



UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI

DIRECCIÓN DE POSGRADOS

MAESTRIA EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL TRABAJO

TÍTULO DEL PROYECTO

CONDICIONES DE TRABAJO Y ESTRÉS LABORAL EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DEL IESS EN COTOPAXI. DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

Autora: VACA Jiménez, Jenny Nataly

Tutor: MSc. Edison Yépez Aldas

LATACUNGA – ECUADOR

Marzo 2015

CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Programa de Maestría en SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL TRABAJO, nombrado por el Consejo Académico de Posgrado de la Universidad Técnica de Cotopaxi:

CERTIFICO

Que analizado el Trabajo de Tesis presentado como requisito previo a su defensa para optar por el grado Académico de MAGISTER EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL TRABAJO, presentado por **JENNY NATALY VACA JIMÉNEZ**.

El problema de investigación se refiere a:

CONDICIONES DE TRABAJO Y ESTRÉS LABORAL EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DEL IESS EN COTOPAXI. DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

Considero que el trabajo de investigación, reúne los requisitos y méritos suficientes y puede someterse a su respectiva defensa.

MSc. Edison Yépez Aldas
CC: 170236233
TUTOR



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DIRECCIÓN DE POSGRADO
Latacunga – Ecuador

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de posgrados de la Universidad Técnica de Cotopaxi; por cuanto, la maestrante: **VACA Jiménez, Jenny Nataly** con el título de tesis: **CONDICIONES DE TRABAJO Y ESTRÉS LABORAL EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DEL IESS EN COTOPAXI. DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN**, 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 marzo de 2015.

Para constancia firman:

MSc Giovana Parra
PRESIDENTE

MSc Edison Salazar
MIEMBRO

MSc Hernán Navas
MIEMBRO

MSc Lilian Gutiérrez
OPOSITOR

RESPONSABILIDAD POR LA AUTORÍA DE LA TESIS

Del contenido de la presente tesis, se responsabiliza el autor.

.....
VACA Jiménez, Jenny Nataly
CC. 0501722235

AGRADECIMIENTO

Mi más profundo agradecimiento Dios quien me permitió avanzar en mis objetivos, otorgándome la oportunidad de vivir. A la Universidad Técnica de Cotopaxi y a los Maestros quienes en forma muy acertada proporcionaron su conocimiento y sabiduría en beneficio de nuestra formación profesional.

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se lo dedico con todo mi amor a Mauricio mi esposo, Gabriel mi joven hijo, y la inesperada bebe Victoria, por el apoyo, la paciencia y motivación en todo momento, para desarrollar con éxito, mi proyecto de grado.

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCION	2
CAPÍTULO I.....	5
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	6
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
Contextualización	6
Análisis Crítico.....	7
Prognosis	8
Control de prognosis.....	9
DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	10
Delimitación temporal	10
Delimitación espacial	10
Delimitación del contenido	10
Formulación del problema	11
JUSTIFICACIÓN	11
Factibilidad	12
Relevancia Social.....	13
OBJETIVOS	13
Objetivo General	13
Objetivos Específicos:	13
CAPÍTULO II.....	15
MARCO TEÓRICO	15
Antecedentes del Estudio	15
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	18
1. TRABAJO Y SALUD	21
1.1. Cultura de Seguridad.....	21
2.- RIESGO PSICOSOCIAL	22
2.1 CLASIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL ..	23
3. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	23
4.-SALUD LABORAL	24
FACTORES PSICOSOCIALES.....	31
Los Estresores	31

MODELO DEMANDA-CONTROL-APOYO SOCIAL	33
TENSIÓN LABORAL	34
EFFECTOS EN LA SALUD HUMANA	36
PRINCIPALES ENFERMEDADES PSICOSOMÁTICAS	37
MANIFESTACIONES PSICOLÓGICAS MENORES	38
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	39
Constitución de la República del Ecuador	39
Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.....	40
De los derechos y Obligaciones de los Trabajadores	41
De los Trabajadores Objeto de Protección Especial	42
Reglamentos de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente	42
Código del Trabajo	44
IESS: Reglamento General del Seguro de Riesgos del Trabajo.	47
Resolución 741.....	47
FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	48
IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES:	48
Variable Independiente:	48
Variable Dependiente	48
MARCO CONCEPTUAL:	48
CAPÍTULO III.....	52
METODOLOGÍA.....	52
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	52
Investigación bibliográfica.....	52
Investigación de campo	54
TIPO DE INVESTIGACIÓN	55
Exploratoria.....	55
Descriptiva	55
Evaluativa	55
Paradigma de Investigación.....	56
POBLACIÓN Y MUESTRA	56
Población.....	56
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	57

Abreviaturas	60
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	60
Procedimientos de la investigación	61
Características del cuestionario	62
Descripción del sistema de evaluación empleado.....	63
Perfil valorativo	64
PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS	65
PLAN DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	66
CAPÍTULO IV	67
ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	67
Cálculo.....	70
Reflexión metodológica	70
COMPROBACION DE HIPÓTESIS.....	87
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	88
CONCLUSIONES	88
RECOMENDACIONES.....	90
CAPITULO VI.....	92
LA PROPUESTA.....	92
1.- JUSTIFICACIÓN.	92
2. OBJETIVOS:	93
3. ALCANCE	94
4. MARCO REFERENCIAL	94
5. RESPONSABLES	95
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DEL IESS LATACUNGA	95
6. AMBITOS DEL PLAN DE INTERVENCIÓN.....	96
OPERACIONALIZACIÓN DE LA PROPUESTA.....	97
7.- SEGUIMIENTO.....	106
8. EVALUACIÓN	106
ANEXOS.....	109
BIBLIOGRAFIA.....	cxxiii

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1: Población. Servidores de la Dirección Provincial del IESS	57
CUADRO 2: Operacionalización de Variables	58
CUADRO 3: Procedimiento de la Investigación	65
CUADRO 4: Bloque correspondiente a participación implicación y responsabilidad	72
CUADRO 5: Formación, información y comunicación	75
CUADRO 6: Gestión del tiempo	77
CUADRO 7: Cohesión del grupo	79
CUADRO 8: Mobbing	80
CUADRO 9: Liderazgo y Dirección.....	82
CUADRO 10: Servicios de la Institución	83
CUADRO 11: Riesgo Psicosocial	85
CUADRO 12: Valoración de los Resultados Factores Psicosociales en la Dirección Administrativa del IESS	86
CUADRO 13: 1. Participación, Implicación y Responsabilidad	97
CUADRO 14: 2. Formación, Información y Comunicación	98
CUADRO 15: 3. Gestión del Tiempo.....	99
CUADRO 16: 4. Cohesión del Grupo - MOBBING	100
CUADRO 17: 5. Liderazgo Directivo.....	102
CUADRO 18: 6. Servicios Institucionales	103
CUADRO 19: Monitoreo, Control y Evaluación de la Propuesta.....	107

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Exigencias Psicológicas-Control.....	35
GRÁFICO 2: Participación, implicación y responsabilidad	73
GRÁFICO 3: Formación, información y comunicación.....	75
GRÁFICO 4: Gestión del tiempo	77
GRÁFICO 5: Cohesión del grupo.....	79
GRÁFICO 6: Mobbing	80
GRÁFICO 7: Liderazgo y Dirección	82
GRÁFICO 8: Servicios de la Institución	84
GRÁFICO 9: Riesgo Psicosocial.....	85

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: ESTRÉS LABORAL.....	29
-------------------------------	----

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Carta de autorización para la Investigación en la Dirección Administrativa del IESS Cotopaxi.	cx
ANEXO 2: Instrumento de recolección de la información (Formato NAVARRO).....	cxix
ANEXO 3: Ventanilla Universal	cxviii
ANEXO 4: Área de Historia Laboral.....	cxviii
ANEXO 5: Área de Contabilidad y Presupuesto.....	cxix
ANEXO 6: Área de Responsabilidad Patronal	cxx
ANEXO 7: Área de Servicios Generales.....	cxx
ANEXO 8: Área de Riesgos del Trabajo	cxxi
ANEXO 9: Ventanilla de atención Universal	cxxii
ANEXO 10: Área de Pensiones	cxxii

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DIRECCIÓN DE POSGRADOS

MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL TRABAJO

TEMA: CONDICIONES DE TRABAJO Y ESTRÉS LABORAL EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DEL IESS EN COTOPAXI. DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

AUTORA: VACA Jiménez, Jenny Nataly

Tutor: MSc. Edison Yépez Aldas

RESUMEN

La presente investigación está relacionada con estudios de Seguridad y prevención de riesgos del trabajo, aborda una temática referida al clima laboral y sus repercusiones en la Dirección Administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Latacunga. Se identificó las condiciones de trabajo y su incidencia en el estrés laboral, en base al diagnóstico logrado, se planteó una propuesta de intervención. La investigación se realizó con el universo de la población involucrada que laboran en el mencionado Departamento. El estudio comprendió objetivos, orientados a identificar las causas del estrés laboral, y las condiciones de trabajo, así como alternativas para diseñar una propuesta de intervención con la que se propone mejorar las condiciones laborales de la institución. Se trabajó bajo el paradigma de la investigación cuali - cuantitativa, la misma permitió disponer de una información estadística lograda a través de la investigación de campo, así como también su interpretación al tratarse de un fenómeno eminentemente social. El tipo de investigación fue inductivo deductivo, así como interpretativo. Los instrumentos de investigación están relacionados a la utilización de una encuesta determinada por el método Navarro, especializado para medir el estrés laboral de empleados y trabajadores El marco teórico comprende estrés laboral, condiciones de trabajo y características preventivas. Se probó la hipótesis que planteaba que más del 65% de los trabajadores de la Dirección administrativa, manifiestan su interés por la presencia de un programa que contribuya a la prevención del estrés laboral por lo que es necesaria una propuesta orientada a mejorar las condiciones de trabajo.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DIRECCIÓN DE POSGRADOS

MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL TRABAJO

TEMA: CONDICIONES DE TRABAJO Y ESTRES LABORAL EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DEL IESS EN COTOPAXI. DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

AUTORA: VACA Jiménez, Jenny Nataly

Tutor: MSc. Edison Yépez Aldas

ABSTRACT

This research is related to security studies and prevention of workplace hazards, addresses an issue relating to the working environment and its impact on the Administrative Office of the Ecuadorian Institute of Social Security Latacunga. Working conditions and their impact on job stress were identified, based on the diagnosis achieved a proposal for intervention is raised. The research was conducted with the universe of the people involved who work in that department. The study included objectives designed to identify the causes of job stress and working conditions and design alternatives for a proposed intervention that aims to improve the working conditions of the institution. Interpretation also being a highly social phenomenon quantitatively, it permitted a statistical information obtained through field research and - Worked under the paradigm of qualitative research. The research was inductive deductive and interpretive. The research instruments are related to the use of a particular survey by Navarro method specialized to measure job stress of employees and workers The theoretical framework includes work stress, working conditions and preventive properties. Posed the hypothesis that over 65% of workers in administrative management, express an interest in the presence of a program that contributes to the prevention of work stress making a proposal to improve the working conditions necessary were tested .

INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación relacionado con estudios de Seguridad y prevención de riesgos del trabajo, aborda una temática referida al clima laboral y sus repercusiones en la Dirección Administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Se propone identificar las condiciones de trabajo y su incidencia en el estrés laboral, para en base al diagnóstico logrado, plantear una propuesta de intervención, para mejorar la eficiencia y eficacia productiva de la Institución.

La investigación se realizó con la población completa, en este caso los 26 involucrados que laboran en el mencionado Departamento administrativo del IESS Latacunga. El estudio comprendió dos objetivos generales; el primero orientado a identificar las causas del estrés laboral en la Dirección Administrativa del IESS Latacunga y el segundo objetivo referido a la propuesta de intervención con la que se intenta superar el problema laboral existente y mejorar la eficiencia administrativa institucional.

Para lograr estos objetivos, se trabajó bajo el paradigma de la investigación cuali - cuantitativa, pues la investigación permite disponer de una información estadística lograda a través de la investigación de campo, así como también su interpretación al tratarse de un fenómeno eminentemente social. El tipo de investigación es descriptivo, deductivo, así como interpretativo. Los instrumentos de investigación están relacionados a la utilización de una encuesta determinada por el método Navarro, especializada para medir el estrés laboral de empleados y trabajadores.

Uno de los aspectos que motivaron la presente investigación, obedece a los cambios de comportamiento experimentados en los dos últimos años, expresados en intolerancia, cierto tipo de incomodidad, falta de una

adecuada comunicación, particularmente en relación a las funciones laborales individuales, la presencia de nuevas responsabilidades; así como los cambios administrativos producidos en este proceso de innovación tanto a nivel nacional, regional y local en la institución.

Es importante destacar también una ausencia de colaboración interinstitucional; desmotivación por el trabajo en equipo conducente al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, situación que se manifiesta probablemente por los constantes cambios en las funciones individuales, así como el reemplazo en determinados ámbitos, que provoca, baja autoestima y desconfianza laboral.

En el ámbito referido al liderazgo por equipos de trabajo, lejos de constituirse en un trabajo mancomunado, se presentan problemas de individualismo, egoísmo, desconfianza, elementos que impiden establecer un ambiente de trabajo colaborativo y el equipo, con responsabilidades individuales pero con compromiso institucional.

Otro de los aspectos que inciden en clima laboral negativo en la institución está referido a la inestabilidad laboral, puesto que los funcionarios a contrato, permanentemente son reemplazados, provocando ansiedad y preocupación por el cumplimiento de los objetivos y las metas institucionales, ya que los reemplazos toman su tiempo para empoderarse de sus funciones y conocer a el funcionamiento interno de la institución.

La eficiencia administrativa y la eficacia en la gestión laboral se logra con un clima organizacional y las condiciones de trabajo apropiadas o muy buenas, lo que genera ausencia de estrés laboral de manera que el cumplimiento de los objetivos institucionales es de calidad, por estas razones es de interés personal e institucional este estudio.

La presente investigación se encuentra estructurada en seis capítulos organizados de la siguiente manera:

CAPITULO I contiene el planteamiento del problema, sus causas y efectos, los objetivos de la investigación y su justificación.

CAPITULO II, está el marco teórico referencial de acuerdo a las variables estudiadas y al contexto del problema.

CAPITULO III, comprende la metodología de investigación, las técnicas y estrategias utilizadas, la población determinada para el estudio.

CAPITULO IV, se presenta el análisis y la interpretación de resultados y la prueba de la hipótesis.

CAPITULO V, están las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO VI, se plantea una propuesta de intervención, expresada en un programa orientado a mejorar las condiciones de trabajo, desde diferentes ángulos.

Concluye con Anexos, encuestas elaboradas en base al método Navarro, fotografías correspondientes a la observación de los ambientes de trabajo, referentes a la investigación; Referencias bibliográficas y Bibliografía en general.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Contextualización

El estrés laboral es un problema que afecta a la población trabajadora del mundo, es el caso de la investigación realizada en el Instituto de Investigación sobre Trabajo y Salud (IWH, por sus siglas en inglés), y Richard Glazier, del Instituto de Ciencias Clínicas Evaluativas (ICES, por sus siglas en inglés), de Toronto mostró una relación entre el grado de autonomía en el trabajo y la incidencia de diabetes en la población especialmente femenina.

El estrés laboral el cual lleva a consumir más azúcares y grasas provocando un cambio en la conducta alimentaria y el desarrollo de enfermedades que previa investigación del organismo pertinente se evaluaría como una enfermedad profesional.

El Ecuador no es la excepción en materia de estrés laboral, en los servidores públicos las posibles causas evidentes se generan por cumplir con las necesidades de los usuarios o al encontrarse en contacto diario con las demandas de otras personas, por el intenso intercambio emocional y la sobre carga de las capacidades adaptativas del empleado.

Es tan crítico este como otros problemas laborales que inciden en el estrés, siendo el propio IESS en su nivel central crea un departamento de riesgos laborales, así como también se encuentra a nivel nacional.

Se ha observado en los servicios públicos hospitalarios los eventos externos son más críticos como generadores del estrés, los mismos que al acumularse causarían graves daños a la salud los trabajadores.

Según una encuesta realizada en la Dirección provincial del IESS Cotopaxi en el año 2011, sobre el tema Ambiente Laboral, dándose a conocer los resultados, mismos que fueron socializados, evidenciándose la existencia del estrés laboral.

La dirección actual está consciente de la necesidad de un cambio en la visión real de los riesgos laborales específicamente el factor estrés que afecta a los servidores públicos de la mencionada dependencia, hace falta una guía dirigida a cada uno de ellos, de acuerdo a la situación laboral o clima laboral que se maneja en el día a día.

Este talento humano en la mencionada Institución son vitales para el buen funcionamiento de la misma, debido a que tiene una estructura organizacional nivel dos en donde no existen subdirecciones de determinados seguros especializados, el mismo empleado debe responsabilizarse de múltiples actividades, siendo así indispensable no permitir que se afecte la salud física y psíquica del servidor público.

Análisis Crítico

La fuerza laboral se contrae y la gente se satura de trabajo, el resultado es el estrés. Los cambios y avances tecnológicos, la sustitución de plataformas,

las exigencias del medio, actualización de información histórica a la real, son algunos de los parámetros a los que se enfrentan los servidores públicos de la Dirección Provincial del IESS de Cotopaxi, quienes de no estar predispuestos al cambio se convierten en una fuente objetiva del estrés.

Empíricamente se pueden detectar los constantes cambios sociales y legales relacionados con la seguridad y salud donde se encuentran los riesgos del trabajo motivados en el aspecto laboral por la inadecuada organización del trabajo, tiene mucha importancia también las características de los puestos del trabajo, la oportuna intervención por parte del empleador para autorizar y determinar las pausas de trabajo necesarias durante la jornada laboral, especialmente con servidores que se encargan de la atención universal al público y de la atención de los seguros especializados también dirigida al público.

Se van presentando además conflictos internos de tipo laboral, por falta de conocimiento en el manejo emocional, provocando un inadecuado ambiente laboral, fundamentalmente por el trato inadecuado al empleado y por la atención al cliente.

En la Dirección Provincial del IESS de Cotopaxi, previo al análisis de causas y efectos se ha evidenciado que el principal problema es el estrés laboral provocado por el desconocimiento de las pausas de trabajo y de una guía de prevención del estrés.

Además se han determinado efectos tales como: enfermedades profesionales, problemas auditivos, denuncias generadas por los usuarios externos e internos por la forma de comunicación, ausentismo laboral.

Prognosis

El problema que está presente y debe solucionarse en forma cierta y adentrándose en una visión futura la Dirección Administrativa del IESS de Cotopaxi, consiente del desgaste laboral que afecta al servidor que lo padece, afecta además a la forma de organización interna dada en Grupos de Trabajo, a la familia y por ende a la comunidad.

Si la Institución no evidenciara lo pertinente en materia de control y de la eliminación progresiva del estrés laboral, se enfrentará a situaciones de enfermedades tales como:

- Nivel cognitivo- subjetivo: Preocupación, temor, inseguridad, miedo, dificultad para decidir, dificultad para concentrarse.
- Nivel Fisiológico: Sudoración, taquicardia, molestias en el estómago, dificultades respiratorias, dolores de cabeza, náuseas, mareos.
- Nivel motor u observable: Fumar, comer o beber en exceso, movimientos repetitivos (tocarse, rascarse), tartamudear, llorar, irritabilidad.

Habrà lugar a la disminución del rendimiento por atrasos, ausentismos, jubilación por riesgos del trabajo. Situaciones de responsabilidad patronal por la inobservancia de medidas de prevención, por el incumplimiento a las normas y resoluciones legales en materia de riesgos del trabajo, o enfrentarse a fatalidades como un fallecimiento producto del estrés laboral.

Control de prognosis

Bajar el nivel de estrés, implementando una propuesta de gestión administrativa o que involucre directamente a los trabajadores, se constituye en una alternativa válida para controlar la prognosis.

Si no se cumple habrá problemas en cuanto a atención especializada en las prestaciones requeridas por los usuarios externos e internos, produciéndose una acumulación de trámites en tiempo y en espacio, medibles por indicadores de gestión.

DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Delimitación temporal

El presente estudio se realizó desde el mes de diciembre de 2013 a octubre de 2014.

Delimitación espacial

La investigación se realizó en la provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga, parroquia Matriz, Dirección Administrativa de Cotopaxi del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, se anexa la carta de Autorización (Anexo No. 1).

Delimitación del contenido

Este trabajo de investigación parte de un diagnóstico logrado a través de la identificación de las causas del estrés laboral y condiciones de trabajo, sus consecuencias y las posibles soluciones mediante una propuesta de gestión alternativa manejable para mejorar las condiciones de trabajo en la institución.

Formulación del problema

¿Son las condiciones de trabajo en sus distintos aspectos la principal causa del estrés laboral en el personal que labora en la Dirección administrativa del IESS Cotopaxi?

JUSTIFICACIÓN

La utilidad práctica se determina por la importancia de conocer y aplicar mecanismos que faciliten el día a día el servidor público de la Dirección Administrativa de IESS Cotopaxi, para crear ambientes positivos de trabajo y lograr eficiencia y eficacia administrativa, si la Institución cuenta con trabajadores realizados profesionalmente, con un elevado autoestima, con sueldos acorde a su desenvolvimiento y capacidad, con un buen nivel de concentración, con una adecuada responsabilidad, con la cooperación y apoyo de la Dirección o coordinación por grupos de trabajo, con pausas de trabajo activas, una correcta organización del trabajo evitando acumulación y falta de tiempo se elevarían los índices de productividad, que beneficiarían a la Institución como al personal.

El diseñar una propuesta de gestión alternativa de acuerdo al puesto de trabajo y a la actividad que desarrolla cada Servidor público de la Dirección Administrativa del IESS Cotopaxi, tiene el propósito de protegerlos contra

contingencias derivados del trabajo estrés laboral de alguna forma, como ayuda muy importante para el manejo del estrés y la mitigación de enfermedades profesionales como el estrés laboral.

Los resultados de la investigación, permitieron un diagnóstico del problema, situación que facilitará la toma de medidas correctivas que superen la dificultad y de esta manera se contribuya a resolver un problema social laboral muy importante para garantizar ambientes laborales productivos y armónicos.

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

Este tipo de investigación se desarrolla en un contexto natural, no se utilizan controles con experimentación, se lo desarrolló procurando entender y comprender a las personas dentro de su entorno.

Factibilidad

El presente trabajo de investigación utilizó un método psicosocial de fácil aplicación (Navarra), por lo que no fue necesario acudir a métodos complejos y costosos; fue de fácil alcance económico y tecnológico y contó con la creatividad y esfuerzo de la investigadora y la colaboración del personal en estudio.

El desarrollo de la investigación fue factible, pues cuenta con el apoyo de los directivos de la institución, y de los empleados y trabajadores en quienes ha despertado interés y curiosidad por el tema. Elementos que contribuirán a una adecuada finalización del proyecto.

Relevancia Social

El presente trabajo atenúa los problemas psicosomáticos causados por la desatención de los estresores que afectan físicamente a los empleados e indirectamente a las personas de su entorno social. 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 sirve para desarrollar una estrategia de intervención válida para su solución.

OBJETIVOS

Objetivo General

1. Identificar las condiciones de trabajo que inciden en el estrés laboral de los funcionarios de la Dirección Administrativa del IESS -Cotopaxi.
2. Determinar la incidencia del estrés laboral en el desempeño de los funcionarios de la Dirección Administrativa del IESS.
3. Diseñar una propuesta de intervención, que mejore las condiciones laborales y el estrés en la Dirección Administrativa del IESS - Cotopaxi.

Objetivos Específicos:

1. Analizar las condiciones de trabajo de cada uno de los puestos de trabajo en razón de la identificación de los síntomas de estrés laboral.
2. Identificar los factores que provocan estrés laboral en los funcionarios de la Dirección Administrativa del IESS.
3. Determinar la incidencia de los factores de estrés en el ambiente laboral.
4. Establecer los tipos y prácticas referidas al estrés laboral y sus mecanismos de control.
5. Determinar el interés de los empleados y trabajadores de la Institución por la necesidad de establecer cambios laborales que contribuyan a mejorar el clima laboral.
6. Diseñar una propuesta de gestión alternativa para mejorar las condiciones de trabajo prevención de estrés donde se incluya pausas de trabajo de acuerdo a cada actividad y al tiempo oportuno para el control de las enfermedades laborales.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes del Estudio

Dentro de los antecedentes existen estudios realizados en relación al estrés laboral encontramos lo siguiente:

En América Latina, por ejemplo, actualmente el estrés laboral se reconoce como una de las grandes epidemias según la **Organización Mundial de la Salud, (2008)** de la vida laboral moderna. Al mismo tiempo, muchos profesionales de la Salud y Seguridad Laboral en esta región piensan que un buen ambiente psicosocial y una buena ergonomía están, más bien, asociados al concepto de “confort” y van más allá de la fase de “control de riesgos” de las exposiciones químicas, biológicas o físicas.

Bajo esta premisa, el énfasis de la reglamentación está en definir y revisar los límites permisibles de exposición al ruido y a los químicos, y al establecimiento de medidas de protección y control de las condiciones peligrosas asociadas con los accidentes. Desafortunadamente, por ahora, no existe interés en regular o desarrollar guías para establecer buenas prácticas enfocadas en la ergonomía y la exposición a los riesgos psicosociales tales como de alta velocidad de trabajo, las largas jornadas ocupacionales y la inseguridad laboral en los países de América Latina. Esto significa que según la: **Organización Mundial de la Salud, (2008) Protección de la Salud de los Trabajadores Serie No. 62008** al respecto dice:

“La mayoría de las regulaciones para protegerla salud de los trabajadores consisten de la adopción de límites de exposición laboral sólo para los riesgos de salud y seguridad ocupacionales “tradicionales” tales como sustancias químicas, ruido, vibración, radiación, frío y calor. Las condiciones de los edificios y de la infraestructura que

puedan provocar accidentes están incluidas en las regulaciones de la mayoría de los países". (pag.10).

De los efectos sobre los trabajadores; el estrés relacionado al trabajo puede conducir a diversos problemas de salud que afectan la salud fisiológica y psicológica, así como el proceso cognitivo y las conductas del trabajador. No se debe cometer el error de pensar en los riesgos psicosociales y organizacionales, como meros riesgos a la salud psicológica (Cox, 1993).

Las ausencias por enfermedad debidas a problemas de salud mental, músculo esquelético o cardiovascular pueden ser el resultado, y la incapacidad laboral o la muerte pueden ser eventualmente la consecuencia.

Aplicando los resultados publicados por la **Organización Mundial de la Salud**, Protección de la Salud de los Trabajadores Serie No. (2008), al respecto dice que:

Se elaboró una escala de carga mental compuesto por 31 ítems. Mediante un análisis factorial se obtuvieron cinco dimensiones de carga mental: demandas cognitivas y complejidad de la información, consecuencias para la salud, características de las tareas, organización temporal y ritmo de trabajo. Los resultados mostraron la consistencia interna para cada dimensión de carga mental así como la fiabilidad de la escala. (Pág. 29).

El estrés laboral es un problema actual que influye dentro del personal o capital humano de las organizaciones, empresas la cual repercute en la productividad de la empresa por ello esta investigación es de gran importancia, tomando en cuenta, que el estado de ánimo de los trabajadores puede convertirse en un problema constante, que de no tomar medidas oportunas las consecuencias podrían ser muy complicadas para la institución o empresa que no considere este riesgo laboral.

Según **AROCENA (2011)**, en su trabajo Factores afectivos y de personalidad como antecedentes del bienestar laboral dice:

.....el papel mediador de la competencia personal percibida en la aparición del síndrome del desgaste profesional (burnout) y de los síntomas de estrés ante condiciones de trabajo estresantes, en una muestra de 315 trabajadores de la Universidad de Sevilla (193 docentes y 122 no docentes). Los instrumentos de evaluación fueron: un cuestionario de datos sociodemográficos, el "Inventario de burnout de Maslach", la "Escala laboral de estrés" y la "Escala Magallanes de estrés". . (pág. 37).

El estrés es saludable, ya que es el motor que nos motiva para alcanzar objetivos; sin embargo, cuando este rebasa límites permisibles puede propiciar enfermedades como colitis, gastritis, hipertensión y hasta infartos, coincidieron especialistas en medicina y psicología del trabajo.

Para no llegar al nivel de estrés, mejor conocido como estrés negativo, los expertos recomiendan hacer ejercicio, llevar una alimentación equilibrada, evitar el sedentarismo, practicar la relajación (tai-chi), aprender a respirar, recibir terapia racional- emotiva (que utiliza la razón para reducir el estrés) y escribir lo que nos afecta, ya que es una manera de desahogar lo que nos angustia.

Según INZUNZA (2004), al respecto realiza una cita de Daniel Alcaraz y dice que:

El ABC del estrés en el trabajo es la falta de control sobre lo que estás haciendo, el ritmo al que tienes que hacerlo y el exceso de trabajo que hay, por eso los que trabajan en artesanías no se estresan tanto porque ellos eligen los materiales y el tiempo para hacerlo”, es el criterio que sostiene Daniel Alcaraz. (pág. 31)

Tomando como reflexión, se cita un trabajo realizado Salud Docente con docentes De acuerdo con el grupo de trabajo y salud docente, en la

Asociación de Mestres de Rosa Sensat de Catalana, fuente de este escrito, y más concretamente según los criterios que Emilia Molinero, Esteve-Ignasi Gay, M. Diana García, Maria_Antonia Plaxats y Mari-Pau González, quienes exponen en el libro "**Condiciones de Seguridad y Salud del Trabajo**", consideran que existen cuatro conceptos básicos en este tema:

1. Las exigencias psicológicas,
2. El control de las tareas durante la jornada laboral,
3. El apoyo social y
4. Las compensaciones.

Factores que implican, el grado de autonomía que posee para decidir cómo hacer las cosas y el momento de hacerlas; el peso de su opinión o la imposición de criterios y valores. Si el control de las tareas es alto por parte del docente, se incrementará su satisfacción laboral y la motivación hacia su trabajo.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

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

La seguridad en el trabajo muestra que todo empleado necesita sentirse cuidado por su empresa, para poder realizar un buen desempeño profesional. La salud es el bienestar más importante de una persona que

necesita estar bien para poder rendir y cumplir con sus obligaciones profesionales de una forma óptima.

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

Se analiza el lugar de trabajo desde distintos puntos de vista. Condiciones de las instalaciones en las que los trabajadores ejercen su jornada laboral, estado de los equipos de trabajo, suministros y material disponible

Existe un ámbito de los recursos humanos centrado en la prevención de riesgos laborales, que apuesta precisamente por cuidar todos los detalles del entorno laboral, recordando que lo más importante en una empresa no es la productividad, sino las personas que la componen y su salud.

Por condiciones de trabajo se interpreta cualquier tipo de consecuencia negativa que un empleado pueda sufrir, como consecuencia de algún elemento de su entorno de trabajo. Se entiende también en este campo las cuestiones ambientales. Desde el punto de vista técnico, existen máquinas que adicional pueden suponer un riesgo. En cuyo caso, esa herramienta debe de superar algunos controles habituales que garanticen su perfecta disposición para el uso.

La calidad de un trabajo no se determina únicamente por el sueldo que gana un empleado en el desempeño de su ejercicio diario sino que también se determina por el grado de seguridad que tiene un trabajador en su empresa. Desde este punto de vista, el objetivo constante de las empresas es mejorar las condiciones de trabajo.

Existe una gran relación entre trabajo y felicidad, es decir, la vocación profesional suma bienestar en la vida de cualquier ser humano, puesto que el trabajo es un área de desarrollo profesional y de aprendizaje constante. Por ello, la salud física y emocional también es fundamental y requiere de una actitud proactiva.

En esencia, son factores que construyen el ambiente físico y social del trabajo y los aspectos del contenido del trabajo, que actúan sobre la salud del trabajador y que tienen una incidencia sobre las facultades intelectuales y las potencialidades creadoras del sujeto. De allí surge una constante preocupación por los organismos internacionales como la OIT, por el mejoramiento de las condiciones de trabajo como una de sus principales objetivos.

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

1. TRABAJO Y SALUD

Según AISA, A., RUGERO, R., Y JUNCÁ, R. (2000) en su obra mencionan: Se entiende por trabajo un factor de producción remunerado por el salario y, más detalladamente, la actividad por la que la persona desarrolla sus capacidades físicas e intelectuales para, a cambio de un sueldo, poder satisfacer sus necesidades y llevar una vida digna. (Pág. 11)

La salud es el estado en que la persona ejerce normalmente todas sus funciones con perfecto equilibrio entre sus fuerzas y las exigencias del medio circundante en el que desarrolla sus actividades.

La relación existente entre los dos conceptos es sumamente importante, ya que el trabajador al realizar sus actividades produce cambios en su ambiente laboral, siendo lógico que al ser éstos cambios negativos afectarían la salud de los trabajadores generando un desequilibrio en su estado físico, mental y social.

1.1. Cultura de Seguridad

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

Las personas y las organizaciones deben estar comprometidos con la seguridad, ser conscientes de los riesgos, realizar acciones de manera

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

Asimismo, la administración tiene la responsabilidad de abordar las preocupaciones planteadas desde cualquier dirección. Un continuo proceso de reconocimiento de riesgos, evaluación de riesgos, y las prácticas de mitigación de esto asegura que los trabajadores son conscientes de los problemas y trabajan juntos para mantener el más alto nivel de seguridad

2.- RIESGO PSICOSOCIAL

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

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

2.1 CLASIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Es importante clasificar los factores de riesgos psicosociales, esto permite hacer un estudio más detallado y conclusivo en cuanto a su origen. Como consecuencia de estos factores de riesgos aparecen los llamados "Riesgos Psicosociales". Según, OPRP (2009), los factores de riesgos psicosociales se pueden clasificar en dos grandes áreas:

1. El ambiente o "entorno objetivo" (dimensión colectiva). Este grupo o desencadenantes de riesgo psicosociales se dividen en tres:
 - Relativos al ambiente físico o material de trabajo
 - Relativos a la organización
 - Respecto al contenido de la tarea

2. Las condiciones subjetivas (dimensiones individual) Son aquellos factores van generando o no peligros concretos para la salud del trabajador según la percepción que este tenga de ellos y de sus capacidades para hacerla frente:
 - Por las características de la persona
 - Por su relaciones interpersonales

3. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Para la identificación y evaluación del riesgo psicosocial es importante conocer varios de los métodos que se han aplicado para seleccionar el método que mejor se adapte a la realidad de la organización. Por esto para PÉREZ (2004) menciona:

Los instrumentos más utilizados para identificar y valorar la influencia y afectación de los riesgos psicosociales son los siguientes: el FPSICCO (Aplicación informática para la prevención) del Instituto de Seguridad y Salud Laboral, el Cuestionario de Evaluación de Factores Psicosociales del Instituto Navarro de Salud Laboral, el Cuestionario Psicosocial Copenhague –ISTAS 21, Batería de evaluación de Factores Psicosociales en la pequeña y mediana institución CYCLOPS-UB y la Batería de Factores Psicosociales de Salud Laboral de la Universidad de Valencia BFPSL.

4.-SALUD LABORAL

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

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha definido a la salud como "un completo estado de bienestar en los aspectos físicos, mentales y sociales" y no solamente como la ausencia de enfermedad. Debido a lo anterior, ha reportado que 450 millones de personas presentan algún tipo de desorden mental, siendo los psicosociales uno de los riesgos más importantes a que se enfrentan actualmente los trabajadores, dado que 5% de la población activa ha sufrido un paro cardíaco por este tipo de desórdenes.

El nivel de salud de una comunidad o un país mejora cuando se asegura que todas las personas en edad productiva pueden acceder a un empleo digno. Según datos revelados por el Instituto Nacional de estadística Geografía e Informática (INEGI), en el segundo mes de este año, la cifra de desempleados ascendió a 1.7 millones de trabajadores. Esto nos permite entender por , junto con Sudáfrica, Brasil, Rusia, Zimbawe, China e India,

ocupan los niveles más altos en índices de siniestralidad, mientras que Finlandia, Suecia, Dinamarca y Singapur ocupan los niveles más bajos, situándose en un mejor terreno en cuanto a los índices de seguridad, salud laboral y competitividad.

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

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

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

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

controlar una Organización con respecto a la seguridad y la salud de los trabajadores.

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

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

Hendrix, Ovalle y Troxler (1985) hipotetizaron un modelo general sustentado en variables intraorganizacionales (claridad de las metas, conflicto intragrupal, control organizacional y autonomía individual), individuales (locus de control, tolerancia al cambio y asertividad) y extra organizacionales (relaciones de estrés laboral muestra de 370 empleados del Departamento de Defensa de Estados Unidos).

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

Lazarus y Folkman (1986) señalan que una situación estresante característica se da cuando están presentes el cambio o la novedad, la falta de información, la incertidumbre y la ambigüedad, entre otros factores. Cuando se ha vivido en el ambiente de los ejecutivos, es posible detectar estas condiciones en su cotidianidad.

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

Las organizaciones claman por ejecutivos que funcionen bien, es decir, que tengan capacidad de expresarse, sean competentes, y sobre todo, conscientes de cualquier debilidad personal. Aunque los cambios internos y externos en la organización pueden generar estrés, una de las principales características del ser humano reside en su capacidad para mantener la estabilidad de su ambiente interno, condición indispensable para la vida y el desarrollo humano, entendido como lo señala **Lafarga, (2003). "la salud en todas sus manifestaciones, la promoción del autoconocimiento, la autodeterminación y la autoestima, así como el fomento de las relaciones personales satisfactorias" (pág. 41)**

Respecto a la relación que el cansancio emocional tiene con las otras dos dimensiones del síndrome, la realización personal y la despersonalización, los resultados obtenidos nos sumergen de lleno en el debate acerca del orden secuencial en que aparecen y se desarrollan las distintas dimensiones del desgaste profesional.

En el modelo teórico de partida las tres dimensiones del síndrome aparecen relacionadas siguiendo el orden establecido en el modelo propuesto por Gil-Monte et al. (1998), esto es, el cansancio emocional y la falta de realización personal aparecen al mismo tiempo y ambas influyen de forma positiva en la despersonalización.

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

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

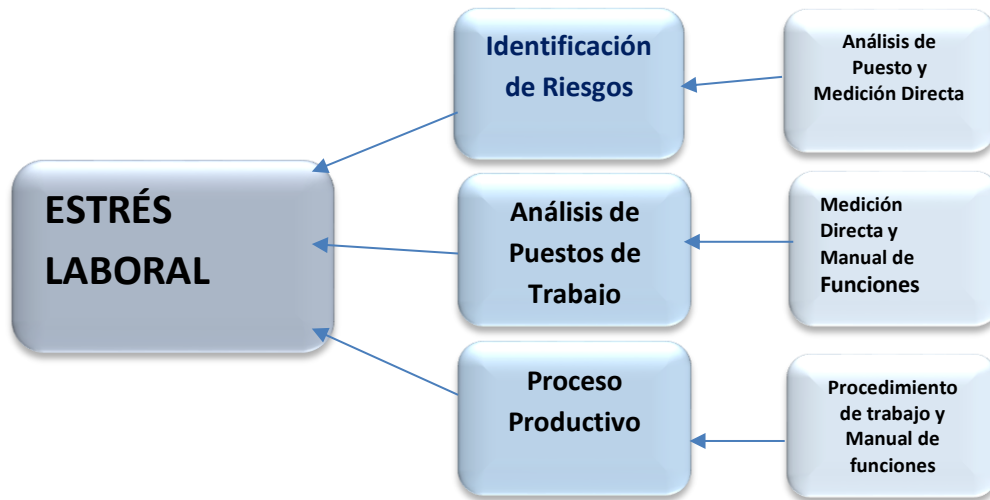
Estas pausas son de diferentes clases. "Unas se denominan micro pausas, que pueden ir de 5 a 10 segundos cada 10 minutos de trabajo", asegura Alba. Lo que se persigue con ello es que los vasos sanguíneos ubicados en los músculos se dilaten y dejen entrar más oxígeno.

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

Para Sonia Ramírez, enfermera experta en la aplicación de pausas activas en los trabajadores, nunca será lo mismo hacer un alto en el trabajo para fumar o tomar tinto que para hacer gimnasia laboral, como también se le denomina a las pausas activas.

Hay que cambiar de actividad y hacer ejercicios orientados a oxigenar el cuerpo, salir de la monotonía y fortalecer tanto el sistema inmunológico como los músculos y el sistema nervioso.

FIGURA 1: ESTRÉS LABORAL



Adaptado por Jenny Vaca - Investigadora

Fuente: Evaluación de Factores presentes en el estrés laboral (2008)

El estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. La reacción más frecuente cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad.

Los **síntomas** de ansiedad más frecuentes son:

1. A nivel cognitivo-subjetivo:

- preocupación,
- temor,

- inseguridad,
- dificultad para decidir,
- miedo,
- pensamientos negativos sobre uno mismo
- pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros,
- temor a que se den cuenta de nuestras dificultades,
- temor a la pérdida del control,
- dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.

2. A nivel fisiológico:

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

3. A nivel motor u observable:

- evitación de situaciones temidas,
- fumar, comer o beber en exceso,

- intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.),
- ir de un lado para otro sin una finalidad concreta,
- tartamudear,
- llorar,
- quedarse paralizado, etc.

El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer.

Pero además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc.

Finalmente, si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales, en definitiva problemas de salud.

FACTORES PSICOSOCIALES

Los Estresores

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

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

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

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

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

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

Bajo este razonamiento, se considera importante conocer la propuesta que plantea el método del Instituto Nacional de la Salud Ocupacional de Dinamarca, conocido como Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ), adaptado y validado en España con el nombre de ISTAS21 en lengua castellana, y PSQCAT21 en lengua catalana y que se caracteriza por lo siguiente:

MODELO DEMANDA-CONTROL-APOYO SOCIAL

Robert Karasek (2002) considera que:

Los efectos del trabajo, tanto en la salud como en el comportamiento, parecían ser resultado de la combinación de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades. (pág. 97)

Estudios sociológicos, hablan sobre las exigencias psicológicas y sociales como causantes de enfermedades que suponían, como los acontecimientos vitales estresores. Por su parte, la psicología de las organizaciones en sus

teorías sobre satisfacción y motivación laboral hablaba del control, la autonomía y el uso de habilidades, aunque no desde la perspectiva de la salud, sino la de la productividad. En la epidemiología estaba empezando a surgir una necesidad de ampliar el modelo con que se abordaban los riesgos de enfermedades cardiovasculares asociados al trabajo, ya que algunas investigaciones demostraban una relación negativa entre el ambiente y la salud laboral.

En la década de los 70, diversos estudios demostraron que se producían efectos en el estado de salud, por ejemplo depresión e indefensión aprendida, síntomas de tensión psicológica y en el comportamiento, entendiéndose por comportamiento la actitud activa en el trabajo, conducta y el tiempo de ocio, experiencia activa; relacionados ambos, aunque de distinta manera, con dos dimensiones: las intensas demandas psicológicas (cambios, retos psicológicos) por un lado, y la capacidad de control (trabajo monótono, capacidad de ejercer las competencias, altos niveles de autonomía, uso de capacidades) por otro.

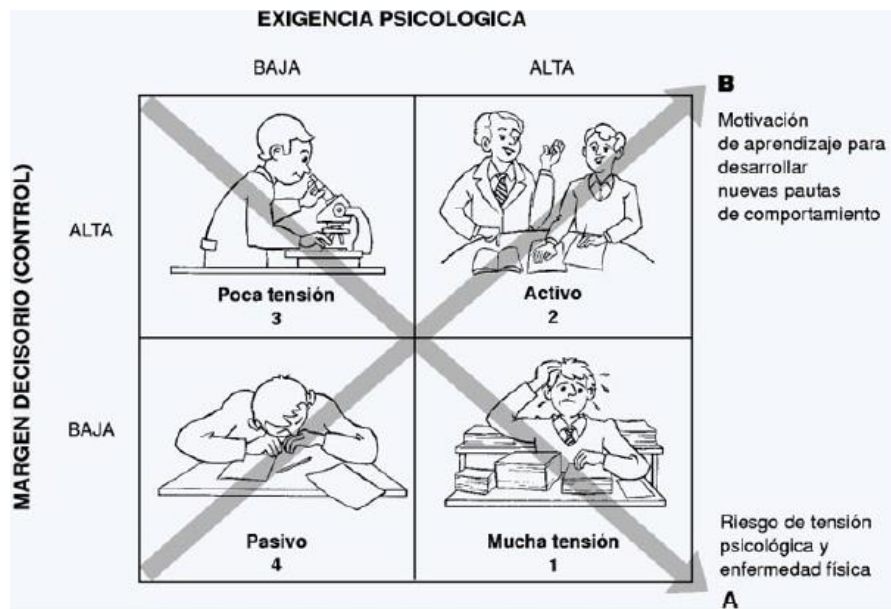
TENSIÓN LABORAL

Un trabajo con elevadas demandas y una escasa capacidad de control, predice un aumento del riesgo de tensión psicológica y enfermedad. Las demandas tienen más consecuencias negativas si ocurren junto con una ausencia de posibilidad de influir en las decisiones relacionadas con el trabajo. Si las exigencias son tan elevadas que el trabajador no puede hacerles frente, o si éste no se encuentra en posición de ejercer influencia en aspectos importantes de sus condiciones de trabajo y de poder adaptarlas, la situación genera estrés y puede aumentar la velocidad a la que se producen los procesos corporales de desgaste, conduciendo probablemente a un mayor riesgo de enfermedad o incluso fallecimiento.

Esta es la principal hipótesis planteada, los niveles más bajos de bienestar psicológico y los niveles más altos de síntomas y enfermedades se encontrarán en el cuadrante de alta tensión. Se relaciona sobre todo con enfermedades cardiovasculares, pero también con crisis asmáticas, procesos alérgicos, trastornos músculo-esqueléticos cervicales y de miembro superior, ansiedad, etc. En el extremo opuesto de esta diagonal se encontraría el cuadrante de baja tensión, donde el trabajador dispone de una adecuada capacidad de control pero las exigencias son mínimas, y que sería la situación más parecida a la relajación.

Un tercer factor modificador es la cantidad y calidad de apoyo social que brindan la jerarquía y los compañeros. Cuando existe y es adecuado, puede "amortiguar" parte del potencial estresor generado por la combinación de altas demandas y bajo control. Si es escaso o falta, o si el entorno psicosocial se caracteriza por la discriminación o la intimidación, se añade un nuevo factor de estrés a los ya existentes.

GRÁFICO 1: Exigencias Psicológicas-Control



Fuente: NTP 603 pg. 3 (200)

EFFECTOS EN LA SALUD HUMANA

Según Vega Sofía en la NTP 604, establece que el modelo demanda-control-apoyo social ha sido puesto a prueba en numerosos estudios desde su aparición en los '80. En concreto, sostienen que la investigación se ha centrado en la hipótesis de la tensión psicológica, es decir, la que predice efectos en la salud. Frente a quienes afirman que no hay suficiente información sobre la posible nocividad de los factores psicosociales, la literatura revisada muestra claramente que la alta tensión influye en la salud y la calidad de vida de diversas formas, y ninguna de ellas beneficiosa.

La misma autora, señala que se trata de estudios de gran calidad epidemiológica y que utilizan diversas metodologías. Se han investigado sobre todo enfermedades crónicas, especialmente cardiovasculares; pero también se han estudiado otros efectos en la salud: agotamiento, depresión, insatisfacción laboral, síntomas y trastornos músculo-esqueléticos, problemas de sueño, ansiedad, uso de analgésicos y tranquilizantes, ausentismo, intentos de suicidio, enfermedad gastrointestinal, accidentes de tráfico, accidentes laborales, mortalidad, etc.

Las investigaciones intentan mostrar en qué medida estar expuesto a unas malas condiciones psicosociales en el trabajo (por ejemplo tener elevadas demandas, disponer de un escasa capacidad de control sobre la situación y de poco apoyo social) aumenta el riesgo de bajo bienestar psicológico, de presentar más síntomas, de desarrollar una enfermedad física concreta, o de que la evolución de ese trastorno sea más rápida o tenga peores consecuencias.

Debe recordarse, pues, que cuando se emplea el concepto de riesgo en cualquier ámbito, laboral o no, se parte de la base de que un factor de riesgo es el que incrementa el riesgo de que se produzca un determinado efecto, por ejemplo una enfermedad; por tanto, la exposición (en este caso a

factores psicosociales de origen laboral) no es un elemento necesario ni imprescindible para que se desarrolle la enfermedad, cardiovascular, psicológica, o del tipo que sea, el efecto puede ser directo, o a través de otros factores de riesgo.

PRINCIPALES ENFERMEDADES PSICOSOMÁTICAS

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

- Dérmicas: urticaria, acné, ronchas, así como trastornos circulatorios cutáneos.
- Esqueléticas: dolor de espalda, dolores reumáticos, calambres y ciertos casos de artritis.
- Del aparato respiratorio: bronquitis, accesos de asma, rinitis.
- Del aparato circulatorio: hipertensión, dolores de cabeza, trastornos cardiovasculares, colapsos cardiacos por el exceso de trabajo del miocardio.
- Cambios sanguíneos y linfáticos: estos pueden ser evidenciados por los métodos de la química hematológica y otras técnicas.
- Gastrointestinales: colitis, nauseas, vómitos, hiperacidez gástrica, constipación y pérdida de apetito.

- Genitourinarias: trastornos de la menstruación, contracciones dolorosas de la vagina, micciones difíciles y ciertos casos de disfunción sexual.
- Del sistema nervioso: pérdida de fuerzas, neuritis, somnolencia o insomnio excesivo, sentirse fatigado constantemente, neurastenia.
- De los sentidos: conjuntivitis, trastornos sensoriales, sensación de que los ojos arden como brasas.

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

MANIFESTACIONES PSICOLÓGICAS MENORES

En diversos países industrializados se han encontrado evidencias que confirman la hipótesis de la tensión psicológica: mayor riesgo de un pobre bienestar psicológico en trabajos con altas demandas y bajo control, traducido en distintos tipos de efectos (síntomas depresivos, agotamiento o fatiga psicológica, insatisfacción laboral, consumo de píldoras y absentismo). Así lo considera

Un adecuado apoyo social, la variedad en el trabajo y la oportunidad de utilizar las propias capacidades parecen resultar protectoras contra el absentismo de corta duración por enfermedad psiquiátrica, mientras que las altas demandas (incluyendo aspectos como tareas conflictivas, sobrecarga de trabajo, conflicto de roles y elevado ritmo) son un factor de riesgo para futuros trastornos. Parece ser que existe un efecto diferencial, ya que los síntomas de "cansancio", o simples sensaciones de "sentirse estresado" aparecen más cuando se está expuesto a elevadas demandas psicológicas,

y son relativamente frecuentes en ejecutivos y profesionales. En cambio, síntomas más serios de tensión (depresión, pérdida de autoestima, enfermedad física) están más fuertemente asociados con una escasa posibilidad de tomar decisiones, un problema de los trabajadores de bajo estatus.

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

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

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

Constitución de la República del Ecuador

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

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

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

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

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

Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo

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

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

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

cualquier otro organismo competente o por la combinación de los enunciados.

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

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

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

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

De los derechos y Obligaciones de los Trabajadores

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

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

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

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

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

De los Trabajadores Objeto de Protección Especial

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

Reglamentos de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente

Fue promulgada el 17 de noviembre de 1986 y publicada en el Registro Oficial entre los artículos importantes podemos mencionar:

Art. 11 Obligaciones de los empleadores

En donde da a conocer las obligaciones de los empleadores para proveer de ambientes de trabajo seguros y saludables.

Art. 13.- Obligaciones de los Trabajadores

- 1.- Participar en el control de desastres, prevención de riesgos y mantenimiento de la higiene en los locales de trabajo cumpliendo las normas vigentes.
- 2.- Asistir a cursos sobre control de desastres, prevención de riesgos, salvamento y socorrismo programados por la empresa u organismos especializados del sector público.
- 3.- Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionada por la empresa y cuidar de su conservación.
- 4.- Informar al empleado de las averías y riesgos que puedan ocasionar accidentes de trabajo. Si éste no adoptase las medidas pertinentes, comunicar a la Autoridad Laboral competente a fin de que adopte las medidas adecuadas oportunas.
- 5.- Cuidar de su higiene personal, para prevenir al contagio de enfermedades y someterse a los reconocimientos médicos periódicos programados por la empresa.

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

- 1.- En todo centro de trabajo en que laboren más de quince trabajadores deberá organizar un Comité de Seguridad e Higiene del Trabajo integrado en forma paritaria por tres representantes de los trabajadores y tres representantes de los empleadores, quienes de entre sus miembros designarán un Presidente y Secretario que durarán un año en sus funciones pudiendo ser reelegido indefinidamente. Si el Presidente representa al empleador, el

Secretario representará a los trabajadores y viceversa. Cada representante tendrá un suplente elegido de la misma forma que el titular y que será principal izado en caso de falta o impedimento de éste.

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

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

Código del Trabajo

Art. 434 Reglamento de la salud y seguridad

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

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

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

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

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

Art. 5.- Responsabilidades del IESS.

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

Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Resolución No. C.D. 390 del 11 de Noviembre del 2011. En el Capítulo VI de Prevención de Riesgos del Trabajo,

Artículo 50.- Cumplimiento de Normas.- Las empresas sujetas al régimen de regulación del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, deberán cumplir las normas dictadas en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo y medidas de prevención de riesgos del trabajo establecidas en la Constitución de la República, Convenios y Tratados Internacionales, Ley de Seguridad Social, Código del Trabajo, Reglamentos y disposiciones de prevención y de auditoría de riesgos del trabajo.

Art. 51.- Sistemas de Gestión.- Las empresas deberán implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, como medio de cumplimiento obligatorio de las normas legales o reglamentarias, considerando los elementos del sistema:

- a) Gestión administrativa
- b) Gestión técnica
- c) Gestión del talento humano

Resolución C.D. 457 de la Dirección del Seguro General de Riesgos del Trabajo.

Art. 4.ORGÁNICO Funcional.

i. Dirección del Seguro General de Riesgos del Trabajo.

a) Administrar el Seguro General de Riesgos del Trabajo y controlar el cumplimiento del plan de beneficios del asegurado en las prestaciones establecidas por la Ley de Seguridad Social, y la normativa interna expedida por el Consejo Directivo del IESS:

b) Evaluar la calidad, oportunidad eficiencia y equidad de los programas de prevención abajo y aplicar los criterios técnicos necesarios para prevenir y reducir la frecuencia y gravedad de los siniestros.

d) Proponer y ejecutar políticas, programas y acciones de promoción y prevención de riesgos del trabajo, reparación de daños derivados de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, rehabilitación física y mental y de reinserción laboral, para su aprobación en el Consejo Directivo, a través de la Dirección General.

3.4 Subdirección Provincial de Prestaciones de Pensiones y Riesgos del Trabajo.

a) Difundir y ejecutar los programas y planes de beneficios de protección del seguro General de Riesgos del Trabajo y del Sistema de Pensiones, en su circunscripción, de conformidad a la normativa.

b) Ejecutar las auditorías de riesgos del trabajo a las empresas de su circunscripción.

e) Registrar y actualizar la historia prestacional de cada asegurado

f) Evaluar las causas y calificar los accidentes de trabajo.

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

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

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

IESS: Reglamento General del Seguro de Riesgos del Trabajo.

Resolución 741

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

FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

1. La mayoría de los funcionarios encuestados, expresan que existen muchos estresores presentes en la Dirección Administrativa del IEES Cotopaxi, lo que permitirá establecer las condiciones de trabajo de sus funcionarios en el año 2013.
2. La mayor parte de funcionarios de la Dirección Administrativa del IEES Cotopaxi, manifiesta su interés por la presencia de un programa que contribuya a la prevención del estrés laboral.

IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES:

Variable Independiente:

Condiciones de trabajo en la Dirección Administrativa del IEES Cotopaxi.

Variable Dependiente:

Estrés Laboral de los trabajadores de la Dirección Administrativa del IEES Cotopaxi.

MARCO CONCEPTUAL:

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

El estrés es un mecanismo programado en los genes del hombre desde la prehistoria que permitía Huir o luchar ante una amenaza, según la definición de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el **Trabajo: Guía para la detección y control de Riesgos Psicosociales en la Pyme (2000)**, del Gobierno de Aragón, departamento de economía hacienda y empleo. (p.43).

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

El ABC del estrés en el trabajo es la falta de control sobre lo que estás haciendo, el ritmo al que tienes que hacerlo y el exceso de trabajo que hay, por eso los que trabajan en artesanías no se estresan tanto porque ellos eligen los materiales y el tiempo para hacerlo.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable (Occupational Health and Safety Assessment Series "OHSAS" 18001:2007).

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

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

Deterioro de la salud: Condición física o mental identificable y adversa que surge y/o empeora por la actividad laboral y/o por situaciones relacionadas con el trabajo (OHSAS 18001:2007).

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

Enfermedades Profesionales u Ocupacionales: Son las afecciones agudas o crónicas, causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o trabajo que realiza el asegurado y que producen incapacidad (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Resolución No. C.D. 390)

Riesgo: Combinación de la probabilidad de que ocurra un suceso o exposición peligrosa y la severidad del daño o deterioro de la salud que puede causar el suceso o exposición.

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

Condiciones de trabajo: antigüedad profesional. Posturas en el trabajo trabajar de pie más de dos horas seguidas, inclinarse hacia delante más de diez veces por hora, mantener una postura incorrecta de la espalda.) Movimientos frecuentes de torsión (las fuerzas de torsión sobre el disco intervertebral pueden producir fisuras en el anillo fibroso). Vibraciones. Duración del trabajo ininterrumpidamente por encima de las dos horas. Tipo de asiento. Tensión psicológica. Es decir el factor de riesgo principal.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación recurrió tanto a la investigación bibliográfica, como la de campo, a continuación se explican las razones por las que se utilizaron.

Investigación bibliográfica.

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

Dentro de la investigación es procedente una intervención, para mitigar los problemas de estrés, ansiedad, depresión, contracturas musculares y problemas lumbares, además los cambios de hábito relacionados con la salud, que se manifiestan aumentando las conductas no saludables y reducen las conductas saludables.

La investigación científica empírica tiene básicamente cinco etapas:

- 1.- Se definen algunas cuestiones generales como el tema, el problema, el marco teórico a utilizar, etc.
- 2.- Se procede a hacer una investigación bibliográfica, básicamente para ver qué se ha escrito sobre la cuestión.

3.- Se traza un proyecto con la metodología respectiva.

4.- Se ejecuta lo proyectado.

5.- Se exponen los resultados, usualmente por escrito; y por último se plantea una propuesta de intervención al problema investigado.

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

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

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

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

De acuerdo a la investigación planteada en relación a las pausas de trabajo para comprobar si son la causa de las enfermedades profesionales la

investigación bibliográfica porque será de mucha importancia para llegar a entender mediante los estudios realizados sobre el tema.

Investigación de campo

El trabajo de campo se relaciona con la experiencia del investigador en el lugar mismo de los hechos, se refiere a la relación directa del investigador con las fuentes de información en el lugar de trabajo, en el caso de la presente investigación, la relación directa con los funcionarios de la Dirección Administrativa del IESS Latacunga.

Identifica dos tipos de contacto que caracterizan la investigación de campo, que permite una aproximación integral al fenómeno a estudiar, identificando las características naturales, económicas, residenciales y humanas del objeto de estudio; en este caso sus problemas de adaptación laboral de manera individual, lo que implica la aproximación y relacionamiento con el grupo social.

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

La aplicación de la investigación de campo en el trabajo de investigación, pretende identificar y dar a conocer los problemas y manifestaciones de salud que se han reportado en los servidores públicos de la institución investigada., es este caso la Dirección Administrativa del IESS Latacunga.

En el presente trabajo se utilizó una investigación no experimental, conociendo el problema de antemano, se trata de una investigación que permita un diagnóstico de su realidad, para en base a ese resultado intervenir con una propuesta que solucione el problema.

TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para la presente investigación se recurrió a la utilización de algunas tipos de investigación pertinentes al problema de investigación, y que se detallan a continuación:

Exploratoria

Cuando averigua lo que está pasando. Cuáles son los componentes generales del estudio. Investigación necesaria para la presente problemática.

Descriptiva

Porque se trata de describir, registrar e interpretar la naturaleza actual, la composición y los procesos de los fenómenos que permita elaborar una interpretación correcta del fenómeno estudiado.

Evaluativa

Porque exige un enjuiciamiento valorativo relacionado con el diseño y ejecución de la investigación y sus respectivos resultados, los logros y los objetivos alcanzados. La condición evaluativa inclusive permitirá plantear correctivos en el proceso.

Para realizar la investigación se consideró como lo más apropiado, recurrir a la metodología de Navarro, como el método base, para un desarrollo adecuado del mismo.

Paradigma de Investigación

Corresponde al paradigma cuali cuantitativo, es decir la combinación de la investigación cuantitativa como la clásica o tradicional, con el enfoque cualitativo, interpretativo, ya que dado su carácter eminentemente social del problema los resultados del estudio son destinados exclusivamente a los investigadores o a los organismo o centros de investigación, para su respectivo análisis e interpretación.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

Es el conjunto de todos los elementos que son objeto del estudio estadístico.

Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. La población total se refiere al universo a investigarse. Cuando la población es muy extensa o de difícil comunicación, se recomienda recurrir al cálculo de la muestra.

En este caso no existe la necesidad de recurrir a la muestra, por lo tanto se trabajó con la población total.

A efectos de alcanzar los objetivos de la presente investigación, la población correspondiente está conformada por la totalidad de las personas que integran el área de estudio, misma que asciende a veinte y seis personas.

CUADRO 1: Población. Servidores de la Dirección Provincial del IESS

#	DIRECCION PROVINCIAL DE COTOPAXI/	N.
1	AUTORIDADES	1
2	EMPLEADOS	26
3	TOTAL	27

Fuente: Departamento administrativo Dirección Provincial del IESS Cotopaxi.
Elaborado por: Jenny Vaca (2013)

En la presente investigación no se requiere calcular muestra en vista de que la población es pequeña y se trabajará con todos sus integrantes.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

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

Según **SHARAGER (2002)**, la Operacionalización: **“Es el resultado de un proceso a través del cual el investigador explica en detalle los tipos de valores que pueden tomar variables (cuali o cuantitativas) y los cálculos realizados para obtener los indicadores de esas variables”**. (Pág.1).

La importancia de la operacionalización de las variables está en disminuir la posibilidad de errores en la investigación, obteniendo información fácil de interpretar y de corregir. La correspondencia entre las variables: Condiciones

de trabajo y estrés laboral, se encuentran expresadas en el siguiente cuadro:

CUADRO 2: Operacionalización de Variables

VARIABLE INDEPENDIENTE: CONDICIONES DE TRABAJO

OPERACIONALIZACIÓN CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>La condición de trabajo, por lo tanto, está vinculada al estado del entorno laboral. El concepto refiere a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador.</p>	<p>CONDICIONES FÍSICAS</p> <p>CONDICIONES MEDIOAMBIENTALES</p> <p>CONDICIONES ORGANIZATIVAS</p> <p>CONDICIONES COMUNICATIVAS</p>	<p>Infraestructura</p> <p>Clima laboral</p> <p>Funciones y responsabilidades laborales</p> <p>Organización comunicacional</p>

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Jenny Vaca (2013)

**VARIABLE DEPENDIENTE:
ESTRÉS LABORAL**

<p>Estrés Laboral. Se puede definir como un conjunto de reacciones nocivas, tanto físicas como emocionales, que concurren cuando las exigencias del trabajo superan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador.</p>	SALUD	Enfermedades
	PSICOLOGICO	Mediante una escala de valoración Aplicar encuestas Tabulación de datos Factores Psíquicos
	COMUNICACIÓN	Organización comunicacional
	SOCIOAFECTIVO	Factores socio afectivas
	PRODUCTIVIDAD	Niveles de eficiencia y efectividad

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Jenny Vaca (2013)

La fórmula para el cálculo de las variables es la siguiente:

$$n = \frac{\sum RP}{\sum E} \times 100$$

$$\% = \frac{\sum RP}{n} \times 100$$

VAMR

$$n = \sum PV$$

Abreviaturas

n=	valor a calcular
$\sum E=$	sumatoria total encuestas realizadas
$\sum RP=$	sumatoria de respuestas por pregunta
%=	porcentaje obtenido del número de respuestas
VAMR=	valor asignada en el método a cada respuesta
$\sum PV=$	sumatoria de resultados de las preguntas asignadas a cada variable

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

De acuerdo con Albert (2007:231)

en el enfoque cualitativo, la datos ocurren completamente en los ambientes naturales y cotidianos de los sujetos e implica dos fases o etapas: (a) inmersión inicial en el campo y (b) recolección de los datos para el análisis", para lo cual existen distintos tipos de instrumentos, cada uno de ellos con sus características, ventajas y desventajas. (pág. 76)

Yin (1994) propone sofisticar el diseño de investigación aplicando diferentes unidades de análisis sobre el mismo caso. Según este autor **las unidades de análisis permiten definir qué es el caso. Cuando el estudio de caso se realiza sobre un objeto concreto, por ejemplo una persona (pacientes, líderes, estudiantes...), la unidad de análisis está muy clara porque es el propio objeto investigado.**

Cuando el estudio se refiere a casos sobre fenómenos o acontecimientos más complejos de definir, es necesario considerar una o varias unidades de análisis que permitan dar un paso más en la concreción de la investigación. Las unidades de análisis permiten definir los límites del caso para diferenciarlos de su contexto y orienten la elaboración de los resultados estableciendo los límites de la argumentación.

El análisis de los datos a través de la técnica de la encuesta, haciendo uso del método de NAVARRO, el método más utilizado para investigaciones referidas al clima laboral empresarial.

Para su desarrollo no fue necesario un conocimiento profundo del tema de parte de los encuestados, se solicitó que sea llenado con datos reales para llegar a obtener información que dé solución al objetivo general y los específicos del presente trabajo de investigación. Para efectos de su cumplimiento, se aplicaron las encuestas que se encuentran anexadas (anexo 2), correspondientes a la totalidad de la población.

Procedimientos de la investigación

Al aplicar el instrumento, previamente se explicó, que previo a pasar a la otra página de la encuesta, debían responder previamente a la primera parte del documento, Una vez respondidos todos los ítems, ya se puede pasar a la siguiente ficha.

Una vez llenadas las cuatro páginas correspondientes a la encuesta, se procedió a la tabulación de las mismas; este proceso permitió contar con una estadística de las respuestas, las mismas que fueron analizadas e interpretadas. Proceso que luego, al ser graficado, permite obtener una visión más objetiva de la población investigada.

Este proceso permite generar un informe de datos concretos y objetivos de la empresa o institución, para lograr un diagnóstico que permita intervenir en el problema laboral.

Características del cuestionario

Un cuestionario es un modo de obtener información sobre un problema determinado, a través de la aplicación de una serie de preguntas, ya preestablecidas, a las personas de las que interesa conocer dicha información.

Este tipo de técnica permite la preparación previa, posibilitando un mayor grado de estandarización y planificación; la aplicación masiva y unas mismas condiciones de aplicación; la construcción de preguntas de modo que informen de las dimensiones en que se haya descompuesto la variable a medir; un estudio posterior de la variable a medir y una fácil comparación.

El cuestionario del método de Factores psicosociales (Navarro) está compuesto por 40 preguntas que responden a una distribución de factores que analizan aspectos de la realidad psicosocial de la empresa o institución, y que deben ser contestadas por los propios trabajadores a los que va dirigido el estudio.

Las preguntas planteadas en el cuestionario son de respuesta cerrada previamente codificadas y que atendiendo al tipo de información que pretenden obtener pueden clasificarse en dos tipos:

Aquellas en las que se pregunta al trabajador sobre una realidad objetiva de su empresa o trabajo (hechos);

Aquellas en las que se inquiera sobre la impresión que el trabajador tiene acerca de un determinado aspecto de su trabajo (opiniones).

Descripción del sistema de evaluación empleado

El método ha sido concebido para obtener valoraciones grupales de trabajadores en situaciones relativamente homogéneas. Para ello, el programa ofrece varios campos que permiten introducir los datos en función de grupos o subgrupos.

Así, la evaluación se realiza por grupos de trabajadores mediante la obtención de la media de las puntuaciones de los trabajadores a cada Factor psicosocial.

La puntuación de un sujeto en un factor determinado es debida a sus contestaciones a una serie de preguntas que valoran ese factor.

Generalmente, esas preguntas contribuyen en distinta proporción a la puntuación de ese factor. Asimismo, cada opción de respuesta tiene distinto valor.

La valoración se ha establecido a partir de la ponderación de cada una de las respuestas en función de dos criterios:

- Por la importancia que teóricamente se establece en función del aspecto que mide una pregunta dada.
- Por la relación que una pregunta dada ha mostrado experimentalmente con variables como el absentismo, la insatisfacción laboral o la sintomatología psicosomática.

Perfil valorativo

El perfil valorativo ofrece la media de las puntuaciones del grupo estudiado para cada uno de los factores psicosociales de los que consta este método.

- situación satisfactoria
- situación intermedia.

Las condiciones existentes pueden generar molestias a un cierto número de trabajadores pero no son lo suficientemente graves como para demandar una intervención inmediata. Sin embargo, es una situación que es preciso subsanar en cuanto sea posible, ya que estos factores pueden resultar, en el futuro, fuentes de problemas.

- situación nociva. Los factores cuya puntuación esté comprendida en este tramo requieren una intervención en el plazo más breve posible. Es previsible que en situaciones de este tipo exista entre los trabajadores una gran insatisfacción con su trabajo, o una tendencia al incremento del absentismo o que aparezca sintomatología asociada al estrés.

Estas respuestas son trasladadas a un perfil gráfico, en el que se presenta una escala de valores porcentuales. Una vez realizado el análisis de los datos, se procedió a la representación gráfica en un tono de sombreado gradual.

Esta información puede ayudar a orientar las acciones particulares que se han de emprender para la mejora de un determinado factor.

CUADRO 3: Procedimiento de la Investigación

Técnica	Procedimiento
Encuesta	¿Cómo? Mediante un cuestionario previamente determinado.
	¿Dónde? Se aplicará dentro de las instalaciones en los diferentes puestos de trabajo de la Dirección Provincial del IESS en Cotopaxi.
	¿Cuándo? Este instrumento se lo aplicará la última semana del mes de agosto de 2013.

*Fuente: Investigación de campo.
Elaborador por: Jenny Vaca (2013)*

PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Revisión crítica de la información recogida. Una vez recogida la información se procedió a realizar la primera clasificación de la información procediendo con una limpieza ya sea por defecto, contradicción o esté incompleta.

Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados. Para este fin se empleará una tabla a ser utilizada para la cuantificación de los resultados obtenidos con los instrumentos de recolección de información primaria (de campo),

Representaciones gráficas. Se utilizará figuras para la presentación visual porcentual de los resultados cuantificados en la tabla anterior.

PLAN DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis de los resultados estadísticos. Luego de realizarse un análisis detallado, de los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento, se procedió a agrupar las conclusiones en torno a las áreas de diagnóstico contemplados en los objetivos de la investigación.

Interpretación de los resultados. Se realizó una comparación con la parte del marco teórico en lo referente a la literatura científica investigada en la parte pertinente. Estos resultados permitirán probar las hipótesis planteadas, a través de los datos obtenidos en la investigación de campo.

Establecimiento de conclusiones y recomendaciones. Es una explicación del procedimiento de obtención de las conclusiones y recomendaciones. Las conclusiones se derivan de la ejecución y cumplimiento de los objetivos específicos de la investigación. Las recomendaciones se derivan de las conclusiones establecidas. A más de las conclusiones y recomendaciones derivadas de los objetivos específicos, si pueden establecerse más conclusiones y recomendaciones propias de la investigación.

Elaboración de una propuesta de intervención basada en el diagnóstico de la investigación.

CAPÍTULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

La aplicación del instrumento de investigación pudo efectuarse a 26 trabajadores, y no 27 como estaba previsto, debido a la ausencia temporal de una de las empleadas administrativas de la Dirección, que no asistió por problemas familiares y que por lo tanto no pude responder a la encuesta quedando 26 encuestados.

Es importante destacar que la actitud de los encuestados fue bastante positiva, demostraron interés por el tema, de tal manera que su colaboración fue permanente; la encuesta se aplicó en la misma institución y durante todo el proceso investigativo se contó con el apoyo institucional, tanto de sus empleados como de sus directivos de la Dirección Administrativa del IESS.

Para la evaluación de riesgo psicosocial en la Dirección Administrativa del IESS Latacunga, se recurrió al método de Navarra, la evaluación y valoración de los factores psicosociales se realizó primero a nivel cuantitativo, con la aplicación del cuestionario pre elaborado por el sistema, se elaboraron los respectivos datos de los cuadros que facilitó el análisis estadístico, en base a los valores de referencia predeterminados y que constan en anexos. Luego del análisis estadístico, se procedió a la interpretación cualitativas de los cuadros, en este nivel ya interviene el criterio de la autora.

La información cualitativa ofrecida por los empleados fue de gran importancia y servirá de base en el diseño de las posteriores medidas y acciones preventivas. Además, considerando que este método ofrece una evaluación inicial en algunas variables de referencia, para efectos de la propuesta se consideraron seis variables, tratando de adecuar a la realidad institucional.

Tanto la información cuantitativa como la cualitativa, fueron tratadas con rigurosidad respetando las respuestas formulados por los trabajadores en cada una de las encuestas aplicadas, manteniendo siempre el anonimato de los empleados a fin de prevalecer la confiabilidad de la encuesta.

Al concluir con el análisis de los datos logrados en la encuesta y luego de su procesamiento, el método permitió detectar situaciones no muy satisfactorias, ni favorables para la salud emocional y física de los funcionarios, evidenciándose más bien una situación de riesgo para la salud de los trabajadores desde el punto de vista de los factores psicosociales.

Una vez obtenidos los resultados de las 26 encuestas, se procedió a su tabulación de acuerdo a las orientaciones metodológicas, luego de lo cual con los datos referidos, se elaboraron los cuadros estadísticos de cada uno de los indicadores de la encuesta estableciendo las frecuencias registradas, para luego expresarlos en gráficos estadísticos que permitan identificar el diagnóstico de manera graficada; para concluir con el análisis interpretativo de los ítems asociados por campos de acuerdo a la metodología utilizada y que a continuación se detallan.

La metodología está orientada a identificar cuatro variables agrupadas en los diversos ítems consultados. Las variables establecidas se encuentran relacionadas con el entorno laboral y la salud del trabajador (funcionario público en este caso). Las variables corresponden a las siguientes:

1. Participación, implicación, responsabilidad
2. Formación, información, comunicación
3. Gestión del tiempo y
4. Cohesión del grupo -

Uno de los aspectos importantes en la gestión laboral en general y en particular en las empresas públicas, están referidas al liderazgo de quien conduce la institución, por ello se incluyeron elementos que permitan un diagnóstico al respecto, por lo que se incluyeron dos variables más:

1. Liderazgo directivo y
2. Servicios de la Institución.

El liderazgo de quienes dirigen una institución, así como el responsable del manejo de los recursos humanos es muy importante, ya que el éxito en la gestión directiva depende de una acertada gestión de quien la conduce. Bajo esta consideración se incluyeron 5 preguntas en el cuestionario, orientadas a conocer el apoyo al trabajo, capacitación laboral y tecnológica, comunicación institucional y relaciones interpersonales.

De igual manera para hablar del bienestar de los trabajadores, los servicios de la institución constituyen un factor muy importante al momento de completar un diagnóstico.

A continuación se explica el procedimiento metodológico para establecer los cálculos pertinentes de acuerdo a las variables:

Cálculo

Para cada una de las variables se han definido las preguntas que corresponden, a éstas se les ha asignado un valor numérico de acuerdo a la siguiente tabla, orientada bajo la metodología Navarro:

Reflexión metodológica

De acuerdo a las orientaciones del método NAVARRO, el presente instrumento, no puede ser considerado simplemente como un cuestionario más, como cuestionario de opinión, sino que tanto sus ítems, como sus preguntas y sus posibles respuestas, han sido contruidos para en lo posible evitar sesgos de subjetividad. Los ítems han sido considerados en referencia a las condiciones concretas de trabajo, de fácilmente entendimiento y acceso amigable para los trabajadores a todos los niveles sociales.

Una vez obtenidos los resultados, se procedió a elaborar los cuadros de respuestas en función de las seis variables programadas en base a unas puntuaciones estandarizadas, asignando un peso que permitió un diagnóstico objetivo; luego, esos mismos cuadros fueron convertidos en gráficos de barras, para poder identificar de mejor manera los resultados de la investigación de campo. La escala de valoración orientada desde la metodología referida es:

1. **A. Muy inadecuado:** situación que debe ser atendida de manera inmediata.
2. **B. Inadecuado:** existen problemas que dificultan un adecuado desarrollo de la organización
3. **C. Adecuado:** indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial

4. D. Muy adecuado: existen condiciones psicosociales muy favorables.

A continuación el procesamiento y análisis de cada uno de las dimensiones asociadas:

1. PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD

Permite conocer las condiciones valoradas por el funcionario en relación con las funciones a él encomendadas la independencia para su cumplimiento o el grado de presión que debe soportan, a variable específica el grado de libertad e independencia que tiene el trabajador para controlar y organizar su propio trabajo, su libertad para determinar los métodos a utilizar, esta variable permite determinar el grado de autonomía del empleado o trabajador.

Los factores con los que se ha podido determinar esta variable están relacionados con las siguientes dimensiones y constan en los ítems 1, 2, 8, 9, 13, 18, 20 y 25:

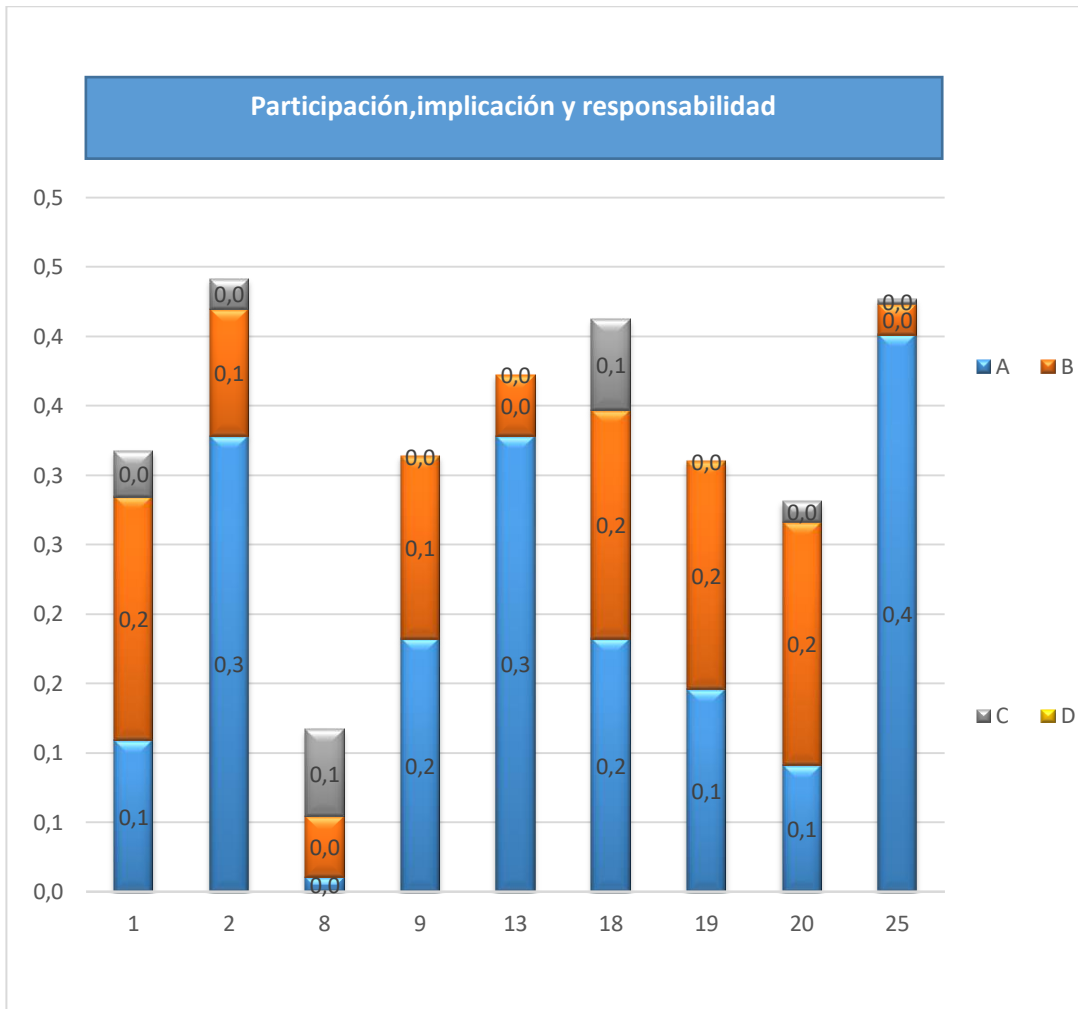
- Autonomía
- Trabajo en equipo
- Iniciativa
- Control sobre la tarea
- Control sobre el trabajador
- Rotación
- Supervisión
- Enriquecimiento de tareas

CUADRO 4: Bloque correspondiente a participación implicación y responsabilidad

Participación, implicación y responsabilidad				
PREGUNTAS	A	B	C	D
1	0,1	0,2	0,0	0,0
2	0,3	0,1	0,0	0,0
8	0,0	0,0	0,1	0,0
9	0,2	0,1	0,0	0,0
13	0,3	0,0	0,0	0,0
18	0,2	0,2	0,1	0,0
19	0,1	0,2	0,0	0,0
20	0,1	0,2	0,0	0,0
25	0,4	0,0	0,0	0,0

***Fuente: Resultados de la Investigación
Elaborado por: Jenny Vaca***

GRÁFICO 2: Participación, implicación y responsabilidad



Fuente: Resultados de la Investigación
Elaborado por: Jenny Vaca

La metodología asocia nueve ítems del instrumento para lograr emitir un diagnóstico respecto de la participación implicación y responsabilidad de los empleados de la institución, para establecer el nivel del riesgo psicosocial en la institución.

La situación de inadecuado que determina el gráfico, nos conduce a una propuesta de intervención.

2. FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN

Permite establecer el interés de la institución por la capacitación y actualización profesional tecnológica de los funcionarios de la institución y determinar un diagnóstico al respecto.

De igual manera este agrupamiento de ítems que ya lo determina el método, también tienen el interés de conocer el flujo existen en la comunicación e información en la institución, determinar el grado de organización al determinar las funciones o atribuciones de cada empleado, dentro de la institución, la claridad y definición de esas funciones para garantizar la adaptación necesaria entre los puestos de trabajo y las personas que los ocupan.

Los factores con los que se ha podido determinar esta variable están relacionados con las siguientes dimensiones y constan en los ítems 4, 5, 11, 16, 17, 24 y 26.

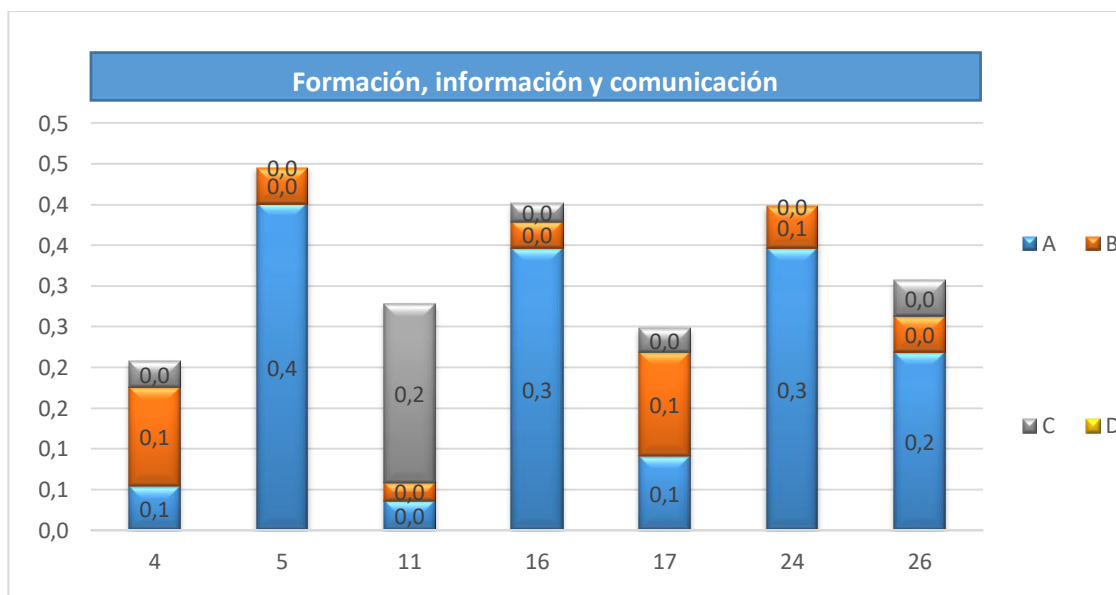
- Flujos de comunicación
- Acogida
- Adecuación persona-trabajo
- Reconocimiento
- Capacitación
- Descripción de puesto de trabajo

CUADRO 5: Formación, información y comunicación

Formación, información y comunicación				
PREGUNTAS	A	B	C	D
4	0,1	0,1	0,0	0,0
5	0,4	0,0	0,0	0,0
11	0,0	0,0	0,2	0,0
16	0,3	0,0	0,0	0,0
17	0,1	0,1	0,0	0,0
24	0,3	0,1	0,0	0,0
26	0,2	0,0	0,0	0,0

Fuente: Resultados de la Investigación
Elaborado por: Jenny Vaca

GRÁFICO 3: Formación, información y comunicación



Fuente: Resultados de la Investigación
Elaborado por: Jenny Vaca

Para determinar las características relacionadas con la formación, información y comunicación, la metodología relacionó siete preguntas de la encuesta aplicada a los funcionarios de la institución, arrojando como resultado una situación de muy inadecuado, lo que amerita incidir con el programa en el mejoramiento de las condiciones laborales.

3. GESTION 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.

Los factores con los que se ha podido determinar esta variable están relacionados con las siguientes dimensiones y constan en los ítems 3, 10, 14, 15, Y 22.

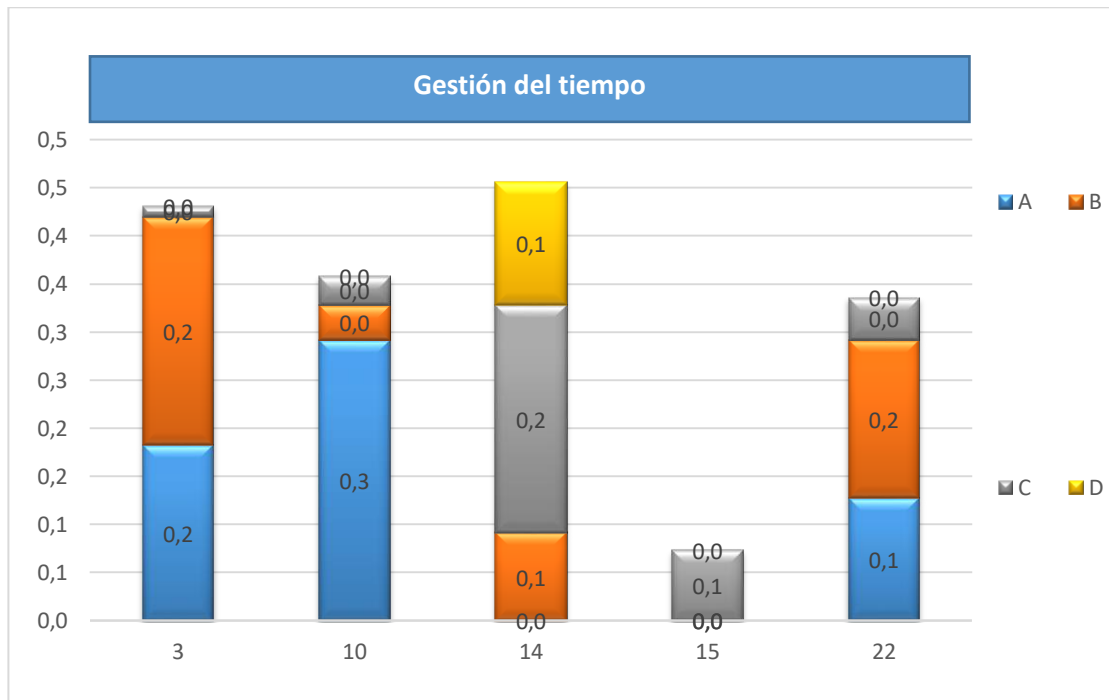
- Ritmo de trabajo
- Apremio de tiempo
- Carga de trabajo
- Autonomía temporal
- Fatiga

CUADRO 6: Gestión del tiempo

Gestión del tiempo				
PREGUNTAS	A	B	C	D
3	0,2	0,2	0,0	0,0
10	0,3	0,0	0,0	0,0
14	0,0	0,1	0,2	0,1
15	0,0	0,0	0,1	0,0
22	0,1	0,2	0,0	0,0

Fuente: Resultados de la Investigación
Elaborado por: Jenny Vaca

GRÁFICO 4: Gestión del tiempo



Fuente: Resultados de la Investigación
Elaborado por: Jenny Vaca

En relación con la gestión del tiempo, la asociación de cinco preguntas del instrumento aplicado, marca problemas pero más moderados que los dos anteriores, es decir marca un índice de INADECUADO, lo que determina también, una intervención directa a través del programa a proponer con medidas que coadyuven a mejorar las condiciones laborales.

4. COHESION DE GRUPO

Definimos cohesión 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 influencia de la cohesión en el grupo se manifiesta en una mayor o menor participación de sus miembros y en la conformidad hacia la mayoría. Los ítems corresponden a los números: 6, 7, 12, 21,23 y 27.

Una de las manifestaciones relacionadas con la cohesión del grupo, es el referido al **Hostigamiento – o MOBBING**, Los factores con los que se ha podido determinar esta variable están relacionados con las siguientes dimensiones y constan en los ítems: 28, 29 y 30

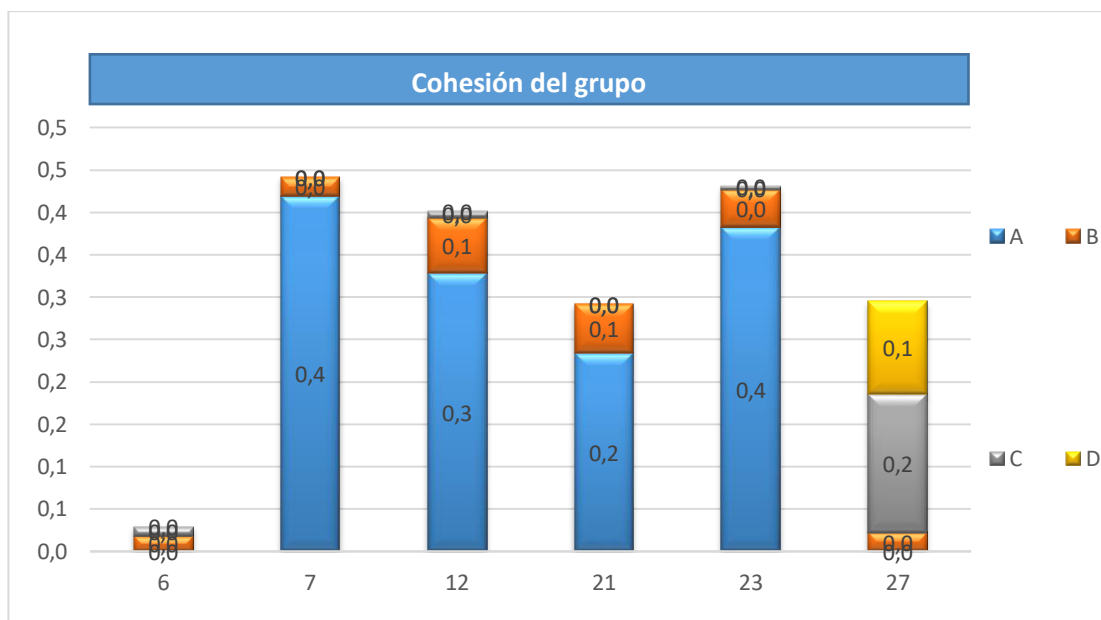
- Clima social
- Manejo de conflictos
- Cooperación
- Ambiente de trabajo

CUADRO 7: Cohesión del grupo

Cohesión del grupo				
PREGUNTAS	A	B	C	D
6	0,0	0,0	0,0	0,0
7	0,4	0,0	0,0	0,0
12	0,3	0,1	0,0	0,0
21	0,2	0,1	0,0	0,0
23	0,4	0,0	0,0	0,0
27	0,0	0,0	0,2	0,1

Fuente: Resultados de la Investigación
Elaborado por: Jenny Vaca

GRÁFICO 5: Cohesión del grupo



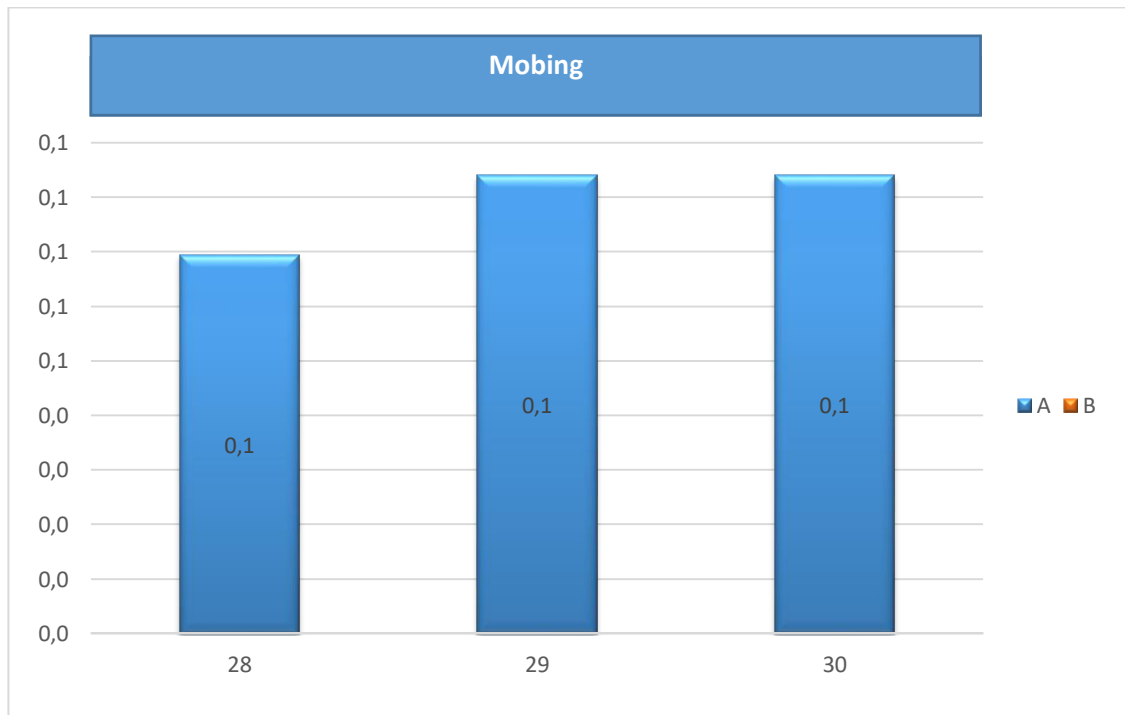
Fuente: Resultados de la Investigación
Elaborado por: Jenny Vaca

CUADRO 8: Mobbing

Mobbing		
PREGUNTAS	A	B
28	0,1	0,0
29	0,1	0,0
30	0,1	0,0

*Fuente: Resultados de la Investigación
Elaborado por: Jenny Vaca*

GRÁFICO 6: Mobbing



*Fuente: Resultados de la Investigación
Elaborado por: Jenny Vaca*

Los resultados logrados en este grupo de preguntas orientadas a establecer los problemas Mobbing, ventajosamente marca índices muy bajos, que permite caracterizarlo como ADECUADO. Sin embargo también es recomendable tomar medidas para que nunca se presente.

5. LIDERAZGO DIRECTIVO

El término liderazgo conlleva un componente emocional que el líder debe controlar, de ahí la importancia de que desarrolle habilidades que le permitan entender e identificar sus emociones y las de su equipo, ya que ello permitirá provocar iniciativas y mayor disposición al trabajo, estimular el sentimiento de pertenencia de grupo, el grupo no compite, sino que se apoya para llegar al objetivo, se generan vínculos importantes entre el grupo de trabajo y el líder, se preocupa por el desarrollo de su equipo.

La información que se pretende obtener es el nivel de influencia desde los aspectos de apoyo al personal, sirviendo como instrumentos de crecimiento para el trabajador, el grupo y la organización.

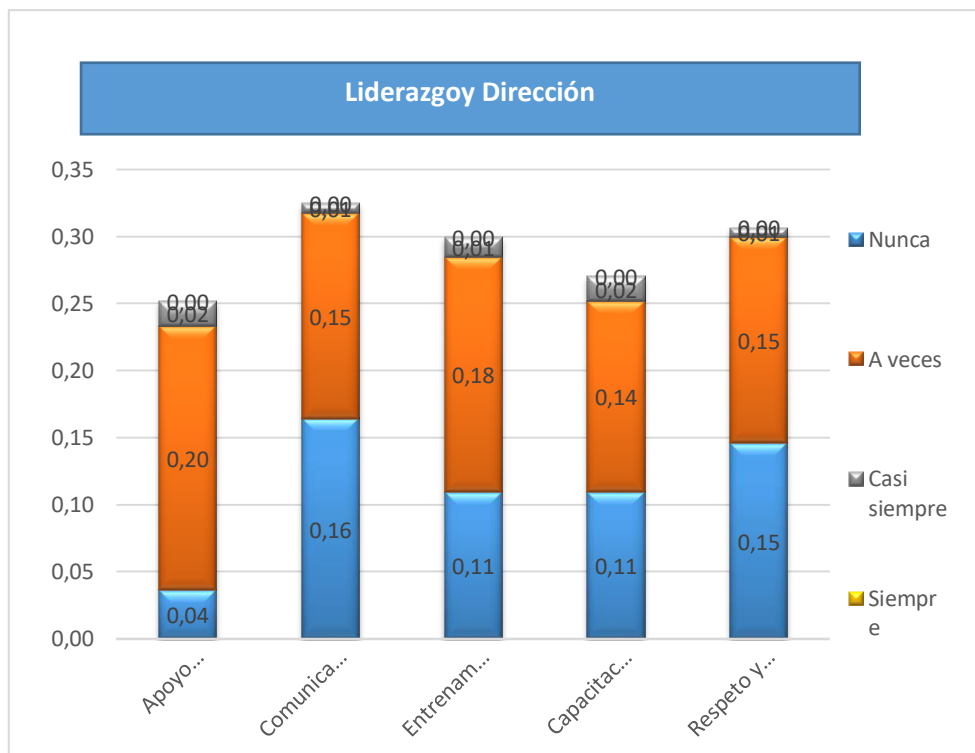
Los factores con los que se ha podido determinar esta variable están relacionados con las siguientes dimensiones y constan en los ítems: 31, 32, 33, 34 y 35.

CUADRO 9: Liderazgo y Dirección

Liderazgo y Dirección				
PREGUNTAS	A	B	C	D
Apoyo labores y tareas	0,04	0,20	0,02	0,00
Comunicación	0,16	0,15	0,01	0,00
Entrenamiento	0,11	0,18	0,01	0,00
Capacitación	0,11	0,14	0,02	0,00
Respeto y educación	0,15	0,15	0,01	0,00

Fuente: Resultados de la Investigación
Elaborado por: Jenny Vaca

GRÁFICO 7: Liderazgo y Dirección



Fuente: Resultados de la Investigación
Elaborado por: Jenny Vaca

Para medir el liderazgo y la gestión directiva en la Dirección Administrativa del IEES Latacunga, se asociaron las respuestas de cinco preguntas para lograr una valoración al respecto, y lamentablemente los resultados marcan como INADECUADO, lo que significab que esta gestión debe mejorar.

6. SERVICIOS DE LA INSTITUCIÓN

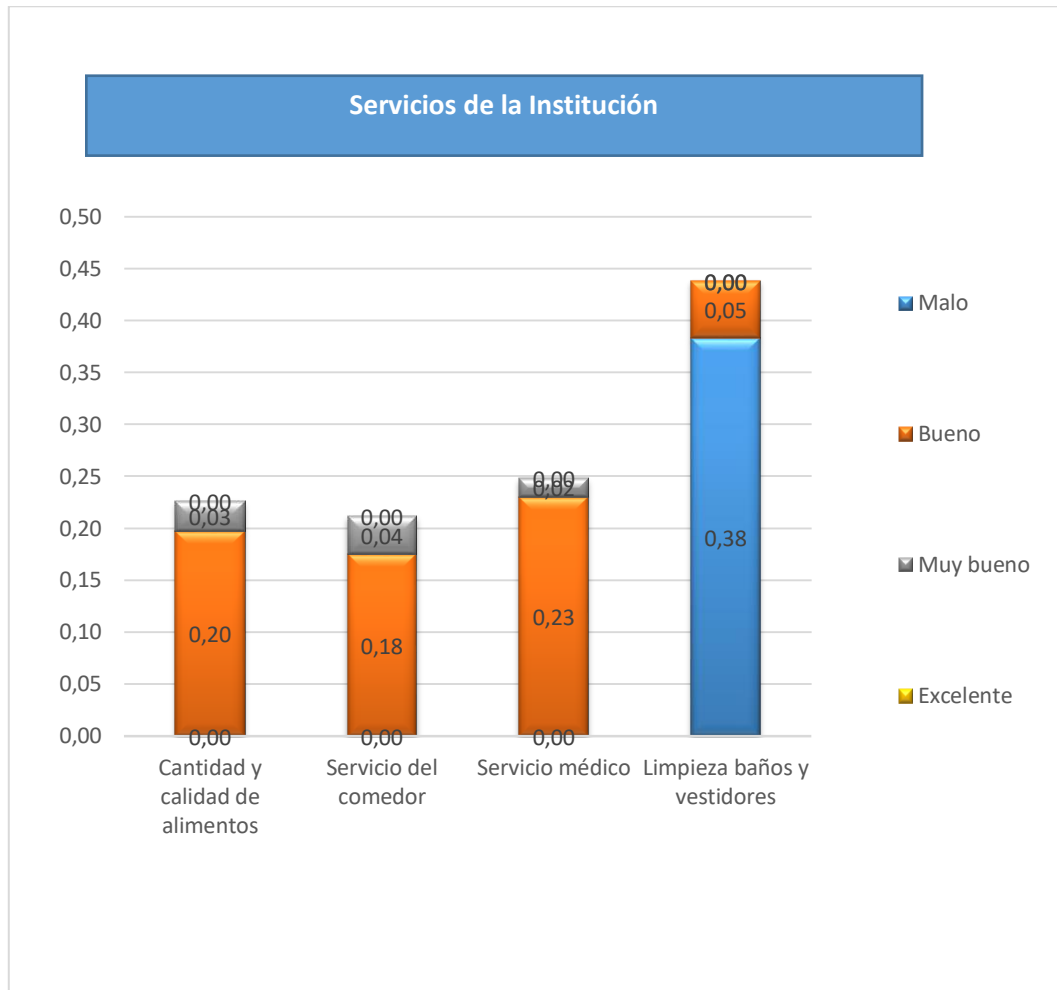
Son también importantes los servicios de la institución referidos a ambiente de trabajo, siendo aspectos tangibles que los usuarios deben evaluar para aplicar correctivos si fuese el caso o procurar su permanencia eficiente si el resultado fuese positivo, entre ellos podría considerarse alimentación, transporte etc. Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son: 36, 37, 38, 39, 40.

CUADRO 10: Servicios de la Institución

Servicios de la Institución				
PREGUNTAS	A	B	C	D
Cantidad y calidad de alimentos	0,00	0,20	0,03	0,00
Servicio del comedor	0,00	0,18	0,04	0,00
Servicio médico	0,00	0,23	0,02	0,00
Limpieza baños y vestidores	0,38	05	0,00	,00

***Fuente: Resultados de la Investigación
Elaborado por: Jenny Vaca***

GRÁFICO 8: Servicios de la Institución



***Fuente: Resultados de la Investigación
Elaborado por: Jenny Vaca***

La metodología asocia nueve ítems del instrumento para lograr emitir un diagnóstico respecto de la participación implicación y responsabilidad de los empleados de la institución, para establecer el nivel del riesgo psicosocial en la institución.

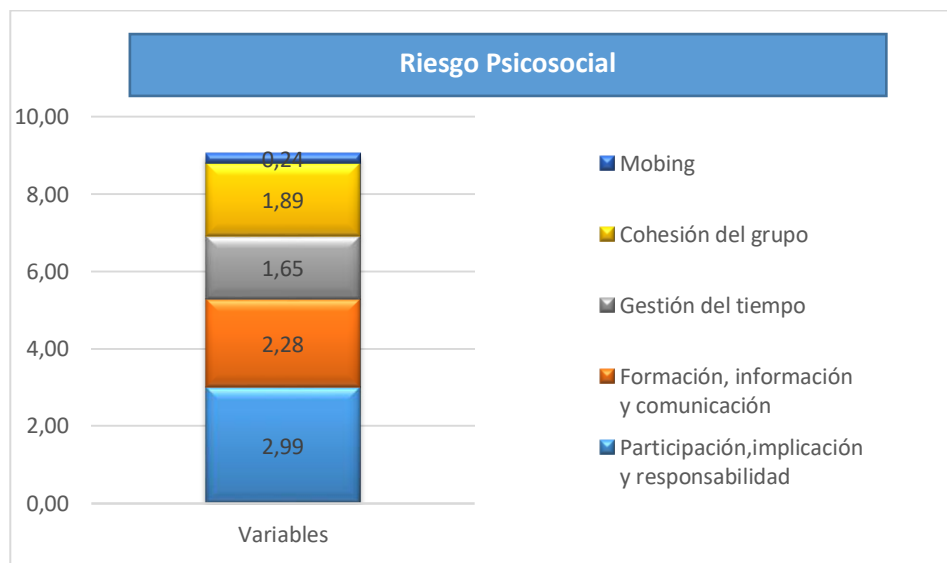
Visión en conjunto del riesgo psicosocial en la Dirección Administrativa del IESS Latacunga

CUADRO 11: Riesgo Psicosocial

No.	Riesgo Psicosocial	
	Variables	Valor
1	Participación, implicación y responsabilidad	2,99
2	Formación, información y comunicación	2,28
3	Gestión del tiempo	1,65
4	Cohesión del grupo	1,89
5	Mobbing	0,24
6	Liderazgo y Dirección	1,89
7	Servicios De la Institución	0,24

Fuente: Resultados de la Investigación
Elaborado por: Jenny Vaca

GRÁFICO 9: Riesgo Psicosocial



Fuente: Resultados de la Investigación
Elaborado por: Jenny Vaca

El análisis integral de las siete variables que la metodología permitió evaluar, determina la incidencia de los factores psicosociales en las relaciones de la Dirección Administrativa del IESS Latacunga., las mismas que se encuentran expresadas en los datos estadísticos y sus gráficos respectivos.

VALORACIÓN GENERAL

CUADRO 12: Valoración de los Resultados Factores Psicosociales en la Dirección Administrativa del IESS

VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN EN RELACIÓN A LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DEL IESS LATACUNGA		
ÁMBITO DE EVALUACIÓN	PUNTAJE	RESULTADO
Participación, implicación y responsabilidad	2.99	Muy inadecuado
Formación, información, comunicación	2.28	Muy inadecuado
Gestión del tiempo	1.65	Inadecuado
Cohesión del grupo	1.67	Inadecuado
Mobbing	0.24	Adecuado
Liderazgo Directivo	1.89	Inadecuado
Servicios Institucionales	0.28	Adecuado

Fuente: Resultados de la investigación
Elaborado por: Jenny Vaca

COMPROBACION DE HIPÓTESIS

1. La identificación de los estresores presentes en la Dirección Administrativa del IEES Cotopaxi, permitirá establecer las condiciones de trabajo de sus funcionarios en el año 2013.

La triangulación de las respuestas a las distintas preguntas orientadas a identificar problemas psicosociales en el Dirección administrativa del IEES Latacunga, permite comprobar la hipótesis, particularmente en los indicadores para las variables Participación, implicación y responsabilidad en donde existe una situación de riesgo con 2.99, así como la formación, información y comunicación. Diagnóstico que exige una intervención para mejorar el ambiente laboral

2. La mayoría de los trabajadores de la Dirección Administrativa del IEES Cotopaxi, manifiesta su interés por la presencia de un programa que contribuya a la prevención de riesgos laborales que prevenga el estrés laboral.

De acuerdo a los resultados obtenidos se establecen que amerita una intervención para mejor el ambiente laboral de la Dirección Administrativa del IEES Latacunga, que el planteamiento de la hipótesis de considerar que la mayoría apoyaría un programa de intervención que ayude a mejorar los factores psicosociales laborales se demuestran con los indicadores de en las diferentes áreas, así: dos variables con niveles muy inadecuados, tres inadecuados y solamente dos adecuados. Superando de esta manera la expectativa planteada en la hipótesis número dos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Una vez concluida la investigación, tabulados sus resultados y presentados en gráficos y su posterior análisis e interpretación es el momento de plantear las conclusiones y recomendaciones producto de la presente investigación y que se explican a continuación:

La Dirección Administrativa del IESS, Latacunga, es parte del instituto rector del bienestar de los trabajadores del país, es el encargado de cumplir y hacer cumplir con las normativas de seguridad y prevención de riesgos laborales, esta es una particularidad, porque se entiende que contará con las mejores condiciones de respeto en sus instalaciones. Sin embargo las conclusiones de la investigación hablan de problemas de sus funcionarios, particularmente en el aspecto investigado, es decir el referido a los riesgos psicológicos.

La exposición de los funcionarios y empleados al riesgo psicosocial en el ámbito de participación, implicación y responsabilidad expresa dos indicadores de muy inadecuado, situación que requiere una intervención inmediata.

Las conclusiones más importantes se expresan a continuación:

1. La comunicación e información, manejada adecuadamente en cualquier ámbito laboral, constituye un éxito de gestión. En relación con este aspecto, la falta de comunicación y la desinformación, generada en la Dirección General del IESS Latacunga, crea un ambiente de rumores y comentarios, lo cual fomenta situaciones de conflictividad entre el personal administrativo. Situación que dentro de la investigación alcanza niveles altos.

2. La gestión del tiempo, es una de las variables menos graves, pero no por ello se puede dejar de atender, porque también tienen una condición de inadecuado. El nivel que alcanza este factor del manejo del tiempo es de 1.6, lo que significa que los funcionarios sí tienen acceso a pausas durante su horario de trabajo permitiéndoles disminuir el estrés que les genera el trabajo, sin embargo también requiere atención pues su indicador refleja un nivel de inadecuado.
3. Una situación similar presenta el factor referido a la cohesión del grupo, que marca un indicador cercano al anterior que se ubica en el 1.7, pero que igual es necesario considerarlo al momento de tomar medidas para la institución, porque se ubica en el nivel de inadecuado.
4. Otro de los elementos que se ubican como inadecuado y que es necesario considerar en el plan de intervención es el referido a la dirección y el liderazgo de la institución, que si bien se ubica en el nivel de inadecuado, requiere ser considerado al momento de elaborar el plan de intervención para mejorarlo.
5. En relación con la existencia del mobbing o acoso laboral, es importante señalar que no alcanza niveles de preocupación, pues se ubica en un 0.24, caracterizándolo como adecuado.
6. Otro aspecto que se ubica como adecuado es el referido a los servicios institucionales que ofrece la Dirección Administrativa del IESS Latacunga, es importante destacar que en relación a uno de los indicadores, la alimentación, la investigación se realizó en el año 2013, cuando la ley aún permitía que sea una responsabilidad de la institución laboral; sin embargo existen otros factores que si deben tomarse en cuenta al momento de elaborar la propuesta de intervención.

7. Como una conclusión general, es necesario señalar que la ausencia de un sistema de gestión de seguridad en la institución y los resultados obtenidos en la presente investigación permiten deducir en la necesidad de proponer e implementar un programa de gestión para la prevención de riesgos psicosociales que optimicen el ambiente laboral y procurando obtener un mejor nivel de satisfacción de todos los funcionarios.

RECOMENDACIONES

Luego de plantear las conclusiones, es importante que en relación a ellas se planteen las recomendaciones correspondientes, las mismas que se expresan a continuación.

1. Tomar medidas correctivas, que incidan en el mejoramiento de las condiciones de los funcionarios y empleados expuestos al riesgo psicosocial en el ámbito de participación, implicación y responsabilidad, situación que requiere una intervención inmediata y que puede expresarse en un Programa de Intervención
2. Optimizar las relaciones de capacitación, comunicación e información, para mejorar las condiciones existentes, ya que constituye un aspecto clave para la buena marcha de cualquier institución laboral, ya que permitirá alcanzar niveles de eficiencia y efectividad.
3. Consolidar las buenas relaciones en lo referido a la gestión del tiempo, ya que todo trabajador o funcionario, requiere de pausas laborales que les permita disminuir el estrés de la rutina y la fatiga de su trabajo.

4. Estimular la cohesión del grupo de los funcionarios que integran la institución, al momento de tomar medidas correctivas para la institución, ya que permite un ambiente de trabajo estimulante, que coadyuva a un mejor desenvolvimiento laboral.
5. Incorporar al programa de Intervención planteado, recursos y medidas que permitan mejorar la gestión dirección y el liderazgo de la institución, que requiere medidas correctivas.
6. Se recomienda de manera prioritaria, construir una propuesta de intervención orientada a implementar un programa de gestión de prevención de riesgos psicosociales que optimice el ambiente laboral y mejore los niveles de satisfacción de todos los funcionarios.
7. La ejecución de la propuesta de intervención formulada para la Dirección Administrativa del IESS Latacunga, debe ser evaluada permanentemente a fin de detectar logros o debilidades en su proceso de aplicación, para garantizar la eficiencia y efectividad del Programa de gestión de prevención de riesgos psicosociales.

CAPITULO VI

LA PROPUESTA

Título de la propuesta:

PLAN DE INTERVENCIÓN PARA SUPERAR EL ESTRÉS LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DEL IEES LATACUNGA

1.- JUSTIFICACIÓN.

Los problemas de estrés, ansiedad, depresión, trastornos psicosomáticos, trastornos cardiovasculares, úlceras contracturas musculares y problemas lumbares, se manifiestan insistentemente en la institución, afectándola inclusive con problemas de ausentismo, situación que motivó la presente investigación para evaluar la incidencia de los factores de riesgo psicosocial en la institución. Los resultados obtenidos, luego de la aplicación del método Navarra, demuestran que en efecto, existen situaciones que no son difíciles de superar, ya que de acuerdo a las variables investigadas, son susceptibles de ser mejoradas, lo importante era identificar de manera oportuna los problemas que viven los empleados y empleadas de la institución.

La Organización Internacional del Trabajo, OIT, sostiene al respecto que **“Las empresas que ayudan a sus empleados a hacer frente al estrés y reorganicen con cuidado el ambiente de trabajo en función de las aptitudes y aspiraciones humanas, tiene mejores posibilidades de lograr ventajas competitivas”**

Los resultados del estudio realizado evidencian la existencia de factores de riesgo de carácter psicosocial que están excediendo los límites de exposición recomendados, situación que contribuye a la aparición de enfermedades psicosomáticas. El plan de intervención que se plantea a continuación, determina las recomendaciones que orientaran en los aspectos importantes a mejorar en cada una de los factores problemáticos detectados, para ello se establecen las recomendaciones pertinentes para los factores que prevalecen en cada una de las áreas.

La propuesta del plan de intervención responde a la operativización de las recomendaciones establecidas luego del conocimiento de la realidad concreta de la institución y sus ámbitos problemáticos, por ello, es necesario considerar la evaluación de cada uno de los factores de acuerdo al análisis respectivo.

2. OBJETIVOS:

- 1) Generar criterios y orientaciones de comportamiento expresadas en medidas preventivas que permitan superar los factores de riesgo identificados en la Dirección Administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Latacunga.

- 2) Mejorar el clima laboral de la institución con la integración y participación organizada y jerarquizada de todos los trabajadores de la institución.

- 3) Fomentar el bienestar físico, mental y social de todos los empleados implementando un ambiente seguro y confortable, democrático, identificando al personal con los objetivos, y la misión de la institución.

3. ALCANCE

El alcance está referido a optimizar las condiciones laborales con el incremento en el grado de libertad e independencia que tienen los empleados administrativos para controlar y organizar su propio trabajo, posibilitando la toma de decisiones de acuerdo a la estructura institucional, para lograr mayor eficacia, eficiencia y efectividad de los trabajadores disminuyendo las afecciones en su salud laboral y mejorando la calidad de vida.

Es importante señalar que no es posible establecer un sistema independiente para la Dirección Administrativas del IESS Latacunga, por pertenecer a Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, que cuenta con todos los sistemas laborales integrados, por lo tanto la propuesta de intervención está orientada de manera específica a intervenir en mejorar las condiciones específicas de esta Dirección

4. MARCO REFERENCIAL

Las actividades de la Dirección Administrativa del IESS Latacunga, están enmarcadas en las leyes, normas, regulaciones, políticas y procedimientos aplicables de salud ocupacional, seguridad industrial de la Institución matriz a la que representa, es decir del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Ecuatoriano

5. RESPONSABLES

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DEL IESS LATACUNGA

DIRECTOR (A)

Será responsable de cumplir y hacer cumplir la normativa y disposiciones que respecto de seguridad laboral existe en la institución; ejercer una dirección de liderazgo democrático con compromiso para proteger la salud física y mental de empleados de la institución, propiciar un clima laboral de respeto y tolerancia que garantice el cumplimiento de las labores con eficacia y efectividad. Y garantizar la aplicación de la presente propuesta de intervención; y por último facilitar los recursos humanos, la infraestructura y materiales que demanda la aplicación de la propuesta.

DIRECTOR (A) DE TALENTO HUMANO

La principal gestión del Director de recursos humanos en manejar el recurso más importante de una empresa, como son sus trabajadores, considerados como el recurso generador de valor para la institución o la empresa. Por lo tanto el Director de Recursos Humanos será el especialista responsable de la gestión de las personas. A más de las funciones específicas de su responsabilidad administrativa, será la persona encargada de operacionalizar la propuesta y garantizar su cumplimiento.

UNIDAD DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL DEL IESS

Como el ente que garantiza a los trabajadores salud, integridad seguridad y bienestar, representando al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

6. AMBITOS DEL PLAN DE INTERVENCIÓN

Para la ejecución del presente plan de intervención - Capacitación al personal administrativo de la Dirección Administrativa del IESS Latacunga se han diseñado seis talleres de capacitación en respuesta al diagnóstico logrado luego de la aplicación del método NAVARRO, para identificar los principales manifestaciones del estrés laboral en la institución.

1. Participación, Implicación y Responsabilidad
2. Formación y Desempeño Laboral
3. Gestión del Tiempo
4. Cohesión del Grupo de Trabajo - Mobbing
5. Liderazgo y Dirección
6. Servicios Institucionales

OPERACIONALIZACIÓN DE LA PROPUESTA
CUADRO 13: 1. Participación, Implicación y Responsabilidad

CAUSA	OBJETIVOS	ACCIONES	RESPONSABLE/ PARTICIPANTES	RECURSOS
Mejoramiento de las Habilidades Sociales.	Fomentar el trabajo cooperativo. Potenciar las habilidades de comunicación consensuada	Desarrollar políticas de apoyo social a la estructura familiar, para evitar que los conflictos familiares afecten negativamente al empeño de los empleados de la institución Fomentar el compañerismo para evitar conflictos por mala comunicación, hostigamiento y acoso.	Director Director de Recursos Humanos Profesionales especializados Empleados de la institución	Materiales Videos Documentos
Trabajo en Equipo.	Favorecer la implicación en el trabajo: impulsar la eficiencia, eficacia y efectividad.	Fomentar el trabajo en equipo, el apoyo entre compañeros, supervisores y jefes de área. Capacitar a todo el personal sobre trabajo en equipo para la solución de problemas sin que haya competencia. Tener en cuenta la promoción interna de los empleados, realizando convocatorias internas para ascensos o puestos vacantes.	Director Director de Recursos Humanos Profesionales especializados Empleados de la institución	Materiales Estructurales Fundamentación legal
Autocontrol en el cumplimiento de responsabilidades.	Incrementar la motivación, la responsabilidad y la identificación del funcionario con los objetivos de la Institución.	<ul style="list-style-type: none"> Establecer el nivel de autonomía y toma de decisiones sobre: ritmo de trabajo, descansos, vacaciones programadas. Respeto de las normativas relacionadas con el tiempo del funcionario y su jornada laboral. 	Director Director de Recursos Humanos Profesionales especializados Empleados de la institución	Documentos normativas (leyes pertinentes) Profesionales especializados

Fuente: Resultados de la Investigación
Elaborado por: Jenny Vaca

CUADRO 14: 2. Formación, Información y Comunicación

CAUSA	OBJETIVO	ACCIONES	RESPONSABLE/ PARTICIPANTES	RECURSOS
Gestión de la Comunicación.	Transmitir la información sobre funciones, métodos, objetivos, etc. de manera más fluida.	<p>Comunicar oportunamente cambios o rotación de los empleados de la institución</p> <p>Rediseñar los procesos de comunicación y el manejo de correspondencia evitando confusiones.</p> <p>Estructurar mecanismos de comunicación que eviten el rumor y la interpretación errónea.</p> <p>Definir a través de un manual de funciones, las responsabilidades de todos y cada uno de los funcionarios.</p>	<p>Director</p> <p>Director de Recursos Humanos</p> <p>Profesionales especializados</p> <p>Empleados de la institución</p>	<p>Computador</p> <p>Pizarra</p> <p>Equipos de audio video</p>
Formación	Mejorar las estrategias para afrontar las exigencias laborales y nuevos retos profesionales.	<p>Fomentar talleres de capacitación sobre actualización y perfeccionamiento profesional.</p> <p>Ejecutar planes de capacitación de liderazgo, manejo de conflictos para mejorar las relaciones interpersonales.</p> <p>Implementar cursos de capacitación y perfeccionamiento en el manejo de las herramientas informáticas.</p>	<p>Director</p> <p>Director de Recursos Humanos</p> <p>Profesionales especializados</p> <p>Empleados de la institución</p>	<p>Computador</p> <p>Pizarra, proyector de audio video</p>
Capacitación y actualización profesional	Fomentar permanentemente la capacitación y actualización de los funcionarios	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización periódica especializada en sus profesión • Capacitación permanente en las nuevas tecnologías informáticas • Fortalecimiento de las relaciones humanas y de servicio al cliente 		<p>Computador</p> <p>Pizarra, proyector de audio video</p>

**Fuente: Resultados de la Investigación
Elaborado por: Jenny Vaca**

CUADRO 15: 3. Gestión del Tiempo

Causa	Objetivos	Acciones	Responsable/ Participantes	Recursos
Ritmo de Trabajo				
Rotación de funciones.	Motivar al empleado con el cambio de actividades, que estimulen su bienestar y realicen las funciones encomendadas con alegría.	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar el cambio de funciones de los empleados de la dirección de acuerdo a las posibilidades institucionales y el perfil de formación de cada uno de los funcionarios • Rotar a los funcionarios, particularmente en aquellas responsabilidades que provocan fatiga excesiva. • Considerar las particularidades de salud de los funcionarios al momento de establecer responsabilidades laborales. 	Director Director de Recursos Humanos Profesionales especializados Empleados de la institución	Computador Pizarra Fundamentos legales pertinentes.
Autonomía laboral				
Evitar la fatiga				

**Fuente: Resultados de la Investigación
Elaborado por: Jenny Vaca**

CUADRO 16: 4. Cohesión del Grupo - MOBBING

Causa	Objetivos	Acciones	Responsable/ Participantes	Recursos
Sistemas de participación colectiva	Lograr sistemas de decisión y participación que impliquen a todas las personas que forman parte de la Institución.	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar la cordialidad en los procedimientos de comunicación interna y externa • Implementación de buzón de sugerencias • Elaborar un cronograma anual de vacaciones para que los colaboradores puedan realizar sus actividades de acuerdo a sus necesidades. 	Gerentes técnicos Jefe de Recursos Humanos Coordinadores Trabajadores	Documentales Legales
Reuniones de Trabajo Efectivas.	<p>Potenciar la participación democrática en la toma de decisiones consensuadas</p> <p>Establecer acuerdos de mejoramiento en los resultados de trabajo con los funcionarios</p> <p>Incorporar a los funcionarios al cumplimiento eficiente del plan</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manejar una agenda para reuniones de funcionarios de acuerdo a las particularidades y necesidades de la institución • Obtener acuerdos con el personal de manera individual, motivando al funcionario <p>Socializar el plan</p>	Jefe de Recursos Humanos Coordinadores Trabajadores	Económicos Materiales

	institucional Comunicación de los logros institucionales	estratégico institucional y Evaluar los logros y dificultades del mismo. <ul style="list-style-type: none"> • Compartir los éxitos de la institución con sus trabajadores 		
Resolución de Conflictos.	Resolución rápida y eficaz de los conflictos que surjan en la Institución.	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar el respeto, compañerismo y las prácticas del Buen Vivir para evitar conflictos interpersonales. • Elaborar el Manuales de Buenas Prácticas. 	Jefe de Recursos Humanos Coordinadores Trabajadores	Computador Pizarra, proyector de audio video
Optimizar las Habilidades Sociales.	Incrementar la capacidad de favorecer la cooperación y el diálogo en los grupos. Potenciar la resolución consensuada de los conflictos.	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar políticas de apoyo social a la estructura familiar, para evitar que los conflictos familiares afecten negativamente al desempeño de los trabajadores. • Fomentar el compañerismo para evitar conflictos por mala comunicación, hostigamiento y acoso. 	Director Coordinadores Jefe de Recursos Humanos	Económicos Materiales Estructurales Documentales Legales
Atención a problemas de los empleados de la Institución	Manejar positivamente las dificultades humanas que se presentan en la vida de los funcionarios	<ul style="list-style-type: none"> • Estrés • Falta de motivación • Contratos de trabajo • Desarrollo personal y laboral • Violencia • Divorcios • Relaciones familiares • Duelos 		Legislación pertinente

Fuente: Resultados de la Investigación
Elaborado por: Jenny Vaca

CUADRO 17: 5. Liderazgo Directivo

CAUSA	OBJETIVOS	ACCIONES	RESPONSABLE/ PARTICIPANTES	RECURSOS
Evaluación del riesgo psicosocial		<ul style="list-style-type: none"> • La identificación y conocimiento de los potenciales riesgos psicosociales debe establecerse sobre la base del conocimiento previo de los procesos realizados por las instancias correspondientes con las que cuenta el IESS. • Valoración de los lugares de trabajo y ambientes circundantes • 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. 	Coordinadores Jefe de Recursos Humanos Trabajadores	
Mediación.	Favorecer la comunicación entre las partes en conflicto. Facilitar mecanismos para que las partes en conflicto lleguen a un acuerdo.	<ul style="list-style-type: none"> • Manejar la información de manera cauta y confidencial. • Intervenir con la mejor predisposición de equidad y justicia para mediar en la solución de conflictos en cuanto las circunstancias lo permitan 	Coordinadores Jefe de Recursos Humanos Trabajadores	Computador Pizarra, proyector de audio video

Fuente: Resultados de la Investigación
Elaborado por: Jenny Vaca

CUADRO 18: 6. Servicios Institucionales

CAUSA	OBJETIVOS	ACCIONES	RESPONSABLE/ PARTICIPANTES	RECURSOS
Servicios de la Institución	Beneficiar equitativamente a todos los funcionarios de la entidad	<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de ambientes saludables y acogedores para la gestión laboral de los funcionarios. • Acceso permanente a los artículos de limpieza como jabón, papel, toallas, otros. • Controlar el aspecto nutricional de los alimentos servidos en el comedor. • Realizar inspecciones periódicas para controlar la higiene en la preparación de los alimentos. • Realizar encuestas de satisfacción en la atención del personal del comedor. 	Director Jefe de Recursos Humanos Coordinadores Trabajadores	Económicos Materiales Estructurales
Clima laboral favorable	Promover un ambiente laboral positivo	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar siempre una infraestructura adecuada para el desarrollo de las actividades laborales de los funcionarios 		Infraestructura adecuada

		<ul style="list-style-type: none"> • Contribuir permanentemente al fortalecimiento de las buenas prácticas del buen vivir 		
Promociones y ascensos laborales y remunerativos	Impulsar la promoción y ascenso de los funcionarios de acuerdo con la normativa institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Promover los ascensos y reconocimientos de los funcionarios de la Institución 		Fundamentos legales. Derechos de los trabajadores
Problemas de salud	<p>Promover y vigilar una adecuada salud de los funcionarios de la Institución</p> <p>Prevención de incidentes y accidentes laborales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Colaborar con la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional en la identificación y valoración del personal expuesto a probables riesgos de trabajo del IESS Latacunga • Solicitar la realización de chequeos rutinarios del estado de salud física y mental de los funcionarios de la institución expuestos a un riesgo ocupacional en particular • Vigilar el mantenimiento de la infraestructura y equipos de la institución en perfecto estado de 	<p>Director</p> <p>Jefe de Recursos Humanos</p> <p>Coordinadores</p> <p>Trabajadores</p>	<p>Económicos</p> <p>Materiales</p> <p>Estructurales</p> <p>Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional</p>

		<p>funcionamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impulsar el conocimiento y comportamiento adecuado de los funcionarios en situaciones de emergencia por riesgos naturales o fortuitos. • Trabajar en coordinación con la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional de los organismos superiores 		
Riesgos Ocupacionales	Identificar los potenciales riesgos para tomar medidas psicosociales para	<ul style="list-style-type: none"> • La Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional institucional, efectuará un análisis cuantitativo del probable riesgo, juzgando su magnitud y posibilidad de ocurrencia mediante mediciones y muestreos. 	Director Jefe de Recursos Humanos Coordinadores Trabajadores	Computador Pizarra, proyector de audio video

Fuente: Resultados de la Investigación
Elaborado por: Jenny Vaca

7.- SEGUIMIENTO

El procedimiento debe incluir la evaluación del plan de acción, en particular, mediante el seguimiento de los indicadores seleccionados en la fase de pre-diagnóstico.

Para evaluar los resultados de la intervención deberá establecerse un sistema de medición antes y después de la aplicación de las acciones usando, por ejemplo, cuestionarios, indicadores de salud, etc. Lo ideal sería que en la medición posterior a la intervención se comparase con un grupo control, aunque esto a menudo no es posible en las organizaciones.

Un seguimiento anual de los indicadores contemplados en la fase de pre-diagnóstico permitirá la actualización permanente del Plan de intervención. El grupo de trabajo podrá ser el más experto y capacitado, tras todo el proceso recorrido hasta llegar a esta fase, para encargarse del seguimiento.

8. EVALUACIÓN

Los resultados de la implementación de la propuesta se evidenciarán mediante un monitoreo y evaluación que se detallan en el siguiente cuadro, en el que se detalla, las acciones, responsables, el periodo de ejecución de la acción y la evidencia de la misma acción a implementarse en mi propuesta de tesis de investigación.

CUADRO 19: Monitoreo, Control y Evaluación de la Propuesta

ACCIÓN	RESPONSABLE:	PERÍODO	EVIDENCIA
PARTICIPACIÓN, IMPLICACION Y RESPONSABILIDAD	Director de Recursos Humanos Profesionales especializados	Febrero, marzo, mayo, junio y septiembre 2015	Cinco Cursos de Capacitación
FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Director Director de Recursos Humanos	Enero a Diciembre de 2015	Comunicados respectivos Cambios implementados
GESTION DEL TIEMPO	Director Director de Recursos Humanos Empleados de la institución	Enero a Diciembre de 2015	Comunicaciones Documentos enviados Cambio de Actitud de los funcionarios
COHESIÓN DEL GRUPO	Director Director de Recursos Humanos Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional del IESS	Enero a Diciembre de 2015	
LIDERAZGO DIRECTIVO	Director Director de Recursos Humanos	Enero a Diciembre de 2015	

	Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional del IESS		
SERVICIOS DE LA INSTITUCIÓN	Director Director de Recursos Humanos Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional del IESS	Enero a Diciembre de 2015	

***Fuente: Resultados de la Investigación
Elaborado por: Jenny Vaca***

ANEXOS

ANEXO 1: Carta de autorización para la Investigación en la Dirección Administrativa del IESS Cotopaxi.

HOJA DE AUTORIZACION

Solicito se digne autorizar, sea utilizado el nombre y el logo de la Dirección Provincial del IESS de Cotopaxi, para fines académicos en la Universidad Técnica de Cotopaxi, programa de Maestría en Seguridad y Prevención de Riesgos del Trabajo.

Atentamente,

Ing. Jenny Vaca Jiménez

Autorizado por:




Ing. Oswaldo Muñoz Navas

DIRECTOR PROVINCIAL IESS COTOPAXI



ANEXO 2: Instrumento de recolección de la información (Formato NAVARRO)

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI UNIDAD DE POSTGRADO MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL TRABAJO	FECHA
	ENCUESTA SOBRE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DEL IESS LATACUNGA	

Objetivo: La presente encuesta tiene como propósito evaluar la situación de seguridad y salud de los trabajadores del IESS Latacunga, para formular la prevención de riesgos psicosociales. 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. (a).

Instrucciones: Cada una de las preguntas se presenta con varias opciones de respuestas, por favor selecciones solo una, la que mejor se acoja a su criterio y marque con una equis (x) en el literal correspondiente de los casilleros de la derecha. . De la serie de sus respuestas dependerá el éxito de la investigación, por lo que muy comedidamente solicitamos reflexión y seriedad al momento de responder.

Nº	PREGUNTA	A	B	C	D	E
1	¿El trabajador 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 los trabajadores? A) No, no existe. B) Sí, aunque en la práctica no se utiliza. C) Sí, se utiliza ocasionalmente. D) Sí, se utiliza habitualmente.					

3	<p>¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?</p> <p>A) No. B) Sí, ocasionalmente. C) Sí, habitualmente. D) Sí, puede adelantar trabajo para luego tener más tiempo de descanso.</p>					
4	<p>¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipo, herramientas, etc.) para realizar su tarea?</p> <p>A) No. B) Sí, algunas veces. C) Sí, habitualmente. 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. B) Sí, oralmente. C) Sí, por escrito. D) Sí, por escrito y oralmente.</p>					
6	<p>Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a:</p> <p>A) Un compañero de otro puesto. B) Una persona asignada. (Mantenimiento, refuerzo...) C) Un encargado y/o jefe superior. D) No tiene esa opción por cualquier motivo.</p>					
7	<p>Las situaciones de conflictividad entre trabajadores, ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?</p> <p>A) No. B) Sí, por medio de la intervención del mando. C) Sí, entre todos los afectados. D) Sí, mediante otros procedimientos.</p>					
8	<p>¿Pueden los trabajadores elegir sus días de vacaciones?</p> <p>A) No, la empresa cierra por vacaciones en periodos fijos. B) No, la empresa distribuye periodos vacacionales, sin tener en cuenta las</p>					

	necesidades de los trabajadores. C) Sí, la empresa concede o no a demanda del trabajador. D) Sí, los trabajadores se organizan entre ellos, teniendo en cuenta la continuidad de la actividad.					
9	¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc.)? A) No, es función del mando superior o persona encargada. B) Sí, sólo incidentes menores. C) Sí, cualquier incidente.					
10	¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo (físico y/o mental) requerido por la actividad? A) No, por la continuidad del proceso. B) No, por otras causas. C) Sí, las establecidas. D) Sí, según necesidades.					
11	¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores? A) No. B) Charlas, asambleas. C) Comunicados escritos. D) Sí, medios orales y escritos.					
12	En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas? A) No. B) Sí, a veces. C) Sí, habitualmente. D) Sí, siempre.					
13	La actuación del mando intermedio respecto a sus subordinados es: A) Únicamente marca los objetivos individuales a alcanzar por el trabajador. B) Colabora con el trabajador en la consecución de fines. C) Fomenta la consecución de objetivos en equipo.					
14	¿Se recuperan los retrasos? A) No.					

	<p>B) Sí, durante las pausas. C) Sí, incrementando el ritmo de trabajo. D) Sí, alargando la jornada.</p>					
15	<p>¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador? A) Salario por hora (fijo). B) Salario más prima colectiva. C) Salario más prima individual.</p>					
16	<p>¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas? A) No. B) Sí, de forma oral. C) Sí, de forma escrita (instrucciones). D) Sí, de forma oral y escrita.</p>					
17	<p>¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea? A) No, por la ubicación del trabajador. B) No, por el ruido. C) No, por otros motivos. D) Sí, algunas palabras. E) Sí, conversaciones más largas.</p>					
18	<p>¿Han recibido los mandos intermedios formación para el desempeño de sus funciones? A) No B) Sí, aunque no ha habido cambios significativos en el estilo de mando. C) Sí, algunos mandos han modificado sus estilos significativamente. D) Sí, la mayoría ha modificado su estilo de mando.</p>					
19	<p>¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo? A) No. B) Sí, cuando la tarea se lo permite. C) Sí, en función del tiempo disponible. 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? A) No. B) Sí, ocasionalmente.</p>					

	<p>C) Sí, habitualmente. D) Sí, cualquier error.</p>					
21	<p>¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de la plantilla? A) No. B) Sí, una o dos veces al año. C) Sí, varias veces al año, según surja el motivo.</p>					
22	<p>¿El trabajador puede detener el trabajo o ausentarse de su puesto? A) No, por el proceso productivo. B) No, por otros motivos. C) Sí, con un sustituto. D) Sí, sin que nadie le sustituya.</p>					
23	<p>¿Existe, en general, un buen clima en el lugar de trabajo? A) No. B) Sí, a veces. C) Sí, habitualmente. D) Sí, siempre.</p>					
24	<p>¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo? A) Se le informa de la tarea desempeñar (cantidad y calidad). B) Se le informa de los resultados alcanzados con relación a los objetivos que tiene asignados. C) Se le informa de los objetivos alcanzados por la empresa. D) Se le anima a participar en el establecimiento de meta</p>					
25	<p>¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral? A) No. B) Se cambia de manera excepcional. C). Sí, se rota entre compañeros de forma habitual. 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 trabajador para adaptarlo a</p>					

	<p>esas nuevas situaciones?</p> <p>A) No. B) Sí, oralmente. C) Sí, por escrito. D) Sí, oralmente y por escrito.</p>					
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. B) Relaciones personales positivas, sin relaciones de colaboración. C) Relaciones sólo de colaboración para el trabajo. 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. B) No.</p>					
29	<p>¿Han aumentado las bajas de origen psicológico de larga duración en la plantilla?</p> <p>A) Sí. 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. B) No.</p>					
31	<p>¿Mi superior brinda apoyo para el cumplimiento de tareas y labores?</p> <p>A) Nunca B) a veces C) Casi siempre d) Siempre</p>					
32	<p>¿Mi superior expresa con claridad lo que desea que se realice?</p> <p>A) Nunca B) a veces C) Casi siempre d) Siempre</p>					
33	<p>¿Mi superior brinda conocimientos para realizar el trabajo requerido?</p> <p>A) Nunca</p>					

	<p>B) a veces C) Casi siempre d) Siempre</p>					
34	<p>¿Mi superior planifica, organiza y controla el trabajo? A) Nunca B) a veces C) Casi siempre d) Siempre</p>					
35	<p>¿Mi superior capacita permanentemente en temas que necesita mi grupo de trabajo? A) Nunca B) a veces C) Casi siempre d) Siempre</p>					
36	<p>¿Mi superior respeta y trata con educación a los trabajadores? A) Nunca. B) A veces. C) Casi siempre. D) Siempre.</p>					
37	<p>¿Cómo califica Usted el servicio de las personas que atienden en el comedor? A) Malo B) Bueno C) Muy bueno D) Excelente</p>					
38	<p>¿Cómo califica Usted el tipo de alimentación que reciben en el comedor? A) Malo B) Bueno C) Muy bueno D) Excelente</p>					
39	<p>¿Cómo califica Usted el servicio médico de la empresa? A) Malo B) Bueno C) Muy bueno D) Excelente</p>					
40	<p>¿Cómo califica Usted la limpieza de los baños y vestidores de la empresa? A) Malo B) Bueno C) Muy bueno</p>					

	D) Excelente					
--	---------------------	--	--	--	--	--

Gracias

ANEXO 3: Ventanilla Universal



ANEXO 4: Área de Historia Laboral



ANEXO 5: Área de Contabilidad y Presupuesto



ANEXO 6: Área de Responsabilidad Patronal



ANEXO 7: Área de Servicios Generales



ANEXO 8: Área de Riesgos del Trabajo



ANEXO 9: Ventanilla de atención Universal



ANEXO 10: Área de Pensiones



BIBLIOGRAFIA

- Manual de Gimnasia de pausa ejercicios compensatorios y pausas activas INP Sector activo (2006:5-11)
- Laura Mena (2010: 30-31) en su trabajo diseño de un programa de mejoramiento de seguridad y salud ocupacional en la unidad municipal de salud norte.
- Organización Mundial de la Salud, Protección de la Salud de los Trabajadores Serie No. 6(2008:6)
- Departamento de Ciencias Sociales Universidad Arturo Prat. Iquique revista ciencias sociales N° 26 Primer Semestre 2011 pp. 39-55 ISSN 0717-2257
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo en internet http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/FichasNotasPracticas/Ficheros/np_efp_34.pdf

- Gobierno de Aragón, Departamento de Economía Hacienda y empleo, Guía para la detección y control de Riesgos Psicosociales en la Pyme.
- Arocena, F. A. L. (2011). Factores afectivos y de personalidad como antecedentes del bienestar laboral en profesores españoles y mexicanos1. *Pensamiento Psicológico*, 9(16), 11-26. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/884676046?accountid=131761>
- Navarro, M. L. A., Mas, M. B., & Jiménez, A.,M.L. (2010). Condiciones de trabajo, burnout Y Síntomas de Estrés: Validación de un modelo estructural sobre el efecto mediador de la competencia personal percibida. *Psicología Conductual*, 18(2), 317-341. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/927581165?accountid=131761>.
- María, G. A. H., Claudia, A. G. E., & Marianela, C. D. (2011). La Alfabetización Económica, Hábitos de consumo, actitud hacia el endeudamiento y su Relación con el bienestar Psicológico en funcionarios Públicos de la ciudad de punta Arenas.
- Arocena, F. A. L. (2011). Factores afectivos y de personalidad como antecedentes del bienestar laboral en profesores españoles y mexicanos1. *Pensamiento Psicológico*, 9(16), 11-26. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/884676046?accountid=131761>.

- Inzunza, A. (2004, Jun 02). Aconsejan combatir estres. *Reforma*. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/307363685?accountid=131761>
- Luisa, F. C. (2003, Aug 21). La alcazaba / los riesgos de enseñar. *Mural*. <http://search.proquest.com/docview/373932316?accountid=131761>
- Ana Belén Salamanca Castro (2006, Sept 24). La investigación cualitativa en las ciencias de la salud.
- <http://www.hospitalolavarria.com.ar/Investigaci%C3%B3n%20bibliogr%C3%A1fica.htm>.

http://maralboran.org/wikipedia/index.php/Poblaci%C3%B3n_y_muestra._Muestreo
<http://es.wikipedia.org/wiki/Estr%C3%A9s>