



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DIRECCIÓN DE POSGRADOS

**Tesis en opción al Grado Académico de Magister en Seguridad y
Prevención de Riesgos de Trabajo**

TÍTULO:

ESTUDIO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL A LOS QUE ESTÁN EXPUESTOS LOS DOCENTES DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO Y PROPUESTA DE UN MÓDULO INTERACTIVO PARA PREVENIR ENFERMEDADES PSICOSOMÁTICAS.

Autora:

Patricia del Pilar Ramos Córdova

Tutor:

Mg. Ing. Alexander Córdova

LATACUNGA – ECUADOR

Octubre - 2012



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, el maestrante: Ramos Córdova Patricia del Pilar, con el título de tesis: Estudio de los Factores de Riesgo Psicosocial a los que están expuestos los Docentes de la Pontificia Universidad Católica Del Ecuador Sede Ambato y propuesta de un Módulo Interactivo para prevenir Enfermedades Psicosomáticas, 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, octubre 24 del 2012.

Para constancia firman:

Lcda. MSc. Rosa Terán

PRESIDENTE

Ing. MSc. Edison Salazar

MIEMBRO

Ing. MSc. Manuel Torres

MIEMBRO

Ing. MSc. Juan Eduardez

OPOSITOR

CERTIFICADO DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Programa de Maestría en Educación Superior, nombrado por el Honorable Consejo Directivo de la Dirección de Posgrados.

CERTIFICO

Que he asesorado la Tesis de Grado realizado como desarrollo de la investigación para optar por el grado de Magister en Seguridad y Prevención de Riesgos del Trabajo.

El tema: "Estudio de los Factores de Riesgo Psicosocial a los que están expuestos los Docentes de la Pontificia Universidad Católica Del Ecuador Sede Ambato y propuesta de un Módulo Interactivo para prevenir Enfermedades Psicosomáticas".

Presentado por:

Psc. Ind. Patricia del Pilar Ramos Córdova

Tutor: MSc. Alexander Córdova Suárez

Latacunga, octubre 2012

RESPONSABILIDAD POR LA AUTORÍA DE LA TESIS

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

.....

Psc. Ind. Patricia del Pilar Ramos Córdova

C.C. 1803542529

AGRADECIMIENTO

Mi más profundo agradecimiento a la Universidad Técnica de Cotopaxi por ser un bastión del aprendizaje y el conocimiento.

Agradezco a los miembros del Tribunal de Tesis por brindarme su valioso tiempo y por su apoyo incondicional en todo momento, a mis profesores de Maestría y de manera muy especial al Ing. Mg. ALEXANDER CÓRDOVA SUÁREZ guía de esta investigación; a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato por las facilidades brindadas; y en general a quienes de alguna manera contribuyeron para alcanzar los objetivos trazados para hacer realidad este trabajo.

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

Al amor de mi vida por ser mi ejemplo y del cual aprendí aciertos; a mis padres por el apoyo y a todos aquellos que participaron directa o indirectamente en la elaboración de esta tesis.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	Pág.
PORTADA _____	i
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO _____	ii
CERTIFICADO DEL TUTOR _____	iii
RESPONSABILIDAD POR LA AUTORÍA DE LA TESIS _____	iv
AGRADECIMIENTO _____	v
DEDICATORIA _____	vi
ÍNDICE GENERAL _____	vii
ÍNDICE DE FIGURAS _____	xiii
ÍNDICE DE CUADROS _____	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS _____	xiv
CERTIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS QUE AVALAN LA TESIS _____	xv
RESUMEN _____	xvi
ABSTRACT _____	xvii
INTRODUCCIÓN _____	1
CAPÍTULO I _____	4
EL PROBLEMA _____	4
1.1. Planteamiento del problema _____	4
1.1.1. Contextualización _____	4
1.1.2. Análisis crítico _____	5
1.1.3. Prognosis _____	5
1.1.4. Formulación de hipótesis _____	5
1.1.5. Delimitación del Problema _____	6

1.1.5.1.	Delimitación Temporal	6
1.1.5.2.	Delimitación Espacial	6
1.1.5.3.	Delimitación de Contenido	6
1.2.	Formulación Del Problema	6
1.3.	Justificación y Significación	7
1.3.1.	Interés de la Investigación	7
1.3.2.	Utilidad Teórica	8
1.3.3.	Utilidad Práctica	8
1.3.4.	Utilidad Metodológica	8
1.3.5.	Novedad Científica	8
1.3.6.	Factibilidad	9
1.3.7.	Relevancia Social	9
1.4.	Objetivos	9
1.4.1.	Objetivos Generales	9
1.4.2.	Objetivos Específicos	9
1.5.	Enfoque de la investigación	10
CAPÍTULO II		11
MARCO TEÓRICO		11
2.1.	Antecedentes de la Investigación	11
2.2.	Fundamento Teórico	11
2.2.1.	Riesgo psicosocial, organización del trabajo, estrés y salud	11
2.2.2.	Los Estresores: los factores psicosociales	13
2.2.3.	Modelo Demanda-Control-Apoyo social	16
2.2.3.1.	Predicciones del modelo	17
2.2.3.2.	Tensión en el trabajo	18
2.2.3.3.	Aprendizaje activo	19

2.2.3.4.	Distribución ocupacional _____	20
2.2.4.	El estrés _____	23
2.2.4.1.	Fases del estrés _____	24
2.2.5.	Los efectos en la salud _____	25
2.2.5.1.	Principales Enfermedades Psicosomáticas _____	27
2.2.5.2.	Trastornos psicológicos menores _____	28
2.2.6.	Método ISTAS 21 _____	28
2.2.6.1.	Proceso de intervención para la evaluación de riesgos _____	31
2.2.6.2.	Fases del proceso de evaluación e intervención psicosocial _____	32
2.2.6.3.	Estructura del cuestionario _____	33
2.2.6.4.	Análisis de datos y presentación de resultados _____	34
2.2.7.	Proceso de Intervención _____	35
2.2.7.1.	Intervención En La Organización _____	35
2.2.7.2.	Intervención sobre el individuo _____	44
2.3.	Fundamentación Legal _____	50
 CAPÍTULO III _____		52
 METODOLOGÍA _____		52
3.1.	Modalidad básica de investigación _____	52
3.2.	Tipo de investigación _____	53
3.2.1.	Investigación Descriptiva _____	53
3.2.2.	Investigación Correlacional _____	53
3.3.	Método de investigación _____	54
3.3.1.	Método de la observación científica _____	54
3.4.	Procedimiento para recopilación de datos de la investigación _____	54
3.5.	Técnicas e instrumentos de investigación _____	55
3.5.1.	Técnicas _____	55

La técnica usada en este estudio es la encuesta.	55
3.5.2. Instrumentos	55
El instrumento utilizado es el cuestionario con preguntas cerradas.	55
3.5.3. Población y Muestra	55
3.5.3.1. Población:	55
3.5.3.2. Muestra:	55
3.6. Procesamiento y análisis	55
3.6.1. Plan de procesamiento de la información	56
3.7. Operacionalización de Variables	56
3.7.1. Variable independiente:	58
3.7.2. Variable dependiente:	59
CAPÍTULO IV	60
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	60
4.1. Novedades de la investigación	60
4.2. Resultados	61
4.2.1. Identificación de alteraciones psicosomáticas en los docentes de la PUCESA61	
4.2.2. Identificación de factores riesgos utilizando la Matriz de Triple efecto GPV:	62
4.3. Resultado Evaluación de riesgos con el Método ISTAS 21	62
4.3.1. Tasa de Respuestas	63
4.3.2. Condiciones de trabajo	63
4.3.2.1. Características Sociodemográficas	63
4.3.2.2. Características del Puesto de Trabajo	64
4.3.2.3. Características de la Contratación	65
4.3.2.4. Características de la Jornada	66
4.3.2.5. Diseño de la Tarea	70
4.3.2.6. Características en Relación con el Salario.	71

4.3.2.7.	Características en Relación a la Promoción _____	73
4.3.3.	Prevalencia a la Exposición _____	75
4.4.	Análisis de los resultados _____	79
4.4.1.	Análisis de la Identificación de Alteraciones Psicosomáticas _____	79
4.4.2.	Análisis de los resultados de la Matriz PGV _____	79
4.4.3.	Análisis de los Resultados de la Evaluación de riesgos con el Método ISTAS 21 _____	79
4.4.1.1.	Análisis de la Dimensión de Control de Tiempos a Disposición _____	79
4.4.1.2.	Análisis de la Dimensión de Exigencias Psicológicas Cognitivas _____	80
4.4.1.3.	Análisis de la Dimensión de Posibilidad de Relación Social _____	81
4.4.1.4.	Análisis de la Dimensión de Inseguridad sobre el futuro _____	83
CAPÍTULO V _____		86
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. _____		86
5.1	Conclusiones _____	86
5.2	Recomendaciones _____	92
CAPÍTULO VI _____		93
PROPUESTA _____		93
6.1.	Título de la propuesta: _____	93
6.2.	Justificación. _____	93
6.3.	Objetivo _____	94
6.4.	Estructura del Programa de Prevención _____	94
6.4.1.	Módulo Interactivo de Prevención de Factores Psicosociales _____	94
6.5.	Desarrollo del Módulo Interactivo de Prevención de Factores Psicosociales. _____	94

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS CITADAS _____	116
BIBLIOGRAFÍA _____	117
ANEXOS _____	118
ANEXO 1: MÉTODO ISTAS 21 _____	119
ANEXO 2: MATRIZ PROBABILIDAD GRAVEDAD VULNERABILIDAD MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES. _____	120
ANEXO 3: CUESTIONARIO ISTAS 21 _____	121
ANEXO 4: INFORME PRELIMINAR ISTAS 21 _____	122
ANEXO 5: FOTOS CAPACITACIONES _____	123
ANEXO 6: VALIDACIÓN DE EXPERTOS _____	130

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: MODELO DEMANDA-CONTROL-APOYO SOCIAL.....	17
FIGURA 2: MODELO EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS-CONTROL	20
FIGURA 3: DISTRIBUCIÓN POR PROFESIÓN DE LA AUTONOMÍA Y DEL TRABAJO CON PLAZOS.....	22
FIGURA 4: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	57

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1: GRUPO DE DIMENSIONES PSICOSOCIALES Y NÚMERO DE PREGUNTAS ISTAS 21	34
CUADRO N° 2: VARIABLE INDEPENDIENTE (ESTUDIO PSICOSOCIAL)	58
CUADRO N° 3: VARIABLE DEPENDIENTE (ENFERMEDADES PSICOSOMÁTICAS).....	59
CUADRO N° 4: TASA DE RESPUESTAS.....	63
CUADRO N° 5: CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS EN CUANTO A SEXO	64
CUADRO N° 6: CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS EN CUANTO A EDAD.....	64
CUADRO N° 7: CARACTERÍSTICAS EN CUANTO A PUESTO DE TRABAJO	65
CUADRO N° 8: CARACTERÍSTICAS EN CUANTO A LA RELACIÓN LABORAL.....	65
CUADRO N° 9: CARACTERÍSTICAS EN CUANTO A LA ANTIGÜEDAD.....	66
CUADRO N° 10: CARACTERÍSTICAS EN CUANTO A HORAS TRABAJADAS ...	66
CUADRO N° 11: CARACTERÍSTICAS EN CUANTO A LA JORNADA DE TRABAJO.....	67
CUADRO N° 12: CARACTERÍSTICAS EN CUANTO A DÍAS A LA SEMANA LABORABLES	67
CUADRO N° 13: CARACTERÍSTICAS EN CUANTO A CAMBIOS DE DÍAS LABORABLES	68
CUADRO N° 14: CARACTERÍSTICAS EN CUANTO A EL HORARIO	68
CUADRO N° 15: CARACTERÍSTICAS EN CUANTO ADAPTABILIDAD DE LA JORNADA	69
CUADRO N° 16: CARACTERÍSTICAS EN CUANTO A CAMBIO DE HORARIO ..	69
CUADRO N° 17: CARACTERÍSTICAS EN CUANTO A MOVILIDAD FUNCIONAL	70
CUADRO N° 18: CARACTERÍSTICAS EN CUANTO A PARTICIPACIÓN DIRECTA CONSULTIVA.....	70
CUADRO N° 19: CARACTERÍSTICAS EN CUANTO A PARTICIPACIÓN DIRECTA DELEGATIVA.....	71
CUADRO N° 20: Características en Relación con el Salario.....	71
CUADRO N° 21: CORRESPONDENCIA TRABAJO SALARIO.....	72
CUADRO N° 22: CARACTERÍSTICAS EN CUANTO A COMPOSICIÓN DEL SALARIO.....	72
CUADRO N° 23: CARACTERÍSTICAS EN CUANTO A SATISFACCIÓN SALARIO	73
CUADRO N° 24: CARACTERÍSTICAS EN CUANTO PROMOCIÓN.....	73

CUADRO N° 25: ORGANIZACIÓN DE LAS EXPOSICIONES EN FUNCIÓN DE LA PREVALENCIA.....	76
CUADRO N° 26: RESULTADOS EVALUACIÓN CONTROL DE TIEMPOS A DISPOSICIÓN.	80
CUADRO N° 27: RESULTADOS EVALUACIÓN EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS COGNITIVAS.....	81
CUADRO N° 28: RESULTADOS EVALUACIÓN INSEGURIDAD SOBRE EL FUTURO.....	82
CUADRO N° 29: RESULTADOS EVALUACIÓN DE LA POSIBILIDAD DE RELACIÓN SOCIAL	83
CUADRO N° 30: CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN	105
CUADRO N° 31: CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN	105
CUADRO N° 32: CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN	106

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1: ÍNDICE DE ALTERACIONES PSICOSOMÁTICAS 2011 PUCESA	61
GRÁFICO N° 2: PORCENTAJE DE ALTERACIONES PSICOSOMÁTICAS 2011 PUCESA.....	61
GRÁFICO N° 3: ESTIMACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO.....	62
GRÁFICO N° 4: RESULTADO EXPOSICIONES PSICOSOCIALES EN LA PUCESA	78
GRÁFICO N° 5: CONCLUSIÓN DE LA PROPUESTA	114

CERTIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS QUE AVALAN LA TESIS

Se refiere al documento emitido por la Dirección de Posgrados en la que consta que el autor de la tesis ha vencido todas las asignaturas del Programa Académico con sus respectivos créditos, y más que se estipula en el Art. 33 del Reglamento General para el desarrollo de los programas de Maestrías.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSTGRADO**

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

TITULO:

ESTUDIO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL A LOS QUE ESTÁN EXPUESTOS LOS DOCENTES DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO Y PROPUESTA DE UN MÓDULO INTERACTIVO PARA PREVENIR ENFERMEDADES PSICOSOMÁTICAS.

Autor: PATRICIA DEL PILAR RAMOS CÓRDOVA

Tutor: ING. ALEXANDER CÓRDOVA SUÁREZ

RESUMEN

El presente trabajo de investigación realizó un estudio de Factores de Riesgo Psicosocial a los que están expuestos los docentes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato para desarrollar un Módulo Interactivo y prevenir enfermedades de origen Psicosomático. Se empezó realizando una identificación de los factores de riesgo con mayor presencia con un análisis de Factores de Riesgo usando la Matriz cualitativa de triple criterio (Probabilidad, Gravedad y Vulnerabilidad) recomendada por el Ministerio de Relaciones laborales Ecuatoriano, luego se realizó la evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial aplicando el Cuestionario ISTAS 21 a los 87 docentes, identificando así la prevalencia de exposición desfavorable los siguientes estresores: control de tiempos a disposición, exigencias psicológicas cognitivas, inseguridad sobre el futuro, y la posibilidad de relación social, posteriormente se estableció la relación entre la presencia de estresores con la presencia de enfermedades de origen psicosomático tomando como referencia los registros de morbilidad del departamento médico de la PUCESA del año 2011, determinando las enfermedades más frecuentes las circulatorias, gastrointestinales y del sistema nervioso, presentando hasta un 30% de presencia entre los meses de marzo a diciembre del 2011, con la finalidad de prevenir estas enfermedades se determinó medidas de control y prevención a los aspectos establecidos como factores más desfavorables proponiendo la intervención en la organización en aspectos administrativos como: gestión del tiempo, autonomía profesional, estilos de comunicación y sistemas de regulación de conflictos e intervención en el individuo desarrollando técnicas generales, técnicas cognitivas, técnicas fisiológicas y técnicas conductuales para disminuir los niveles de estrés.

DESCRIPTORES: PROGRAMA/RIESGO PSICOSOCIAL/ENFERMEDADES PSICOSOCIALES/ISTAS21

**TECHNICAL UNIVERSITY COTOPAXI
SCHOOLMASTER IN SECURITY AND PREVENTION OF LABOR
RISKS**

TITLE:

STUDY OF PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS FOR TEACHERS ARE EXPOSED TO THE CATHOLIC UNIVERSITY OF ECUADOR SITE AMBATO AND PROPOSED AN INTERACTIVE MODULE TO PREVENT DISEASES PSYCHOSOMATIC.

**Author: PATRICIA RAMOS CORDOVA PILAR
Tutor: ING. ALEXANDER CORDOVA SUAREZ**

ABSTRACT

The present research work, a study of psychosocial risk factors they are exposed to teachers of the Pontifical Catholic University of Ecuador Ambato Headquarters to develop an interactive module and prevent diseases of psychosomatic origin. He began making identification of risk factors with greater presence with an analysis of risk factors using qualitative Matrix triple criterion (likelihood, severity and vulnerability) recommended by the Ecuadorian Ministry of Labour Relations, then performed the evaluation of Psychosocial Risk Factors Questionnaire ISTAS applying 21 to 87 teachers, thus identifying the prevalence of adverse exposure the following stressors: available time control, cognitive psychological demands, uncertainty about the future, and the possibility of social relationship, then set the relationship between the presence of stressors in the presence of psychosomatic diseases reference to the records of morbidity PUCESA medical department in 2011, determining the most common diseases of circulatory, gastrointestinal and nervous system, featuring up to 30 % attending between March and December 2011, in order to prevent these diseases was determined and control measures established prevention aspects as unfavorable factors in proposing intervention in administrative organization as: time management, professional autonomy, communication styles and systems of conflict regulation and intervention in the individual developing general techniques, cognitive techniques, physiological techniques and behavioral techniques to reduce stress levels.

WORDS: PROGRAM / PSYCHOSOCIAL RISK / DISEASES PSICOSOCIALES/ISTAS21

INTRODUCCIÓN

Los factores psicosociales hacen referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. Así pues, unas condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador.

Las consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del trabajador que se derivan de una situación en las que se dan unas condiciones psicosociales adversas o desfavorables son el estrés.

Ante una determinada condición psicosocial laboral adversa no todos los trabajadores desarrollarán las mismas reacciones. Ciertas características propias de cada trabajador (personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, etc.) determinarán la magnitud y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias que sufrirá. Así, estas características personales también tienen un papel importante en la generación de problemas de esta naturaleza.

La enfermedad ocupacional más representativa en nuestros días es el estrés ocupacional. Estudios e investigaciones muestran que en los países desarrollados parece estar dándose un relativo estancamiento de la incidencia de riesgos laborales tradicionales, mientras que asciende la prevalencia de enfermedades multicausales relacionadas con el trabajo y en particular los síntomas asociados al estrés.

El estrés es entonces una respuesta general adaptativa del organismo ante las diferentes demandas del medio cuando estas son percibidas como excesivas o amenazantes para el bienestar e integridad del individuo.

Cabe indicar que los factores de riesgo psicosocial pueden influir en el desarrollo de una enfermedad de origen psicosomático, entendiendo que estas se producen por un conflicto psicológico que se expresa a través de un síntoma físico.

Es necesario manifestar que entre las personas más susceptibles a padecer de estrés y enfermedades psicosomáticas se encuentran los profesionales que prestan servicio social, policías, y quienes se vinculan directamente con personal específicamente los docentes.

El docente tiene una doble función, como profesional y como miembro de la comunidad universitaria; la primera se refiere al quehacer propio de su área de especialización, y la otra a servicios académicos o administrativos que le corresponda realizar con respecto al departamento o como autoridad de la universidad.

Esta última función también implica cierto poder y oportunidades de participación en la toma de decisiones universitarias.

En cuanto a las demandas a las que los profesores se encuentran más sometidos se destacan las siguientes: sobrecarga mental y sobrecarga emocional. El trabajo del profesor se caracteriza por la exigencia de altos niveles de concentración, precisión, y atención diversificada que implica tener que estar pendiente de muchas cosas a la vez y recordarlas. Además, se les exige que se impliquen a nivel emocional con los estudiantes, padres y compañeros, relaciones que en muchas ocasiones pueden ser conflictivas.

Este trabajo de investigación contempló el estudio de los distintos factores de origen psicosocial en la actividad del docente en la Pontificia Universidad

Católica del Ecuador Sede Ambato, que pueden causar enfermedades psicosomáticas.

Este estudio inició con la recolección de información relevante en la PUCESA sobre actividades de la institución, características de los perfiles de los docentes, relación de puestos y tareas principales y enfermedades relacionadas con el trabajo y los índices de ausentismo. Luego se evaluó los riesgos psicosociales en base a la metodología del ISTAS 21 para identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud física y mental de los docentes; este método cuali-cuantitativo aplicó un cuestionario a los docentes con preguntas de diversos aspectos de la situación: social y familiar, salud, condición de trabajo y características psicosociales del trabajo. El informe generado por el método sobre los veinte y un factores de riesgo psicosocial evaluados determinó un valor cuantitativo en cuanto a la organización del trabajo y la doble presencia.

Al final se desarrolló un módulo interactivo que contiene medidas de intervención sobre las causas de los riesgos organizacional e individual para atenuar en los docentes la exposición a los factores de estrés que el método ISTAS 21 determinó como críticos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Contextualización

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el mundo actual la actividad docente universitaria se caracteriza por un considerable grado de estrés, absentismo y agotamiento. Las fuentes de estrés son muchas y pueden variar con el nivel de docencia. Se trata de preocupaciones de carácter administrativo y relacionadas con los planes de estudio, la progresión en la carrera profesional, la motivación de los estudiantes, el tamaño de las aulas, el conflicto de rol y la estabilidad laboral entre otras.

En este tipo de servicio la demanda del docente es cada vez más alta al igual que las exigencias cognitivas y psicológicas.

En nuestro país el docente universitario y como profesional debe cumplir con actividades de planificación, evaluación, investigación, las mismas que involucran procesos cognitivos como memoria, atención, concentración y procesos afectivos como la ira, depresión, angustia, ansiedad. Las regulaciones para el control derivados del trabajo se encuentran tipificadas en los cuerpos legales seguridad del IESS y el departamento de Gestión en Prevención de Riesgos ecuatoriano y la actividad de enseñanza que no requiera desplazamiento diario es considerada con un nivel de riesgo medio sin embargo son pocas las instituciones que cumplen con las exigencias.

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato al iniciar con el desarrollo y calificación del Reglamento de Seguridad e Higiene de los Trabajadores ha iniciado con la conformación de la Unidad de Seguridad e Higiene que se preocupará por cubrir todas las falencias y disminuir la exposición de sus colaboradores que hasta el momento son desatendidas.

Por lo que el presente trabajo de investigación propone medidas para atenuar el factor de riesgo psicosocial con un módulo interactivo de prevención.

1.1.2. Análisis crítico

La interacción de los aspectos sociales, familiares, salud, condición de trabajo, ambigüedad del rol, la inestabilidad laboral, y la supervisión excesiva que están expuestos los docentes de la PUCESA convierten a este puesto de trabajo en uno de los más peligrosos para sufrir enfermedades psicosomáticas. Por lo tanto el desarrollo de este trabajo de investigación tiene gran importancia ya que se determinó un módulo interactivo para atenuar los problemas mencionados.

1.1.3. Prognosis

Al no realizar el estudio psicosocial al puesto de trabajo de docente de la PUCESA, el índice de estrés en los docentes continuarán elevados y las enfermedades psicosomáticas seguirán afectando a la salud del docente.

1.1.4. Formulación de hipótesis

- La recopilación de datos del departamento de Salud de la PUCESA podrá identificar la presencia de enfermedades psicosomáticas en los docentes de la PUCESA en el año 2011.

- La aplicación del cuestionario ISTAS 21 permitirá identificar los factores de estrés que tienen incidencia en las enfermedades psicosomáticas en los docentes de la PUCESA en el año 2012.
- Un módulo interactivo de prevención que considere los estresores identificados como peligrosos para los docentes la PUCESA es una propuesta educativa demandada por más del 70% de los docentes de la Universidad Católica Sede Ambato para contribuir a la prevención de riesgos psicosociales.

1.1.5. Delimitación del Problema

1.1.5.1. Delimitación Temporal

El presente estudio se realizará entre Febrero del 2012 a Julio del 2012.

1.1.5.2. Delimitación Espacial

El trabajo investigativo se realizará en la ciudad de Ambato en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato (PUCESA)

1.1.5.3. Delimitación de Contenido

Este trabajo de investigación determinó medidas preventivas a los factores de riesgo psicosocial que causan enfermedades psicosomáticas a los docentes de la PUCESA por la actividad laboral y no por enfermedades psíquicas.

1.2. Formulación Del Problema

¿Cómo incidirá un módulo interactivo de prevención de estrés, en la disminución de enfermedades psicosomáticas causadas por los factores de riesgo psicosocial en los docentes de la PUCESA?

1.3. Justificación y Significación

El estudio de Factores de Riesgo Psicosocial incluye el análisis de los factores de riesgo psicosocial, utilizando el método ISTAS 21.

Como parte del proceso de Gestión Técnica de Riesgos para la renovación del Reglamento de la PUCESA es necesario cumplir con esta obligación que consta en los mandatos legales del IESS, específicamente del departamento de Gestión en Prevención de Riesgos.

En el trabajo se tomó en cuenta los estresores que se identificaron como más desfavorables.

El trabajo de investigación utilizó métodos y recursos de fácil alcance económico y tecnológico ya que no involucra el uso de equipos complejos, sino el desarrollo de la capacidad del investigador de análisis crítico en campo y el uso de la teoría de evaluación de riesgo psicosocial para su aplicación.

El presente trabajo pretende incidir en las enfermedades psicosomáticas que afectan físicamente a los docentes de la PUCESA.

1.3.1. Interés de la Investigación

El presente trabajo de investigación realizó el análisis de uno de los factores de riesgo más desatendidos en la población trabajadora docente de la PUCESA y con posibles consecuencias lamentables como enfermedades psicosomáticas irreversibles en algunos casos y hasta fatalidades.

Utilizando procedimientos de evaluación explícitos y aceptados por el departamento de Riesgos del Trabajo del IESS que sugiere que se aplique las diferentes metodologías de evaluación de los factores de riesgos como es el

método ISTAS 21, se determinaron los estresores que inciden en la aparición de las enfermedades psicosomáticas relevantes en los docentes de la PUCESA.

1.3.2. Utilidad Teórica

El estudio sirve de línea base para universidades e instituciones que realicen actividades de trabajo análogas, así mismo el contenido del programa de control propuesto sirve de modelo y como material bibliográfico para otras instituciones similares.

1.3.3. Utilidad Práctica

El documento sirve como guía de aplicación a la población docente de la PUCESA ya que contempla todos los aspectos técnicos del puesto de trabajo estudiado y normas de seguridad e intervención para su ejecución.

1.3.4. Utilidad Metodológica

El presente estudio de factores de Riesgo Psicosocial involucra el conocimiento técnico y los aspectos considerados por juicio de expertos para que sea aplicable y de sencillo lenguaje.

1.3.5. Novedad Científica

Este trabajo identifica el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo reflejados en un estado que se caracteriza por altos niveles de exaltación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación presente en la población docente de la PUCESA. Trabajos similares en este campo no se ha encontrado en Universidades Ecuatorianas.

1.3.6. Factibilidad

El trabajo de investigación utilizó un método de evaluación psicosocial y recursos de fácil alcance económico y tecnológico que no involucra uso de equipos complejos, sino la capacidad de análisis crítico del investigador en campo y el uso de la teoría de evaluación de riesgo psicosocial para su desarrollo.

1.3.7. Relevancia 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 un módulo interactivo de atenuación de las causas básicas.

El módulo interactivo pretende atenuar las enfermedades psicosomáticas causadas por la presencia de los estresores que afectan físicamente a los docentes e indirectamente a las personas de su entorno social.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivos Generales

- Estudiar los factores de Riesgo Psicosocial a los que están expuestos los docentes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.
- Proponer un módulo interactivo para prevenir enfermedades psicosomáticas en los Docentes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar la presencia de manifestaciones psicosomáticas en los docentes de la PUCESA utilizando datos del consultorio médico.

- Identificar los factores de riesgo psicosocial que tienen que ver con: datos sociodemográficos, exigencias del trabajo doméstico y familiar, condiciones de empleo y de trabajo, daños y efectos en la salud y las dimensiones psicosociales en los docentes de la PUCESA aplicando el Método de Evaluación de Factores Psicosociales ISTAS 21.
- Determinar las Normas Técnicas de Prevención (NTP) de intervención tanto para la institución como para la población docente.
- Desarrollar un Módulo Interactivo para prevenir enfermedades psicosomáticas de origen laboral en los docentes de la PUCESA considerando los factores de estrés identificados como críticos.

1.5. Enfoque de la investigación

Este proyecto de investigación utilizó el enfoque cuantitativo, ya que se utilizó el método de ponderación subjetiva como la Identificación de Riesgos con la Matriz Triple Criterio PVG para identificar el riesgo intolerable y cuantitativo; a más se utilizó el método numérico informático para identificar la presencia de estresores con el estándar del método ISTAS 21 y así comprender de mejor manera los resultados.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

En la PUCESA no se ha encontrado referencias del desarrollo de un estudio del Riesgo Psicosocial de ningún tipo aplicado a los docentes ni trabajadores en general por lo que el presente estudio será referente para actividades similares.

La PUCESA al tener más de 100 trabajadores y ser considerada de mediano riesgo laboral está en la obligación de tener: Reglamento de Salud y Seguridad en el Trabajo, Políticas Institucionales, Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, Planes de prevención, Evaluación de Riesgo, Programas, Instructivos, Medios de prevención que regulen y controlen los actos y condiciones inseguras, se ve en la necesidad legal de desarrollar estas medidas preventivas por lo que este trabajo será prioritario.

Con el proyecto propuesto se determinará qué actividades son las críticas para la causa fundamental de sufrir enfermedades psicossomáticas y cuáles son los estresores para disponer de lineamientos técnicos que cumplan con la legislación y normas establecidas en una guía de apoyo.

2.2. Fundamento Teórico

2.2.1. Riesgo psicosocial, organización del trabajo, estrés y salud

**Según SALVADOR MONCADA EN LA NTP 703 dice:
Los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que afectan a la salud de las personas a**

través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamamos estrés. En términos de prevención de riesgos laborales, los factores psicosociales representan la exposición a los factores de riesgo. (p.9)

La organización del trabajo el origen de ésta, y el estrés el precursor del efecto (enfermedad o trastorno de salud que pueda producirse y que debemos prevenir).

La relación entre la organización del trabajo, los factores psicosociales y la salud no parece tan evidente como la que existe entre otros factores de riesgo (el ruido, por ejemplo) y la salud. Los efectos de la organización del trabajo son más intangibles e inespecíficos, y se manifiestan a través de diversos mecanismos emocionales (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivos (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.), conductuales (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.), y fisiológicos (reacciones neuroendocrinas).

Según MARÍA SÁNCHEZ de la Comisión Europea (2000) manifiesta: "El estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo."(p. 78), es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.

Los trastornos asociados al estrés laboral incluyen un amplio abanico y van desde los situados en la esfera psicosocial a corto plazo (ansiedad, depresión) hasta los de la esfera biológica a más largo plazo (infartos, úlceras de estómago o dolor de espalda, trastornos psicosomáticos). Se ha sugerido que el estrés podría afectar todas las condiciones de salud física y mental, siendo los trastornos más susceptibles aquellos que afectarían los sistemas cardiovascular, respiratorio, gastrointestinal, inmunitario, endocrinológico y muscular, además de la salud mental.

Según BELKIC K. (2004) menciona: “Desde el punto de vista de la salud pública debemos llamar la atención acerca de la relación, confirmada consistentemente por más de una docena de estudios longitudinales entre los factores psicosociales y la enfermedad cardiovascular (ECV)”. (p. 1) Así, la, alta tensión en el trabajo aumenta el riesgo de padecer Enfermedades Cardiovasculares (ECV) entre un 50% y un 100%, mientras que aumentos de riesgo similares se observan para la situación de desequilibrio entre el esfuerzo invertido en el trabajo y las recompensas o compensaciones obtenidas a cambio.

Las ECV constituyen la principal causa de muerte en el mundo occidental (países del centro o del norte), por lo que resulta evidente el enorme impacto que sobre la salud de la población en general, y ocupada en particular, tendría cualquier mejora en su prevención. Recientes estimaciones han situado en más de 4.000 las muertes por enfermedades cardiovasculares atribuibles a las condiciones de trabajo en 1999 en España (García A.M. et al, 2004). En su conjunto, se ha estimado que entre el 25% y el 40% de los casos de enfermedad cardiovascular podrían ser evitados mediante la eliminación de la exposición laboral a la alta tensión, descompensación entre esfuerzo y recompensas, trabajo sedentario, a turnos, y exposiciones físicas y químicas nocivas.

2.2.2. Los Estresores: los factores psicosociales

Según SALVADOR MONCADA EN LA NTP 703 dice:

La investigación ha aportado hasta hoy una amplia evidencia del efecto sobre la salud y el bienestar de los factores psicosociales. Estamos hablando 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. (p.4)

Las tres primeras dimensiones (control, demandas o exigencias psicológicas y apoyo social) son las que integran el modelo "demanda - control - apoyo social" (presentados en las NTP números 603 y 604) 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. Por recompensas del trabajo consideramos el control de estatus, la estima y el salario. El control de estatus incluye la estabilidad laboral, los cambios no deseados en las condiciones de trabajo, la falta de perspectivas de promoción y la inconsistencia de estatus (realización de una tarea que está por debajo de la propia cualificación). La estima, incluye el respeto y el reconocimiento, el apoyo adecuado y el trato justo. Según el modelo "esfuerzo - recompensas (ERI)", la interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensas a largo plazo representa la situación de mayor riesgo para la salud.

Ambos modelos deben ser contemplados como complementarios y no como excluyentes o alternativos, pues ambos explican la salud cuando se considera el ambiente psicosocial de trabajo y ambos nos ayudan a comprender las relaciones entre la estructura de las oportunidades que el trabajo puede ofrecer y dos aspectos fundamentales de la psicología humana: la experimentación positiva de la auto-eficacia y la autoestima.

Sin embargo, estos modelos no abarcan otras exposiciones psicosociales para las que hay un menor, aunque creciente, nivel de investigación y que representan una realidad en numerosas ocupaciones. Una de las limitaciones de ambos modelos es 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, y sobre todo para, 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, y que la investigación ha puesto de manifiesto en las últimas décadas especialmente en relación al síndrome de estar quemado (o burnout).

La autonomía y las posibilidades de desarrollo de habilidades contempladas en la dimensión de control del modelo de Karasek representan dos aspectos positivos y saludables de éste, pero no los únicos. Debemos considerar también el control sobre los tiempos a disposición (pausas, vacaciones, permisos...), el sentido del trabajo (o implicación con su contenido) y en general, el nivel de influencia sobre las condiciones de trabajo.

Por otro lado, en su relación con la salud, las relaciones sociales tienen una triple vertiente, más allá de la del apoyo social considerado por Karasek. Las posibilidades de relacionarse que el trabajo ofrece representa la primera y más estructural de ellas (sin relación, no hay base objetiva para la ayuda). El apoyo social de compañeros y superiores representa el aspecto funcional de estas relaciones (recibir la ayuda adecuada para trabajar), mientras que el sentimiento de grupo representa su componente emocional. También son aspectos importantes desde el punto de vista de las relaciones sociales la claridad (definición de puestos y tareas) y los conflictos de rol (hacer tareas que contradicen nuestros valores), la previsibilidad (disponer de toda la información adecuada y a tiempo para adaptarnos a los cambios) y el refuerzo (disponer de mecanismos regulares de retorno de compañeros y superiores sobre cómo se trabaja). La simplicidad de los modelos de Karasek y Siegrist los hace atractivos para la investigación, y la experiencia ha demostrado que son útiles. Pero su potencialidad para la detección de exposiciones nocivas en el ambiente de trabajo y, sobre todo, para facilitar la puesta en marcha de medidas preventivas, puede ser más limitada.

Una orientación preventiva pragmática es facilitar la identificación de riesgos al nivel de menor complejidad conceptual posible, lo que favorece la búsqueda de alternativas organizativas. Los cuatro grandes grupos de factores de riesgo psicosocial contemplados por los dos modelos mencionados son subdivididos en unidades más pequeñas, más abordables y susceptibles de negociación entre los agentes sociales en la empresa. De ese modo, a cada una de estas grandes dimensiones le corresponde un número variable de dimensiones psicosociales específicas más pequeñas, a las que deberíamos añadir aquellas no

contempladas en ninguno de los dos modelos pero sustentadas también por un nivel de evidencia científica razonable. Esta es 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.

2.2.3. Modelo Demanda-Control-Apoyo social

Según VEGA SOFÍA en la NTP 603 dice:

Robert Karasek observó 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. Esto le llevó a proponer un modelo bidimensional que integrase estos dos tipos de conclusiones, y que fuese utilizable para un amplio tipo de efectos psicosociales de las condiciones de trabajo. (p. 6)

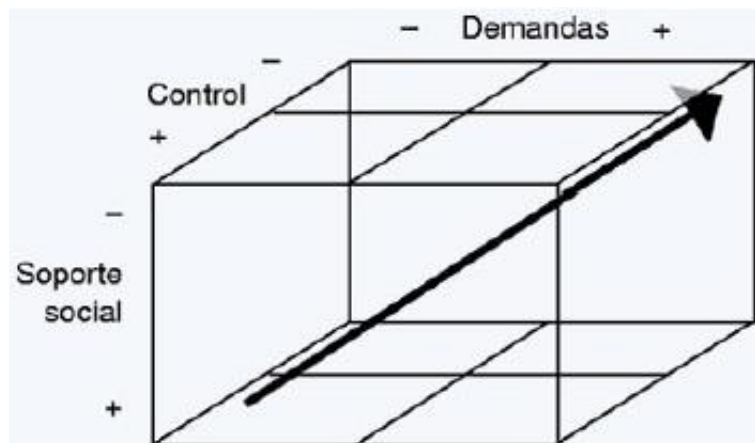
De hecho, el modelo se construía a partir de las aportaciones anteriores y contemporáneas de diversas disciplinas. En el campo de la sociología se había investigado sobre las exigencias psicológicas y sociales causantes de enfermedad que suponían, por ejemplo, los acontecimientos vitales estresores. 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 enfermedad cardiovascular (EVC) asociados al trabajo, ya que algunas investigaciones demostraban una relación negativa entre la clase social y la ECV.

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 (por ejemplo: actitud activa en el trabajo, conducta en 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.

Por otra parte, se había investigado ya en epidemiología la función modificadora de la relación entre estrés y enfermedad que desarrollaba una tercera variable: el apoyo social. También se había estudiado las relaciones sociales en el lugar de trabajo. Esta sería la tercera dimensión incorporada al modelo, dando lugar a la versión ampliada que puede verse en la figura 1 (Pág. 1-2) G

FIGURA 1: MODELO DEMANDA-CONTROL-APOYO SOCIAL



Fuente NTP 603 pg. 2

2.2.3.1. Predicciones del modelo

Según VEGA SOFÍA EN LA NTP 603 manifiesta:

El modelo predice, en primer lugar, riesgo de enfermedad relacionado con estrés; en segundo lugar, predice relación con comportamiento activo/pasivo. Estos dos mecanismos psicológicos principales, el de tensión psicológica y el de aprendizaje, son independientes, lo que constituye uno de los rasgos esenciales del modelo: su estructura bidimensional.” (p.3)

La diferencia con otros modelos multidimensionales del estrés radica en que aquí la característica esencial de un ambiente de trabajo estresante es que

simultáneamente plantee exigencias y limite las capacidades de respuesta de la persona. Así que un ambiente de trabajo estresante crea, per se, el desequilibrio entre demandas y respuesta que conduce al estrés.

Los niveles de demanda son el factor contingente que determina si un control escaso conduce a la pasividad o a la tensión psicológica. Los niveles de control son el factor contingente que determina si las exigencias conducen al aprendizaje activo o a la tensión psicológica.

La combinación de las dos dimensiones básicas -demandas y control- genera cuatro situaciones psicosociales, con sus correspondientes implicaciones en el terreno de la salud y del comportamiento.

2.2.3.2. Tensión en el trabajo

**Según VEGA SOFÍA en la NTP 603 argumenta:
La diagonal A de la figura 2 muestra los efectos en la salud.
Tener un trabajo con elevadas demandas y una escasa capacidad de control (cuadrante alta tensión) 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.(p.6)**

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 adaptarlos, 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 del modelo: 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.

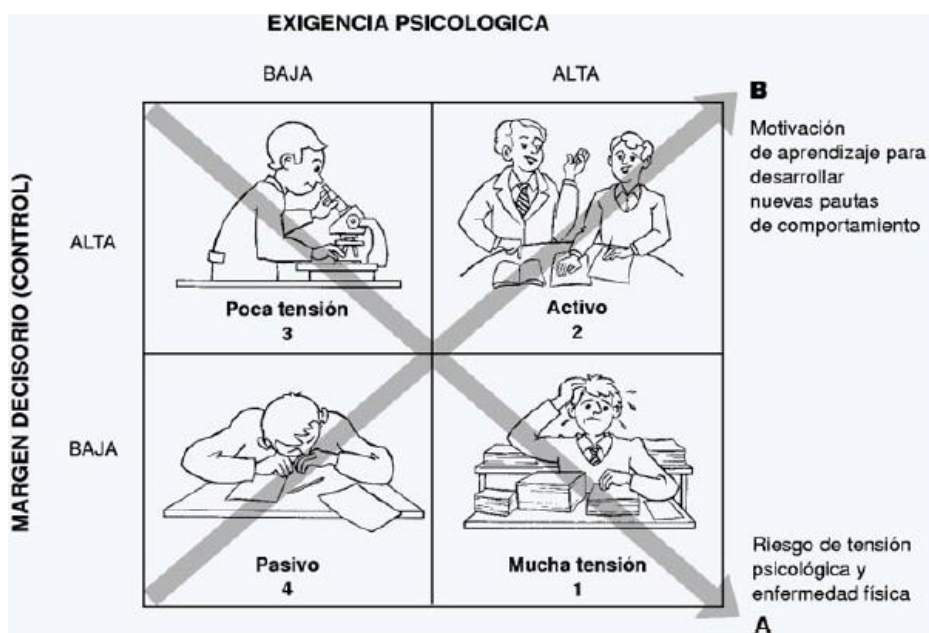
Un tercer factor modificador es la cantidad y calidad de apoyo social que brindan la jerarquía y los compañeros. Cuando existe y es adecuado, puede "amortiguar" parte del potencial estresor generado por la combinación de altas demandas y bajo control. Si es escaso o falta, o si el entorno psicosocial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

2.2.3.3. Aprendizaje activo

Según VEGA SOFÍA en la NTP 603 dice: “La diagonal B muestra las consecuencias que las condiciones psicosociales generan en el comportamiento.” (p.5). por lo que el trabajo activo es aquel donde las exigencias son elevadas.

Pero la organización del trabajo permite a la persona disponer de una elevada capacidad de decisión para hacerles frente, convirtiéndose el resultado de esa combinación es un desafío. Este cuadrante del modelo predice el llamado "estrés positivo", la situación que incrementa la motivación y las posibilidades de crecimiento y desarrollo personal. En este cuadrante se produce aprendizaje de nuevos patrones de conducta y habilidades basadas en la experiencia psicosocial del trabajo.

FIGURA 2: MODELO EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS-CONTROL



Fuente NTP 603 pg. 3

2.2.3.4. Distribución ocupacional

Según VEGA SOFÍA en la NTP 603 manifiesta:

Uno de los métodos utilizados en la investigación sobre el modelo demandas-control-apoyo social ha sido el de emplear datos agregados por ocupaciones, que proporcionan un estándar de referencia para las variaciones en las características psicosociales del trabajo, permitiendo identificar más específicamente el perfil psicosocial de distintos colectivos. (p.6)

Según su ubicación en los cuadrantes del modelo, se pueden establecer comparaciones en los efectos en la salud de distintos tipos de ocupación o en cualquier otra variable que pueda resultar interesante posteriormente a la hora de diseñar, implementar y evaluar intervenciones preventivas.

Así se ha sabido, por ejemplo, que hay una distribución desigual por géneros. Los hombres disponen con más frecuencia que las mujeres de un alto grado de control sobre su proceso de trabajo al nivel de las tareas. Además, en las mujeres se da una correlación negativa entre el margen de toma de decisiones y

las demandas: las mujeres con escaso control tienen también más exigencias. Por el contrario, los trabajos con mayores demandas para los hombres se acompañan, generalmente, de mayor control. Esto significa que hay mayor proporción de mujeres ocupando puestos de alta tensión.

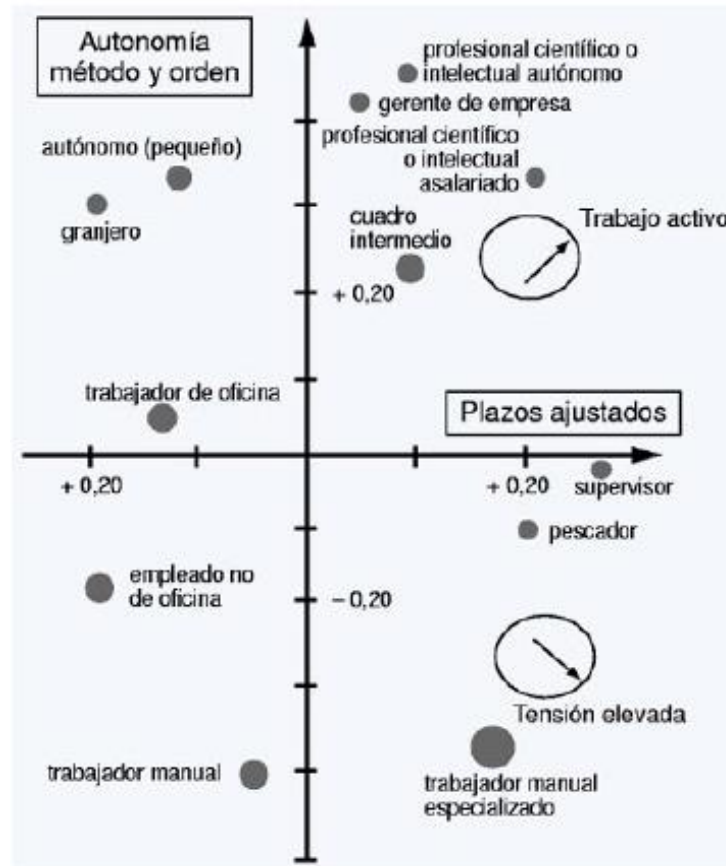
Sin ánimo de ser exhaustivos ni excluyentes, podemos dar algunos ejemplos de cómo se suelen distribuir las ocupaciones en los distintos cuadrantes del modelo.

- Trabajo pasivo: administrativos, contables, personal de servicios de bajo nivel (conserjes, bedeles, etc.), vigilantes, porteros.
- Trabajo activo: abogados, jueces, ingenieros, directivos, periodistas, médicos.
- Alta tensión: operarios sujetos al ritmo de máquinas (montadores, cortadores, manipuladores de cargas), camareros, cocineros, trabajadoras del textil, operadoras telefónicas, trabajos de oficina con tareas automatizadas, conductores de autobús urbano.
- Baja tensión: empleados de reparaciones e instalaciones, profesores de universidad, científicos, personas que trabajan con herramientas de precisión.

A partir de los datos de las encuestas europeas de condiciones de trabajo, la Fundación Europea ha realizado distintos análisis dirigidos a examinar las diferencias que presentan los trabajos en cuanto a presiones de tiempo (demandas) y grado de autonomía (control), así como los efectos sobre la salud que tienen las diferentes situaciones laborales.

En la figura 3 puede observarse la distribución ocupacional en una muestra del año 91 de trabajadores europeos, donde se identifican cuáles serían los trabajos con peores condiciones psicosociales.

FIGURA 3: DISTRIBUCIÓN POR PROFESIÓN DE LA AUTONOMÍA Y DEL TRABAJO CON PLAZOS



Fuente NTP 603 pg. 5

El eje horizontal representa las presiones de tiempo, y el vertical la autonomía en el trabajo. Los trabajos situados en el cuadrante superior derecho están sometidos a elevadas presiones de tiempo, pero ofrecen los medios para hacer frente a esas exigencias. En el cuadrante inferior derecho se sitúan los trabajos que llevan aparejada una gran tensión, donde el trabajo es estresante. El tamaño del punto refleja el nº de personas en esa ocupación en la muestra estudiada.

2.2.4. El estrés

Una definición que tiene gran aceptación y que tal vez nos ofrezca una información que nos permita identificar al estrés psicosocial.

Según MC GRATH, Psicología Social (1970) menciona: "El estrés es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en la que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)". (p. 68)Esta definición hace referencia a un proceso homeostático que es resultado del balance entre las demandas de la realidad y la capacidad de respuesta del individuo.

Otros autores incluyen en sus definiciones el balance producido entre lo que el individuo necesita, espera o a lo que aspira y lo que la realidad (en este caso, laboral) oferta para satisfacer esas necesidades, expectativas o aspiraciones. Cuando hablamos del estrés nos referimos a un fenómeno con dimensiones fisiológicas y psicológicas. Algunos autores distinguen entre estrés fisiológico o biológico (movilización general del organismo frente a un agente de estrés) y estrés psíquico (movilización psíquica ante un agente de estrés). Sin embargo, con esta distinción se oculta una de las claves necesarias para la comprensión del estrés: la continuidad existente entre el ámbito físico y psíquico. De hecho, se pueden establecer unas determinadas reacciones, consecuencias o estímulos de naturaleza fisiológica y otros de naturaleza psicológica. Estos aspectos son fácilmente diferenciables; no así otros aspectos más dinámicos o de más difícil aprehensión, como son los procesos y relaciones que se establecen entre estímulos- reacciones - consecuencias y que no permiten separar y distinguirán claramente el ámbito fisiológico del psicológico. Además, en la realidad humana, los aspectos físicos y psíquicos no siguen procesos paralelos ni aislados sino que aparecen interrelacionados e interactuantes.

2.2.4.1. Fases del estrés

El origen histórico del concepto de estrés parte de las investigaciones que realizó **HANS SELYE (1936) manifiesta: “El estrés es el síndrome general de adaptación que tiene un individuo ante situaciones de presión y exigencia” (p. 48). Ante una situación de amenaza para su equilibrio, el organismo emite una respuesta con el fin de intentar adaptarse.**

A más Selye define este fenómeno como el conjunto de reacciones fisiológicas desencadenadas por cualquier exigencia ejercida sobre el organismo, por la incidencia de cualquier agente nocivo llamado estresor. Se puede definir, pues, como la respuesta física y específica del organismo ante cualquier demanda o agresión, ante agresores que pueden ser tanto físicos como psicológicos.

En este proceso de adaptación por parte del organismo se distinguen las fases de alarma, de adaptación y de agotamiento.

- **Fase de alarma**

Ante la aparición de un peligro o estresor se produce una reacción de alarma durante la que baja la resistencia por debajo de lo normal.

Es muy importante resaltar que todos los procesos que se producen son reacciones encaminadas a preparar el organismo para la acción de afrontar una tarea o esfuerzo.

Esta primera fase supone existe una reacción instantánea y automática que se compone de una serie de síntomas siempre iguales, aunque de mayor a menor intensidad:

- ✓ Se produce una movilización de las defensas del organismo.
- ✓ Aumenta la frecuencia cardiaca.
- ✓ Se contrae el bazo, liberándose gran cantidad de glóbulos rojos.

- ✓ Se produce una redistribución de la sangre, que abandona los puntos menos importantes, como es la piel (aparición de palidez) y las vísceras intestinales, para acudir a músculos, cerebro y corazón, que son las zonas de acción.
- ✓ Aumenta la capacidad respiratoria.
- ✓ Se produce una dilatación de las pupilas.
- ✓ Aumenta la coagulación de la sangre.
- ✓ Aumenta el número de linfocitos (células de defensa).

- **Fase de resistencia o adaptación**

En ella el organismo intenta superar, adaptarse o afrontar la presencia de los factores que percibe como una amenaza o del agente nocivo y se producen las siguientes reacciones:

- ✓ Los niveles de corticoesteroides se normalizan.
- ✓ Tiene lugar una desaparición de la sintomatología.

- **Fase de agotamiento**

Ocurre cuando la agresión se repite con frecuencia o es de larga duración, y cuando los recursos de la persona para conseguir un nivel de adaptación no son suficientes; se entra en la fase de agotamiento que conlleva lo siguiente:

- ✓ Se produce una alteración tisular.
- ✓ Aparece la patología llamada psicósomática.

2.2.5. Los efectos en la salud

Según VEGA SOFÍA en la NTP 604: “El modelo demanda-control-apoyo social ha sido puesto a prueba en numerosos estudios desde su aparición en los '80”. (p. 4). En concreto, 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.

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, problemas de sueño, ansiedad, uso de analgésicos y tranquilizantes, absentismo, 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.

2.2.5.1. Principales Enfermedades Psicosomáticas

La siguiente clasificación de enfermedades psicosomáticas fue propuesta por el médico Coleman en el año de 1979, quien establece diez grupos diferentes de reacciones psicosomáticas:

1. Dérmicas: urticaria, acné, ronchas, así como trastornos circulatorios cutáneos.
2. Esqueléticas: dolor de espalda, dolores reumáticos, calambres y ciertos casos de artritis.
3. Del aparato respiratorio: bronquitis, accesos de asma, rinitis.
4. Del aparato circulatorio: hipertensión, dolores de cabeza, trastornos cardiovasculares, colapsos cardiacos por el exceso de trabajo del miocardio.
5. Cambios sanguíneos y linfáticos: estos pueden ser evidenciados por los métodos de la química hematológica y otras técnicas.
6. Gastrointestinales: colitis, nauseas, vómitos, hiperacidez gástrica, constipación y pérdida de apetito.
7. Endocrinos: hipertrofia de la tiroides, obesidad.
8. Genitourinarias: trastornos de la menstruación, contracciones dolorosas de la vagina, micciones difíciles y ciertos casos de disfunción sexual.
9. Del sistema nervioso: pérdida de fuerzas, neuritis, somnolencia o insomnio excesivo, sentirse fatigado constantemente, neurastenia.
10. 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.

2.2.5.2. Trastornos psicológicos menores

Según VEGA SOFÍA en la NTP 604 dice:

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). (p.5)

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.

2.2.6. Método ISTAS 21

El método ISTAS 21 evalúa los factores de riesgo psicosocial, Moncada Salvador en la NTP 703 manifiesta las principales características del método:

- Marco conceptual basado en la Teoría General de Estrés, el uso de cuestionarios estandarizados y el método epidemiológico. Integra las dimensiones de los modelos demanda - control - apoyo social de Karasek y Therorell, y esfuerzo - recompensa (ERI). de Siegrist, y asume también la teoría de la doble presencia.
- Identifica y mide factores de riesgo psicosocial, es decir, aquellas características de la organización del trabajo para las que hay evidencia científica suficiente de que pueden perjudicar la salud.
- Diseñado para cualquier tipo de trabajo. Incluye 21 dimensiones psicosociales, que cubren el mayor espectro posible de la diversidad de exposiciones psicosociales que puedan existir en el mundo del empleo actual. Supone una buena base de información para la priorización de problemas y actividades preventivas en las empresas como unidades integrales, en las que coexisten distintas actividades y ocupaciones distribuidas en departamentos y puestos de trabajo diversos, pero todos y cada uno de ellos igualmente tributarios de la prevención de riesgos.
- La identificación de los riesgos se realiza al nivel de menor complejidad conceptual posible, lo que facilita la comprensión de los resultados y la búsqueda de alternativas organizativas más saludables.
- Ofrece garantías razonables para la protección de la confidencialidad de la información (el cuestionario es anónimo y voluntario, permite la modificación de las preguntas que pudieran identificar a trabajadores, y su licencia de uso requiere explícitamente el mantenimiento del secreto y la garantía de confidencialidad).
- Combina técnicas cuantitativas (análisis epidemiológico de información obtenida mediante cuestionarios estandarizados y anónimos) y cualitativas en varias fases y de forma altamente participativa (grupo de trabajo tripartito para la organización de la evaluación y la interpretación de los datos; y círculos de prevención para la concreción de las propuestas preventivas). Esto permite triangular los resultados, mejorando su objetividad y el conocimiento

menos sesgado de la realidad, y facilita la consecución de acuerdos entre todos los agentes (directivos, técnicos y trabajadores) para la puesta en marcha de las medidas preventivas propuestas.

- El análisis de los datos está estandarizado y se realiza en dos fases. La primera, descriptiva, a través de una aplicación informática de uso sencillo. La segunda, interpretativa, a través de la presentación de los resultados descriptivos en forma gráfica y comprensible para todos los agentes en la empresa para que éstos, en el seno del Grupo de Trabajo, los interpreten.
- Los indicadores de resultados se expresan en términos de Áreas de Mejora y Prevalencia de Exposición a cada dimensión.
- Presenta los resultados para una serie de unidades de análisis previamente decididas y adaptadas a la realidad concreta de la empresa objeto de evaluación (centros, departamentos, ocupaciones/ puestos, sexo, tipo de relación laboral, horario y antigüedad). Ello permite la localización del problema y facilita la elección y el diseño de la solución adecuada.
- Usa niveles de referencia poblacionales para la totalidad de sus dimensiones, lo que permite superar la inexistencia de valores límite de exposición y puede ser en este sentido un importante avance. Estos valores, en tanto que obtenidos mediante una encuesta representativa de la población ocupada, representan un objetivo de exposición razonablemente asumible por las empresas.
- La metodología original danesa ha sido adaptada y validada en España, presentando buenos niveles de validez y fiabilidad.
- Es un instrumento internacional: de origen danés, en estos momentos hay adaptaciones del método en España, Reino Unido, Bélgica, Alemania, Brasil, Países Bajos y Suecia. Su adaptación a España siguió rigurosamente la metodología habitual en adaptación de instrumentos, está publicada y mereció el Premio al Mejor Trabajo de Investigación en Salud Laboral concedido por la Sociedad Catalana de Seguridad i Medicina del Treball en 2003.

- Es una metodología de utilización pública y gratuita.

2.2.6.1. Proceso de intervención para la evaluación de riesgos

Según MONCADA SALVADOR en la NTP 703 dice: “El método ha sido diseñado partiendo de la base de la metodología epidemiológica y el uso de cuestionarios estandarizados, la participación de los agentes de prevención en la empresa y la triangulación de los resultados.” (p. 8) La metodología se basa en el funcionamiento de un grupo de trabajo tripartito.

Este grupo de trabajo está compuesto por representantes de la dirección de la empresa, de los trabajadores (delegados de prevención) y de los técnicos de prevención. Se considera que el conocimiento técnico y el conocimiento fundamentado en la experiencia son complementarios ya ambos necesarios en el proceso de intervención preventiva. Este grupo se constituye como el verdadero motor del proceso de evaluación y tiene importantes funciones en la preparación y realización del trabajo de campo y de la información de la plantilla a evaluar, determinar las unidades de análisis, la adaptación del cuestionario a la empresa, las estrategias de protección de la confidencialidad, de distribución y recogida de los cuestionarios, de sensibilización y en la interpretación de los resultados y realización de las propuestas de medidas preventivas.

La organización del trabajo de campo, la redacción del informe preliminar del análisis y del informe final de todo el proceso de evaluación corre a cargo del Servicio de Prevención de la empresa, que incluirá las diferentes aportaciones que hayan sido discutidas en el seno del Grupo de Trabajo.

La metodología propone también una forma de priorizar objetivos y proponer intervenciones concretas sobre los riesgos evaluados, combinando criterios de importancia de las exposiciones y de oportunidad de las intervenciones.

2.2.6.2. Fases del proceso de evaluación e intervención psicosocial

- Presentación del método a dirección de la empresa y representantes de los trabajadores.
- Firma del acuerdo entre la dirección de la empresa y la representación de los trabajadores para la utilización del método COPSOQ y el alcance de la evaluación.
- Designación del Grupo de Trabajo (GT): representantes de trabajadores, de la dirección empresa, Servicio de Prevención y/o técnicos externos.
- Decisión de las unidades de análisis teniendo en cuenta los objetivos preventivos y la preservación de anonimato: GT
- Adaptación del cuestionario teniendo en cuenta el alcance y las unidades de análisis y la preservación del anonimato: GT.
- Generación del cuestionario desde la aplicación informática: técnicos sujetos a secreto.
- Diseño de mecanismos de distribución, respuesta y recogida que preserven la confidencialidad y anonimato: GT.
- Preparación de proceso de información-sensibilización (circulares, reuniones informativas u otros a trabajadores y mandos intermedios): GT
- Difusión de los materiales y celebración de reuniones informativas con la dirección de la empresa, representantes de los trabajadores, trabajadores y mandos intermedios: GT.
- Distribución, y recogida del cuestionario: GT.
- Informatización de datos: técnicos sujetos a secreto.
- Análisis datos: técnicos sujetos a secreto.
- Realización informe preliminar: técnicos sujetos a secreto.
- Interpretación de resultados: GT
- Redacción informe de interpretación de resultados: GT.

- Presentación y feedback informe de interpretación de resultados a dirección de la empresa, representantes de los trabajadores, trabajadores y mandos intermedios: GT.
- Importancia de las exposiciones problemáticas: GT.
- Propuesta de medidas preventivas: GT.
- Oportunidad de las intervenciones: GT.
- Propuesta de prioridades: GT.
- Presentación y feedback de propuestas de medidas preventivas y priorización con dirección de la empresa, representantes de los trabajadores, trabajadores y mandos intermedios: GT.
- Aprobación de las medidas preventivas y priorización.
- Informe final de evaluación de riesgos psicosociales y planificación de la acción preventiva: GT.
- Aplicación y seguimiento medidas preventivas.
- Evaluación de la eficacia medidas preventivas.

2.2.6.3. Estructura del cuestionario

Según MONCADA SALVADOR en la NTP 703 dice: “El cuestionario de evaluación consta de cuatro secciones:

- **Datos sociodemográficos y exigencias del trabajo doméstico y familiar.**
- **Condiciones de empleo y de trabajo.**
- **Daños y efectos en la salud.**
- **Dimensiones psicosociales.” (p. 5)**

Las dos primeras secciones permiten la caracterización de las condiciones sociales, incluyendo las exigencias del trabajo doméstico y familiar, y de las condiciones de empleo y de trabajo (ocupación, relación laboral, contratación, horario, jornada, salario). Algunas preguntas pueden ser adaptadas a la realidad de la unidad objeto de evaluación y/o suprimidas atendiendo a la garantía de anonimato.

Las otras dos secciones, daños y efectos en la salud y dimensiones psicosociales, son preguntas universales para todo tipo de ocupaciones y actividades, y ninguna de ellas puede ni debe ser modificada o suprimida. Las dimensiones psicosociales incluidas en el cuestionario se muestran en el cuadro 2.

La procedencia y formulación de todas las preguntas que integran el cuestionario, así como los indicadores de validez y fiabilidad pueden consultarse en el manual del método, en el que también está desarrollado su marco conceptual, las condiciones de administración y el procedimiento de intervención en todo el proceso de evaluación.

2.2.6.4. Análisis de datos y presentación de resultados

Según MONCADA SALVADOR en la NTP 703 dice: El análisis de los datos está estandarizado y se realiza en dos fases. La primera, descriptiva, a través de una aplicación informática de uso sencillo. La segunda, interpretativa, a través de la presentación de los resultados descriptivos en forma gráfica y comprensible para todos los agentes en la empresa para que éstos, en el seno del Grupo de Trabajo.(p. 8)

CUADRO N° 1: GRUPO DE DIMENSIONES PSICOSOCIALES Y NÚMERO DE PREGUNTAS ISTAS 21

GRUPO DE DIMENSIONES PSICOSOCIALES Y NUMERO DE PREGUNTAS		
GRUPO	DIMENSIONES	NÚMERO DE PREGUNTAS
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS	EXIGENCIAS CUANTITATIVAS	4
	EXIGENCIAS COGNITIVAS	4
	EXIGENCIAS EMOCIONALES	3
	EXIGENCIAS ESCONDER EMOCIONES	2
	EXIGENCIAS SENSORIALES	4
INFLUENCIA Y DESARROLLO DE	INFLUENCIA EN EL TRABAJO	4
	POSIBILIDADES DE DESARROLLO	4

HABILIDADES	CONTROL SOBRE EL TIEMPO DE TRABAJO	4
	SENTIDO DEL TRABAJO	3
	INTEGRACIÓN EN LA EMPRESA	4
APOYO SOCIAL EN LA EMPRESA Y CALIDAD DE LIDERAZGO	PREVISIBILIDAD	2
	CLARIDAD DE ROL	4
	CONFLICTO DE ROL	4
	CALIDAD DE LIDERAZGO	4
	REFUERZO	2
	APOYO SOCIAL	4
	POSIBILIDADES DE RELACIÓN SOCIAL	2
COMPENSACIONES	SENTIMIENTO DE GRUPO	3
	INSEGURIDAD	4
DOBLE PRESENCIA	ESTIMA	4
	DOBLE PRESENCIA	4

Fuente NTP 703 pg. 5

2.2.7. Proceso de Intervención

2.2.7.1. Intervención En La Organización

Hay que señalar que el estrés es un problema de vital importancia para una organización de trabajo, pues tiene graves repercusiones no solamente sobre los individuos sino sobre diferentes aspectos del funcionamiento de la empresa. Los costes de este problema son soportados tanto por los individuos (enfermedad, incapacidad) como por la empresa (absentismo, bajo rendimiento) y la sociedad en general (coste de los seguros de enfermedad).

Diversos estudios señalan algunos aspectos como los que más comúnmente originan este problema:

- Demandas de trabajo excesivas.
- Ritmo de trabajo impuesto.
- Ambigüedad y conflicto de rol.
- Malas relaciones personales.
- Estilos de dirección y supervisión inadecuados.
- Falta de adaptación al puesto.
- Grandes responsabilidades.
- Inestabilidad en el empleo.
- Realización de tareas peligrosas (por el contenido mismo de la tarea o por las condiciones en las que se desempeña)

Según FÉLIX MARTÍN DAZA (2000) comenta:

A la hora de intervenir sobre la organización para evitar la aparición del estrés, hay que tener en consideración cuatro elementos importantes en el desarrollo de este problema: “la presencia de unas demandas o condiciones de trabajo estresantes, la percepción de esas condiciones como amenazantes, las dificultades para afrontar esas demandas y las consiguientes respuestas fisiológicas y emocionales inadecuadas que le provocan.” (p. 4)

- **Control**

Según FÉLIX MARTÍN DAZA (2000) en la NTP 438: “La posibilidad de que una situación se perciba o no como amenazante puede depender de las posibilidades que tenga el individuo de controlarla, de enfrentarse a ella con éxito.” (p. 7) A su vez, el control de una situación es función de la posibilidad efectiva que tiene el trabajador de actuar directamente sobre esta situación y de disponer de las estrategias necesarias para enfrentarse a ella.

Por ello, una de las medidas que han de tomarse es la de incrementar el grado de control que el trabajador tiene sobre su trabajo por ser una condición para mantener la salud y para aumentar la satisfacción de los trabajadores.

Se ha constatado en diferentes estudios que este tipo de medida es particularmente efectiva en situaciones de demandas de trabajo muy elevadas pero con pocas

posibilidades de control por parte de la persona de las variables que afectan a la realización de su tarea.

Cuando hablamos de control del trabajador sobre su propio trabajo nos estamos refiriendo al control de los siguientes aspectos:

- Lo que el trabajador debe hacer (funciones, competencias, responsabilidades, cantidad y calidad de los resultados de su trabajo).
- La forma o el método para realizar el trabajo.
- Los tiempos de trabajo y de descanso (autonomía temporal), el ritmo de trabajo, elección de turnos, horarios flexibles.
- Participación en la toma de decisiones en aspectos relacionados con su trabajo.

A este incremento de la discrecionalidad al trabajador debe ir aparejada tanto una adecuada formación específica para su puesto de trabajo como una formación genérica para llevar a cabo con éxito este tipo de medidas (formación en gestión del tiempo, en la toma de decisiones) No hay que olvidar que conceder al trabajador libertad en su trabajo sin que esté preparado para ello, puede ser una gran fuente de estrés.

- **Sistemas de información y comunicación**

Dado que los problemas que se pueden dar por una deficiente información y comunicación son muy importantes, es necesario para atenuar estas deficiencias, el desarrollo de unos sistemas de información y comunicación (tanto descendente como ascendente u horizontal) verdaderamente efectivos y no solamente restringidos a la eficacia productiva sino que respondan a las necesidades de los trabajadores y que faciliten su ajuste con la organización de trabajo.

Según FÉLIX MARTÍN DAZA (2000) en la NTP 438:

Una determinada demanda de trabajo implica, para la persona que lo desempeña, la realización de algo. El hecho de que no esté claramente definido qué se espera de un trabajador, que su papel sea confuso o que no exista una

fluida comunicación es uno de los más importantes estresores, debido a que el trabajador, al no saber exactamente qué tiene que hacer, de qué manera, qué áreas son de su responsabilidad, se traduce en una sensación de incertidumbre y amenaza.

Ya no es el responder a una demanda sino que la persona no conoce esa demanda, la forma en la que le es presentada esa demanda ¿puede pedir aclaraciones?, ¿le serán facilitadas?, ¿se le mandan cosas contrapuestas o contradictorias?, ¿se le mandan distintas cosas al mismo tiempo?, ¿se le asesora?, ¿puede manifestar desacuerdo con lo que hay que hacer?, ¿es fácil hacerlo?

Los problemas que se pueden dar por una deficiente información y comunicación, la ambigüedad y el conflicto de rol que de ello se derivan, son unos de los más potentes estresores.

Además, constituyen unos de los factores que más afectan a la eficiencia en la institución.

Por todo ello es muy necesario revisar los sistemas de información de la institución, atendiendo a las siguientes variables:

- ✓ Precisión de las informaciones.
- ✓ Coherencia entre ellas.
- ✓ Coincidencia (hacía un mismo objetivo) de las decisiones tomadas a partir de las informaciones.
- ✓ Lenguaje adecuado al destinatario.
- ✓ Frecuencia de comunicación adaptada a las necesidades.
- ✓ Procedimientos adecuados de recogida, tratamiento y transmisión de la información.

Un buen sistema de información debe permitir a cada uno captar precisamente lo que se espera de él (tareas u objetivos a cumplir) y conocer los resultados del trabajo realizado.

Podemos diferenciar entre comunicación horizontal (entre personas del mismo nivel jerárquico) y comunicación vertical (entre personas de distinto nivel jerárquico).

Dentro de la comunicación vertical, denominamos comunicación descendente a aquella que se produce desde un nivel jerárquico más alto hacia otro más bajo y comunicación ascendente a aquella que se produce desde los niveles jerárquicos más bajos hacia los más altos.

- **Estilos de dirección**

Según FÉLIX MARTÍN DAZA (2000) EN LA NTP 438 menciona:

La organización es un sistema que integra a distintos individuos, con diversos comportamientos, actitudes, puntos de vista.

Una organización laboral necesita, por una parte, del establecimiento de normas para la coordinación de actividades, la regularización de comportamientos individuales y la búsqueda de una cierta homogeneidad en los fines y valores de los individuos y, por otra, del ejercicio del poder para unificar las posibles desviaciones a las normas que las conductas individuales pueden ocasionar y para dar rápida respuesta a situaciones imprevistas o no contempladas normativamente. (p.8)

Sin embargo, la concreción de esas normas o del ejercicio del poder en una organización produce una serie de efectos colaterales distintos a los buscados; algunos de los cuales se constituyen en fuentes de un intenso estrés tanto para el que ejerce el poder como, sobre todo, para el destinatario del poder. Según esto, se requiere, además de un diseño adecuado de la jerarquía y de la implantación de un sistema normativo y reglamentario aceptado por los trabajadores, el ejercicio efectivo de un estilo de dirección democrático y participativo por parte de los cuadros directivos.

Algunos aspectos que pueden resultar deseables en algunos casos, como la exhaustividad normativa o la rigidez de dichas normas, sin embargo, pueden

resultar contraproducentes en otros. La claridad con la que estén definidas unas normas, su congruencia, su utilidad, la compatibilidad entre ellas, son aspectos muy importantes para que dichas normas cumplan su objeto.

En cuanto al ejercicio del poder habría que tener en cuenta algunas consideraciones. Según estudios de Bachman, el empleo del poder coercitivo está relacionado inversamente con la satisfacción laboral y con el desarrollo del trabajo. También indican que el ejercicio del poder basado en las recompensas o en los castigos sólo producen acatamiento externo.

En la materialización de estos estilos de dirección existen varias posibilidades, una de las que se ha venido aplicando con éxito en distintas organizaciones de trabajo es la denominada "dirección por objetivos".

Según FÉLIX MARTÍN DAZA (2000) en la NTP 438: “Este estilo de dirección consiste en orientar la gestión de la empresa incidiendo en los objetivos que deben lograrse, tanto individual como colectivamente” (p. 9) Así, se fijan unos objetivos de la empresa que integran los distintos objetivos fijados para cada departamento, que a su vez integran los objetivos fijados a nivel individual.

Para la implantación de este estilo de gestión, debe entrenarse y formarse a los trabajadores tanto en las tareas que deben desempeñar como en la manera de auto gestionarse su trabajo, su tiempo.; además se le han de facilitar los medios y los recursos necesarios para llevar a cabo su trabajo. Por otra parte debe existir un feed-back sobre la conducta, a través de la información acerca del resultado del trabajo, de los progresos obtenidos, así como de los resultados de cada departamento y de la institución.

Este sistema de gestión lleva aparejada una forma de supervisión que incide no en el control de la función del trabajador, ni en el control de cualquier tipo de acción que lleve a cabo cada trabajador, de su ritmo, de sus pausas, sino en el control del producto final, del resultado último del trabajo, de los objetivos establecidos.

Diversas cuestiones como las relativas a la consecución de objetivos, los plazos para realizarlo, el control de la calidad del trabajo, los márgenes de desviación permitidos con respecto al objetivo proyectado, etc. no deben fijarse de forma unilateral por parte de la dirección sino que deben ser el resultado del diálogo y la negociación.

Este tipo de gestión presenta una serie de ventajas ya que fomenta:

- ✓ La identificación del trabajador con la empresa, al conectar los objetivos del individuo con los de la organización hace que subordinados y superiores estén identificados en metas comunes.
- ✓ La participación de los trabajadores. La implicación de los subordinados en la fijación de metas además de fomentar la participación hace que los objetivos sean más realistas y aceptables por todos los individuos.
- ✓ La responsabilidad del trabajador. Define una mayor área de responsabilidad del trabajador en términos de resultados esperados al poder tomar sus decisiones en lo referente a esa área.
- ✓ La autonomía e iniciativa. Se le da la oportunidad al trabajador de organizarse aspectos como su ritmo de trabajo o sus pausas, sin ser interferido mientras el trabajo siga la línea de los objetivos marcados.

- **Interés de la tarea**

Según FÉLIX MARTÍN DAZA (2000) en la NTP 438 menciona:

Puede aumentarse el interés del trabajo actuando sobre la organización del trabajo, es decir, modificando la manera de realizarlo, modificando sus fases, intercambiando las tareas con otros trabajadores (rotación de tareas), realizando una mayor diversidad de tareas (ampliación de tareas) o realizando tareas de mayor cualificación relacionadas con el puesto como la planificación del trabajo, el control de calidad, etc. (enriquecimiento de trabajo). (p. 11)

En tareas de escaso contenido debe procurarse aumentar la posibilidad de tomar decisiones ampliando o enriqueciendo las tareas; pero muchas veces una

tarea no es interesante o carente de interés en sí misma sino que depende de la percepción y valoración subjetiva de la persona que deba desarrollarla, lo que estará en función de los intereses individuales, las capacidades, etc.. Teniendo en cuenta esto, sería conveniente considerar el perfil de cada puesto y de los posibles candidatos a fin de poder adaptar lo máximo posible las necesidades del trabajo con las motivaciones, intereses o preferencias personales.

- **Regulación de conflictos**

En una empresa generalmente existen personas y grupos de personas cuyos objetivos e intereses son distintos y en algunos casos enfrentados. Hay que considerar que la aparición de conflictos es algo que puede considerarse normal y previsible, por lo que es necesario arbitrar medios para la resolución de esos conflictos. Las medidas a tomar en este sentido deben tender a:

- La reducción de la aparición de conflictos.
- La creación de procedimientos de arbitraje y mediación.
- La impartición de formación a los empleados para la resolución no traumática de conflictos.

Según FÉLIX MARTÍN DAZA (2000) en la NTP 438 dice: “Una de las principales fuentes de conflictos en una empresa tiene que ver con los problemas ocasionados por la indefinición de roles de los empleados.” (p.11) Para evitar la ambigüedad de rol y para evitar choques entre personas e intrusiones que puedan ser fuentes de conflictos, ha de buscarse una clara e inequívoca definición de los cometidos de cada persona y del papel que ha de jugar en la organización.

Además, es necesaria una adecuada coordinación de todas las actividades y mantener una coherencia en las directrices dadas. En este punto cobra especial importancia el establecimiento de canales de información adecuados.

No obstante, dado el carácter cambiante de una empresa es necesario concebir sistemas de regulación de conflictos, articular procedimientos estructurados de

mediación y arbitraje para el manejo de eventualidades. También es necesario formar a las personas en cuanto a la forma de interaccionar con los demás.

- **Procesos de socialización y de formación**

Según FÉLIX MARTÍN DAZA (2000) en la NTP 438 dice: “Las relaciones interpersonales constituyen uno de los aspectos más importantes cuando nos referimos al problema del estrés en las organizaciones.” (p.12)Ello se debe tanto porque pueden ser, en sí mismas, una fuente de estrés e insatisfacción, como porque constituyen uno de los aspectos más valorados por los trabajadores como fuente de satisfacción.

Así pues, actualmente se considera que una práctica común es prestar especial atención a los procesos de socialización y entrenamiento en las relaciones interpersonales como medida para evitar que unas relaciones inadecuadas puedan convertirse en una posible fuente de estrés o insatisfacción.

Por otra parte, debe considerarse el concepto de apoyo social como recurso de afrontamiento a una situación de estrés: está comprobado que un buen ambiente social en la empresa y el que el trabajador se sienta apoyado por la organización amortigua el impacto emocional y la generación de consecuencias físicas y psíquicas de las situaciones estresantes.

En cuanto a la adaptación del trabajador al puesto habría que tener en cuenta, que, además de la presentación previa del puesto al candidato, es necesaria la realización de una formación previa al desempeño del puesto y ante cualquier cambio que se realice.

Muchas de las medidas propuestas es necesario que estén complementadas con la impartición de formación a los empleados (cuadros directivos y trabajadores) sobre cómo desenvolverse en la organización rediseñada. Ante una situación de cambio, sería, pues, con carácter complementario, necesaria la

intervención individual que consistiría en dotar a los individuos de estrategias de adaptación sobre algunos aspectos que son difícilmente abordables mediante medidas organizativas.

2.2.7.2. Intervención sobre el individuo

**Según FÉLIX MARTÍN DAZA (2000) EN LA NTP 349 dice:
Ante una situación estresante el individuo desarrolla una serie de reacciones fisiológicas y emocionales inadecuadas (tensión física y emocional, ansiedad, fatiga). La presencia de estas reacciones además de constituir los primeros síntomas de estrés, interfieren en otros ámbitos del individuo. Producen grandes distorsiones a nivel cognitivo (la forma de percibir la situación) y comportamental (la emisión de respuestas para controlar la situación). (p. 4)**

La intervención a este nivel está dirigida hacia el control de esas respuestas Emocionales:

- **Técnicas generales**

Desarrollo de un buen estado físico

El desarrollo y mantenimiento de un buen estado físico tiene buenos efectos en la prevención del estrés; para ello, es aconsejable la realización de ejercicio de manera habitual. En general, el ejercicio aumenta la resistencia física del individuo a los efectos del estrés pero además aumenta también la resistencia psicológica: la realización de ejercicio nos obliga a desplazar la atención de los problemas psicológicos y nos permite el descanso y la recuperación de la actividad mental desarrollada anteriormente.

El ejercicio físico permite movilizar el organismo mejorando su funcionamiento y su capacidad física de cara a que esté en mejores condiciones para hacer frente al estrés, aumentando la capacidad para el trabajo físico y mejorando las funciones cardiovascular, respiratoria y metabólica.

En términos generales, se puede decir que el trabajo en la actualidad requiere cada vez menos respuestas de tipo físico y más respuestas de tipo intelectual. Con el ejercicio podemos utilizar y consumir ciertos recursos orgánicos que rara vez podemos utilizar en el desarrollo de nuestro trabajo y que de no ser "quemadas" pueden depositarse en el sistema vascular originando problemas como un aumento en el nivel de presión arterial.

Dieta adecuada

El desarrollo de buenos hábitos alimentarios que condicionan el estado nutricional del individuo constituye una medida aconsejable para la prevención del estrés. Las demandas energéticas que actualmente recibimos de nuestro entorno determinan la necesidad de tener un equilibrio energético adecuado para responder a esas demandas y para no desarrollar problemas carenciales.

La distracción y el buen humor

Fomentar la distracción y buen humor constituye una buena medida para prevenir situaciones de ansiedad o para aliviarlas, pues además de facilitar el desplazamiento de la atención de los problemas, contribuye a relativizar la importancia de esos problemas.

- **Técnicas cognitivas**

Utilizadas para cambiar el pensamiento, modificar las evaluaciones erróneas o negativas respecto de las demandas o de los propios recursos del individuo para afrontarlas y facilitar una reestructuración de los esquemas cognitivos.

Inoculación de estrés

Esta técnica fue creada por MIECHENBAUM Y CAMERON (1974), es una técnica de carácter cognitivo y comportamental. La metodología es similar a la de la desensibilización sistemática. A partir del aprendizaje de técnicas de respiración y relajación para poder relajar la tensión en situación de estrés, se crea por el sujeto una lista en la que aparecen ordenadas las situaciones más estresantes. Comenzando por las menos estresantes el individuo irá imaginando esas situaciones y relajándose. Después el individuo tendrá que desarrollar una serie de pensamientos para afrontar el estrés y sustituirlos por anteriores pensamientos estresantes; por último, el individuo utilizará en vivo estos pensamientos de afrontamiento y esas técnicas de relajación en situaciones reales para abordar situaciones estresantes.

- **Técnicas fisiológicas**

Es característico de las situaciones estresantes la emisión de intensas respuestas fisiológicas que, además de producir un gran malestar en el individuo, alteran la evaluación cognitiva de la situación y la emisión de respuestas para controlar la situación.

Las técnicas fisiológicas buscan la modificación de esas respuestas fisiológicas y/o la disminución de los niveles de activación producidos por el estrés centrándose directamente en los componentes somáticos implicados en el estrés.

Técnicas de relajación física

Las más utilizadas son la relajación progresiva de Jacobson y el entrenamiento autógeno de Schultz. Estas técnicas intentan aprovechar la conexión directa entre el cuerpo y la mente, de la existencia de una interdependencia entre la tensión psicológica y la tensión física o dicho de otro

modo, que no es posible estar relajado físicamente y tenso emocionalmente. Así, según las teorías que inspiran estas técnicas, las personas pueden aprender a reducir sus niveles de tensión psicológica (emocional) a través de la relajación física aun cuando persista la situación que origina la tensión.

Según PEIRÓ SALVADOR, en Síndrome de BournOut (1993) manifiesta: "Si se relajan los músculos que han acumulado tensión (de origen) emocional, la mente se relajará también gracias a la reducción de la actividad del sistema nervioso autónomo" (p. 58). La relajación es un estado del organismo de ausencia de tensión o activación con efectos beneficiosos para la salud a nivel fisiológico, conductual y subjetivo.

La técnica de relajación de Jacobson consiste en adiestrar al individuo en la realización ejercicios físicos de contracción-relajación que le permitan tener conocimiento del estado de tensión de cada parte de su cuerpo y tener recursos para relajar dichas zonas cuando estén en tensión.

Técnicas de control de respiración

Según LABRADOR EN EL LIBRO ESTRÉS (1992) dice: Las situaciones de estrés provocan habitualmente una respiración rápida y superficial, lo que implica un uso reducido de la capacidad funcional de los pulmones, una peor oxigenación, un mayor gasto y un aumento de la tensión general del organismo (p. 93).

Estas técnicas consisten en facilitar al individuo el aprendizaje de una forma adecuada de respirar para que en una situación de estrés pueda controlar la respiración de forma automática y le permita una adecuada oxigenación del organismo que redunde en un mejor funcionamiento de los órganos corporales y un menor gasto energético (efectos beneficiosos sobre irritabilidad, fatiga, ansiedad, control de la activación emocional, reducción de la tensión muscular).

Según PEIRÓ Y SALVADOR, en Síndrome de BournOut (1993) manifiesta: "Existen diversas técnicas de entrenamiento de la respiración abdominal que pretenden que ésta substituya a la torácica practicada en situaciones de tensión y estrés siendo, sin embargo, menos adecuada para una eficaz oxidación de los tejidos" (p. 95). El aprendizaje y la posterior utilización de estas técnicas resulta bastante fácil y sus efectos beneficiosos son apreciables inmediatamente.

Técnicas de relajación mental

La práctica de la meditación estimula cambios fisiológicos de gran valor para el organismo. Pretenden que la persona sea capaz de desarrollar sistemáticamente una serie de actividades (perceptivas y/o conductuales) que le permitan concentrar su atención en esas actividades y desconectar de la actividad mental cotidiana del individuo de aquello que puede resultarle una fuente de estrés.

- **Técnicas conductuales**

Entrenamiento asertivo

Mediante esta técnica se desarrolla la autoestima y se evita la reacción de estrés. Se trata de adiestrar al individuo para que consiga conducirse de una forma asertiva, que consiste en conseguir una mayor capacidad para expresar los sentimientos, deseos y necesidades de manera libre, clara e inequívoca ante los demás, y que esté dirigida al logro de los objetivos del individuo, respetándolos puntos de vista del otro.

La ejecución de esta técnica se lleva a cabo a través de prácticas de Role Playing.

Técnica de solución de problemas

Una situación se constituye en un problema cuando no podemos dar una solución efectiva a esa situación. El fracaso repetido en la resolución de un

problema provoca un malestar crónico, una ansiedad, una sensación de impotencia que dificulta la búsqueda de nuevas soluciones. Mediante estas técnicas se intenta ayudar al individuo a decidir cuáles son las soluciones más adecuadas a un problema.

Esta técnica desarrollada por D'ZURILLA Y GOLCFRIED (1971) consta de varios pasos:

- ✓ Identificación y descripción del problema de forma clara, rápida y precisa. Esta descripción ha de realizarse en unos términos que impliquen conductas propias para resolver ese problema.
- ✓ Buscar varias posibles soluciones o respuestas que puede tener el problema considerándolo desde distintos puntos de vista; hay que evitar responder impulsivamente al problema.
- ✓ Llevar a cabo un procedimiento de análisis y ponderación de las distintas alternativas de respuesta para decidir la solución más idónea a ese problema y que vamos a realizar.
- ✓ Elegir los pasos que se han de dar para su puesta en práctica y llevarlos a cabo.
- ✓ Evaluar los resultados obtenidos al llevar a cabo la solución elegida. Si no son positivos, es necesario volver a anteriores pasos.

Técnicas de autocontrol

El objetivo de estas técnicas es buscar que el individuo tenga control de la propia conducta a través del adiestramiento de su capacidad para regular las circunstancias que acompañan a su conducta (circunstancias que anteceden a su conducta y circunstancias consecuentes a esa conducta).

Según LABRADOR en el Libro Estrés (1992) dice: "Estos procedimientos son muy útiles en el manejo y control en las conductas implicadas en situaciones de estrés y son útiles no sólo para mejorar conductas que ya han

causado problemas, sino también para prevenir la posible aparición de conductas problemáticas" (p. 95). En el ámbito laboral, puede resultar especialmente útil fomentar el aprendizaje y la concienciación de los individuos en estrategias de carácter organizativo.

Enfocado a facilitar al individuo recursos para el ordenamiento de su tiempo en relación a las tareas que ha de desempeñar o para reducir las demandas de trabajo exteriores. Dos ejemplos de esto último pueden ser la delegación (que permita la distribución de las responsabilidades y los cometidos de una tarea entre varios sujetos y evite que sean una misma persona o unas pocas las que "lleven" el peso del trabajo) y la negociación (que facilite al individuo la flexibilidad y la comprensión necesarias para atender otros puntos de vista, para incluir otras variables en su análisis de la realidad, para adaptarse a las posibilidades reales, para facilitar el intercambio y el diálogo con los otros, para buscar la colaboración y no la oposición, para buscar soluciones negociadas).

Para la elección del método de evaluación psicosocial la legislación ecuatoriana permite el uso de aquellos que tengan reconocido prestigio, así:

Según la Resolución CD 390 del Reglamento del IESS en el art.14 (2012) dice: "Los parámetros técnicos para la evaluación de factores de riesgo utilizarán estándares y procedimientos de los factores de riesgo contenidos en la ley, en convenios internacionales suscritos por el Ecuador, normas técnicas nacionales o de entidades de reconocido prestigio internacional." confirmando la elección del método ISTAS 21 para este trabajo de investigación. (p. 16).

2.3. Fundamentación Legal

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

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

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Diseño de la investigación

3.1. Modalidad básica de investigación

En esta investigación el paradigma de modalidad utilizada es Bibliográfico y de Campo.

Según GARZA, MERCADO (2007) en la investigación de campo dice: “El trabajo de campo asume las formas de la exploración y la observación del terreno, la entrevista, la observación participante y el experimento”. (p. 20)

En este proyecto se utilizó esta técnica porque se realizaron visitas a los docentes en sus sitios de trabajo para tomar datos de las condiciones de los docentes para la identificación de riesgos psicosociales.

Según MÉNDEZ RODRÍGUEZ, 2008 manifiesta que: “Se puede afirmar que la investigación bibliográfica es el punto de partida de cualquier tipo de investigación, cuyo objetivo es dar respuesta a la pregunta de investigación”. (p. 16)

Se usó este paradigma para llevar a cabo el presente proyecto de investigación.

Mediante la utilización de bibliografía relacionada, normas psicosociales estandarizadas relacionados con esta actividad obtuvimos información que nos guió en la evaluación y la posterior aplicación de medidas de control de riesgos e intervención de este tipo de actividad.

3.2. Tipo de investigación

Por las condiciones actuales del proceso de trabajo y de acuerdo a lo que menciona SANDOVAL: “La información se obtiene donde se encuentre concentradas las fuentes información” (p. 20).

Este trabajo utiliza los siguientes tipos de investigación:

3.2.1. Investigación Descriptiva

SEGÚN FERNANDEZ Y BATTISTA (2003): “es la investigación que busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido al análisis”. (p.39), ayuda a resolver problemas en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos.

Este proyecto utilizó este tipo de investigación porque clasificó elementos y estructuras, modelos de comportamiento según ciertos criterios y se realizó la medición entre variables en los mismos sujetos de un contexto determinado.

3.2.2. Investigación Correlacional

Según BAPTISTA (2003) dice: “este tipo de investigación persigue medir el grado de relación existente entre dos o más conceptos o variables”. (p. 16), Se usó este paradigma para llevar el análisis de correlación entre las manifestaciones psicósomáticas y los factores de riesgo psicosocial.

3.3. Método de investigación

3.3.1. Método de la observación científica

El observador tuvo un conocimiento cabal del proceso, **Ramos, E. (2008)** menciona que: **“la observación científica es consciente y se orienta hacia un objetivo o fin determinado, debe ser cuidadosamente planificada y objetiva, despojada de lo más posible de la subjetividad, evitando que sus juicios valorativos puedan verse reflejados en la información registrada.” (p.25)**

Usando este método de investigación exploramos las etapas del proceso de trabajo recopilando los actos y condiciones inseguras en el sitio mismo de su ejecución y pudimos obtener información confiable que utilizamos para el desarrollo de la Matriz de Triple Criterio PVG.

3.4. Procedimiento para recopilación de datos de la investigación

Los pasos que utilizamos para la recopilación de datos del estudio se detalla a continuación:

- Determinar muestra y población.
- Diseño y elaboración de instrumentos para recopilar información.
- Depuración de los instrumentos descritos.
- Codificación y reproducción de instrumentos.
- Aplicación de los instrumentos desarrollados a la muestra.
- Tabulación de datos
- Procesamiento de la información
- Verificación de los objetivos específicos
- Preparación de cuestionarios

3.5. Técnicas e instrumentos de investigación

3.5.1. Técnicas

La técnica usada en este estudio es la encuesta.

3.5.2. Instrumentos

El instrumento utilizado es el cuestionario con preguntas cerradas.

3.5.3. Población y Muestra

3.5.3.1. Población:

La población de docentes involucrada es de 87 personas.

3.5.3.2. Muestra:

No existe muestra ya que se utilizó toda la población de docentes de la PUCESA.

3.6. Procesamiento y análisis

Este trabajo de investigación toma en cuenta la norma **OHSAS 18001 (2008)** que menciona en la Pág.VI del prólogo: "el riesgo que causa daño a la salud y seguridad en el trabajo se debería identificar a lo largo del proceso de evaluación de riesgos de la organización y se debería controlar mediante la aplicación de medidas de control apropiadas a este", adecuado para este estudio de factores de Riesgo Psicosocial en los docentes de la PUCESA.

Por lo tanto seguiremos los métodos recomendados para realizar cada etapa de este trabajo hasta determinar un análisis consiente y adecuado.

3.6.1. Plan de procesamiento de la información

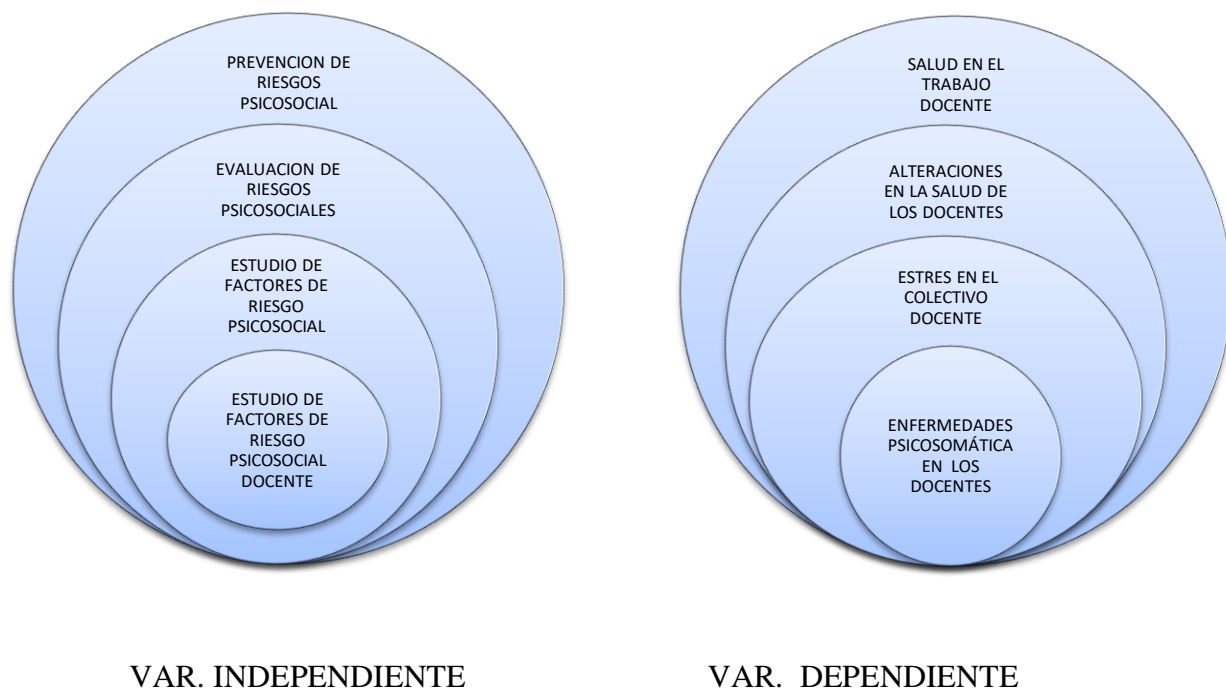
Se tomó en cuenta el acápite anterior por lo que el método para procesar la información la describe en cada etapa del proceso de gestión de riesgos:

- Identificación de alteraciones psicosomáticas en los docentes de la PUCESA. utilizando estadísticos del departamento médico.
- Identificación de riesgos:
Se identificaron los factores de riesgo laboral que están presentes en la PUCESA utilizando la Matriz de Triple Criterio (PGV) para determinar los factores de riesgo crítico.
- Evaluación del Riesgo Psicosocial:
Se utilizó el método COPCOQ ISTAS 21 de evaluación psicosocial que integra los modelos: demanda, control, apoyo social de Karasek y esfuerzo recompensa de Siegrist pero considera también la doble presencia; para determinar a los factores estresores considerados como críticos.
- Control
Al final según los resultados en cuanto a: datos socio demográfico, condiciones de empleo y trabajo, daños y efecto de la salud, dimensiones psicosociales se desarrolló un módulo interactivo con medidas de control adecuadas para la prevención de enfermedades psicosomáticas.

3.7. Operacionalización de Variables

Tomando en cuenta el tema del presente proyecto investigativo procedemos a realizar una separación de variables.

FIGURA 4: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES



Fuente: Autora

3.7.1. Variable independiente:

CUADRO N° 2: VARIABLE INDEPENDIENTE (ESTUDIO PSICOSOCIAL)

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
<p>Factores de riesgo psicosocial.</p> <p>Identificar y valorar qué situaciones son las más estresantes para un grupo concreto (para cada centro, para cada colectivo según la responsabilidad desempeñada, etc.) y poder establecer comparaciones entre grupos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones sociales. • Condiciones Laborales • Dimensiones psicosociales. 	<p>Porcentaje de presencia.</p> <p>Hogar</p> <p>Trabajo</p> <p>Sociedad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Datos sociodemográficos y exigencias del trabajo doméstico y familiar. • Condiciones de empleo y de trabajo. • Doble presencia • Compensaciones • Apoyo social • Influencia y desarrollo de habilidades • Exigencias psicológicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Observación directa • Cuestionario ISTAS 21

Elaborado por: Autora

3.7.2. Variable dependiente:

CUADRO N° 3: VARIABLE DEPENDIENTE (ENFERMEDADES PSICOSOMÁTICAS)

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
<p>Enfermedad caracterizada por síntomas físicos donde las causas son múltiples, pero donde los factores emocionales juegan un rol importante.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Daños y efectos en la salud. • Enfermedades psicosomáticas. 	<p>Porcentaje de presencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Afecciones Dérmicas • Daño Esqueléticas • Afectación Respiratorias • Problemas Circulatorios • Cambios sanguíneos • Trastorno Gastrointestinales • Trastorno Endocrinos • Problemas Genitourinarios • Trastorno del sistema nervioso • Trastorno de los sentidos 	<ul style="list-style-type: none"> • Investigación bibliográfica • Registro de Morbilidad 2011

Elaborado por: Autora

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Novedades de la investigación

La investigación de campo consistió en la aplicación de un cuestionario bajo la metodología del ISTAS 21 a los docentes de la PUCESA que constató que el cumplimiento de este tipo actividades requiere condiciones psicológicas más óptimas y exigentes en los docentes, convirtiendo a esta actividad en una de las más riesgosas que desencadenan enfermedades psicosomáticas.

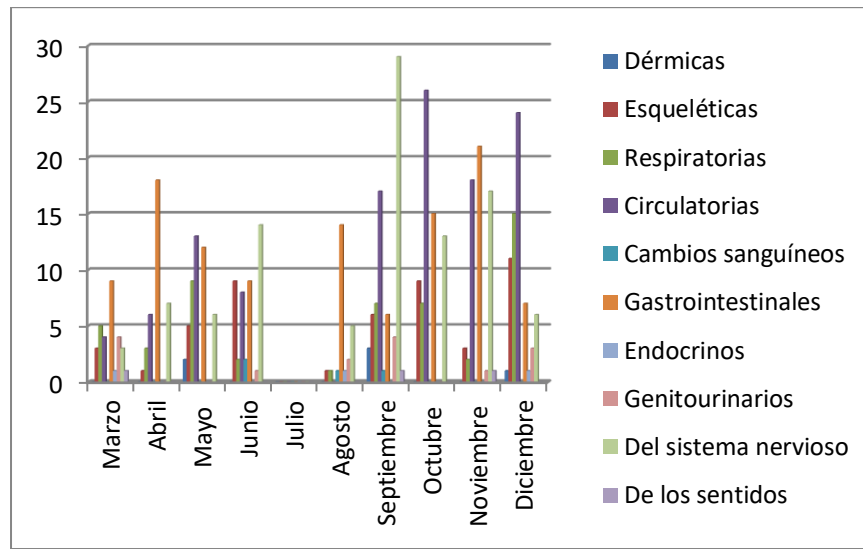
Se ha logrado realizar el primer estudio de factores de riesgo psicosocial a docentes universitarios en el Ecuador determinando medidas de control involucrando varias especialidades médicas como psicólogos clínicos e industriales, médicos ocupacionales, nutricionistas y profesionales en la Dirección de Talento Humano.

En cuanto a las normas técnicas y metodología de evaluación de Riesgos Psicosocial en el Ecuador no se dispone de estudios similares, reglamentos ni legislación adecuada que de soporte a esta investigación, por lo que este trabajo servirá para otros estudios similares.

4.2. Resultados

4.2.1. Identificación de alteraciones psicosomáticas en los docentes de la PUCESA

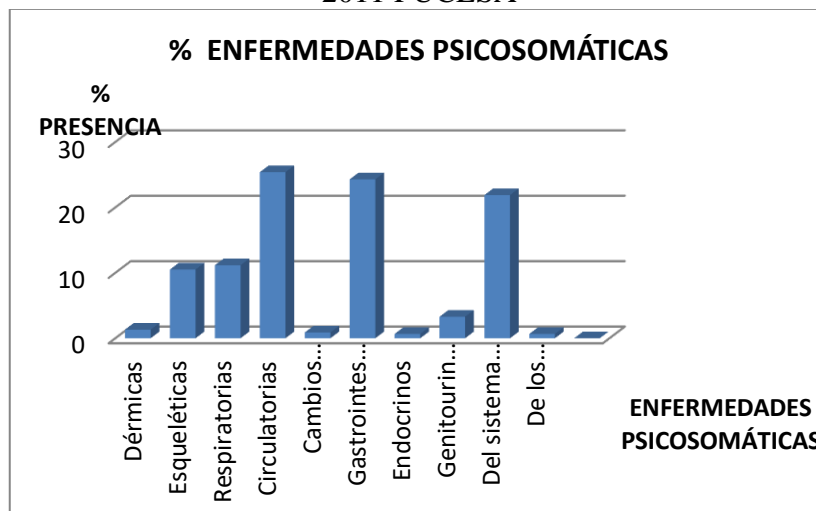
GRÁFICO N° 1:ÍNDICE DE ALTERACIONES PSICOSOMÁTICAS 2011
PUCESA



Fuente: DEPARTAMENTO MÉDICO PUCESA

Del Gráfico N°1 se observan el índice mensual de presencia de enfermedades psicosomáticas en los Docentes de la PUCESA durante el año 2011.

GRÁFICO N° 2: PORCENTAJE DE ALTERACIONES PSICOSOMÁTICAS
2011 PUCESA



Fuente: DEPARTAMENTO MÉDICO PUCESA

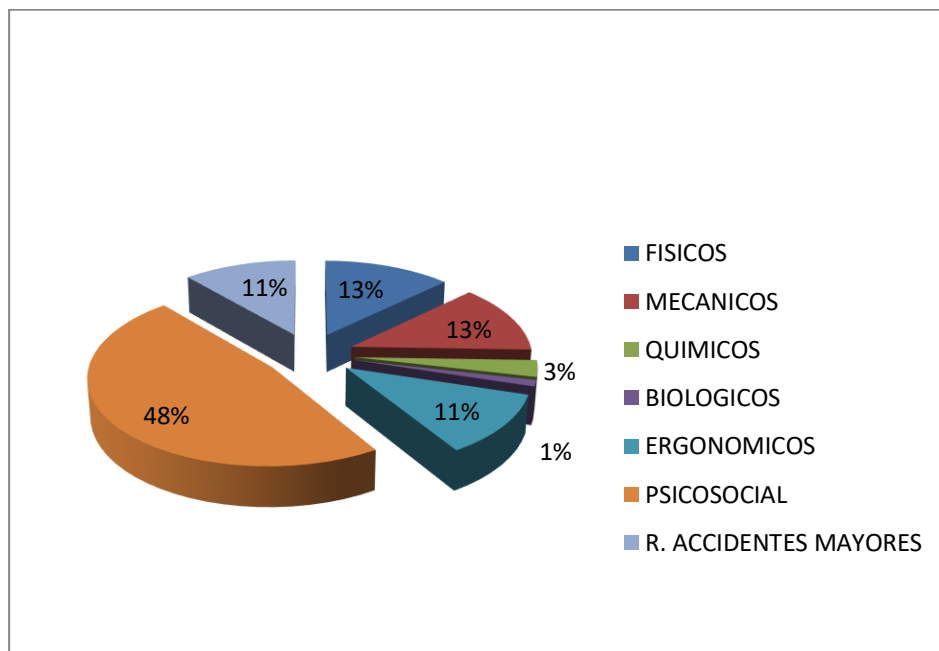
Del Gráfico N°2 se observa el porcentaje total de presencia de enfermedades psicosomáticas en los Docentes de la PUCESA en el año 2011.

4.2.2. Identificación de factores riesgos utilizando la Matriz de Triple efecto

GPV:

Se aplica la matriz triple efecto utilizada por el Ministerio de Relaciones Laborales (Anexo 2), para identificar los riesgos de mayor significación. Obteniendo la priorización de los factores de riesgo como se muestra a continuación:

GRÁFICO N° 3: ESTIMACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO



Fuente: Autora

De los resultados de la matriz de riesgos PGV se observa en el gráfico3, que los factores de riesgo psicosocial presentan mayor incidencia, por lo que este estudio será necesario para controlarlos.

4.3. Resultado Evaluación de riesgos con el Método ISTAS 21

El método ISTAS 21 se evaluó los siguientes factores (anexo 4):

4.3.1. Tasa de Respuestas

Se clasificó la tasa de respuesta según el Género, Edad, Antigüedad y Jornada de trabajo como se observa en el cuadro 4.

CUADRO N° 4:TASA DE RESPUESTAS

TASA DE RESPUESTAS		
UNIDAD DE ANÁLISIS	VARIABLE	NÚMERO
SEXO	Hombre	48
	Mujer	39
EDAD	Menos de 26 años	2
	Entre 26 y 35 años	33
	Entre 36 y 45 años	25
	Entre 46 y 55 años	23
	Más de 55 años	4
ANTIGÜEDAD	Menos de 30 días	1
	Entre 1 y 6 meses	10
	Más de 6 meses y hasta 2 años	24
	Más de 2 años y hasta 5 años	15
	Más de 5 años y hasta 10 años	22
	Más de 10 años	15
JORNADA DE TRABAJO	Tiempo completo	37
	Tiempo Parcial	50
DESEA INTERVENCIÓN	Si	76
	No	8
	No responde	3

Fuente Informe Preliminar ISTAS 21 pg. 8

Según el cuadro N° 4 se observa la distribución de 87 respuestas en la clasificación que recomienda el Método ISTAS 21.

4.3.2. Condiciones de trabajo

4.3.2.1. Características Sociodemográficas

- Se determinó las características socio demográficas en cuanto al Género.

**CUADRO N° 5: CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS EN CUANTO
A SEXO**

SEXO	NÚMERO	%
MUJER	39	45
HOMBRE	48	55
NO CONTESTA	0	0
TOTAL	87	100%

Fuente Informe Preliminar ISTAS 21 pg. 10

Del cuadro N° 5 se observa que la participación de 45% de las mujeres y 55% de los hombres, resultando el 100% de la participación docente.

- Se determinaron las características socio demográficas en cuanto a la Edad.

**CUADRO N° 6: CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS EN CUANTO
A EDAD**

EDAD	NÚMERO	%
MENOS DE 26 AÑOS	2	2%
ENTRE 26 Y 35 AÑOS	33	38%
ENTRE 36 Y 45 AÑOS	25	29%
ENTRE 46 Y 55 AÑOS	23	26%
MÁS DE 55 AÑOS	4	5%
NO CONTESTA	0	0%
TOTAL	87	100%

Fuente Informe Preliminar ISTAS 21 pg. 10

Del cuadro N° 6 se determinó 5 rangos de posibles respuestas.

4.3.2.2. Características del Puesto de Trabajo

Se estudiaron las características en cuanto el puesto de trabajo de Docente en porcentajes.

CUADRO N° 7: CARACTERÍSTICAS EN CUANTO A PUESTO DE TRABAJO

PUESTO DE TRABAJO	NÚMERO	%
DOCENTE	87	100%
NO CONTESTA	0	0
TOTAL	87	100%

Fuente Informe Preliminar ISTAS 21 pg. 10

Del cuadro N° 7 se determinaron la participación total de los docentes.

4.3.2.3. Características de la Contratación

- Se consideraron las características del tipo de relación laboral de los Docentes en porcentajes. .

CUADRO N° 8: CARACTERÍSTICAS EN CUANTO A LA RELACIÓN LABORAL

¿QUÉ TIPO DE RELACIÓN LABORAL TIENEN CON PUCESA?	NÚMERO	%
CONTRATO INDEFINIDO	55	63,22
FIJO DISCONTINUO	13	14,94
SOY TEMPORAL CON CONTRATO FORMATIVO	6	6,90
SOY TEMPORAL	8	9,19
NO CONTESTA	5	5,75
TOTAL	87	100%

Fuente Informe Preliminar ISTAS 21 pg. 11

Del cuadro N° 8 se determinaron 5 opciones de respuestas como sugiere el Método ISTAS 21.

- Se consideraron las características en cuanto a la antigüedad de los Docentes en porcentajes.

CUADRO N° 9: CARACTERÍSTICAS EN CUANTO A LA ANTIGÜEDAD

¿CUÁNTO TIEMPO LLEVAS TRABAJANDO EN PUCESA?	NÚMERO	%
MENOS DE 30 DÍAS	1	1,15
ENTRE 1 MES Y HASTA 6 MESES	10	11,49
MAS DE 6 MESES Y HASTA 2 AÑOS	24	27,59
MAS DE 2 AÑOS Y HASTA 5 AÑOS	15	17,24
MAS DE 5 AÑOS Y HASTA 10 AÑOS	22	25,29
MAS DE 10 AÑOS	15	17,24
NO CONTESTA	0	0
TOTAL	87	100%

Fuente Informe Preliminar ISTAS 21 pg. 11

En cuadro N° 9 se determinó el tiempo que laboran en 7 rangos de respuestas como detalla el Método ISTAS 21.

4.3.2.4. Características de la Jornada

Se consideraron las características en cuanto al número de horas laboradas por los Docentes en porcentajes.

CUADRO N° 10: CARACTERÍSTICAS EN CUANTO A HORAS TRABAJADAS

INDICA CUANTAS HORAS TRABAJASTE LA SEMANA PASADA PARA PUCESA	NÚMERO	%
30 HORAS O MENOS	48	55,17
DE 31 A 35 HORAS	1	1,15
DE 36 A 40 HORAS	30	34,48
DE 41 A 45 HORAS	6	6,90
MAS DE 45 HORAS	0	0
NO CONTESTA	2	2,30
TOTAL	87	100%

Fuente Informe Preliminar ISTAS 21 pg. 11

En el cuadro N° 10 se determinó el número de horas que laboran en 6 rangos de respuestas como detalla el Método ISTAS 21.

Se consideraron las características de la jornada de los Docentes en porcentajes.

CUADRO N° 11: CARACTERÍSTICAS EN CUANTO A LA JORNADA DE TRABAJO

TU CONTRATO ES:	NÚMERO	%
A TIEMPO COMPLETO CON REDUCCIÓN DE JORNADA	3	3,45
A TIEMPO COMPLETO	30	34,48
A TIEMPO PARCIAL CON REDUCCIÓN DE JORNADA	5	5,75
A TIEMPO PARCIAL	48	55,17
NO CONTESTA	1	1,15
TOTAL	87	100%

Fuente Informe Preliminar ISTAS 21 pg. 12

En cuadro el N° 11 se determinaron los tipos de contratos que mantienen los docentes en 5 opciones de respuestas como detalla el Método ISTAS 21.

Se consideraron las características en cuanto a los días a la semana que laboran los docentes en porcentajes.

CUADRO N° 12: CARACTERÍSTICAS EN CUANTO A DÍAS A LA SEMANA LABORABLES

¿QUÉ DÍAS DE LA SEMANA TRABAJAS EN PUCESA?	NÚMERO	%
DE LUNES A VIERNES	70	80,46
DE LUNES A SÁBADO	10	11,49
SOLO FINES DE SEMANA Y FESTIVOS	1	1,15
DE LUNES A VIERNES Y EXCEPCIONALMENTE SÁBADOS, DOMINGOS Y FESTIVOS	2	2,30
TANTO ENTRE SEMANA COMO FINES DE SEMANA Y FESTIVOS	2	2,30
NO CONTESTA	2	2,30
TOTAL	87	100%

Fuente Informe Preliminar ISTAS 21 pg. 12

En el cuadro N° 12 se determinaron 6 opciones de respuestas como sugiere el Método ISTAS 21.

Se consideraron los cambios que se realizan en cuanto a la jornada de trabajo de los docentes.

CUADRO N° 13: CARACTERÍSTICAS EN CUANTO A CAMBIOS DE DÍAS LABORABLES

¿CON QUÉ FRECUENCIA TE CAMBIAN LOS DÍAS DE LA SEMANA QUE TIENES ESTABLECIDO TRABAJAR?	NÚMERO	%
SIEMPRE	1	1,15
MUCHAS VECES	5	5,75
ALGUNAS VECES	16	18,39
SOLO ALGUNA VEZ	17	19,54
NUNCA	48	55,17
NO CONTESTA	0	0
TOTAL	87	100%

Fuente Informe Preliminar ISTAS 21 pg. 12

En el cuadro N° 13 se determinaron 5 opciones de respuestas como sugiere el Método ISTAS 21.

Se consideraron las características en cuanto al horario de trabajo de los docentes en porcentajes.

CUADRO N° 14: CARACTERÍSTICAS EN CUANTO A EL HORARIO

¿CUÁL ES TÚ HORARIO DE TRABAJO?	NÚMERO	%
JORNADA PARTIDA (MAÑANA Y TARDE)	49	56,32
TURNOS FIJOS DE MAÑANA	8	9,20
TURNOS FIJOS DE TARDE	12	13,79
TURNOS FIJOS DE NOCHE	10	11,49
TURNOS ROTATORIOS EXCEPTO EL DE NOCHE	2	2,30
TURNOS ROTATORIOS CON EL DE NOCHE	4	4,60
NO CONTESTA	2	2,30
TOTAL	87	100%

Fuente Informe Preliminar ISTAS 21 pg. 13

En el cuadro N° 14 se determinaron 7 opciones de respuestas como sugiere el Método ISTAS 21.

Se consideraron las características en cuanto a adaptabilidad de la jornada en porcentajes.

CUADRO N° 15: CARACTERÍSTICAS EN CUANTO ADAPTABILIDAD DE LA JORNADA

¿QUÉ MARGEN DE ADAPTACIÓN TIENES EN LA HORA DE ENTRADA Y SALIDA?	NÚMERO	%
NO TENGO NINGÚN MARGEN DE ADAPTACIÓN EN RELACIÓN A LA HORA DE ENTRADA Y SALDA	63	72,41
PUEDO ELEGIR ENTRE VARIOS HORARIOS FIJOS YA ESTABLECIDOS	10	11,49
TENGO HASTA 30 MINUTOS DE MARGEN	4	4,60
TENGO MÁS DE MEDIA HORA Y HASTA UNA HORA DE MARGEN	2	2,30
TENGO MÁS DE UNA HORA DE MARGEN	2	2,30
NO CONTESTA	6	6,90
TOTAL	87	100%

Fuente Informe Preliminar ISTAS 21 pg. 13

En el cuadro N° 15 se determinaron 6 opciones de respuestas como sugiere el Método ISTAS 21.

Se consideraron las características en cuanto al cambio de horario de los docentes en porcentajes.

CUADRO N° 16: CARACTERÍSTICAS EN CUANTO A CAMBIO DE HORARIO

¿CON QUÉ FRECUENCIA TE CAMBIAN LA HORA QUE TIENES ESTABLECIDA DE ENTRADA Y SALIDA?	NÚMERO	%
SIEMPRE	4	4,6
MUCHAS VECES	7	8,05
ALGUNAS VECES	19	21,83
SÓLO ALGUNA VEZ	26	29,88
NUNCA	31	35,63
NO CONTESTA	0	0
TOTAL	87	100%

Fuente Informe Preliminar ISTAS 21 pg. 13

En el cuadro N° 16 se determinaron 6 opciones de respuestas como sugiere el Método ISTAS 21.

4.3.2.5. Diseño de la Tarea

- Se consideraron las características en cuanto a movilidad funcional.

CUADRO N° 17: CARACTERÍSTICAS EN CUANTO A MOVILIDAD FUNCIONAL

¿REALIZAS TAREAS DE DISTINTOS PUESTOS DE TRABAJO?	NÚMERO	%
NO	47	54,02
GENERALMENTE DE NIVEL SUPERIOR	7	8,05
GENERALMENTE DE NIVEL INFERIOR	0	0
GENERALMENTE DEL MISMO NIVEL	16	18,39
TANTO DE NIVEL SUPERIOR, COMO DE NIVEL INFERIOR, COMO DEL MISMO NIVEL	12	13,79
NO LO SÉ	5	5,75
NO CONTESTA	0	0
TOTAL	87	100%

Fuente Informe Preliminar ISTAS 21 pg. 14

En el cuadro N° 17 se determinaron 7 opciones de respuestas como sugiere el Método ISTAS 21.

- Se consideraron las características en cuanto a la participación directa consultiva de los docentes en porcentajes.

CUADRO N° 18: CARACTERÍSTICAS EN CUANTO A PARTICIPACIÓN DIRECTA CONSULTIVA

EN EL ÚLTIMO AÑO, ¿LA DIRECCIÓN O TUS SUPERIORES TE HAN CONSULTADO SOBRE CÓMO MEJORAR LA FORMA DE PRODUCIR O DE REALIZAR EL SERVICIO?	NÚMERO	%
SIEMPRE	6	6,90
MUCHAS VECES	12	13,79

ALGUNAS VECES	24	27,59
SÓLO ALGUNA VEZ	21	24,14
NUNCA	24	27,58
NO CONTESTA	0	0
TOTAL	87	100%

Fuente Informe Preliminar ISTAS 21 pg. 14

En el cuadro N° 18 se determinaron 6 opciones de respuestas como sugiere el Método ISTAS 21.

- Se consideraron las características en cuanto a la participación directa delegativa de los docentes en porcentajes.

CUADRO N° 19: CARACTERÍSTICAS EN CUANTO A PARTICIPACIÓN DIRECTA DELEGATIVA

EN TU DÍA A DÍA, ¿TUS SUPERIORES TE PERMITEN DECIDIR CÓMO REALIZAS TU TRABAJO (MÉTODOS, ORDEN DE LAS TAREAS...ETC)?	NÚMERO	%
SIEMPRE	50	57,47
MUCHAS VECES	15	17,24
ALGUNAS VECES	12	13,79
SÓLO ALGUNA VEZ	3	3,45
NUNCA	7	8,05
NO CONTESTA	0	0
TOTAL	87	100%

Fuente Informe Preliminar ISTAS 21 pg. 14

En el cuadro N° 19 se determinaron 6 opciones de respuestas como sugiere el Método ISTAS 21.

4.3.2.6. Características en Relación con el Salario.

CUADRO N° 20: Características en Relación con el Salario.

¿APROXIMADAMENTE CUÁNTO COBRAS NETO AL MES?	NÚMERO	%
398,79 dólares o menos	13	13,3
Entre 400,12 y 598,18 dólares	36	38,8
Entre 599,51 y 797,58 dólares	12	12,2
Entre 798,91 y 996,97 dólares	8	8,2

Entre 998,30 y 1196 dólares	17	17,3
Entre 1198 y 1595 dólares	10	10,2
NO CONTESTA	2	0
TOTAL	87	100%

- Se consideraron las características en cuanto a la correspondencia de trabajo-salario de los docentes en porcentajes.

CUADRO N° 21: CORRESPONDENCIA TRABAJO SALARIO

¿EL TRABAJO QUE REALIZAS SE CORRESPONDE CON LA CATEGORÍA O GRUPO PROFESIONAL QUE TIENES RECONOCIDOSALARIALMENTE?	NÚMERO	%
Sí	62	71,26
No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POREJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)	6	6,90
No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POREJEMPLO, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial)	4	4,60
No lo sé	12	13,79
NO CONTESTA	3	3,45
TOTAL	87	100%

Fuente Informe Preliminar ISTAS 21 pg. 15

En el cuadro N° 21 se determinaron 6 opciones de respuestas como define el Método ISTAS 21.

- Se consideraron las características en cuanto a la composición del salario de los docentes en porcentajes.

CUADRO N° 22: CARACTERÍSTICAS EN CUANTO A COMPOSICIÓN DEL SALARIO

TU SALARIO ES:	NÚMERO	%
Fijo	70	80,45
Una parte fija y otra variable	8	9,20
Todo variable (a destajo, a comisión)	7	8,05
NO CONTESTA	2	2,30
TOTAL	87	100%

Fuente Informe Preliminar ISTAS 21 pg. 15

En el cuadro N° 22 se determinaron 4 opciones de respuestas como define el Método ISTAS 21.

- Se consideraron las características en cuanto a la satisfacción del salario de los docentes en porcentajes.

CUADRO N° 23: CARACTERÍSTICAS EN CUANTO A SATISFACCIÓN SALARIO

TU SALARIO ESTA BIEN PAGADO:	NÚMERO	%
SI	35	40,23
NO	49	56,32
NO CONTESTA	3	3,45
TOTAL	87	100%

Fuente Informe Preliminar ISTAS 21 pg. 16

En el cuadro N° 23 se determinaron 3 opciones de respuestas como define el Método ISTAS 21.

4.3.2.7. Características en Relación a la Promoción

- Se consideraron las características en cuanto a la promoción de los docentes en porcentajes.

CUADRO N° 24: CARACTERÍSTICAS EN CUANTO PROMOCIÓN

DESDE QUE ENTRASTE EN PUCESA, ¿HAS ASCENDIDO DE CATEGORÍA O GRUPO PROFESIONAL?	NÚMERO	%
SI	28	32,18
NO	59	67,82
NO CONTESTA	0	0
TOTAL	87	100%

Fuente Informe Preliminar ISTAS 21 pg. 16

En el cuadro N° 24 se determinaron 3 opciones de respuestas como define el Método ISTAS 21.

4.3.3. Prevalencia a la Exposición

El cuadro N° 25 presenta la prevalencia de exposición, es decir, la proporción de docentes incluidos en cada situación de exposición. (Más desfavorable, intermedia y más favorable para la salud)

La prevalencia a la exposición considera 21 dimensiones que detalla el método evaluando en tres situaciones:

- Más desfavorables
- Situación intermedia
- Más favorable

Las dimensiones identificadas como más desfavorables son:

- Control de los tiempos a disposición
- Exigencias psicológicas cognitivas
- Inseguridad sobre el futuro
- Posibilidad de relación social

Las dimensiones identificadas como más favorables son:

- Sentido del trabajo
- Posibilidad de desarrollo
- Compromiso

CUADRO N° 25: ORGANIZACIÓN DE LAS EXPOSICIONES EN FUNCIÓN DE LA PREVALENCIA

ORGANIZACIÓN DE LAS EXPOSICIONES EN FUNCIÓN DE LA PREVALENCIA				
	DIMENSIÓN	MÁS DESFAVORABLE	SITUACIÓN INTERMEDIA	MÁS FAVORABLE
MÁS PROBLEMÁTICA	Control de los tiempos a disposición	94.1	4.7	1.2
	Exigencias psicológicas cognitivas	70.1	24.1	5.7
	Inseguridad sobre el futuro	50	32.6	17.4
	Posibilidad de relación social	48.8	44.2	7
	Influencia	47.7	27.9	24.4
	Previsibilidad	47.1	35.3	17.6
	Doble presencia	45.3	40	31
	Exigencias psicológicas cuantitativas	45.2	23.8	31
	Exigencias psicológicas emocionales	37.8	30.5	31.7
	Esconder emociones	30,6	38,8	30,6
	MENOS PROBLEMÁTICA	Apoyo social de los compañeros	29.1	32.6
Conflicto de rol		28.9	54.2	16.9
Estima		27.7	42.2	30.1
Apoyo social de los superiores		16.3	38.4	54.3
Sentimiento de grupo		16.3	31.4	52.3

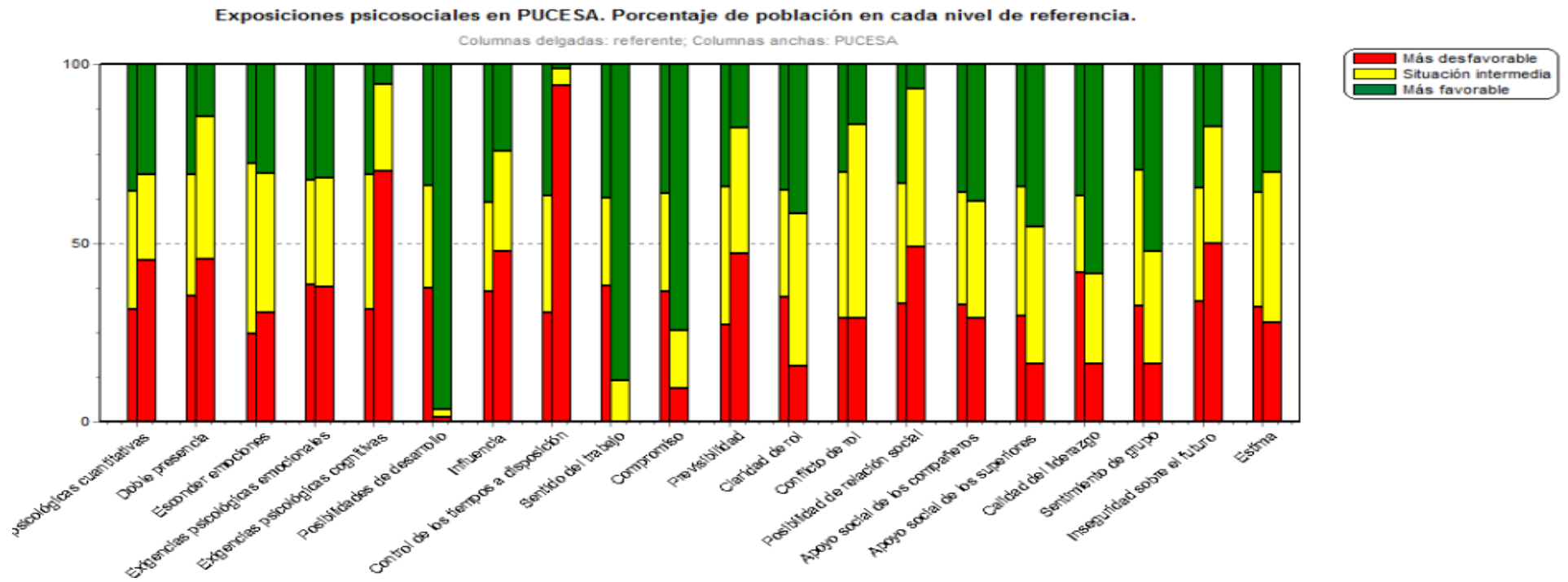
	Calidad del liderazgo	16.1	25.3	58.6
	Claridad del rol	15.5	42.9	41.7
	Compromiso	9.3	16.3	74.4
	Posibilidad de desarrollo	1.2	2.4	96.5
	Sentido del trabajo	0	11.5	88.5

Fuente Informe Preliminar ISTAS 21 pg. 17

En el cuadro N° 25 se muestra las 21 exposiciones ordenadas en función de la situación más desfavorable para la salud, es decir, la primera exposición es la que afecta a mayor proporción de la plantilla y, la última, es la que concentra menor proporción de trabajadores expuestos a la situación más desfavorable.

ROJO: Tercil más desfavorable para la salud, **AMARILLO:** Tercil intermedio, **VERDE:** Tercil más favorable para la salud

GRÁFICO N° 4: RESULTADO EXPOSICIONES PSICOSOCIALES EN LA PUCESA



Fuente Informe Preliminar ISTAS 21 pg. 18

El gráfico N° 4 contiene las 21 dimensiones de exposición con los terciles de afectación al docente, identificando como más desfavorables a las de color rojo, de color amarillo la situación intermedia y de color verde los más favorables.

4.4. Análisis de los resultados

4.4.1. Análisis de la Identificación de Alteraciones Psicosomáticas

Del gráfico N° 2 se observa que el porcentaje de las afecciones circulatorias tienen una presencia del 25,38% seguido del 24,28% de trastornos gastrointestinales y un 21,88% de problemas del sistema nervioso como principales manifestaciones de problemas relacionadas con el estrés en los docentes de la PUCESA.

4.4.2. Análisis de los resultados de la Matriz PGV

Del gráfico N°3 se observa que el porcentaje más elevado de factores de riesgo corresponden a los factores de riesgo psicosocial con un 48% de presencia por el tipo de empresa y actividades que se realizan.

4.4.3. Análisis de los Resultados de la Evaluación de riesgos con el Método ISTAS 21

Se analizaron las tres dimensiones que sobrepasan el 50% del límite de exposición según recomienda el Método ISTAS 21, que son: Control de tiempos a disposición, Exigencias psicológicas cognitivas, Inseguridad sobre el futuro y Posibilidad de relación social.

Desarrolladas de la siguiente manera:

4.4.1.1. Análisis de la Dimensión de Control de Tiempos a Disposición

De los resultados de la evaluación de la Dimensión de Control de Tiempos a Disposición del Cuestionario ISTAS 21, se observó un 92,86% de exposición a situaciones más desfavorable para la salud respecto al Control de los tiempos a disposición y un 95,4% de docentes con malestar por no poder abandonar el puesto de trabajo por asuntos personales o familiares de cuatro preguntas analizadas.

Ver detalle en cuadro N° 26

CUADRO N° 26: RESULTADOS EVALUACIÓN CONTROL DE TIEMPOS A DISPOSICIÓN.

CONTROL DE TIEMPOS A DISPOSICIÓN	SIEMPRE + MUCHAS VECES		ALGUNAS VECES		SOLO VEZ + NUNCA	ALGUNA	NO CONTESTA
	#	%	#	%		%	#
¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	19	22.4	20	23.5	6	54.1	2
¿Puedes coger las vacaciones más o menos cuando tú quieres?	4	4.7	4	4.7	8	90.7	1
Puedes dejar tu trabajo para charlar con un compañero (a)	3	3.4	13	14.9	1	81.6	0
Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial	2	2.3	2	2.3	3	95.4	0

Fuente Informe Preliminar ISTAS 21 pg. 22

4.4.1.2. Análisis de la Dimensión de Exigencias Psicológicas Cognitivas

De los resultados de la Dimensión de Exigencias Psicológicas Cognitivas del Cuestionario ISTAS 21, se observó un 70% de exposición a situaciones más desfavorable para la salud respecto al Exigencias Psicológicas Cognitivas y un 96% de docentes con malestar por requerir manejar muchos conocimientos de cuatro preguntas analizadas.

Ver detalle en cuadro N° 27

CUADRO N° 27: RESULTADOS EVALUACIÓN EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS COGNITIVAS

EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS COGNITIVAS	SIEMPRE + MUCHAS VECES		ALGUNAS VECES		SOLO ALGUNA VEZ + NUNCA		NO CONTESTA
	#	%	#	%	#	%	#
¿Tu trabajo requiere memorizar muchas cosas?	48	55.2	22	25.3	17	19.5	0
¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones de forma rápida?	55	63.2	19	21.8	13	14.9	0
¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones difíciles?	36	41.4	27	31.0	24	27.6	0
¿Tu trabajo requiere manejar muchos conocimientos?	84	96.6	3	3.4	0	0	0

Fuente Informe Preliminar ISTAS 21 pg. 26

4.4.1.3. Análisis de la Dimensión de Posibilidad de Relación Social

De los resultados de la Dimensión de Posibilidad de Inseguridad sobre el futuro del Cuestionario ISTAS 21, se observó un 48,48% de exposición a situaciones más desfavorable para la salud respecto a la Posibilidad de Relación Social y un 61,6% de docentes con malestar por no recibir alguna variación en el salario de cinco preguntas analizadas.

Ver detalle en cuadro N° 28

CUADRO N° 28: RESULTADOS EVALUACIÓN INSEGURIDAD SOBRE EL FUTURO

INSEGURIDAD SOBRE EL FUTURO	SIEMPRE + MUCHAS VECES		ALGUNAS VECES		SOLO ALGUNA VEZ + NUNCA		NO CONTESTA
	#	%	#	%	#	%	#
¿Por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	30	34.9	30	34.9	26	30.2	1
¿Por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	29	33.3	21	24.1	37	42.5	0
¿Por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	39	44.8	17	19.5	31	35.6	0
¿Por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies etc)?	56	65.1	14	16.3	16	18.6	1

Fuente Informe Preliminar ISTAS 21 pg. 34

4.4.1.4. Análisis de la Dimensión de Inseguridad sobre el futuro

De los resultados de la Dimensión de Posibilidad de Relación Social del Cuestionario ISTAS 21, se observó un 48,48% de exposición a situaciones más desfavorable para la salud respecto a la Posibilidad de Relación Social y un 74,7% de docentes con malestar por encontrarse alejado de sus compañeros de dos preguntas analizadas.

Ver detalle en cuadro N° 29

CUADRO N° 29: RESULTADOS EVALUACIÓN DE LA POSIBILIDAD DE RELACIÓN SOCIAL

POSIBILIDAD DE RELACIÓN SOCIAL	SIEMPRE + MUCHAS VECES		ALGUNAS VECES		SOLO ALGUNA VEZ + NUNCA		NO CONTESTA
	#	%	#	%	#	%	#
¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros?	8	9.3	14	16.3	64	74.4	1
¿Puedes hablar con tus compañeros o compañeras mientras estás trabajando?	9	10.5	27	31.4	50	58.1	1

Fuente Informe Preliminar ISTAS 21 pg. 30

4.5. Prueba de Hipótesis

Hipótesis 1: La recopilación de datos del departamento de Salud de la PUCESA podrá identificar la presencia de enfermedades psicosomáticas en los docentes de la PUCESA en el año 2011.

Se identificó la presencia de las siguientes enfermedades en la población docente de la PUCESA en el año 2011:

Dérmicas, esqueléticas, respiratorias, circulatorias, sanguíneas, gastrointestinales, endocrinas, genitourinarias y del sistema nervioso, (Ver gráfico N° 1)

Las enfermedades de los docentes de la PUCESA que presentan mayor frecuencia son:

- Gastrointestinales
- Del sistema nervioso
- Circulatorias

(Ver gráfico N° 2)

Por lo expuesto se confirma la hipótesis.

Hipótesis 2: La aplicación del cuestionario ISTAS 21 permitirá identificar los factores de estrés que tienen incidencia en las enfermedades psicosomáticas en los docentes de la PUCESA en el año 2012.

Cuatro factores de riesgo se identificaron como factores de riesgo más desfavorables (mayor de 50%) resultando así:

- Control de los tiempos a disposición 94.1%
- Exigencias psicológicas cognitivas 70.1%
- Inseguridad sobre el futuro 50%
- Posibilidad de relación social 48.8%

(Ver Cuadro N° 25)

Los factores de riesgo:

- Influencia

- Previsibilidad
- Doble presencia
- Exigencias psicológicas cuantitativas
- Exigencias psicológicas emocionales
- Esconder emociones
- Apoyo social de los compañeros
- Conflicto de rol
- Estima
- Apoyo social de los superiores
- Sentimiento de grupo
- Calidad del liderazgo
- Claridad del rol
- Compromiso
- Posibilidad de desarrollo
- Sentido del trabajo

Resultan favorables.

Por lo expuesto se confirma la hipótesis.

Hipótesis 3: Un módulo interactivo de prevención que consideré los estresores identificados como más desfavorables para los docentes de la PUCESA es una propuesta educativa demandada por más del 70% de los docentes de la Universidad Católica Sede Ambato para contribuir a la prevención de Riesgos Psicosociales.

El 87% de los docentes de la PUCESA sugieren intervención para solucionar el problema.

(Ver cuadro N° 4)

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1 Conclusiones

1. Del análisis del riesgo se identificó la presencia de enfermedades circulatorias, gastrointestinales, y del sistema nervioso con mayor prevalencia como causa principal del factor de riesgo psicosocial en los docentes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.
2. De la significación de los riesgos utilizando la Matriz de Triple Criterio PVG se encontró que el 48% corresponde a riesgos psicosociales, 13% de presencia de riesgos físicos y mecánicos, 11% riesgos ergonómicos y de accidente mayor, el 3% de factores de riesgo químico y el 1% de riesgo biológicos.
3. Se evaluó el factor de riesgo psicosocial del personal docente de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato (PUCESA) considerando: las condiciones de trabajo, prevalencia de la exposición y exposición dimensión a dimensión con cruce de variables de edad, sexo, puesto de trabajo, edad antigüedad y jornada de trabajo, relación laboral, según recomienda el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Resultando en orden jerárquico el Control de Tiempos a Disposición, Exigencias Psicológicas Cognitivas y la Inseguridad sobre el Futuro, Posibilidad de relación social definiendo a las cuatro como condiciones más desfavorables.
4. De la evaluación del Riesgo Psicosocial se observa que la exposición según la prevalencia en la situación Más Desfavorable son las siguientes dimensiones:

- Control de Tiempos a Disposición con un 94,1%
- Exigencias Psicológicas Cognitivas 70,1%
- Inseguridad sobre el Futuro 50%
- Posibilidad de Relación Social 48,8%

Se observa que la exposición según la prevalencia en la situación más favorable son las siguientes dimensiones:

- Posibilidades de Desarrollo 96,5
- Sentido de Trabajo 88,5%
- Compromiso 74,4%
- Calidad de liderazgo 58,6%
- Claridad del Rol 41,7%

5. Un 94,12% de docentes de PUCESA está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Control de los tiempos a disposición.

- Las mujeres están más expuestas a este factor de riesgo con un resultado del 100% mientras que los hombres con un 89,4%
- Por puesto de trabajo que es docente el 94,1% está expuesto.
- El 100% del personal con edad mayor a 55 años y menos de 26 años, el 98,5% del personal en edades entre 26 y 35 años, el 91,7% en personas en docentes entre 36 y 45 años, y el 91,3% en docentes en edad de entre 46 y 55 años.
- La exposición a este factor según la antigüedad representa el 90% en años de 6 meses a más de 10 años.
- Según la jornada de trabajo el 100% de quienes laboran a tiempo completo y el 89% del personal de tiempo parcial están expuestos a condiciones desfavorables.

6. Un 70,11% de docentes de PUCESA está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a las Exigencias psicológicas cognitivas.

- Según el Género el 73,5% de los hombres están expuestos a una situación más desfavorable y la mujer a un 65,8%.
- El 70,1% del personal docente está expuesto a esta situación más desfavorable.
- El 75,8% de docentes según las edades entre 26 y 35 años, el 75% de docentes con edades mayores a 55 años, 68% de docentes en edades entre 36 y 45 años, y el 65,2% entre 46 y 55 años están expuestos a condiciones más desfavorables.
- Por antigüedad el 100% del personal que labora menos de 30 días, el 83,3% de quienes laboran más de 6 meses y hasta 2 años, el 72,7% de quienes laboran más de 5 años y hasta 10 años, el 60% de quienes laboran entre un mes y hasta 6 meses. están expuestos a condiciones más desfavorables.
- El 100% del personal que labora a tiempo y el 80% del personal que labora a medio tiempo está expuesto a situaciones más desfavorables.

7. Un 50% de docentes de PUCESA está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Inseguridad sobre el futuro.

- Según el Género el 60,5% de las mujeres y tan solo el 41,7% de los hombres están expuestos a situaciones más desfavorables.
- El 50% del personal docente tienen inseguridad sobre el futuro.
- Según la edad el 100% de los docentes menores a 26 años, el 54,2% entre 36 y 45 años de edad están expuestos a situaciones más desfavorables.
- Según la antigüedad el 100% de quienes laboran menos de 30 días, el 71,4% de quienes laboran más de más 10 años están en situación más desfavorable para la salud.

- El 60% de quienes laboran a tiempo completo y el 52, 1% de quienes laboran a medio tiempo están en situación más desfavorable para la salud.
8. El 48,84% de docentes de la PUCESA está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Posibilidad de relación social.
- El 75% del personal docente en edades de más de 55 años se encuentra en situación más desfavorable.
 - El 100% de quienes laboran menos de 30 días, el 70% de quienes laboran desde 1 mes hasta 6 meses; el 54,5% de personas que laboran más de 5 años y hasta 10 años.
9. Un 47,67% de docentes de PUCESA está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a Influenza.
- El 100% de personal en edad de menos de 26 años, el 51,5% en edades de entre 26 y 35 años.
 - El 60% de quienes laboran entre 1 mes hasta 6 meses, el 57,1 de quienes trabajan más de 5 años hasta 10 años.
 - El 66,7% a tiempo completo y el 51,1 a medio tiempo.
10. Un 47,06% de docentes de PUCESA está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Previsibilidad.
- Según el género El 47,9% de hombres y el 45,9 de mujeres están expuesto a situación más desfavorable.
 - El 47,1 de los docentes están expuestos en situación desfavorable.
 - El 75% de docentes en edades mayor a 55 años, el 58,3% entre 36 y 45 años, y el 50% en edad de menos de 26. expuestos a situaciones desfavorables.

- El 100% de quienes laboran menos de 30 días, 54,5% quienes laboran más de 5 años hasta 10 años y el 53,3% quienes laboran más de 10 años.

11. Un 45,33% de docentes de PUCESA está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Doble presencia.

- El 68,8% de las mujeres y el 27,9% de hombres está en situación desfavorable.
- El 55% de la población docente en edad de entre 36 y 45 años está expuesto en situación más desfavorable.
- El 58,3% de los docentes en prestación de servicio con más de 10 años a situación más desfavorable.
- El 50% de los docentes que laboran a tiempo completo y 47,6% que laboran a medio tiempo.

12. Un 45,24% de docentes de PUCESA está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a las Exigencias psicológicas cuantitativas.

- El 52,8% de las mujeres y el 39,2% de los hombres se encuentran en situación más desfavorable para la salud.
- El 59,4% de los docentes de entre 26 y 35 años situación más desfavorable.
- El 53,3% de docentes que labora más de 2 años hasta 5 años, el
- El 60% de docentes a medio tiempo, y el 55,2% de docentes a tiempo completo están expuestos a situaciones desfavorables.

13. Un 37,8% de docentes de PUCESA está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a las Exigencias psicológicas emocionales.

- Los docentes en edades de entre 36 - 45 años y más de 55 años están expuestos el 50% a situaciones más desfavorables.
- El 100% de quienes laboran menos de 30 días y el 53,3% de quienes laboran más de 10 años están expuestos a situación más desfavorable.
- El 60% de quienes laboran a medio tiempo están expuestos a situación más desfavorable.

14. Un 30,59% de docentes de PUCESA está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a Esconder emociones.

- El 53,3% de quienes laboran más de 10 años está expuestos a situaciones más desfavorables para la salud.

15. Un 29,07% de docentes de PUCESA está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Apoyo social de los compañeros.

- El 100% de las personas que laboran menos de 30 días están expuestos a situaciones más desfavorables.
- El 41,4% de los docentes que laboran a tiempo completo y el 40% de los docentes que laboran a medio tiempo.

16. Un 28,92% de docentes de PUCESA está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Conflicto de rol.

- El 80% de docentes que laboran tiempo parcial están expuestos a situaciones desfavorables.

17. Un 27,71% de docentes de PUCESA está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a Estima.

- El 60% de quienes laboran a medio tiempo están expuestos a situaciones desfavorables para la salud.

18. Un 16,28% de docentes de PUCESA está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Apoyo social de los superiores.

- El 100% de quienes laboran menos de 30 días está en situación más desfavorable.

19. Un 16,09% de docentes de PUCESA está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Calidad del liderazgo.

- El 100% de quienes laboran menos de 30 días está en situación más desfavorable.

5.2 Recomendaciones

1. Desarrollar un módulo interactivo para prevenir enfermedades psicosomáticas a causa del estrés en los docentes de la PUCESA.
2. Dar prioridad a los aspectos determinados como significativos en el análisis de los resultados de este estudio de riesgos psicosociales.
3. Incrementen el nivel de control sobre los tiempos de trabajo a disposición como pausas, descansos, permisos.
4. Desarrollar las oportunidades de perfeccionamiento de habilidades y conocimientos, evitando el trabajo monótono y repetitivo.
5. Garantizar la seguridad y la estabilidad en el empleo y en las condiciones de trabajo (jornada de trabajo, sueldo, planes de carrera, ascensos).
6. Potenciar la decisión de los docentes sobre sus condiciones de trabajo.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Título de la propuesta:

Módulo interactivo para prevenir enfermedades psicosomáticas a causa de estrés en los Docentes de la PUCESA.

6.2. Justificación.

El estudio de Factores de Riesgo Psicosocial es necesario para compensar demandas psicosociales identificadas en este trabajo de investigación y se ha puesto de manifiesto la existencia de diversos factores de riesgo, principalmente los psicosociales que están sobre los límites de exposición recomendados, los cuales contribuyen a aparición de Enfermedades Psicosomáticas. Además el 83% de la población docente requiere intervención y solicita una propuesta de intervención para resolver el problema y atenuar la situación. La propuesta de mejora que se presenta a continuación en este Módulo Interactivo, surge como reflexión y conocimiento de los resultados del estudio realizado, así como también de la participación de especialistas y personal vinculado a esta actividad.

El Departamento de Riesgos del Trabajo del IESS exige intervención a los factores de riesgo detectados como críticos por lo que la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional y el Departamento médico de la PUCESA utilizarán la propuesta para cumplir con este objetivo.

6.3. Objetivo

- Desarrollar un módulo interactivo para ayudar a disminuir las enfermedades psicosomáticas en los docentes de la PUCESA.

6.4. Estructura del Programa de Prevención

6.4.1. Módulo Interactivo de Prevención de Factores Psicosociales

1. Introducción	94
2. Objetivo	94
3. Alcance	95
4. Marco referencial	95
5. Definiciones Generales	95
6. Responsabilidades	96
7. Identificación y Evaluación de Probables Riesgos	98
8. Programa de Medicina Preventiva	99
9. Acciones de prevención de los factores de riesgo psicosociales	100

6.5. Desarrollo del Módulo Interactivo de Prevención de Factores Psicosociales.

6.5.1. Módulo Interactivo para prevenir Enfermedades Psicosomáticas en los Docentes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO



Modulo Interactivo de Prevención de Factores Psicosociales

Documento: 001	Referencia: Manual de Prevención MPRL-001
Fecha de emisión:	Revisión N°:
Fecha de revisión:	
Aprobación: Prorector: Dr. Padre César González	

**MÓDULO INTERACTIVO PARA PREVENIR ENFERMEDADES
PSICOSOMÁTICAS A CAUSA DE ESTRÉS EN LOS DOCENTES DE LA
PUCESA**

1. INTRODUCCIÓN

Para dar cumplimiento a la Misión y Visión Institucional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato en cuanto a la protección del medio laboral se ha desarrollado este Módulo Interactivo como instrumento de Intervención y Protección del factor de Riesgo Psicosocial docente.

2. OBJETIVO

El Módulo Interactivo de Prevención de enfermedades de origen Psicosomático es parte del Manual de Seguridad y Salud Ocupacional de PUCE SEDE AMBATO, tiene como objetivo fomentar el bienestar físico, mental y social de todos los docentes en el trabajo, proveyendo un lugar seguro y confortable.

La identificación de los problemas de riesgos psicosociales en el desarrollo de las actividades laborales, la reducción de ocurrencia, la promoción de la educación para la salud, son prioridades del Módulo Interactivo de Prevención de Factores Psicosociales así como el cumplimiento de la Leyes Ecuatorianas, políticas y Reglamento de Seguridad y Salud ocupacional de la PUCE SEDE AMBATO.

La PUCE SEDE AMBATO promueve activamente el desarrollo y la implementación de planes y acciones guiadas con el fin de proveer al empleado un lugar seguro para la realización de sus actividades.

3. ALCANCE

El Modulo Interactivo de Prevención de Factores Psicosociales está dirigido a la población docente de la PUCE SEDE AMBATO.

4. MARCO REFERENCIAL

Las actividades de la PUCE SEDE AMBATO están enmarcadas en las regulaciones ecuatorianas aplicables de salud ocupacional, seguridad industrial; y adicionalmente políticas, procedimientos de la PUCE SEDE AMBATO.

5. DEFINICIONES GENERALES

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

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

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

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

Inseguridad: Corresponde a la identificación de los probables riesgos en una instalación u operación.

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

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

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

6. RESPONSABILIDADES

PRORECTOR

- Establecer el compromiso y liderazgo para proteger la salud física y mental de los docentes.
- Participación y provisión de recursos necesarios para aplicación del Módulo Interactivo.

DIRECCIONES

- Implementar, comunicar y hacer efectivo el Módulo Interactivo.
- Evaluar la efectividad del Módulo Interactivo.
- Desarrollar y motivar la participación del empleado al Módulo interactivo.

6.1. SERVICIOS MÉDICOS Y DE ENFERMERÍA

El servicio médico en el Campus de PUCE SEDE AMBATO deberá trabajar en coordinación con la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional y la Dirección

Administrativa y de Recursos Humanos para la implementación-ejecución del Módulo Interactivo.

Las funciones y competencia del Servicio Médico y de Enfermería son:

- Colaborar con la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional en la identificación y valoración del personal expuesto a probables riesgos de trabajo.
- Evaluar y mantener el estado de salud de los empleados.
- Realizar chequeos rutinarios del estado de salud física y mental de los docentes y dar un seguimiento específico a los docentes expuestos a un riesgo ocupacional en particular.
- Elaborar, actualizar, mantener y mejorar los registros médicos.
- Analizar la información médica y presentar informes periódicos según los requerimientos de la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional.

6.2. DOCENTES

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

7. IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROBABLES RIESGOS

El Modulo Interactivo contempla:

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

a. Identificación de riesgos ocupacionales

La identificación y conocimiento de los potenciales riesgos psicosociales debe establecerse sobre la base del conocimiento previo de los procesos de prestación del servicio docente, lugares de trabajo, ambientes circundantes, materiales utilizados, descripción de las tareas de trabajo, para lo cual se realizará el respectivo análisis de acuerdo a una cualificación de los factores de riesgo psicosociales en base a la matriz PGV o un método similar.

Esta identificación la realizará la Unidad de Seguridad y Salud de la PUCE SEDE AMBATO.

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

b. Evaluación del Riesgo Psicosocial.

Identificados los potenciales riesgos psicosociales; la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional efectuará un análisis cuantitativo del probable riesgo, juzgando su magnitud y posibilidad de ocurrencia mediante mediciones y muestreos. Se utilizará el método ISTAS 21, INSL, Cuestionario multidimensional DECORE., Identificación de Situaciones de Riesgo (Instituto Navarro de Salud Laboral).

Se determinará el estado de salud de cada uno de los docentes de PUCE SEDE AMBATO, a través de la información obtenida de los chequeos médicos pre-ocupacionales y ocupacionales.

8. PROGRAMA DE MEDICINA PREVENTIVA

Consiste en realizar evaluaciones médicas iniciales a docentes de la PUCE SEDE AMBATO que están en proceso de ingreso laboral y efectuar chequeos médicos

periódicos (anuales) para todos los docentes de la PUCESA según determine el Departamento médico de la institución en el programa de Salud Ocupacional.

8.1. Objetivos

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

8.2. Exámenes Ocupacionales.

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

8.3. Exámenes médicos Especiales

Se determinará a la población afectada en caso de detectar su presencia. (Trastornos psicosomáticos causados por actividades propias en la PUCE SEDE AMBATO).

8.4. Prevención del Riesgo cardiovascular y cerebrovascular

Se desarrollarán estrategias que informen y motiven al personal, basadas concientización sobre distintos tópicos como:

- Nutrición y salud.
- Tabaquismo.
- Deporte y salud.
- Estrés y bienestar en el trabajo.

- Sobrepeso y desnutrición.
- Dieta, imagen, y autoestima, etc.

9. ACCIONES DE PREVENCIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES DETECTADOS

9.1. Intervención en la Organización

9.1.1. Sistemas De Trabajo

a) Gestión del tiempo

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

b) Autonomía Temporal

Se concederá la elección del horario de trabajo, el ritmo de trabajo, elección de turnos y horarios flexibles a medida de lo posible y dependiendo de las necesidades de cada escuela.

c) Manual de funciones

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

9.1.2. Sistemas de Comunicación e Información

a) Comunicación descendente

A través de comunicaciones formales escrita (memos, oficios, circulares), utilizando carteleras de los edificios de la PUCESA y la cartelera de la sala de profesores, también se utilizará comunicación electrónica vía internet.

b) Comunicación Ascendente

La comunicación se realizará directamente con los miembros del comité de seguridad para que luego de poner en conocimiento y analizado el problema en asamblea los miembros vía oficio determinen sugerencias al representante legal.

c) Comunicación Horizontal

A través de comunicaciones formales escrita entre los departamentos (memos, oficios, circulares) utilizando carteleras de los edificios de la PUCESA y la cartelera de la sala de profesores, también se utilizará comunicación electrónica vía internet.

9.1.3. Sistema de Regulación de Conflictos

En la PUCE Sede Ambato se creará un Centro de Regulación de Conflictos, administrado por un profesional con conocimientos en negociación de conflictos y psicología organizacional.

Objetivos

- a) Reducir: accidentes, ausentismos, bajas por enfermedad, distracción en el trabajo, estrés, conflictos.

- b) Incrementar: productividad, moral, relaciones interpersonales, retención del personal, reputación,
- c) Detectar en la organización comportamientos de riesgo y mejorar el performance global de la empresa con la detección de conflictos internos y su solución.
- d) Proporcionar al empleado un servicio profesional en horario diurno con servicio telefónico gratuito e ilimitado, confidencial para aumentar la calidad de vida del empleado.

Alcance:

El centro intervendrá en situaciones como:

- a) Estrés
- b) Falta de motivación
- c) Contratos
- d) Desarrollo personal y laboral
- e) Violencia
- f) Divorcios
- g) Relaciones familiares
- h) Duelos

Funciones del Centro de Regulación de Conflictos:

- a) Atención al empleado en horario diurno a través de un call center
- b) Orientación y asesoramiento a los líderes sobre manejo de situaciones conflictivas a grupos de trabajo, coaching para mejorar sus desempeño
- c) Asesoramiento y acompañamiento a la organización a la PUCESA en la etapa inicial del servicio, identificación de situaciones organizacionales generadoras de comportamientos de riesgo.
- d) Información estadística mensual de la atención prestada

Modo de Uso:

- a) Servicio confidencial
- b) Acceso gratuito e ilimitado
- c) Evaluación psicológica
- d) Derivación a abogados, contadores, u otras instituciones cuando la índole del problema así lo requiera
- e) Atención diurna

9.2. Intervención en el Individuo**9.2.1. Técnicas Generales****a) Desarrollo de buen estado Físico****Objetivo**

- Fortalecer la resistencia física del individuo ante situaciones de estrés
- Mejorar las funciones cardiovascular, respiratoria y metabólica.
- Desplazar la atención de los problemas psicológicos

Alcance

- El servicio será exclusivo para docentes y empleados de tiempo completo de la PUCESA.

Modo de uso

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

Responsables

- Dirección administrativa y de RR.HH.
- Instructores calificados.

CUADRO N° 30: CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN

N°	TEMÁTICA	RESPONSABLE	HORAS
1	Baile terapia	Instructores	3 horas semanales
2	Aerobics	Instructores	
3	Gimnasia	Instructores	

b) Dieta adecuada

Objetivo

- Crear buenos hábitos alimenticios.
- Tener un equilibrio energético para afrontar las demandas laborales.

Alcance

- Personal docente de la PUCESA.

Intervención

- Asistencia mensual de Nutricionistas para conferencias en la PUCESA.

CUADRO N° 31: CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN

N°	TEMÁTICA	RESPONSABLE	HORAS
1	Nutrición y peso	Nutricionista	1
2	Las grasas	Nutricionista	1
3	Los alimentos, proteínas y carbohidratos	Nutricionista	1
4	Calcio, magnesio y fósforo.	Nutricionista	1
5	Contenidos Calóricos	Nutricionista	1

c) Distracción y buen humor

Objetivo

- Prevenir o aliviar situaciones de ansiedad.
- Desplazar la atención de los problemas.

Alcance

- Personal docente de la PUCESA.

Intervención

- Actividades recreativas y de distracción trimestrales.

CUADRO N° 32: CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN

N°	TEMÁTICA	RESPONSABLE	HORAS
1	Riso terapia	Instructor	Encuentro semestral.

9.2.2. Técnicas Cognitivas

a) Reorganización Cognitiva

Objetivo

- Reorganizar la percepción del individuo ante una situación estresante.
- Ofrecer vías y procedimientos para modificar el comportamiento.

Alcance

- Personal docente de la PUCESA

Modo de difusión

- Charlas de capacitación y trípticos informativos.

CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN

Nº	TEMÁTICA	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Orientación al paciente a cambiar afirmaciones (autoafirmaciones) irracionales auto inducidas por afirmaciones (autoafirmaciones) racionales.	Psicólogo	2 horas
2	Orientar al paciente a identificar la emoción dolorosa (ira, ansiedad, desesperanza) que está sintiendo.	Psicólogo	2 horas
3	Señalar los estilos de pensamiento disfuncionales y ayudar a identificar los pensamientos automáticos (pensamiento polarizado, generalización, magnificación y personalización, etc.).	Psicólogo	2 horas
4	Realizar afirmaciones que describan la forma alternativa de observar la situación; estas actividades son un extracto de las aparecidas en la intervención enfermera mencionada en la taxonomía internacional de la Clasificación de Intervenciones Enfermeras (NIC).	Psicólogo	2 horas

Responsable

Psicólogo contratado por la Dirección administrativa y de RR.HH.

b) Inoculación de estrés

Objetivo

- Relajar la tensión en situaciones de estrés.

Alcance

- Personal docente de la PUCESA

Modo de difusión

- Capacitación no formal.
- Los temas a dictarse son:

N°	TEMÁTICA	RESPONSABLE	HORAS
1	Procedimiento Cognitivo-Conductual	Psicólogo	2
2	Fase educativa	Psicólogo	2
3	Fase de ensayo	Psicólogo	2
4	Fase de implementación	Psicólogo	2

Responsable

Psicólogo contratado por la Dirección administrativa y de RR.HH.

9.2.3. Técnicas Fisiológicas

a) Técnicas de relajación física

Objetivo

- Aprovechar la conexión directa entre cuerpo y mente.
- Aprender a reducir sus niveles de tensión psicológica o emocional a través de la relajación física.

Alcance

- Personal docente de la PUCESA

Modo de difusión

- Capacitación no formal.
- Los temas a dictarse son:

N°	TEMÁTICA	RESPONSABLE	HORAS
1	Técnicas de relajación Progresiva.	Psicólogo clínico	4
2	Entrenamiento autógeno.	Psicólogo clínico	4

Responsable

- Psicólogo contratado por la Dirección administrativa y de RR.HH.

b) Técnicas de control de respiración

Objetivo

- Difundir el aprendizaje de respiración ante una situación de estrés.
- Controlar la respiración de forma automática que permita una adecuada oxigenación del organismo que redunde en un mejor funcionamiento de los órganos corporales y un menor gasto energético.

Alcance

- Personal docente de la PUCESA

Modo de difusión

- Capacitación no formal.
- Los temas a dictarse son:

Nº	TEMÁTICA	RESPONSABLE	HORAS
1	Inspiración abdominal	Psicólogo clínico	2
2	Inspiración abdominal y ventral	Psicólogo clínico	2
3	Inspiración abdominal, ventral y costal	Psicólogo clínico	2
4	Espiración	Psicólogo clínico	2
5	Ritmo inspiración – espiración.	Psicólogo clínico	2
6	Sobre generalización.	Psicólogo clínico	2

Responsable

- Psicólogo contratado por la Dirección administrativa y de RR.HH.

c) Técnicas de relajación mental (meditación)

Objetivo

- Desarrollar sistemáticamente una serie de actividades (perceptivas y/o conductuales) que le permitan concentrar su atención en esas actividades.
- Desconectar de la actividad mental cotidiana del individuo de aquello que puede resultarle una fuente de estrés.

Alcance

- Personal docente de la PUCESA

Modo de difusión

- Capacitación no formal.
- Los temas a dictarse son:

N°	TEMÁTICA	RESPONSABLE	HORAS
1	Ejercicios de meditación.	Especialistas externos	2
2	Yoga		2

Responsable

- Psicólogo / entrenador. contratado por la Dirección administrativa y de RR.HH.

9.2.4. Técnicas Conductuales

a) Entrenamiento asertivo

Objetivo

- Adiestrar al individuo para que consiga conducirse de una forma asertiva.
- Conseguir una mayor capacidad para expresar los sentimientos, deseos y necesidades de manera libre, clara e inequívoca ante los demás, y que esté dirigida al logro de los objetivos del individuo.

Alcance

- Personal administrativo y docente de la PUCESA

Modo de difusión

- Capacitación no formal.
- Los temas a dictarse son:

N°	TEMÁTICA	RESPONSABLE	HORAS
1	Taller sobre la comunicación asertiva.	Lingüista	4

Responsable

- Psicólogo / Lingüista. contratado por la Dirección administrativa y de RR.HH.

b) Técnica de solución de problemas

Objetivo

- Mejorar la competencia social y disminuir el malestar psicológico a causa de los problemas.

Alcance

- Personal docente de la PUCESA

Modo de difusión

- Capacitación no formal.
- Los temas a dictarse son:

N°	TEMÁTICA	RESPONSABLE	HORA
1	Orientación hacia el problema.	Psicólogo	2
2	Definición y formulación del problema.	Psicólogo	2
3	Generación de soluciones alternativas.	Psicólogo	2
4	Toma de decisiones.	Psicólogo	2
5	Puesta en práctica y verificación de la solución.	Psicólogo	2

Responsable

- Psicólogo contratado por la Dirección administrativa y de RR.HH.

c) Técnicas de autocontrol

Objetivo

- Controlar la propia conducta a través del adiestramiento de la capacidad para regular las circunstancias que acompañan a su conducta.

Alcance

- Personal docente de la PUCESA

Modo de difusión

- Capacitación no formal.
- Los temas a dictarse son:

N°	TEMÁTICA	RESPONSABLE	HORA
1	Técnicas de control estimular	Psicólogo	2
2	Técnicas de programación conductual	Psicólogo	2

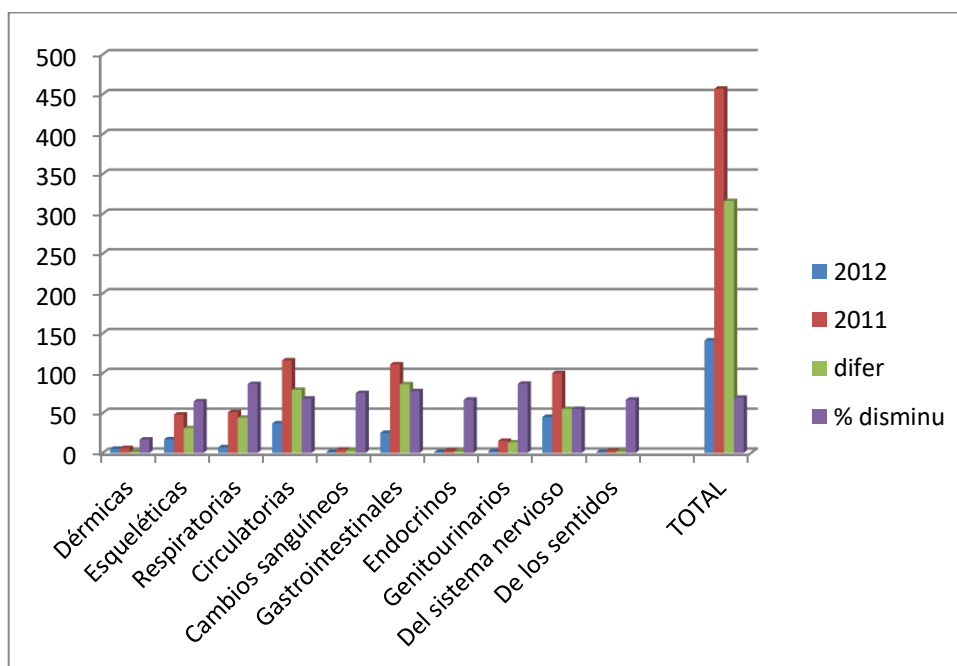
Responsable

- Psicólogo contratado por el la Dirección administrativa y de RR.HH.

6.5.2. Conclusiones de la Propuesta

Luego de aplicar el Módulo Interactivo de Prevención de Riesgo Psicosocial a los Docentes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato se observó una disminución del 69,14% de enfermedades psicosomáticas y de cada enfermedad psicosomática que afectan a los docentes así:

GRÁFICO N° 5: Conclusión de la propuesta



FUENTE: Departamento Médico PUCESA

1. Se notó una disminución del 16,66% de enfermedades dérmicas en cinco meses de intervención.
2. Se observó la disminución del 79,16% de las enfermedades esqueléticas en cinco meses de intervención.
3. Se obtuvo una disminución del 86,27% de enfermedades respiratorias en cinco meses de intervención.
4. Se registró una disminución del 86,20% de enfermedades circulatorias en cinco meses de intervención.

5. Se registró una disminución del 75% de enfermedades por cambio sanguíneo en cinco meses de intervención.
6. Se registró una disminución del 79,27% de enfermedades gastrointestinales en cinco meses de intervención.
7. Se registró una disminución del 66,66% de enfermedades endocrinas en cinco meses de intervención.
8. Se registró una disminución del 86,66% de enfermedades genitourinarias en cinco meses de intervención.
9. Se registró una disminución del 86% de enfermedades del sistema nervioso en cinco meses de intervención.
10. Se registró una disminución del 66,66% de enfermedades de los órganos de los sentidos en cinco meses de intervención.
11. Los resultados denotan una leve tendencia lineal a la mejora en todas las afecciones pese al corto tiempo de intervención, proyectándose a un año para obtener una disminución aceptable.

6.5.3. Recomendaciones de la Propuesta

1. Ejecutar la intervención en la institución según lo recomendado.
2. Difundir el módulo interactivo de intervención a la población docente.
3. Mantener en ejecución el Módulo Interactivo durante un año para posteriormente realizar una nueva evaluación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS CITADAS

- ❖ CASEY, GRAND, (2008), Enciclopedia Salud y seguridad en el trabajo OIT, Salud Mental. Madrid
- ❖ NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)
- ❖ NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (II)
- ❖ NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales
- ❖ NTP 349: Prevención del Estrés: Intervención sobre el Individuo.
- ❖ NTP 355: Fisiología del Estrés.
- ❖ NTP 703: Método ISTAS 21.
- ❖ Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente-IESS.
- ❖ GRÖSBRINK, (1998). *Enciclopedia Salud y Seguridad en el Trabajo OIT*, Factores Psicosociales y de Organización.
- ❖ HERRERA, E. L., MEDINA F. A., Y NARANJO L. G. (2004). *Tutoría de la Investigación Científica*. Quito: Diemerino Editores. (pp. 104).
- ❖ SANDOVAL, P. E. (2004). *Metodología de la Investigación Científica*. Cuenca: Editorial Don Bosco. (p 20).
- ❖ RAMOS, (2008). *La Investigación Científica*. Madrid: Editorial Don Bosco. (p 25).
- ❖ MEDINA F., NARANJO G. (2004). *Tutoría de la Investigación Científica*. Madrid. Quito. Diemerino editores. Quito. (p 9).
- ❖ Ministerio de Relaciones Laborales del Ecuador. (2012). *Unidad de Seguridad y salud, Matriz de Riesgo*. Quito. (pp.1-2).

BIBLIOGRAFÍA

- ❖ *Decreto Ejecutivo 2393 Ecuatoriano.*
- ❖ PRADA, R. *Terapia a su Alcance.* Bogotá: Editorial San Pablo.
- ❖ CASEY, Grand, (2008), *Enciclopedia Salud y seguridad en el trabajo OIT, Salud Mental.* Madrid
- ❖ NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)
- ❖ NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (II)
- ❖ Norma NTP El proceso de evaluación de los factores psicosociales
- ❖ Norma NTP ISTAS 21 Método de evaluación de riesgos Psicosociales.
- ❖ NTP 438: Prevención de Estrés: Intervención en la Organización.
- ❖ NTP 349: Prevención del Estrés: Intervención sobre el Individuo.
- ❖ NTP 355: Fisiología del Estrés.
- ❖ NTP 703: Método ISTAS 21.
- ❖ Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente-IESS.
- ❖ GRÖSBRINK, (1998). *Enciclopedia Salud y Seguridad en el Trabajo OIT, Factores Psicosociales y de Organización.*
- ❖ HERRERA, E. L., Medina F. A., y Naranjo L. G. (2004). *Tutoría de la Investigación Científica.* Quito: Diemerino Editores. (pp. 104).
- ❖ SANDOVAL, P. E. (2004). *Metodología de la Investigación Científica.* Cuenca: Editorial Don Bosco. (p 20).
- ❖ RAMOS, (2008). *La Investigación Científica.* Madrid: Editorial Don Bosco. (p 25).
- ❖ MEDINA F., NARANJO G. (2004). *Tutoría de la Investigación Científica.* Madrid. Quito. Diemerino editores. Quito. (p 9).
- ❖ Ministerio de Relaciones Laborales del Ecuador. (2012). *Unidad de Seguridad y salud, Matriz de Riesgo.* Quito. (pp.1-2).

ANEXOS

ANEXO 1:

MÉTODO ISTAS

21

**ANEXO 2: MATRIZ
PROBABILIDAD
GRAVEDAD
VULNERABILIDAD
- MINISTERIO DE
RELACIONES
LABORALES.**

ANEXO 3:
CUESTIONARIO
ISTAS 21

ANEXO 4:
INFORME
PRELIMINAR
ISTAS 21

ANEXO 5:

FOTOS

CAPACITACIONES



Foto N° 1

Capacitación de Técnicas de programación conductual



Foto N° 2

Capacitación de Técnicas de programación conductual



Foto N° 3

Taller inoculación del estrés



Foto N° 4

Capacitación Resolución de conflictos



Foto N° 5

Capacitación Resolución de conflictos



Foto N° 6

Capacitación en relajación autógena



Foto N° 7

Capacitación en relajación autógena



Foto N° 8

Taller de Reorganización Cognitiva



Foto N° 9

Taller de Reorganización Cognitiva



Foto N° 10

Taller de comunicación asertiva



Foto N° 11

Taller de comunicación asertiva



Foto N° 12

Taller de Trabajo en Equipo



Foto N° 13

Taller de Trabajo en Equipo



Foto N° 14

Taller de Trabajo en Equipo

ANEXO 6:
VALIDACIÓN DE
EXPERTOS