollará para establecer los lineamientos para la identificación, evaluación y control de los riesgos laborales en la organización.

2.6.Conclusiones del capítulo

En este capítulo se determina el método que se utilizará en esta investigación y por medio de las variables:

Participación, implicación, responsabilidad;

Formación, información, comunicación;

Gestión del tiempo:

Cohesión de grupo;

Mobbing

Para identificar situaciones de riesgo a lo que están expuestos los empleados y trabajadores del GAD de la Provincia de Cotopaxi. Además, una explicación clara de la forma de valoración de los resultados obtenidos y aportes de medidas preventivas para una posterior evaluación de los resultados obtenidos.

CAPÍTULO III

3.1. Resultados de la investigación

Este capítulo presenta los resultados de la investigación realizada en el GAD de la Provincia de Cotopaxi, y las repercusiones en los trabajadores y empleados de la institución. El análisis se efectuó siguiendo los procedimientos especificados y las variables planteadas.

3.2. Diagnóstico de la situación actual

En la presente investigación de campo se aplicó el Método de Evaluación e Identificación de Factores de Riesgo Psicosociales Cuestionarios de Navarra, con lo que se verificó que se debe aplicar normas preventivas en las áreas operativas y administrativas del GAD de la Provincia de Cotopaxi, para lograr una mejora considerable en el aspecto psicosocial, lo que conlleva un incremento de bienestar laboral de trabajadores y empleados.

Por desconocimiento de normas y la ley que rige al Ecuador, no existen aún estudios sobre los Factores de riesgo psicosociales en la institución, por lo que es la primera vez que se realiza este tipo de evaluación, lo que permitirá aplicar una serie de medidas preventivas, con lo que se logrará una mejora considerable en el ambiente laboral de la institución.

En referencia a normas técnicas y métodos de evaluación de riesgo psicosocial, en el Ecuador no se dispone de documentación, bibliografía, estudios ni legislación apropiada en la que se pueda basar esta investigación, por esta razón se realizó investigaciones de normativas legales internacionales.

3.2.1. Presentación de los resultados

El cuestionario fue aplicado a un tamaño de muestra de 94 personas de un total de 377 trabajadores y empleados del GAD de la Provincia de Cotopaxi, de 10 direcciones departamentales que se reparten de la siguiente manera:

Tabla N° 6

Direcciones Departamentales GAD de la Provincia de Cotopaxi

DIRECCIONES DEPARTAMENTALES	N° TRABAJADORES Y EMPLEADOS
Gestión Económica, social y agropecuaria	7
Gestión Ambiental	4
Obras Públicas	38
Riego y Drenaje	8
Estudios y Elaboración de Proyectos de Infraestructura Física	4
Patronato Provincial	8
Procuraduría, Coordinación TIC, Talento Humano	6
Ordenamiento Territorial y Planificación	5
Viceprefectura, Secretaría General y Secretaría de Comunicaciones	7
Dirección Financiera	7
TOTAL	94

Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

El cuestionario fue aplicado en días diferentes, de acuerdo a la disponibilidad de tiempo de trabajadores y empleados del GAD de la Provincia de Cotopaxi.

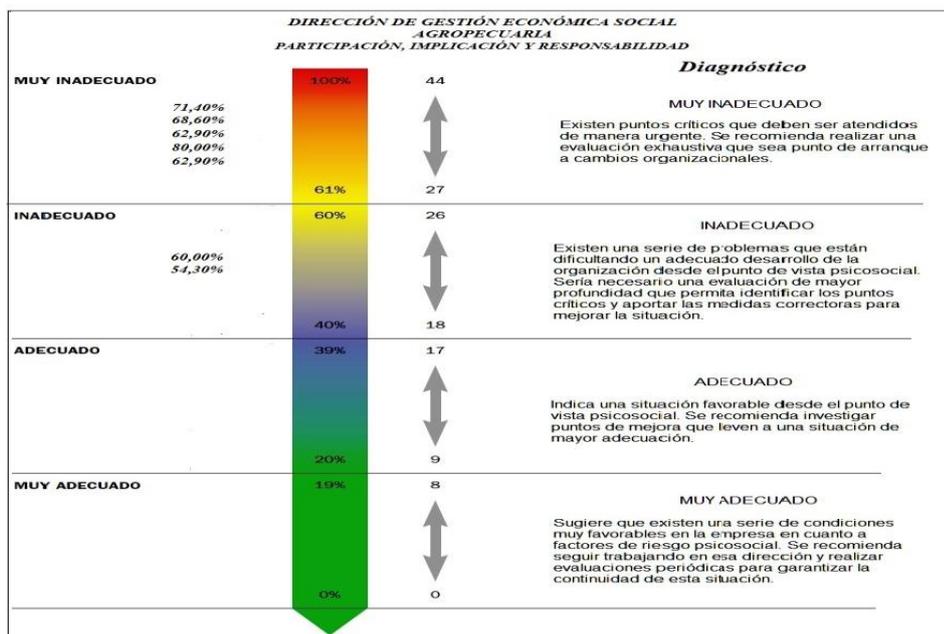
Tabla N° 7

Participación, implicación, responsabilidad. Gestión Económica, Social Agropecuaria

PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD							
PREGUNTAS	NO. DE ENCUESTAS						
	1	2	3	4	5	6	7
PREGUNTA 1	0	3	3	0	0	0	0
PREGUNTA 2	3	5	5	5	3	3	3
PREGUNTA 8	1	1	0	3	0	3	5
PREGUNTA 9	1	3	3	5	3	1	3
PREGUNTA 13	3	5	5	5	5	3	5
PREGUNTA 18	3	3	0	3	0	3	3
PREGUNTA 19	0	5	5	5	0	3	5
PREGUNTA 20	1	0	1	1	1	1	1
PREGUNTA 25	3	5	0	3	0	3	3
TOTAL	15	30	22	30	12	20	28
	3	5	5	5	5	3	5
%	55,6%	66,7%	48,9%	66,7%	26,7%	74,1%	62,2%

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

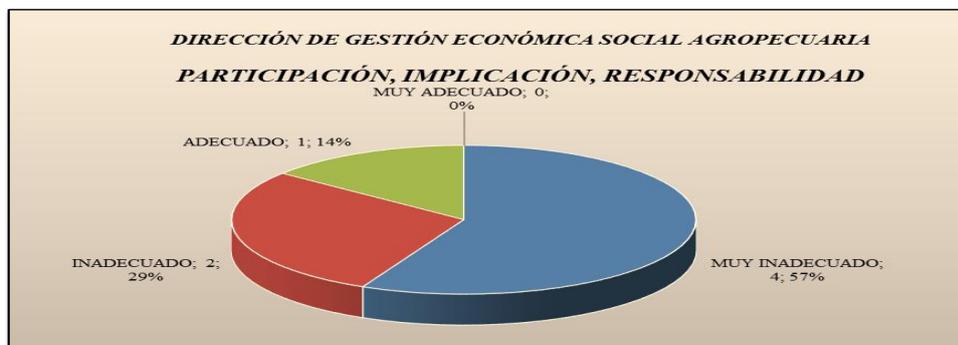
Figura N° 3 Identificación de situación de riesgo



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 1

Participación, implicación, responsabilidad. Gestión Económica, Social Agropecuaria



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Las preguntas que evalúan Participación, Implicación y Responsabilidad al personal administrativo y trabajadores de la Dirección de Gestión Económica, Social dan como resultado que la mayor parte de empleados consideran que son inadecuados o muy inadecuados respecto a este ítem.

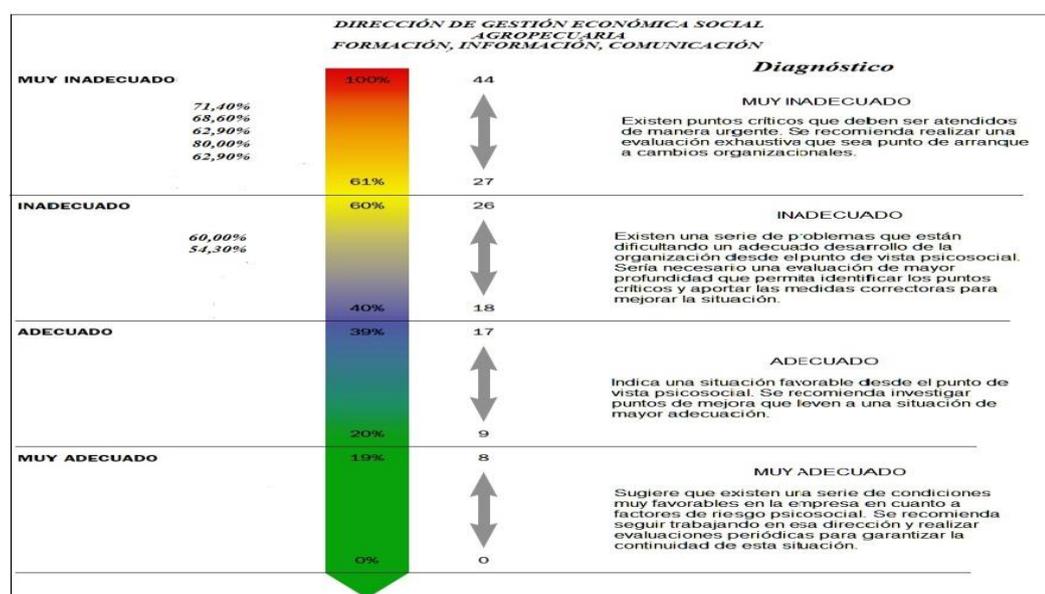
Tabla N° 8

Formación, información, comunicación. Dirección Económica, Social Agropecuaria

FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN							
PREGUNTAS	NO. DE ENCUESTAS						
	1	2	3	4	5	6	7
PREGUNTA 4	1	3	3	5	3	1	3
PREGUNTA 5	3	5	5	5	5	3	5
PREGUNTA 11	3	5	0	5	3	3	0
PREGUNTA 16	3	3	5	5	3	3	5
PREGUNTA 17	0	0	2	0	2	2	2
PREGUNTA 24	2	5	2	5	2	2	2
PREGUNTA 26	3	3	5	3	3	5	5
TOTAL	15	24	22	28	21	19	22
%	71,4%	68,6%	62,9%	80,0%	60,0%	54,3%	62,9%

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Figura N° 4 Identificación de situaciones de riesgo



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 2**Formación, información, comunicación. Económica, Social Agropecuaria**

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Se observa que las preguntas que evalúan Formación, Información, Comunicación al personal administrativo y trabajadores de la Dirección de Gestión Económica, Social y Agropecuaria Social dan como resultado que la mayor parte de empleados consideran que son inadecuados o muy inadecuados respecto a este ítem.

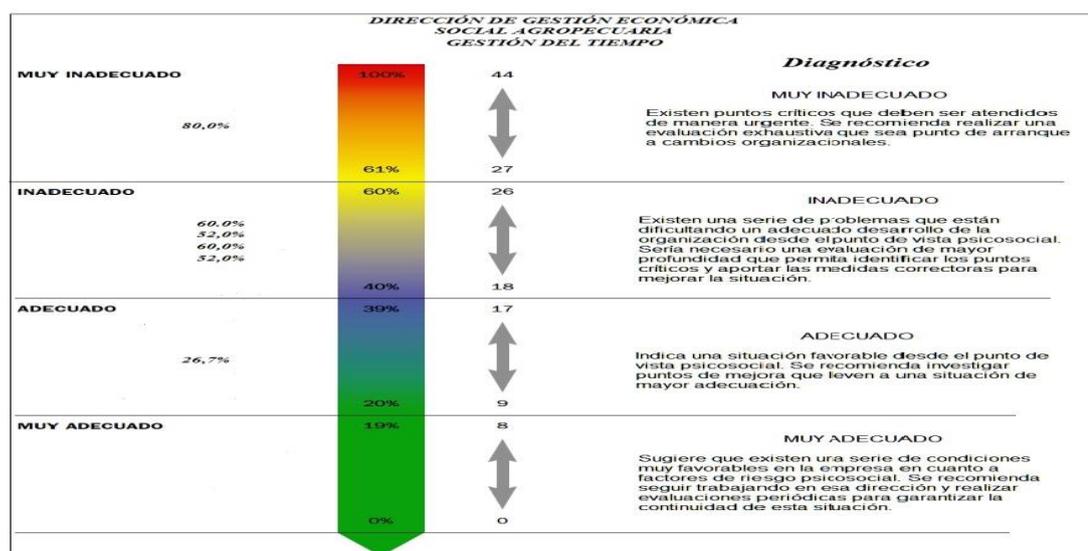
Tabla N° 9

Gestión del tiempo. Gestión Económica, Social Agropecuaria

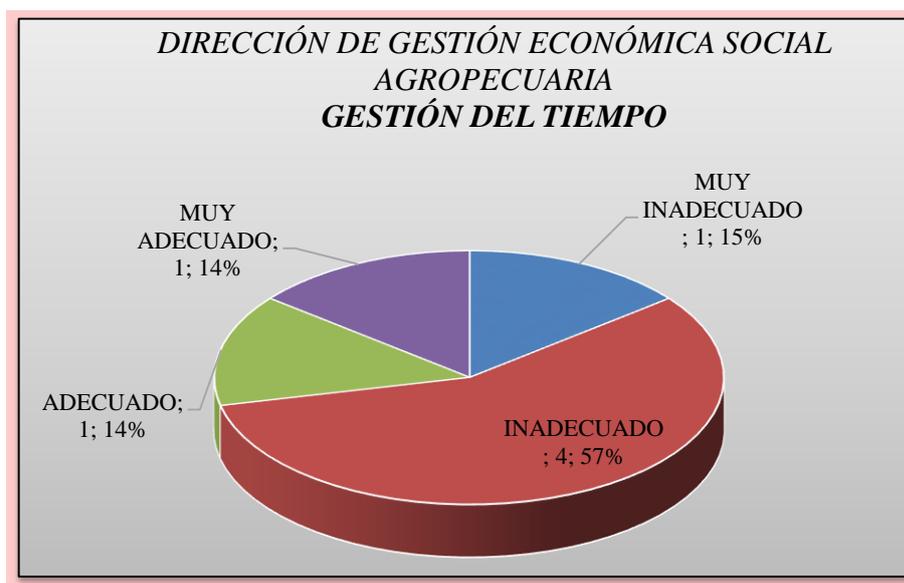
GESTIÓN DEL TIEMPO							
PREGUNTA	NO. DE ENCUESTAS						
	1	2	3	4	5	6	7
PREGUNTA 3	1	1	0	3	0	3	5
PREGUNTA 10	0	0	0	5	5	0	5
PREGUNTA 14	5	0	0	5	5	5	5
PREGUNTA 15	4	0	0	0	0	0	0
PREGUNTA 22	5	3	0	0	5	5	5
TOTAL	15	4	0	13	15	13	20
	5	3	0	5	5	5	5
%	60,0%	26,7%	0,0%	52,0%	60,0%	52,0%	80,0%

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Figura N° 5 Identificación de situaciones de riesgo



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 3**Gestión del tiempo. Dirección Económica, Social Agropecuaria**

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Se observa que las preguntas que evalúan Gestión del Tiempo al personal y trabajadores de la Dirección de Gestión Económica, Social y Agropecuaria Social dan como resultado que la mayor parte de empleados consideran que son inadecuados o muy inadecuados respecto a este ítem.

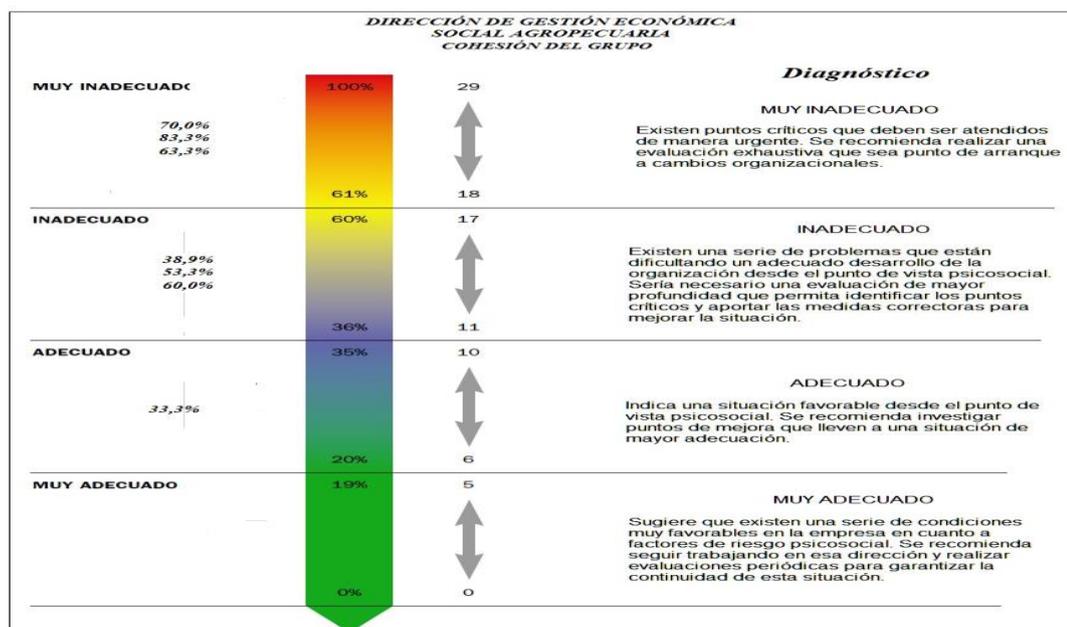
Tabla N° 10

Cohesión de grupo. Gestión Económica, Social Agropecuaria

COHESIÓN DE GRUPO							
PREGUNTAS	NO. DE ENCUESTAS						
	1	2	3	4	5	6	7
PREGUNTA 6	3	3	0	3	0	3	3
PREGUNTA 7	0	5	5	5	0	3	5
PREGUNTA 12	1	3	3	3	3	3	3
PREGUNTA 21	2	2	2	0	4	2	2
PREGUNTA 23	1	3	3	5	1	1	3
PREGUNTA 27	0	0	5	5	0	3	3
TOTAL	7	16	18	21	8	15	19
PORCENTAJE	38,9%	53,3%	60,0%	70,0%	33,3%	83,3%	63,3%

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Figura N° 6 Identificación de situaciones de riesgo



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 4**Cohesión de grupo. Gestión Económica, Social Agropecuaria**

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Se observa que las preguntas que evalúan Cohesión de Grupo al personal administrativo y trabajadores de la Dirección de Gestión Económica, Social y Agropecuaria Social dan como resultado que la mayor parte de empleados consideran que son inadecuados o muy inadecuados respecto a este ítem.

Tabla N° 11

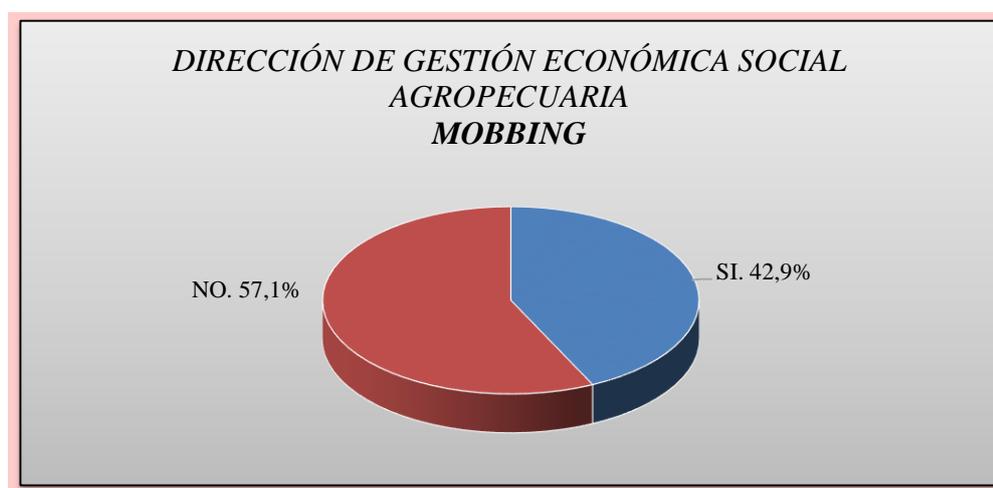
Mobbing. Gestión Económica, Social Agropecuaria

MOBBING							
PREGUNTA	NO. DE ENCUESTAS						
	1	2	3	4	5	6	7
PREGUNTA 28	1	0	1	1	0	0	0
PREGUNTA 29	0	0	0	1	0	0	0
PREGUNTA 30	0	0	0	1	0	0	0
TOTAL	1	0	1	3	0	0	0

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 5

Mobbing. Gestión Económica, Social Agropecuaria



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Las preguntas que evalúan Mobbing, afirman que si existe mobbing en la institución.

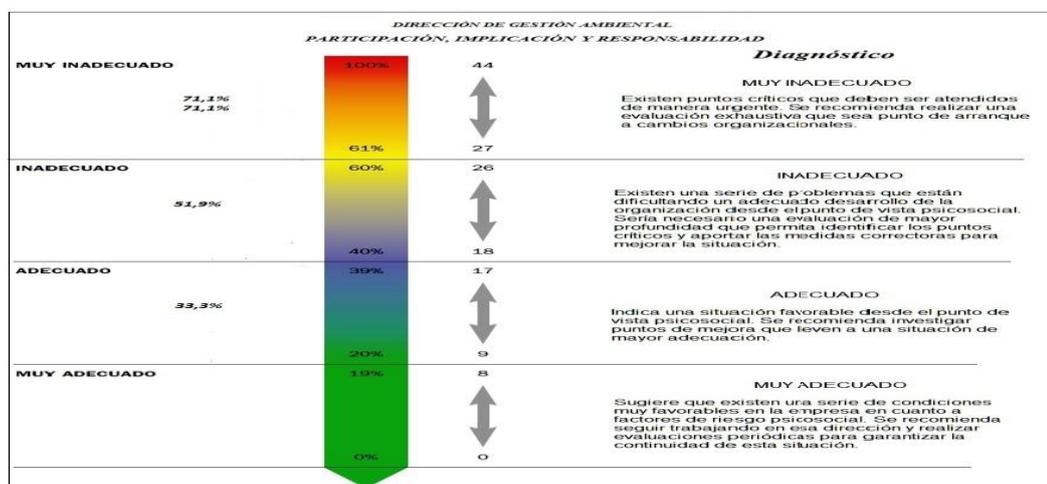
Tabla N° 12

Participación, implicación, responsabilidad. Dirección de Gestión Ambiental

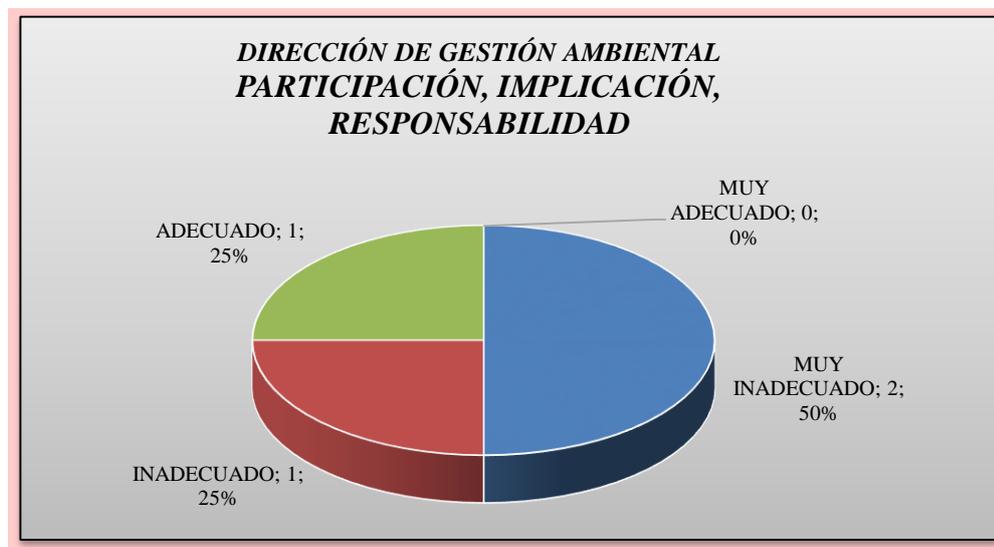
PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD				
PREGUNTAS	NO. DE ENCUESTAS			
	1	2	3	4
PREGUNTA 1	3	3	0	3
PREGUNTA 2	3	5	0	5
PREGUNTA 8	1	3	0	1
PREGUNTA 9	0	3	1	5
PREGUNTA 13	0	2	0	2
PREGUNTA 18	0	5	5	5
PREGUNTA 19	3	3	3	3
PREGUNTA 20	3	3	1	3
PREGUNTA 25	1	5	5	5
TOTAL	14	32	15	32
	3	5	5	5
%	51,9%	71,1%	33,3%	71,1%

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Figura N° 7 Identificación de situaciones de riesgo



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 6**Participación, implicación, responsabilidad. Dirección de Gestión Ambiental**

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Se observa que las preguntas que evalúan Participación, Implicación y Responsabilidad al personal administrativo y trabajadores de la Dirección de Gestión Ambiental Social dan como resultado que la mayor parte de empleados consideran que son inadecuados o muy inadecuados respecto a este ítem.

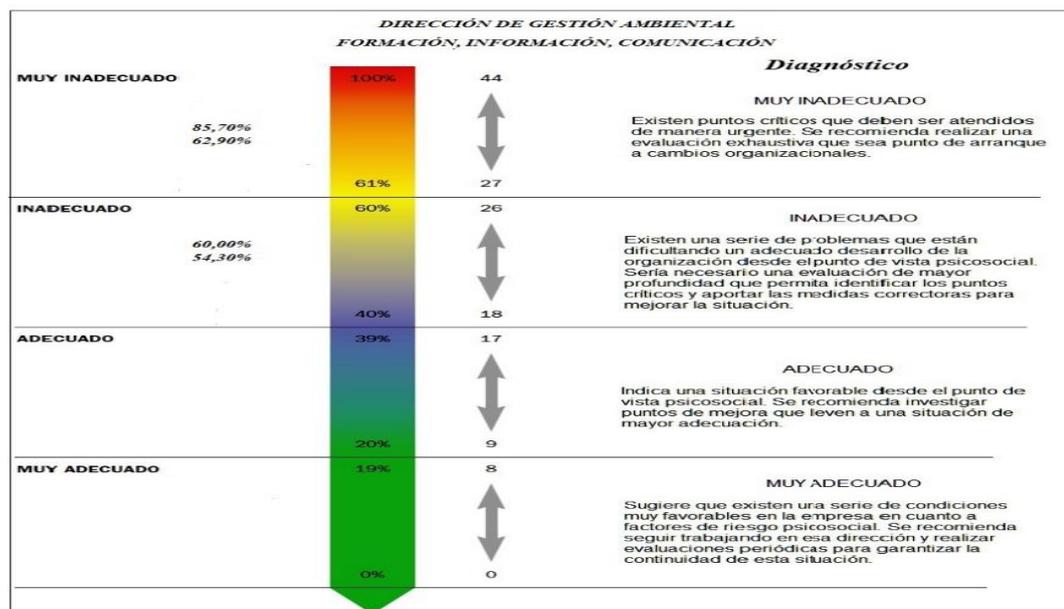
Tabla N° 13

Formación, información, comunicación. Dirección de Gestión Ambiental

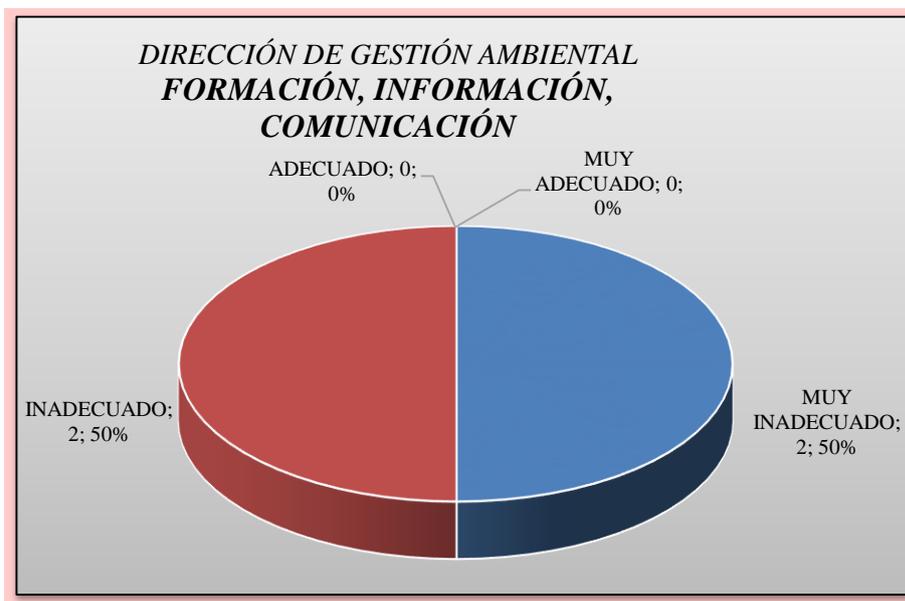
FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN				
PREGUNTAS	NO. DE ENCUESTAS			
	1	2	3	4
PREGUNTA 4	5	3	1	5
PREGUNTA 5	5	5	3	5
PREGUNTA 11	3	3	5	5
PREGUNTA 16	3	3	3	5
PREGUNTA 17	2	0	2	2
PREGUNTA 24	0	5	5	5
PREGUNTA 26	3	0	3	3
TOTAL	21	19	22	30
%	60,0%	54,3%	62,9%	85,7%

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Figura N° 8 Identificación de situaciones de riesgo



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 7**Formación, información, comunicación. Dirección de Gestión Ambiental**

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Se observa que las preguntas que evalúan Formación, Información, Comunicación al personal administrativo y trabajadores de la Dirección de Gestión Ambiental Social dan como resultado que la mayor parte de empleados consideran que son inadecuados o muy inadecuados respecto a este ítem.

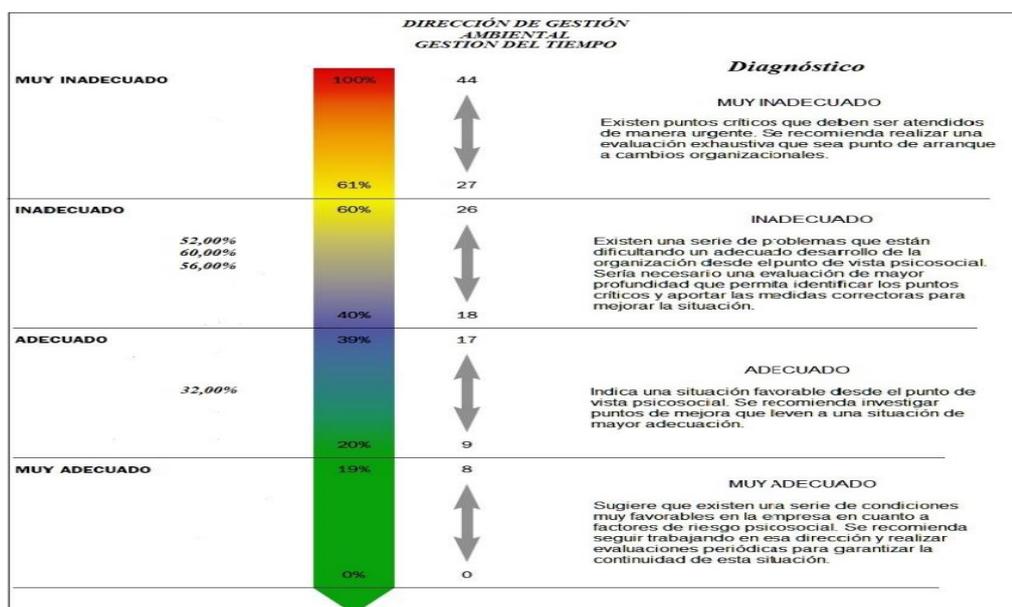
Tabla N° 14

Gestión del tiempo. Dirección de Gestión Ambiental

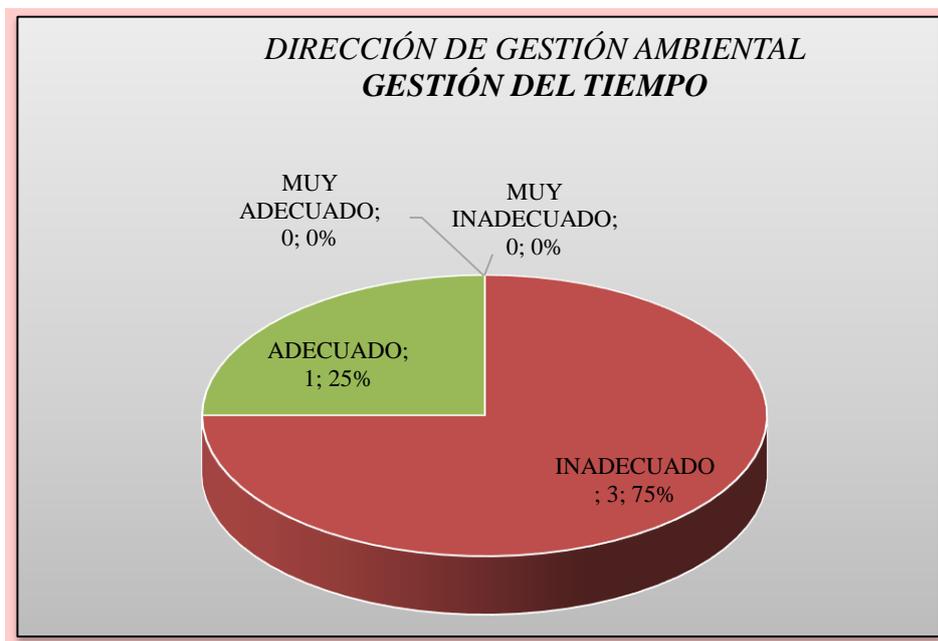
GESTIÓN DEL TIEMPO				
PREGUNTA	NO. DE ENCUESTAS			
	1	2	3	4
PREGUNTA 3	1	3	0	1
PREGUNTA 10	2	0	5	5
PREGUNTA 14	5	5	5	5
PREGUNTA 15	0	0	0	0
PREGUNTA 22	0	5	5	3
TOTAL	8	13	15	14
	5	5	5	5
%	32,0%	52,0%	60,0%	56,0%

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Figura N° 9 Identificación de situaciones de riesgo



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 8**Gestión del tiempo. Dirección de Gestión Ambiental**

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Se observa que las preguntas que evalúan Gestión del Tiempo al personal administrativo y trabajadores de la Dirección de Gestión Ambiental Social dan como resultado que la mayor parte de empleados consideran que son inadecuados o muy inadecuados respecto a este ítem.

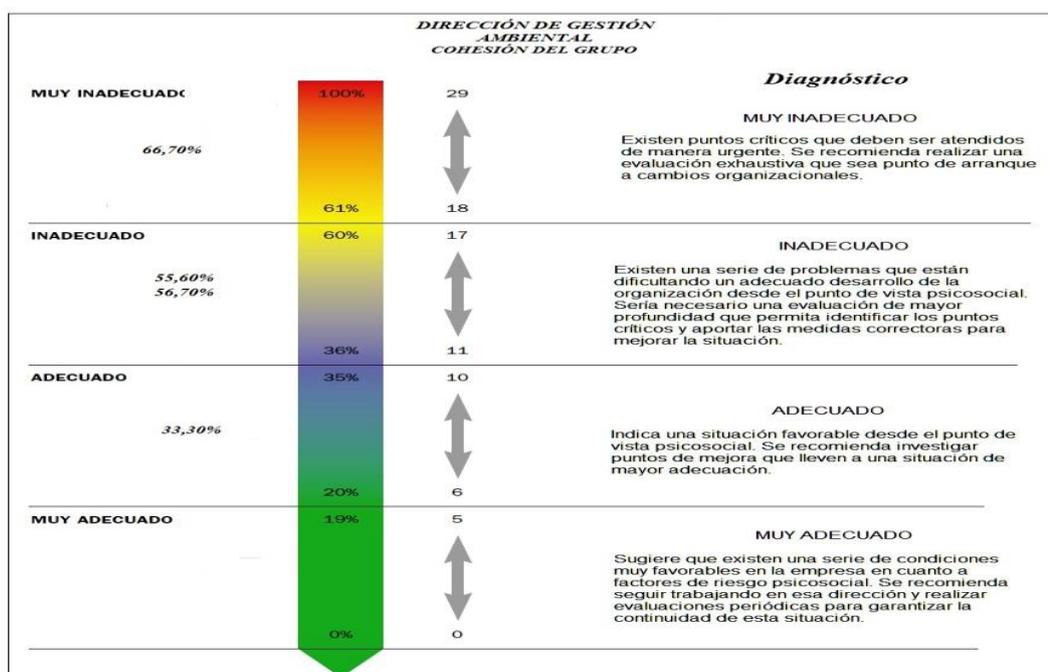
Tabla N° 15

Cohesión de grupo. Dirección de Gestión Ambiental

COHESIÓN DE GRUPO				
PREGUNTAS	NO. DE ENCUESTAS			
	1	2	3	4
PREGUNTA 6	3	3	3	3
PREGUNTA 7	0	3	3	5
PREGUNTA 12	3	3	1	1
PREGUNTA 21	0	0	2	2
PREGUNTA 23	0	3	1	3
PREGUNTA 27	0	0	0	3
TOTAL	6	12	10	17
PORCENTAJE	33,3%	66,7%	55,6%	56,7%

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Figura N° 10 Identificación de situaciones de riesgo



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 9**Cohesión de grupo. Dirección de Gestión Ambiental**

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Se observa que las preguntas que evalúan Cohesión de Grupo al personal administrativo y trabajadores de la Dirección de Gestión Ambiental Social dan como resultado que la mayor parte de empleados consideran que son inadecuados o muy inadecuados respecto a este ítem.

Tabla N° 16

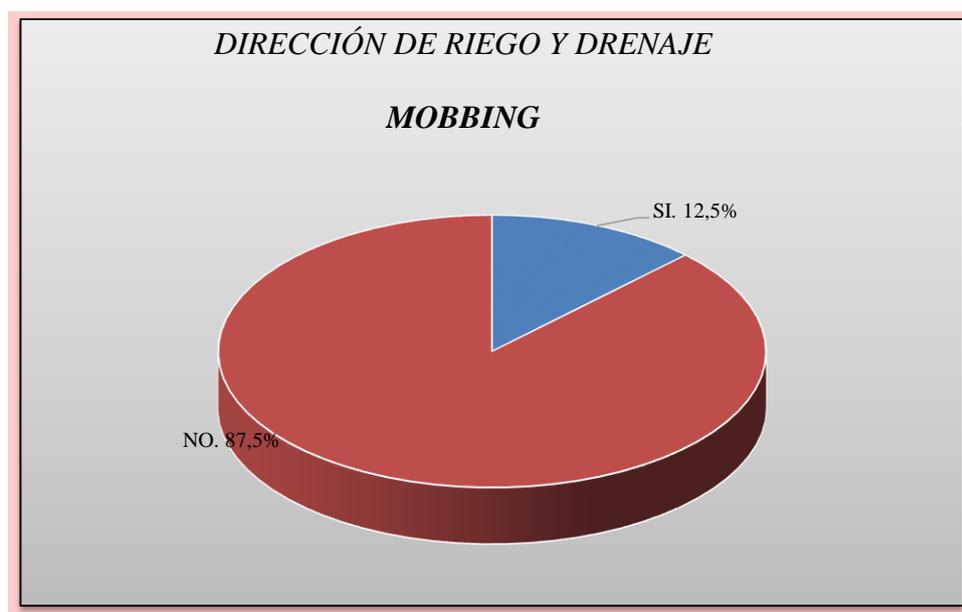
Mobbing. Dirección de Gestión Ambiental

MOBBING				
PREGUNTA	NO. DE ENCUESTAS			
	1	2	3	4
PREGUNTA 28	1	0	0	0
PREGUNTA 29	0	0	1	0
PREGUNTA 30	0	0	0	0
TOTAL	1	0	1	0

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 10

Mobbing. Dirección de Gestión Ambiental



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Las preguntas que evalúan Mobbing, se encontró que el 87,5% de empleados y trabajadores indica que **no** existe; y un 12,5% afirma que si existe.

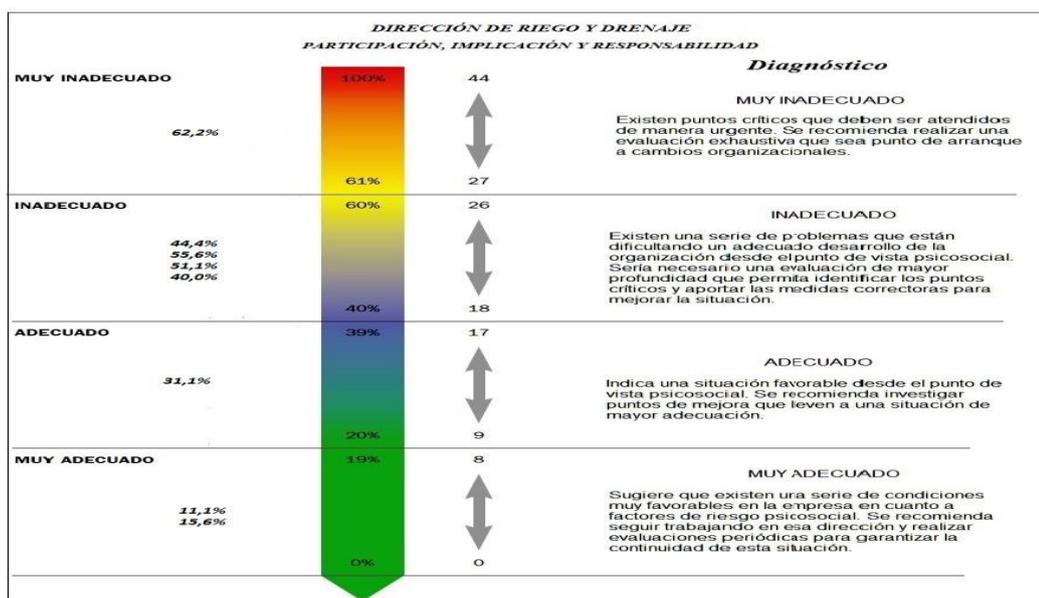
Tabla N° 17

Participación, implicación, responsabilidad. Dirección de Riego y Drenaje

<i>PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD</i>								
<i>PREGUNTAS</i>	<i>NO. DE ENCUESTAS</i>							
	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>
<i>PREGUNTA 1</i>	0	3	5	5	0	3	3	3
<i>PREGUNTA 2</i>	0	0	0	5	0	5	5	0
<i>PREGUNTA 8</i>	0	1	4	3	1	4	1	0
<i>PREGUNTA 9</i>	0	3	3	5	0	3	3	3
<i>PREGUNTA 13</i>	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>PREGUNTA 18</i>	0	3	5	0	0	3	5	5
<i>PREGUNTA 19</i>	0	0	0	0	0	0	3	0
<i>PREGUNTA 20</i>	1	1	3	0	1	0	3	0
<i>PREGUNTA 25</i>	0	1	5	5	5	0	5	3
<i>TOTAL</i>	1	12	25	23	7	18	28	14
	1	3	5	5	5	5	5	5
<i>%</i>	<i>11,1%</i>	<i>44,4%</i>	<i>55,6%</i>	<i>51,1%</i>	<i>15,6%</i>	<i>40,0%</i>	<i>62,2%</i>	<i>31,1%</i>

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Figura N° 11 Identificación de situaciones de riesgo



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 11

Participación, implicación, responsabilidad. Dirección de Riego y Drenaje



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Se observa que las preguntas que evalúan Participación, Implicación y Responsabilidad al personal administrativo y trabajadores de la Dirección de Riego y Drenaje Social dan como resultado que la mayor parte de empleados consideran que son inadecuados o muy inadecuados respecto a este ítem.

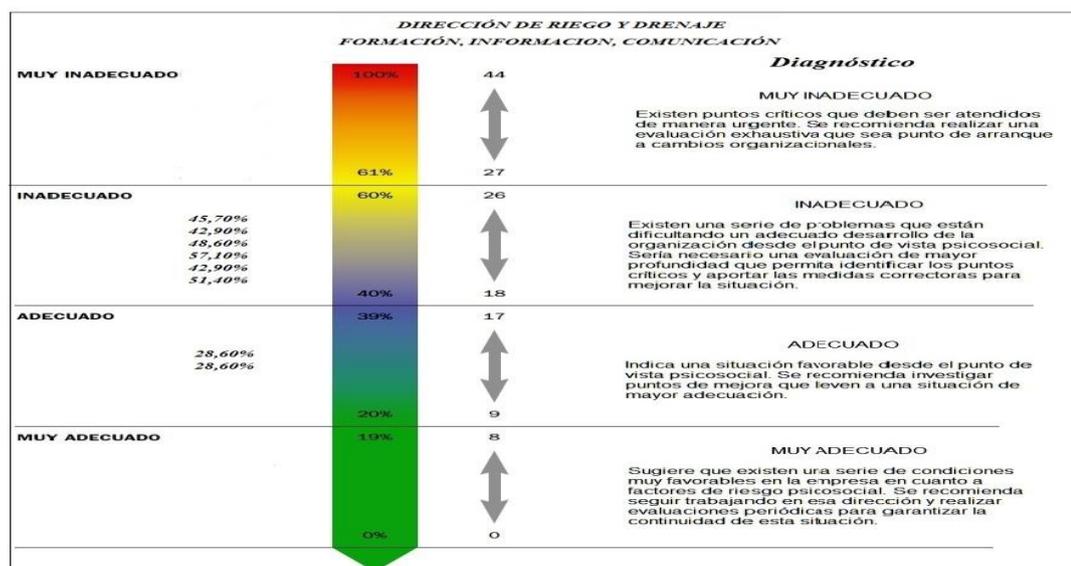
Tabla N° 18

Formación, información, comunicación. Dirección de Riego y Drenaje

FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN								
PREGUNTAS	NO. DE ENCUESTAS							
	1	2	3	4	5	6	7	8
PREGUNTA 4	5	1	0	5	0	1	3	3
PREGUNTA 5	3	3	3	5	5	3	5	5
PREGUNTA 11	0	0	5	5	3	0	0	0
PREGUNTA 16	0	5	0	0	3	0	0	5
PREGUNTA 17	2	2	2	2	2	2	2	2
PREGUNTA 24	0	2	2	0	2	0	0	0
PREGUNTA 26	0	3	3	0	5	0	5	3
TOTAL	10	16	15	17	20	6	15	18
%	28,6%	45,7%	42,9%	48,6%	57,1%	28,6%	42,9%	51,4%

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Figura N° 12 Identificación de situaciones de riesgo



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 12

Formación, información comunicación. Dirección de Riego y Drenaje



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Se observa que las preguntas que evalúan Formación, Información, Comunicación al personal administrativo y trabajadores de la Dirección de Riego y Drenaje Social dan como resultado que la mayor parte de empleados consideran que son inadecuados o muy inadecuados respecto a este ítem.

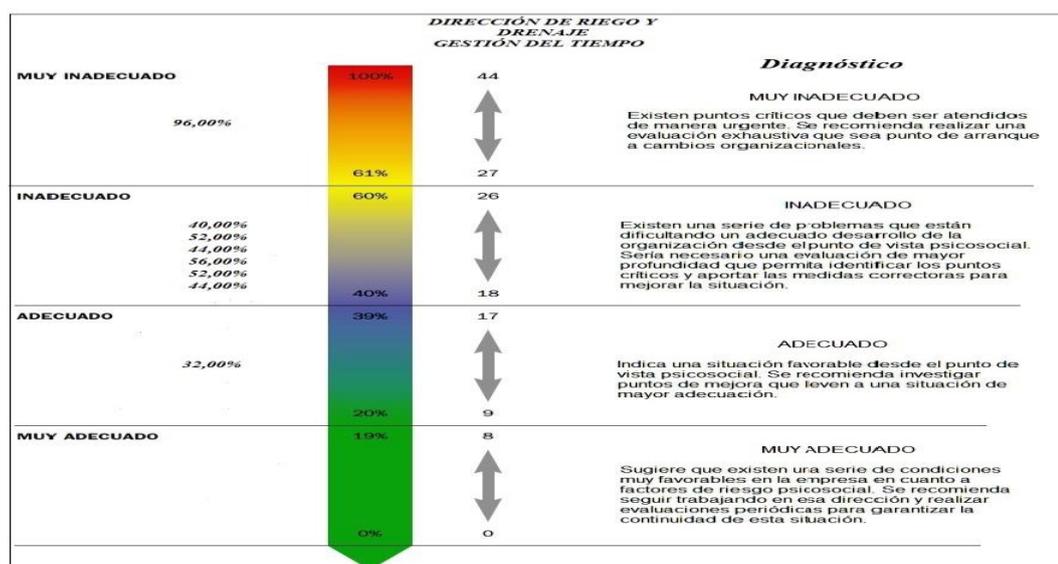
Tabla N° 19

Gestión del tiempo. Dirección de Riego y Drenaje

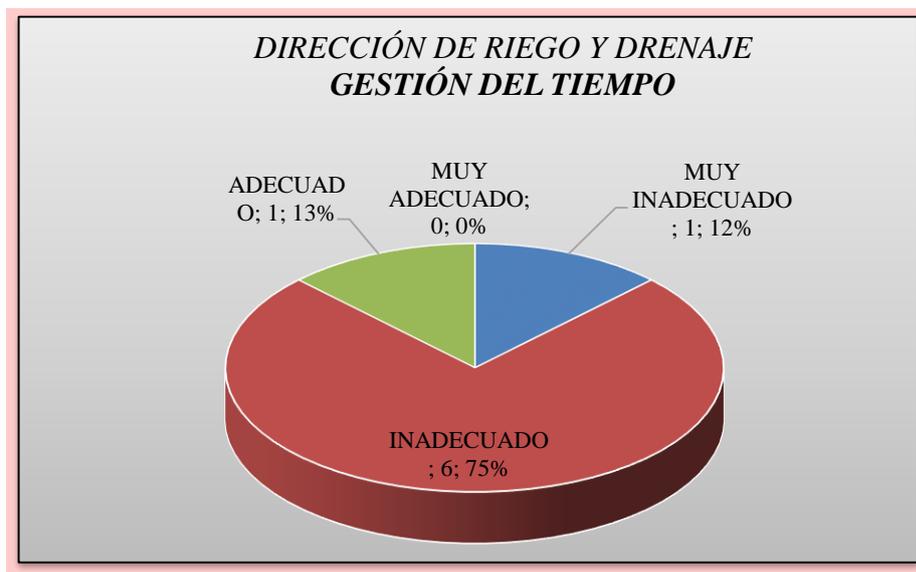
GESTIÓN DEL TIEMPO								
PREGUNTA	NO. DE ENCUESTAS							
	1	2	3	4	5	6	7	8
PREGUNTA 3	1	1	3	5	0	5	3	1
PREGUNTA 10	0	2	0	5	2	0	5	0
PREGUNTA 14	5	0	5	5	0	5	0	5
PREGUNTA 15	4	0	0	4	4	4	0	0
PREGUNTA 22	0	5	5	5	5	0	5	5
TOTAL	10	8	13	24	11	14	13	11
	5	5	5	5	5	5	5	5
%	40,0%	32,0%	52,0%	96,0%	44,0%	56,0%	52,0%	44,0%

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Figura N° 13 Identificación de situaciones de riesgo



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 13**Gestión del tiempo. Dirección de Riego y Drenaje**

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Se observa que las preguntas que evalúan Gestión del Tiempo al personal administrativo y trabajadores de la Dirección de Riego y Drenaje Social dan como resultado que la mayor parte de empleados consideran que son inadecuados o muy inadecuados respecto a este ítem.

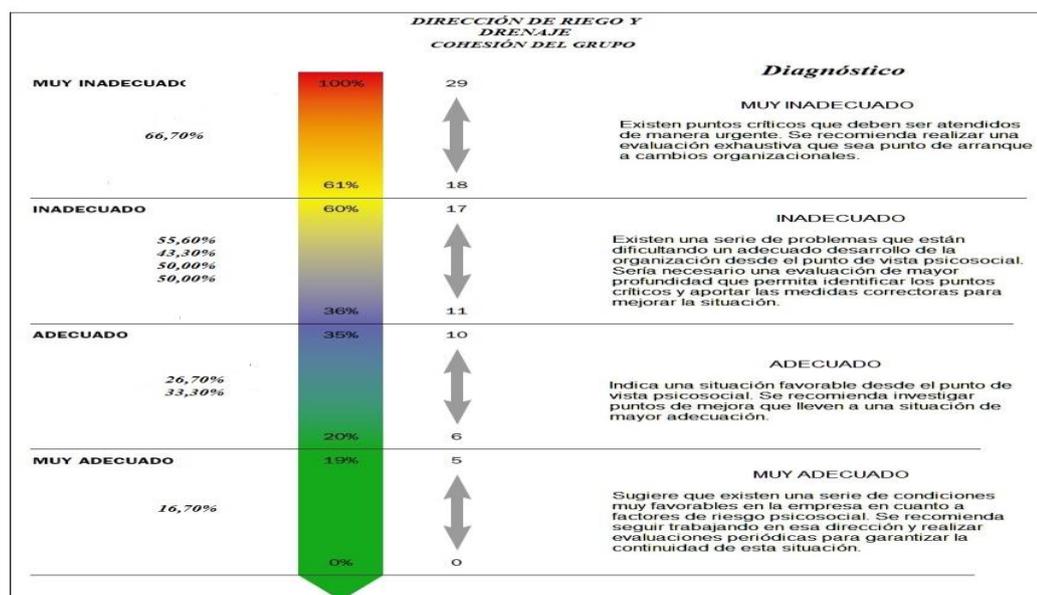
Tabla N° 20

Cohesión de grupo. Dirección de Riego y Drenaje

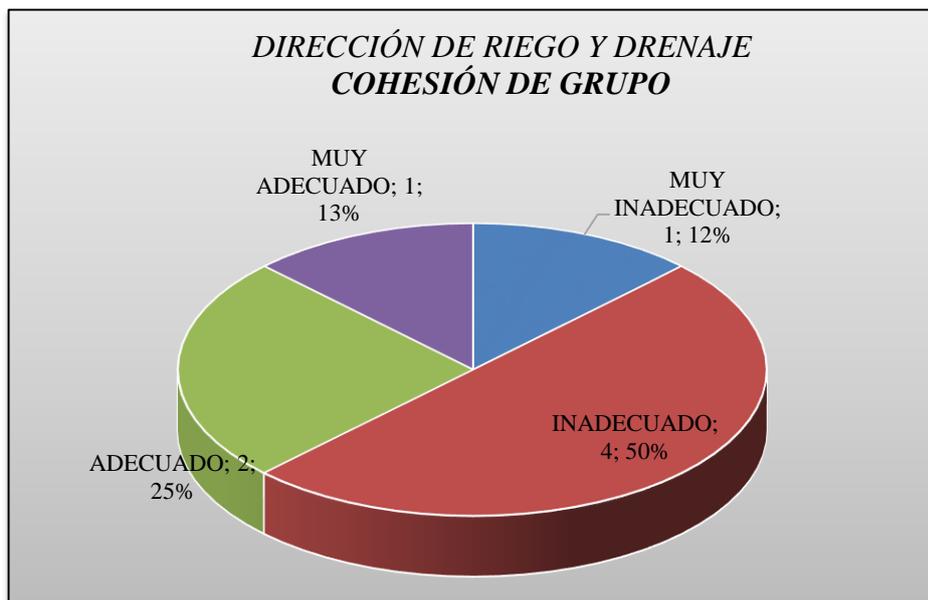
COHESIÓN DE GRUPO								
PREGUNTAS	NO. DE ENCUESTAS							
	1	2	3	4	5	6	7	8
PREGUNTA 6	3	3	3	3	0	3	3	0
PREGUNTA 7	0	3	1	5	1	0	3	1
PREGUNTA 12	0	0	1	5	1	0	3	1
PREGUNTA 21	0	0	0	0	0	0	2	0
PREGUNTA 23	0	1	1	0	1	0	1	1
PREGUNTA 27	5	3	0	0	0	0	0	0
TOTAL	8	10	6	13	3	3	12	3
PORCENTAJE	26,7%	55,6%	33,3%	43,3%	50,0%	16,7%	66,7%	50,0%

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Figura N° 14 Identificación de situaciones de riesgo



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 14**Cohesión de grupo. Dirección de Riego y Drenaje**

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Se observa que las preguntas que evalúan Cohesión de Grupo al personal administrativo y trabajadores de la Dirección de Riego y Drenaje Social dan como resultado que la mayor parte de empleados consideran que son inadecuados o muy inadecuados respecto a este ítem.

Tabla N° 21

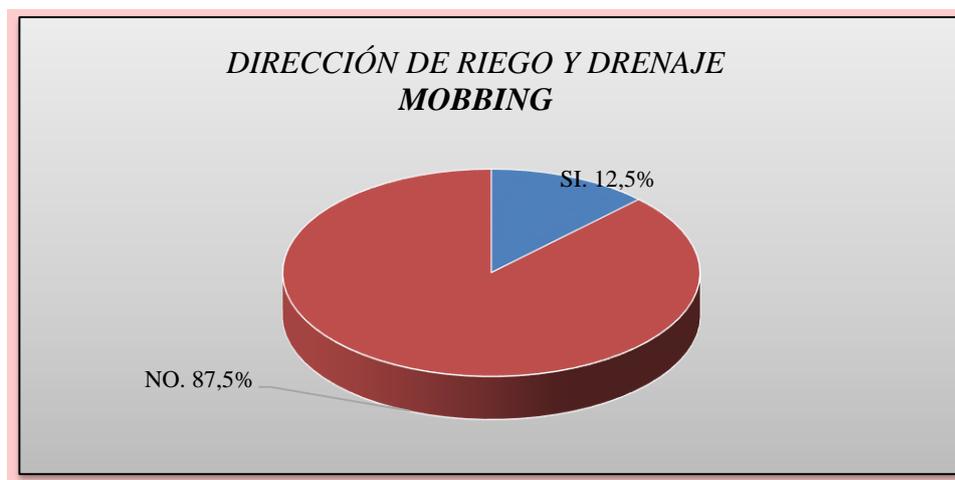
Mobbing. Dirección de Riego y Drenaje

MOBBING								
PREGUNTA	NO. DE ENCUESTAS							
	1	2	3	4	5	6	7	8
PREGUNTA 28	0	0	0	0	0	1	0	0
PREGUNTA 29	0	0	0	0	0	0	0	0
PREGUNTA 30	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	1	0	0

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 15

Mobbing. Dirección de Riego y Drenaje



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Las preguntas que evalúan Mobbing, se encontró si existe este factor de riesgo.

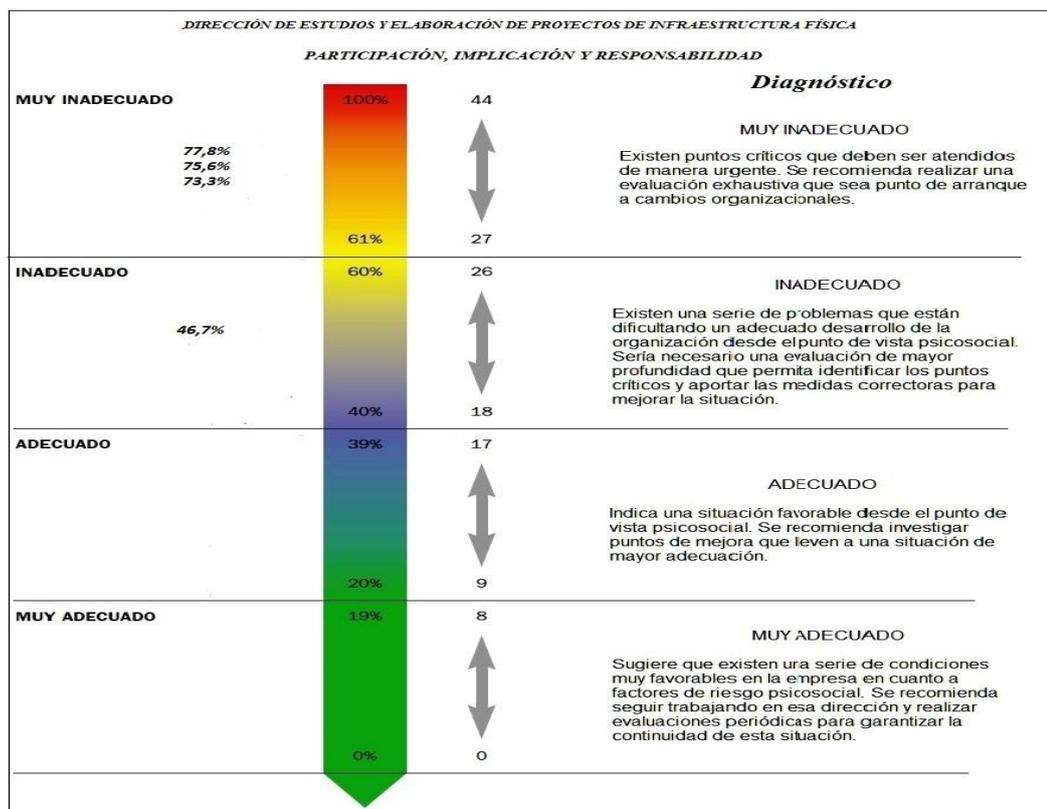
Tabla N° 22

Participación, implicación, responsabilidad. Dir. Estudios y Elaboración de Proyectos de Infraestructura Física

<i>PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD</i>				
<i>PREGUNTAS</i>	<i>NO. DE ENCUESTAS</i>			
	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
<i>PREGUNTA 1</i>	3	5	5	3
<i>PREGUNTA 2</i>	3	5	3	5
<i>PREGUNTA 8</i>	1	1	3	3
<i>PREGUNTA 9</i>	1	3	1	5
<i>PREGUNTA 13</i>	3	5	5	5
<i>PREGUNTA 18</i>	3	3	3	3
<i>PREGUNTA 19</i>	3	3	0	0
<i>PREGUNTA 20</i>	1	4	1	4
<i>PREGUNTA 25</i>	3	5	0	5
<i>TOTAL</i>	21	34	21	33
	3	5	5	5
<i>%</i>	<i>77,8%</i>	<i>75,6%</i>	<i>46,7%</i>	<i>73,3%</i>

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

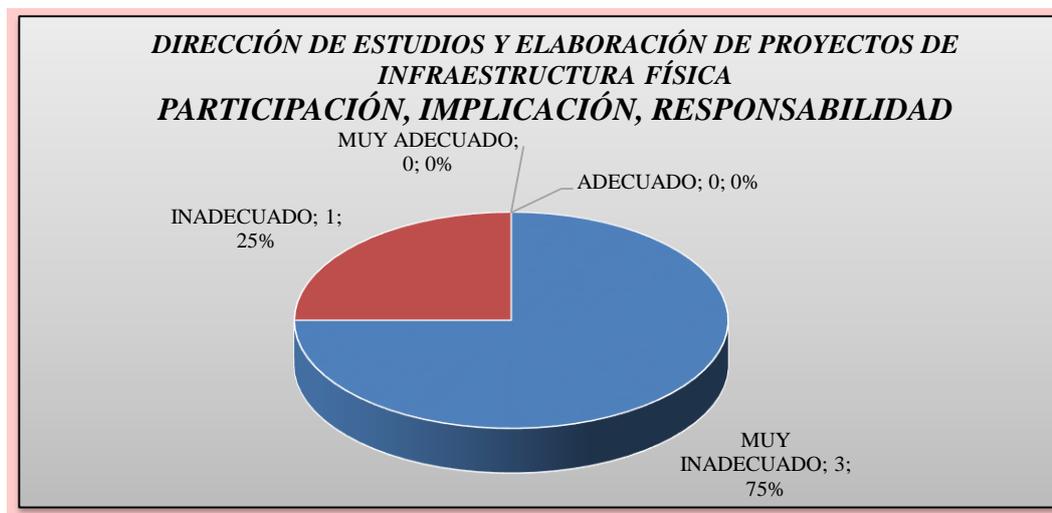
Figura N° 15 Identificación de situaciones de riesgo



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 16

Participación, implicación, responsabilidad. Dir. Estudios y Elaboración de Proyectos de Infraestructura Física



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Se observa que las preguntas que evalúan Participación, Implicación y Responsabilidad al personal administrativo y trabajadores de la Dirección de Estudios y Elaboración de Proyectos de Infraestructura Física Social dan como resultado que la mayor parte de empleados consideran que son inadecuados o muy inadecuados respecto a este ítem.

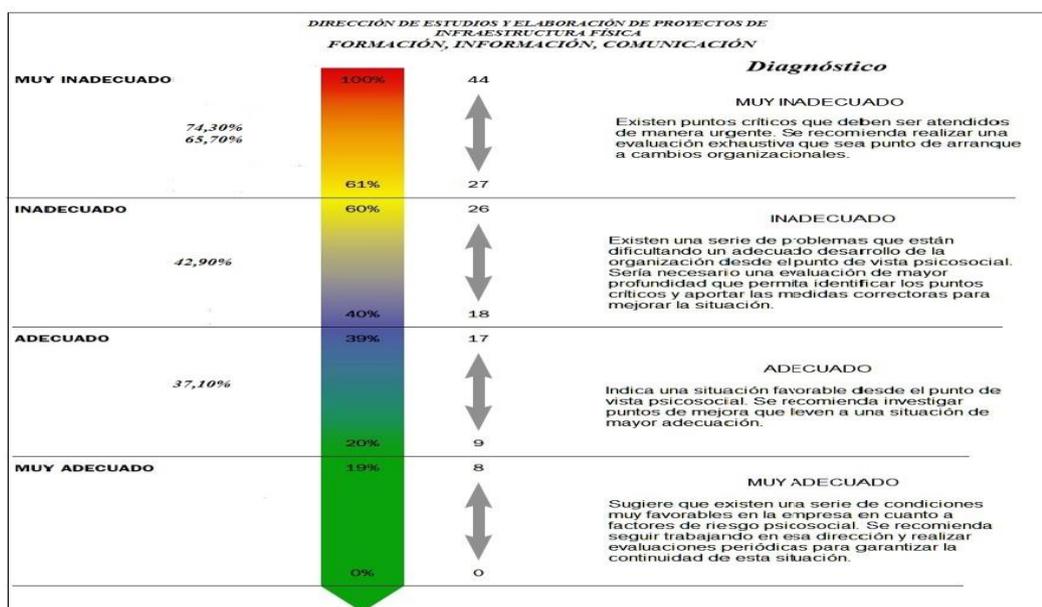
Tabla N° 23

Formación, información, comunicación. Dir. Estudios y Elaboración de Proyectos de Infraestructura Física

FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN				
PREGUNTAS	NO. DE ENCUESTAS			
	1	2	3	4
PREGUNTA 4	1	3	1	5
PREGUNTA 5	3	5	5	5
PREGUNTA 11	0	3	0	3
PREGUNTA 16	3	3	3	3
PREGUNTA 17	0	5	2	2
PREGUNTA 24	5	2	2	2
PREGUNTA 26	3	5	0	3
TOTAL	15	26	13	23
%	42,9%	74,3%	37,1%	65,7%

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Figura N° 16 Identificación de situaciones de riesgo



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 17**Formación, información, comunicación. Dir. Estudios y Elaboración de Proyectos de Infraestructura Física**

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Se observa que las preguntas que evalúan Formación, Información, Comunicación y Responsabilidad al personal y trabajadores de la Dirección de Estudios y Elaboración de Proyectos de Infraestructura Física Social dan como resultado que la mayor parte de empleados consideran que son inadecuados o muy inadecuados respecto a este ítem.

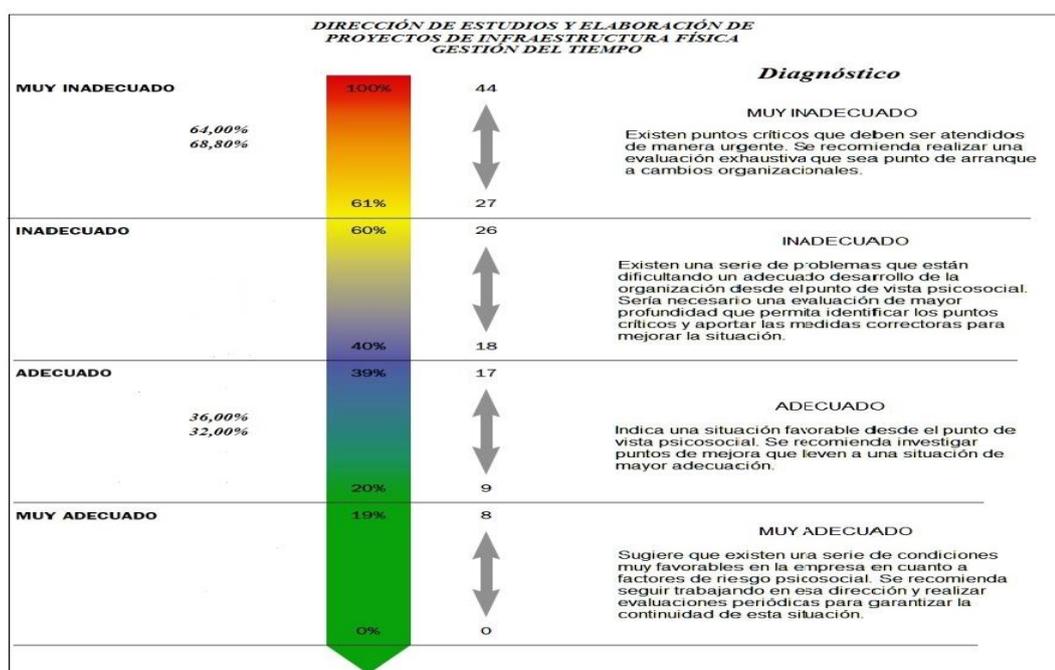
Tabla N° 24

Gestión del tiempo. Dir. Estudios y Elaboración de Proyectos de Infraestructura Física

GESTIÓN DEL TIEMPO				
PREGUNTA	NO. DE ENCUESTAS			
	1	2	3	4
PREGUNTA 3	1	1	3	3
PREGUNTA 10	0	5	0	0
PREGUNTA 14	5	5	5	5
PREGUNTA 15	0	0	4	0
PREGUNTA 22	3	5	5	0
TOTAL	9	16	17	8
	5	5	5	5
%	36,0%	64,0%	68,0%	32,0%

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Figura N° 17 Identificación de situaciones de riesgo



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 18**Gestión del tiempo. Dir. Estudios y Elaboración de Proyectos de Infraestructura Física**

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Se observa que las preguntas que evalúan Gestión del Tiempo al personal administrativo y trabajadores de la Dirección de Estudios y Elaboración de Proyectos de Infraestructura Física Social dan como resultado que la mayor parte de empleados consideran que son inadecuados o muy inadecuados respecto a este ítem.

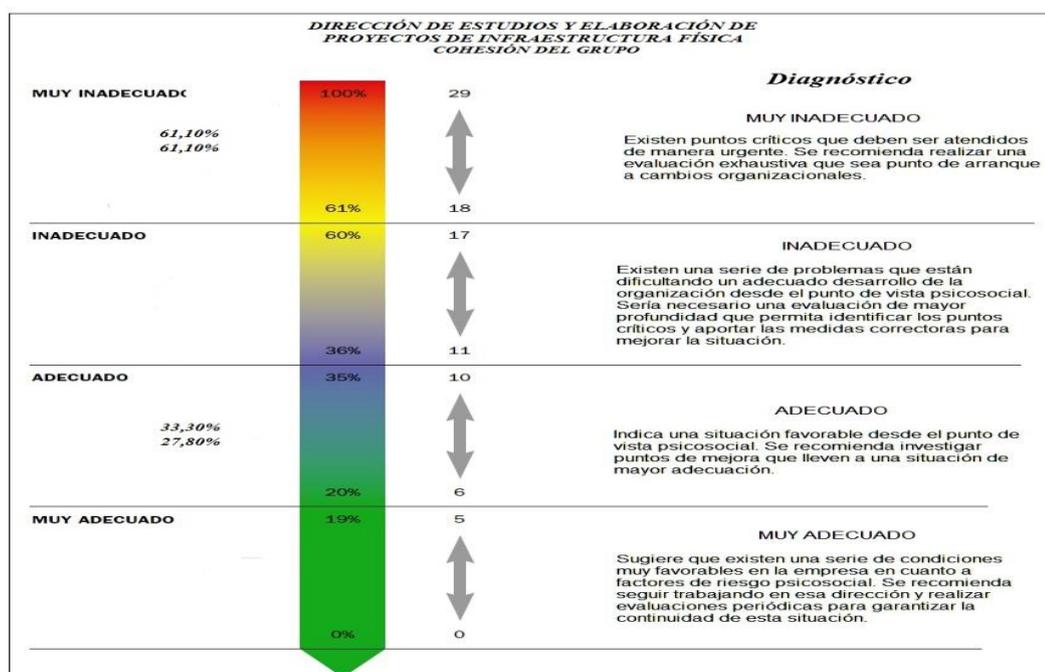
Tabla N° 25

Cohesión de grupo. Dir. Estudios y Elaboración de Proyectos de Infraestructura Física

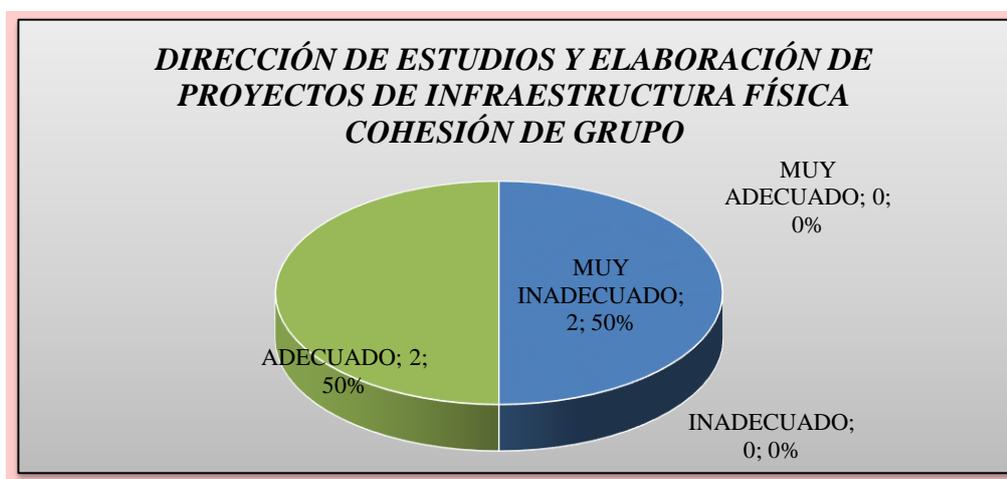
COHESIÓN DE GRUPO				
PREGUNTAS	NO. DE ENCUESTAS			
	1	2	3	4
PREGUNTA 6	3	3	3	3
PREGUNTA 7	1	1	0	1
PREGUNTA 12	1	1	0	1
PREGUNTA 21	0	2	2	2
PREGUNTA 23	1	1	0	1
PREGUNTA 27	0	3	0	3
TOTAL	6	11	5	11
PORCENTAJE	33,3%	61,1%	27,8%	61,1%

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Figura N° 18 Identificación de situaciones de riesgo



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 19**Cohesión de grupo. Dir. Estudios y Elaboración de Proyectos de Infraestructura Física**

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Se observa que las preguntas que evalúan Cohesión de Grupo al personal administrativo y trabajadores de la Dirección de Estudios y Elaboración de Proyectos de Infraestructura Física Social dan como resultado que la mayor parte de empleados consideran que son inadecuados o muy inadecuados respecto a este ítem.

Tabla N° 26

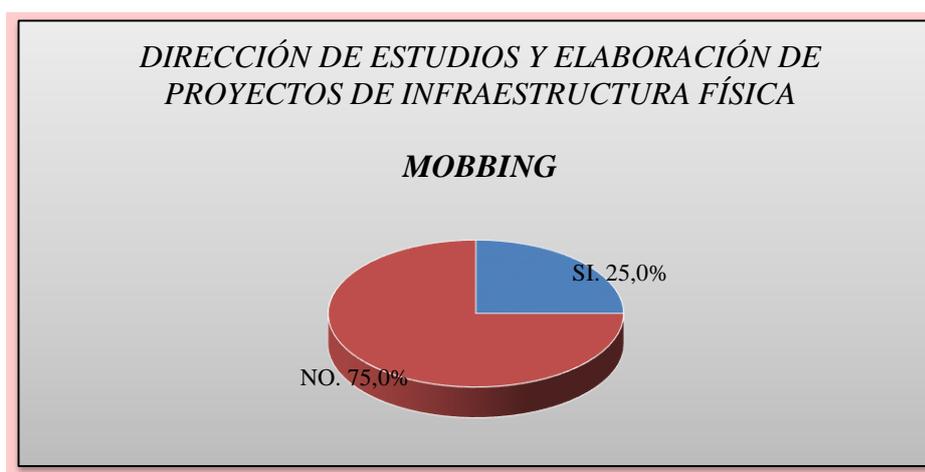
Mobbing. Dir. Estudios y Elaboración de Proyectos de Infraestructura Física

MOBBING				
PREGUNTA	NO. DE ENCUESTAS			
	1	2	3	4
PREGUNTA 28	0	0	0	0
PREGUNTA 29	0	0	1	0
PREGUNTA 30	0	0	0	0
TOTAL	0	0	1	0

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 20

Mobbing. Dir. Estudios y Elaboración de Proyectos de Infraestructura Física



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Las preguntas que evalúan Mobbing, se encontró que si existe este factor de riesgo.

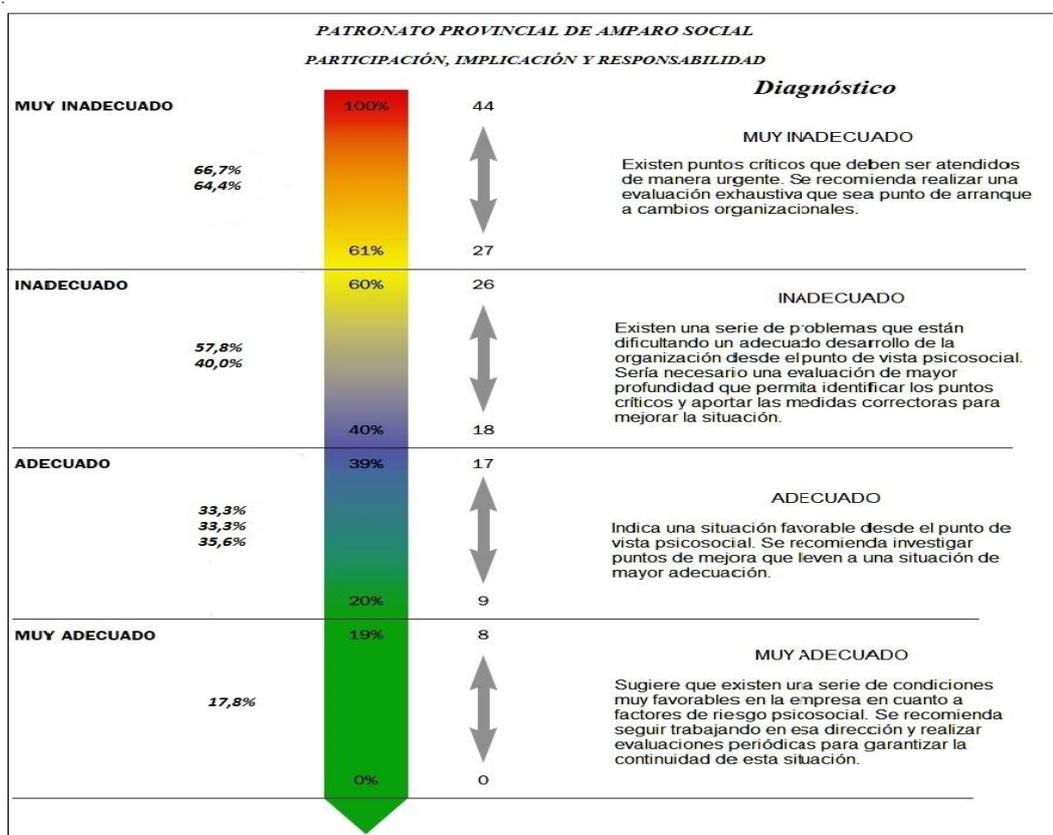
Tabla N° 27

Participación, implicación y responsabilidad PATRONATO DE AMPARO SOCIAL

<i>PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD</i>								
<i>PREGUNTAS</i>	<i>NO. DE ENCUESTAS</i>							
	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>
<i>PREGUNTA 1</i>	0	0	3	3	3	0	3	3
<i>PREGUNTA 2</i>	3	3	3	3	3	0	3	5
<i>PREGUNTA 8</i>	0	0	3	4	4	0	1	0
<i>PREGUNTA 9</i>	0	3	3	0	3	0	3	0
<i>PREGUNTA 13</i>	0	0	2	2	2	0	0	0
<i>PREGUNTA 18</i>	3	3	5	5	5	3	0	0
<i>PREGUNTA 19</i>	3	0	3	3	3	0	3	0
<i>PREGUNTA 20</i>	0	1	3	1	1	0	0	3
<i>PREGUNTA 25</i>	0	5	5	5	5	5	5	5
<i>TOTAL</i>	9	15	30	26	29	8	18	16
	3	5	5	5	5	5	5	5
<i>%</i>	33,3%	33,3%	66,7%	57,8%	64,4%	17,8%	40,0%	35,6%

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

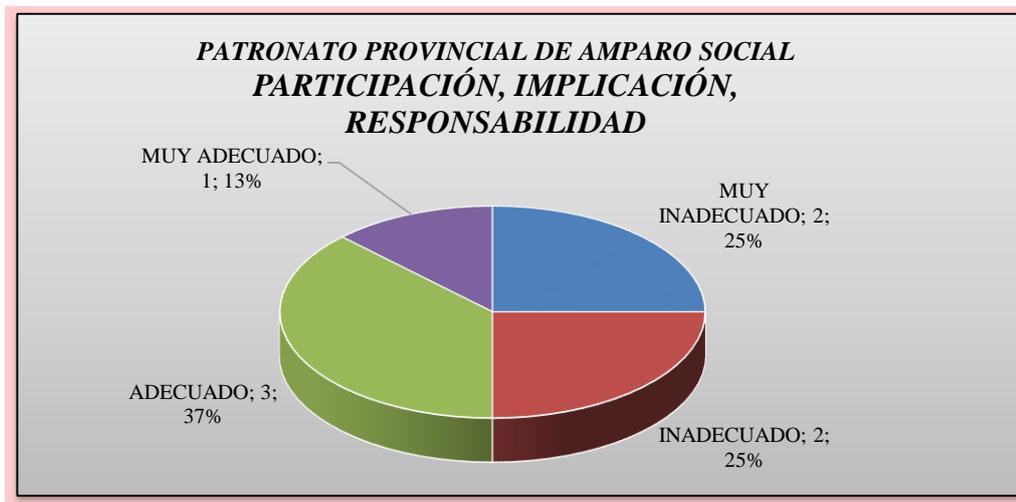
Figura N° 19 Identificación de situaciones de riesgo



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 21

Participación, implicación y responsabilidad PATRONATO DE AMPARO SOCIAL



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Se observa que las preguntas que evalúan Participación, Implicación y Responsabilidad al personal administrativo y trabajadores del Patronato de Amparo Social dan como resultado que la mayor parte de empleados consideran que son inadecuados o muy inadecuados respecto a este ítem.

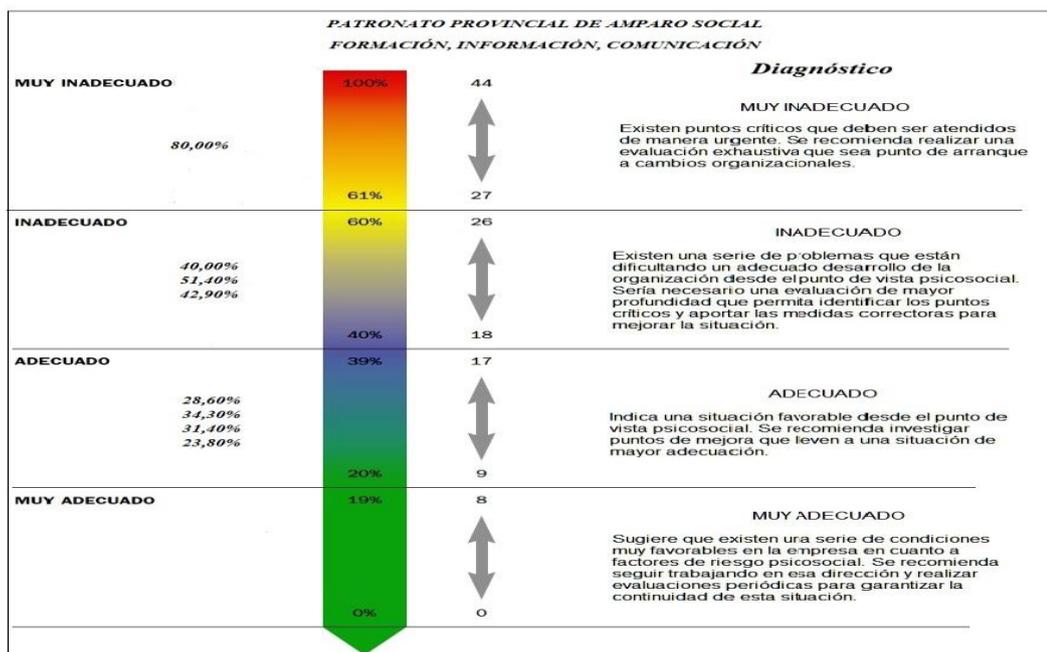
Tabla N° 28

Formación, información, comunicación. PATRONATO DE AMPARO SOCIAL

FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN								
PREGUNTAS	NO. DE ENCUESTAS							
	1	2	3	4	5	6	7	8
PREGUNTA 4	1	0	3	1	1	0	1	3
PREGUNTA 5	3	0	5	5	5	5	3	0
PREGUNTA 11	5	0	5	0	0	5	5	0
PREGUNTA 16	3	0	3	5	0	0	0	0
PREGUNTA 17	2	5	5	2	2	0	0	2
PREGUNTA 24	0	2	2	0	2	2	2	0
PREGUNTA 26	0	3	5	5	5	0	0	0
TOTAL	14	10	28	18	15	12	11	5
%	40,0%	28,6%	80,0%	51,4%	42,9%	34,3%	31,4%	23,8%

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

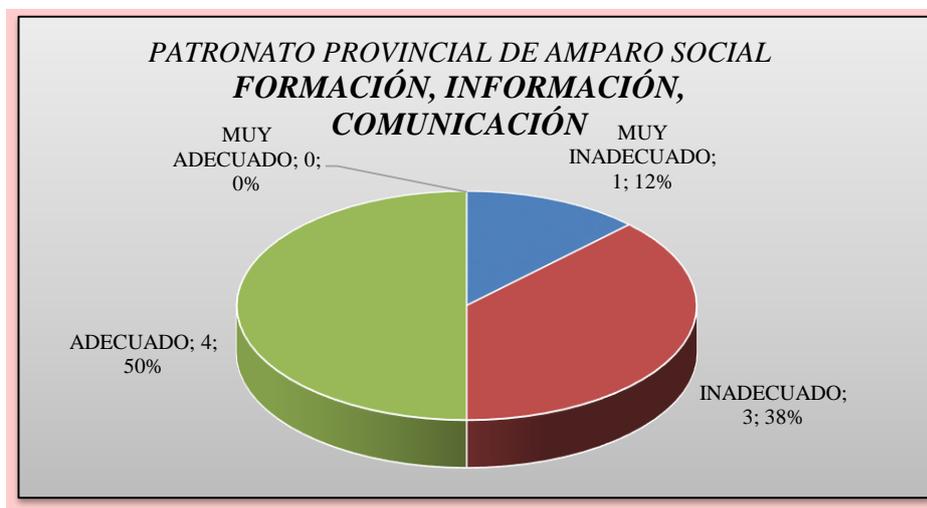
Figura N° 20 Identificación de situaciones de riesgo



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 22

Formación, información, comunicación. PATRONATO DE AMPARO SOCIAL



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Se observa que las preguntas que evalúan Formación, Información, Comunicación personal administrativo y trabajadores de la Patronato de Amparo Social dan como resultado que la mayor parte de empleados consideran que son inadecuados o muy inadecuados respecto a este ítem.

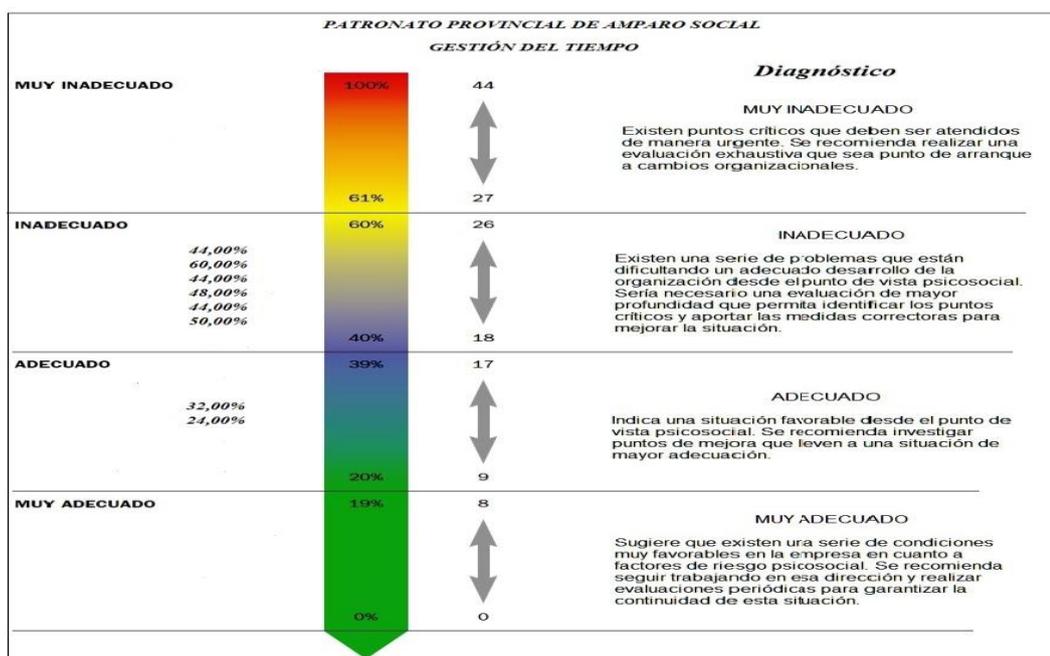
Tabla N° 29

Gestión del tiempo. PATRONATO DE AMPARO SOCIAL

Cuadro No. 1 GESTIÓN DEL TIEMPO <i>GESTIÓN DEL TIEMPO</i>								
<i>PREGUNTA</i>	<i>NO. DE ENCUESTAS</i>							
	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>
<i>PREGUNTA 3</i>	1	0	0	1	1	0	1	3
<i>PREGUNTA 10</i>	0	0	5	0	0	0	0	0
<i>PREGUNTA 14</i>	5	5	5	0	5	5	5	0
<i>PREGUNTA 15</i>	0	0	0	0	0	4	0	4
<i>PREGUNTA 22</i>	5	3	5	5	5	3	5	3
<i>TOTAL</i>	11	8	15	6	11	12	11	10
	5	5	5	5	5	5	5	4
<i>%</i>	<i>44,0%</i>	<i>32,0%</i>	<i>60,0%</i>	<i>24,0%</i>	<i>44,0%</i>	<i>48,0%</i>	<i>44,0%</i>	<i>50,0%</i>

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

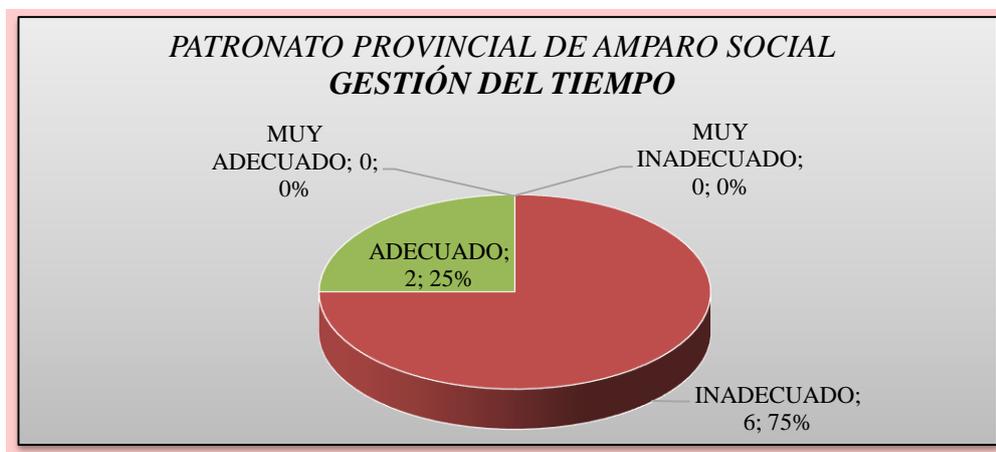
Identificación de situaciones de riesgo



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 23

Gestión del tiempo. PATRONATO DE AMPARO SOCIAL



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Se observa que las preguntas que evalúan Gestión del Tiempo al personal administrativo y trabajadores del Patronato de Amparo Social dan como resultado que la mayor parte de empleados consideran que son inadecuados o muy inadecuados respecto a este ítem.

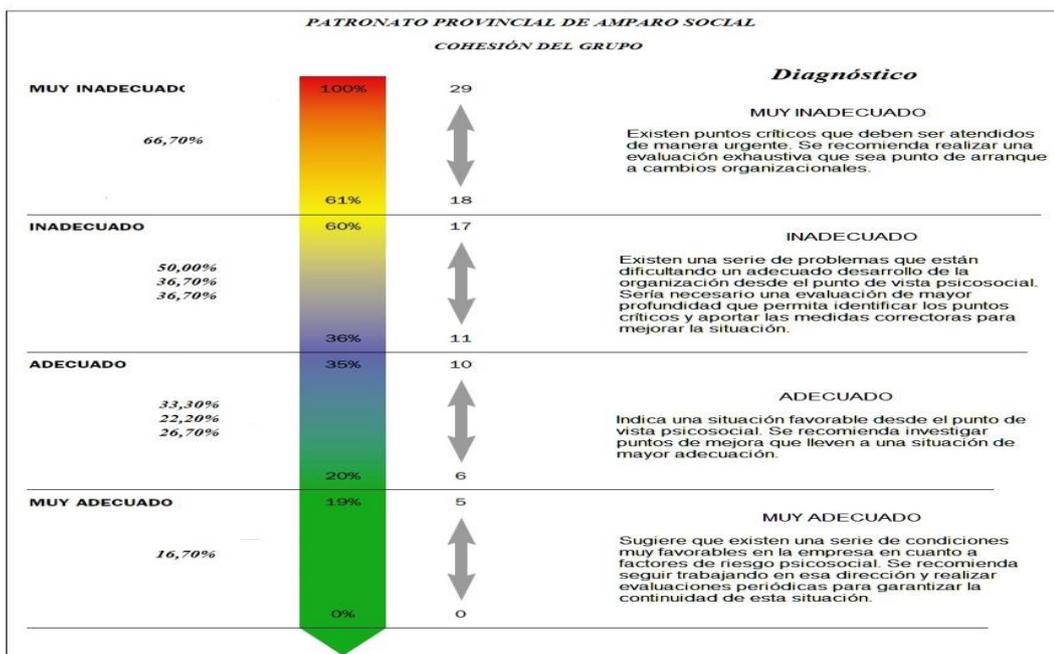
Tabla N° 30

Cohesión de grupo. PATRONATO DE AMPARO SOCIAL

COHESIÓN DE GRUPO								
PREGUNTAS	NO. DE ENCUESTAS							
	1	2	3	4	5	6	7	8
PREGUNTA 6	3	0	1	0	5	3	3	3
PREGUNTA 7	3	3	3	0	1	0	0	0
PREGUNTA 12	3	3	3	0	1	0	0	0
PREGUNTA 21	0	0	2	0	0	0	0	0
PREGUNTA 23	0	5	3	3	1	1	0	5
PREGUNTA 27	0	0	0	3	3	0	0	0
TOTAL	9	11	12	6	11	4	3	8
PORCENTAJE	50,0%	36,7%	66,7%	33,3%	36,7%	22,2%	16,7%	26,7%

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

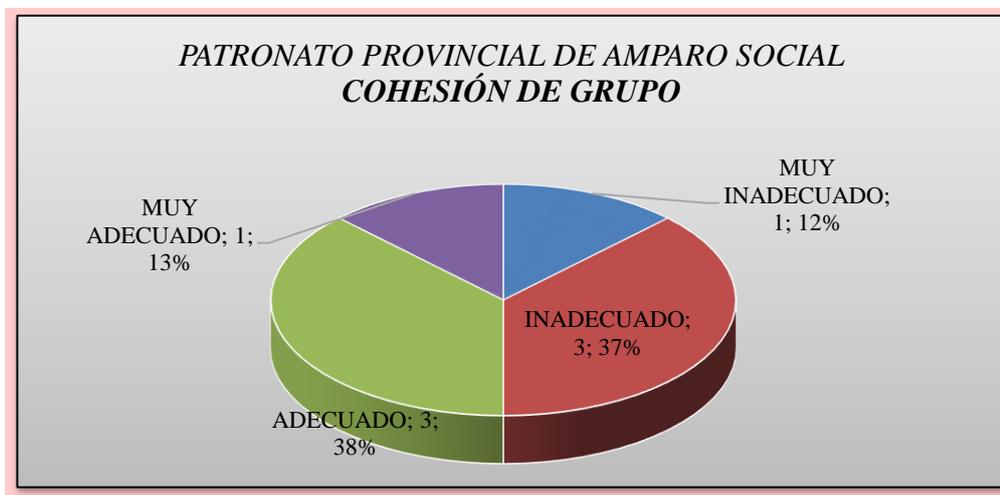
Figura N° 21 Identificación de situaciones de riesgo



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 24

Cohesión de grupo. PATRONATO DE AMPARO SOCIAL



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Se observa que las preguntas que evalúan Gestión del Tiempo al personal administrativo y trabajadores del Patronato de Amparo Social dan como resultado que la mayor parte de empleados consideran que son inadecuados o muy inadecuados respecto a este ítem.

Tabla N° 31

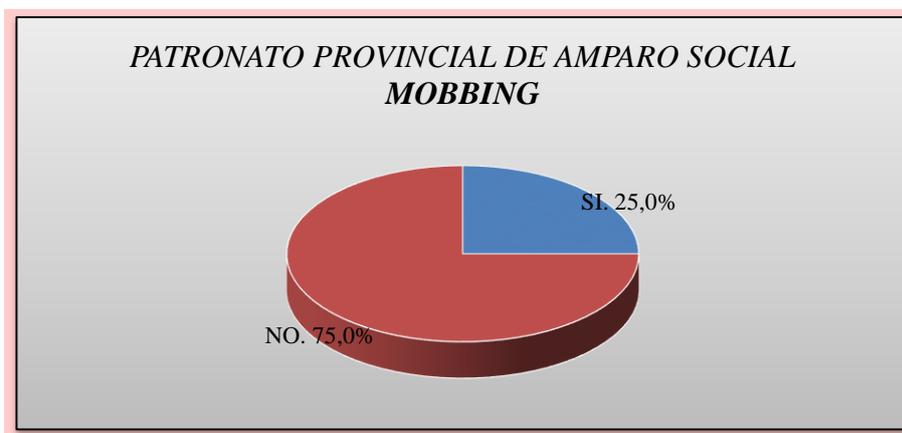
Mobbing. PATRONATO DE AMPARO SOCIAL

MOBBING								
PREGUNTA	NO. DE ENCUESTAS							
	1	2	3	4	5	6	7	8
PREGUNTA 28	0	0	0	1	0	0	0	0
PREGUNTA 29	0	0	0	1	0	0	0	1
PREGUNTA 30	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	2	0	0	0	1

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 25

Mobbing. PATRONATO DE AMPARO SOCIAL



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Las preguntas que evalúan Mobbing, se encontró que si existe este factor de riesgo.

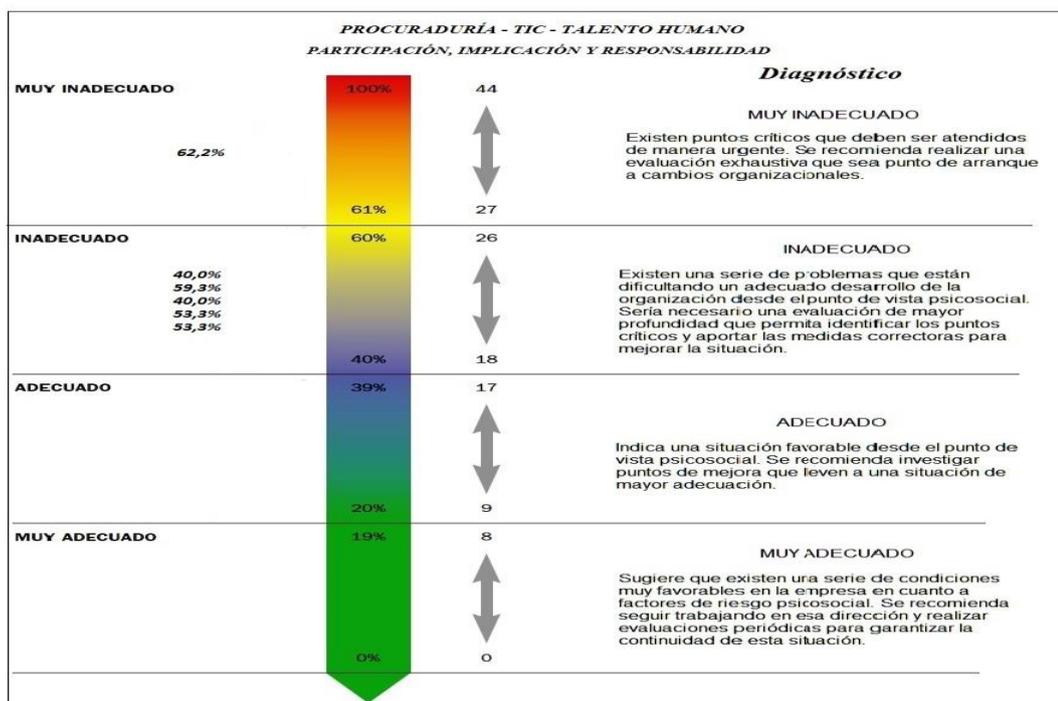
Tabla N° 32

Participación, implicación y responsabilidad. Procuraduría – TIC – Talento humano

<i>PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD</i>						
<i>PREGUNTAS</i>	<i>NO. DE ENCUESTAS</i>					
	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
<i>PREGUNTA 1</i>	3	3	3	3	3	0
<i>PREGUNTA 2</i>	5	0	0	3	5	5
<i>PREGUNTA 8</i>	1	0	1	1	1	0
<i>PREGUNTA 9</i>	5	3	3	0	3	3
<i>PREGUNTA 13</i>	0	0	0	0	0	0
<i>PREGUNTA 18</i>	5	3	3	3	5	5
<i>PREGUNTA 19</i>	3	3	3	3	3	3
<i>PREGUNTA 20</i>	1	1	3	0	1	3
<i>PREGUNTA 25</i>	5	5	0	5	3	5
<i>TOTAL</i>	28	18	16	18	24	24
	5	5	3	5	5	5
<i>%</i>	62,2%	40,0%	59,3%	40,0%	53,3%	53,3%

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Figura N° 22 Identificación de situaciones de riesgo



Fuente: Método de Navarra
 Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 26

Participación, implicación y responsabilidad. Procuraduría – TIC – Talento humano



Fuente: Método de Navarra
 Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Se observa que las preguntas que evalúan Participación, Implicación y Responsabilidad al personal administrativo y trabajadores del Procuraduría, TIC, Talento Humano dan como resultado que la mayor parte de empleados consideran que son inadecuados o muy inadecuados respecto a este ítem.

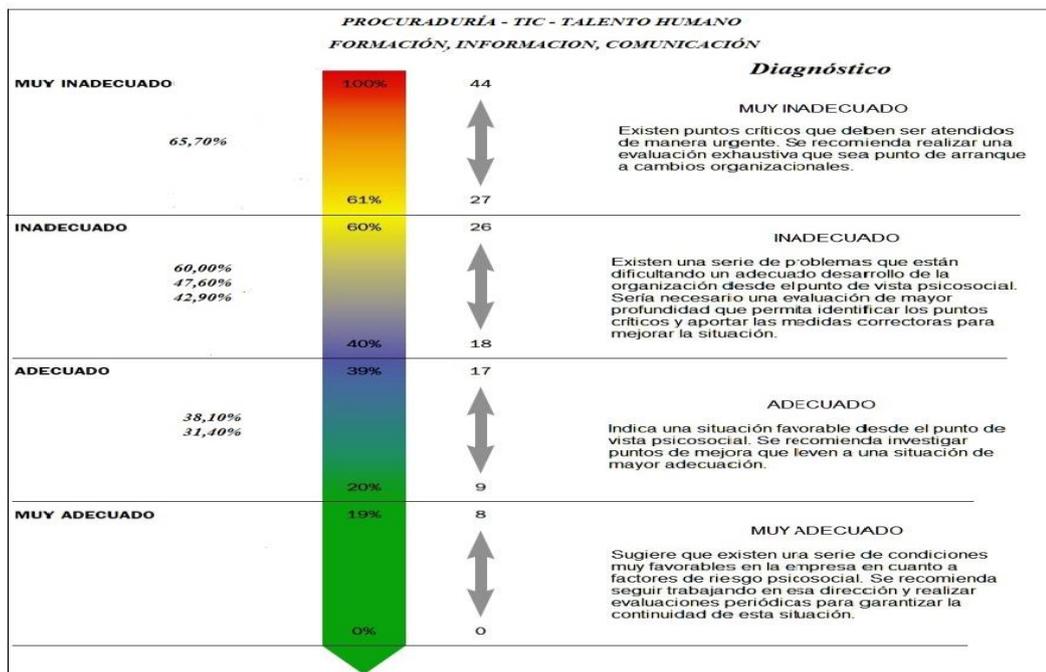
Tabla N° 33

Formación, información, comunicación. Procuraduría – TIC – Talento humano

<i>FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN</i>						
<i>PREGUNTAS</i>	<i>NO. DE ENCUESTAS</i>					
	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
<i>PREGUNTA 4</i>	0	0	1	3	3	3
<i>PREGUNTA 5</i>	5	3	3	3	5	3
<i>PREGUNTA 11</i>	3	0	0	5	0	0
<i>PREGUNTA 16</i>	3	3	0	0	3	0
<i>PREGUNTA 17</i>	2	2	2	0	2	2
<i>PREGUNTA 24</i>	5	2	2	0	5	2
<i>PREGUNTA 26</i>	3	0	0	0	5	5
<i>TOTAL</i>	21	10	8	11	23	15
<i>%</i>	60,0%	47,6%	38,1%	31,4%	65,7%	42,9%

Fuente: Método de Navarra
 Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

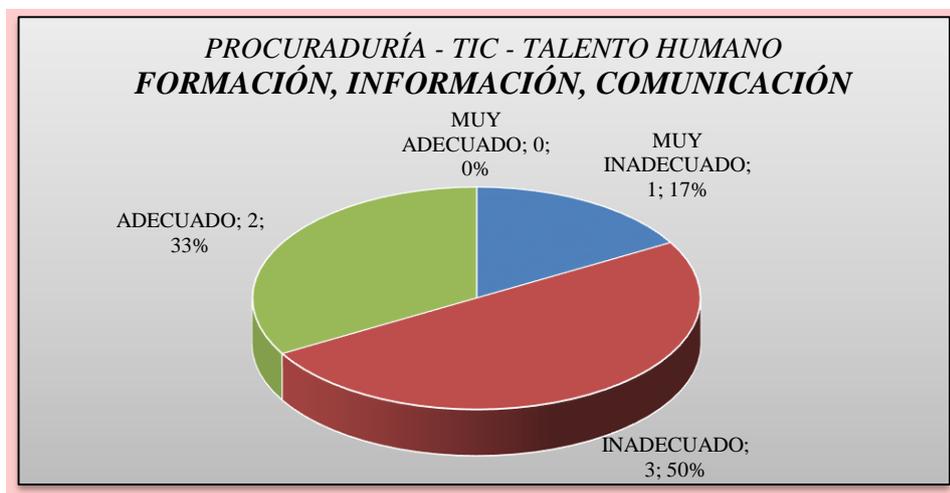
Figura N° 23 Identificación de situaciones de riesgo



Fuente: Método de Navarra
 Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 27

Formación, información, comunicación. Procuraduría – TIC – Talento humano



Fuente: Método de Navarra
 Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Se observa que las preguntas que evalúan Formación, Información, Comunicación al personal administrativo y trabajadores del Procuraduría, TIC, Talento Humano dan como resultado que la mayor parte de empleados consideran que son inadecuados o muy inadecuados respecto a este ítem.

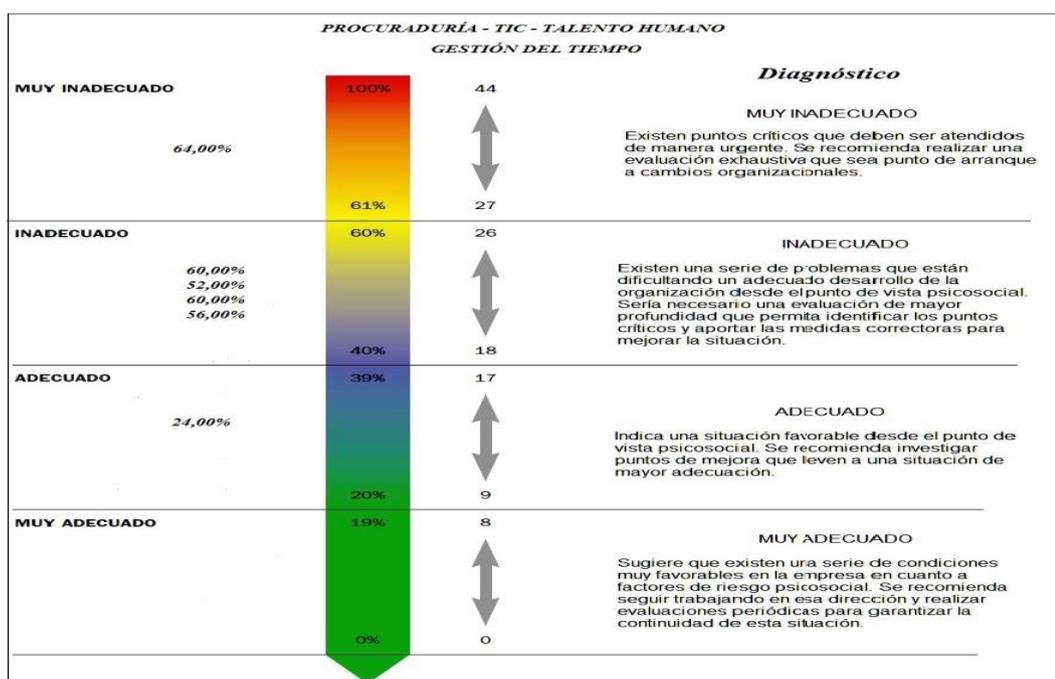
Tabla N° 34

Gestión del tiempo. Procuraduría – TIC – Talento humano

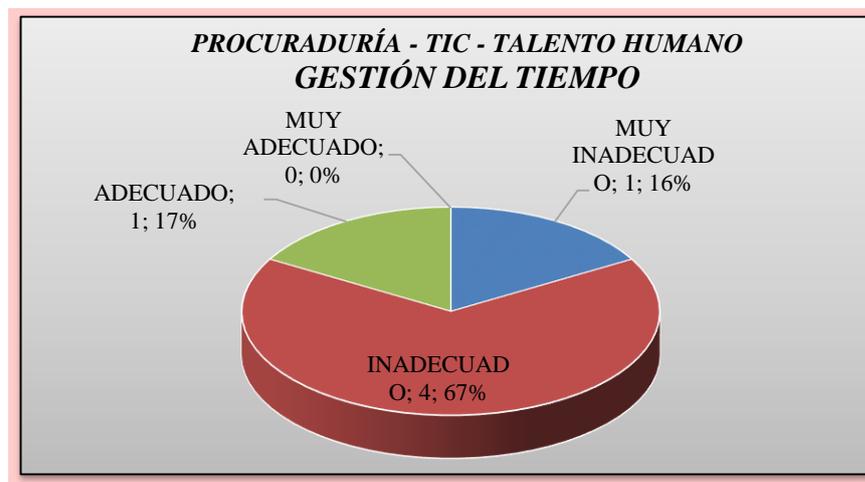
GESTIÓN DEL TIEMPO						
PREGUNTA	NO. DE ENCUESTAS					
	1	2	3	4	5	6
PREGUNTA 3	5	1	1	1	1	1
PREGUNTA 10	5	5	0	0	5	0
PREGUNTA 14	5	5	5	5	5	0
PREGUNTA 15	0	0	4	4	0	0
PREGUNTA 22	0	5	3	5	3	5
TOTAL	15	16	13	15	14	6
	5	5	5	5	5	5
%	60,0%	64,0%	52,0%	60,0%	56,0%	24,0%

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Figura No. 1 Identificación de situaciones de riesgo



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 28**Gestión del tiempo. Procuraduría – TIC – Talento humano**

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Se observa que las preguntas que evalúan Gestión del Tiempo al personal administrativo y trabajadores del Procuraduría, TIC, Talento Social dan como resultado que la mayor parte de empleados consideran que son inadecuados o muy inadecuados respecto a este ítem.

Tabla N° 35

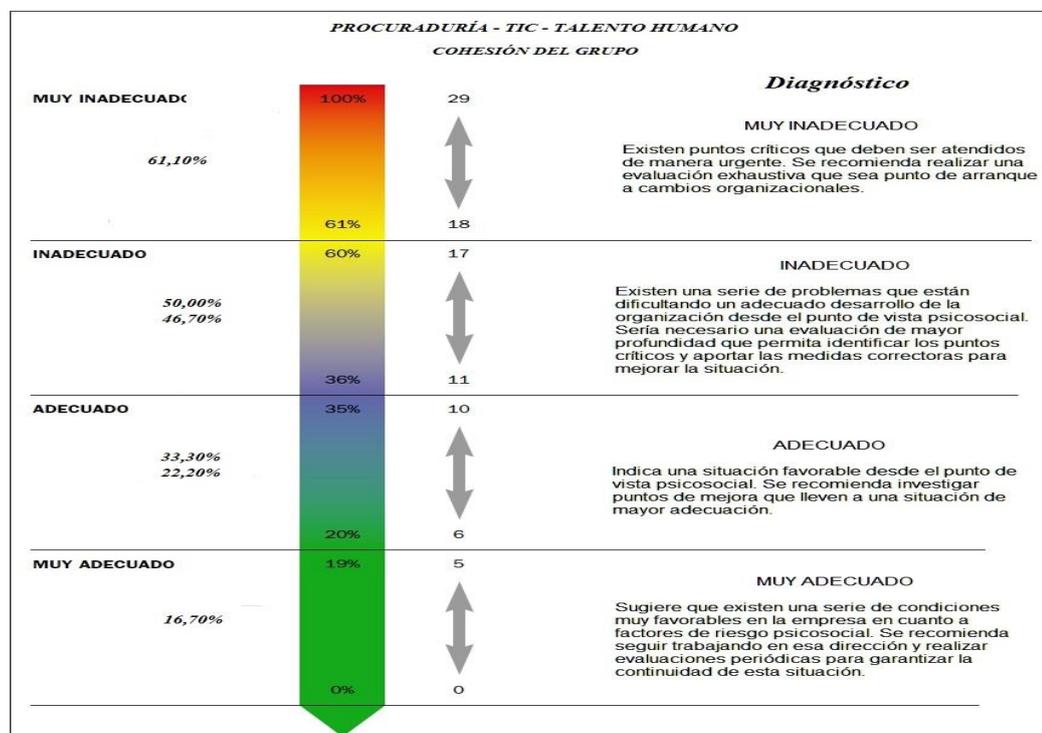
Cohesión de grupo. Procuraduría – TIC – Talento humano

COHESIÓN DE GRUPO						
PREGUNTAS	NO. DE ENCUESTAS					
	1	2	3	4	5	6
PREGUNTA 6	3	0	3	0	5	0
PREGUNTA 7	0	0	1	1	3	0
PREGUNTA 12	0	0	1	1	3	0
PREGUNTA 21	4	0	2	0	2	2
PREGUNTA 23	1	1	1	1	1	0
PREGUNTA 27	0	3	3	0	0	0
TOTAL	8	4	11	3	14	2
PORCENTAJE	33,3%	22,2%	61,1%	50,0%	46,7%	16,7%

Fuente: Método de Navarra

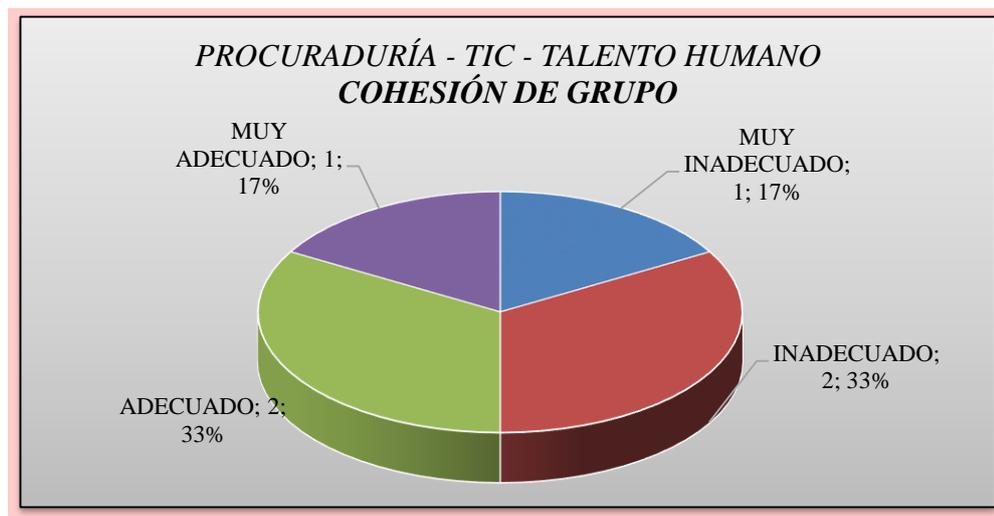
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Figura N° 24 Identificación de situaciones de riesgo



Fuente: Método de Navarra

Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 29**Cohesión de grupo. Procuraduría – TIC – Talento humano**

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Se observa que las preguntas que evalúan Cohesión de Grupo al personal administrativo y trabajadores del Procuraduría, TIC, Talento Humano Social dan como resultado que la mayor parte de empleados consideran que son inadecuados o muy inadecuados respecto a este ítem.

Tabla N° 36

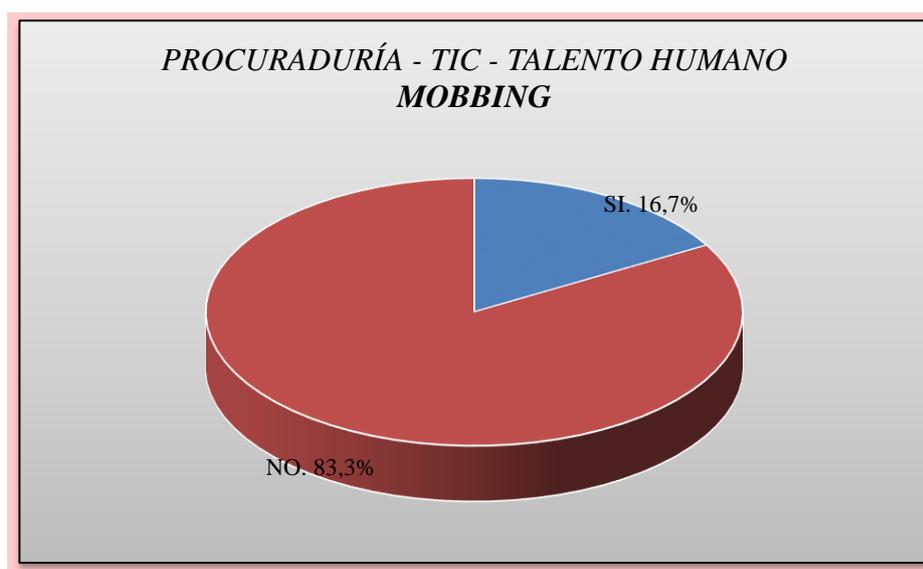
Mobbing. Procuraduría – TIC – Talento humano

MOBBING						
PREGUNTA	NO. DE ENCUESTAS					
	1	2	3	4	5	6
PREGUNTA 28	0	0	0	0	0	0
PREGUNTA 29	0	0	0	0	1	0
PREGUNTA 30	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	1	0

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 30

Mobbing. Procuraduría – TIC – Talento humano



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Las preguntas que evalúan Mobbing, se encontró si existe este factor de riesgo.

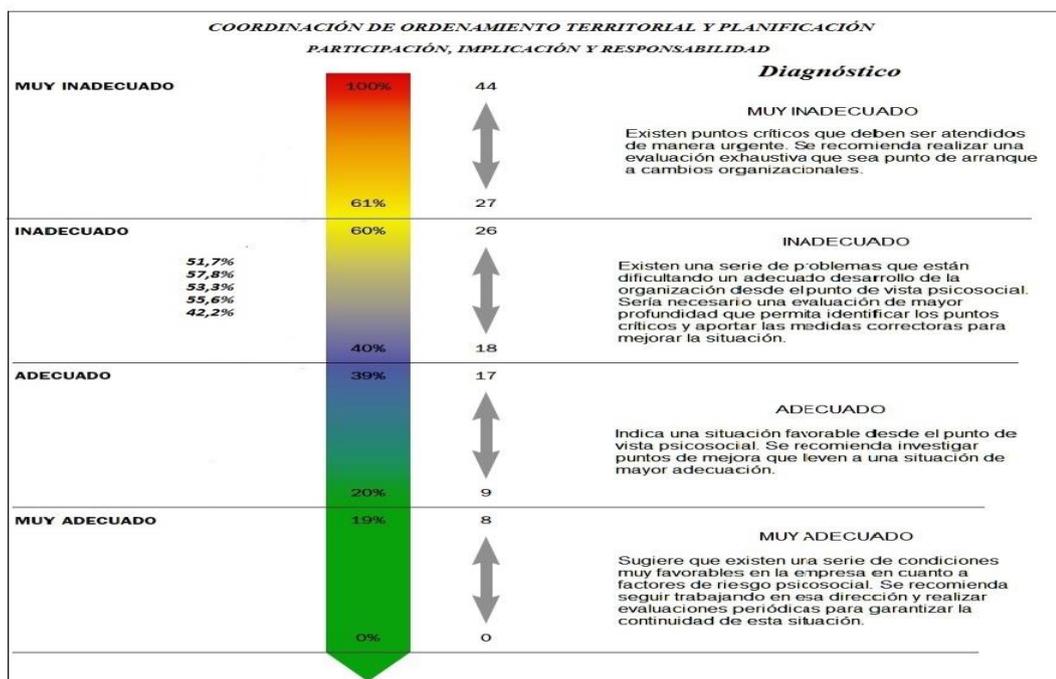
Tabla N° 37

Participación, implicación y responsabilidad. Coordinación de Ordenamiento Territorial y Planificación

<i>PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD</i>					
<i>PREGUNTAS</i>	<i>NO. DE ENCUESTAS</i>				
	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>PREGUNTA 1</i>	3	3	3	3	0
<i>PREGUNTA 2</i>	3	5	5	3	5
<i>PREGUNTA 8</i>	1	0	1	1	1
<i>PREGUNTA 9</i>	3	3	3	0	3
<i>PREGUNTA 13</i>	2	2	0	2	0
<i>PREGUNTA 18</i>	5	5	3	5	5
<i>PREGUNTA 19</i>	3	3	3	3	3
<i>PREGUNTA 20</i>	3	0	1	3	1
<i>PREGUNTA 25</i>	0	5	5	5	1
<i>TOTAL</i>	23	26	24	25	19
	5	5	5	5	5
<i>%</i>	<i>51,1%</i>	<i>57,8%</i>	<i>53,3%</i>	<i>55,6%</i>	<i>42,2%</i>

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Figura N° 25 Identificación de situaciones de riesgo



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 31

Participación, implicación y responsabilidad. Coordinación de Ordenamiento Territorial y Planificación



Interpretación

Se observa que las preguntas que evalúan Participación, Implicación y Responsabilidad al personal administrativo y trabajadores del Coordinación de Ordenamiento Territorial y Planificación Social dan como resultado que la mayor parte de empleados consideran que son inadecuados o muy inadecuados respecto a este ítem.

Tabla N° 38

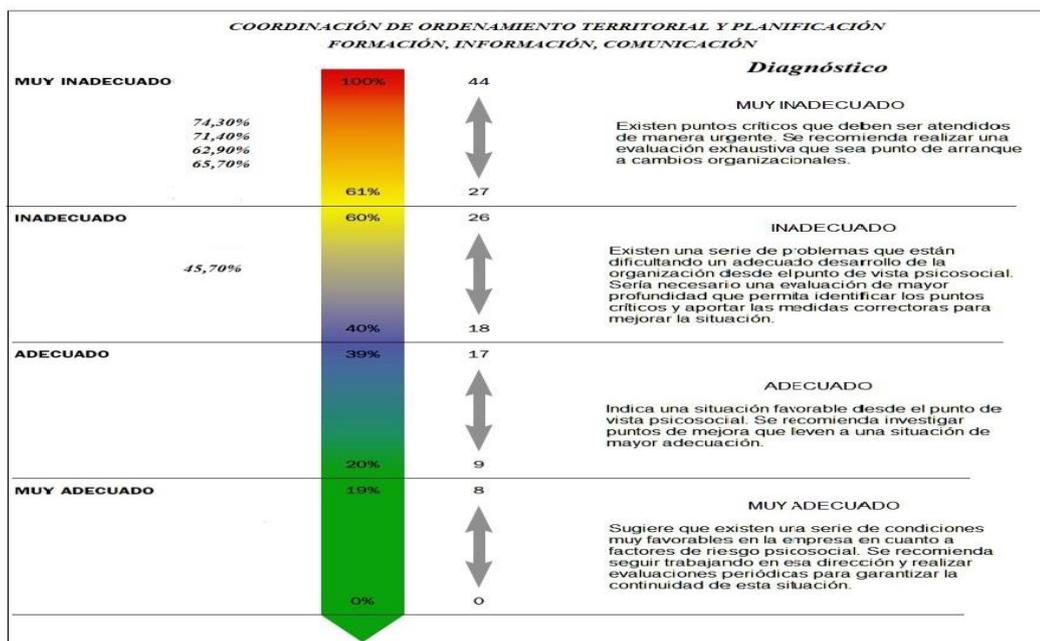
Formación, información, comunicación. Coordinación de Ordenamiento Territorial y Planificación

FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN					
PREGUNTAS	NO. DE ENCUESTAS				
	1	2	3	4	5
PREGUNTA 4	3	5	3	3	1
PREGUNTA 5	5	5	3	3	5
PREGUNTA 11	0	0	3	3	0
PREGUNTA 16	3	3	0	3	5
PREGUNTA 17	5	2	0	5	2
PREGUNTA 24	5	5	2	2	5
PREGUNTA 26	5	5	5	3	5
TOTAL	26	25	16	22	23
%	74,3%	71,4%	45,7%	62,9%	65,7%

Fuente: Método de Navarra

Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Figura N° 26 Identificación de situaciones de riesgo



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 32

Formación, información, comunicación. Coordinación de Ordenamiento Territorial y Planificación



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Se observa que las preguntas que evalúan Formación, Información, Comunicación al personal administrativo y trabajadores del Coordinación de Ordenamiento Territorial y Planificación Social dan como resultado que todos de empleados consideran que son inadecuados o muy inadecuados respecto a este ítem.

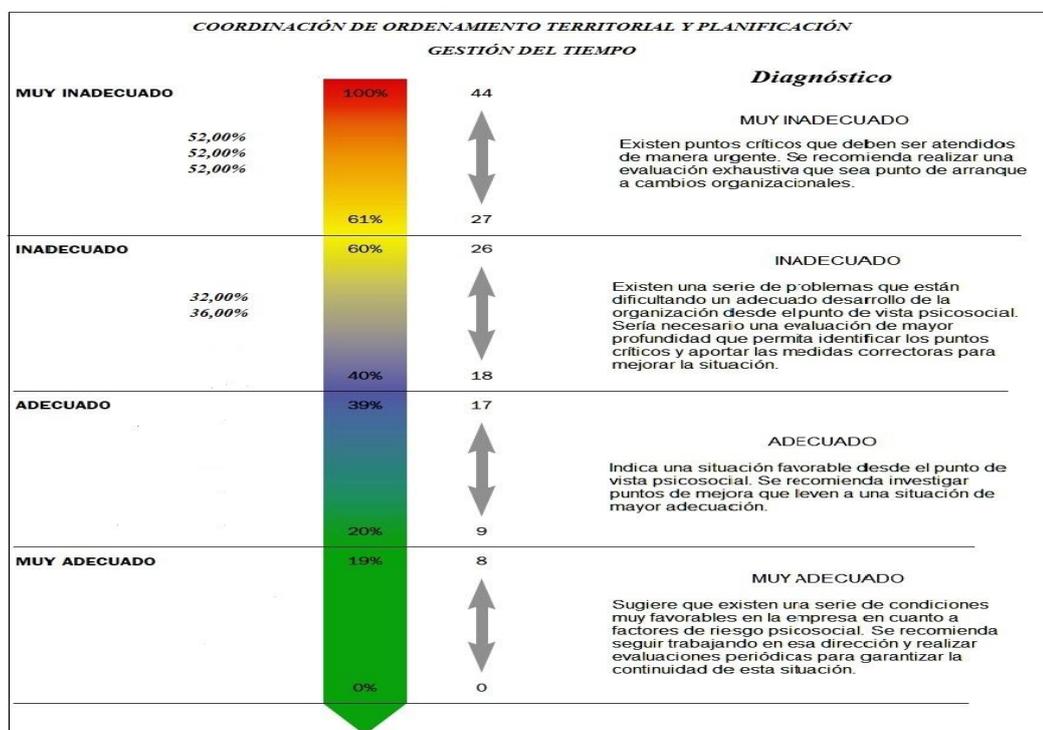
Tabla N° 39

Gestión del tiempo. Coordinación de Ordenamiento Territorial y Planificación

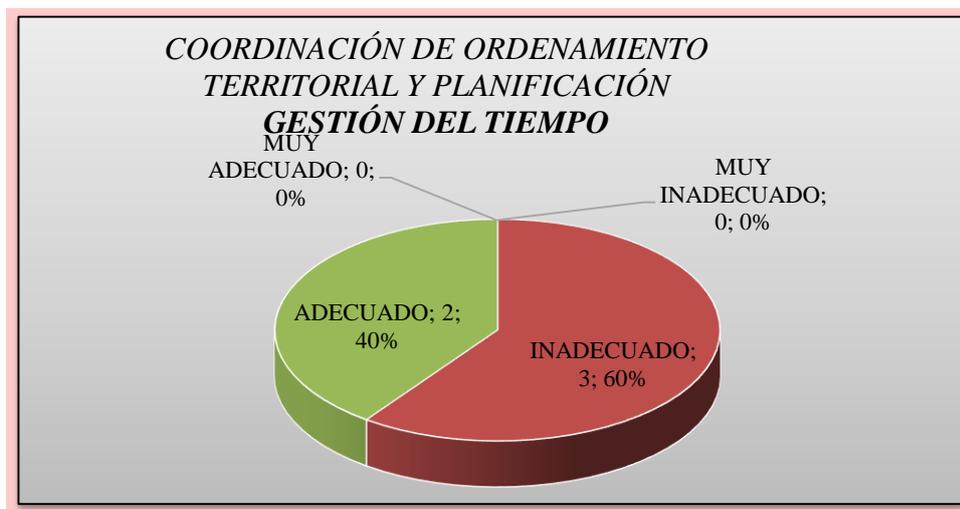
GESTIÓN DEL TIEMPO					
PREGUNTA	NO. DE ENCUESTAS				
	1	2	3	4	5
PREGUNTA 3	3	3	3	1	1
PREGUNTA 10	0	5	0	2	0
PREGUNTA 14	5	0	5	5	5
PREGUNTA 15	0	0	0	0	0
PREGUNTA 22	5	0	5	5	3
TOTAL	13	8	13	13	9
	5	5	5	5	5
%	52,0%	32,0%	52,0%	52,0%	36,0%

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Figura N° 27 Identificación de situaciones de riesgo



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 33**Gestión del tiempo. Coordinación de Ordenamiento Territorial y Planificación**

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Se observa que las preguntas que evalúan Gestión del Tiempo personal administrativo y trabajadores del Coordinación de Ordenamiento Territorial y Planificación Social dan como resultado que la mayor parte de empleados consideran que son inadecuados o muy inadecuados respecto a este ítem.

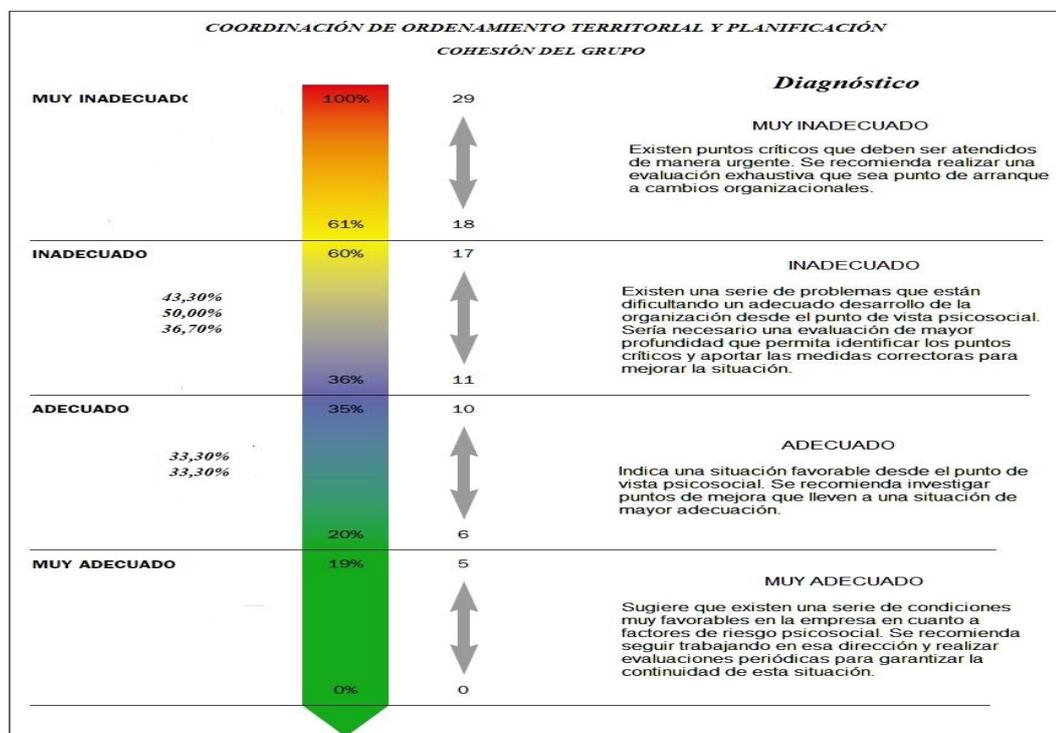
Tabla N° 40

Cohesión de grupo. Coordinación de Ordenamiento Territorial y Planificación

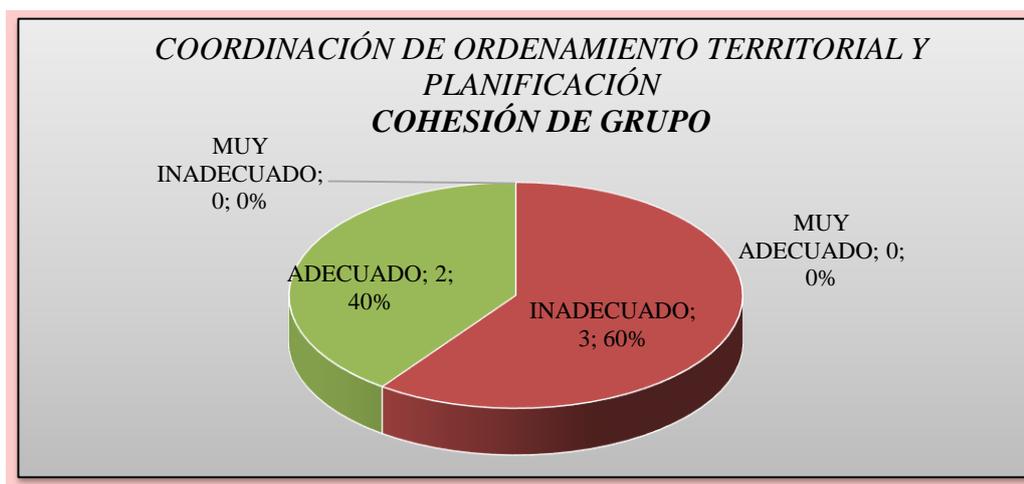
COHESIÓN DE GRUPO					
PREGUNTAS	NO. DE ENCUESTAS				
	1	2	3	4	5
PREGUNTA 6	0	0	0	0	0
PREGUNTA 7	3	0	0	0	5
PREGUNTA 12	0	3	1	1	0
PREGUNTA 21	2	0	0	2	2
PREGUNTA 23	5	3	1	3	1
PREGUNTA 27	3	0	0	3	3
TOTAL	13	6	2	9	11
PORCENTAJE	43,3%	33,3%	33,3%	50,0%	36,7%

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Figura N° 28 Identificación de situaciones de riesgo



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 34**Cohesión de grupo. Coordinación de Ordenamiento Territorial y Planificación**

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Se observa que las preguntas que evalúan Cohesión de Grupo al personal administrativo y trabajadores del Coordinación de Ordenamiento Territorial y Planificación Social dan como resultado que la mayor parte de empleados consideran que son inadecuados o muy inadecuados respecto a este ítem.

Tabla N° 41

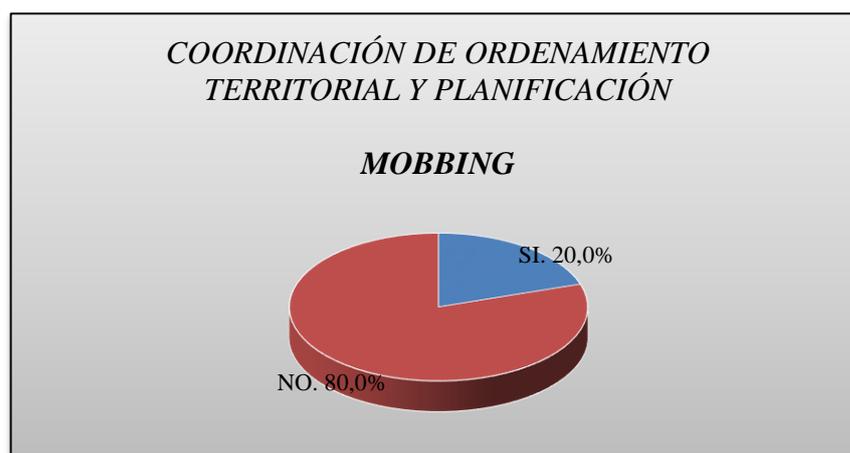
Mobbing. Coordinación de Ordenamiento Territorial y Planificación

MOBBING					
PREGUNTA	NO. DE ENCUESTAS				
	1	2	3	4	5
PREGUNTA 28	1	0	0	0	0
PREGUNTA 29	0	0	0	0	0
PREGUNTA 30	1	0	0	0	0
TOTAL	2	0	0	0	0

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 35

Mobbing. Coordinación de Ordenamiento Territorial y Planificación



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Las preguntas que evalúan Mobbing, se encontró si existe este factor de riesgo.

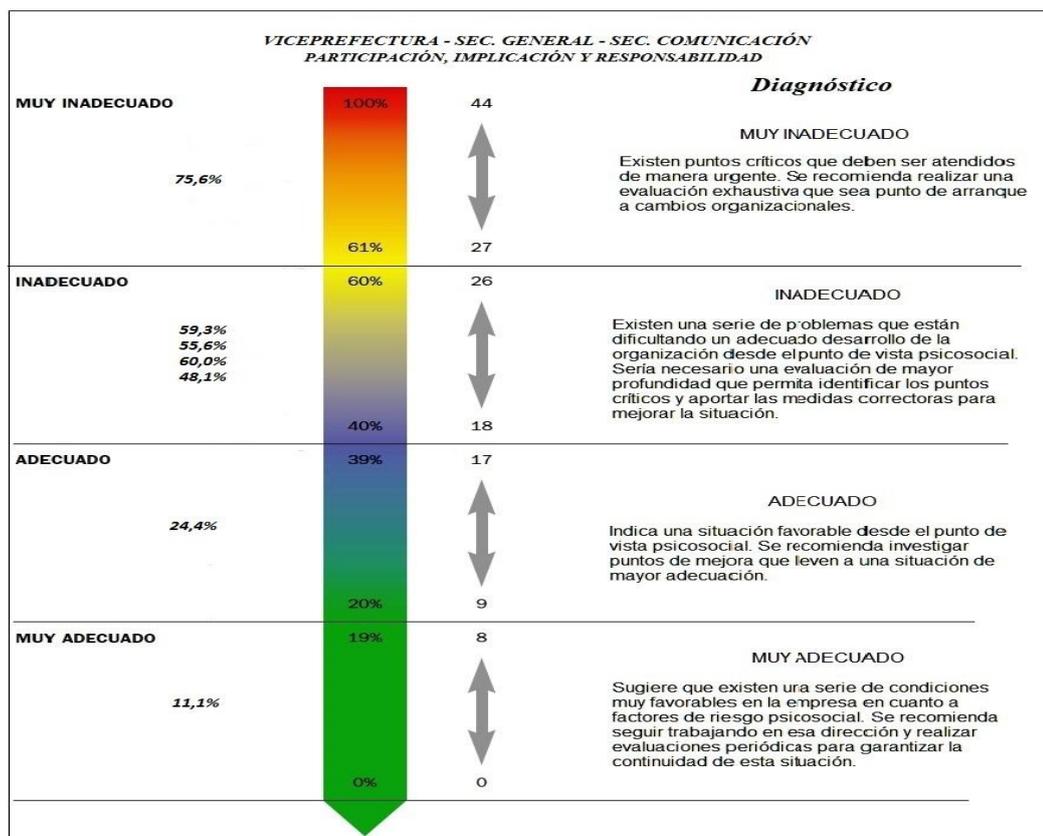
Tabla N° 42

Participación, implicación y responsabilidad. Viceprefectura – Secretaria General

<i>PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD</i>							
<i>PREGUNTAS</i>	<i>NO. DE ENCUESTAS</i>						
	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>
<i>PREGUNTA 1</i>	3	0	0	0	0	3	3
<i>PREGUNTA 2</i>	0	5	0	5	3	5	3
<i>PREGUNTA 8</i>	1	0	0	0	0	0	1
<i>PREGUNTA 9</i>	3	0	5	3	0	5	0
<i>PREGUNTA 13</i>	0	2	2	5	0	5	0
<i>PREGUNTA 18</i>	3	5	0	5	0	5	0
<i>PREGUNTA 19</i>	3	5	3	3	0	3	3
<i>PREGUNTA 20</i>	3	3	1	1	0	3	0
<i>PREGUNTA 25</i>	0	5	0	5	0	5	3
<i>TOTAL</i>	16	25	11	27	3	34	13
	3	5	5	5	3	5	3
<i>%</i>	59,3%	55,6%	24,4%	60,0%	11,1%	75,6%	48,1%

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

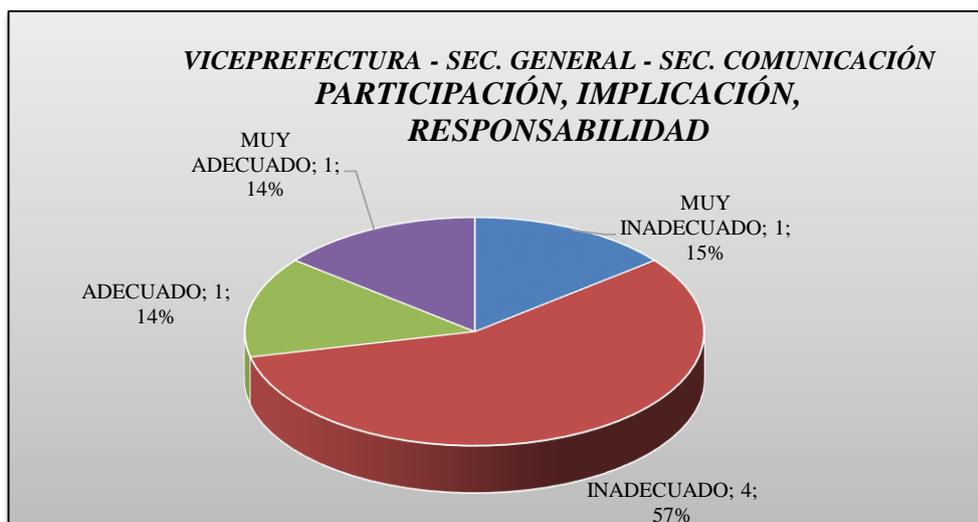
Figura N° 29 Identificación de situaciones de riesgo



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 36

Participación, implicación y responsabilidad. Viceprefectura – Secretaria General



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Se observa que las preguntas que evalúan Participación, Implicación y Responsabilidad al personal administrativo y trabajadores de la Viceprefectura Secretaría General, Secretaría de Comunicación Social dan como resultado que la mayor parte de empleados consideran que son inadecuados o muy inadecuados respecto a este ítem.

Tabla N° 43

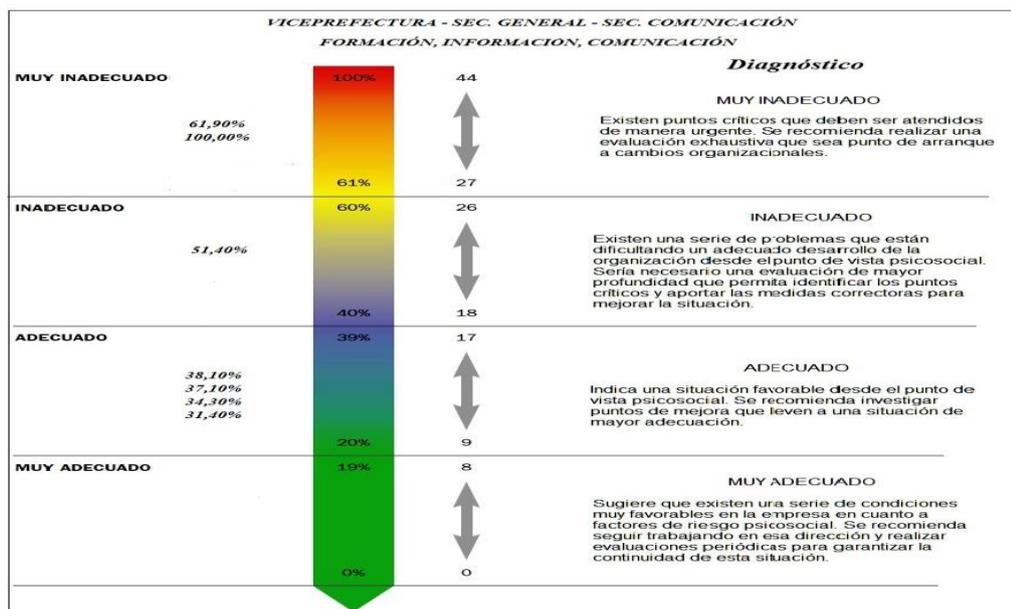
Formación, información, comunicación. Viceprefectura – Secretaria General

FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN							
PREGUNTAS	NO. DE ENCUESTAS						
	1	2	3	4	5	6	7
PREGUNTA 4	1	0	0	1	0	5	5
PREGUNTA 5	3	0	5	5	3	5	3
PREGUNTA 11	0	0	0	0	0	5	0
PREGUNTA 16	0	5	5	5	3	5	3
PREGUNTA 17	2	5	2	2	2	5	0
PREGUNTA 24	2	0	0	0	2	5	0
PREGUNTA 26	0	3	0	5	3	5	0
TOTAL	8	13	12	18	13	35	11
%	38,1%	37,1%	34,3%	51,4%	61,9%	100,0%	31,4%

Fuente: Método de Navarra

Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

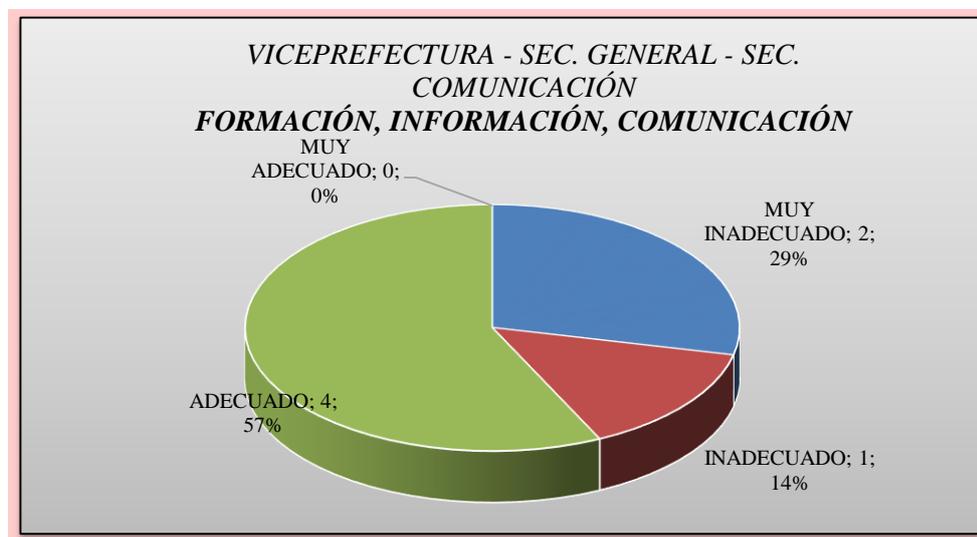
Figura N° 30 Identificación de situaciones de riesgo



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 37

Formación, información comunicación. Viceprefectura – Secretaria General



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Se observa que las preguntas que evalúan Formación, Información, Comunicación al personal administrativo y trabajadores de la Viceprefectura Secretaría General, Secretaría de Comunicación Social dan como resultado que la mayor parte de empleados consideran que son inadecuados o muy inadecuados respecto a este ítem.

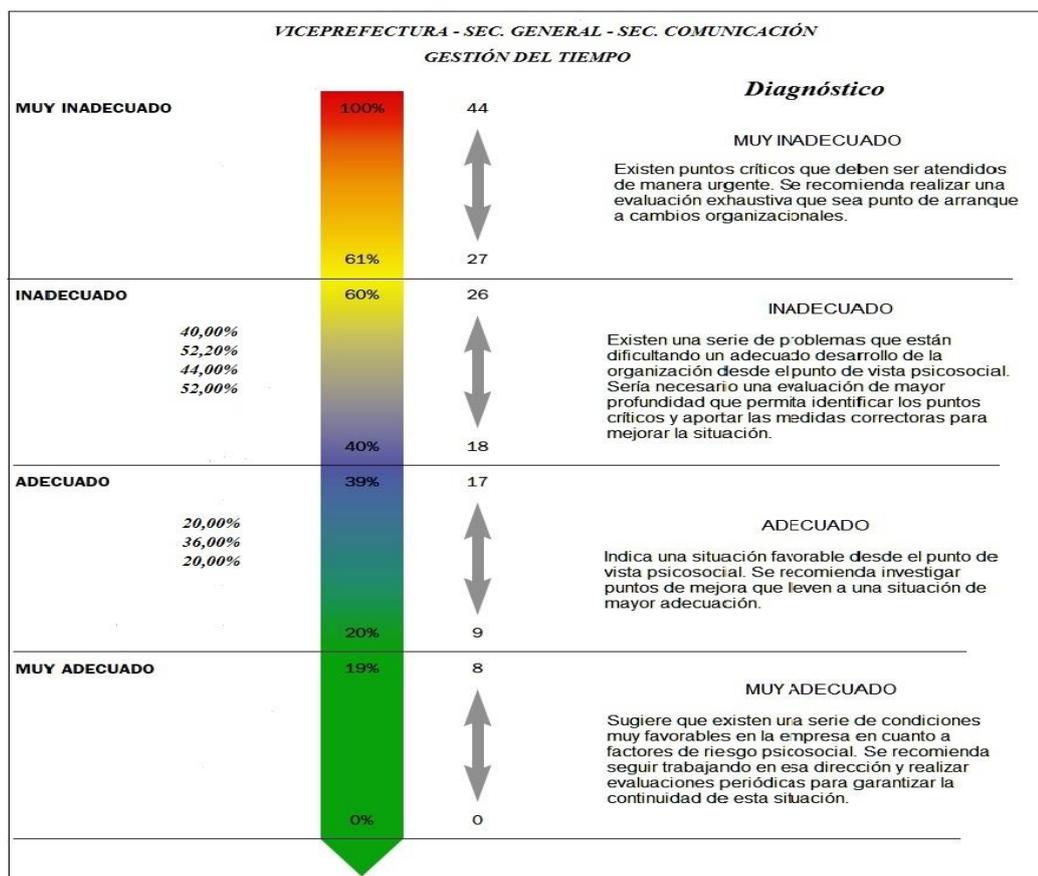
Tabla N° 44

Gestión del tiempo. Viceprefectura – Secretaria General

GESTIÓN DEL TIEMPO							
PREGUNTA	NO. DE ENCUESTAS						
	1	2	3	4	5	6	7
PREGUNTA 3	1	1	1	1	3	3	0
PREGUNTA 10	0	0	0	2	0	5	0
PREGUNTA 14	5	0	5	0	5	0	5
PREGUNTA 15	4	0	0	0	0	0	0
PREGUNTA 22	3	0	3	3	3	5	0
TOTAL	13	1	9	6	11	13	5
	5	1	5	3	5	5	5
%	52,0%	20,0%	36,0%	40,0%	44,0%	52,0%	20,0%

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

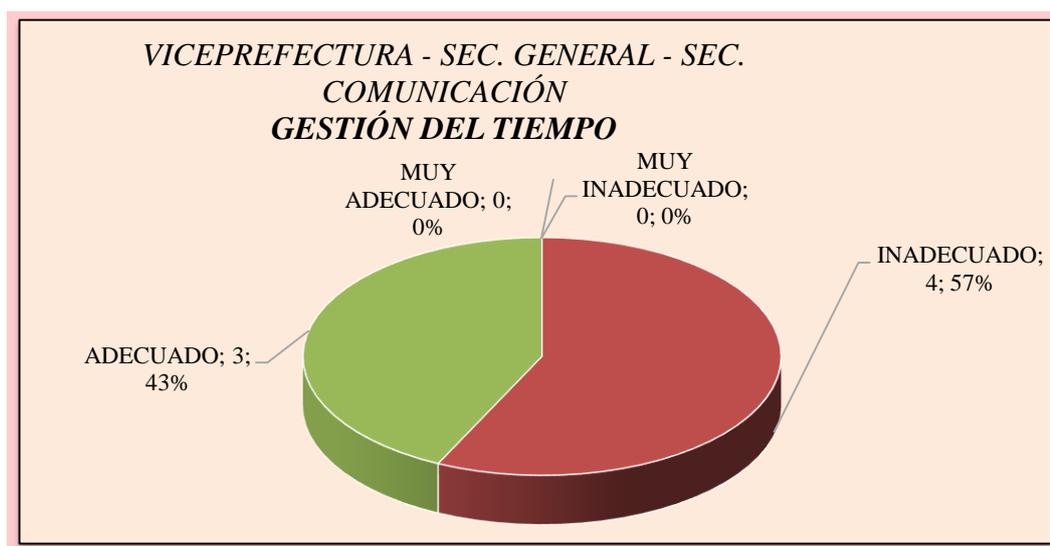
Figura N° 31 Identificación de situaciones de riesgo



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 38

Gestión del tiempo. Viceprefectura – Secretaria General



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Se observa que las preguntas que evalúan Gestión del Tiempo al personal administrativo y trabajadores de la Viceprefectura Secretaría General, Secretaría de Comunicación Social dan como resultado que la mayor parte de empleados consideran que son inadecuados o muy inadecuados respecto a este ítem.

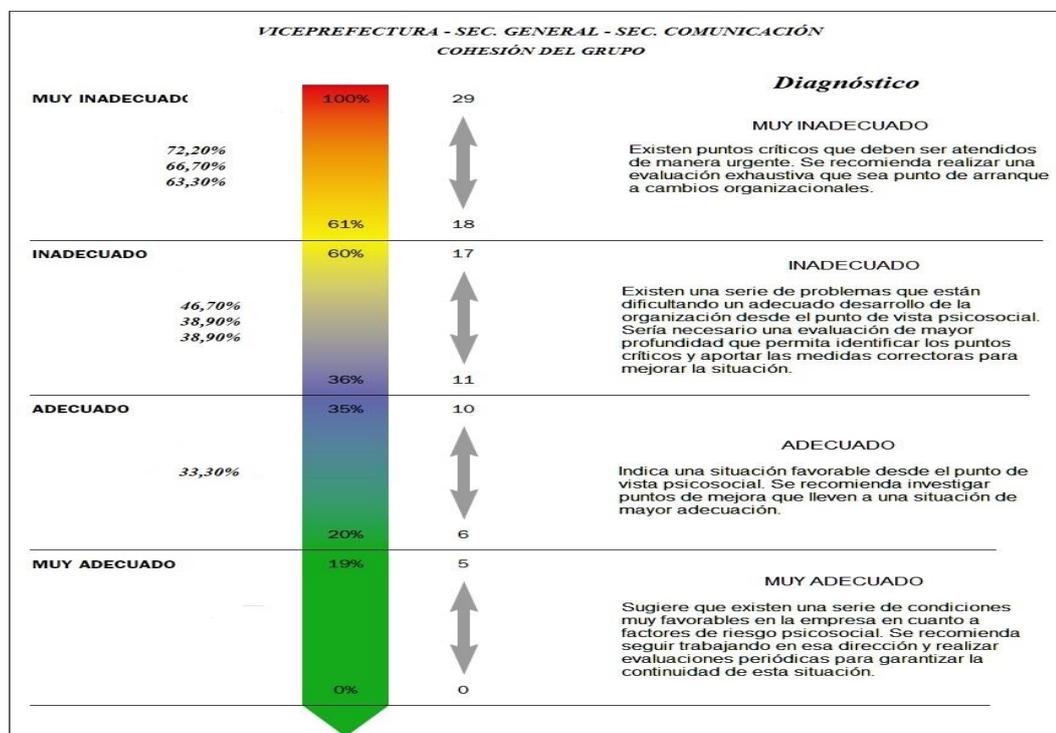
Tabla N° 45

Cohesión de grupo. Viceprefectura – Secretaria General

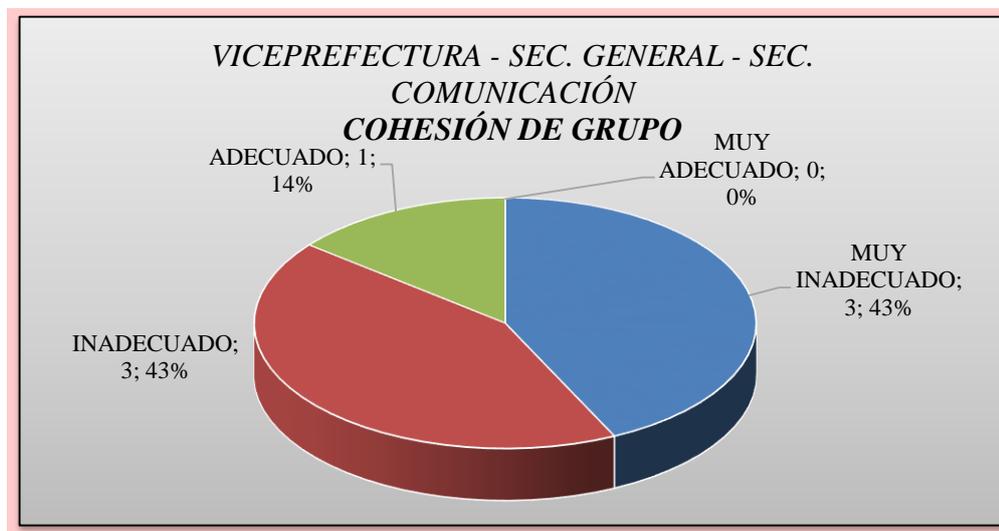
COHESIÓN DE GRUPO							
PREGUNTAS	NO. DE ENCUESTAS						
	1	2	3	4	5	6	7
PREGUNTA 6	3	3	1	0	3	3	0
PREGUNTA 7	3	5	0	5	0	3	3
PREGUNTA 12	1	5	1	3	0	5	1
PREGUNTA 21	2	4	2	0	0	0	2
PREGUNTA 23	1	0	0	3	1	5	1
PREGUNTA 27	3	3	0	3	3	3	0
TOTAL	13	20	4	14	7	19	7
PORCENTAJE	72,2%	66,7%	33,3%	46,7%	38,9%	63,3%	38,9%

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Figura N° 32 Identificación de situaciones de riesgo



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 39**Cohesión de grupo. Viceprefectura – Secretaria General**

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Se observa que las preguntas que evalúan Cohesión de Grupo al personal administrativo y trabajadores de la Viceprefectura Secretaría General, Secretaría de Comunicación Social dan como resultado que la mayor parte de empleados consideran que son inadecuados o muy inadecuados respecto a este ítem.

Tabla N° 46

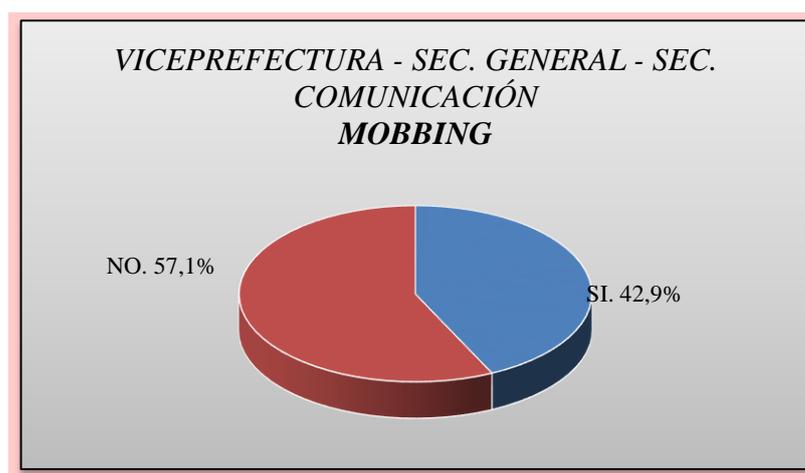
Mobbing. Viceprefectura – Secretaria General

MOBBING							
PREGUNTA	NO. DE ENCUESTAS						
	1	2	3	4	5	6	7
PREGUNTA 28	0	0	0	0	0	0	1
PREGUNTA 29	0	0	0	1	0	0	1
PREGUNTA 30	0	0	0	0	1	0	1
TOTAL	0	0	0	1	1	0	3

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 40

Mobbing. Viceprefectura – Secretaria General



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Las preguntas que evalúan Mobbing, se afirma que si existe este factor de riesgo.

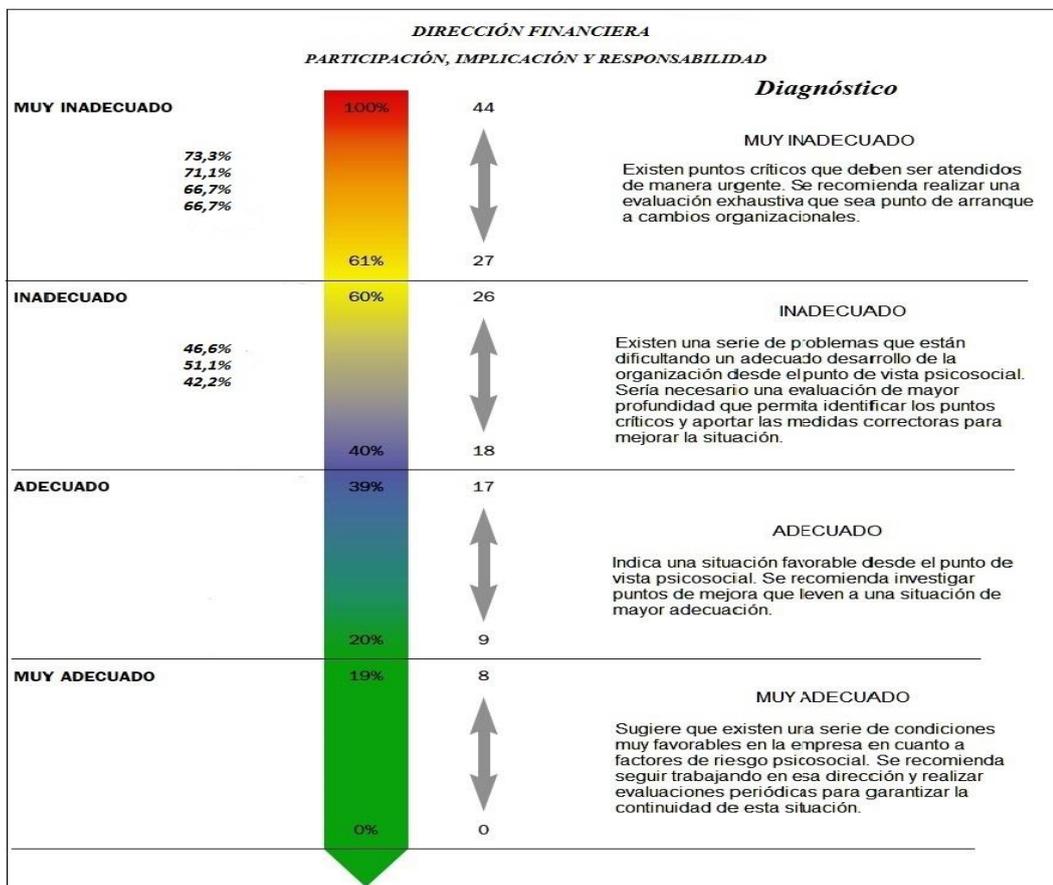
Tabla N° 47

Participación, implicación y responsabilidad. Dirección Financiera

PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD							
PREGUNTAS	NO. DE ENCUESTAS						
	1	2	3	4	5	6	7
PREGUNTA 1	3	3	3	0	3	3	0
PREGUNTA 2	5	5	5	0	5	5	0
PREGUNTA 8	1	1	1	3	4	0	1
PREGUNTA 9	3	3	0	0	3	3	5
PREGUNTA 13	5	5	5	5	2	5	2
PREGUNTA 18	5	5	5	3	0	5	5
PREGUNTA 19	3	5	3	5	3	3	0
PREGUNTA 20	3	0	3	0	0	1	3
PREGUNTA 25	5	5	5	5	3	5	3
TOTAL	33	32	30	21	23	30	19
	5	5	5	5	5	5	5
%	73,3%	71,1%	66,7%	46,7%	51,1%	66,7%	42,2%

Fuente: Método de Navarra
 Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Figura N° 33 Identificación de situaciones de riesgo



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 41

Participación, implicación y responsabilidad. Dirección Financiera



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Se observa que las preguntas que evalúan Participación, Implicación y Responsabilidad al personal administrativo y trabajadores del Dirección Financiera Social dan como resultado que la mayor parte de empleados consideran que son inadecuados o muy inadecuados respecto a este ítem.

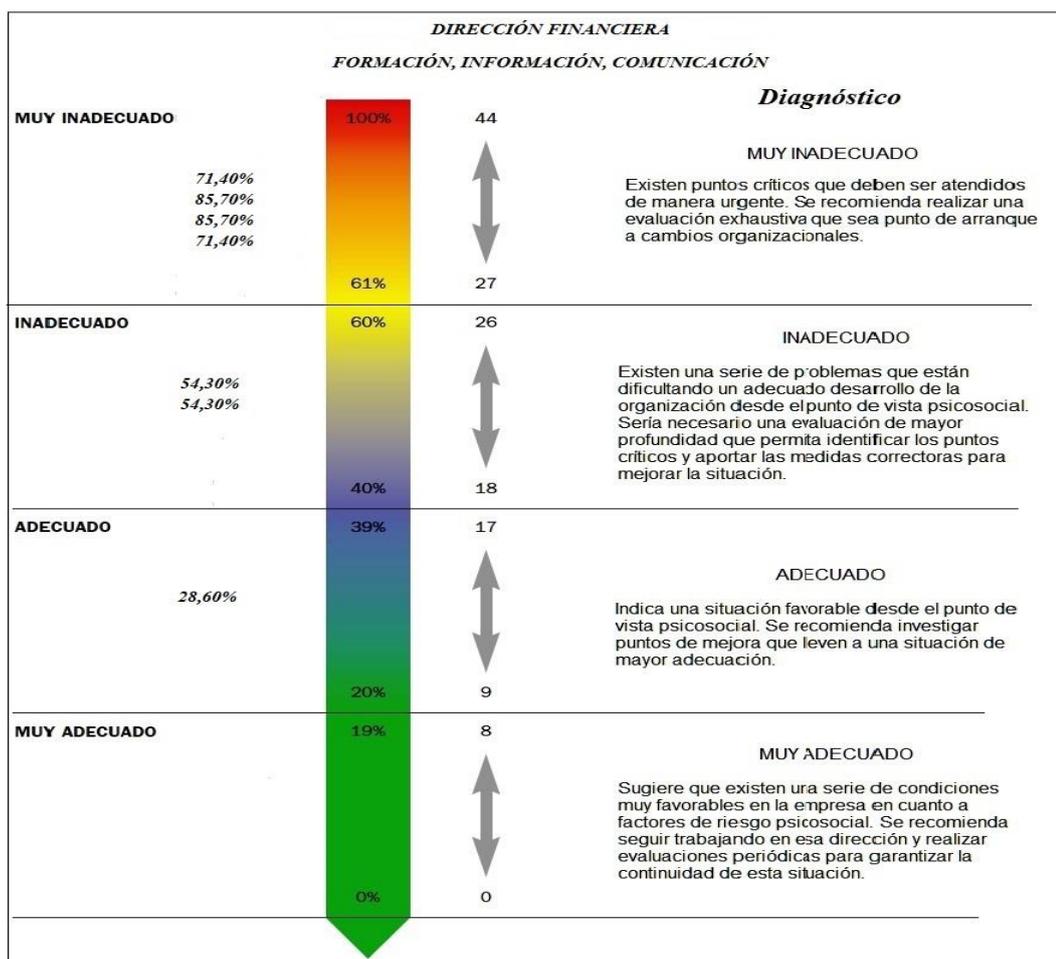
Tabla N° 48

Formación, información, comunicación. Dirección Financiera

FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN							
PREGUNTAS	NO. DE ENCUESTAS						
	1	2	3	4	5	6	7
PREGUNTA 4	3	3	3	0	0	1	1
PREGUNTA 5	5	5	5	5	0	5	3
PREGUNTA 11	0	5	5	5	0	0	0
PREGUNTA 16	5	5	5	5	3	3	5
PREGUNTA 17	2	2	2	0	2	2	2
PREGUNTA 24	5	5	5	5	5	5	5
PREGUNTA 26	5	5	5	5	0	3	3
TOTAL	25	30	30	25	10	19	19
%	71,4%	85,7%	85,7%	71,4%	28,6%	54,3%	54,3%

Fuente: Método de Navarra
 Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Figura N° 34 Identificación de situaciones de riesgo



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 42

Formación, información, comunicación. Dirección Financiera



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Se observa que las preguntas que evalúan Formación, Información, Comunicación al personal administrativo y trabajadores del Dirección Social dan como resultado que la mayor parte de empleados consideran que son inadecuados o muy inadecuados respecto a este ítem.

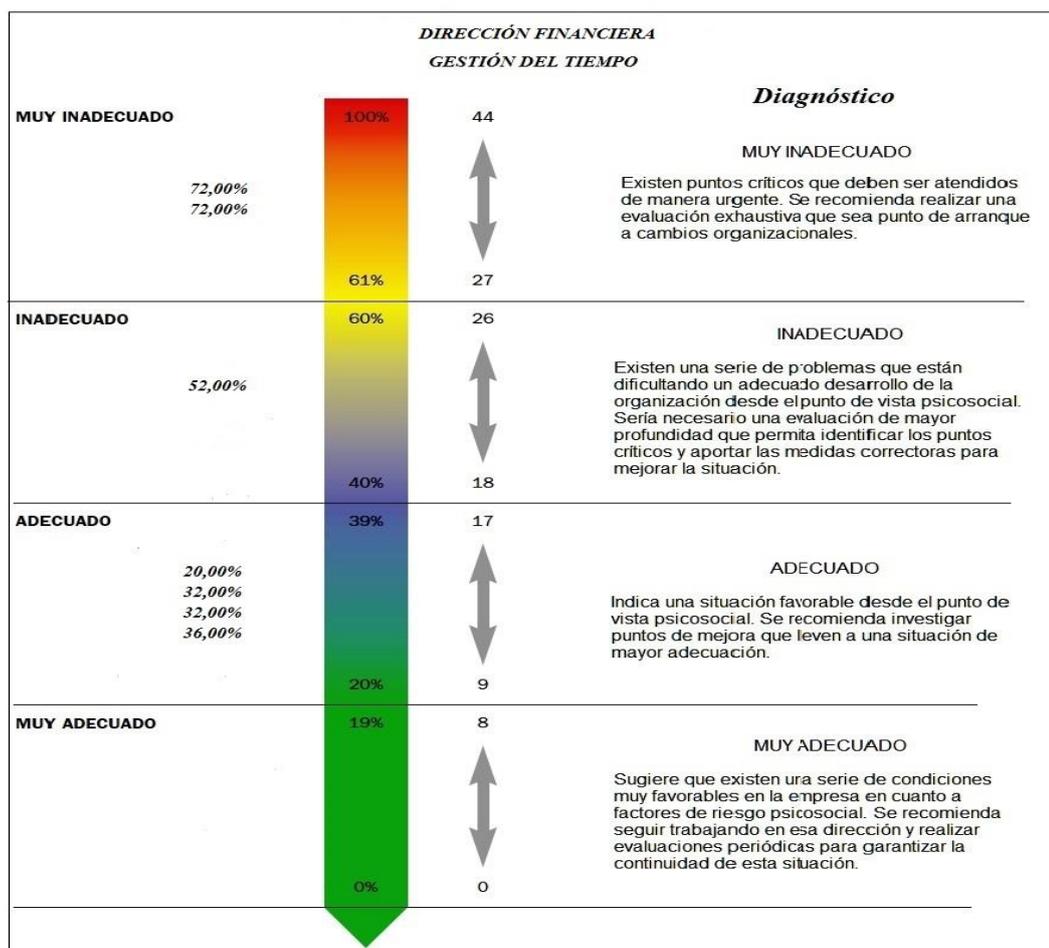
Tabla N° 49

Gestión del tiempo. Dirección Financiera

GESTIÓN DEL TIEMPO							
PREGUNTA	NO. DE ENCUESTAS						
	1	2	3	4	5	6	7
PREGUNTA 3	1	1	1	3	3	3	1
PREGUNTA 10	0	5	2	5	0	5	0
PREGUNTA 14	0	5	0	0	0	5	5
PREGUNTA 15	0	4	0	0	0	0	0
PREGUNTA 22	0	3	5	5	5	5	3
TOTAL	1	18	8	13	8	18	9
	1	5	5	5	5	5	5
%	20,0%	72,0%	32,0%	52,0%	32,0%	72,0%	36,0%

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

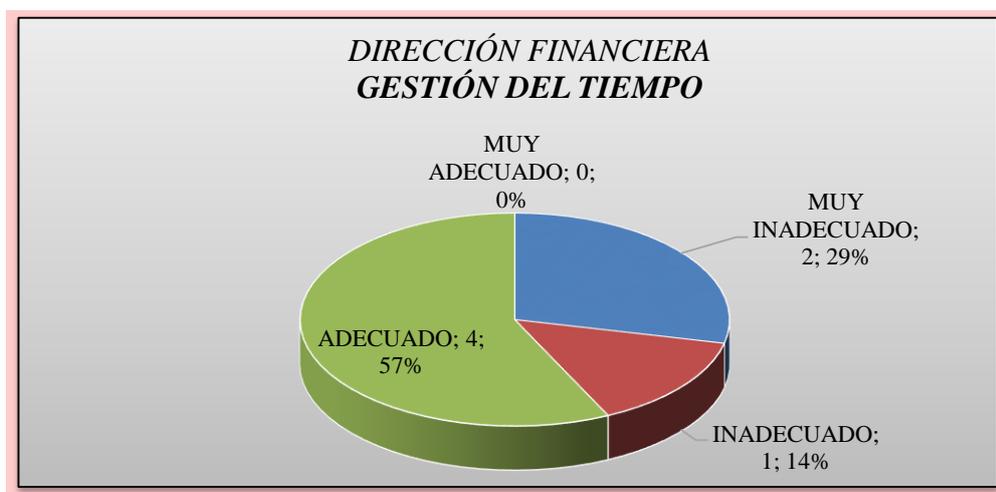
Figura N° 35 Identificación de situaciones de riesgo



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 43

Gestión del tiempo. Dirección Financiera



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Se observa que las preguntas que evalúan Gestión del Tiempo al personal administrativo y trabajadores del Dirección Financiera Social dan como resultado que la mayor parte de empleados consideran que son inadecuados o muy inadecuados respecto a este ítem.

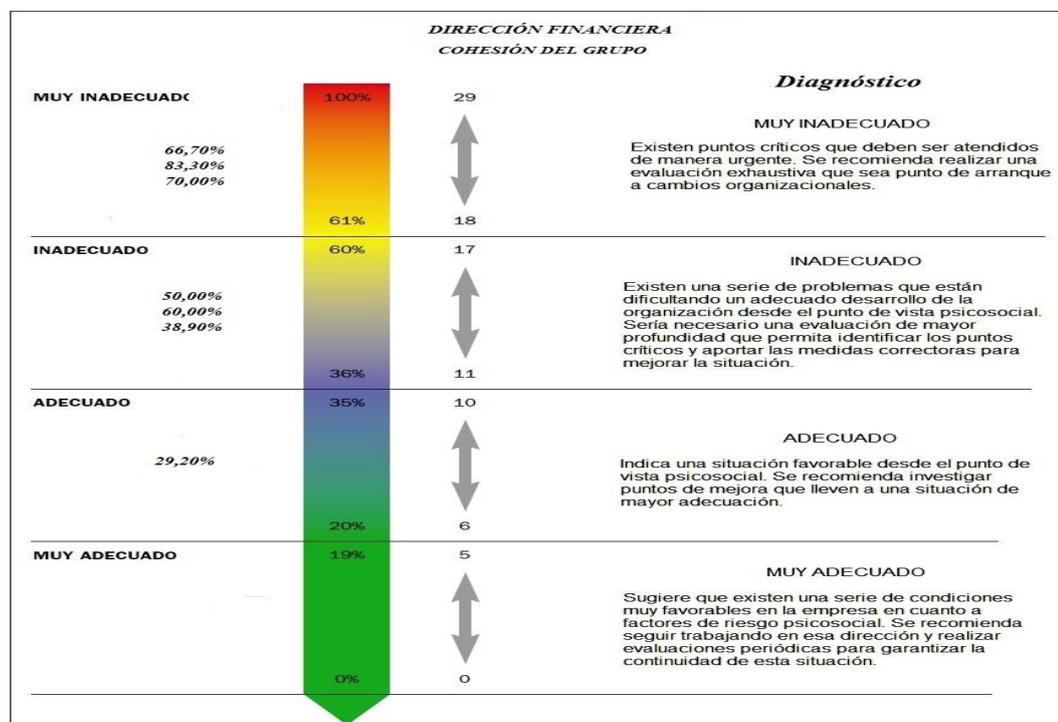
Tabla N° 50

Cohesión de grupo. Dirección Financiera

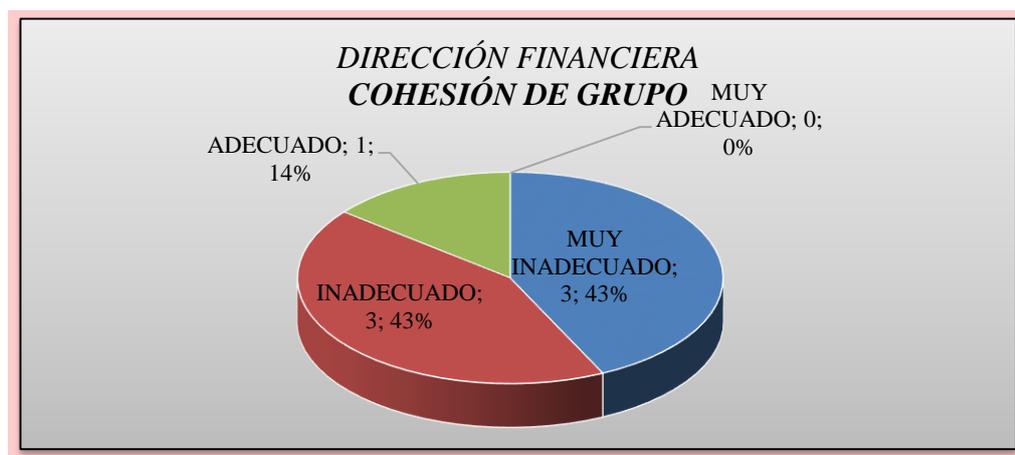
COHESIÓN DE GRUPO							
PREGUNTAS	NO. DE ENCUESTAS						
	1	2	3	4	5	6	7
PREGUNTA 6	0	0	3	3	3	3	0
PREGUNTA 7	5	5	5	5	0	5	0
PREGUNTA 12	5	3	3	5	0	3	1
PREGUNTA 21	2	4	4	4	4	4	2
PREGUNTA 23	5	3	3	5	0	3	1
PREGUNTA 27	3	0	0	3	0	3	3
TOTAL	20	15	18	25	7	21	7
PORCENTAJE	66,7%	50,0%	60,0%	83,3%	29,2%	70,0%	38,9%

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Figura N° 36 Identificación de situaciones de riesgo



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 44**Cohesión de grupo. Dirección Financiera**

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Se observa que las preguntas que evalúan Cohesión de Grupo al personal administrativo y trabajadores del Dirección Financiera Social dan como resultado que la mayor parte de empleados consideran que son inadecuados o muy inadecuados respecto a este ítem.

Tabla N° 51

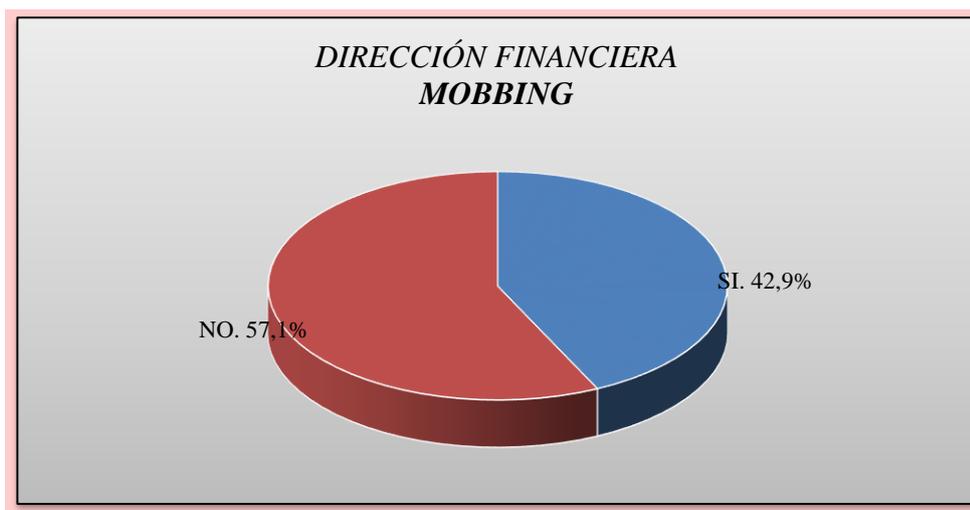
Mobbing. Dirección Financiera

MOBBING							
PREGUNTA	NO. DE ENCUESTAS						
	1	2	3	4	5	6	7
PREGUNTA 28	0	0	0	0	0	0	0
PREGUNTA 29	0	1	0	1	0	0	1
PREGUNTA 30	0	1	0	0	0	0	0
TOTAL	0	2	0	1	0	0	1

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 45

Mobbing. Dirección Financiera



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Las preguntas que evalúan Mobbing, se afirma que si existe este factor de riesgo.

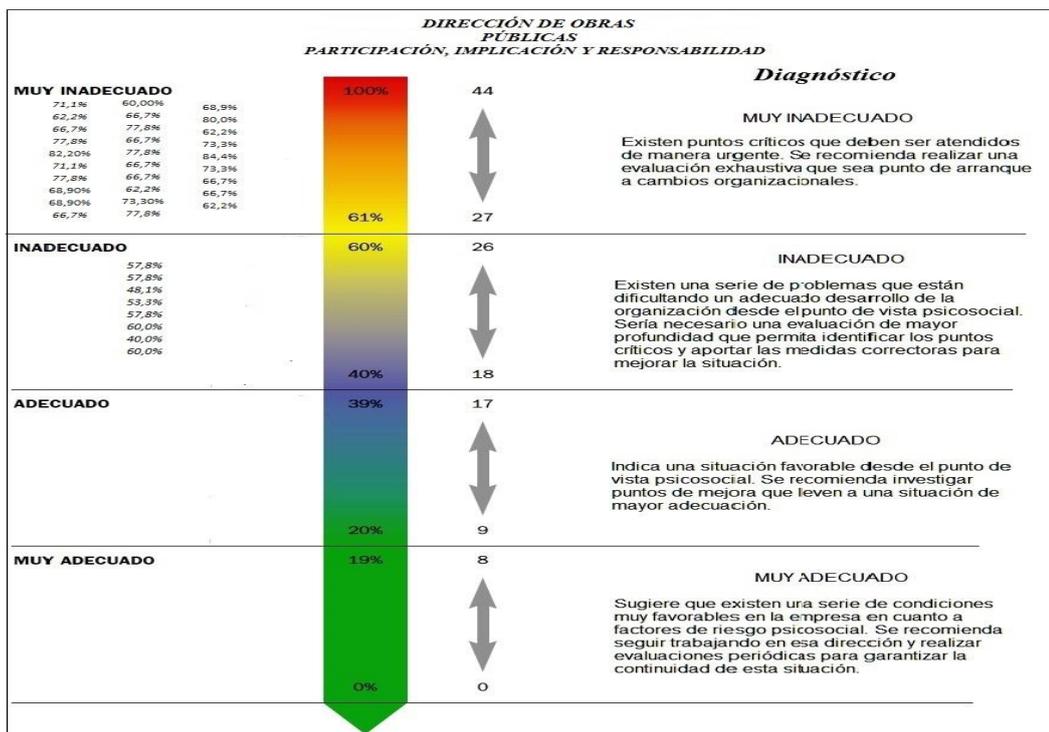
Tabla N° 52

Participación implicación responsabilidad Dirección de Obras Públicas

PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD																																									
PREGUNTAS	NO. DE ENCUESTAS																																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38			
PREGUNTA 1	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	
PREGUNTA 2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	0	0	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	
PREGUNTA 8	1	0	1	1	4	1	1	1	0	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	4	4	1	0	0	3	1	0	1	4	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
PREGUNTA 9	3	3	5	3	0	3	5	3	5	0	3	0	3	3	5	3	3	3	3	3	0	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	
PREGUNTA 13	0	5	0	2	5	5	0	5	2	2	2	2	2	0	2	5	2	5	2	5	0	2	2	5	0	5	2	2	0	5	5	2	5	2	0	2	0	2	0	2	
PREGUNTA 18	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	0	5	5	5	5	
PREGUNTA 19	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	0	5	5	3
PREGUNTA 20	1	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	0	3	3	3	0	3	3	3	0	3	3	1	3	1	3	3	3	3	0		
PREGUNTA 25	0	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5		
TOTAL	19	32	28	30	35	37	32	35	31	31	30	27	30	26	26	35	30	35	30	30	13	28	33	35	24	31	36	28	26	33	38	27	33	30	18	30	28	27			
%	42,2%	71,1%	62,2%	66,7%	77,8%	82,2%	71,1%	77,8%	68,9%	68,9%	66,7%	60,0%	66,7%	57,8%	57,8%	77,8%	66,7%	77,8%	66,7%	66,7%	48,1%	62,2%	73,3%	77,8%	53,3%	68,9%	80,0%	62,2%	57,8%	73,3%	84,4%	60,0%	73,3%	66,7%	40,0%	66,7%	62,2%	60,0%			

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

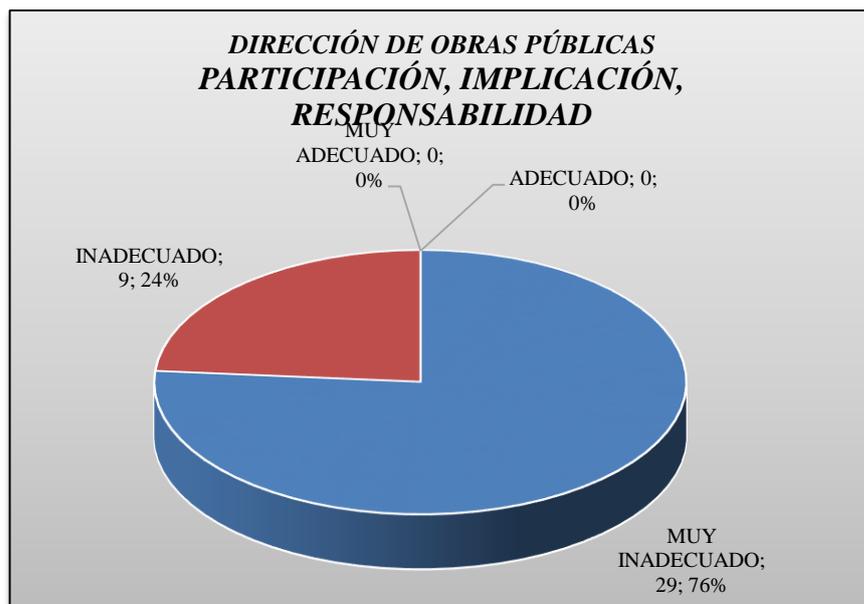
Figura N° 37 Identificación de situaciones de riesgo



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 46

Participación implicación responsabilidad Dirección de Obras Públicas



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Se observa que las preguntas que evalúan Participación, Implicación y Responsabilidad al personal administrativo y trabajadores del Obras Públicas Social dan como resultado que todos empleados consideran que son inadecuados o muy inadecuados respecto a este ítem.

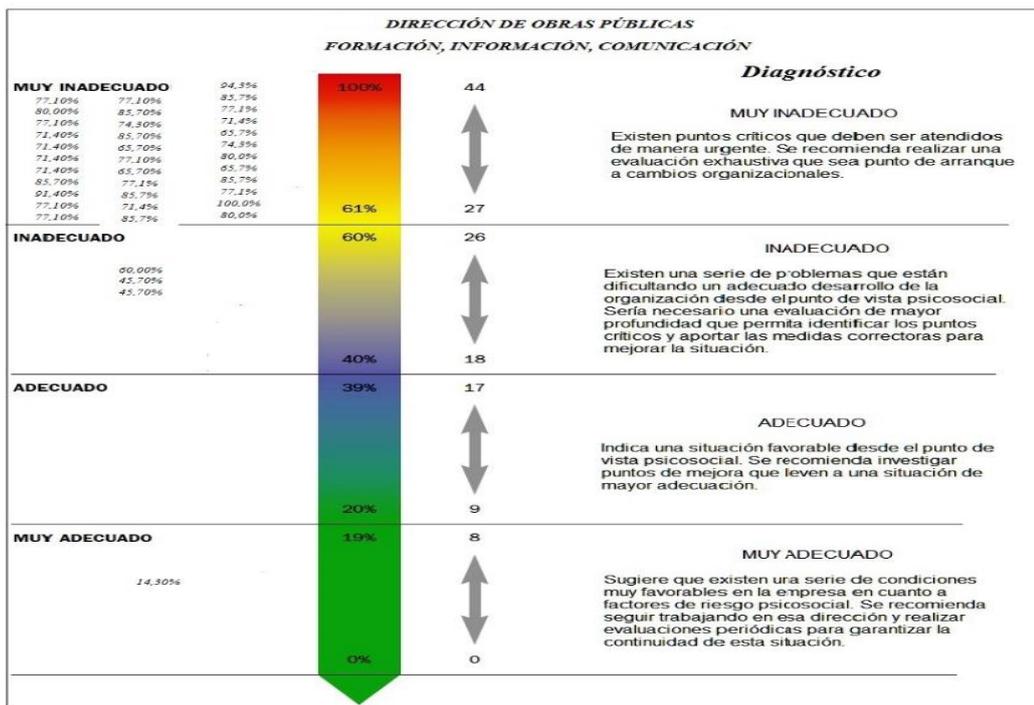
Tabla N° 53

Formación, información, comunicación. Dirección de Obras Públicas

FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN																																								
PREGUNTAS	NO. DE ENCUESTAS																																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38		
PREGUNTA 4	1	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	3	5	3	0	5	5	5	3	5	5	5	0	3	3	5	3	1	5	5	5	3		
PREGUNTA 5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	3	0	5	5	3	5	3	5	5	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5		
PREGUNTA 11	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5		
PREGUNTA 16	3	3	3	3	3	3	0	3	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	0	3	5	3
PREGUNTA 17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	5	5	2	2	2	0	2	2	2	2	5	2	5	5	
PREGUNTA 24	2	2	5	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	5	5	5	5	2	2	2	0	2	5	2	5	5	2	2	5	2	5	5	2	2	5	2	5	2	2	
PREGUNTA 26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5
TOTAL	21	27	28	27	25	25	25	25	30	32	27	27	27	30	16	26	30	23	27	23	3	27	30	25	30	33	30	27	25	23	26	28	23	16	30	27	35	28		
%	60,0%	77,1%	80,0%	77,1%	71,4%	71,4%	71,4%	71,4%	85,7%	91,4%	77,1%	77,1%	77,1%	85,7%	45,7%	74,3%	85,7%	65,7%	77,1%	65,7%	14,3%	77,1%	85,7%	71,4%	85,7%	94,3%	85,7%	77,1%	71,4%	65,7%	74,3%	80,0%	65,7%	45,7%	85,7%	77,1%	100,0%	80,0%		

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

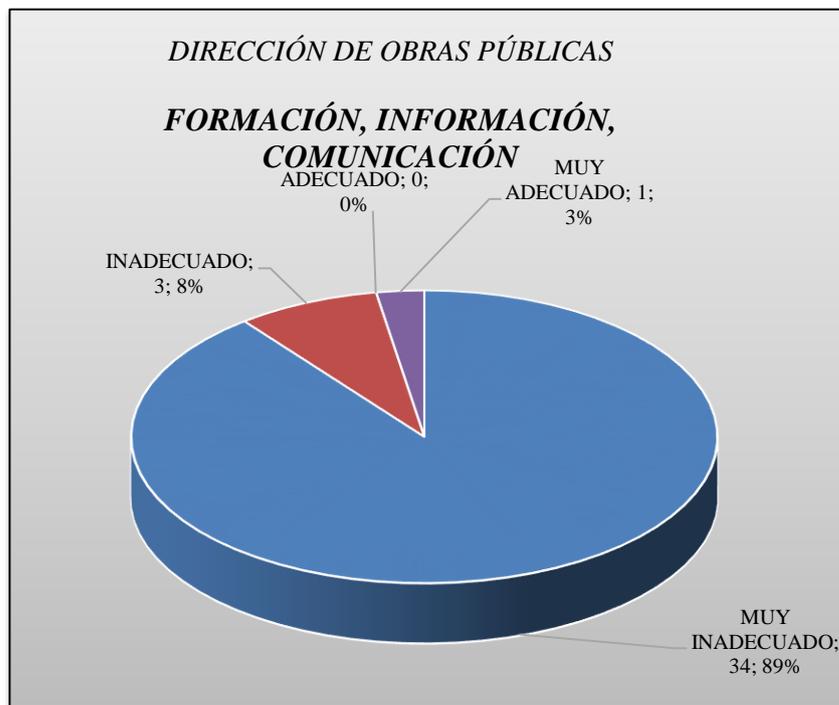
Figura N° 38 Identificación de situaciones de riesgo



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 47

Formación, información, comunicación. Dirección de Obras Públicas



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Se observa que las preguntas que evalúan Formación, Información, al personal administrativo y trabajadores del Obras Públicas Social dan como resultado que la mayor parte de empleados consideran que son inadecuados o muy inadecuados respecto a este ítem.

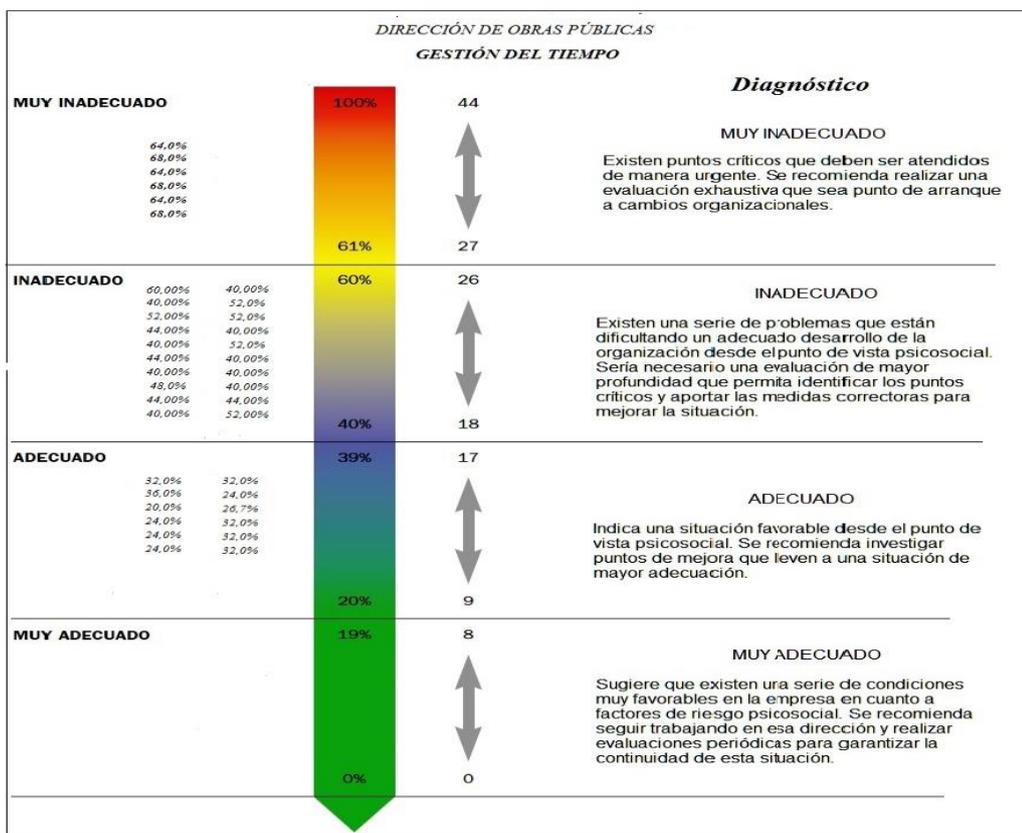
Tabla N° 54

Gestión del tiempo. Dirección de Obras Públicas

GESTIÓN DEL TIEMPO																																						
PREGUNTA	N°. DE ENCUESTAS																																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38
PREGUNTA 3	5	3	1	1	1	3	1	3	5	1	3	1	3	0	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	5	1	1	3	3	3	3	5	1	1	1	3	1
PREGUNTA 10	0	2	5	2	0	0	0	0	2	5	2	5	2	2	5	0	2	0	2	0	2	2	2	0	0	2	5	2	0	0	2	0	0	5	0	2	0	2
PREGUNTA 14	5	0	5	0	5	5	5	0	5	5	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	5	5	0	0	5	0	0	0	5	0	0	0	0	5	5	0	5	5
PREGUNTA 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
PREGUNTA 22	5	5	5	5	3	5	5	0	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	0	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
TOTAL	15	10	16	8	9	13	11	3	17	16	10	11	10	12	11	6	10	6	10	6	13	13	8	6	17	7	10	8	13	8	10	6	10	16	11	8	13	17
	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
%	60,0%	40,0%	64,0%	32,0%	36,0%	52,0%	44,0%	20,0%	68,0%	64,0%	40,0%	44,0%	40,0%	48,0%	44,0%	24,0%	40,0%	24,0%	40,0%	24,0%	52,0%	52,0%	32,0%	24,0%	68,0%	28,0%	40,0%	32,0%	52,0%	32,0%	40,0%	40,0%	40,0%	64,0%	44,0%	32,0%	52,0%	68,0%

Fuente: Método de Navarra
 Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

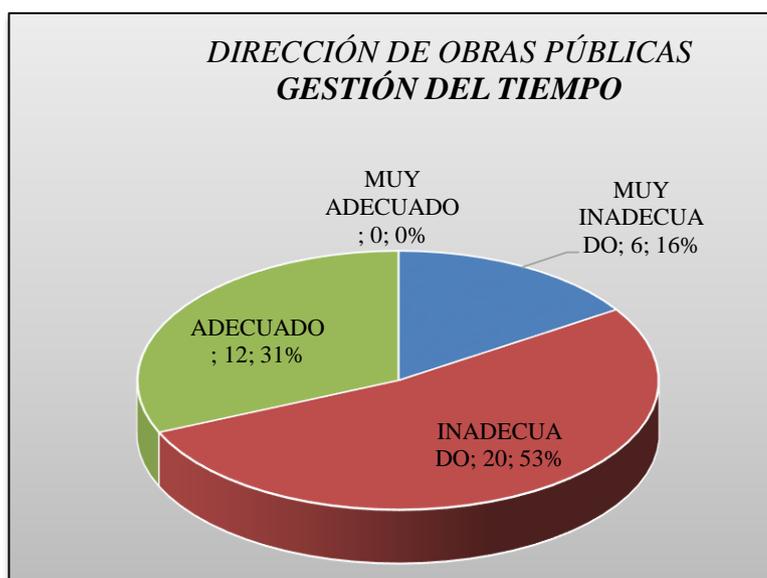
Figura N° 39 Gestión del tiempo



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 48

Gestión del tiempo. Dirección de Obras Públicas



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Se observa que las preguntas que evalúan Gestión del Tiempo al personal administrativo y trabajadores del Obras Públicas Social dan como resultado que la mayor parte de empleados consideran que son inadecuados o muy inadecuados respecto a este ítem.

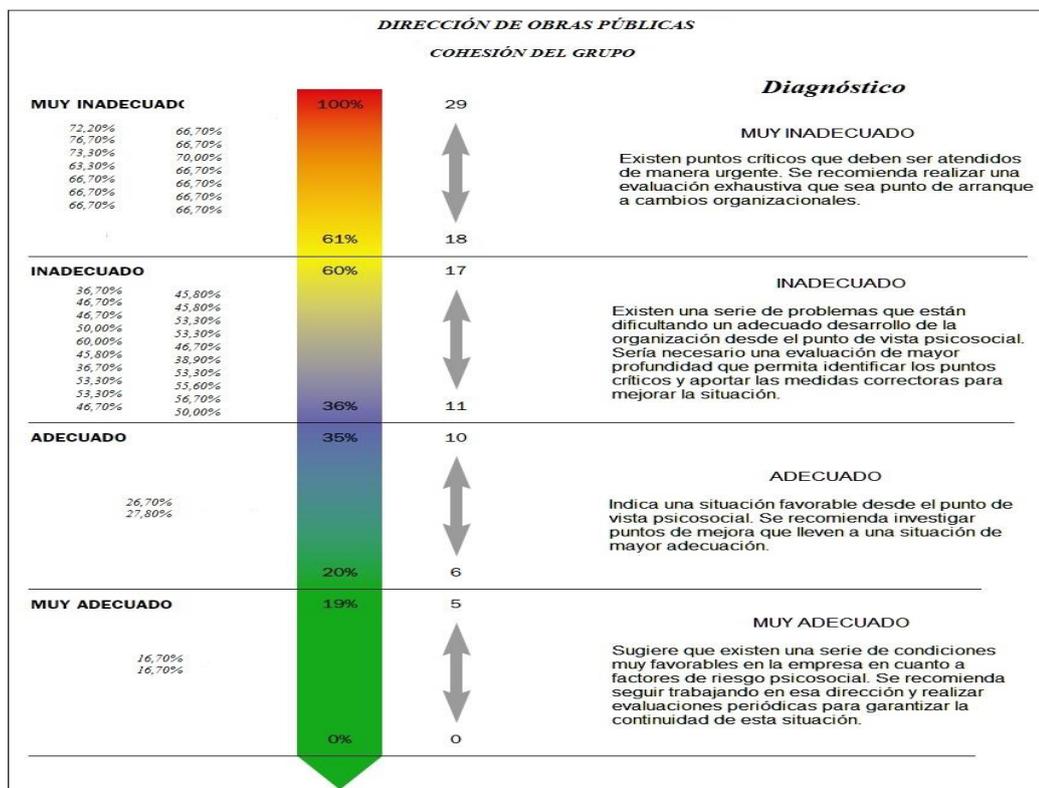
Tabla N° 55

Cohesión de grupo. Dirección de Obras Públicas

COHESIÓN DE GRUPO																																							
PREGUNTAS	N° DE ENCUESTAS																																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	
PREGUNTA 6	3	0	0	1	3	0	0	3	0	1	0	3	0	3	5	3	0	3	0	1	3	0	0	3	0	5	0	0	0	3	0	0	3	3	3	3	0	0	5
PREGUNTA 7	0	5	3	3	5	5	5	5	0	5	3	0	3	0	5	5	3	5	3	5	0	3	3	5	0	5	5	3	0	5	3	3	5	3	5	3	5	3	
PREGUNTA 12	0	3	1	3	3	3	5	1	3	5	3	3	3	1	0	1	3	1	3	1	0	3	3	1	0	3	3	3	0	1	5	1	1	1	1	1	3	3	1
PREGUNTA 21	0	2	2	2	4	2	4	2	4	4	2	4	2	4	0	2	2	2	2	2	0	4	4	2	0	0	4	2	2	2	0	2	2	2	2	0	2	4	2
PREGUNTA 23	5	1	3	1	5	1	5	5	5	5	1	5	1	0	1	5	1	5	1	5	0	1	1	5	1	5	5	1	3	5	3	1	5	1	5	1	5	1	
PREGUNTA 27	0	0	5	3	3	3	3	3	3	0	3	3	3	3	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	3	3	0	0	3	0	0	0	3	3	3	3
TOTAL	8	11	14	13	23	14	22	19	15	20	12	18	12	11	11	16	12	16	12	14	3	11	11	16	1	21	20	12	5	16	14	7	16	10	17	12	20	15	
PORCENTAJE	26,7%	36,7%	46,7%	72,2%	76,7%	46,7%	73,3%	63,3%	50,0%	66,7%	66,7%	60,0%	66,7%	45,8%	36,7%	53,3%	66,7%	53,3%	66,7%	46,7%	16,7%	45,8%	45,8%	53,3%	16,7%	70,0%	66,7%	66,7%	27,8%	53,3%	46,7%	38,9%	53,3%	55,6%	56,7%	66,7%	66,7%	50,0%	

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

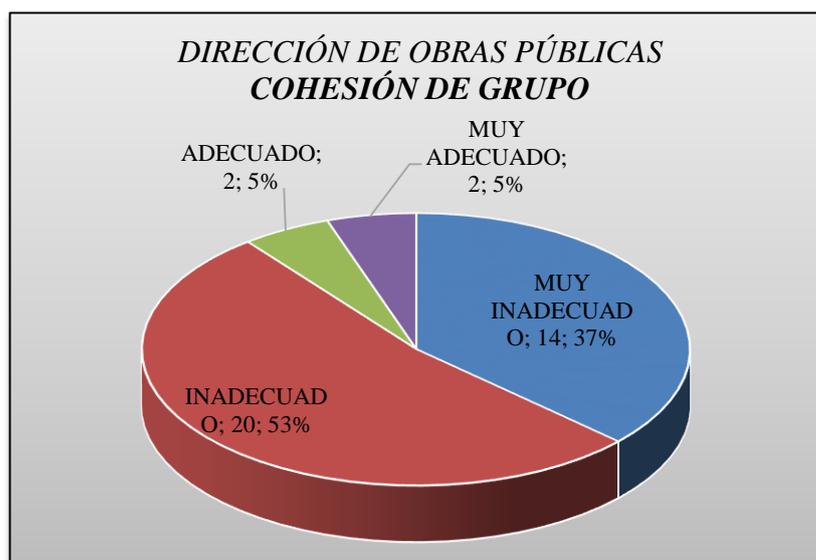
Figura N° 40 Identificación de situaciones de riesgo



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 49

Cohesión de grupo. Dirección de Obras Públicas



Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

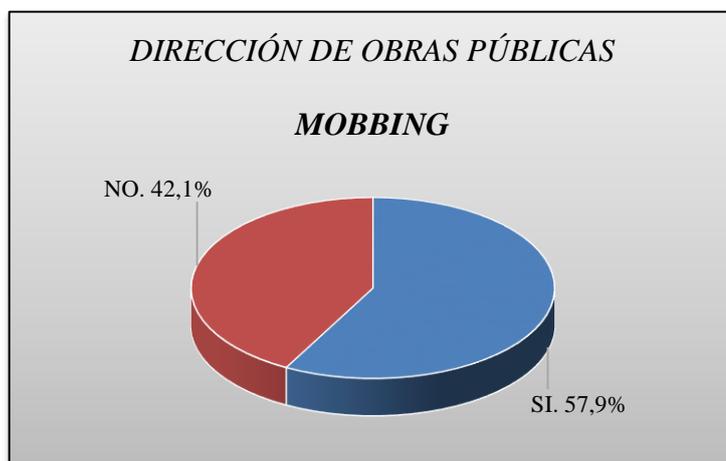
Se observa que las preguntas que evalúan Cohesión de Grupo al personal administrativo y trabajadores del Obras Públicas es respondida así: el 5% (2 trabajadores) de los encuestados señalan que este aspecto son “Muy Adecuados”, el 5% (5 trabajador) “Adecuados”, mientras que para el 37% (14 trabajadores) que es Muy Inadecuado y para el 53% (20 trabajadores) que es Inadecuado.

Tabla N° 56

Mobbing. Dirección de Obras Públicas

MOBBING																																								
PREGUNTA	NO. DE ENCUESTAS																																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38		
PREGUNTA 28	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	
PREGUNTA 29	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
PREGUNTA 30	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1
TOTAL	0	0	1	0	2	1	0	2	2	3	0	0	0	1	0	2	0	2	0	2	1	2	0	1	2	2	0	0	1	2	2	0	2	0	1	0	1	0	2	

Fuente: Método de Navarra
 Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Gráfico N° 50**Mobbing. Dirección de Obras Públicas**

Fuente: Método de Navarra
Elaborado por: Ivonne Granja, 2015

Interpretación

Las preguntas que evalúan Mobbing, afirma que si existe este factor de riesgo en la institución.

Tabla N° 57

Matriz de Riesgos Psicosociales

MATRIZ DE RIESGOS PSICOSOCIALES												
EMPRESA:			GOBIERNO DES CENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI									
ACTIVIDAD			ADMINISTRACIÓN DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI									
LOCACIÓN:			LATACUNGA-COTOPAXI									
FECHA (DD/MM/YYYY):			20 DE AGOSTO DEL 2015									
EVALUADOR			ING. IVONNE GRANJA									
CÓDIGO DOCUMENTO:												
INFORMACIÓN GENERAL						FACTORES PSICOSOCIALES						
ÁREA / DEPARTAMENTO	PROCESO ANALIZADO	ACTIVIDADES / TAREAS DEL PROCESO	TRABAJADORES (AS) total	Mujeres No.	Hombres No.	trabajo a presión	alta responsabilidad	sobrecarga mental	monotonía de la tarea	trabajo monótono	deficit en la comunicación	trato con clientes y usuarios
ADMINISTRATIVA	Viceprefectura – Secretaria General	ADM PÚBLICA, LABORES DE SECRETARÍA	18	7	11	MO	I	I	MO			MO
	Procuraduría – TIC – Talento humano	MANEJO DE PERSONAL Y TECNOLOGÍA	18	8	10	MO	MO	I	MO	T		MO
	Dirección Financiera	MANEJO CONTABLE	39	16	23	I	I	I	I	MO		MO
	Patronato de Amparo Social	AYUDA SOCIAL	32	19	13	MO	MO					I
	Dir. Est. y Elab. de Proy. de Infraes. Física	INVESTIGACIÓN	12	1	11	I	I	MO	T			T
	Coo. de Ordenamiento Territorial y Plan.	MANEJO TERRITORIAL	16	8	8	I	I	I				T
	Gestión Económica, Social Agropecuaria	APOYO AGROECONÓMICO	27	9	18	MO	MO	MO				MO
OPERATIVA	Dirección de Gestión Ambiental	MANEJO AMBIENTAL	22	7	15	MO	MO	MO				MO
	Dirección de Riego y Drenaje	MANEJO CANALES DE RIEGO	36	10	26	MO	MO	T				MO
	Dirección de Obras Públicas	CONSTRUCCIÓN, MANTENIMIENTO DE VIAS E INFRAESTRUCTURA	157	6	151	MO	T	T	MO	MO	I	I
			377	91	286							

Fuente: GAD de la Provincia de Cotopaxi
 Elaborado por: Ing. Ivonne Granja

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos se obtiene la siguiente información:

Área administrativa:

Se observa un altos índices de riegos importante y moderado en Viceprefectura, Secretaría General, Dirección Financiera, Patronato de Amparo Social, Dirección de Estudios y Elaboración de Proyectos de Infraestructura Física, Coordinación de Ordenamiento Territorial y Planificación, Gestión Económica, Social Agropecuaria; en los ítems de trabajo a presión, alta responsabilidad, sobrecarga mental y trato con clientes y usuarios.

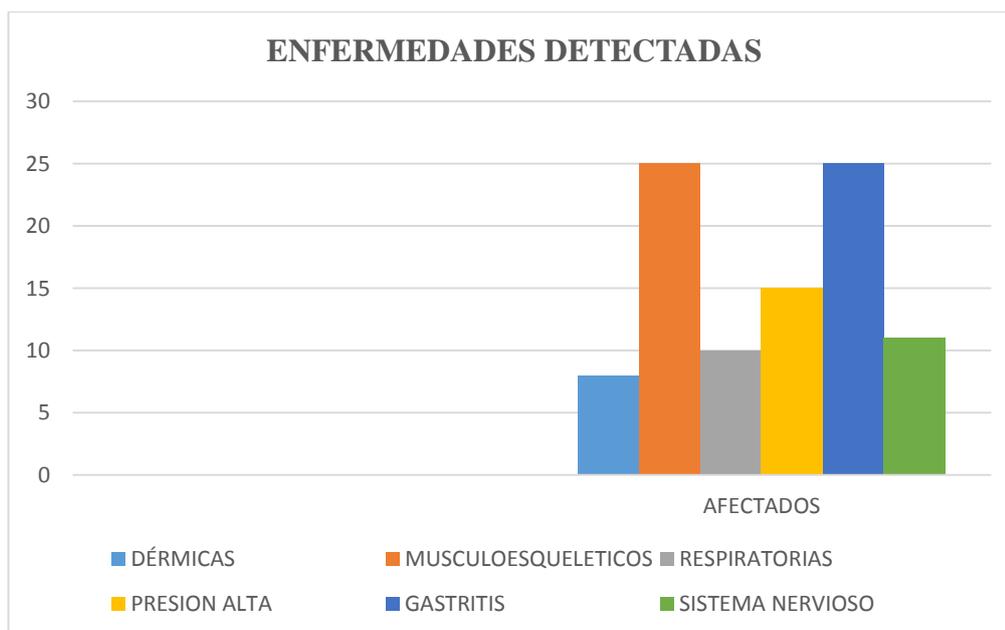
Área operativa

Se observa riesgo moderado, intenso en la Dirección de Gestión Ambiental, Dirección de Riego y Drenaje, y en la Dirección de Obras Públicas; en los ítems de trabajo a presión, alta responsabilidad, minuciosidad en la tarea, trabajo monótono, déficit de la comunicación y trato con usuarios y clientes.

3.2.2. Identificación de enfermedades

Gráfico N° 51

Identificación de enfermedades en los empleados y trabajadores del GAD de la Provincia de Cotopaxi.



Fuente: GAD provincia de Cotopaxi
Autora: Ivonne Granja, 2015

3.2.3. Análisis de la Identificación de enfermedades detectadas

Del gráfico se observa que las afecciones músculo esqueléticas y gastritis tienen una mayor presencia del 26,54% seguidos de la presión alta con un 15,95% y un 11,70% de problemas del sistema nervioso como principales manifestaciones de problemas relacionadas con el estrés en los empleados y trabajadores del GAD de la Provincia de Cotopaxi.

3.3. Prueba de la hipótesis

H0: Los factores de riesgo psicosocial no provocan enfermedades a los trabajadores y empleados del GAD de la Provincia de Cotopaxi lo que conlleva a que NO se realice un manual preventivo.

H1 Los factores de riesgo psicosocial provocan enfermedades a los trabajadores y empleados del GAD de la Provincia de Cotopaxi lo que conlleva a que se realice un manual preventivo.

Para realizar la prueba de la hipótesis se utilizó el método estadístico CHI CUADRADO.

Paso 1: Tabla de frecuencias observadas (Preguntas 31, 32 de la encuesta)

Pregunta 31.- ¿Se enferma frecuentemente?¿Qué enfermedad?

Pregunta 32.- ¿Ha padecido alguna enfermedad, tensión o estrés como consecuencia del trabajo que realiza?

Tabla N° 58

Frecuencias observadas

PREGUNTA	SI	NO	TOTAL
1	55	39	94
2	61	33	94
P marg	116	72	188

Paso 2: Hipótesis nula y alternativa

H0: Los factores de riesgo psicosocial no provocan enfermedades a los trabajadores y empleados del GAD de la Provincia de Cotopaxi lo que conlleva a que NO se realice un manual preventivo.

H1 Los factores de riesgo psicosocial provocan enfermedades a los trabajadores y empleados del GAD de la Provincia de Cotopaxi lo que conlleva a que se realice un manual preventivo.

$$x_{calc}^2$$

Paso 3: Tabla de contingencia para las probabilidades**Tabla N° 59****Tabla de contingencia para las probabilidades**

PREGUNTA	SI	NO	P marg.
1	0,2926	0,2074	0,5000
2	0,3245	0,1755	0,5000
P marg.	0,6170	0,3830	1,0000

Paso 4: Frecuencias esperadas**Tabla N° 60****Frecuencias esperadas**

PREGUNTA	SI	NO	
1	58,00	36,00	94,00
2	58,00	36,00	94,00
	116,00	72,00	188,00

Paso 5: Estadístico de la prueba• **Fórmula N° 2**

$$\chi^2_{[(r-1)*(s-1)]} = \sum_{i=1}^{n=(r*s)} \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Valores críticos

Para calcular el grado de libertad (v) se realiza:

$$V = (\text{Cantidad de filas} - 1)(\text{Cantidad de columnas} - 1)$$

$$V = (2-1)*(2-1) = 1 \text{ gl}$$

Tabla N° 61**Valores Críticos**

Nivel de significancia	Valores Críticos según nivel de significancia
0.05	3,841

Tabla N° 62**Valor empírico**

		Suma Fila
0,155	0,250	0,405
0,155	0,250	0,405
		0,810

Tabla N° 63**Decisiones Posibles según distintos niveles de significancia:**

Nivel de significancia	Valores Críticos según nivel de significancia	Valor empírico	Decisiones
0.05	3,841	0,810	Rechazo Ho

Si el valor empírico es menor que el valor crítico según el nivel de significancia entonces se acepta la hipótesis nula, caso contrario se la rechaza.

SI $0,810 < 3,841$ se acepta la hipótesis nula, como esto no se cumple por lo tanto se rechaza la hipótesis planteada.

3.4. Conclusiones del capítulo

En este capítulo se analizaron los resultados de las encuestas aplicadas a los trabajadores del GAD de la Provincia de Cotopaxi, de lo que se obtuvo:

1. En la variable Participación, Implicación y Responsabilidad del Método de Evaluación e Identificación de los factores de Riesgo Psicosociales del Cuestionario de Navarra, luego de la evaluación a las diez Direcciones y Coordinaciones del GAD de la Provincia de Cotopaxi, se han registrado los siguientes resultados:

Han considerado los encuestados como muy inadecuado el 50% (47 personas); inadecuado el 38,3% (36 personas); adecuado el 7,4% (7 personas); y como muy adecuado el 4,25% (4 personas). Existen diferencias considerables entre estas categorías amerita realizar un análisis más íntegro sobre esta variable para tener una clara idea sobre esta realidad.

2. En la variable Formación, Información y Comunicación del Método de Evaluación e Identificación de los factores de Riesgo Psicosociales del Cuestionario de Navarra, luego de la evaluación a las diez Direcciones y

Coordinaciones del GAD de la Provincia de Cotopaxi, se han registrado los siguientes resultados:

Han considerado los encuestados como muy inadecuado el 55,5% (55 personas); inadecuado el 25,53% (24 personas); adecuado el 14,89% (14 personas); y como muy adecuado el 1,06% (1 personas). Existen diferencias considerables entre estas categorías amerita realizar una análisis más íntegro sobre esta variable para tener una clara idea sobre esta realidad.

3. En la variable Gestión del Tiempo del Método de Evaluación e Identificación de los factores de Riesgo Psicosociales del Cuestionario de Navarra, luego de la evaluación a las diez Direcciones y Coordinaciones del GAD de la Provincia de Cotopaxi, se han registrado los siguientes resultados:

Han considerado los encuestados como muy inadecuado el 13,82% (13 personas); inadecuado el 50% (47 personas); adecuado el 35,1% (33 personas); y como muy adecuado el 1,06% (1 personas). Existen diferencias considerables entre estas categorías amerita realizar una análisis más íntegro sobre esta variable para tener una clara idea sobre esta realidad.

4. En la variable Cohesión de Grupo del Método de Evaluación e Identificación de los factores de Riesgo Psicosociales del Cuestionario de Navarra, luego de la evaluación a las diez Direcciones y Coordinaciones del GAD de la Provincia de Cotopaxi, se han registrado los siguientes resultados:

Han considerado los encuestados como muy inadecuado el 30,85% (29 personas); inadecuado el 45,74% (43 personas); adecuado el 18,08% (17 personas); y como muy adecuado el 5,31% (5 personas). Existen diferencias considerables entre estas categorías amerita realizar una análisis más íntegro sobre esta variable para tener una clara idea sobre esta realidad.

5. En la variable Acoso Laboral (Mobbing) del Método de Evaluación e Identificación de los factores de Riesgo Psicosociales del Cuestionario de Navarra, luego de la evaluación a las diez Direcciones y Coordinaciones del GAD de la Provincia de Cotopaxi, se han registrado los siguientes resultados:

El 58,51% de los encuestados consideran que no tienen ningún tipo de acoso laboral; y el 41,48% consideran que si existe acoso laboral; razón por la cual realizar una investigación especial dentro de la institución.

6. La Dirección de Obras Públicas es donde se ha detectado un mayor índice de afectación de los factores de riesgo psicosocial de acuerdo al test de Navarra.

3.5. Recomendaciones del capítulo

1. Realizado el respectivo análisis estadístico y comprobado la hipótesis planteada en el proyecto de tesis, se recomienda realizar el manual de prevención de riesgos psicosociales, para mejorar las condiciones de trabajo de los empleados y trabajadores del GAD de la provincia de Cotopaxi.

CAPÍTULO IV

4.1. Propuesta

Este capítulo presenta una propuesta para dar cumplimiento a los requerimientos legales del país en cuanto a los riesgos psicosociales que se presentan en los empleados y trabajadores del GAD de la Provincia de Cotopaxi, teniendo como expectativa la mejora y el bienestar en el trabajo.

Teniendo como base los resultados de la investigación, a través de un test, observación directa, revisión bibliográfica, se plantea un manual de procedimientos, lo que aportará en el manejo de medidas de prevención lo que mejorará el bienestar y la salud del personal.

4.2. Título

Manual de procedimientos de prevención para riesgos psicosociales en el GAD de la Provincia de Cotopaxi

4.3. Justificación

El GAD de la Provincia de Cotopaxi al iniciar con el proceso identificación de los factores de riesgo psicosociales que afectan a los empleados y trabajadores ha iniciado con la conformación del Departamento de Seguridad de Higiene, que su principal función será aminorar la enfermedades y problemas laborales de empleados y trabajadores en sus respectivos de trabajo, que en la actualidad no han sido atendidos.

Razón por la cual esta tesis plantea medidas para atenuar el factor de riesgo psicosocial con un manual de procedimientos preventivos.

Las oficinas administrativas y en campo, donde desarrollan a diario las actividades el personal, se encuentran condiciones que no cumplen con principios básicos psicosociales, son completamente incompatibles con el bienestar en general de los trabajadores y empleados, no se ha en cuenta las características individuales psíquicas, emocionales, de confort del personal para las actividades que realizan, el trabajo a presión, las tensiones ocasionadas por la jornada laboral, los problemas familiares, entre otros que ocasionan deterioro en la salud del trabajador.

Para optimizar las condiciones de trabajo y evitar los problemas de salud que están aquejando al personal administrativo, y trabajadores del GAD de la Provincia de Cotopaxi se debe realizar para la identificación de los factores de riesgo psicosocial y efectuar los controles de los mismos.

Desconocer los factores de riesgo psicosocial a los que el personal administrativo y trabajadores están expuestos, hace que sufran estrés laboral, ansiedad y diferentes enfermedades por lo que, es importante que se tenga presente los principios psicosociales al momento de diseñar las condiciones de los puestos de trabajo, situación que no se ha tenido presente y son las que provocan enfermedades de tipo psicológico de acuerdo con las actividades que efectúan.

4.4. Objetivo

Elaborar un manual de procedimientos de prevención para riesgos psicosociales con lo que se evitará las enfermedades de origen psicosomático que es parte del Manual de Seguridad y Salud Ocupacional del GAD de la Provincia de Cotopaxi y, tiene como objetivo fomentar el bienestar emocional, físico, mental y social de todos los empleados y trabajadores que prestan sus servicios en la institución, cuya intención es tener un lugar confortable.

4.5. Estructura de la Propuesta

- Generalidades
- Alcance
- Marco legislativo
- Marco referencial
- Responsabilidades
- Autoridades
- Servicios médicos y de enfermería
- Empleados y trabajadores
- Identificación y evaluación de probables riesgos
- Acciones de prevención de los factores de riesgo psicosociales detectados

A. Proceso de medicina preventiva

- Objetivos
- Exámenes Ocupacionales.
- Exámenes médicos Especiales
- Prevención del riesgo cardiovascular y cerebrovascular
- Actividades de prevención de los factores de riesgo psicosociales detectados

B. Proceso de Intervención en la Organización

- Sistemas De Trabajo
- Gestión del tiempo
- Autonomía Temporal
- Manual de funciones
- Sistemas de Comunicación e Información

C. Proceso de Regulación de Conflictos

- Objetivos
- Funciones del Centro de Regulación de Conflictos
- Modo de Uso

D. Proceso de Intervención en el Individuo

- Técnicas Generales
- Desarrollo de buen estado Físico
- Objetivo
- Responsables
- Actividades de capacitación

E. Proceso de Nutrición

- Descripción de la actividad
- Dieta adecuada
- Objetivo
- Intervención
- Actividades de capacitación

F. Proceso de Psicología Positiva 1

- Descripción de la actividad
- Distracción y buen humor
- Objetivo
- Intervención
- Actividades de capacitación

G. Proceso de Psicología cognitiva

- Descripción de la actividad
- Técnicas Cognitivas
- Reorganización Cognitiva
- Objetivo
- Actividades de capacitación

H. Proceso de Psicología Activa 1

- Descripción de la actividad
- Manejo de situaciones de estrés
- Objetivo
- Modo de difusión
- Temas a tratarse

I. Proceso de Psicología Activa 2

- Descripción de la actividad
- Técnicas de control de respiración
- Objetivo
- Modo de difusión
- Temas a tratarse

J. Proceso de Psicología activa 3

- Descripción de la Actividad
- Técnicas Conductuales

- Entrenamiento asertivo
- Objetivo
- Modo de difusión
- Los temas a tratarse

K. Proceso de Psicología positiva 2

- Descripción de la actividad
- Técnica de solución de problemas
- Objetivo
- Modo de difusión
- Los temas a dictarse

L. Proceso de Psicología positiva 3

- Descripción de la actividad
- Técnicas de autocontrol
- Objetivo
- Modo de difusión
- Registros

4.6. Desarrollo de la propuesta

4.6.1. Generalidades

Un criterio acerca de los riesgos psicosociales se da por la indiferencia que son tratados estos temas y sumado al hecho que los factores psicosociales no pueden ser identificados plenamente en el lugar de trabajo, además de ser imposible de ser medidos de una forma cuantitativa predefinidas por la ley.

Los factores de riesgo se presentan cuando existe la interacción entre los individuos en el sitio de trabajo, razón por la cual, ninguna persona está libre de ser afectada por ellos. Aporta la mayor o menor afectación la genética, factores sociales, familiares, psicológicos, que llegan a afectar la salud del trabajador.

El mismo entorno laboral, las diversas situaciones que se presentan, las exigencias del puesto de trabajo, horarios, presión, son elementos que participan en el origen de las tensiones en el trabajador, que podría desencadenar dolencias psicológicas, emocionales y de salud.

4.6.2. Alcance

El manual de procedimientos de prevención para riesgos psicosociales está dirigido a la todos los empleados y trabajadores del GAD de la Provincia de Cotopaxi.

4.7. Marco Legislativo

Cumplimiento legal.- las empresas públicas y privadas están obligadas a cumplir con los siguientes requerimientos:

- Resolución 957 de Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo Art. 1, en cuanto a prevención de riesgos:

Art. 1.- Según lo dispuesto por el artículo 9 de la Decisión 584, los Países Miembros desarrollarán los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, para lo cual se podrán tener en cuenta los siguientes aspectos:

- a) Gestión administrativa
- b) Gestión técnica
- c) Gestión del talento humano
- d) Procesos operativos básicos

- Decisión 584 artículo 1 literal m en cuanto al conocimiento de las enfermedades profesionales.

Art. 1, literal m) Enfermedad profesional: Una enfermedad contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral.

- Decisión 584 artículo 4 literal h en cuanto al aseguramiento de los riesgos profesionales.

Art. 4, literal h) Propiciar la creación de un sistema de aseguramiento de los riesgos profesionales que cubra a la población trabajadora.

- Decreto ejecutivo 2393 capítulo III artículo 11 en cuanto a la obligación del empresario para evitar trastornos físicos en el trabajador.

Art. 11.- OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES.- Son obligaciones generales de los personeros de las entidades y empresas públicas y privadas, las siguientes:

1. Cumplir las disposiciones de este Reglamento y demás normas vigentes en materia de prevención de riesgos.
2. Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.
3. Mantener en buen estado de servicio las instalaciones, máquinas, herramientas y materiales para un trabajo seguro.
4. Organizar y facilitar los Servicios Médicos, Comités y Departamentos de Seguridad, con sujeción a las normas legales vigentes.
5. Entregar gratuitamente a sus trabajadores vestido adecuado para el trabajo y los medios de protección personal y colectiva necesarios.
6. Efectuar reconocimientos médicos periódicos de los trabajadores en actividades peligrosas; y, especialmente, cuando sufran dolencias o defectos físicos o se encuentren en estados o situaciones que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos puestos de trabajo.
7. (Agregado inc. 2 por el Art. 3 del D.E. 4217, R.O. 997, 10-VIII-88) Cuando un trabajador, como consecuencia del trabajo, sufre lesiones o puede contraer enfermedad profesional, dentro de la práctica de su actividad laboral ordinaria, según dictamen de la Comisión de Evaluaciones de Incapacidad del IESS o del facultativo del Ministerio de Trabajo, para no afiliados, el patrono deberá ubicarlo en otra sección de la empresa, previo consentimiento del trabajador y sin mengua a su remuneración. La renuncia para la reubicación se considerará como omisión a acatar las medidas de prevención y seguridad de riesgos.

8. Especificar en el Reglamento Interno de Seguridad e Higiene, las facultades y deberes del personal directivo, técnicos y mandos medios, en orden a la prevención de los riesgos de trabajo.
9. Instruir sobre los riesgos de los diferentes puestos de trabajo y la forma y métodos para prevenirlos, al personal que ingresa a laborar en la empresa.
10. Dar formación en materia de prevención de riesgos, al personal de la empresa, con especial atención a los directivos técnicos y mandos medios, a través de cursos regulares y periódicos.
11. Adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento de las recomendaciones dadas por el Comité de Seguridad e Higiene, Servicios Médicos o Servicios de Seguridad.
12. Proveer a los representantes de los trabajadores de un ejemplar del presente reglamento y de cuantas normas relativas a prevención de riesgos sean de aplicación en el ámbito de la empresa. Así mismo, entregar a cada trabajador un ejemplar del Reglamento Interno de Seguridad e Higiene de la empresa, dejando constancia de dicha entrega.
13. Facilitar durante las horas de trabajo la realización de inspecciones, en esta materia, tanto a cargo de las autoridades administrativas como de los órganos internos de la empresa.
14. Dar aviso inmediato a las autoridades de trabajo y al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, de los accidentes y enfermedades profesionales ocurridas en sus
15. centros de trabajo y entregar una copia al Comité de Seguridad e Higiene Industrial.
16. Comunicar al Comité de Seguridad e Higiene, todos los informes que reciban respecto a la prevención de riesgos.

4.8. Marco referencial

Las actividades del GAD de la Provincia de Cotopaxi son regidas por las políticas y normativas ecuatorianas aplicables de salud ocupacional, seguridad industrial; y adicionalmente políticas y reglamentación del GAD de la Provincia de Cotopaxi.

4.8.1. Responsabilidades

Prefecto de la Provincia de Cotopaxi

- Establecer el compromiso y liderazgo para proteger la salud física y mental de empleados y trabajadores de la institución.
- Participación y provisión de recursos necesarios para aplicación del Manual de procedimientos.

Direcciones

- Implementar, comunicar y hacer efectivo el Manual de procedimientos.
- Evaluar la efectividad del Manual de procedimientos.
- Difundir y motivar la participación activa de empleados y trabajadores al manual de procedimientos.

Servicios médicos y de enfermería

El departamento médico en el GAD de la Provincia de Cotopaxi deberá trabajar en coordinación con la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional y la Dirección Administrativa y de Talento Humano para la implementación-ejecución del manual de procedimientos.

Las funciones del Servicio Médico y de Enfermería son:

- Cooperar con la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional en la identificación y valoración del personal expuesto a probables riesgos de trabajo.
- Evaluar y mantener el estado de salud de los empleados.
- Efectuar revisiones de rutina del estado de salud física y mental de los empleados y trabajadores y dar un seguimiento a los individuos expuestos a un riesgo ocupacional en particular.
- Elaborar, actualizar, y mejorar los registros médicos.

- Analizar la información médica y presentar informes periódicos según los requerimientos de la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional.

Empleados y trabajadores

- Cumplir con el contenido del Manual de procedimientos y recomendaciones impartidas por el Departamento Médico.
- Reportar al responsable de Seguridad y Salud Ocupacional cualquier probable peligro, riesgo o inquietud presente en el lugar de trabajo.

4.8.2. Identificación y evaluación de probables riesgos

El manual preventivo examina:

- Identificación de riesgos psicosociales.
- Identificación de la población expuesta.
- Implementar medidas de prevención y control destinadas a mitigar, reducir y eliminar los probables riesgos psicosociales.

4.8.3. Identificación de riesgos ocupacionales

La identificación de los potenciales riesgos psicosociales debe establecerse sobre la base

de la información previa de los procesos de prestación del servicio de empleados y trabajadores, lugares de trabajo, ambientes circundantes, materiales utilizados, descripción de las tareas de trabajo, para lo cual se realizará el respectivo análisis de acuerdo a una cualificación de los factores de riesgo psicosociales en base a la matriz de riesgos psicosociales aprobado por el Ministerio de Trabajo.

Esta identificación la realizará la Unidad de Seguridad y Salud de la GAD de la Provincia de Cotopaxi.

Este análisis permitirá establecer la ubicación de riesgos psicosociales antes de la fase de evaluación.

4.8.4. Evaluación del Riesgo Psicosocial.

Identificados los potenciales riesgos psicosociales; la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional efectuará un análisis cuantitativo del probable riesgo, juzgando su magnitud y posibilidad de ocurrencia mediante mediciones y muestreos. Se utilizará el método de Navarra, y el Cuestionario multidimensional Identificación de Situaciones de Riesgo (Instituto Navarro de Salud Laboral).

Se determinará el estado de salud de cada uno de los empleados y trabajadores del GAD de la Provincia de Cotopaxi, a través de los datos obtenidos de los chequeos médicos pre-ocupacionales y ocupacionales.

4.8.5. Proceso de medicina preventiva

Se fundamenta en realizar evaluaciones médicas iniciales a empleados y trabajadores del GAD de la Provincia de Cotopaxi que están en proceso de ingreso laboral y efectuar chequeos médicos periódicos (anuales/semestrales) para todos los empleados y trabajadores del GAD según determine el departamento médico de empresa en el programa de Salud ocupacional.

4.8.5.1. Objetivos

- Identificar patologías existentes.
- Realizar exámenes específicos orientados a reconocer enfermedades por edad, sexo y lugar de trabajo.
- Promover un programa de protección de la salud así como prevención de enfermedades.

4.8.5.2.Exámenes Ocupacionales.

Estos exámenes incluirán pruebas de laboratorio y evaluaciones de los chequeos pre-ocupacionales (excepto prueba de embarazo) y serán realizados cada año. Las evaluaciones clínicas determinará el médico ocupacional.

4.8.5.3.Exámenes médicos Especiales

Se determinará a la población afectada en caso de detectar su presencia. (Trastornos psicosomáticos causados por actividades propias del GAD de la Provincia de Cotopaxi.

4.8.5.4.Prevenición del Riesgo cardiovascular y cerebrovascular

Se crearán estrategias que orienten y motiven al personal que labora en la institución, basadas concientización sobre distintos temas como:

- Nutrición
- Tabaquismo
- Alcoholismo
- Deporte y salud.
- Estrés y bienestar en el trabajo.
- Sobrepeso y desnutrición.
- Dieta, imagen, y autoestima, motivación, etc.

4.8.6. Proceso de Intervención en la Organización

4.8.6.1.Sistemas De Trabajo

- **Gestión del tiempo**

Se establece el nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales en base al desempeño.

- **Autonomía Temporal**

Se concederá el ritmo de trabajo, elección de turnos y horarios flexibles a medida de lo posible y dependiendo de las necesidades de cada dirección administrativa.

- **Manual de funciones**

La Dirección de Talento Humano elaborará y aplicará un manual de funciones para empleados y trabajadores en donde se detalle las funciones, atribuciones y responsabilidades como profesional con el fin de dejar de lado la ambigüedad del rol, desconocimiento de funciones a cumplir.

4.8.6.2. Sistemas de Comunicación e Información

- **Comunicación descendente**

Se realizará a través de comunicaciones formales escrita (memos, oficios, circulares), utilizando carteleras de la institución también se implementará el uso de comunicación electrónica vía internet.

- **Comunicación Ascendente**

La comunicación se la hará directamente con los miembros del comité de seguridad para que luego de informar de problemas suscitados y analizado la situación en asamblea los miembros vía oficio determinen criterios técnicos al representante legal.

- **Comunicación Horizontal**

A través de comunicaciones formales escrita entre los departamentos (memos, oficios, circulares) utilizando carteleras también se utilizará comunicación electrónica vía internet.

4.8.7. Proceso de Regulación de Conflictos

En el GAD de la Provincia de Cotopaxi se creará un Centro de Regulación de Conflictos, administrado por un profesional con conocimientos en negociación de conflictos y psicología organizacional.

Se define al problema como "el fracaso para encontrar una respuesta eficaz". La solución de problemas es útil para reducir la ansiedad asociada a la incapacidad para tomar decisiones.

La solución de problemas sociales hace referencia a la etapa de solución de problemas que tienen lugar en nuestro entorno natural. Es una habilidad compuesta de diferentes componentes. El proceso de solución de problemas está determinado principalmente por dos procesos parcialmente independientes: la orientación al problema y el estilo de solución de problemas. La orientación al problema es un proceso metacognitivo determinado por el funcionamiento de esquemas cognitivo-emocionales (creencias, emociones, etc.) que reflejan en gran medida la percepción del individuo sobre los problemas que ocurren en su vida y sobre su propia capacidad para resolverlos.

4.8.7.1.Objetivos

- Reducir: accidentes, ausentismos, presentismo bajas por enfermedad, distracción en el trabajo, estrés, ansiedad conflictos personales.
- Incrementar: productividad, moral, relaciones interpersonales, conservar el personal, reputación,
- Detectar en la organización comportamientos de riesgo y mejorar el ambiente general de la institución con la detección de conflictos internos y su solución.

El centro intervendrá en situaciones como:

- Estrés
- Ansiedad
- Falta de motivación
- Contratos
- Desarrollo personal y laboral
- Violencia
- Divorcios
- Relaciones familiares

- Duelos

Funciones del Centro de Regulación de Conflictos:

- Inoculación del estrés
- Relajación autógena
- Atención al empleado en horario diurno.
- Recomendaciones y asesoramiento a los líderes sobre manejo de situaciones conflictivas a grupos de trabajo, capacitaciones periódicas para mejorar sus desempeño
- Asesoramiento y acompañamiento al GAD en la etapa inicial del servicio, identificación de situaciones organizacionales generadoras de comportamientos de riesgo.
- Información estadística mensual de la atención prestada

Modo de Uso:

- Servicio confidencial e individual
- Acceso gratuito e ilimitado
- Evaluación psicológica
- Derivación a abogados, contadores, u otras instituciones cuando el problema así lo amerite.

4.8.8. Proceso de Intervención en el Individuo

4.8.8.1. Técnicas Generales

Desarrollo de buen estado Físico

Tener buen estado físico no solamente es patrimonio de los deportistas que entrenan muy fuerte por horas, sino que cualquier persona que desee mantener niveles estables en su salud física y emocional.

Tener un estado físico saludable contribuye a que uno se sienta mejor, tenga más energía, esté activo, realice actividad física intensa sin tanto esfuerzo y tenga un peso saludable

Es beneficioso para el corazón, las articulaciones, los pulmones y los huesos. Disminuye el riesgo de ataque cardíaco, diabetes, osteoporosis e hipertensión y en caso de padecer cualquiera de estas enfermedades, la práctica regular de actividad física ayuda a controlarlas. Favorece el buen descanso, ayuda a manejar y disminuir el estrés y mejora la agudeza mental.

Objetivo

- La mejora sistemática y planificada de las capacidades psíquicas implicadas en los rendimientos.
- La reestructuración de las valoraciones y percepciones bajo cuya influencia el trabajador no puede mantener un ajuste adecuado entre su potencial y las exigencias de la actividad y las condiciones de su realización.
- La estabilización del comportamiento en el trabajo.
- La optimización y activación de los procesos de recuperación psicológica para poder movilizar sus recursos personales en el trabajo
- Buscar el enlace entre cuerpo y mente.
- Perfeccionar sistemáticamente una serie de actividades (perceptivas y/o conductuales) que le permitan concentrar su atención en esas prácticas.
- Aislar de la actividad mental cotidiana de la persona de aquello que puede ser el origen de estrés.
- Practicar para reducir los niveles de tensión emocional a través de la relajación física.
- La preparación para reorganizar sus recursos psicológicos y ampliar el abanico de posibilidades mediante el afrontamiento de situaciones nuevas e imprevistas.
- Fortalecer la resistencia física del individuo ante situaciones de estrés y de riesgo
- Mejorar las funciones cardiovascular, respiratoria y metabólica.
- Alejar la atención de los problemas psicológicos

Modo de uso

- Servicio de ejercicio y recreación con especialistas de fitness y rumbaterapia.
- Acceso gratuito

Responsables

- Dirección Administrativa y de Talento Humano
- Instructores

Tabla N° 64

Actividades de capacitación

<i>N°</i>	<i>ÁREAS</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>Días</i>
1	Baile terapia	Instructores	Días y horas a elección
2	Aeróbicos	Instructores	
3	Gimnasia	Instructores	
4	Meditación	instructores	
5	Yoga	Instructores	
6	Relajación	Instructores	

4.8.9. Proceso de Alimentación sana

4.8.9.1.Descripción de la actividad

Dieta adecuada

La dieta equilibrada es la que está formada por alimentos que aporten al individuo una cantidad adecuada de nutrientes que necesita para tener una salud óptima. Además, se tiene que tener en cuenta factores como el sexo, edad, talla, peso, actividad, clima y entorno en el que se trabaja o vive.

Tener una alimentación variada y equilibrada, es, entre otros factores, una de las principales vías de promoción de salud y calidad de vida. Por un lado, cubre las necesidades biológicas básicas para que el cuerpo funcione cada día con total

normalidad y por otro, sirve como prevención y tratamiento ante ciertas enfermedades y alteraciones en la salud y el desempeño diario de la persona.

Objetivo

- Promover la salud, reducir el riesgo de desarrollar patologías relacionadas con la alimentación y
- Controlar enfermedades específicas causadas por una ingesta excesiva o insuficiente de ciertos alimentos.
- Desarrollar buenos hábitos alimenticios.
- Balance y equilibrio energético para afrontar las demandas laborales.

Intervención

Asistencia mensual de Nutricionistas para conferencias y charlas al personal.

Tabla N° 65

Actividades de capacitación

N°	TEMÁTICA	RESPONSABLE	HORAS
1	Nutrición y peso de acuerdo a la edad	Nutricionista	1
2	Alimentación sana, proteínas, grasas, carbohidratos, consumo de agua	Nutricionista	1
3	Realizar una alimentación variada, ya que así aumenta la probabilidad de cubrir todas las ingestas recomendadas de nutrientes	Nutricionista	1
4	Adecuar la ingesta calórica al gasto energético y al mantenimiento del peso corporal.	Nutricionista	1
5	Reducir el consumo de sal ya que un exceso se relaciona con la hipertensión arterial, problemas cardiovasculares.	Nutricionista	1

4.8.10. Proceso de Psicología Positiva

4.8.10.1. Descripción de la actividad

Distracción y buen humor

La risa estimula el sistema inmunitario y la efectividad de sus células. Además produce una disminución en los niveles de hormonas del estrés, (como cortisona), epinefrina y dopamina. Así mismo, eleva los niveles de hormonas que contribuyen a hacernos sentir bien, como endorfinas y ciertos neurotransmisores. Reír ejercita los músculos del diafragma, el abdomen y los hombros, dejando los músculos más relajados después de la risa, también es un buen ejercicio para el corazón.

La risa desvía nuestra atención de sentimientos negativos como la ira, la tristeza, la culpa, etc., de un modo mucho más efectivo que cualquier otra técnica de distracción.

Actuar con humor ante situaciones acontecimientos negativas, se ven las cosas desde una perspectiva diferente. Ayudan a ver los problemas como retos a superar más que como terribles amenazas insuperables. Da optimismo para seguir adelante.

Objetivo

- Centrar el estudio de las cualidades positivas del individuo y en cómo desarrollarlas, para vivir una vida más satisfactoria.
- Prevenir patologías que se producen cuando la vida está vacía o parece no tener sentido.
- Desplazar la atención de los problemas.
- Complementar la psicología tradicional como una rama más de conocimiento y estudio del ser humano desde una nueva perspectiva.

Intervención

Actividades recreativas y de distracción trimestrales.

Tabla N° 66**Actividades de capacitación**

N°	TEMÁTICA	RESPONSABLE	HORAS
1	Riso terapia	Instructor	Encuentro semestral.
2	Eventos sociales y culturales	Personal encargado	tres veces al año
3	Escuchar música	Talento humano	Semanal
4	Leer un libro	Talento humano	Mensual
5	Excursiones	Instructor	semestral
6	Auto reforzamiento	Psicólogo	Anual
7	Entrenamiento en atribuciones causales	Psicólogo	Anual
8	Entrenamiento mental	Psicólogo	Anual
9	Rebatir pensamientos pesimistas	Psicólogo	De acuerdo a necesidades particulares
10	Ver videos de crecimiento espiritual	Personal encargado	Bimensual

4.8.11. Psicología cognitiva

4.8.11.1. Descripción de la actividad

Técnicas Cognitivas

Esta actividad consiste en enseñar una serie de técnicas y estrategias psicológicas probadas científicamente para que la persona afronte su problema emocional y lo maneje hasta eliminarlo. El psicólogo es un entrenador y la terapia es un proceso de entrenamiento o reaprendizaje donde se elimina el resultado de malas experiencias.

De acuerdo al aspecto metodológico, esta terapia es una disciplina científica. La eficacia de las técnicas o la veracidad de los modelos, se basan en datos experimentales.

Reorganización Cognitiva

Objetivo

- Producir y aplicar programas de comportamiento.
- Proveer de un instrumento adecuado para transformar las situaciones vitales que marcaron nuestra identidad durante la infancia o la adolescencia, para reescribir la historia de nuestra vida,
- Revivir de manera consciente los episodios de nuestra existencia.
- Revivir una situación traumática, nos permite obtener conclusiones diversas para ser trabajadas a través de la herramienta adecuadas y de esta manera cambiar nuestra vida futura.
- Reorganizar la percepción del individuo ante una situación estresante.
- Ofrecer vías y procedimientos para modificar el comportamiento.

Modo de difusión

- Charlas de capacitación
- Trípticos y folletos informativos
- Presentación de videos

Tabla N° 67**Actividades de capacitación**

N°	TEMÁTICA	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Orientar a los empleados en riesgo a cambiar criterios y afirmaciones irracionales autoinducidas por afirmaciones y criterios racionales.	Psicólogo	2 horas
2	Orientar al trabajador a identificar la emoción dolorosa (ira, complejos, ansiedad, desesperanza) que lo está afectando.	Psicólogo	2 horas
3	Identificar las clases de pensamiento disfuncionales y ayudar a determinar los pensamientos automáticos	Psicólogo	2 horas
4	Realizar afirmaciones que describan otras maneras de apreciar la situación	Psicólogo	2 horas
5	Calibración	Psicólogo	1 hora
6	Selección de información	Psicólogo	1 hora
7	Recuerdos de experiencias	Psicólogos	1 hora
8	Selección de información	Psicólogo	1 hora
9	Comparación de información	Psicólogo	1 hora

Responsable

Psicólogo

4.8.12. Proceso de Psicología Activa

4.8.12.1. Descripción de la actividad

Manejo de situaciones de estrés

El estrés de los empleados es un problema en las organizaciones, causando malestar, insatisfacción y descenso en la productividad de las mismas. Está estrechamente relacionada con la insatisfacción, la adquisición de malos hábitos alimenticios, alcoholismo y tabaco, así como con la ansiedad, nerviosismo y habla rápida. Asimismo influye en la disminución considerable de la productividad, elevando las tasas de ausentismo y rotación.

Al estrés es la condición dinámica en la cual se produce una reacción fisiológica, psicológica y comportamental del organismo al enfrentar un evento que es percibido como una restricción, demanda u oportunidad y cuyo resultado es percibido incierto e importante para nosotros. Además, es parte inevitable de nuestra vida y no es mala en sí misma. Algo de tensión es necesaria y vigorizante pero estar expuestos a una tensión o estrés frecuentemente produce incertidumbre y si se prolonga esto ocasiona un marcado descenso en la productividad y desempeño acompañado de un desgaste físico y emocional.

Objetivo

- Disminuir la tensión en situaciones de estrés.
- Mejorar la calidad de vida del empleado
- Aplicación de métodos y técnicas de terapia a grupos de trabajo

Modo de difusión

- Capacitación formal y no formal.

Los temas a tratarse son:

Tabla N° 68

N°	TEMÁTICA	RESPONSABLE	HORAS
1	Identificar fuentes de estrés	Psicólogo	2
2	Diario de estrés	Psicólogo	2
3	Maneras saludables de prevenir el estrés	Psicólogo	2
4	Modificación de situaciones de estrés	Psicólogo	2
5	Adaptación y gestión del estrés	Psicólogo	2

Responsable

Psicólogo contratado.

4.8.13. Proceso de Psicología Activa 2

4.8.13.1. Descripción de la actividad

Técnicas de control de respiración

Cuando el cuerpo está desestabilizado, la respiración está más limitada, y cuando el cuerpo está elástico, la respiración se amplía. Se debe atender nuestro cuerpo, movilizarlo y estirarlo y notaremos que nuestras inhalaciones y exhalaciones se hacen más amplias y agradables.

Los ejercicios aeróbicos activan la respiración y ayudan a ventilar bien los pulmones, lo cual es muy interesante, pero en esta ocasión yo te recomiendo especialmente los estiramientos, actividad que nos provocara bienestar y armonía.

Objetivo

- Enseñar la técnica de respiración ante una situación o estados de estrés y ansiedad.
- Controlar la respiración de forma automática que permita una adecuada oxigenación del organismo mejora el funcionamiento de los órganos internos y un menor gasto energético.

Modo de difusión

- Capacitación no formal

Temas a tratarse:

Tabla N° 69

N°	TEMÁTICA	RESPONSABLE	HORAS
1	Inspiración abdominal	Psicólogo	2
2	Inspiración abdominal y ventral	Psicólogo	2
3	Inspiración abdominal, ventral y costal	Psicólogo	2
4	Espiración	Psicólogo	2
5	Ritmo inspiración – espiración.	Psicólogo	2
6	Sobre generalización.	Psicólogo	2
7	La mente sobre la materia	Psicólogo	1
8	Respiración equitativa	Psicólogo	1
9	Respiración alternada por fosas nasales	Psicólogo	1
10	Respiración del cráneo brillante	Psicólogo	1
11	Relajación progresiva	Psicólogo	1
12	Visualización guiada	Psicólogo	1

Responsable

Psicólogo

4.8.14. Proceso de Psicología activa 3

4.8.14.1. Descripción de la Actividad

Técnicas Conductuales

Entrenamiento asertivo

La manera de interactuar con los demás puede convertirse en una fuente de estrés en la vida tanto para los trabajadores. El entrenamiento asertivo permite reducir ese estrés, enseñando a defender los legítimos derechos de cada uno sin agredir ni ser agredido.

El entrenamiento asertivo ha demostrado efectividad en el control de la depresión, el resentimiento y la ansiedad derivada de las relaciones interpersonales, especialmente cuando tales síntomas han sido provocados por situaciones injustas. A medida que el individuo vaya volviéndose más asertivo empezará a reclamar el derecho a sentirse relajado y a ser capaz de dedicar tiempo sólo para sí mismo.

Objetivo

- Instruir a la persona para que se conduzca de una forma asertiva.
- Interaccionar asertivamente con los demás
- Expresar derechos y pensamientos personales
- Lograr que la persona exprese los sentimientos, deseos y necesidades de manera libre, clara e inequívoca ante los demás, y que esté dirigida al logro de los objetivos del mismo.

Modo de difusión

- Capacitación no formal.

Los temas a tratarse son:

Tabla N° 70

N°	TEMÁTICA	RESPONSABLE	HORAS
1	Taller sobre la comunicación asertiva.	Lingüista	4
2	Estilo agresivo	Lingüista	2
3	Estilo pasivo	Lingüista	2
4	Estilo asertivo	Lingüista	2
5	Lenguaje corporal	Lingüista	2

Responsable

Psicólogo / Lingüista

4.8.15. Proceso de Psicología positiva 1

4.8.15.1. Descripción de la actividad

Técnica de solución de problemas

Esta técnica consiste en la aplicación racional, controlada y sistemática de las habilidades de solución de problemas, definición del problema, generación de alternativas, toma de decisiones e implementación. Es un proceso consciente, racional, que requiere esfuerzo y de naturaleza cognitivo-conductual por el que un individuo, pareja o grupo trata de identificar soluciones efectivas a problemas específicos que aparecen en la vida cotidiana. El proceso permite encontrar una variedad de soluciones efectivas e incrementar la probabilidad de seleccionar la más eficaz.

Objetivo

- Optimizar la competencia social y reducir el estrés y la ansiedad y otros malestares psicológicos a causa de los problemas.
- Reducir la ansiedad asociada a la incapacidad para tomar decisiones.
- Aceptar los problemas como una parte normal y esperable de la vida.
- Creer en la propia capacidad para resolver problemas de forma efectiva.
- Utilizar y etiquetar el malestar y los síntomas fisiológicos como claves para identificar la presencia de un problema.
- Inhibir la tendencia natural a responder de forma emocional ante las situaciones problema. Se trata de utilizar el principio de “parar y pensar” en estas situaciones.
- Adoptar una postura realista con respecto al proceso de solución de problemas, asumiendo que el tiempo y el esfuerzo son importantes en la identificación e implementación de las soluciones efectivas.

Modo de difusión

- Capacitación no formal.

Los temas a dictarse son:

Tabla N° 71

N°	TEMÁTICA	RESPONSABLE	HORA
1	Solución de problemas racional.	Psicólogo	2
2	Estilo impulsivo - descuidado	Psicólogo	2
3	El estilo evitador	Psicólogo	2

Responsable

Psicólogo

4.8.16. Proceso de Psicología positiva 2

4.8.16.1. Descripción de la actividad

Técnicas de autocontrol

El autocontrol es un dominio de los pensamientos, emociones y acciones para experimentar bienestar y satisfacción la mayor parte del tiempo. El control de las emociones y sentimientos, así como de las tentaciones e instintos básicos, es clave para facilitar la vida en comunidad y mejorar en el plano personal. La capacidad de autocontrol se puede y se debe entrenar para evitar emociones negativas como la ira o la envidia, pero también para mejorar y prolongar nuestra disposición al esfuerzo o a la concentración. La autodisciplina.

Investigaciones sobre el autocontrol se han centrado en la irracionalidad que está detrás de algunos comportamientos o decisiones. Sus conclusiones son que los impulsos, que por ejemplo nos llevan a comprar constantemente cosas que no necesitamos, tienen que ver con las gratificaciones a corto plazo.

Objetivo

- Manejar la conducta a través del adiestramiento de la capacidad para sistematizar las circunstancias que motivan esta conducta.
- Dominar los pensamientos, emociones y acciones para experimentar bienestar y satisfacción la mayor parte del tiempo.

Modo de difusión

- Capacitación no formal.

Los temas a tratarse en esta actividad son:

Tabla N° 72

N°	TEMÁTICA	RESPONSABLE	HORA
1	Técnicas de control estimular	Psicólogo	2
2	Técnicas de programación conductual	Psicólogo	2
3	Autorrefuerzo	Psicólogo	2
4	Autocastigos	Psicólogo	2
5	Estrechamiento estimular	Psicólogo	2
6	Fortalecimiento de sugerencias	Psicólogo	2
7	Tareas estimulantes que afiancen el propósito	Psicólogo	2
8	Conductas alternativas a la falla desencadenante	Psicólogo	2
9	Control coverante	Psicólogo	2
10	Identificación de las causas de las fallas	Psicólogo	2
11	El autocontrol y el uso de la voluntad	Psicólogo	2

Responsable

Psicólogo

4.10. Glosario de términos

Actos inseguros o subestándares: Son las acciones u omisiones cometidas por las personas que, al violar normas o procedimientos de seguridad previamente establecidos, posibilitan que se produzcan accidentes de trabajo.

Ambiente de trabajo: Conjunto de factores y condiciones circunstanciales que rodean y determinan el desarrollo de una actividad laboral.

Control de riesgos: Proceso de toma de decisiones para tratar y/o reducir los riesgos, para implantar las medidas correctoras, exigir su cumplimiento y la evaluación periódica de su eficacia.

Enfermedad Ocupacional: Cualquier condición anormal o desorden diferente a una lesión ocupacional, producto de la exposición a factores vinculados al ambiente de trabajo, ocasionados por inhalación, digestión y absorción o contacto.

Estrés: Corresponde a una sensación de tensión tanto física como psicológica, que puede ocurrir en situaciones, específicas, difíciles o inmanejables.

Manejo de estrés: Se refiere al esfuerzo por controlar y reducir la tensión que surge cuando se percibe una situación difícil o inmanejable.

Norma de seguridad: Instrucción dirigida al personal a través de la que se le informa de los riesgos inherentes a las actividades desarrolladas como las medidas preventivas de obligatoria adopción para poder eludirlos.

Psicosomático: Que afecta a la psique o implica una acción de la psique sobre el cuerpo o viceversa.

Peligro o Riesgo Ocupacional: Se refiere a las condiciones eventualmente existentes en el ambiente de trabajo que podrían causar afectación al bienestar y salud de los trabajadores.

Salud mental: Corresponde a un estado de bienestar psicológico y social total de un individuo en un entorno sociocultural dado, indicativo de estados de ánimo y afectos positivos.

Salud Ocupacional - Higiene Industrial: Hace referencia a la identificación, evaluación y control de los potenciales riesgos para la salud del empleado relacionados con las actividades que realiza en su trabajo.

4.11. Conclusiones del capítulo

En este capítulo se presenta un manual preventivo donde se plantean diversas actividades en las cuales se requieren compromisos de las autoridades de la institución; además, son dirigidas por el profesional indicado (Psicólogo, entrenador deportivo, lingüista), las mismas que son de prevención con respecto a riesgos de factores de riesgo psicosocial a lo que están expuestos los trabajadores y empleados del GAD de la Provincia de Cotopaxi.

4.12. Recomendaciones del capítulo

- Se recomienda la aplicación de este manual para evitar riesgos en la salud por causas psicológicas y emocionales.
- Es importante realizar una nueva evaluación de los factores de riesgo luego de la aplicación de este manual, para poder valorar la mejora en las condiciones psicosociales de los trabajadores y empleados del GAD de la Provincia de Cotopaxi.

CONCLUSIONES

Al culminar el desarrollo del trabajo de investigación de los factores de riesgo psicosocial que afecta al personal administrativo y trabajadores del GAD de la Provincia de Cotopaxi se obtuvieron las siguientes conclusiones:

Gestionar técnicamente los factores de riesgo psicosociales que generan enfermedades profesionales para evitar el deterioro de la salud del personal administrativo y trabajadores del GAD de la Provincia de Cotopaxi.

1. Se realizó la identificación de los factores de riesgo a lo que están expuestos los trabajadores y empleados del GAD de la Provincia de Cotopaxi.
2. Se determinó que todas las direcciones departamentales del GAD de la Provincia de Cotopaxi están afectadas por los factores de riesgo psicosocial, pero se determinó que la dirección con mayor afectación es la Dirección de Obras Públicas.
3. De acuerdo a los factores de riesgo que fueron encontrados en la institución se diseñó un manual de procedimientos de seguridad de los factores de riesgo Psicosocial con normas preventivas para una aplicación permanente.
4. De acuerdo a la verificación de la hipótesis se determinó que los empleados y trabajadores del GAD de la Provincia de Cotopaxi, presentan afectación en su salud con respecto a factores de riesgo psicosocial.

RECOMENDACIONES

1. Que este documento sea el referente para futuras investigaciones, que promuevan la salud y bienestar del trabajador de cualquier institución pública o privada.
2. Aplicar el manual de prevención de factores de riesgo psicosocial, que disminuya la sensación de disconfort que genera el trabajo en los empleados y trabajadores del GAD de la Provincia de Cotopaxi.
3. Buscar los medios necesarios para una mayor efectividad en la comunicación dentro del GAD de la Provincia de Cotopaxi.
4. Fomentar espacios de motivación y recreación que impulsen la unión y la consolidación de los empleados y trabajadores de la institución.
5. Extender el grado de control sobre los tiempos de trabajo como pausas, descansos, recesos, permisos, vacaciones.
6. Crear las posibilidades de progreso de los trabajadores y empleados en sus habilidades, destrezas y conocimientos, impidiendo el trabajo monótono y repetitivo.

BIBLIOGRAFÍA

- Agra, B., Alvarez, H., & Juan, F. (2006). *Las enfermedades del trabajo, Nuevos riesgos psicosociales y su valoración en el derecho de la Protección social*. Madrid.
- Aguir Escriba, V. (2005). *Ambiente Psicosocial y Salud de los Trabajadores*.
- Alferez, C. (s.f.). *Factores de Riesgos Psicosociales y su Prevención*. Universidad de Córdoba.
- Castillo, L. (2012). *Riesgos Psicosociales e Implicaciones para la Gestión Humana*.
- Confederación de Empresas de Málaga. (2013). *Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. Málaga.
- Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social. (2012). *Guía de Actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales*.
- González, J. L. (s.f.). *Riesgos Psicosociales y Ley de Riesgos Psicosociales*.
- Instituto de Ciencias Matemáticas. (2006). *Fundamentos de Matemáticas*. Guayaquil: Offset Abad.
- Instituto de Seguridad y Salud Laboral. (2010). *Métodos de Evaluación Psicosocial*. (FD - 05).
- Instituto Navarro de Salud. (s.f.). *El Metodo del INSL para la Identificación y Evaluación de Factores Psicosociales*. (840).
- Lahera, M., & Góngora, J. (2002). *Factores Psicosociales, Identificación de Situaciones de Riesgo*.
- Lahera, M., & Nogareda, C. (2009). *NTP 840*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Mansilla, F., & Favieres, A. (s.f.). *Factores de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*.
- Moreno, B., & Baéz, C. (2010). *Factores y Riesgos Psicosociales, Formas, Consecuencias, Medidas y Buenas Prácticas*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Observatorio de Riesgos Psicosociales. (2012). *Guía Buenas Prácticas Sindicales en Evaluación de Riesgos Psicosociales*. Madrid: Secretaria de la Salud Laboral UGT - CEC.
- Observatorio permanente de Riesgos Psicosociales. (2006). *Guía sobre los factores de Riesgos Psicosociales*. Madrid: Comisión Ejecuti.
- Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales. (2006). *Guía sobre los Factores de Riesgos Psicosociales*. Madrid: Comision Ejecutiva Confederal UGT.
- Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales. (2006). *Incidencia de los Riesgos Psicosociales*. Madrid: UGT.

Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales UGT. (2007). *Guía Prevención de Riesgos Psicosociales en el Sector Sanidad*. Madrid: Comisión Ejecutiva Confederal UGT.

Observatorios de Riesgos Psicosociales. (2012). *Los Métodos de Evaluación de Riesgos Psicosociales*. (14).

Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales. (2008). *Procesos de Evaluación de Riesgos Psicosociales*.

Oficina Internacional del Trabajo. (1984). *Factores Psicosociales en el Trabajo, Naturaleza, Incidencia, Prevención*. (56).

Organización Mundial de la Salud. (1988). *Los Factores Psicosociales en el Trabajo y su Relación con la Salud*.

Peiro, J. (2008). *El Modelo Amigo: Un Mapa Conceptual para Evaluar los Riesgos Psicosociales y Gestionar su Prevención*. Valencia: Formación Continuada a Distancia.

ANEXOS

Anexo N° 1

Fotografías

Figura N° 41 Fachada frontal GAD de la Provincia de Cotopaxi



Autora: Ivonne Granja, 2015

Figura N° 42 Patronato Provincial



Autora: Ivonne Granja, 2015

Figura N° 43 Centro oftalmológico



Autora: Ivonne Granja, 2015

Figura N° 44 Patronato Provincial, sector La Laguna



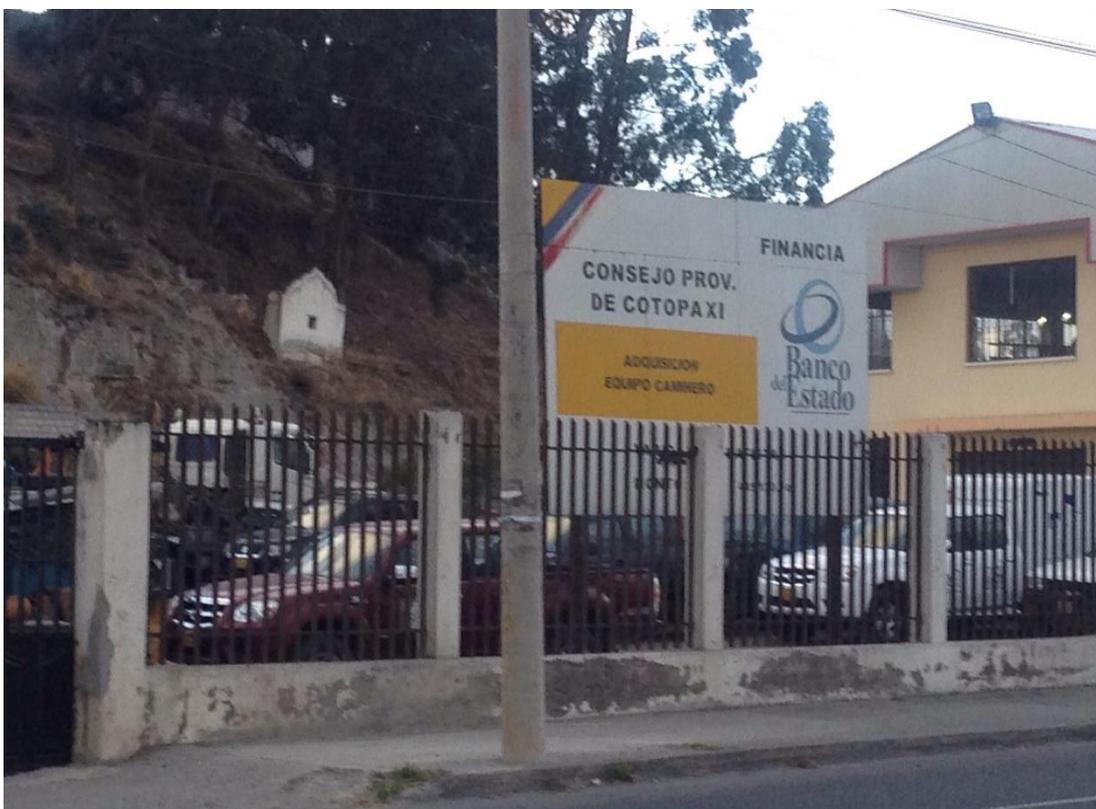
Autora: Ivonne Granja, 2015

Figura N° 45 Fachada frontal Gobierno Provincial de Cotopaxi



Autora: Ivonne Granja, 2015

Figura N° 46



Autora: Ivonne Granja, 2015

Figura N° 47 Patronato Provincial



Autora: Ivonne Granja, 2015

Anexo N° 2

Factores psicosociales, encuesta aplicada para la identificación de situaciones de riesgo.

Cuestionario Factores de Riesgo psicosociales

	ENCUESTA SOBRE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL GAD DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI	FECHA:				
		NOMBRE:				
CARGO:						
TIEMPO:						
<p>La presente encuesta tiene como propósito evaluar la situación de seguridad y salud del personal administrativo y trabajadores del GAD de la Provincia de Cotopaxi, específicamente los que podrían originar riesgos de carácter psicosocial. La información proporcionada será manejada con absoluta confidencialidad, por lo que solicitamos conteste con la mayor veracidad. Si tiene alguna duda, consulte con el encuestador.</p>						
N°	PREGUNTA	A	B	C	D	E
1	¿El servidor tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo? A) No. B) Sí, ocasionalmente. C) Sí, cuando la tarea se lo permite. D) Sí, es la práctica habitual.					
2	¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por el personal? A) No, no existe. B) Sí, aunque en la práctica no se utiliza. C) Sí, se utiliza ocasionalmente. D) Sí, se utiliza habitualmente.					
3	¿El servidor tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo? A) No. B) Sí, ocasionalmente. C) Sí, habitualmente. D) Sí, puede adelantar trabajo para luego tener más tiempo de descanso.					

4	<p>¿El servidor dispone de la información y de los medios necesarios (equipo, herramientas, etc.) para realizar su tarea?</p> <p>A) No.</p> <p>B) Sí, algunas veces.</p> <p>C) Sí, habitualmente.</p> <p>D) Sí, siempre.</p>					
5	<p>Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?</p> <p>A) No.</p> <p>B) Sí, oralmente.</p> <p>C) Sí, por escrito.</p> <p>D) Sí, por escrito y oralmente.</p>					
6	<p>Cuando el servidor necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a:</p> <p>A) Un compañero de otro puesto.</p> <p>B) Una persona asignada. (Mantenimiento, refuerzo...)</p> <p>C) Un encargado y/o jefe superior.</p> <p>D) No tiene esa opción por cualquier motivo.</p>					
7	<p>Las situaciones de conflictividad entre el personal, ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?</p> <p>A) No.</p> <p>B) Sí, por medio de la intervención del mando.</p> <p>C) Sí, entre todos los afectados.</p> <p>D) Sí, mediante otros procedimientos.</p>					
8	<p>¿Pueden los trabajadores elegir sus días de vacaciones?</p> <p>A) No, la institución cierra por vacaciones en periodos fijos.</p> <p>B) No, la institución distribuye periodos vacacionales, sin tener en cuenta las necesidades de los trabajadores.</p> <p>C) Sí, la institución concede o no a demanda del trabajador.</p> <p>D) Sí, los trabajadores se organizan entre ellos, teniendo en cuenta la continuidad de la actividad.</p>					
9	<p>¿El servidor interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc.)?</p>					

	<p>A) No, es función del mando superior o persona encargada.</p> <p>B) Sí, sólo incidentes menores.</p> <p>C) Sí, cualquier incidente.</p>					
10	<p>¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo (físico y/o mental) requerido por la actividad?</p> <p>A) No, por la continuidad del proceso.</p> <p>B) No, por otras causas.</p> <p>C) Sí, las establecidas.</p> <p>D) Sí, según necesidades.</p>					
11	<p>¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones al personal?</p> <p>A) No.</p> <p>B) Charlas, asambleas.</p> <p>C) Comunicados escritos.</p> <p>D) Sí, medios orales y escritos.</p>					
12	<p>En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?</p> <p>A) No.</p> <p>B) Sí, a veces.</p> <p>C) Sí, habitualmente.</p> <p>D) Sí, siempre.</p>					
13	<p>La actuación del mando intermedio respecto a sus subordinados es:</p> <p>A) Únicamente marca los objetivos individuales a alcanzar por el trabajador.</p> <p>B) Colabora con el trabajador en la consecución de fines.</p> <p>C) Fomenta la consecución de objetivos en equipo.</p>					
14	<p>¿Se recuperan los retrasos?</p> <p>A) No.</p> <p>B) Sí, durante las pausas.</p> <p>C) Sí, incrementando el ritmo de trabajo.</p> <p>D) Sí, alargando la jornada.</p>					
15	<p>¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?</p> <p>A) Salario por hora (fijo).</p> <p>B) Salario más prima colectiva.</p>					

	C) Salario más prima individual.					
16	<p>¿Se facilitan las instrucciones precisas a los servidores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?</p> <p>A) No.</p> <p>B) Sí, de forma oral.</p> <p>C) Sí, de forma escrita (instrucciones).</p> <p>D) Sí, de forma oral y escrita.</p>					
17	<p>¿El servidor tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?</p> <p>A) No, por la ubicación del trabajador.</p> <p>B) No, por el ruido.</p> <p>C) No, por otros motivos.</p> <p>D) Sí, algunas palabras.</p> <p>E) Sí, conversaciones más largas.</p>					
18	<p>¿Han recibido los mandos intermedios formación para el desempeño de sus funciones?</p> <p>A) No</p> <p>B) Sí, aunque no ha habido cambios significativos en el estilo de mando.</p> <p>C) Sí, algunos mandos han modificado sus estilos significativamente.</p> <p>D) Sí, la mayoría ha modificado su estilo de mando.</p>					
19	<p>¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?</p> <p>A) No.</p> <p>B) Sí, cuando la tarea se lo permite.</p> <p>C) Sí, en función del tiempo disponible.</p> <p>D) Sí, siempre se hace en equipo.</p>					
20	<p>¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?</p> <p>A) No.</p> <p>B) Sí, ocasionalmente.</p> <p>C) Sí, habitualmente.</p> <p>D) Sí, cualquier error.</p>					
21	<p>¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría del personal?</p>					

	<p>A) No.</p> <p>B) Sí, una o dos veces al año.</p> <p>C) Sí, varias veces al año, según surja el motivo.</p>					
22	<p>¿El trabajador puede detener el trabajo o ausentarse de su puesto?</p> <p>A) No, por el proceso productivo.</p> <p>B) No, por otros motivos.</p> <p>C) Sí, con un sustituto.</p> <p>D) Sí, sin que nadie le sustituya.</p>					
23	<p>¿Existe, en general, un buen clima en el lugar de trabajo?</p> <p>A) No.</p> <p>B) Sí, a veces.</p> <p>C) Sí, habitualmente.</p> <p>D) Sí, siempre.</p>					
24	<p>¿El servidor recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?</p> <p>A) Se le informa de la tarea desempeñar (cantidad y calidad).</p> <p>B) Se le informa de los resultados alcanzados con relación a los objetivos que tiene asignados.</p> <p>C) Se le informa de los objetivos alcanzados por la institución.</p> <p>D) Se le anima a participar en el establecimiento de meta</p>					
25	<p>¿El servidor tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral?</p> <p>A) No.</p> <p>B) Se cambia de manera excepcional.</p> <p>C). Sí, se rota entre compañeros de forma habitual.</p> <p>D) Sí, se cambia según lo considera el trabajador.</p>					
26	<p>Ante la incorporación de nuevas tecnologías, nueva maquinaria y/o nuevos métodos de trabajo ¿se instruye al personal para adaptarlo a esas nuevas situaciones?</p> <p>A) No.</p> <p>B) Sí, oralmente.</p> <p>C) Sí, por escrito.</p>					

	D) Sí, oralmente y por escrito.					
27	<p>¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?</p> <p>A) Relaciones de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas.</p> <p>B) Relaciones personales positivas, sin relaciones de colaboración.</p> <p>C) Relaciones sólo de colaboración para el trabajo.</p> <p>D) Ni relaciones personales, ni colaboración para el trabajo.</p>					
28	<p>De los problemas que existen en un departamento, sección... ¿está siendo culpada alguna persona en concreto?</p> <p>A) Sí.</p> <p>B) No.</p>					
29	<p>¿Han aumentado las bajas de origen psicológico de larga duración en la nómina de Talento humano?</p> <p>A) Sí.</p> <p>B) No.</p>					
30	<p>¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo en virtud de características físicas o personales?</p> <p>A) Sí.</p> <p>B) No.</p>					
31	<p>¿Se enferma frecuentemente? ¿Qué enfermedad?</p> <p>A) Sí.</p> <p>B) No</p>					
32	<p>¿Ha padecido alguna enfermedad, tensión o estrés como consecuencia del trabajo que realiza?</p> <p>A) Sí.</p> <p>B) No</p>					

Fuente: (Lahera & Góngora, 2002)

Anexo N° 3

Evaluación de la encuesta

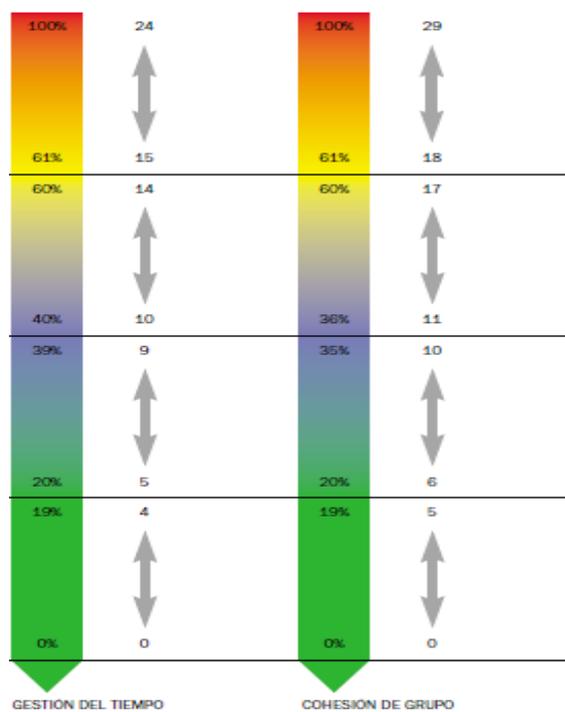
PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD			FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN			GESTIÓN DEL TIEMPO			COHESIÓN DE GRUPO					
PREG.	OPCIÓN	VALOR	PREG.	OPCIÓN	VALOR	PREG.	OPCIÓN	VALOR	PREG.	OPCIÓN	VALOR			
1	A	5	4	A	5	3	A	5	6	A	0			
	B	3		B	3		B	3		B	1			
	C	3		C	1		C	1		C	3			
	D	0		D	0		D	0		D	5			
2	A	5	5	A	5	10	A	5	7	A	5			
	B	5		B	3		B	5		B	3			
	C	3		C	3		C	2		C	0			
	D	0		D	0		D	0		D	0			
8	A	3	11	A	5	14	A	0	12	A	5			
	B	4		B	3		B	5		B	3			
	C	1		C	3		C	5		C	1			
	D	0		D	0		D	5		D	0			
9	A	5	16	A	5	15	A	0	21	A	4			
	B	3		B	3		B	0		B	2			
	C	0		C	3		C	4		C	0			
13	A	5	17	A	5	22	A	5	23	A	5			
	B	2		B	5		B	5		B	3			
	C	0		C	5		C	3		C	1			
18	A	5	24	D	2	Puntuación	D	0	27	A	0			
	B	5		E	0		B	3						
	C	3		A	5		C	3						
	D	0		B	2		D	0						
19	A	5	26	C	2	Puntuación	Puntuación	MOBBING	PREG.	OPCIÓN	VALOR			
	B	3		D	0									
	C	3		A	5							28	A	1
	D	0		B	3							29	B	0
20	A	5	Puntuación	C	3	Puntuación	Puntuación	MOBBING	PREG.	OPCIÓN	VALOR			
	B	3		D	0							30	A	1
	C	1		A	5							B	0	
	D	0		B	3							Puntuación		
25	A	5	Puntuación	C	3	Puntuación								
	B	3		D	0									
	C	1		Puntuación										
	D	0												

Fuente: (Lahera & Góngora, 2002).

Anexo N° 4

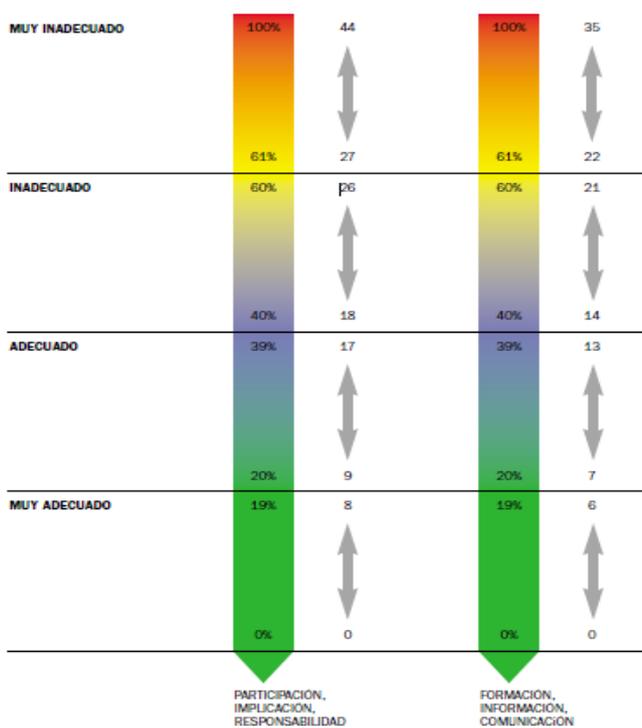
Estado de la encuesta

Figura N° 48



Fuente: (Lahera & Góngora, 2002)

Figura N° 49



Fuente: (Lahera & Góngora, 2002).

Anexo N° 5
Validaciones