

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE INGENIERIA EN SISTEMAS ELECTRONICA E INDUSTRIAL

MAESTRÍA EN SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL Y AMBIENTAL

Tema: EL ESTRÉS COMO FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA SALUD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A.

Trabajo de Investigación, previo a la obtención del Grado Académico de Magister en Seguridad e Higiene Industrial y Ambiental

Autora: Psi. Ind. Andrea Fernanda Tello De la Torre


Director: Ing. Christian José Mariño Rivera Mg.

Ambato – Ecuador

2017

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ingeniería en Sistemas Electrónica e Industrial.

El Tribunal receptor del Trabajo de Investigación presidido por la Ing. Elsa Pilar Urrutia Urrutia. Magister, Presidente del Tribunal e integrado por los señores Ing. Andrés Gonzalo Cabrera Acosta. Magister, Ing. Cesar Aníbal Rosero Mantilla. Magister, Ing. John Paúl Reyes Vásquez. Magister, Miembros del Tribunal designados por el Consejo de Posgrado de la Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Trabajo de Investigación con el tema: "EL ESTRÉS COMO FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA SALUD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A.", elaborado y presentado por la señorita Psicóloga Industrial, Andrea Fernanda Tello De la Torre, para optar por el Grado Académico de Magister en Seguridad e Higiene Industrial y Ambiental, una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Investigación el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.



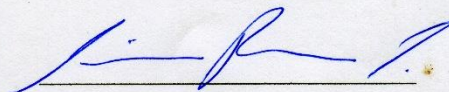
Ing. Elsa Pilar Urrutia Urrutia, Mg.

Presidente del Tribunal de Defensa



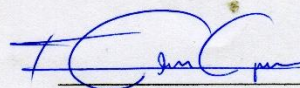
Ing. Andrés Gonzalo Cabrera Acosta, Mg.

Miembro del Tribunal



Ing. César Aníbal Rosero Mantilla, Mg.

Miembro del Tribunal



Ing. John Paúl Reyes Vasquez, Mg.

Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de investigación con el tema: "EL ESTRÉS COMO FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA SALUD DE LOS TRABAJADORES DE EMPRESAS FERRETERAS", le corresponde exclusivamente a: Ps. Ind. Andrea Fernanda Tello De la Torre, Autora bajo la Dirección del Ing. Christian José Mariño Rivera, Magister Director del trabajo de investigación; y el patrimonio intelectual del mismo a la Universidad Técnica de Ambato.



Psi. Ind. Andrea Fernanda Tello De la Torre

c.c. 1804221651

AUTORA



Ing. Christian José Mariño Rivera Mg.

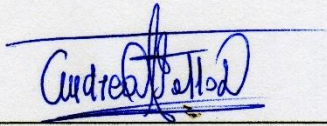
c.c. 1802732758

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de investigación o parte de él un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo de investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta, dentro de las regulaciones de la Universidad.



Psi. Ind. Andrea Fernanda Tello De la Torre

c.c. 1804221651

INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA	i
AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	iii
DERECHOS DE AUTOR	¡Error! Marcador no definido.
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	2
EL PROBLEMA	2
1.1 Tema	2
1.2 Planteamiento del problema.....	2
1.2.1 Contextualización.....	2
1.2.2 Análisis crítico	5
1.2.3 Prognosis	6
1.2.4 Formulación del problema	6
1.2.5 Interrogantes de la investigación.....	7
1.2.6 Delimitación de la investigación.....	7
1.3 Justificación	8
1.4 Objetivos	9
1.4.1 Objetivo general	9
1.4.2 Objetivos específicos	9
CAPÍTULO II	10
MARCO TEÓRICO	10
2.1 Antecedentes investigativos	10
2.2 Fundamentación filosófica.....	11
2.3 Fundamentación legal	11
2.4 Categorías fundamentales	13
2.4.1 Los Riesgos laborales.....	16
2.4.2 Factores de riesgo psicosocial	17
2.4.3 Estrés	18
2.4.4 Medicina ocupacional	20
2.4.5 Bienestar laboral.....	21
2.4.6 Salud.....	21
2.4.7 Variable independiente.....	22

2.4.8 Variable dependiente.....	29
2.5 Hipótesis	39
2.6 Señalamiento de las variables de la hipótesis.	39
2.6.1 Variable independiente.....	39
2.6.2 Variable dependiente.....	39
CAPÍTULO III.....	40
METODOLOGÍA	40
3.1 Modalidad básica de investigación	40
3.1.1 Bibliográfica – documental	40
3.2 Nivel o tipo de investigación	40
3.2.1 Exploratorio.....	40
3.2.2 Descriptivo	41
3.2.3 Asociación de variables.....	41
3.3 Población y muestra	41
3.4 Operacionalización de las variables	43
3.5 Plan de recolección de la información	45
3.6 Plan de procesamiento de la información	45
CAPÍTULO IV	47
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	47
4.1. Técnica: Encuesta	47
4.2 Interpretación de resultados obtenidos.....	48
Estadística de morbilidad	85
4.3 Verificación de hipótesis.....	86
CAPITULO V.....	89
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	89
5.1 Conclusiones	89
5.2 Recomendaciones.....	90

CAPÍTULO VI	92
PROPUESTA	92
6.1 Datos informativos.....	92
6.1.1. Tema de la propuesta.....	92
6.1.2. Institución ejecutora.....	92
6.1.3. Beneficiarios.....	92
6.1.4. Ubicación.....	92
6.1.5. Tiempo estimado para la ejecución.....	92
6.1.6. Equipo técnico responsable:.....	92
6.2. Antecedentes de la propuesta.....	92
6.3 Justificación.....	93
6.4.1 Objetivo general:.....	94
6.4.2 Objetivos específicos:.....	94
6.5 Análisis de factibilidad.....	95
6.5.1 Factibilidad organizacional:.....	95
6.5.2 Factibilidad socio cultural:.....	95
6.5.3 Factibilidad económica:.....	96
6.6 Fundamentación.....	96
Bibliografía	152
Anexo A: Cuestionario intralaboral de factores de riesgo psicosocial en la evaluación de estrés, forma A y B	157
Anexo B: Cuestionario extralaboral de factores de riesgo psicosocial en la evaluación estrés	174
Anexo C: Cuestionario condiciones del estrés	176
Anexo D: Ficha de datos generales	178
Anexo E: Entrevista al departamento médico	179
Anexo F: Ubicación geográfica de la empresa	181
Anexo G: Información en cartelera sobre la evaluación de factores de riesgo psicosocial	182
Anexo H: Detección de Necesidades de Capacitación	183
Anexo I: Tabla de Incidentes críticos	184

Anexo J: Técnicas para brindar feed back	185
---	------------

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Estrés Positivo y Negativo.....	19
Tabla N° 2: Condiciones intralaborales	24
Tabla N° 3: Condiciones extralaborales.....	27
Tabla N° 4: Condiciones Individuales	29
Tabla N° 5: Unidades de observación.....	41
Tabla N° 6: Operacionalización de la variable independiente	43
Tabla N° 7: Operacionalización de la variable dependiente	44
Tabla N° 8: Recolección de la información	45
Tabla N° 9: Valoración del Riesgo	48
Tabla N° 10: Estadística de morbilidad.....	85
Tabla N° 11: Frecuencias observadas estrés y salud.....	87
Tabla N° 12: Frecuencias esperadas estrés y salud	87
Tabla N° 13: Tabla de contingencias, cálculo de chi cuadrado	87
Tabla N° 14: Check List del Proceso del Protocolo de intervención, vigilancia y prevención de factores psicosociales y Técnicas de afrontamiento de Estrés de la empresa MEGAPROFER S.A.	108
Tabla N° 15: Medidas preventivas de las condiciones Psicosociales	134

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Relación Causa Efecto.....	4
Gráfico N° 2: Categorización de la Variables.....	13
Gráfico N° 3: Constelación de las Ideas V.I.	14
Gráfico N° 4: Constelación de las Ideas V.D.....	15
Gráfico N° 5: Fisiología del Estrés	31
Gráfico N° 6: Total general factores intralaborales forma A y B más extralaborales	49
Gráfico N° 7: Población evaluada según género.....	49
Gráfico N° 8: Población evaluada según rasgos de edad	50
Gráfico N° 9: Población evaluada según estado civil	50
Gráfico N° 10: Población evaluada según nivel de educación.....	51
Gráfico N° 11: Población evaluada según tipo de vivienda.....	51
Gráfico N° 12: Población evaluada según número de personas a cargo	52
Gráfico N° 13: Población evaluada según años que trabaja en esta empresa	52
Gráfico N° 14: Población evaluada según tipo de contrato	53
Gráfico N° 15: Población evaluada según tipo de salario que recibe	53
Gráfico N° 16: Población evaluada factores intralaborales forma A	54
Gráfico N° 17: Población evaluada factores intralaborales forma A, Dominios	54
Gráfico N° 18: Forma A, dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	55
Gráfico N° 19: Forma A, dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, dimensión características del liderazgo.....	56
Gráfico N° 20: Forma A, dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, dimensión relaciones sociales en el trabajo	56
Gráfico N° 21: Forma A, dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, dimensión retroalimentación del desempeño	57
Gráfico N° 22: Forma A, dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, dimensión relación con los colaboradores	57
Gráfico N° 23: Forma A, dominio control sobre el trabajo	58
Gráfico N° 24: Forma A, dominio control sobre el trabajo, dimensión claridad del rol	58
Gráfico N° 25: Forma A, dominio control sobre el trabajo, dimensión capacitación	59

Gráfico N° 26: Forma A, dominio control sobre el trabajo, dimensión participación y manejo del cambio	59
Gráfico N° 27: Forma A, dominio control sobre el trabajo, dimensión oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	60
Gráfico N° 28: Forma A, dominio control sobre el trabajo, dimensión control y autonomía sobre el trabajo.	60
Gráfico N° 29: Forma A, dominio demandas del Trabajo	61
Gráfico N° 30: Forma A, dominio Demandas del trabajo, dimensión Demandas ambientales y de esfuerzo físico	61
Gráfico N° 31: Forma A, dominio demandas del trabajo, dimensión demandas emocionales.....	62
Gráfico N° 32: Forma A, dominio demandas del trabajo, dimensión demandas cuantitativas.....	62
Gráfico N° 33: Forma A, dominio demandas del trabajo, dimensión Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.....	63
Gráfico N° 34: Forma A, dominio demandas del trabajo, dimensión exigencias de responsabilidad del cargo	63
Gráfico N° 35: Forma A, dominio demandas del trabajo, dimensión demandas de carga mental	64
Gráfico N° 36: Forma A, dominio demandas del trabajo, dimensión consistencia del rol	64
Gráfico N° 37: Forma A, dominio demandas del trabajo, dimensión demandas de la jornada del trabajo.....	65
Gráfico N° 38: Forma A, dominio recompensas.....	65
Gráfico N° 39: Forma A, dominio recompensas, dimensión recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.....	66
Gráfico N° 40: Forma A, dominio recompensas, dimensión reconocimiento y compensación.....	66
Gráfico N° 41: Población evaluada factores intralaborales forma B	67
Gráfico N° 42: Población evaluada factores intralaborales forma B, dominios	67
Gráfico N° 43: Forma B, dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	69
Gráfico N° 44: Forma B, dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, dimensión Características del liderazgo	69

Gráfico N° 45: Forma B, dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, dimensión relaciones sociales en el trabajo	70
Gráfico N° 46: Forma B, dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, dimensión retroalimentación del desempeño	70
Gráfico N° 47: Forma B, dominio control sobre el trabajo.....	71
Gráfico N° 48: Forma B, dominio control sobre el trabajo, dimensión claridad del rol	71
Gráfico N° 49: Forma B, dominio control sobre el trabajo, dimensión capacitación	72
Gráfico N° 50: Forma B, dominio control sobre el trabajo, dimensión participación y manejo del cambio	72
Gráfico N° 51: Forma B, dominio control sobre el trabajo, dimensión oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	73
Gráfico N° 52: Forma B, dominio control sobre el trabajo, dimensión control y autonomía sobre el trabajo	73
Gráfico N° 53: Forma B, dominio demandas del trabajo.....	74
Gráfico N° 54: Forma B, dominio demandas del trabajo, dimensión demandas ambientales y del esfuerzo físico	74
Gráfico N° 55: Forma B, dominio demandas del trabajo, dimensión demandas emocionales.....	75
Gráfico N° 56: Forma B, dominio demandas del trabajo, dimensión demandas cuantitativas.....	76
Gráfico N° 57: Forma B, dominio demandas del trabajo, dimensión influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.....	76
Gráfico N° 58: Forma B, dominio demandas del trabajo, dimensión demandas de carga mental	77
Gráfico N° 59: Forma B, dominio demandas del trabajo, dimensión demandas de la jornada del trabajo.....	77
Gráfico N° 60: Forma B, dominio recompensas	78
Gráfico N° 61: Forma B, dominio recompensas, dimensión recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	78
Gráfico N° 62: Forma B, dominio recompensas, dimensión reconocimiento y compensación.....	79
Gráfico N° 63: Población evaluada factores extralaborales.....	79
Gráfico N° 64: Evaluación extralaboral, dimensión tiempo fuera del trabajo	80

Gráfico N° 65: Evaluación extralaboral, dimensión relaciones familiares	81
Gráfico N° 66: Evaluación extralaboral, dimensión comunicación y relaciones interpersonales.....	81
Gráfico N° 67: Evaluación extralaboral, dimensión situación económica del grupo familiar	82
Gráfico N° 68: Evaluación extralaboral, dimensión características de la vivienda y de su entorno	82
Gráfico N° 69: Evaluación extralaboral, dimensión influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	83
Gráfico N° 70: Evaluación extralaboral, dimensión desplazamiento vivienda – trabajo - vivienda.....	83
Gráfico N° 71: Población evaluada factores de estrés	84
Gráfico N° 72: Chi - cuadrado Estrés y Salud	88
Gráfico N° 73: Valoración de Riesgo	111
Gráfico N° 74: Acceso Batería Riesgo Psicosocial.....	112
Gráfico N° 75: Baterías abiertas.....	113
Gráfico N° 76: Evaluación vigente.....	114
Gráfico N° 77: Grabar datos de Formularios	115
Gráfico N° 78: Identificación del trabajador	116
Gráfico N° 79: Graba ficha de datos generales	117
Gráfico N° 80: Detalle de datos generales	118
Gráfico N° 81: Formulario Intralaboral A.....	119
Gráfico N° 82: Detalle Formulario Intralaboral A	120
Gráfico N° 83: Formulario Intralaboral B.....	121
Gráfico N° 84: Detalle Formulario Intralaboral B	122
Gráfico N° 85: Formulario Extralaboral	123
Gráfico N° 86: Detalle Formulario Extralaboral.....	124
Gráfico N° 87: Formulario Estrés	125
Gráfico N° 88: Detalle Formulario Estrés.....	126
Gráfico N° 89: Regresar	127
Gráfico N° 90: Salir del Sistema	128
Gráfico N° 91: Tabulación de datos	131
Gráfico N° 92: Resultado general de datos	132

AGRADECIMIENTO

A Dios, la fuerza interna que me permite dar pasos acertados en mi vida.

A mis padres la razón de mi inspiración, mis movimientos y mi felicidad.

Al Ingeniero Christian Mariño, gracias por su tiempo, vocación y apoyo en el desarrollo del presente trabajo.

Andrea

DEDICATORIA

A Dios por brindarme
oportunidades diarias,
aprendizajes continuos y sin fin
de bendiciones

A mis padres, perfectos guías de
mente y alma, la razón de mi
existencia y el deseo de ser mejor.

Andrea

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

**FACULTAD DE INGENIERIA EN SISTEMAS, ELECTRÓNICA E
INDUSTRIAL**

MAESTRIA EN SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL Y AMBIENTAL

TEMA:

**“EL ÉSTRÉS COMO FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU
INCIDENCIA EN LA SALUD DE LOS TRABAJADORES DE EMPRESAS
FERRETERAS”**

AUTORA: Psicóloga Industrial Andrea Fernada Tello De la Torre

DIRECTOR: Ingeniero Christian José Mariño Rivera, Magister

FECHA: Junio del 2017

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo se realizó en la empresa MEGAPROFER S.A. ubicada en la ciudad de Ambato, en el sector Huachi Belén, la investigación estudia al Estrés como factor de Riesgo psicosocial y la incidencia que tiene en la salud de los trabajadores; el objetivo de este trabajo es evitar daños en la salud física, mental y social de los trabajadores de la empresa, para ello se utilizó la batería de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial desarrollado por el Ministerio de Protección Social, la cual incluye tres tests que evalúan factores Intralaborales, factores extralaborales y factores de estrés, esta herramienta permite cualificar la información para desarrollar programas, planes y acciones dirigidas a la prevención y control.

Los resultados en la evaluación de Factores Intralaborales y Extralaborales arrojaron el siguiente resultado en el personal: riesgo muy alto 41.57%, riesgo alto 26.97%, riesgo medio 15.73%, riesgo bajo 13.48% y sin riesgo 2.25%, mientras que el resultado de la evaluación de factores de Estrés en el personal, es el siguiente: riesgo muy alto 32.58%, riesgo alto 29.21%, riesgo medio 11.24%, riesgo bajo 17.98% y sin riesgo 8.99%, estos resultados comprueban la hipótesis que indica que el estrés como factor de Riesgo psicosocial incide en la salud de los trabajadores.

Palabras Claves: Psicosocial, Riesgos, Salud, Estrés, Personal, Evaluación, Resultados, Intervención, Programa, Control, Seguimiento.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

**FACULTAD DE INGENIERIA EN SISTEMAS, ELECTRÓNICA E
INDUSTRIAL**

MAESTRIA EN SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL Y AMBIENTAL

THEME:

**“STRESS AS A PSYCHOSOCIAL RISK FACTOR AND ITS INCIDENCE ON
WORKERS’ HEALTH AT HARDWARE STORES”**

AUTHOR: Psicóloga Industrial Andrea Fernanda Tello De la Torre

DIRECT BY: Ingeniero Cristhian José Mariño Rivera, Magister

DATE: June, 2017

EXECUTIVE SUMMARY

The present work was made in the company MEGAPROFER S.A. which is located in Ambato City, in Huachi Belén area. This research studies stress as a psychosocial risk factor and its impact on workers’ health; this paper aims to avoid physical, mental and social health damages of the company's employees, that is why battery of instruments was used for the evaluation of psychosocial risk factors, which was developed by Ministry of Social Protection, that includes three tests that assess factors for work related activities, non-work activities and stress, this tool allows to qualify information to develop programs, plans and actions directed to prevention and control.

The results on the evaluation of factors for work related activities and non-work activities showed the following result on workers: very high risk 41.57%, high risk 26.97%, average risk 15.73%, low risk 13.48% and without risk 2.25%, while the results of the stress factors evaluation on workers are: very high risk 32.58%, high risk 29.21%, average risk 11.24%, low risk 17.98% and no risk 8.99%, these results prove the hypothesis that stress as psychosocial risk factor affects workers’ health.

Key Words: Psychosocial, Risks, Health, Stress, Personal, Evaluation, Results, Intervention, Program, Control, Monitoring.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como temática “El Estrés como factor de riesgo Psicosocial y su incidencia en la salud de los trabajadores de empresas ferreteras”. Su importancia radica en la necesidad de evitar afecciones o daños en la salud de los trabajadores, así como, evaluar y controlar las condiciones de riesgo psicosocial generando una cultura de prevención en los empleados y dando cumplimiento a la normativa legal vigente.

En el CAPÍTULO I, se analiza la problemática latente en los trabajadores de la empresa MEGAPROFER S.A contiene la contextualización, análisis crítico, prognosis, formulación del problema, interrogantes de la investigación, delimitación del objeto de la investigación, justificación, objetivos general y específicos.

El CAPÍTULO II se encuentra conformado por los antecedentes investigativos, las diferentes fundamentaciones filosófica, tecnológica, administrativa y legal, las categorías fundamentales, hipótesis y señalamiento de variables.

EL CAPÍTULO III se encuentra constituido por la modalidad de la investigación, se plantea la metodología, la población, la muestra, la operacionalización de las variables, el plan de recolección de la información y el plan de procesamiento de la información.

En el CAPÍTULO IV se encuentra la recolección de la información y el procesamiento de la misma con su respectiva interpretación de datos y resultados que permitirán comprobar la hipótesis.

En el CAPÍTULO V se determina las conclusiones y recomendaciones en función de los resultados de la investigación del trabajo, lo que permite desarrollar y presentar una propuesta o solución que controle o mitigue el riesgo.

En el CAPITULO VI se plantea la propuesta de solución al problema encontrado; finalmente se concluye la investigación revelando la bibliografía y los documentos anexos.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema

El estrés como factor de riesgo psicosocial y su incidencia en la salud de los trabajadores de empresas de distribución ferretera.

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Contextualización

La preocupación por los factores de Riesgo Psicosocial y su relación con la salud laboral inicia en los años 1970, fecha a partir de la cual el tema adquiere singular importancia, en su diversificación y complejidad.

“Los factores psicosociales son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno; que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras” (Gil-Monte, 2012).

A nivel mundial el Estrés puede ser positivo (Eustress), cuando el organismo se prepara ante amenazas y realiza satisfactoriamente una tarea y, negativo (Distress) cuando el organismo no puede hacer frente a las exigencias del entorno dando lugar a desequilibrios físicos, mentales y sociales; de acuerdo a estadísticas del 2015, México tiene una tasa de estrés laboral, del 40% de empleados afectados, en Europa existe una afección del 28%, mientras que en EEUU, las pérdidas por este concepto ascienden a más de 150.000 millones de dólares (Leka, Griffiths, & Cox, 2004).

El estrés en Sur América presenta diversas causas como: Conflicto en el trabajo y la familia, exposición a contaminantes, tensión por ilegalidad de documentos, corrupción, violencia e inestabilidad económica, así por ejemplo en Argentina

tenemos un 65% de los trabajadores con estrés laboral, en Colombia la población se encuentra afectada en un 38%, en Perú esta afectación llega al 58%.

En Ecuador, no contamos con ningún tipo de estudio que evidencie el grado de afectación a la salud causado por estrés, si bien en provincias de la zona central del país este fenómeno se presenta en empresas de curtiembre, textiles, calzado, carrocías y servicios, sus efectos son particulares en cada uno de los sectores mencionados.

La empresa MEGAPROFER, que se encarga de la distribución de productos ferreteros destinados a la construcción en todo el Ecuador, cuenta con trabajadores que deben cumplir objetivos bajo presión en todas las áreas, aspecto que eleva los niveles de estrés y afecta en su desempeño; marcada notoriedad que se presenta en la fase de adquisición de productos, ventas y, recuperación de cartera por la sobrecarga de actividades y ausencia de un mecanismo de comunicación interna, lo cual aumenta este indicador.

Es significativo señalar que este tipo de factores psicosociales provienen de la percepción y la experiencia, es decir su afección varía de acuerdo a la personalidad de cada individuo, al grado de exposición física, psicológica, social y al uso de sus habilidades, destrezas y competencias; es importante resaltar que no todos los trabajadores reaccionan ante el estrés laboral de igual modo, ni un factor que genere estrés en un individuo tiene necesariamente por qué generarlo en otro, o hacerlo con la misma intensidad.

Árbol de problemas

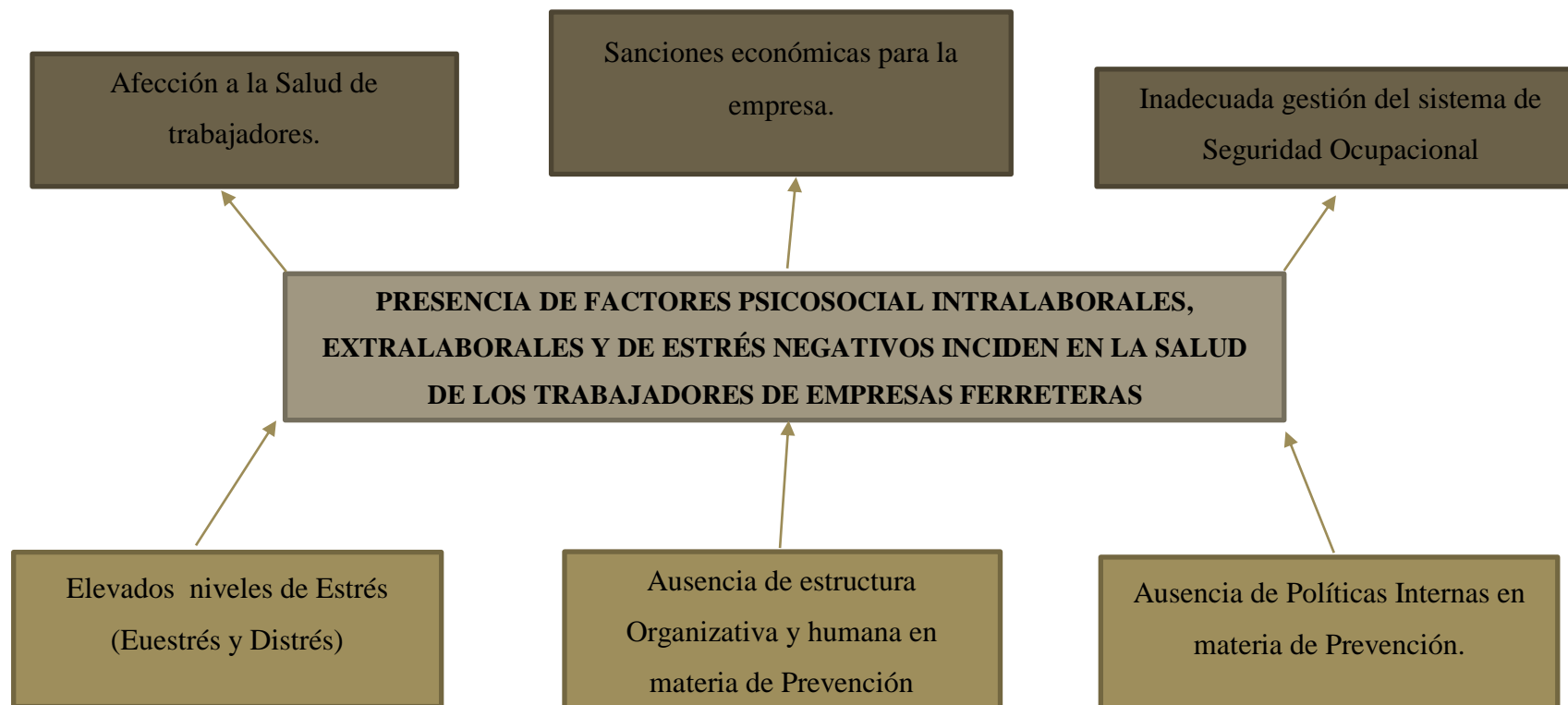


Gráfico N° 1: Relación Causa Efecto
Elaborado por: Investigadora

1.2.2 Análisis crítico

“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” (i Lluís, Serrano, Kristensen, & Martínez, n.d.).

El desarrollo de las empresas se presenta a través de ciertos elementos como, implementación de tecnología de punta, innovados mecanismos de producción, uso adecuado de la tierra, óptima gestión del talento humano y, en general del adecuado uso de los factores de producción, aspectos que conllevan al desmesurado aumento de enfermedades que en épocas pasadas no eran catastróficas, como lo son el día de hoy, siendo palpable el deterioro de la salud ocasionado por el Estrés Laboral.

La presencia del Estrés en empresas destinadas al servicio ferretero presenta diferentes niveles de repuesta motivado por factores que se encasillan principalmente en las áreas de compras, ventas y cobranzas; afectando su operatividad en la salud de los trabajadores, lo cual puede desencadenar enfermedades en los sistemas endocrino, cardiovascular, nervioso y en general en los órganos cuyas defensas se encuentren limitadas.

Se debe considerar que en la Asamblea Nacional se encuentra pendiente la aprobación de la Ley de la Plusvalía y la Herencia, aspecto que limita el crecimiento del sector de la construcción, volviendo más competitivo y estresante la venta de productos ferreteros en el entorno.

Las empresas en el Ecuador son de tinte familiar y a medida que empiezan a expandirse, un alto porcentaje mantienen estructuras organizativas y humanas incipientes, considerando la ausencia de prácticas de prevención de salud un causal del deterioro de enfermedades con la consecuente pérdida económica para la empresa y las sanciones de los organismos de control.

Aquellas unidades de producción que no se alinean a organizaciones científicas que el mercado demanda, terminan desapareciendo en la segunda o tercera generación, afectando directamente a la estabilidad y a la salud de los trabajadores.

Las empresas del centro del país se ven limitadas a implementar políticas internas en prevención que emanan los organismos de control y, más bien consideran que deben

cumplir ciertos requisitos para evitar sanciones y no como medidas preventivas que salvaguarden la salud de los trabajadores. Lamentablemente después de ocurrir siniestros o atravesar cuadros de dolor de los trabajadores, se evidencia la importancia de la Gestión del Sistema de Seguridad

La cultura de nuestro país por ancestro establece que se debe adoptar medidas correctivas antes que preventivas, tanto en la salud de los trabajadores, cuanto en la de los miembros del hogar, presentando en muchos casos enfermedades que no tienen reversión en su tratamiento.

“Si afecta a un gran número de trabajadores o a miembros claves del personal, el estrés laboral puede amenazar el buen funcionamiento y los resultados de la entidad. Una entidad que no goce de buena salud, no puede obtener lo mejor de sus empleados, y esto, en un mercado cada vez más competitivo, puede afectar no solo a los resultados, sino, en última instancia, a la supervivencia de la propia entidad” (Leka et al., 2004).

Como se puede apreciar el estrés como factor de riesgo psicosocial se encuentra entre los problemas que más dificultad plantea el ámbito de la salud en el trabajo, afectando de manera notable al personal administrativo y operativo de las organizaciones en sus economías nacionales.

1.2.3 Prognosis

De persistir el manejo empírico de las estructuras organizativas y administrativas y la ausencia de planificación en áreas relevantes como las prácticas de prevención de la salud de los trabajadores, se deteriorará la salud de manera continua, afectando a diferentes órganos corporales, bajando su productividad y por supuesto reduciendo los ingresos económicos de la empresa.

De no ser tratada a tiempo esta problemática, MEGAPROFER S.A. podría estar sujeta al pago de cuantiosas indemnizaciones y sanciones, al margen de las enfermedades de sus trabajadores, lo que tendría efectos en la liquidez y patrimonio de la empresa.

1.2.4 Formulación del problema

¿Cómo evaluar el estrés como factor de riesgo Psicosocial y su incidencia en la salud del personal de empresas ferreteras?

1.2.5 Interrogantes de la investigación

- ¿Cuál es el principal factor de riesgo psicosocial presente en los colaboradores de la empresa MEGAPROFER S.A.?
- ¿Cómo afecta el estrés como riesgo psicosocial en los trabajadores de la empresa MEGAPROFER S.A. de manera intra y extra laboral?
- ¿Cuáles son las principales enfermedades derivadas del riesgo psicosocial estrés, que contraerían los trabajadores de la empresa MEGAPROFER S.A.?
- ¿Existen alternativas de solución a los factores estresores en los trabajadores de la empresa MEGAPROFER S.A.?

1.2.6 Delimitación de la investigación

Campo: Ingenierías.

Área: Sistemas de control.

Aspecto: Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales.

Delimitación espacial: El presente estudio de investigación se llevará a cabo en las instalaciones de la empresa MEGAPROFER S.A.

Delimitación temporal: La investigación será desarrollada en el segundo semestre del 2016.

Unidades de observación

- Presidencia
- Gerencia General
- Gerencia Comercial
- Gerencia Administrativa Financiera
- Subgerencia de Talento Humano
- Jefe de Logística
- Jefe de Posventa
- Jefe de Compras
- Jefe de Crédito y Cobranzas
- Jefe de Call Center
- Jefe de TICS
- Jefe de Sistemas Gestión
- Jefe Comercial
- Contador General

- Recepcionista (Administrativo Financiero)
- Empleados (Analistas, asistentes y auxiliares)

1.3 Justificación

Considerando que el sector de la construcción contribuye en un 4% a formar la riqueza del país en un periodo determinado, concita singular importancia analizar la salud de las personas vinculadas en este segmento, ya que al estar alejado de todo tipos de enfermedades podrán gestionar correctamente las actividades que requiere MEGAPROFER en su contexto.

La utilidad técnica de la evaluación del Estrés como factor de riesgo Psicosocial, presenta interés en medir las frecuencias de enfermedades típicas que se presentan en MEGAPROFER S.A. en el área administrativa y en el sector operativo, cuantificando la seguridad de la planta, para prevenir y mitigarlos.

Para cumplir el desarrollo de la investigación, existe factibilidad y apertura de los propietarios quienes se comprometen en brindar la información necesaria de sus procesos, así como los conocimientos teórico – prácticos de la investigadora y el adecuado uso de los recursos tecnológicos, humanos y económicos necesarios en el tiempo previsto para concluir el trabajo.

Los trabajadores de MEGAPROFER S.A. son los beneficiarios directos de la presente investigación, además considerando que en la ciudad de Ambato, existe pequeñas y medianas empresas que se dedican a la distribución de material ferretero, se verán favorecidas para tomar acciones similares y evitar deterioro en la salud de sus trabajadores.

Se cumple a cabalidad la presente investigación al disponer de conocimientos actualizados y ajustados a la realidad por parte de la investigadora, además la bibliografía en este segmento es amplia y especializada para culminar en el tiempo previsto.

Considerando que dentro de la misión y visión de la compañía se sitúa el posicionarse como empresa líder en la oferta de productos ferreteros, esta investigación aportara en tal logro.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Evaluar el Estrés como factor de riesgo Psicosocial y su incidencia en la salud de trabajadores de la empresa MEGAPROFER S.A.

1.4.2 Objetivos específicos

- Describir los niveles de Estrés como factor de Riesgo Psicosocial en los trabajadores de la empresa MEGAPROFER S.A.
- Determinar el principal factor de riesgo psicosocial que incide en la salud de los trabajadores de la empresa MEGAPROFER S.A.
- Establecer el grado de afección en la salud de los trabajadores de la empresa MEGAPROFER S.A.
- Describir los métodos que permitan mejorar de manera preventiva y correctiva la salud de los trabajadores de la empresa MEGAPROFER S.A.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos

En la información concerniente a los factores de Riesgo Psicosocial, enfatizando el estudio del estrés como elemento sustancial del comportamiento del trabajador, se debe manifestar que existen trabajos importantes realizados por algunos centros de educación superior a nivel regional y mundial, centrándose todos ellos en la siguiente síntesis:

“Múltiples estudios epidemiológicos han demostrado que la salud está relacionada con factores psicosociales presentes en el trabajo y que la función de esos factores, tanto con respecto al estado de salud como a las causas de la enfermedad, es de alcance relativamente general. Los factores psicosociales pueden contribuir a causar y agravar una enfermedad e influir en los resultados de las medidas de curación y rehabilitación (Kalimo, El-Batawi, & Cooper, 1988) (Pág. 3).

En la ejecución del presente trabajo acudiremos con frecuencia a la siguiente bibliografía.

- Raija Kalimo, Mostafa A. El-Batawi. Cary L. Cooper ORGANIZACIÓN, (1988). Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. ORGANIZACION MUNDIAL DE LA SALUD GINEBRA.
- Pedro R. Gil-Monte^{1,a}. (2012). Riesgos Psicosociales en el Trabajo y Salud Ocupacional. Rev Peru Med Exp Salud Publica.
- Acosta Fernández Martín , Aldrete Rodríguez Maria Guadalupe y otros (2006). Factores Psicosociales y Salud Mental en el Trabajo. UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA.
- Matilde Lahera Martín, Juan José Gongora Yerro (2002). Factores psicosociales, identificación de situaciones de riesgo. Instituto Navarro de Salud Laboral.

2.2 Fundamentación filosófica

Considerando que el presente trabajo se implementará en una empresa ferretera, que cuenta con un recurso humano diverso en su nivel de instrucción educativa, la presente investigación se basa en el paradigma crítico – propositivo, ya que esta se presenta como alternativa para la investigación, en vista de que la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos son factores decisivos para analizarlos; tiene fundamentación crítica porque debemos cuestionar los esquemas y procedimientos de la investigación, mientras que las alternativas de solución se planteara en el área propositiva.

2.3 Fundamentación legal

La investigación se sustenta en las siguientes disposiciones legales:

De acuerdo con la CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR (2008) “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.” (Art. 326, núm. 5).

De acuerdo al REGLAMENTO DEL SEGURO GENERAL DE RIESGOS DEL TRABAJO, Resolución 513, (2016) Art. 53 Capítulo XI (Atr. 53, literl a, c, d, h).

Principios de la Acción Preventiva.- En materia de riesgos del trabajo la acción preventiva se fundamenta en los siguientes principios:

- a) Control de riesgos en su origen, en el medio o finalmente en el receptor.
- c) Identificación de peligros, medición, evaluación y control de los riesgos en los ambientes laborales;
- d) Adopción de medidas de control, que prioricen la protección colectiva a la individual;
- h) Vigilancia de la salud de los trabajadores en relación a los factores de riesgo identificados.

Conforme el INSTRUMENTO ANDINO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, Decisión 584, (2004), “en todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial”.

Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos.

Combatir y controlar los riesgos en su origen, en el medio de transmisión y en el trabajador, privilegiando el control colectivo al individual, en caso de que las medidas de prevención colectivas resulten insuficientes, el empleador deberá proporcionar, sin costo alguno para el trabajador, las ropas y los equipos de protección individual adecuados. Capítulo III (Art. 11, lit. b, c).

Según el Decreto 2393 REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO. “Son funciones de la Unidad de Seguridad e Higiene, entre otras las siguientes”

Reconocimiento y evaluación de riesgos;

Control de riesgos profesionales (Art. 15. Numeral 2 literal a) y b)).

Acorde a la Resolución 957 REGLAMENTO DEL INSTRUMENTO ANDINO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, “según lo dispuesto por el artículo 9 de la Decisión 584, los Países Miembros desarrollarán los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, para lo cual se podrán tener en cuenta los siguientes aspectos”

Gestión técnica:

1. Identificación de factores de riesgo
2. Evaluación de factores de riesgo
3. Control de factores de riesgo
4. Seguimiento de medidas de control. (Art. 1 literal b).

2.4 Categorías fundamentales

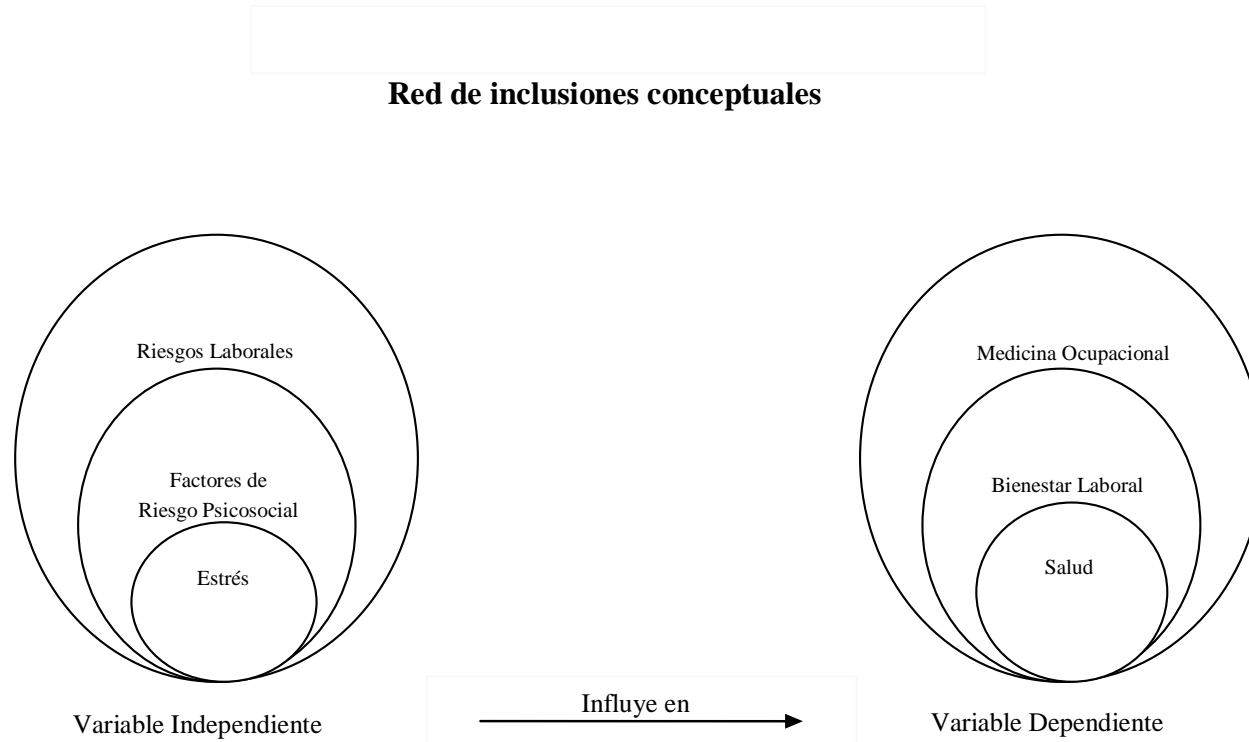


Gráfico N° 2: Categorización de la Variables
Elaborado por: Investigadora

Constelación de ideas de la variable independiente

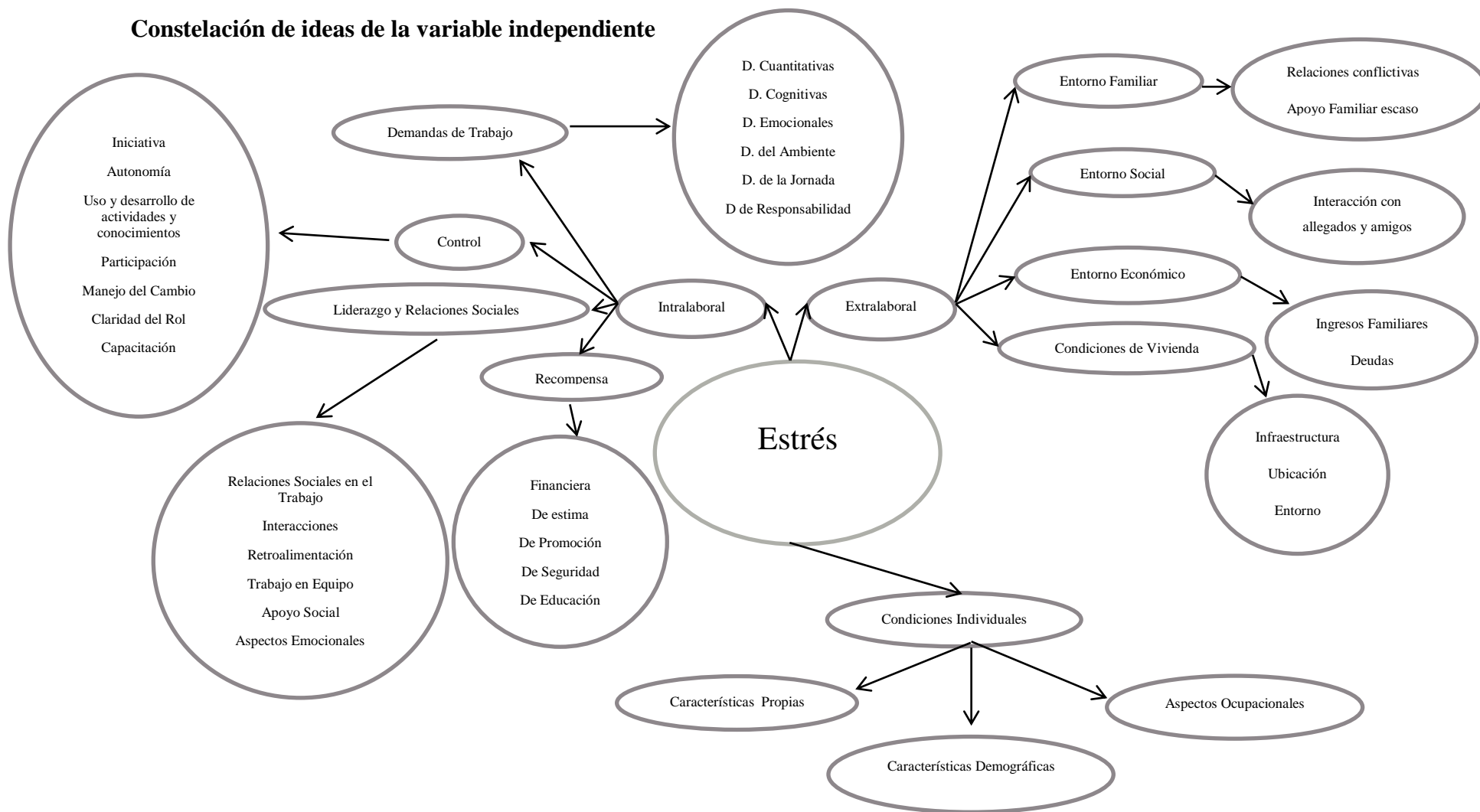


Gráfico N° 3: Constelación de las Ideas V.I.
Elaborado por: Investigadora

Constelación de ideas de la variable independiente

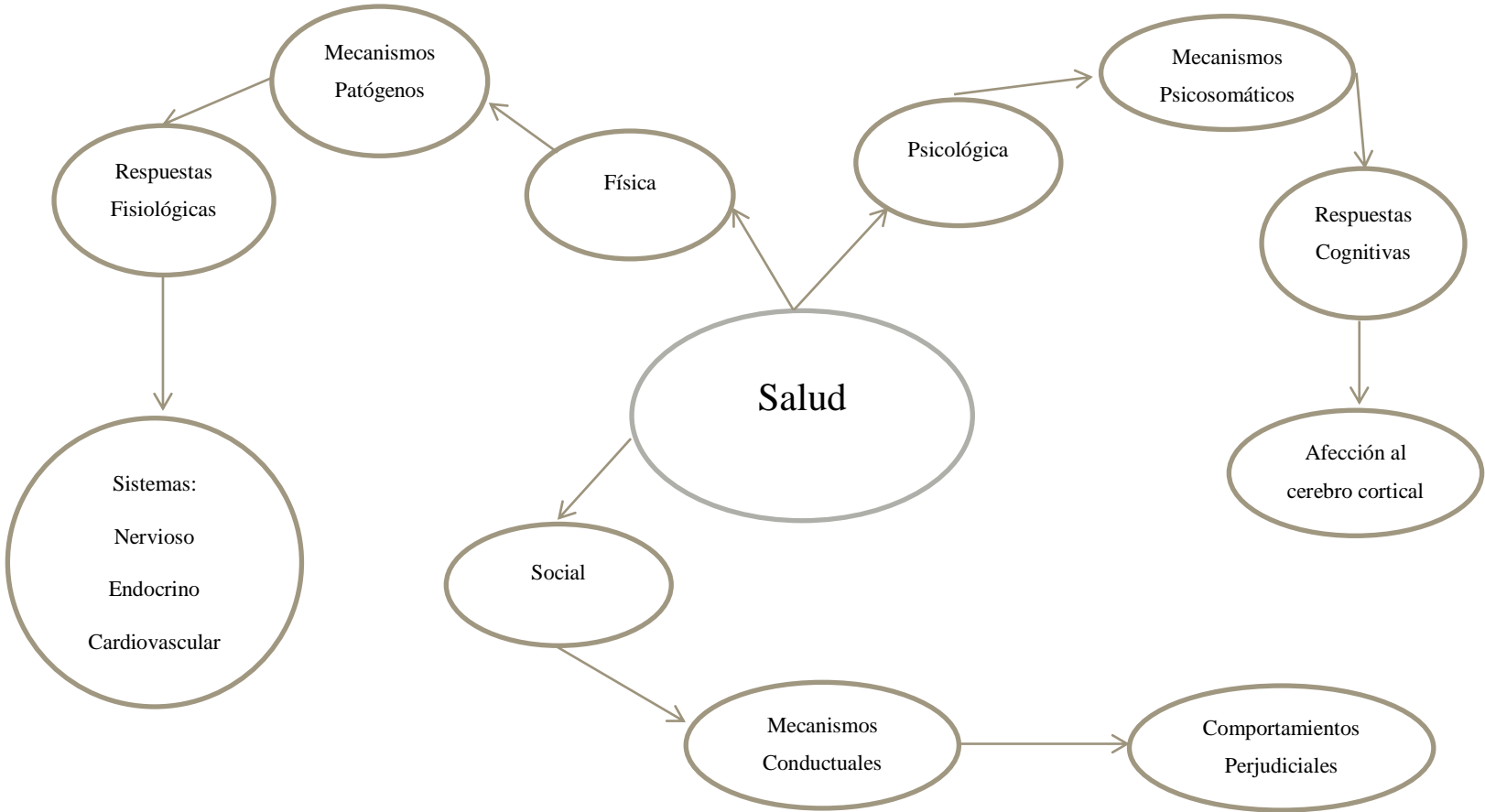


Gráfico N° 4: Constelación de las Ideas V.D.
Elaborado por: Investigadora

2.4.1 Los Riesgos laborales

La evaluación de riesgos laborales es un proceso que permite a las empresas conocer el estado de seguridad y salud de sus trabajadores, esta es una actividad de carácter preventivo correctivo que todas las organizaciones independientemente de su actividad, deben realizar de acuerdo a la normativa legal.

Según la Decisión 584, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo se define al Riesgo Laboral como:

“Probabilidad de que la exposición a un factor ambiental peligroso en el trabajo cause enfermedad o lesión” (Comunidad Andina, 2005).

De acuerdo a la Resolución 513, Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo, los Factores de Riesgo de las Enfermedades Profesionales u Ocupacionales se consideran:

“Factores de riesgos específicos que entrañan el riesgo de enfermedad profesional u ocupacional, y que ocasionan efectos a los asegurados, los siguientes: químico, físico, mecánico, biológico, ergonómico y psicosocial” (IESS, 1978).

La definición de riesgo laboral de acuerdo a OHSAS 18001 es la siguiente:

“El riesgo es una variable permanente en todas las actividades de la organización que influye en sus oportunidades de desarrollo, pero que también afecta los resultados y puede poner en peligro su estabilidad. Bajo la premisa de que “no es posible eliminar totalmente los riesgos en un sistema” (Principio de Permanencia del Riesgo), se requiere “manejarlos” de una manera adecuada, coherente y consistente, mediante la implantación de un efectivo procedimiento para la Gestión de Riesgos Laborales (GRL)” (IsoTools Excellence, 2017).

Es así que la seguridad laboral y el control de riesgos en el trabajo tienen como objetivo principal la prevención de accidentes y enfermedades laborales, resaltando así que el trabajo y la salud están estrechamente relacionados, a continuación se describe los riesgos que pueden presentarse en una empresa:

Riesgos químicos: Son aquellos cuyo origen está en la presencia y manipulación de agentes químicos, los cuales pueden producir alergias, asfixias, etc.

Riesgos físicos: Su origen está en los distintos elementos del entorno de los lugares de trabajo. La humedad, el calor, el frío, el ruido, la iluminación, las presiones, las vibraciones, etc. pueden producir daños a los trabajadores.

Riesgos mecánicos: Factores físicos que dan lugar a una lesión por acciones mecánicas de máquinas, herramientas o piezas.

Riesgos biológicos: Se pueden dar cuando se trabaja con agentes infecciosos.

Riesgos ergonómicos: Se refiere a la postura que mantenemos mientras trabajamos, en el intervienen diversos factores tales como: cantidad de trabajo, peso excesivo, características personales, mayor o menor esfuerzo físico o intelectual, duración de la jornada, ritmos de trabajo, confort del puesto de trabajo, entre otros.

Riesgos psicosociales: Es todo aquel que se produce por exceso de trabajo, un clima social negativo, etc., pudiendo provocar una depresión, fatiga profesional, etc.

Un elemento importante a considerar de dichos factores es que, cada uno de ellos representa una determinada potencialidad de producir daño en el organismo de la persona, sin embargo al combinarse dos o más factores se producen efectos más dañinos en la salud del individuo, que los esperables de la simple suma de factores individuales.

2.4.2 Factores de riesgo psicosocial

El estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales y su relación con la salud laboral no es algo nuevo, pero en los últimos años ha adquirido mayor atención e importancia.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), los describe en términos de:

“Los factores psicosociales son una interacción entre: los contenidos, la organización, la dirección del trabajo, las condiciones laborales y el entorno organizacional por un lado, y las competencias y necesidades de los trabajadores por el otro. Dicha interacción puede constituir un riesgo para la salud de los trabajadores a través de sus experiencias y percepciones” (OIT, 1986).

De acuerdo al Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo se los define como:

“Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionados 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” (BELTRÁN, 2008).

Los riesgos psicosociales tienen relación con factores intralaborales, factores extralaborales y factores individuales, según Resolución 2646, Evaluación y control de Factores psicosociales:

“Los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas” (Social, 2008).

Como se puede identificar, los factores de riesgo psicosocial son varios y sus conjugaciones generan diversas respuestas en los individuos.

2.4.3 Estrés

El estrés es un estímulo externo que ocasiona tensión en el individuo rompiendo su estado de equilibrio de manera positiva o negativa.

Según Hans Selye:

"El estrés es una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda que se le imponga". Dicha respuesta puede ser de tipo psicológica (mental) o fisiológica (física/orgánica). La demanda se refiere a la causa del estrés (el estresor) (Rodríguez Carvajal & Rivas Herмосilla, 2011).

El estrés presenta respuestas interpretativas emotivas y defensivas en las personas, autores como Navas (Collazo, Rodríguez, & de Medicina, 2011), señalan:

“El estrés no es algo que pertenece solo a la persona o al ambiente, ni es tampoco un estímulo o una respuesta, sino que más bien es una relación dinámica entre la persona y el ambiente”.

Esto significa que la persona no es una víctima pasiva del estrés, y que su forma de interpretar los acontecimientos, determina en gran medida la magnitud de la experiencia de este.

Según Hans Selye (Selye, 1964), *el estrés no siempre es malo, se han establecido dos tipos o formas de estrés, uno es positivo (Eutrés) y el otro es negativo (distrés).*

Eustrés (Estrés positivo)

Representa aquel estrés donde el individuo interacciona con su estresor pero mantiene su mente abierta y creativa, y prepara al cuerpo y mente para una función óptima. En este estado de estrés, el individuo deriva placer, alegría, bienestar y equilibrio, experiencias agradables y satisfactorias.

Distrés (Estrés negativo).

Representa aquel "Estrés perjudicante o desagradable". Este tipo de estrés produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción en la productividad del individuo, la aparición de enfermedades psicosomáticas y en un envejecimiento acelerado. Es todo lo que produce una sensación desagradable.

Tabla N° 1: Estrés Positivo y Negativo

ESTRÉS POSITIVO Y NEGATIVO	
EUSTRES	DISTRES
Buena Salud	Pobre Salud
Ejercicio Regular	Estilos de Vida Sedentario
Buenas Relaciones	Pobres Relaciones
Alta Auto-estima	Baja Auto-estima
Dinámica Intelectualidad	Estancamiento
Estabilidad Emocional	Inestabilidad Emocional
Habilidad para dar y recibir Amor	Inhabilidad para dar y recibir Amor
Disfrute de la Vida	Percepción Pesimista de la Vida
y resulta en:	y resulta en:
Satisfacción, Felicidad	Descontento, Tristeza
Vida Prolongada	Enfermedad
Bienestar	Muerte Prematura

Fuente: Personal Health: A Multicultural Approach. (p. 43), por P. A. Floyd, S. E., Mimms, & C. Yelding-Howard, 1995, Englewood, CO: Morton Publishing Company. "Copyright" 1995 por Morton Publishing Company.

Elaborado por: Investigadora

Un mismo estrés puede ser positivo para unos y negativo para otros, cada persona responde de diferente manera, un estrés en principio positivo para el individuo puede convertirse en nocivo debido a su intensidad o prolongación en el tiempo.

2.4.4 Medicina ocupacional

La salud ocupacional es vital en la vida y en el desarrollo de las personas, de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), (Cedeño Vélez & Taffur Cevallos, 2016).

“La Medicina Ocupacional es una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo”.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (OIT, 1986), consideran la salud ocupacional como:

"La rama de la salud pública que busca mantener el máximo estado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones, protegerlos de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales. En suma, adaptar el trabajo al hombre."

Según la Decisión 584, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, en su Artículo 14 señala:

“Los empleadores serán responsables de que los trabajadores se sometan a los exámenes médicos de pre empleo, periódicos y de retiro, acorde con los riesgos a los que están expuestos en sus labores. Tales exámenes serán practicados, preferentemente, por médicos especialistas en salud ocupacional” (Comunidad Andina, 2005).

La normativa de prevención establece los derechos de los trabajadores/as, y la obligación empresarial de organizar y realizar actividades de salud preventiva a fin de velar por el desarrollo y bienestar en las instituciones.

Según el acuerdo 1404, Reglamento para el funcionamiento de los Servicios Médicos de las empresas:

“El Servicio Médico de la empresa, se basará en la aplicación práctica y efectiva de la Medicina Laboral, tendrá como objetivo fundamental el mantenimiento de la salud integral del trabajador, que deberá traducirse en un elevado estado de bienestar físico, mental y social del mismo”. (Mrl, 1978).

La normativa busca equilibrar las condiciones de salud de los trabajadores con su ambiente natural y social.

2.4.5 Bienestar laboral

El concepto de Bienestar Laboral se expresa de acuerdo a como cada trabajador dimensiona y satisface sus necesidades; dentro de las ciencias de la organización:

“La satisfacción laboral es probablemente la más común y más antigua forma de operacionalización de la felicidad en el lugar de trabajo” (Bòria-Reverter, Crespi-Vallbona, & Mascarilla-Miró, 2012).

Según Blum y Naylor (Blum & Naylor, 1977), mencionan que:

“La satisfacción en el trabajo es el resultado de varias actitudes que tiene un empleado hacia su trabajo, los factores conexos y la vida en general”.

Entonces podemos decir que la satisfacción laboral es una variable actitudinal en la que las personas manifiestan el agrado o gusto que sienten por su trabajo.

Wright y Davis (Wright & Davis, 2003), señalan que la satisfacción laboral:

“Representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”.

La satisfacción laboral tiene que ver con la actitud general que el individuo tiene hacia su trabajo y el bienestar que experimenta, cuando sucede lo contrario la insatisfacción laboral afecta el desempeño del trabajador y por ende la productividad de la organización.

2.4.6 Salud

De acuerdo a la Decisión 584, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo:

“La salud es un derecho fundamental que significa no solamente la ausencia de afecciones o de enfermedad, sino también de los elementos y factores que afectan negativamente el estado físico o mental del trabajador y están directamente relacionados con los componentes del ambiente del trabajo” (Comunidad Andina, 2005).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) conceptualizó a la salud como:

"Un completo estado de bienestar físico, mental y social y no meramente la ausencia de enfermedad o incapacidad" (Organización Mundial de la Salud, 2010).

Esta definición compone las dimensiones físicas, mentales y sociales de manera interdependiente e integrada en el ser humano.

El doctor Floreal Ferrara (Ferrara, 1985) tomó la definición de la OMS e intentó complementarla, circunscribiendo la salud a tres áreas distintas:

*"La **salud física**, que corresponde a la capacidad de una persona de mantener el intercambio y resolver las propuestas que se plantea. Esto se explica por la historia de adaptación al medio que tiene el hombre, por lo que sus estados de salud o enfermedad no pueden estar al margen de esa interacción.*

*La **salud mental**, el rendimiento óptimo dentro de las capacidades que posee, relacionadas con el ámbito que la rodea. La salud radica en el equilibrio de la persona con su entorno de ese modo, lo que le implica una posibilidad de resolución de los conflictos que le aparecen.*

*La **salud social**, que representa una combinación de las dos anteriores: en la medida que el hombre pueda convivir con un equilibrio psicodinámico, con satisfacción de sus necesidades y también con sus aspiraciones, goza de salud social".*

La salud tiene que ver con las actividades diarias, las condiciones físicas, las condiciones psicológicas, el estado de bienestar, equilibrio y la adaptación de que una persona siente con su ambiente.

2.4.7 Variable independiente

El estrés como factor de Riesgo Psicosocial

2.4.7.1 Condiciones intralaborales:

De acuerdo a la batería de evaluación de factores psicosociales:

"Las condiciones Intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo".

El modelo en el que se basa la batería retoma elementos de los modelos de demanda control, apoyo social del Karasek, Theorell (1990) y Jonhson (Martínez, 2001), del modelo de desequilibrio – esfuerzo - recompensa de Siegrist (1996 y 2008) (Canepa,

Briones, Pérez, Vera, & Juárez, n.d.) y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (Villalobos, 2005). A partir de estos modelos, se identifican cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones Intralaborales. Las dimensiones que conforman los dominios actúan como posibles fuentes de riesgo (Villalobos, 2005) y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial.

Los dominios considerados se definen a continuación:

a. Demandas del trabajo: se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo.

Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.

b. Control sobre el trabajo: posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.

c. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: el liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área.

El concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión.

d. Recompensa: este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo.

Los anteriores dominios del ámbito Intralaboral están compuestos por las dimensiones que se presentan a continuación:

Tabla N° 2: Condiciones intralaborales

CONDICIONES INTRALABORALES		
CONSTRUCTO	DOMINIOS	DIMENSIONES
CONDICIONES INTRALABORALES	DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas cuantitativas
		Demandas de carga mental
		Demandas emocionales
		Exigencias de responsabilidad del cargo
		Demandas ambientales y de esfuerzo físico
		Demandas de la jornada del trabajo
		Consistencia del rol
	CONTROL	Influencia del ambiente laboral sobre el Extralaboral
		Control y autonomía sobre el trabajo
		Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas
		Participación y manejo del cambio
		Claridad del Rol
	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Capacitación
		Características del liderazgo
		Relaciones sociales en el trabajo
		Retroalimentación del desempeño
RECOMPENSAS	Relación con los colaboradores (subordinados)	
	Reconocimiento y compensación	
	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	

Fuente: Ministerio de Protección Social

Elaborado por: Investigadora

Definición de las dimensiones intralaborales

Demandas cuantitativas: Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo.

Demandas de carga mental: Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta.

La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla.

Demandas emocionales: Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador.

La exposición a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para:

- a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas
- b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor.

Exigencias de responsabilidad del cargo: Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas. Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador.

Demandas ambientales y de esfuerzo físico: Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación.

Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químicas, biológicas (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial.

Demandas de las jornadas de trabajo: Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos.

Consistencia del rol: Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo.

Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral: Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida Extralaboral.

Control y autonomía sobre el trabajo: Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso.

Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos: Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.

Participación y manejo del cambio: Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral. Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados.

Claridad del rol: Es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa.

Capacitación: Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades.

Características del liderazgo: Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.

Relación con los colaboradores (subordinados): Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura.

Retroalimentación del desempeño: Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo.

Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño.

Relaciones sociales en el trabajo: Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a:

- La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral, las características y calidad de las interacciones.
- El trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común).
- La cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración).

Competencias derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza: Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo.

Reconocimiento y compensación: Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo.

2.4.7.2 Condiciones extralaborales:

Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico, a su vez, abarcan condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar.

Tabla N° 3: Condiciones extralaborales

CONDICIONES EXTRALABORALES	
CONSTRUCTO	DIMENSIONES
CONDICIONES EXTRALABORALES	Tiempo fuera del trabajo Relaciones familiares Comunicación y relaciones interpersonales Situación económica del grupo familiar Características de la vivienda y de su entorno Influencia del entorno Extralaboral sobre el trabajo Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda

Fuente: Ministerio de Protección Social

Elaborado por: Investigadora

Las definiciones de cada una de las dimensiones se detallan a continuación:

Tiempo fuera del trabajo: Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio.

Relaciones familiares: Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar.

Comunicación y relaciones interpersonales: Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos.

Situación económica del grupo del grupo familiar: Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos.

Características de la vivienda y su entorno: Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar.

Influencia del entorno extralaboral en el trabajo: Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador.

Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda: Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa, comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido.

2.4.7.3 Condiciones individuales

Las condiciones individuales aluden a una serie de características propias de cada trabajador o características socio demográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socio-económica (estrato socio-económico), el tipo de vivienda y el número de dependientes (Ministerio de la Protección Social, 2010).

Tabla N° 4: Condiciones Individuales

CONDICIONES INDIVIDUALES	
CONSTRUCTO	VARIABLES
INFORMACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA	Sexo
	Edad
	Estado Civil
	Grado de escolaridad
	Ocupación o profesión
	Lugar de residencia actual
	Estrato socioeconómico de la vivienda
	Tipo de vivienda
	Número de personas a cargo
	Lugar actual de trabajo
INFORMACIÓN OCUPACIONAL	Antigüedad en la empresa
	Nombre del cargo
	Tipo de cargo
	Antigüedad en el cargo
	Departamento, área o sección de trabajo
	Horas de trabajo diario
	Modalidad de pago

Fuente: Ministerio de Protección Social

Elaborado por: Investigadora

Las características individuales de acuerdo a Millon (Millon & Davis, 1998), se refiere a:

“Conjunto de características psicológicas del individuo que determinan su comportamiento habitual con los otros y que le confieren un estilo particular en sus formas de sentir, pensar, comportarse, enfrentar los conflictos, defenderse de las situaciones angustiantes y verse a sí mismo; dentro de un marco biológico de aprendizaje, dinámico y social, pero constituido en la adultez, como un sistema permanente de rasgos de difícil modificación”.

2.4.8 Variable dependiente

La salud en los trabajadores

2.4.8.1 Salud física

Según González (González Ramírez & Hernández, 2011), *“la salud física es un estado de bienestar donde tu cuerpo funciona de manera óptima. Es la ausencia de enfermedades en tu cuerpo y el buen funcionamiento fisiológico de nuestro organismo.*

Estar sano y saludable es muy indispensable para poder disfrutar de los otros aspectos de salud como lo son el emocional y el mental”.

La salud física, consiste en el buen funcionamiento fisiológico del organismo; es decir, cuando las funciones físicas se desarrollan de manera normal. La salud física nos conserva aptos y dispuestos físicamente para la actividad mecánica y el trabajo.

Según la OMS se considera Actividad física (OMS, 2013).

“Cualquier movimiento corporal producido por los músculos esqueléticos que exija gasto de energía”.

Un nivel adecuado de actividad física reduce el riesgo de:

“Hipertensión, cardiopatía coronaria, accidente cerebrovascular, diabetes, cáncer de mama, de colon, depresión y caídas; mejora la salud ósea, funcional y es un determinante clave del gasto energético, fundamental para el equilibrio calórico y el control del peso”.

Mecanismos patógenos

Según Astarita (Astarita, Gauna, Gurfinkiel, & Sequera, 2012), los mecanismos patógenos es la capacidad relativa que tiene un microorganismo para vencer los mecanismos de defensa y producir enfermedad.

“Son mecanismos con capacidad de producir enfermedad, un virus, una bacteria o un hongo pueden actuar como agentes patógenos a través de diferentes mecanismos infecciosos, los huéspedes pueden ser seres humanos, animales o plantas”.

Por lo tanto según Moreno (Moreno, González, & Beltrán, 2009), el agente patógeno se aloja en un huésped y le provoca alguna clase de daño:

“Un agente patógeno tiene la capacidad de provocar variación del estado de salud y enfermedad, hace referencia a un elemento que puede provocar una enfermedad o un trastorno orgánico a un huésped, el organismo que lleva o alberga otro organismo”.

Son métodos que utilizan los microorganismos para evadir las defensas que posee el cuerpo y causar daño físico en el organismo.

Respuestas fisiológicas

Las respuestas fisiológicas nos ayudan a esquivar los peligros potenciales para la vida derivados de los estímulos ambientales y la experiencia de acuerdo a (Ramos-Jiménez et al., 2014).

“La respuesta fisiológica es la reacción que se produce en el organismo ante los estímulos estresores”.

Ante una situación de estrés, el organismo tiene una serie de reacciones fisiológicas que suponen la activación del eje hipofisopararrenal y del sistema nervioso vegetativo de acuerdo a Sánchez y Martínez (Sánchez Navarro & Martínez Selva, 2009).

“El eje hipofisopararrenal (HSP) está compuesto por el hipotálamo, que es una estructura nerviosa situada en la base del cerebro que actúa de enlace entre el sistema endocrino y el sistema nervioso, la hipófisis, una glándula situada asimismo en la base del cerebro, y las glándulas suprarrenales, que se encuentran sobre el polo superior de cada uno de los riñones y que están compuestas por la corteza y la médula”.

El sistema nervioso vegetativo (SNV) es el conjunto de estructuras nerviosas que se encarga de regular el funcionamiento de los órganos internos y controla algunas de sus funciones de manera involuntaria e inconsciente.

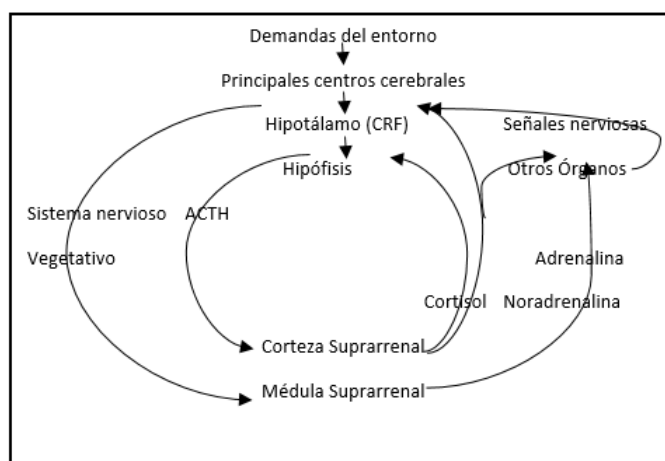


Gráfico N° 5: Fisiología del Estrés

Fuente: NTP Fisiología del Estrés

Elaborado por: Investigadora

A continuación se encuentran las respuestas fisiológicas que se desencadenan con las emociones básicas y la utilidad que tienen en la supervivencia:

Miedo:

“El miedo produce un aumento de la respuesta cardíaca y una distribución sanguínea hacia los músculos esqueléticos largos (lo que explica la palidez del rostro), que en tiempos pasados facilitó una posible huida de peligros potenciales como depredadores, predadores, e incluso del fuego” (Baños & García, 2012).

Igualmente, en función de las circunstancias, “el miedo puede desencadenar una respuesta de inmovilidad ante un contexto en el que pasar inadvertido puede resultar una opción más eficiente para sobrevivir”.

Asco:

El asco o disgusto provoca una reacción de rechazo ante alimentos en mal estado u olores dañinos para el organismo.

Según Darwin:

“La nariz se arruga en un intento de impedir la inhalación de la sustancia tóxica”. (Goleman, 2015),(García-Fernández & Giménez-Mas, 2010). *Por otra parte, sacar la lengua parece una acción que favorece la expulsión de alimentos.*

Tristeza:

“La tristeza, como la producida por la muerte de un ser querido, conllevó en los humanos prehistóricos, una pérdida de energía que invitaba al refugio en el propio hábitat con los demás miembros del grupo, ya que solía ser el sitio más seguro para la supervivencia” (Goleman, 2015).

“Además, la tristeza evocada por una mala conciencia se deriva en la insistencia sobre el error cometido presumiblemente como estímulo para no volver a cometerlo (Salguero, Fernández-Berrocal, Ruiz-Aranda, Castillo, & Palomera, 2015).

Alegría:

“La alegría asume una función de recompensa ante situaciones exitosas con el objetivo de poder repetir dichas acciones ventajosas en el futuro” (Goleman, 2015).

Sorpresa:

“La sorpresa produce un arqueado de las cejas que aumenta el flujo de luz que entra en la retina. De esta manera se acopia más información sobre el acontecimiento

inesperado, acelerando su análisis y la elaboración de una respuesta adecuada” (Revuelta, 2006).

Enfado:

“El enfado, es el instinto alfa del equilibrio moral, esta emoción brota ante una injusticia, provocando un reflujo sanguíneo hacia las manos para golpear o empuñar un arma, así como un aumento del ritmo cardíaco y hormonal, como la adrenalina, para aguantar un enfrentamiento durante un tiempo prolongado” (Goleman & Cherniss, 2005).

Sistemas del cuerpo humano

El sistema nervioso

Según Rains (Rains & Campos, 2004), *el sistema nervioso del organismo humano se encuentra constituido por el sistema nervioso central (SNC) y el sistema nervioso periférico (SNP).*

El sistema nervioso central (SNC) lo compone el encéfalo y la médula espinal y se encuentra protegido por el cráneo y la columna vertebras, respectivamente.

El encéfalo consta de una estructura importante localizada en la región del diencéfalo, (base del cerebro) conocida como el hipotálamo, esta estructura posee un centro que controla las emociones y ciertos impulsos básicos, a saber: el apetito, la sed, el sueño, la temperatura y el metabolismo.

En los inicios del estrés, el hipotálamo estimula a la pituitaria (hipófisis) para que secrete diversas hormonas, incluyendo la hormona adrenocorticotrofina (ACTH). La ACTH se transporta mediante la circulación y estimula a la corteza suprarrenal (localizada sobre el riñón) para que libere cortisol (cortizona).

Inicialmente esta hormona aumenta la capacidad del ser humano para afrontar efectivamente el estrés debido a que promueve la producción de glucosa (para la generación de energía) y produce efectos antiinflamatorios. Sin embargo, eventualmente el cortisol provoca el degradamiento de proteínas y la disminución de las reacciones inmunitarias, lo cual resultaría en una mayor propensión para la adquisición de enfermedades (etapa final del estrés).

Según Guimaraesa (Guimarãesa et al., 2009), *“la médula espinal es aquella parte del SNC que se extiende a lo largo de la columna espinal hasta la altura de la primera*

vértebra lumbar, está conectada con el cerebro y el encéfalo, se compone de materia gris (neuronas) y materia blanca. El líquido encefaloraquídeo fluye entre el encéfalo y la médula y su función básica consiste en transportar información a través de los nervios que salen y entran al encéfalo”.

El sistema nervioso periférico (SNP) está compuesto del sistema nervioso somático y el sistema nervioso autónomo (SNA) o vegetativo. Este último se ramifica en dos secciones, a saber: el sistema nervioso simpático y el sistema nervioso parasimpático.

El sistema nervioso somático lleva información sensorial al SNC, y transmite las órdenes motoras de éste hacia los órganos de los sentidos y músculos involuntarios, regula los intercambios con el ambiente externo.

Por otro lado, el sistema nervioso autónomo regula el equilibrio interno del cuerpo, manteniendo los valores fisiológicos dentro de lo normal (homeostasia). Como fue mencionado, este sistema posee dos grandes ramas, la simpática y parasimpática.

El sistema nervioso simpático prepara al cuerpo para la acción. Durante la etapa de alerta del estrés, el sistema simpático se encarga de activar el organismo de la frecuencia respiratoria, la presión arterial, la frecuencia y volumen de las contracciones cardíacas (las palpitaciones del corazón) la manufacturación de glucosa (azúcar) en el hígado, la circulación en los músculos (lo cual agiliza el sistema esqueleto-muscular), la liberación de epinefrina (adrenalina) de la médula suprarrenal, dilatación de las pupilas, la disminución de la circulación en los órganos abdominales (estómago, intestinos), riñones y piel y la reducción de la actividad digestiva. La actividad constante del sistema simpático puede ser detrimental para los órganos del cuerpo, donde el resultado final sería un estado de sobrecarga evidente en la fase de agotamiento que describe Selye.

Por el contrario, el sistema nervioso parasimpático controla la recuperación, relajación y asimilación.

El Sistema endocrino

Según Thibodeu (Thibodeau, Thibodeau, & Patton, 2008), *”este es un sistema del cuerpo compuesto de órganos internos (glándulas endocrinas) que secretan hormonas. Las hormonas son mensajeros químicos liberados dentro de la sangre con el fin de ser transportados hacia células particulares (células meta) sobre las cuales regulará su función metabólica”.*

El sistema endocrino interactúa con el sistema nervioso a lo largo del transcurso de las fases del estrés, las glándulas y hormonas que participan con mayor intensidad son la glándula pituitaria (hipófisis), la glándula suprarrenal y la glándula tiroide.

La glándula pituitaria se encuentra conectada estructural y funcionalmente con el hipotálamo. Posee dos principales lóbulos, los cuales son, el lóbulo anterior (adenohipófisis) y el lóbulo posterior (neurohipófisis).

La adenohipófisis secreta cantidades aumentadas de ACTH (cortisol).

La neurohipófisis segrega dos hormonas: la ocitocina (aumento de frecuencia cardíaca, control de emociones) y la vasopresina u hormona antidiurética (regulador homeostático de fluidos).

La glándula suprarrenal son órganos pares ubicados sobre cada riñón, se componen estructural y funcionalmente de dos glándulas endocrinas, a saber: la corteza adrenal (produce alto nivel de glucosa o cortisol) y la médula suprarrenal secreta epinefrina (o adrenalina y la norepinefrina (o noradrenalina).

La glándula tiroide juega una función importante durante el estrés de origen psicosocial o físico estimula a la producción tiroxina o glándula tiroidea que aumenta la tasa metabólica ocasionando cambios que afectan el humor, la energía, la irritabilidad nerviosa y el nivel de alerta mental.

El sistema cardiovascular

Según Sadler (Sadler & Sadler, 2007), *“el estrés es un factor de riesgo independiente para la enfermedad cardiovascular, contribuye a la enfermedad coronaria e interactúa con estos otros factores de riesgo potenciando el efecto dañino”*.

El estrés negativo (crónico) produce la elevación de la presión arterial, cambios en el nivel graso de la sangre, coagulación y alteraciones de la frecuencia cardíaca, (ateroesclerosis, daño de las arterias).

El estrés crónico es un tipo de estrés no necesariamente excesivo, pero experimentado de forma permanente o frecuente, existen distintas fuentes de estrés presentes en nuestra vida: la incertidumbre (posibles peligros); los cambios (adaptación a una situación nueva); la falta de información (sensación de indefensión); comportamientos poco efectivos para afrontar situaciones cotidianas, etc.

Las consecuencias del estrés negativo son una activación fisiológica demasiado intensa, o que tarda demasiado en desactivarse, y una activación mental en la que se experimenta ansiedad o estados de bloqueo.

2.4.8.2 Salud psicológica

La salud psicológica emocional es el manejo responsable de los sentimientos, pensamientos y comportamientos, se refiere Sanz a:

“La forma en que manejamos nuestra vida diaria y la forma en que nos relacionamos con los demás en distintos ambientes, ejemplo: en la familia, la escuela, el trabajo, en las actividades recreativas y en la comunidad” (Sanz, García-Vera, Espinosa, Fortún, & Vázquez, 2005).

También tiene que ver con la manera en que equilibramos nuestros deseos, anhelos, habilidades, ideales, sentimientos y valores para hacer frente a las múltiples demandas de la vida.

Según Díaz (Díaz et al., 2006).

“La salud mental no es solo la ausencia de trastornos mentales, sino que también implica un estado mental positivo, que se concreta en: un modo de pensar compasivo hacia nosotros mismos y hacia los demás, tener expectativas de futuro positivas, un modo adaptativo de interpretar la realidad, y disponer de recursos psicológicos para afrontar las adversidades y para desarrollarse como ser humano”.

Actualmente la Organización Mundial de la Salud define la salud mental como (Leka et al., 2004).

“Un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad”.

Así se puede concluir que la salud psicológica es el equilibrio de todas las funciones psíquicas que se relaciona con la salud física y social para un estado de bienestar óptimo.

Mecanismos psicosomáticos

De acuerdo a Maldavsky se considera a las intensas manifestaciones físicas de problemas psicológicos como:

“Síntomas corporales que son las reacciones de estrés consecuencia fisiológica y psicológica de ansiedad, frustración y mala adaptación (Maldavsky, 2014).

Los mecanismos psicósomáticos se manifiestan con síntomas físicos, producto de un padecimiento mental de acuerdo a Subiela:

“Los mecanismos psicósomáticos son enfermedades o trastornos funcionales según exista o no alteración o lesión orgánica, sin causa física que los origine, expresivos de una personalidad que revela vivencias estresantes no elaboradas, conflictos psicológicos no resueltos, y emociones no expresadas adecuadamente a lo largo del tiempo” (Subiela, 2010).

Estos trastornos expresan una descomposición psicósomática, en la cual los síntomas se viven como “fenómenos corporales sin sentido”, lo que explica la predisposición del individuo a entrar en el “Círculo médico”.

Respuestas cognitivas

Lo cognitivo pertenece o está relacionado al conocimiento, éste a su vez, es el cúmulo de información que se dispone gracias a un proceso de aprendizaje o a la experiencia.

Piqueras manifiesta:

“Las respuestas cognitivas, están basadas en las creencias y valores que una persona posee haciendo referencia a lo que hemos aprendido en nuestra vida, las creencias que las personas tienen sobre sí mismas y el mundo que les rodea originan las actitudes” (Piqueras, García-Fernández, García-López, Delgado, & Ruiz-Esteban, 2010).

De acuerdo a García:

“La cognición tiene relación con los procesos mentales involucrados en la recolección, organización y uso del conocimiento, incluyendo aspectos tales como la conciencia, y la percepción” (García-López, Olivares, & Vera-Villarroll, 2003).

Los procesos cognitivos siempre tendrán que ver con la interpretación de los estímulos y la organización de los pensamientos e ideas.

Afección al cerebro cortical

La afección al cerebro cortical tiene relación con las áreas corticales afectadas, de acuerdo Gómez:

“Las áreas corticales forman la sustancia gris del córtex cerebral, cumplen varias funciones en determinados sitios como el control de movimientos, destreza motora, control del lenguaje, sonidos, funciones mentales como el pensamiento abstracto, la previsión, el juicio, el sentimiento libido sexual, la conciencia del comportamiento, etc” (Marcos, Fernández, Gómez, Ventola, & Vicário, 2010).

Las áreas del cerebro cortical reaccionan de acuerdo a los estímulos provenientes del ambiente de manera positiva o negativa aportando capacidad o incapacidad para controlar varias órdenes cerebrales con cada lóbulo, frontal, parietal, occipital, temporal y límbico con los cuales se mantienen funciones asociadas.

2.4.8.3 Salud social

La salud social es uno de los tres aspectos que forman parte del concepto salud. Una persona que tiene salud social es aquella capaz de disfrutar de una buena relación el entorno que lo rodea, de acuerdo con Rosen:

“La salud social tiene relación al estado de bienestar que una persona tiene de acuerdo a las condiciones de su entorno” (Rosen, 1985).

Una persona vive rodeada de amigos, familiares, compañeros de trabajo y vecinos; generar una buena relación con ellos es lo que hará que la persona pueda desarrollar un estado de salud óptimo.

Así también es importante que una persona mantenga un buen equilibrio en el entorno en el que vive, es por eso que este tiene que estar preparado para poder satisfacerse todas sus necesidades en cuanto a educación, cultura y trabajo (Schalock & Alonso, 2003).

La salud social según Rojas Ochoa puede referirse a:

“En cierto sentido, se refiere a la salud de una persona en relación con su capacidad de interactuar con los demás y prosperar en entornos sociales” (Rojas Ochoa, 2004).

La salud social es considera de gran importancia en el bienestar individual y las interacciones sociales.

Mecanismos Conductuales

Las respuestas conductuales, se basan en una dimensión más fisiológica, es decir en

el comportamiento que tenemos cuando estamos dentro de una situación, Piqueras los define como:

“Mecanismos de protección automática heredado por los organismos para la conservación u homeostásis del sistema orgánico frente a ciertos eventos ambientales, así como también son respuestas internas o fisiológicas relacionadas con la supervivencia de la especie” (Piqueras et al., 2010).

De esta manera, podemos decir que las actitudes que traducen nuestros valores a la acción, están enmarcadas en el contexto de las normas morales y normas jurídicas que conducen nuestra vida en sociedad.

Comportamientos perjudiciales

Estos comportamientos ocasionan riesgo de contraer una enfermedad por la práctica de una conducta contraria a la salud, de acuerdo a Sánchez:

“Son aquellas conductas o agentes externos cuya práctica o interacción repetida nos provocan daños a corto o largo plazo o a situarnos en un mayor riesgo de contraer enfermedades graves” (De Pedro, Sánchez, García-Izquierdo, Navarro, & Meca, 2007; Gil-Monte, 2012).

Cuando el individuo adopta un comportamiento inadecuado en su proceder como el incorrecto aporte de nutrientes a nuestro organismo, el sedentarismo, la falta de actividad física, el consumo de estupefacientes, etc. afecta y debilita el sistema humano produciendo alteraciones en el mismo.

2.5 Hipótesis

El estrés como factor de Riesgo Psicosocial incide significativamente en la afección de la salud de los trabajadores de empresas ferreteras.

2.6 Señalamiento de las variables de la hipótesis.

2.6.1 Variable independiente.

Estrés como factor de Riesgo Psicosocial

2.6.2 Variable dependiente.

Afección de Salud en los trabajadores

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Modalidad básica de investigación

La investigación es de tipo mixto se usa un enfoque cualitativo, porque la investigación se privilegia del uso de la técnica como la observación y registros visuales, conjuntamente se apoya en un enfoque cuantitativo pues se realizan, cálculos y encuestas con el fin de llegar a la comprensión de la temática de esta investigación.

3.1.1 Bibliográfica – documental

La Investigación tiene esta modalidad porque se acudirá a fuentes de información secundaria en libros, revistas especializadas, publicaciones, módulos, internet. De ser necesario se acudirá a fuentes primarias obtenidas a través de documentos válidos y confiables.

3.1.2 De campo

Se trabaja con la modalidad de investigación de campo porque el investigador acudirá al lugar en donde se producen los hechos para interactuar y recabar información de una realidad o contexto determinado.

3.1.3 De investigación social o proyecto factible

Además de las modalidades anteriores el trabajo de grado asume la modalidad de proyecto factible porque se plantea una propuesta de solución al problema.

3.2 Nivel o tipo de investigación

3.2.1 Exploratorio

Porque permite reconocer variables de interés investigativo, sondeando un problema desconocido en un contexto particular. Se inicia con una exploración superficial del problema sin que se llegue a determinar sus causas y efectos.

3.2.2 Descriptivo

Porque permite clasificar fenómenos, elementos y estructuras que pudieran ser considerados aisladamente y cuya descripción estará procesada de manera ordenada y sistemática.

3.2.3 Asociación de variables

Porque permite medir el grado de relación entre variables con los mismos sujetos de un contexto determinado.

3.3 Población y muestra

El personal de la empresa MEGAPROFER S.A. se encuentra constituido por:

Tabla N° 5: Unidades de observación

UNIDADES DE OBSERVACIÓN			
CATEGORÍA	POBLACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	- Presidencia	1	0,86
	- Gerencia General	1	0,86
	- Gerencia Comercial	1	0,86
	- Gerencia Administrativa Financiera	1	0,86
	- Subgerencia de Talento Humano	1	0,86
	- Jefe de Logística	1	0,86
Jefaturas	- Jefe de Posventa	1	0,86
	- Jefe de Compras	1	0,86
	- Jefe de Crédito y Cobranzas	1	0,86
	- Jefe de Call Center	1	0,86
	- Jefe de TICS	1	0,86
	- Jefe de Sistemas Gestión	1	0,86
	- Jefe Comercial	1	0,86
	- Contador General	1	0,86
Personal operativo	- Empleados (Analistas, asistentes y auxiliares	102	88
	Total	116	100

Elaborado por: Investigadora

En virtud de que la población sobrepasa los 100 elementos se trabajará con una muestra representativa de acuerdo a la siguiente fórmula, que representa a la muestra por método finito:

$$n = \frac{N * Z^2 * \sigma^2}{(N-1) * e^2 + Z^2 * \sigma^2} \quad (1)$$

Donde:

n = El tamaño de la muestra que queremos calcular

N = Tamaño del universo

Z = Es la desviación del valor medio que aceptamos para lograr el nivel de confianza deseado. Nivel de confianza 95% - $\rightarrow Z=1,96$ (Distribución de Gauss)

$$Z = (1 - \alpha) = Z = (1 - 0,95) = 0,05$$

e = Es el margen de error máximo que admito (p.e. 5%)

σ^2 : Es la varianza que esperamos encontrar en la población (es el cuadrado de la desviación estándar, σ).

$$n = \frac{116 * 1.96^2 * 0.5^2}{(116 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5^2}$$

$$n = \frac{116 * 3.84 * 0.25}{115 * 0.0025 + 3.84 * 0.25}$$

$$n = \frac{11.36}{0.29 + 0.96}$$

$$n = \frac{11.36}{1.25}$$

$$n = 89$$

3.4 Operacionalización de las variables

Variable independiente: Estrés como riesgo psicosocial

Tabla N° 6: Operacionalización de la variable independiente

Estrés como factor de riesgo psicosocial				
Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas e Instrumentos
El Estrés es un Factor de Riesgo Psicosocial que se presenta por la inadecuada relación en las condiciones intralaborales, extralaborales e individuales de los trabajadores que surge cuando las personas no pueden enfrentar las situaciones que provocan tensión y se convierten en amenaza.	Intralaborales	-Demandas del Trabajo (tareas vs tiempo). -Control (Toma de decisiones, Autonomía). -Liderazgo (Relación entre superiores y colaboradores). -Relaciones Sociales (Interacción).	¿Cómo se presenta en MEGAPROFER el nivel de Estrés Intralaboral? - ¿El control y liderazgo en las jefaturas permite cumplir los objetivos? - ¿Cómo se práctica la comunicación interna?	Encuesta Test Intralaboral Forma A (Jefaturas) y Forma B (Trabajadores, operarios, auxiliares)
	Extralaborales	-Entorno Familiar (comunicación y relaciones). -Entorno Social (relaciones interpersonales). Entorno Económico (Situación económica del grupo. Condiciones de Vivienda (Infraestructura, ubicación)	¿Cuáles son los factores del entorno extralaboral que inciden en la salud de los empleados?	Encuesta Test Extralaboral (Villalobos)
	Condiciones Individuales	-Características propias (Aspectos de Personalidad) -Características demográficas (Escala socio económica). -Aspectos Ocupacionales (Puesto, tiempo, horas de trabajo)	¿Conoce usted las condiciones y características individuales de sus empleados?	Ficha de datos Generales

Elaborado por: Investigadora

Operacionalización de la variable dependiente

Variable: Salud

Tabla N° 7: Operacionalización de la variable dependiente

Salud				
Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas e Instrumentos
La salud es un estado de bienestar o equilibrio del ser humano entre su condición física, psicológica y social, que permite un rendimiento óptimo personal en su entorno	Física	Mecanismos Patógenos Respuestas fisiológicas	¿Existen reportes médicos de enfermedades de los empleados de MEGAPROFER?	Entrevista Departamento Médico Guía de la entrevista Observación Tabla, estadística de morbilidad.
	Psicológica	Mecanismos Somáticos Respuestas Cognitivas	¿Se presentan enfermedades Psicosomáticas derivadas del entorno laboral de los trabajadores?	
	Social	Mecanismos Conductuales Comportamientos	¿La conducta de los empleados de MEGAPROFER propicia una buena salud laboral?	

Elaborado por: Investigadora

3.5 Plan de recolección de la información

Para la investigación se utiliza como técnica de recolección de información la batería de riesgo psicosocial compuesta de una ficha de datos generales y tres tests que evalúan las condiciones intralaborales, extralaborales y de estrés; estos instrumentos servirán de manera técnica en el estudio y desarrollo del proyecto.

El fin es atender los objetivos de la investigación, los mismos que permiten evaluar y controlar el estrés como factor de riesgo psicosocial y evitan su afección en la salud de los trabajadores de la empresa MEGAPROFER S.A. como se lo explica en el cuadro a continuación:

Tabla N° 8: Recolección de la información

Plan de recolección de la información	
Preguntas Básicas	Explicación
1. ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación
2. ¿De qué personas?	Empleados que van a ser investigados
3. ¿Sobre qué aspectos?	Indicadores (matriz de operacionalización de variables)
4. ¿Quién, quienes?	Investigadora
5. ¿Cuándo?	Segundo Semestre del 2016
6. ¿Dónde?	Empresa privada (MEGAPROFER)
7. ¿Cuántas veces?	Dos
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta Entrevista. Observación
9. ¿Con qué?	Batería de Riesgo Psicosocial (Tests Intralaboral A/B (Ministerio de protección social), Tests Extralaboral (Villalobos), Ficha de datos generales, Tests de Estrés (Ministerio de protección social). Guía de Entrevista. Tabla de Morbilidad
10. ¿En qué situación?	Horarios de descanso, cambios de turnos y previas citas

Elaborado por: Investigadora

3.6 Plan de procesamiento de la información

La valoración de los resultados de factores de Riesgo Psicosocial y Estrés se realiza con la batería de evaluación de factores psicosociales y estrés del Ministerio de Protección social, la cual incluye tres test que miden factores intralaborales,

extralaborales y de estrés, adicional cuenta con una ficha de datos generales que complementa el estudio de factores individuales y externos al trabajo.

La información recopilada se procesa de acuerdo al siguiente procedimiento:

Se realiza un análisis crítico de la información obtenida; es decir, se depura la información defectuosa, contradictoria, incompleta o no pertinente, para ello se revisara la recolección de manera individual y de existir alguna inconsistencia, se corrige.

La tabulación estadística se realiza de acuerdo a las variables de cada hipótesis, al manejo de la información y al estudio estadístico de datos arrojados por el estudio, previo a la presentación de los resultados obtenidos, apoyándose en el marco teórico para poder establecer conclusiones y recomendaciones pertinentes.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Técnica: Encuesta

Instrumento: Tests de Batería de Riesgos Psicosociales

La batería utilizada para la evaluación de factores de riesgo Psicosocial incluyen la valoración de elementos intralaborales, extralaborales, individuales y de estrés de acuerdo a los siguientes factores:

Intralaborales

- Demandas del Trabajo
- Control
- Liderazgo
- Relaciones Sociales

Extralaborales

- Aspectos del entorno laboral
- Aspectos del entorno social
- Aspectos del entorno económico
- Condiciones del lugar de vivienda
- Relaciones familiares

Individuales

- Características propias
- Características demográficas
- Características de efecto y percepción

Estrés

- Salud física
- Salud Psicológica
- Salud Social

4.2 Interpretación de resultados obtenidos.

Tabla N° 9: Valoración del Riesgo

Valoración del riesgo	
Nivel del riesgo	Interpretación
Sin riesgo o riesgo despreciable	Ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las condiciones y dimensiones que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.
Riesgo Bajo	No se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones correspondientes a este nivel de riesgo estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las condiciones y dimensiones que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlas en los niveles de riesgo más bajos posibles.
Riesgo Medio	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada y por tanto las condiciones y dimensiones que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.
Riesgo Alto	Nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de estar asociado a respuestas de estrés alto y por tanto, las condiciones y dimensiones que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
Riesgo Muy Alto	Nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de estar asociado a respuestas de estrés muy alto y por tanto las condiciones y dimensiones que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Fuente: Batería RPS Ministerio de Protección Social

En los siguientes gráficos, se revisa los resultados obtenidos en la evaluación de factores Intralaborales forma A aplicado a las Jefaturas y forma B aplicado al personal operativo de la empresa, factores Extralaborales y de Estrés aplicados al personal Jefaturas y operativos.

Existen los resultados generales de cada valoración, como específicos en cuanto a sus dominios y dimensiones de estudio, adicional se valoró la ficha de datos personales para realizar un estudio significativo de condiciones individuales y externas a la realización del trabajo.

Resultado general de los factores de riesgo psicosocial (Intralaborales A, B y Extralaborales)

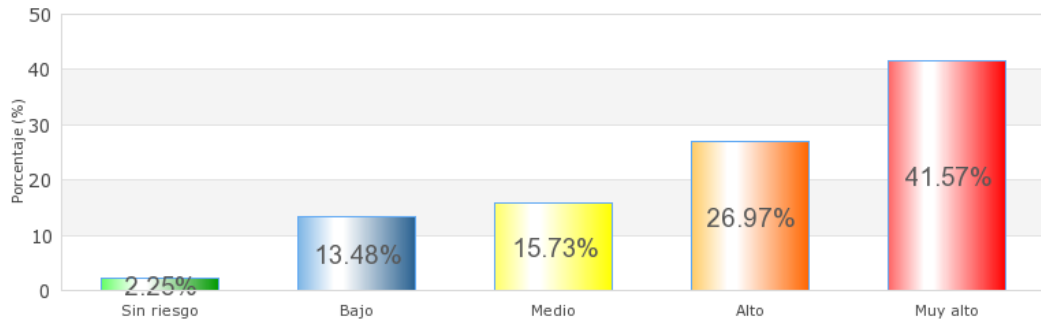


Gráfico N° 6: Total general factores intralaborales forma A y B más extralaborales
Realizado por: Investigadora

De acuerdo al resultado general en cuanto a la medición de factores de riesgo psicosocial intralaboral A y B aplicado de acuerdo al nivel jerárquico y factores de riesgo extralaborales aplicados a toda la población, la evaluación arroja un resultado general con los siguientes porcentajes: el 41.57% refleja un riesgo muy alto, el 26.97% riesgo alto, un 15.73% riesgo medio, el 13.48% riesgo bajo y un 2.25% de la población no manifiesta riesgo.

Es decir el 84,27% de los trabajadores en su resultado general revelan la existencia elevada de factores de riesgo psicosocial, apenas un 13.48% de trabajadores siente controlar las condiciones y solo el 2.25% de trabajadores manifiesta en la evaluación no presentar riesgo.

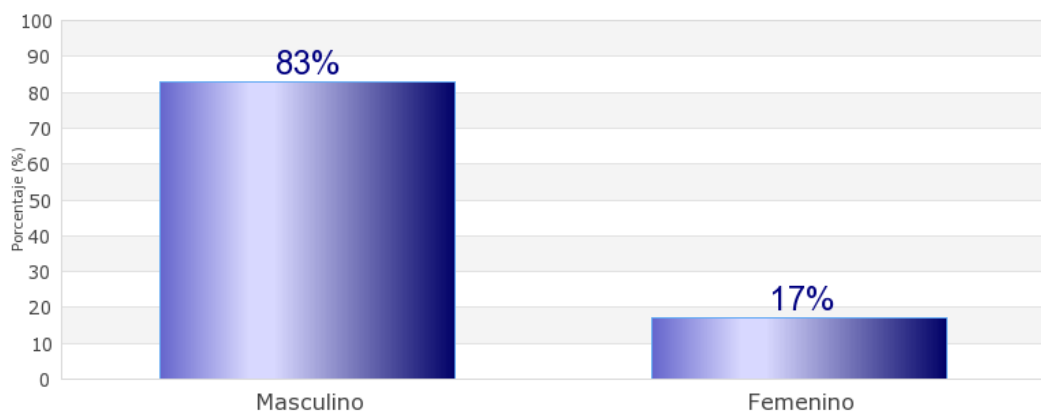


Gráfico N° 7: Población evaluada según género
Realizado por: Investigadora

La población evaluada en cuanto al sexo es el 83% género masculino y 17% género femenino, porcentajes justificables debido a la actividad a la que se dedica la empresa en cuanto a la importación y distribución de material ferretero, el personal previo a su

contratación realiza un proceso de reclutamiento y selección minucioso, donde es considerada la evaluación de su condición física, siendo este un factor importante para el desempeño de sus actividades.

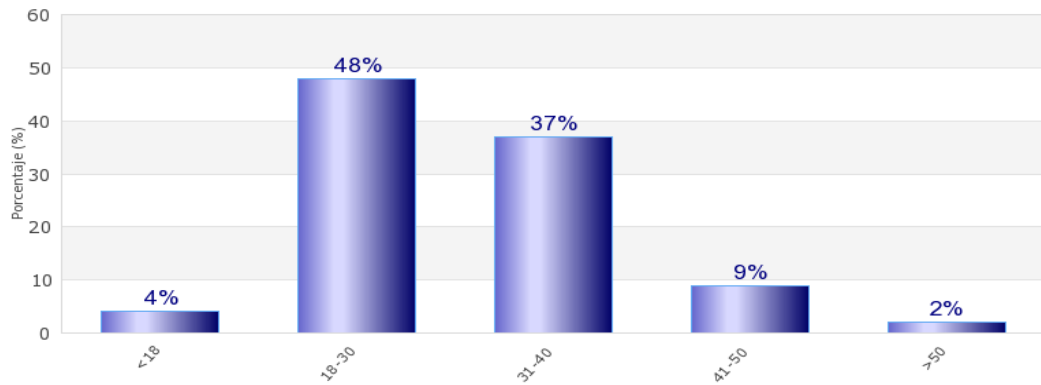


Gráfico N° 8: Población evaluada según rasgos de edad

Realizado por: Investigadora

En cuanto a los rangos de edad de la población que labora en MEGAPROFER S.A. el 4% es menor de 18 años, el 48% posee entre 18 y 30 años de edad, el 37% entre 31 y 40 años de edad, el 9% entre 41 y 50 años y el 2% de la población posee 50 o más años de edad, evidentemente la mayoría de trabajadores son de la generación millennials, la empresa apuesta por el talento joven.

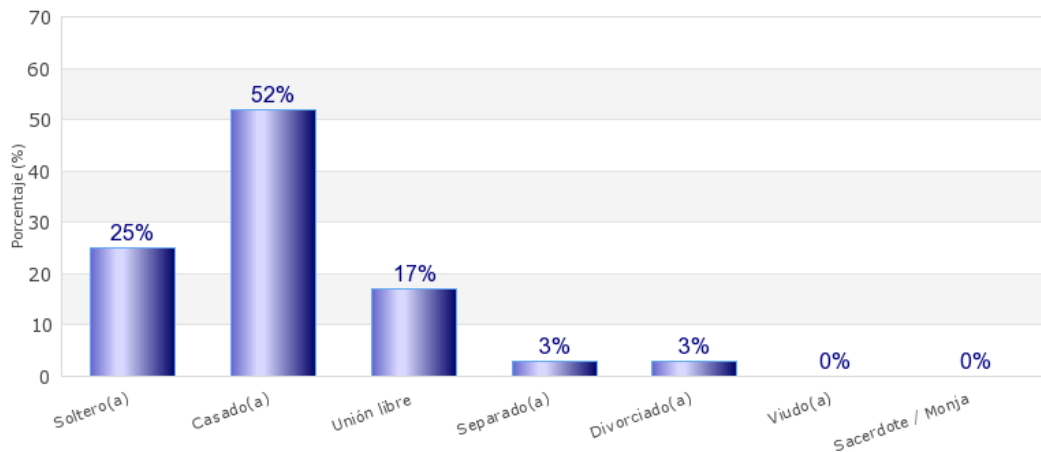


Gráfico N° 9: Población evaluada según estado civil

Realizado por: Investigadora

De acuerdo a la evaluación de los colaboradores de MEGAPROFER S.A. según su estado civil, el 25% corresponde a trabajadores solteros, el 52% de trabajadores son casados, el 17% de trabajadores presentan una unión de hecho, el 3% de trabajadores se encuentran separados y un 3% adicional de trabajadores se encuentra divorciados.

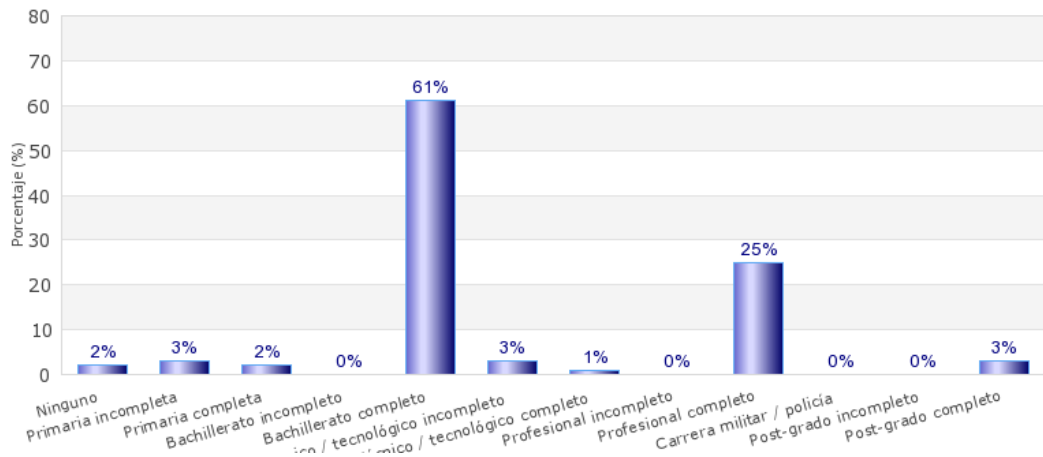


Gráfico N° 10: Población evaluada según nivel de educación
Realizado por: Investigadora

Los datos obtenidos según el nivel de educación de la población evaluada, indican que el 2% de los trabajadores no tiene formación alguna, el 3% presenta formación primaria incompleta, un 2% posee formación primaria completa, un 61% presenta formación de Bachillerato completo, el 3% presenta formación técnica incompleta, el 1% formación técnica completa, un 25% formación profesional completa y un 3% formación de Post grado completa, el personal de acuerdo a su cargo y las actividades que desarrolla presenta los conocimientos, experiencia, habilidades y competencias requeridas para su posición.

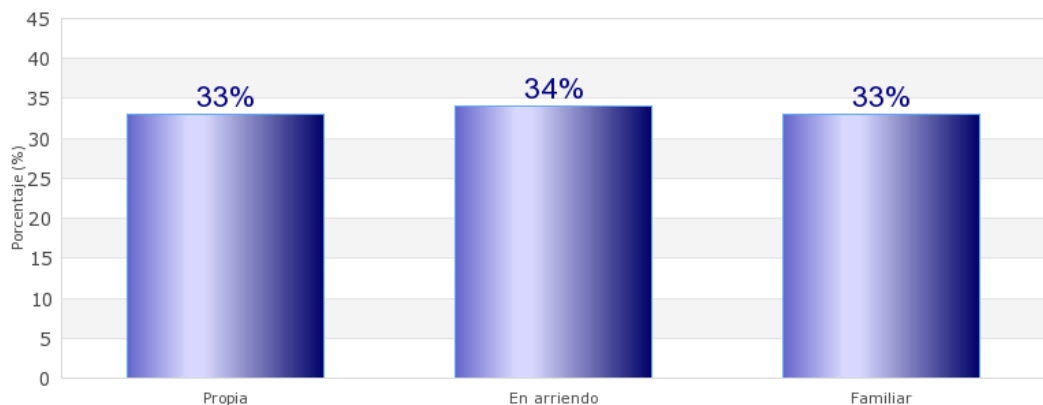


Gráfico N° 11: Población evaluada según tipo de vivienda
Realizado por: Investigadora

En cuanto al tipo de vivienda de la población evaluada el 33% posee vivienda propia, un 34% vive rentando su vivienda y el 33% habita en una vivienda familiar.

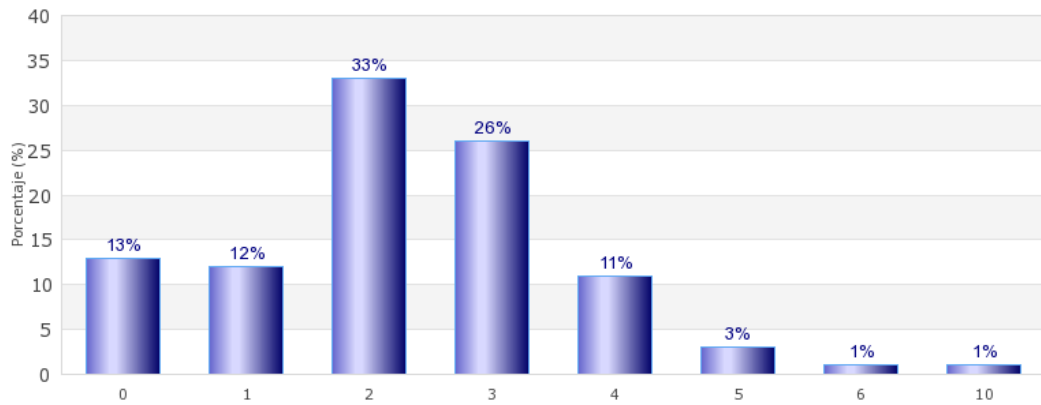


Gráfico N° 12: Población evaluada según número de personas a cargo
Realizado por: Investigadora

La evaluación de la población según el número de personas que tienen a su cargo corresponde, un 13% con cero o nada de personal a cargo, el 12% tiene una persona a su cargo, el 33% presenta 2 personas a cargo, el 26% presenta 3 personas a su cargo, el 11% presenta 4 personas a su cargo, el 3% presenta 5 personas a su cargo, el 1% presenta 6 personas a su cargo, y el 1% restante presenta 10 personas a su cargo.

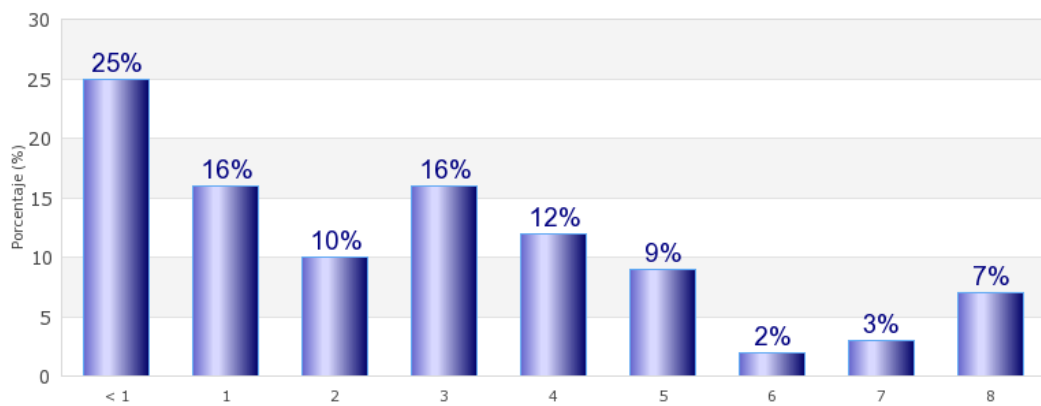


Gráfico N° 13: Población evaluada según años que trabaja en esta empresa
Realizado por: Investigadora

En cuanto a la población evaluada según los años de trabajo, el 25% de personal labora menos de un año, el 16% labora un año, un 10% labora 2 años, un 16% labora 3 años, el 12% labora 4 años, el 9% labora 5 años, un 2% labora 6 años, un 3% labora 7 años y el 7% restante, labora 8 años en MEGAPROFER S.A. resultados de la evaluación que indican que en la organización existe estabilidad laboral.

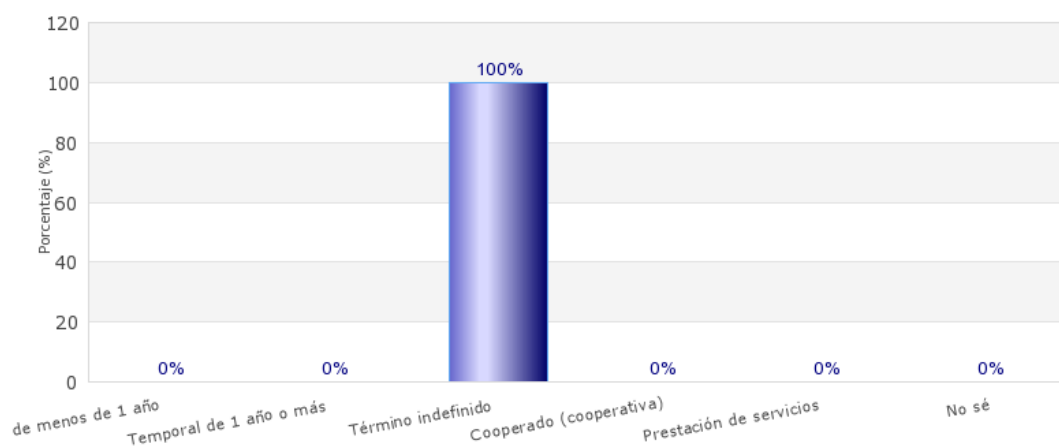


Gráfico N° 14: Población evaluada según tipo de contrato
Realizado por: Investigadora

En cuanto al tipo de contrato el 100% de la población evaluada forma parte de la nómina de MEGAPROFER S.A, y presenta su contrato de carácter indefinido, acorde a la normativa legal vigente.

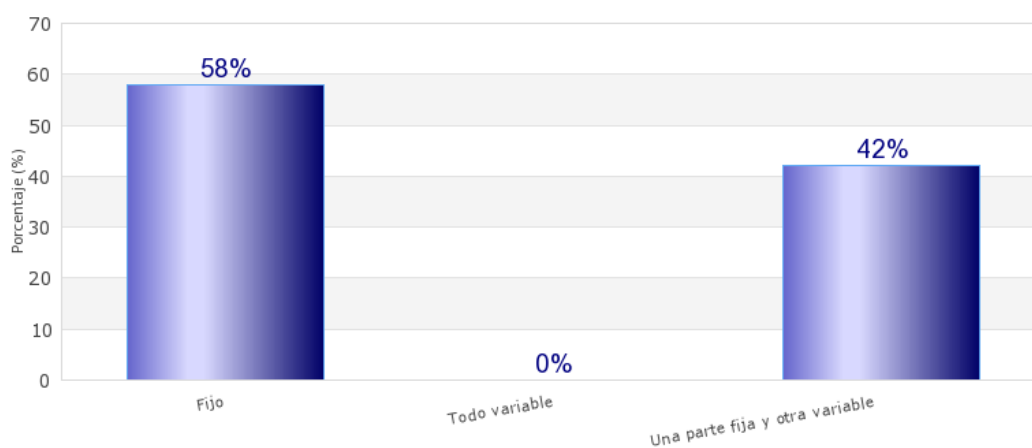


Gráfico N° 15: Población evaluada según tipo de salario que recibe
Realizado por: Investigadora

De acuerdo al tipo de remuneración que recibe el personal por las actividades que desempeñan, el resultado se divide en: 58% personal que percibe una remuneración fija y 42% personal que percibe una remuneración parte fija y otra variable.

EVALUACIÓN APLICADA A JEFATURAS, FACTORES INTRALABORALES FORMA A

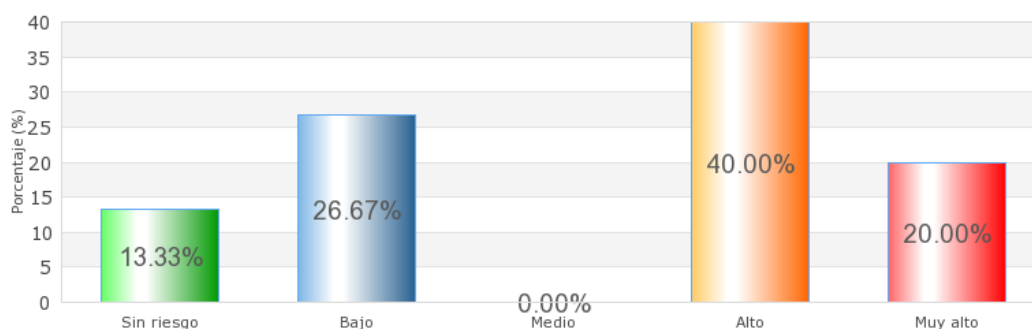


Gráfico N° 16: Población evaluada factores intralaborales forma A
Realizado por: Investigadora

La evaluación de los factores de riesgo psicosocial intralaboral se divide en 2 formas: A y B, La versión denominada forma A está orientada a personas que ocupan cargos de jefatura el resultado general que se obtuvo en la medición aplicado al personal con posición jerárquica de Jefaturas arrojó un resultado de: 20% del personal presenta riesgo muy alto, un 40% presenta riesgo alto, el 26.67% presenta riesgo bajo y el 13.33% del personal no presenta riesgo en cuanto a las características del trabajo y de su organización que influyen directamente en su salud y bienestar.

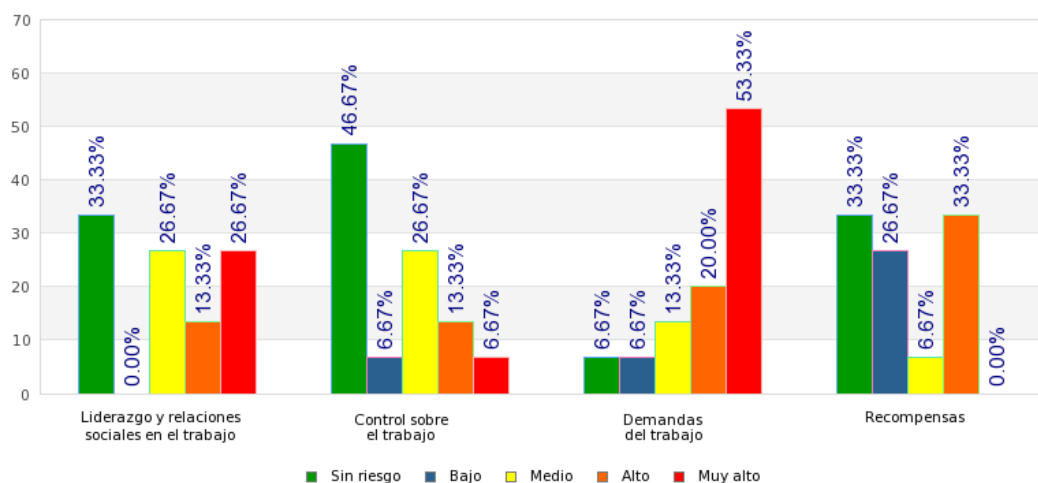


Gráfico N° 17: Población evaluada factores intralaborales forma A, Dominios
Realizado por: Investigadora

Los dominios de los factores de riesgo psicosocial en la evaluación intralaboral forma A, arrojan los siguientes resultados:

En la medición del dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, un 26.67% presenta riesgo muy alto, el 13.33% presenta riesgo alto, un 26.67% presenta riesgo medio y un 33.33% no presentan riesgo, es decir que la relación que se establece entre

los superiores jerárquicos y sus colaboradores está influyendo en la forma de trabajar y en la interacción del contexto laboral.

La medición del dominio control sobre el trabajo arroja un resultado en el personal que revela que un 6.67% de trabajadores presentan riesgo muy alto, un 13.33% presenta Riesgo alto, el 26.67% presenta riesgo medio, el 6.67% presenta riesgo bajo y el 46.67% no presenta riesgo, es decir que más de la mitad de las jefaturas se ven afectadas al momento de tomar decisiones e influir en su equipo de trabajo.

La medición del dominio demandas del trabajo arroja un resultado de: 53.33% del personal, presenta riesgo muy alto, el 20% del personal presenta Riesgo alto, un 13.33% de personal presenta riesgo medio, el 6.67% presenta riesgo bajo y otro 6.67% de personal no presenta riesgo, es decir que el 93.33% siente que el trabajo le impone cierto tipo de exigencias de naturaleza cuantitativa, cognitiva o mental, emocional o de responsabilidad.

La medición del dominio recompensas sobre el trabajo arroja un resultado en el cual el 33.33% del personal presenta riesgo alto, el 6.67% del personal presenta riesgo medio, un 26.67% de personal presenta riesgo bajo y un 33.33% de personal no presenta riesgo; es importante destacar que el 66.67% del personal de cierta manera considera que la retribución que obtiene por su trabajo no es justa de acuerdo con las actividades que desarrolla.

LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO

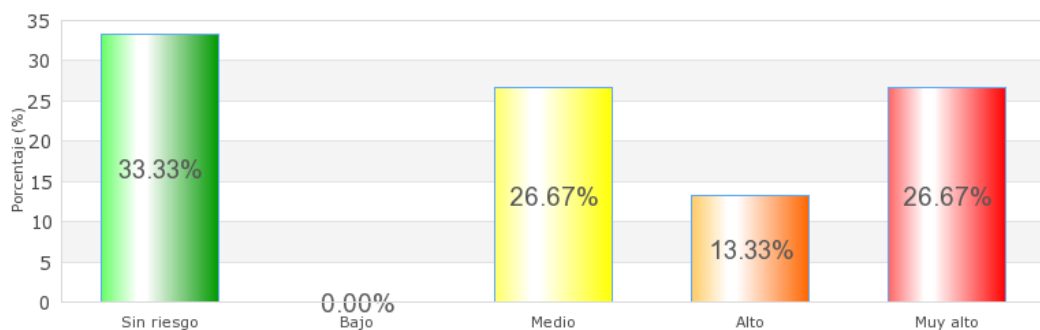


Gráfico N° 18: Forma A, dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

Realizado por: Investigadora

Como lo revisamos, el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo arrojaron un resultado en el cual el 26.67% de personal presentó riesgo muy alto, el 13.33% de personal presentó riesgo alto, un 26.67% de personal presentó riesgo medio y un

33.33% de personal no presento riesgo; a continuación se indica el desglose del dominio mediante la interpretación de los resultados obtenidos en sus dimensiones:

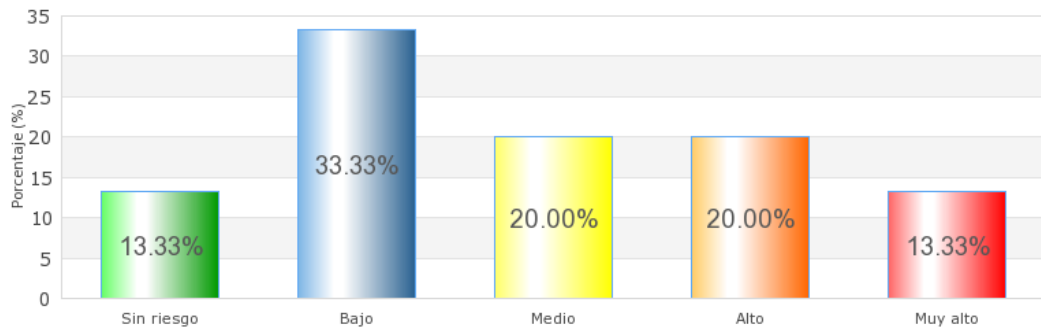


Gráfico N° 19: Forma A, dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, dimensión características del liderazgo
Realizado por: Investigadora

La dimensión características del liderazgo en el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, hace referencia a los atributos de la gestión de los jefes en relación con la planificación y asignación de trabajo, la evaluación arroja un resultado en el cual el 13.33% de personal riesgo muy alto, el 20% presenta riesgo alto, un 20% del personal presenta riesgo medio, un 33.33% de personal presenta riesgo bajo y un 13.33% del personal no presentan riesgo; es decir el 66.67% del personal evaluado espera mayor interacción y comunicación con su superior para obtener mejores resultados en su desempeño.

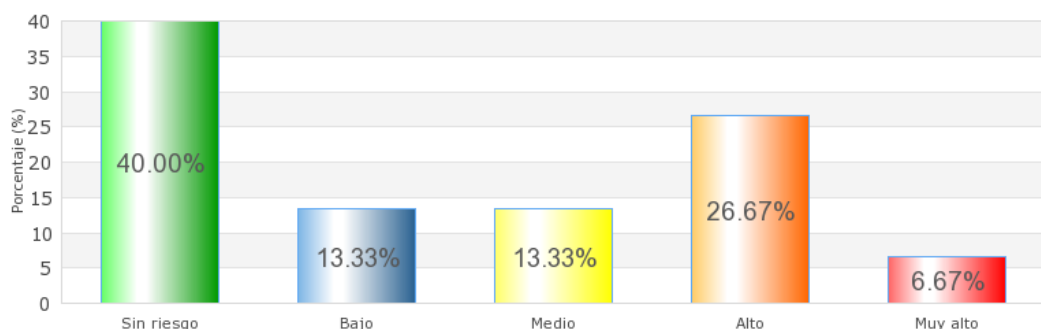


Gráfico N° 20: Forma A, dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, dimensión relaciones sociales en el trabajo
Realizado por: Investigadora

La dimensión relaciones sociales en el trabajo en el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, trata los atributos de la gestión de los sub ordinados en relación con la ejecución del trabajo, la evaluación arroja un resultado en el cual el 6.67% de personal presenta riesgo muy alto, el 26.67% del personal presenta riesgo alto, un 13.33% de personal presenta riesgo medio, otro 13.33% de personal presenta riesgo bajo y un 40% del personal no presentan riesgo; es decir el 60% del personal siente

cierta preocupación por los problemas que pueden surgir o por los resultados de su trabajo.

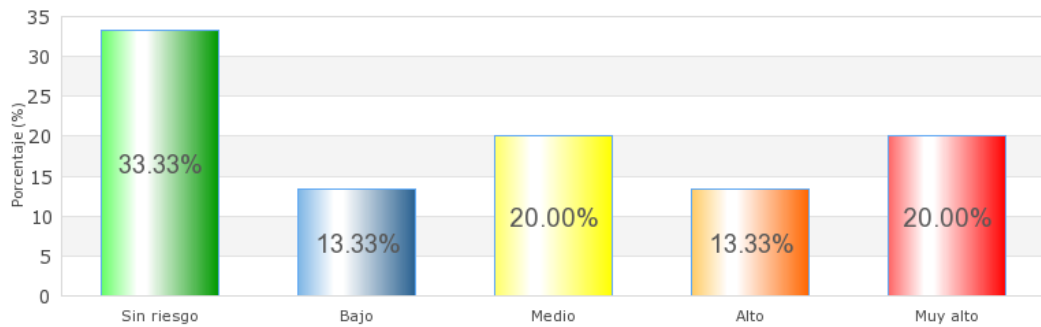


Gráfico N° 21: Forma A, dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, dimensión retroalimentación del desempeño

Realizado por: Investigadora

La dimensión retroalimentación del desempeño en el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, describe la información que un trabajador recibe sobre la forma en como realiza su trabajo, la evaluación arroja un resultado en el cual el 20% del personal presenta riesgo muy alto, el 13.33% del personal presenta riesgo alto, un 20% del personal presenta riesgo medio, un 13.33% del personal presenta riesgo bajo y un 33.33% del personal no presentan riesgo; el 66.67% del personal requiere la identificación y feed back necesario de sus fortalezas y debilidades para tomar acciones en cuanto a mantener o mejorar su desempeño.

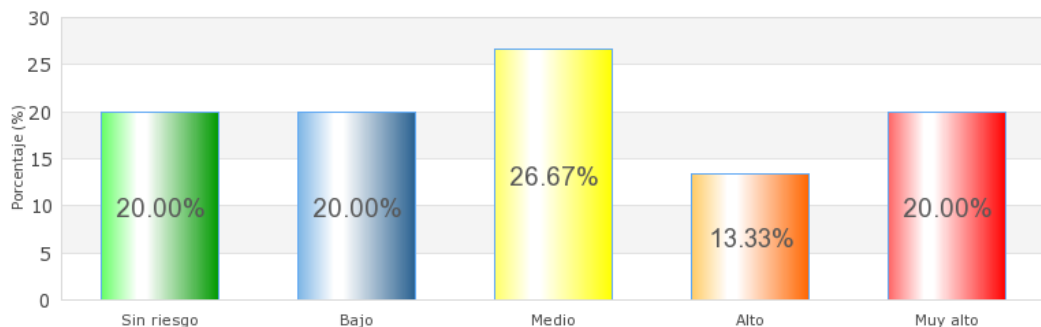


Gráfico N° 22: Forma A, dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, dimensión relación con los colaboradores

Realizado por: Investigadora

La dimensión relación con los colaboradores en el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, establece la interacción que existe con otras personas por el ejercicio de la actividad laboral, la evaluación arroja un resultado en el cual el 20% del personal presenta riesgo muy alto, el 13.33% del personal presenta riesgo alto, un 26.67% del personal presenta riesgo medio, un 20% del personal presenta riesgo bajo

y un 20% del personal no presentan riesgo; el 80% del personal se siente afectado en cuanto a la colaboración que requiere de otras áreas para lograr un objetivo en común.

CONTROL SOBRE EL TRABAJO

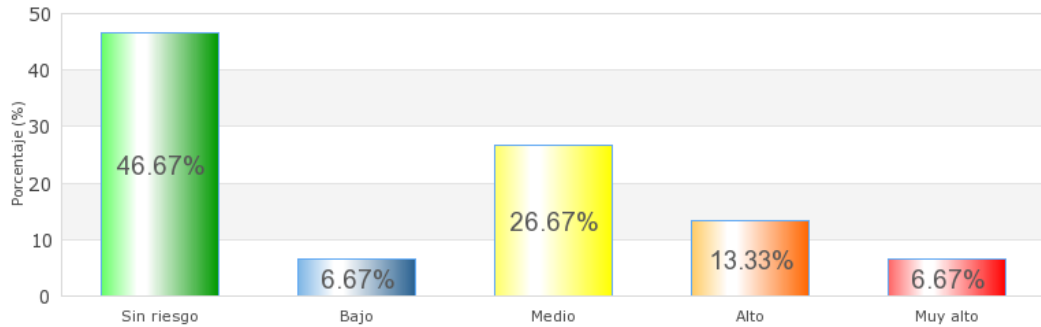


Gráfico N° 23: Forma A, dominio control sobre el trabajo
Realizado por: Investigadora

Como lo revisamos la medición del dominio control sobre el trabajo arroja un resultado en el cual el 6.67% del personal presento riesgo muy alto, el 13.33% del personal presento riesgo alto, el 26.67% del personal presento riesgo medio, el 6.67% del personal presento riesgo bajo y el 46.67% de la población no presento riesgo, a continuación se indica el desglose del dominio mediante la interpretación de los resultados obtenidos en sus dimensiones:

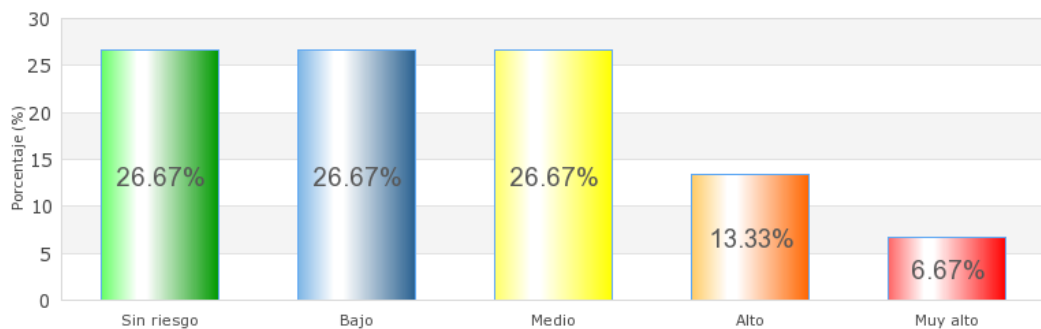


Gráfico N° 24: Forma A, dominio control sobre el trabajo, dimensión claridad del rol
Realizado por: Investigadora

La dimensión claridad del rol en el dominio control sobre el trabajo, se refiere a la comunicación que debe existir en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y los resultados, la evaluación arrojó un resultado en el cual el 6.67% del personal presenta riesgo muy alto, el 13.33% del personal presenta riesgo alto, un 26.67% del personal presenta riesgo medio, otro 26.67% del personal presenta riesgo bajo y otro 26.67% del personal no presenta riesgo; el 73.33% del personal considera que de cierta manera la información no es clara o suficiente.

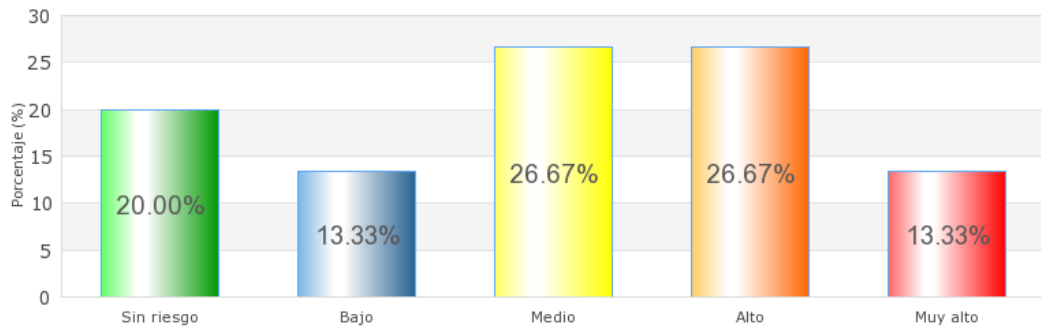


Gráfico N° 25: Forma A, dominio control sobre el trabajo, dimensión capacitación
Realizado por: Investigadora

La dimensión capacitación en el dominio control sobre el trabajo, hace referencia a la inducción, entrenamiento y formación que debe recibir el trabajador, la evaluación arroja un resultado en el cual el 13.33% del personal presenta riesgo muy alto, el 26.67% del personal presenta riesgo alto, un 26.67% del personal presenta riesgo medio, un 13.33% del personal presenta riesgo bajo y un 20% del personal no presentan riesgo, el 80% del personal revela preocupación en cuanto al fortalecimiento de sus conocimientos y habilidades.

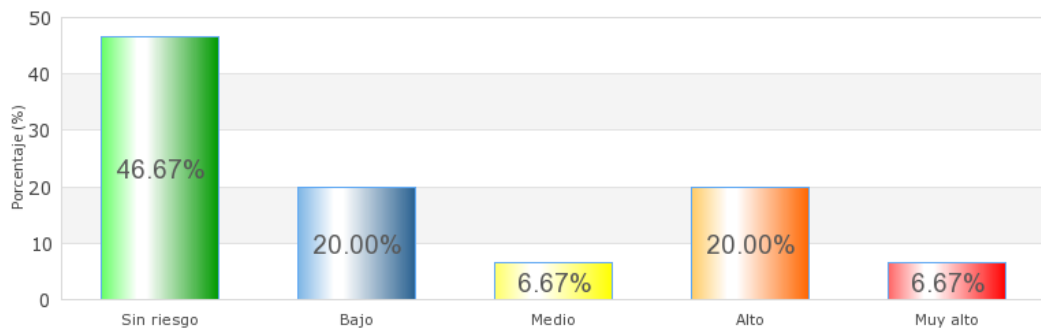


Gráfico N° 26: Forma A, dominio control sobre el trabajo, dimensión participación y manejo del cambio
Realizado por: Investigadora

La dimensión participación y manejo del cambio en el dominio control sobre el trabajo, se entiende como un conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores, la evaluación arroja un resultado en el cual el 6.67% del personal presenta riesgo muy alto, el 20% del personal presenta riesgo alto, un 6.67% del personal presenta riesgo medio, un 20% del personal presenta riesgo bajo y un 46.67% del personal no presentan riesgo, el 53.33% del personal siente que la información no es clara, oportuna o suficiente y que sus opiniones o aportes no son considerados en la realización del trabajo.

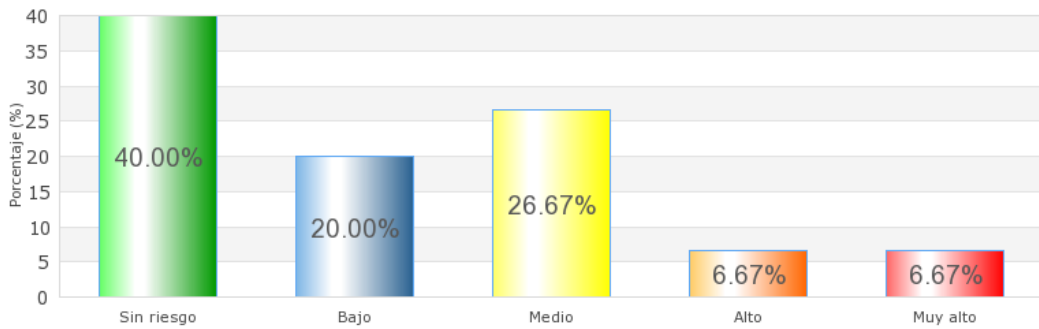


Gráfico N° 27: Forma A, dominio control sobre el trabajo, dimensión oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos

Realizado por: Investigadora

La dimensión oportunidad para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos en el dominio control sobre el trabajo, se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al trabajador para aplicar, aprender y desarrollar sus conocimientos, la evaluación arroja un resultado en el cual el 6.67% del personal presenta riesgo muy alto, otro 6.67% del personal presenta riesgo alto, un 26.67% del personal presenta riesgo medio, un 20% del personal presenta riesgo bajo y un 40% del personal no presentan riesgo; el 60% del personal siente no estar calificado para realizar algunas actividades o tareas encomendadas.

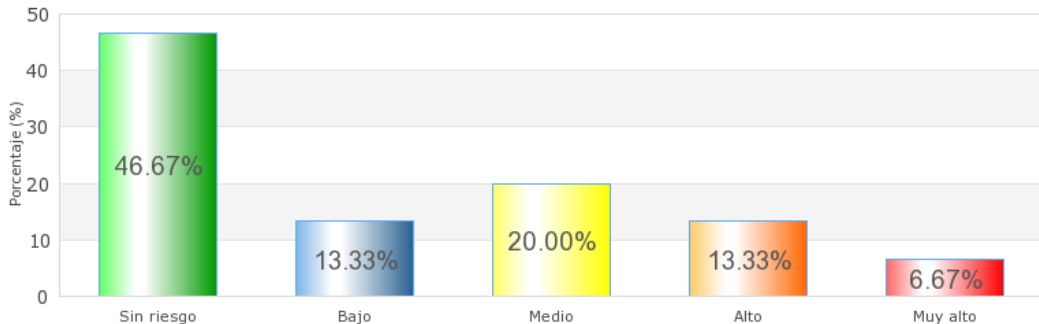


Gráfico N° 28: Forma A, dominio control sobre el trabajo, dimensión control y autonomía sobre el trabajo.

Realizado por: Investigadora

La dimensión control y autonomía en el dominio control sobre el trabajo, hace referencia al margen de decisión que el trabajador tiene sobre aspectos como el orden, cantidad, ritmo, forma de trabajar durante la jornada, la evaluación arroja un resultado en el cual el 6.67% del personal presenta riesgo muy alto, el 13.33% del personal presenta riesgo alto, un 20% del personal presenta riesgo medio, un 13.33% del personal presenta riesgo bajo y un 46.67% del personal no presentan riesgo; el 53.33

del personal considera que su decisión y autonomía sobre el trabajo es restringido o inexistente.

DEMANDAS DEL TRABAJO

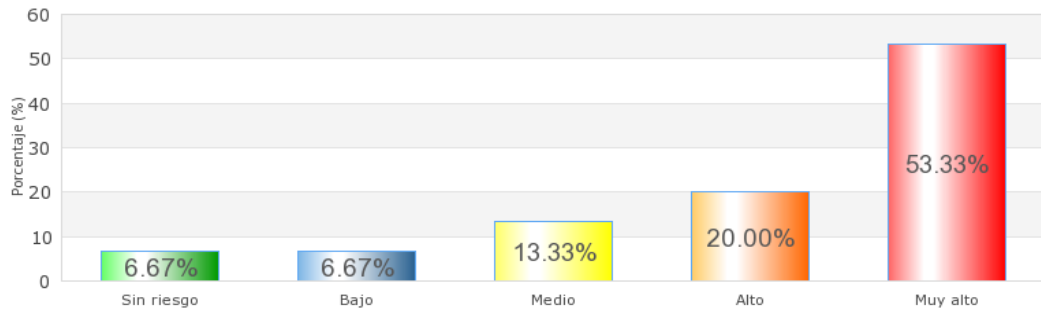


Gráfico N° 29: Forma A, dominio demandas del Trabajo

Realizado por: Investigadora

Como se pudo revisar de acuerdo al estudio desarrollado, en la empresa MEGAPROFER S.A. el factor psicosocial de mayor riesgo a la salud de los trabajadores es el de demandas del trabajo tanto para el personal de jefaturas como el personal operativo, la medición del dominio arrojó un resultado en el cual el 53.33% del personal presentó riesgo muy alto, el 20% del personal presentó Riesgo alto, el 13.33% del personal presentó riesgo medio, el 6.67% del personal presentó riesgo bajo y el 6.67% del personal no presentó riesgo, a continuación se indica el desglose del dominio mediante la interpretación de los resultados obtenidos en sus dimensiones:

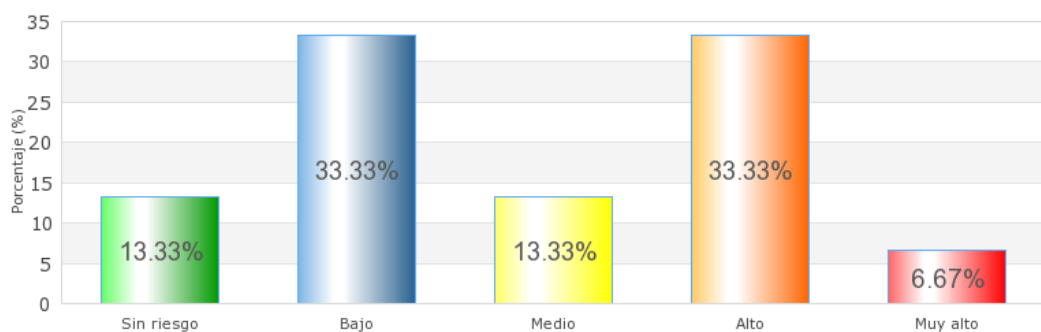


Gráfico N° 30: Forma A, dominio Demandas del trabajo, dimensión Demandas ambientales y de esfuerzo físico

Realizado por: Investigadora

La dimensión demandas ambientales y del esfuerzo físico en el dominio demandas del Trabajo, hace referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan bajo ciertas circunstancias que exigen al trabajador un esfuerzo de adaptación, la evaluación arroja un resultado en el cual el 6.67% del personal presenta riesgo muy alto, el 33.33% del personal presenta riesgo

alto, un 13.33% del personal presenta riesgo medio, un 33.33% del personal presenta riesgo bajo y un 13.33% del personal no presentan riesgo; el 86.67% del personal siente que su actividad implica un esfuerzo físico o adaptativo que genera cierta molestia, fatiga o preocupación, que afecta negativamente en el desempeño del trabajador.

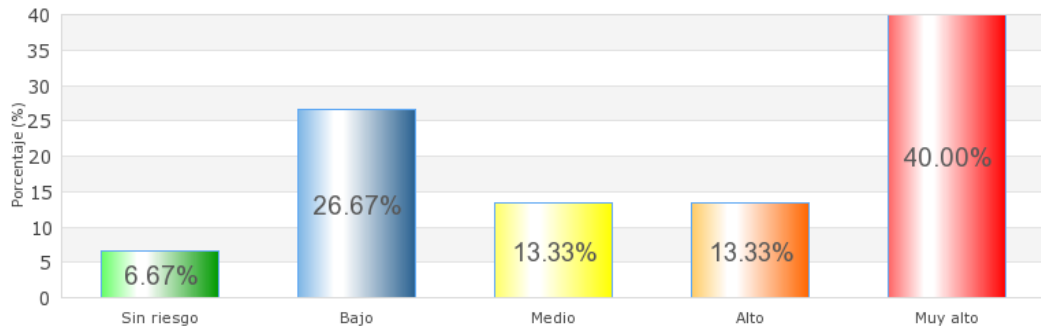


Gráfico N° 31: Forma A, dominio demandas del trabajo, dimensión demandas emocionales
Realizado por: Investigadora

La dimensión demandas Emocionales en el dominio demandas del trabajo, se refiere a situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tiene el potencial de inferir con los sentimientos y emociones del trabajador, la evaluación arroja un resultado en el cual el 40% del personal presenta riesgo muy alto, el 13.33% del personal presenta riesgo alto, otro 13.33% del personal presenta riesgo medio, un 26.67% del personal presenta riesgo bajo y un 6.67% del personal no presentan riesgo; el 93.33% del personal siente que se expone a situaciones y sentimientos negativos de otros trabajadores, ocultando sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.

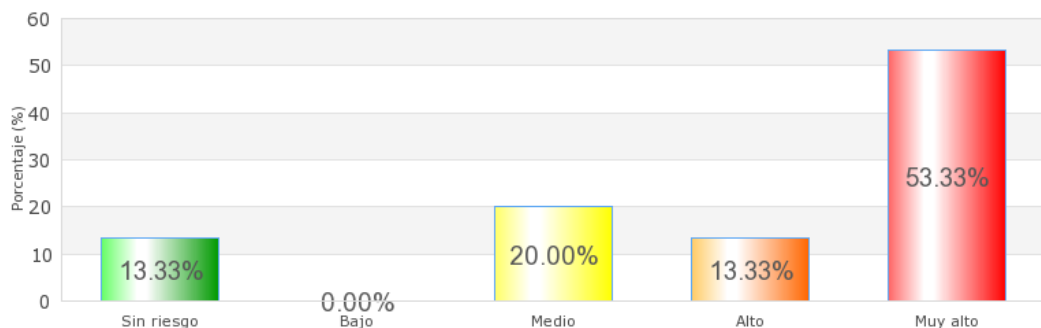


Gráfico N° 32: Forma A, dominio demandas del trabajo, dimensión demandas cuantitativas
Realizado por: Investigadora

La dimensión demandas cuantitativas en el dominio demandas del trabajo, hace referencia a las exigencias relativas a la cantidad del trabajo que se debe ejecutar en relación con el tiempo disponible para hacerlo, la evaluación arroja un resultado en el

cual el 53.33% del personal presenta riesgo muy alto, el 13.33% del personal presenta riesgo alto, un 20% del personal presenta riesgo medio y un 13.33% del personal no presentan riesgo; el 86.67% del personal considera que trabaja a un ritmo acelerado o empleando tiempo adicional a sus jornadas de trabajo a fin de cumplir con los resultados esperados en los diferentes puestos de trabajo.

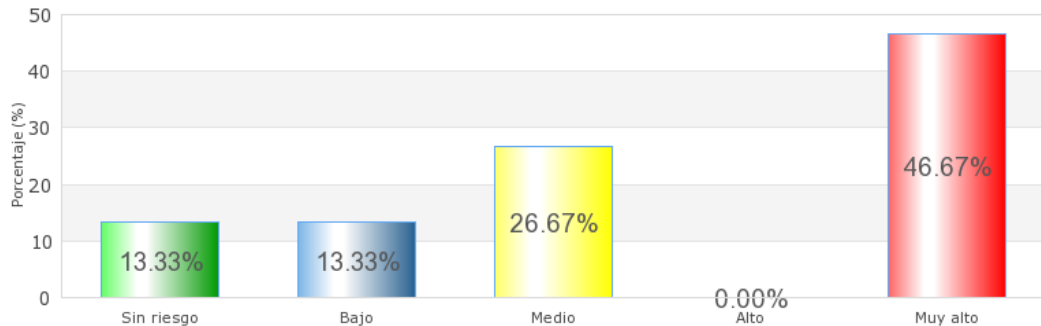


Gráfico N° 33: Forma A, dominio demandas del trabajo, dimensión Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral

Realizado por: Investigadora

La dimensión Trabajo sobre el entorno extralaboral en el dominio demandas del trabajo, se refiere a las exigencias de tiempo y esfuerzo que impactan la vida extralaboral del trabajador, la evaluación arroja un resultado en el cual el 46.67% del personal presenta riesgo muy alto, un 26.67% del personal presenta riesgo medio, un 13.33% del personal presenta riesgo bajo y otro 13.33% de personal no presentan riesgo; el 86.67% de la población evidencia de cierta manera una afección negativa en su vida personal y laboral debido a las demandas de tiempo y esfuerzo que requiere el desarrollo de sus actividades laborales.

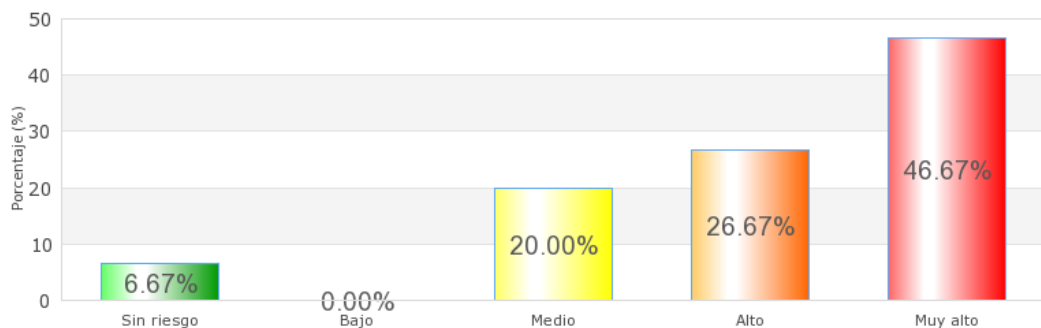


Gráfico N° 34: Forma A, dominio demandas del trabajo, dimensión exigencias de responsabilidad del cargo

Realizado por: Investigadora

La dimensión exigencias de responsabilidad del cargo en el dominio demandas del trabajo, hace alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un

cargo, la evaluación arroja un resultado en el cual el 46.67% del personal presenta riesgo muy alto, el 26.67% del personal presenta riesgo alto, un 20% del personal presenta riesgo medio, y un 6.67% del personal no presentan riesgo; el 93.33% de la población siente una fuerte responsabilidad en sus resultados laborales, en su área, equipo de trabajo, seguridad, información confidencial, bienes o valores a su cargo

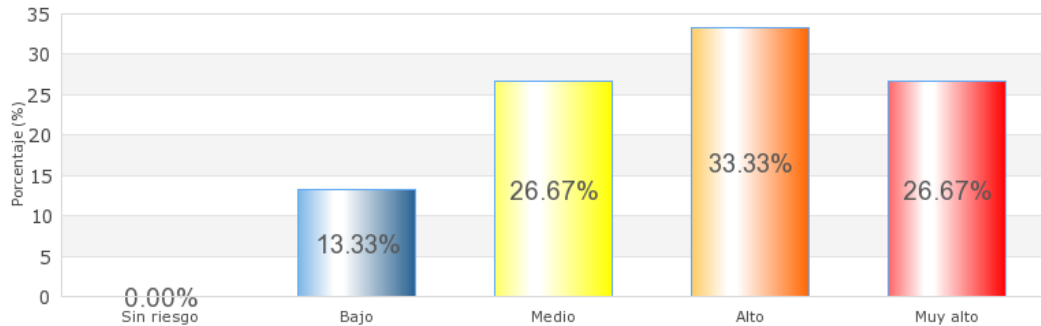


Gráfico N° 35: Forma A, dominio demandas del trabajo, dimensión demandas de carga mental
Realizado por: Investigadora

La dimensión demandas de carga mental en el dominio demandas del trabajo, se refiere al proceso cognitivo que implica la tarea y que involucra procesos mentales de atención superior, la evaluación arroja un resultado en el cual 26.67% del personal presenta riesgo muy alto, el 33.33% del personal presenta riesgo alto, un 26.67% del personal presenta riesgo medio, y un 13.33% presentan riesgo bajo, el 100% del personal considera que las tareas que desempeñan, exigen un importante esfuerzo en cuanto a su complejidad, memoria, atención y concentración que ellas demandan.

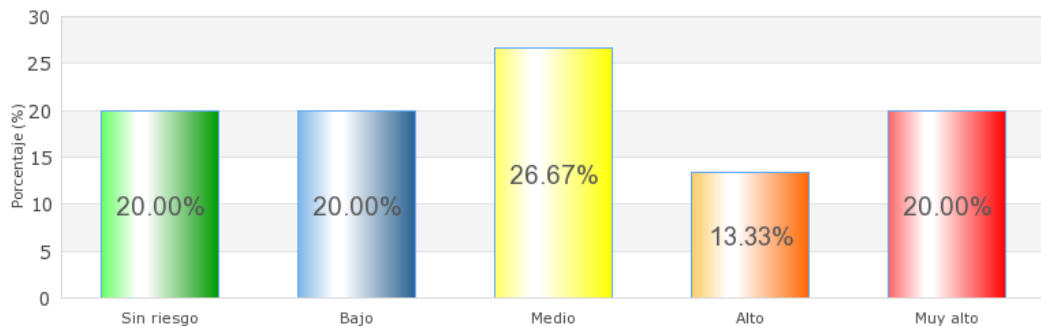


Gráfico N° 36: Forma A, dominio demandas del trabajo, dimensión consistencia del rol
Realizado por: Investigadora

La dimensión consistencia del rol en el dominio demandas del trabajo, se refiere a la compatibilidad en diversas exigencias relacionadas con la eficiencia, calidad técnica y ética, la evaluación arroja un resultado en el cual el 20% del personal presenta riesgo muy alto, el 13.33% del personal presenta riesgo alto, un 26.67% del personal presenta

riesgo medio, un 20% del personal presenta riesgo bajo y solo un 20% del personal no presenta riesgo; es decir el 80% de trabajadores consideran existen inconsistencias contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo.

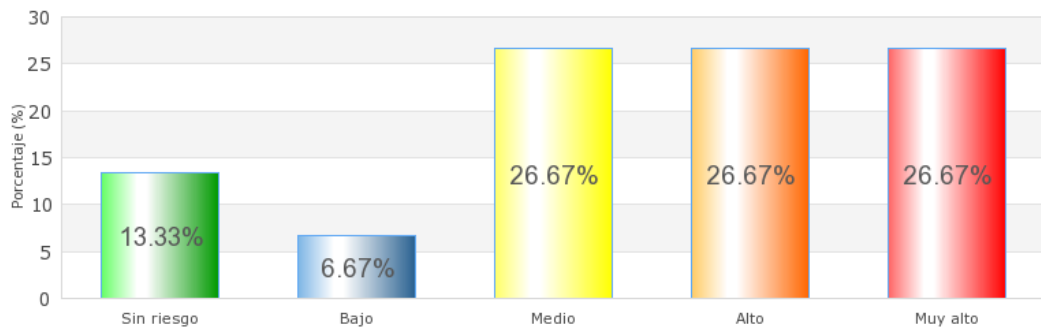


Gráfico N° 37: Forma A, dominio demandas del trabajo, dimensión demandas de la jornada del trabajo
Realizado por: Investigadora

La dimensión demandas de la jornada del trabajo en el dominio demandas del trabajo, se refiere a las exigencias del tiempo en cuanto al horario de la jornada laboral así como las pausas o descansos que deben desarrollarse, la evaluación arroja un resultado en el cual el 26.67% del personal presenta riesgo muy alto, 26.67% del personal presenta riesgo alto, otro 26.67% del personal presenta riesgo medio, un 6.67% del personal presenta riesgo bajo y un 13.33% del personal no presenta riesgo; el 86.67% siente prolongada su jornada y sin pausas claramente establecidas.

RECOMPENSAS

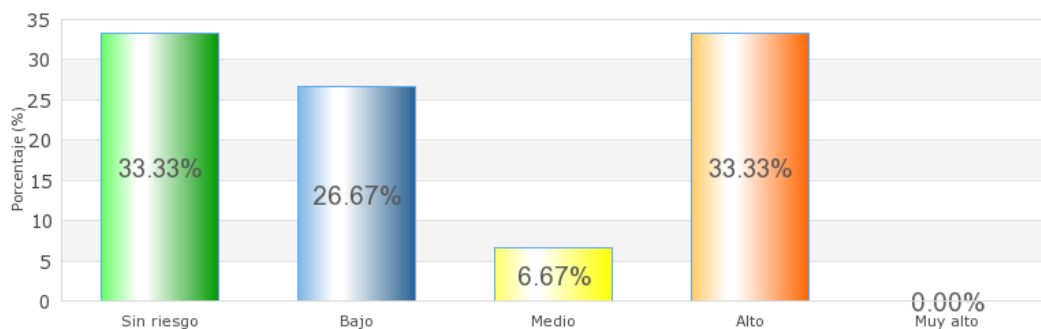


Gráfico N° 38: Forma A, dominio recompensas
Realizado por: Investigadora

Como lo revisamos la medición del dominio recompensas sobre el trabajo arroja un resultado en el cual el 33.33% del personal presenta riesgo alto, el 6.67% del personal presenta riesgo medio, el 26.67% del personal presenta riesgo bajo y el 33.33% de personal no presenta riesgo, a continuación se indica el desglose del dominio mediante la interpretación de los resultados obtenidos en sus dimensiones:

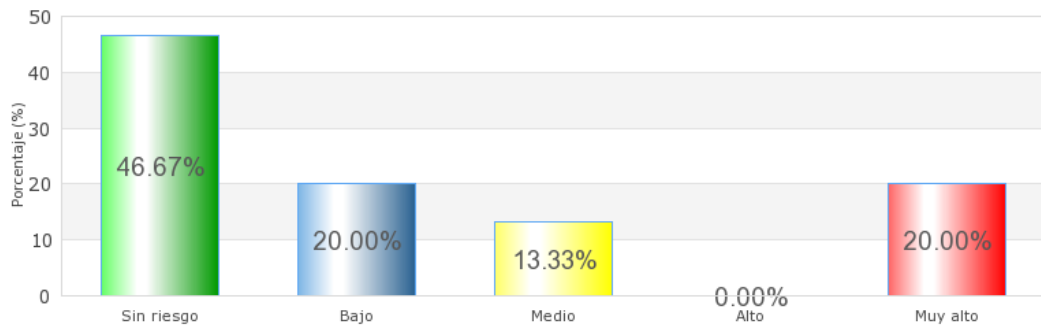


Gráfico N° 39: Forma A, dominio recompensas, dimensión recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Realizado por: Investigadora

La dimensión recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que se realiza, en el dominio recompensas, se refiere al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un trabajador por el hecho de estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo, la evaluación arroja un resultado en el cual el 20% del personal presenta riesgo muy alto, un 13.33% del personal presenta riesgo medio, un 20% del personal presenta riesgo bajo y un 46.67% del personal no presenta riesgo, el 53.33% del personal se siente inestable o poco identificado con las actividades que realizan en su puesto de trabajo.

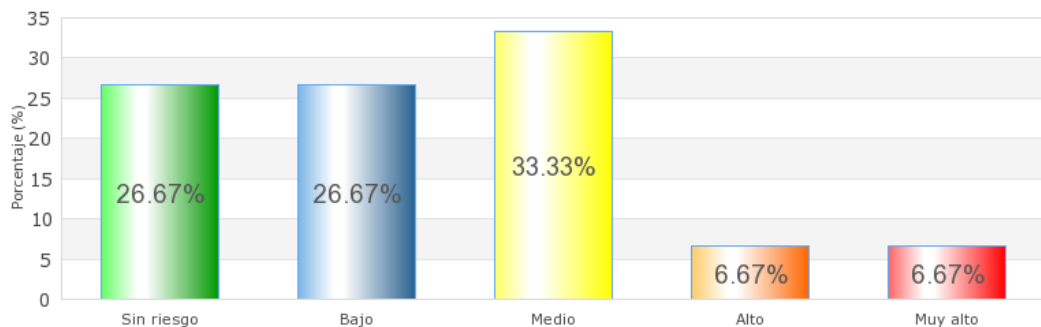


Gráfico N° 40: Forma A, dominio recompensas, dimensión reconocimiento y compensación

Realizado por: Investigadora

La dimensión reconocimiento y compensación en el dominio recompensas, se refiere al conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador por el esfuerzo realizado en su trabajo, la evaluación arroja un resultado en el cual 6.67% del personal presenta riesgo muy alto, otro 6.67% del personal presenta riesgo alto, un 33.33% del personal presenta riesgo medio, un 26.67% del personal presenta riesgo bajo y otro 26.677% del personal no presentan riesgo; un 73.33% de personal considera que su

reconocimiento, remuneración económica, o sus posibilidades de desarrollo son escasas.

EVALUACIÓN APLICADA AL PERSONAL OPERATIVO, FACTORES INTRALABORALES FORMA B

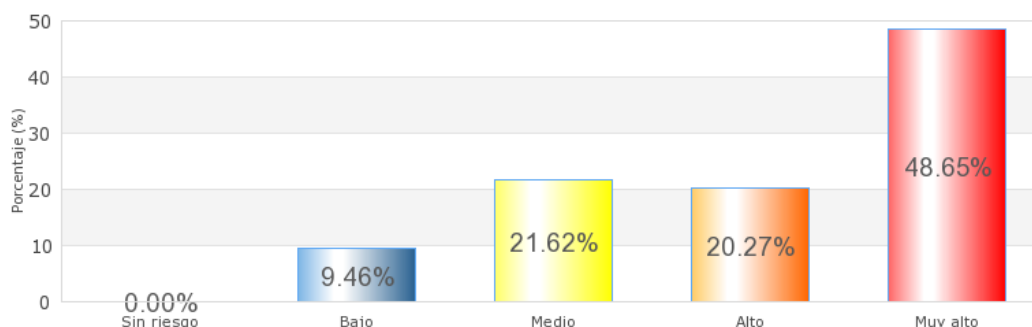


Gráfico N° 41: Población evaluada factores intralaborales forma B
Realizado por: Investigadora

Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo, como lo indicamos antes, la evaluación de los factores de riesgo psicosocial intralaboral se divide en 2 formas: A y B, La versión denominada forma B está orientada a personas que ocupan cargos administrativos u operativos; el resultado general que se obtuvo de esta medición arrojó que un 48.65% del personal presenta riesgo muy alto, un 20.27% del personal riesgo alto, el 21.62% del personal riesgo medio y un 9.46% riesgo bajo, es decir el 100% del personal de cierta manera se ve amenazado por las características que implican sus actividades en el desarrollo de su trabajo.

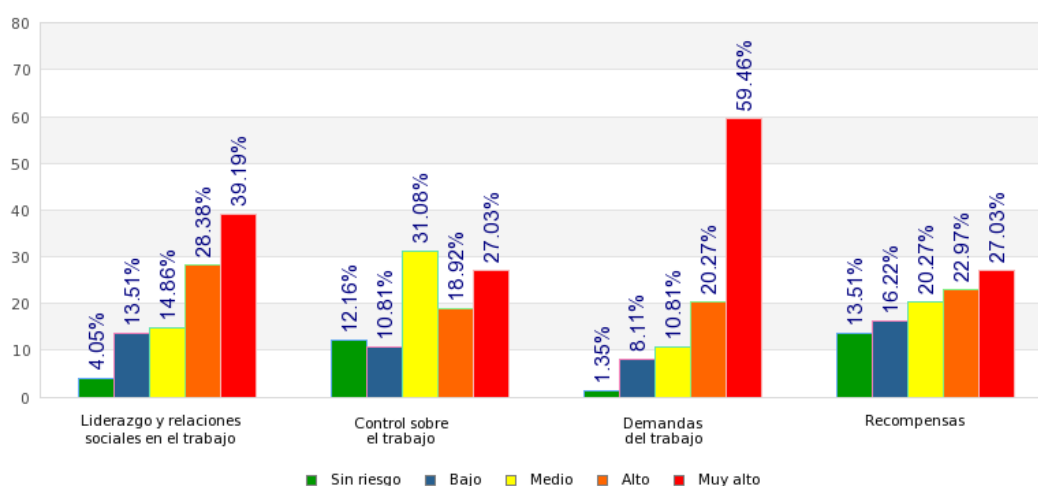


Gráfico N° 42: Población evaluada factores intralaborales forma B, dominios
Realizado por: Investigadora

Los dominios de los factores de riesgo psicosocial en la evaluación intralaboral forma B, arrojan los siguientes resultados:

En la medición de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, un 39.19% del personal presenta riesgo muy alto, el 28.38% del personal presenta riesgo alto, un 14.86% del personal presenta riesgo medio, un 13.51% del personal presenta riesgo bajo y un 4.05% del personal no presentan riesgo, es decir que en el 95.05% de la población existe preocupación en la relación que se establece con sus superiores jerárquicos y por ende en la forma de trabajar y en la interacción del contexto laboral.

La medición del dominio control sobre el trabajo arroja un resultado en el personal que revela que el 27.03% del personal presenta riesgo muy alto, el 18.92% del personal presenta Riesgo alto, el 31.08% del personal presenta riesgo medio, el 10.81% del personal presenta riesgo bajo y el 12.16% no presenta riesgo, es decir el 89.19% del personal se ve afectado al momento de desarrollar las actividades de su trabajo.

La medición del dominio demandas del trabajo arroja un resultado en el cual el 59.46% del personal presenta riesgo muy alto, el 20.27% del personal presenta riesgo alto, el 10.81% del personal presenta riesgo medio, el 8.11% del personal presenta riesgo bajo y el 1.35% del personal no presenta riesgo, es decir el 98.65% de personal siente que el trabajo le impone cierto tipo de exigencias de naturaleza cuantitativa, cognitiva o mentales, emocionales o de responsabilidad.

La medición del dominio recompensas sobre el trabajo arroja un resultado en el cual el 27.03% del personal presenta riesgo muy alto, el 22.97% del personal presenta riesgo muy alto, el 20.27% del personal presenta riesgo medio, el 16.22% del personal presenta riesgo bajo y el 13.51% no presenta riesgo; es decir el 86.49% del personal de cierta manera considera que la retribución que obtiene por su trabajo no es justa de acuerdo con las actividades que desarrolla.

LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO

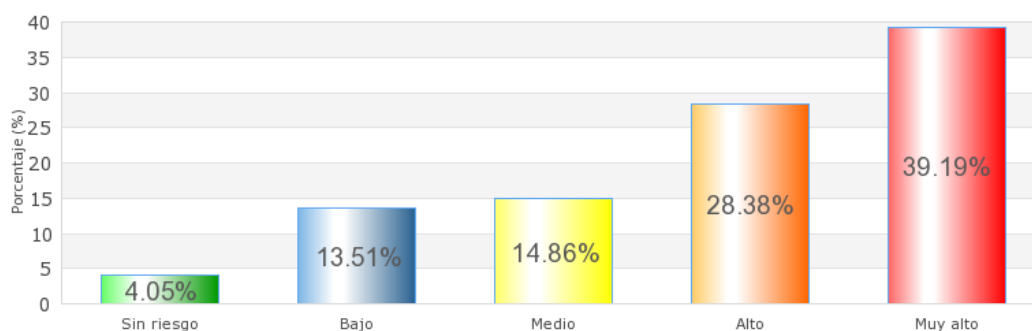


Gráfico N° 43: Forma B, dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

Realizado por: Investigadora

Como revisamos en cuanto a los dominios de los factores de riesgo psicosocial forma B, en la medición de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, la evaluación arrojó un resultado en el cual el 39.19% del personal presenta riesgo muy alto, el 28.38% del personal presenta riesgo alto, un 14.86% del personal presenta riesgo medio, un 13.51% del personal presenta riesgo bajo y un 4.05% del personal no presentan riesgo, a continuación se indica el desglose del dominio mediante la interpretación de los resultados obtenidos en sus dimensiones:

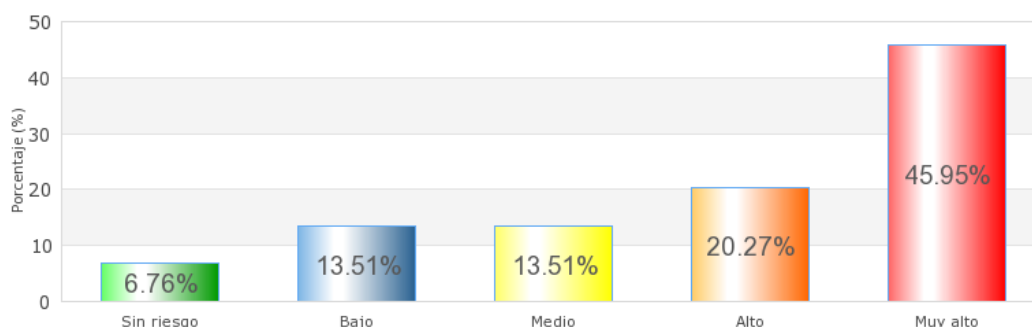


Gráfico N° 44: Forma B, dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, dimensión Características del liderazgo

Realizado por: Investigadora

La dimensión características del liderazgo, en el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, hace referencia a los atributos de la gestión de los jefes en relación con la planificación y asignación de trabajo, arroja un resultado en el cual el 45.95% del personal presenta riesgo muy alto, un 20.27% del personal presenta riesgo alto, un 13.51% del personal presenta riesgo medio, otro 13.51% del personal presenta riesgo bajo y un 6.67% del personal no presenta riesgo; es decir un 93.33% del personal evaluado espera mayor interacción y comunicación con su superior para obtener mejores resultados en su desempeño.

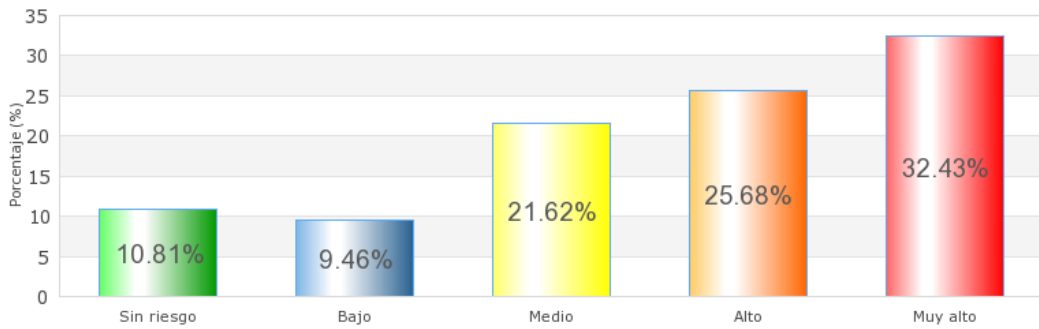


Gráfico N° 45: Forma B, dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, dimensión relaciones sociales en el trabajo

Realizado por: Investigadora

La dimensión relaciones sociales en el trabajo en el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, trata los atributos de la gestión de los sub ordinados en relación con la ejecución del trabajo, la evaluación arroja un resultado en el cual el 32.43% del personal presenta riesgo muy alto, un 25.68% del personal presenta riesgo alto, un 21.62% del personal presenta riesgo medio, un 9.46% del personal presenta riesgo bajo y un 10.81% del personal no presentan riesgo; es decir que el 98.19% del personal siente cierta preocupación por los problemas que pueden surgir o por los resultados de su trabajo.

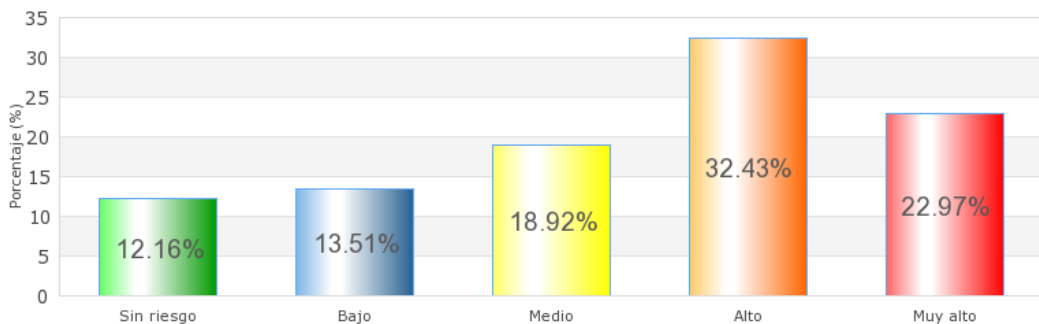


Gráfico N° 46: Forma B, dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, dimensión retroalimentación del desempeño

Realizado por: Investigadora

La dimensión retroalimentación del desempeño en el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, describe la información que un trabajador recibe sobre la forma en como realiza su trabajo, la evaluación arroja un resultado en el cual el 22.97% del personal presenta riesgo muy alto, un 32.43% del personal presenta riesgo alto, un 18.92% del personal presenta riesgo medio, otro 13.51% del personal presenta riesgo bajo y un 12.16% del personal no presentan riesgo; es decir que el 87,84% del personal

requiere la identificación y feed back necesario de sus fortalezas y debilidades para tomar acciones en cuanto a mantener o mejorar su desempeño.

CONTROL SOBRE EL TRABAJO

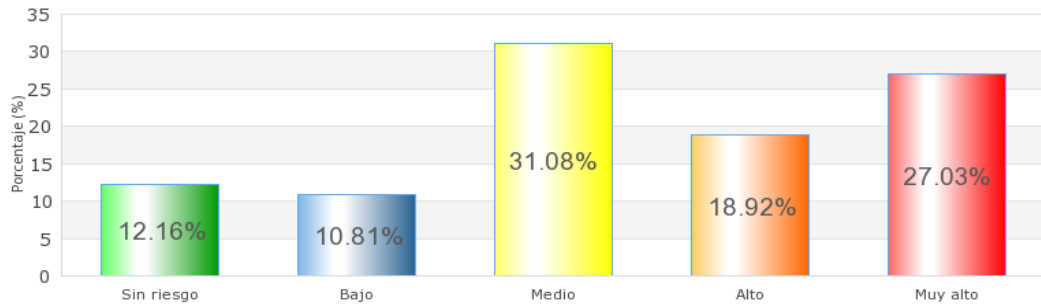


Gráfico N° 47: Forma B, dominio control sobre el trabajo
Realizado por: Investigadora

Como lo revisamos la medición del dominio control sobre el trabajo arroja un resultado en el cual el 27.03% del personal presenta riesgo muy alto, el 18.92% del personal presenta Riesgo alto, el 31.08% del personal presenta riesgo medio, el 10.81% del personal presenta riesgo bajo y el 12.16% no presenta riesgo, a continuación se indica el desglose del dominio mediante la interpretación de los resultados obtenidos en sus dimensiones:

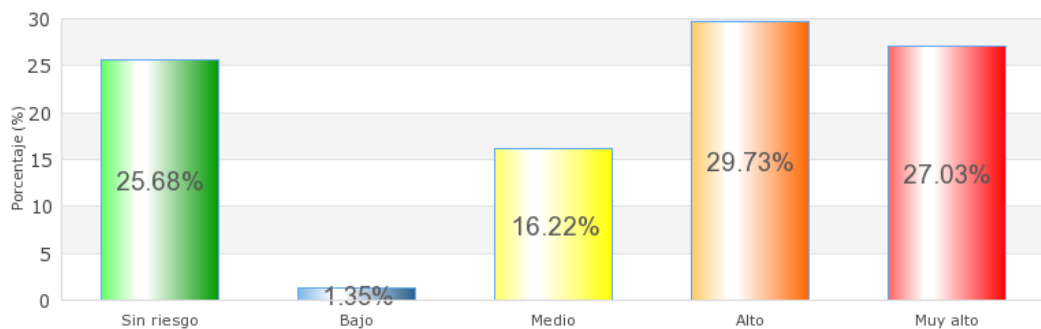


Gráfico N° 48: Forma B, dominio control sobre el trabajo, dimensión claridad del rol
Realizado por: Investigadora

La dimensión claridad del rol en el dominio control sobre el trabajo, se refiere a la comunicación que debe existir en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y los resultados, la evaluación arrojo un resultado en el cual el 27.03% del personal presenta riesgo muy alto, un 29.73% del personal presenta riesgo alto, un 16.22% del personal presenta riesgo medio, un 1.35% presenta riesgo bajo y un 25.68% no presentan riesgo; es decir el 74,32% del personal considera que de cierta manera la información no es clara o suficiente.

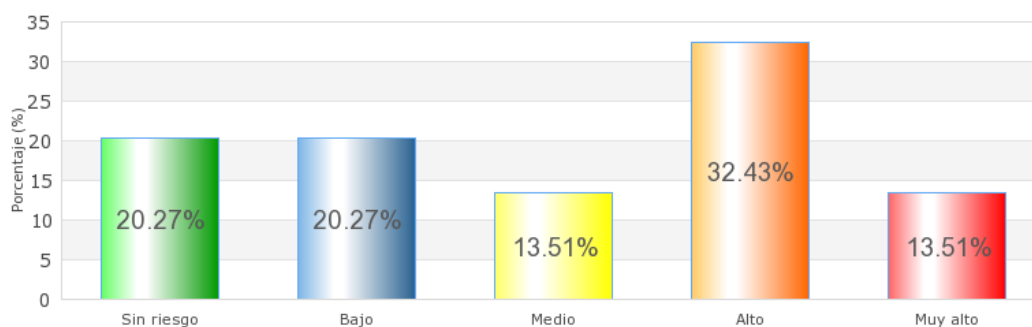


Gráfico N° 49: Forma B, dominio control sobre el trabajo, dimensión capacitación
Realizado por: Investigadora

La dimensión capacitación en el dominio control sobre el trabajo, hace referencia a la inducción, entrenamiento y formación que debe recibir el trabajador, la evaluación arroja un resultado en el cual el 13.51% del personal presenta riesgo muy alto, un 32.43% del personal presenta riesgo alto, un 13.51% del personal presenta riesgo medio, un 20.27% del personal presenta riesgo bajo y un 20.27% del personal no presentan riesgo; es decir el 79,73% del personal revela preocupación en cuanto al fortalecimiento de sus conocimientos y habilidades.

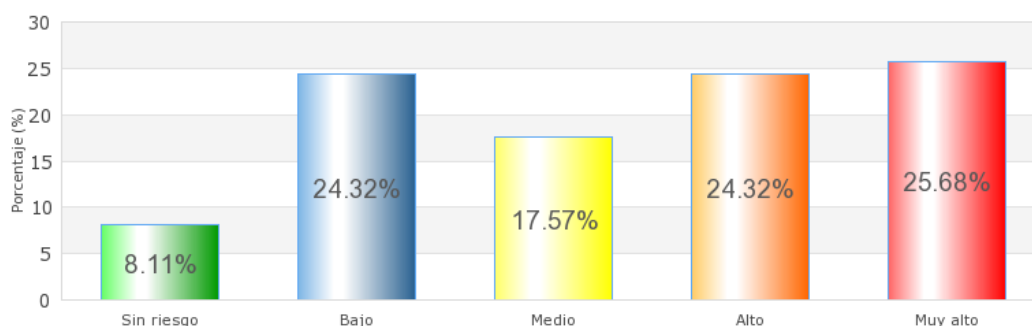


Gráfico N° 50: Forma B, dominio control sobre el trabajo, dimensión participación y manejo del cambio
Realizado por: Investigadora

La dimensión participación y manejo del cambio en el dominio control sobre el trabajo, se entiende como un conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores, la evaluación arroja un resultado en el cual el 25.68% del personal presenta riesgo muy alto, un 24.32% del personal presenta riesgo alto, un 17.57% del personal presenta riesgo medio, un 24.32% del personal presenta riesgo bajo y un 8.11% del personal no presentan riesgo; es decir el 91.89% del personal siente que la información no es clara, oportuna o suficiente y que sus opiniones o aportes no son considerados en la realización del trabajo.

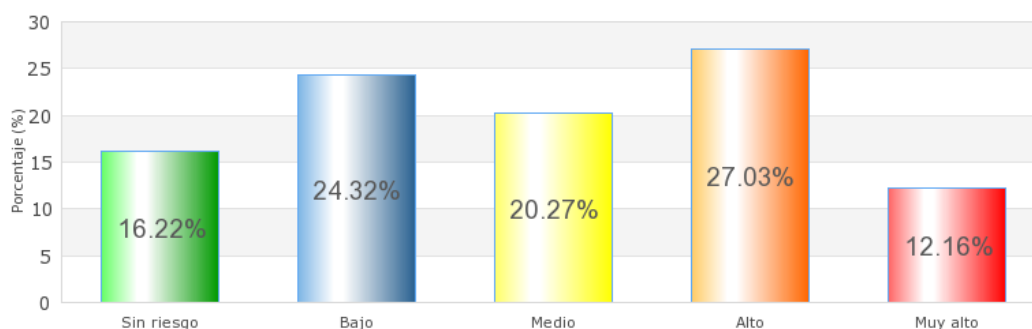


Gráfico N° 51: Forma B, dominio control sobre el trabajo, dimensión oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos

Realizado por: Investigadora

La dimensión oportunidad para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos en el dominio control sobre el trabajo, se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al trabajador para aplicar, aprender y desarrollar sus conocimientos, la evaluación arroja un resultado en el cual el 12.16% del personal presenta riesgo muy alto, un 27.03% del personal presenta riesgo alto, un 20.27% del personal presenta riesgo medio, un 24.32% del personal presenta riesgo bajo y un 16.22% del personal no presenta riesgo; 83.78% del personal siente no estar calificado para realizar algunas actividades o tareas encomendadas en relación a su puesto de trabajo.

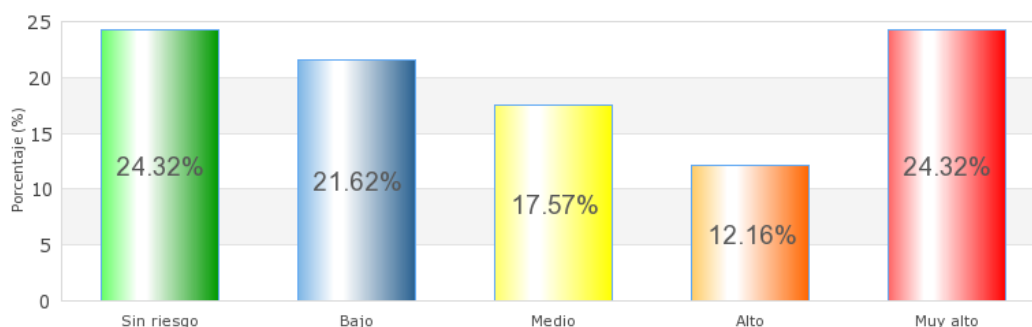


Gráfico N° 52: Forma B, dominio control sobre el trabajo, dimensión control y autonomía sobre el trabajo

Realizado por: Investigadora

La dimensión control y autonomía en el dominio control sobre el trabajo, hace referencia al margen de decisión que el trabajador tiene sobre aspectos como el orden, cantidad, ritmo, forma de trabajar durante la jornada, la evaluación arroja un resultado en el cual el 24.32% del personal presenta riesgo muy alto, un 12.16% del personal presenta riesgo alto, un 17.57% del personal presenta riesgo medio, un 21.62% del personal presenta riesgo bajo y un 24.32% del personal no presenta riesgo; es decir

que un 75.68% del personal considera que su decisión y autonomía sobre el trabajo es restringido o inexistente

DEMANDAS DEL TRABAJO

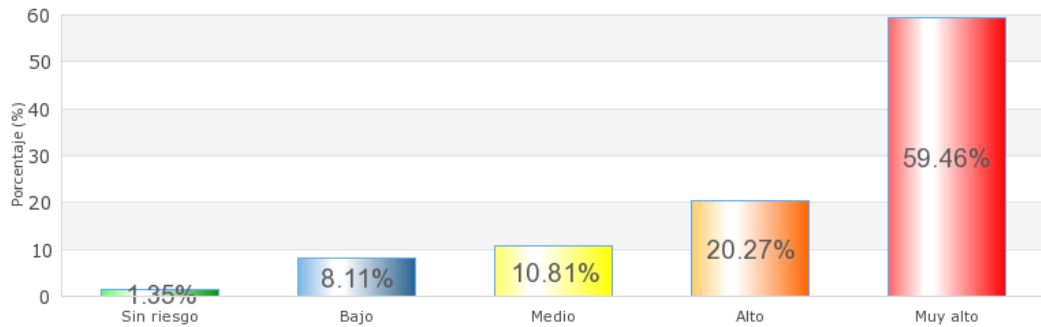


Gráfico N° 53: Forma B, dominio demandas del trabajo
Realizado por: Investigadora

Como se pudo revisar de acuerdo al estudio desarrollado, en la empresa MEGAPROFER S.A. el factor psicosocial de mayor riesgo a la salud de los trabajadores es el de demandas del trabajo tanto para el personal de jefaturas como el personal operativo, la medición del dominio arrojó un resultado en el cual el 59.46% del personal presenta riesgo muy alto, el 20.27% del personal presenta riesgo alto, el 10.81% del personal presenta riesgo medio, el 8.11% del personal presenta riesgo bajo y el 1.35% no presenta riesgo, a continuación se indica el desglose del dominio mediante la interpretación de los resultados obtenidos en sus dimensiones:

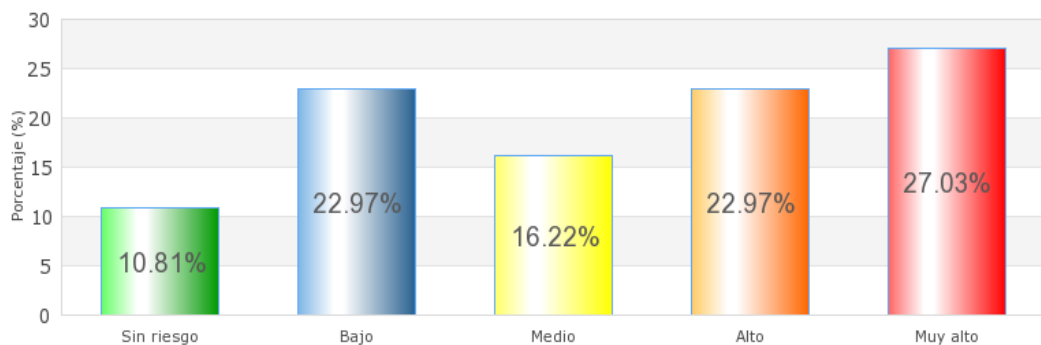


Gráfico N° 54: Forma B, dominio demandas del trabajo, dimensión demandas ambientales y del esfuerzo físico
Realizado por: Investigadora

La dimensión demandas ambientales y del esfuerzo físico en el dominio demandas del trabajo, hace referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan bajo ciertas circunstancias que exigen al

trabajador un esfuerzo de adaptación, la evaluación arroja un resultado en el cual el 27.03% del personal presenta riesgo muy alto, un 22.97% del personal presenta riesgo alto, un 16.22% del personal presenta riesgo medio, un 22.97% del personal presenta riesgo bajo y un 10.81% del personal no presenta riesgo; es decir el 89.19% del personal siente que su actividad implica un esfuerzo físico o adaptativo que genera cierta molestia, fatiga o preocupación, que afecta negativamente en el desempeño del trabajador.

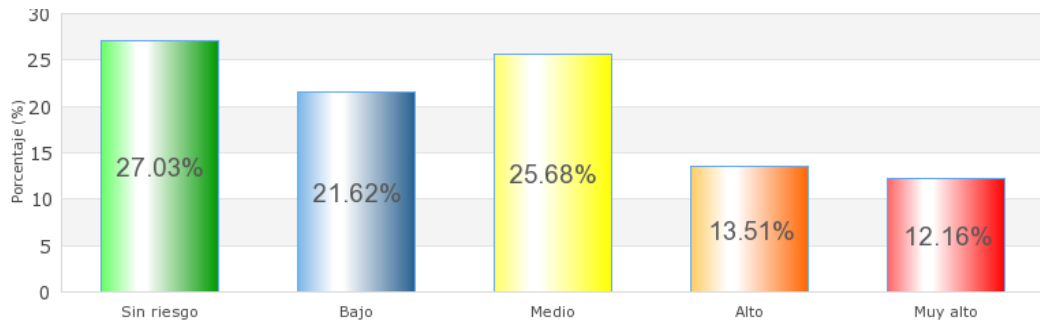


Gráfico N° 55: Forma B, dominio demandas del trabajo, dimensión demandas emocionales
Realizado por: Investigadora

La dimensión demandas emocionales en el dominio demandas del trabajo, se refiere a situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tiene el potencial de inferir con los sentimientos y emociones del trabajador, la evaluación arroja un resultado en el cual el 12.16% del personal presenta riesgo muy alto, un 13.51% del personal presenta riesgo alto, un 25.68% del personal presenta riesgo medio, un 21.62% del personal presenta riesgo bajo y un 27.03% del personal no presenta riesgo; el 72.97% del personal siente que se expone a situaciones y sentimientos negativos de otros trabajadores, ocultando sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.

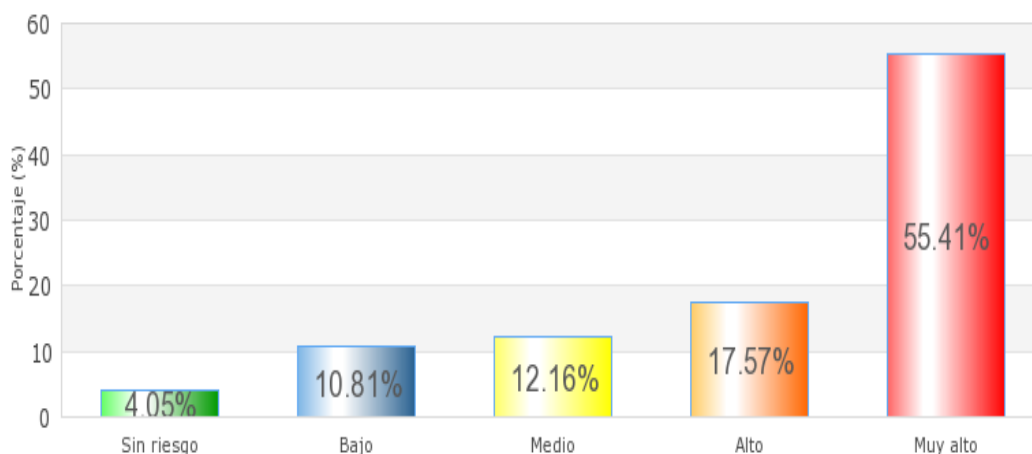


Gráfico N° 56: Forma B, dominio demandas del trabajo, dimensión demandas cuantitativas
Realizado por: Investigadora

La dimensión demandas cuantitativas en el dominio demandas del trabajo, hace referencia a las exigencias relativas a la cantidad del trabajo que se debe ejecutar en relación con el tiempo disponible para hacerlo, la evaluación arroja un resultado en el cual el 55.41% del personal presenta riesgo muy alto, un 17.57% del personal presenta riesgo alto, un 12.16% del personal presenta riesgo medio, un 10.81% del personal presenta riesgo bajo y un 4.05% no presenta riesgo; es decir el 95.05% del personal considera que trabaja a un ritmo acelerado o empleando tiempo adicional a sus jornadas de trabajo a fin de cumplir con los resultados esperados en los diferentes puestos de trabajo.

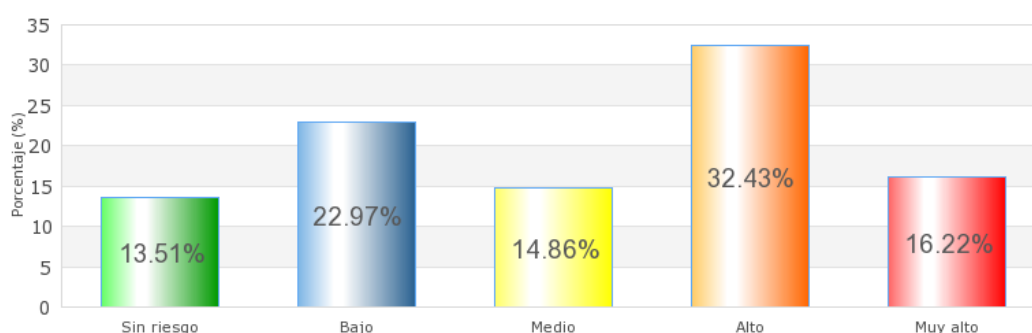


Gráfico N° 57: Forma B, dominio demandas del trabajo, dimensión influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral
Realizado por: Investigadora

La dimensión trabajo sobre el entorno extralaboral en el dominio demandas del trabajo, se refiere a las exigencias de tiempo y esfuerzo que impactan la vida extralaboral del trabajador, la evaluación arroja un resultado en el cual el 16.22% del

personal presenta riesgo muy alto, un 32.43% del personal presenta riesgo alto, un 14.86% del personal presenta riesgo medio, un 22.97% del personal presenta riesgo bajo y un 13.51% del personal no presenta riesgo; el 86.49% del personal evidencia de cierta manera una afección negativa en su vida personal y laboral debido a las demandas de tiempo y esfuerzo que requiere el desarrollo de sus actividades laborales.

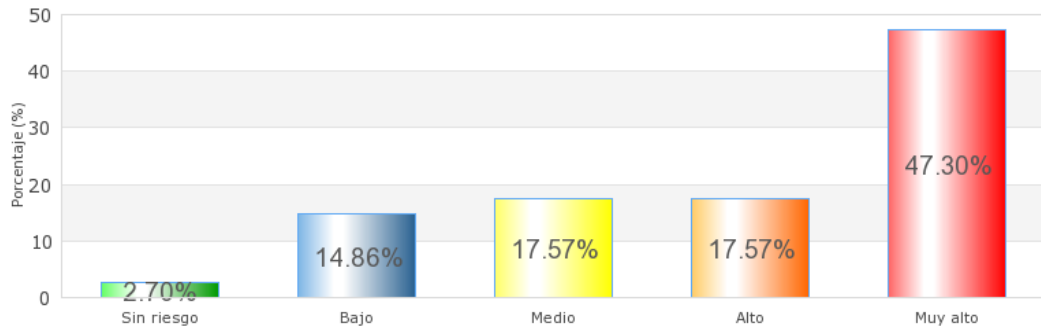


Gráfico N° 58: Forma B, dominio demandas del trabajo, dimensión demandas de carga mental
Realizado por: Investigadora

La dimensión demandas de carga mental en el dominio demandas del trabajo, se refiere al proceso cognitivo que implica la tarea y que involucra procesos mentales de atención superior, la evaluación arroja un resultado en el cual el 47.30% del personal presenta riesgo muy alto, un 17.57% del personal presenta riesgo alto, otro 17.57% del personal presenta riesgo medio, un 14.86% del personal presenta riesgo bajo y un 2.70% del personal no presenta riesgo, el 97.30% del personal considera que las tareas que desempeñan, exigen un importante esfuerzo en cuanto a su complejidad, memoria, atención y concentración que ellas demandan.

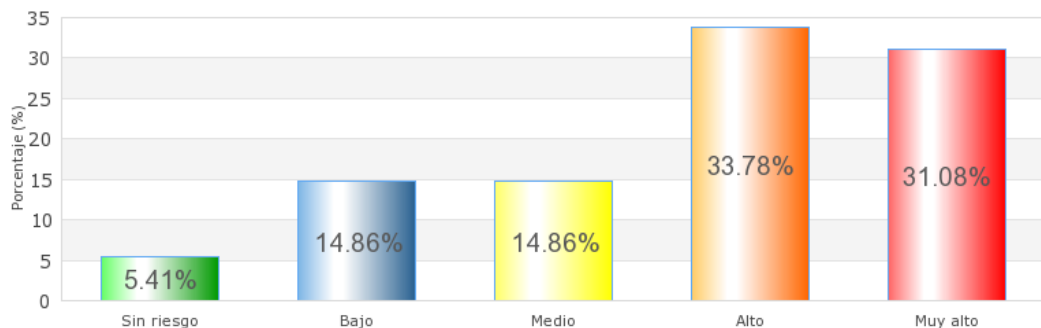


Gráfico N° 59: Forma B, dominio demandas del trabajo, dimensión demandas de la jornada del trabajo
Realizado por: Investigadora

La dimensión demandas de la jornada del trabajo en el dominio demandas del trabajo, se refiere a las exigencias del tiempo en cuanto al horario de la jornada laboral así como las pausas o descansos que deben desarrollarse, la evaluación arroja un resultado

en el cual el 31.08% del personal presenta riesgo muy alto, un 33.78% del personal presenta riesgo alto, un 14.86% del personal presenta riesgo medio, otro 14.86% del personal presenta riesgo bajo y un 5.41% no presenta riesgo; es decir el 94,59% del personal siente que su jornada es prolongada y sus pausas claramente no están establecidas.

RECOMPENSAS

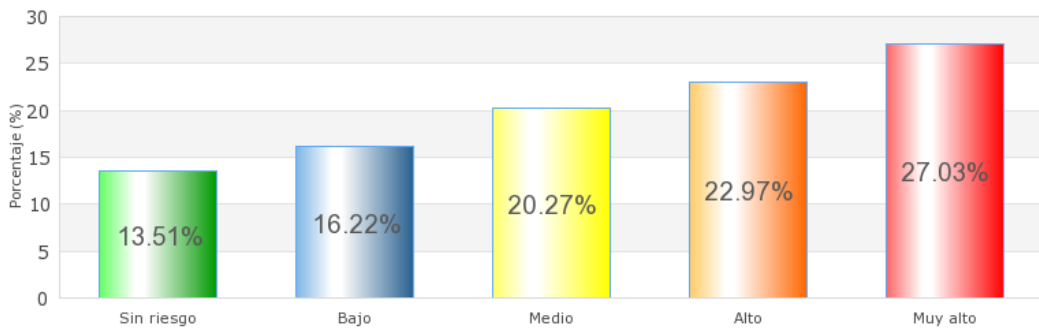


Gráfico N° 60: Forma B, dominio recompensas
Realizado por: Investigadora

Como lo revisamos la medición del dominio recompensas sobre el trabajo arroja un resultado en el cual el 27.03% del personal presenta riesgo muy alto, el 22.97% del personal presenta riesgo muy alto, el 20.27% del personal presenta riesgo medio, el 16.22% del personal presenta riesgo bajo y el 13.51% del personal no presenta riesgo; a continuación se indica el desglose del dominio mediante la interpretación de los resultados obtenidos en sus dimensiones:

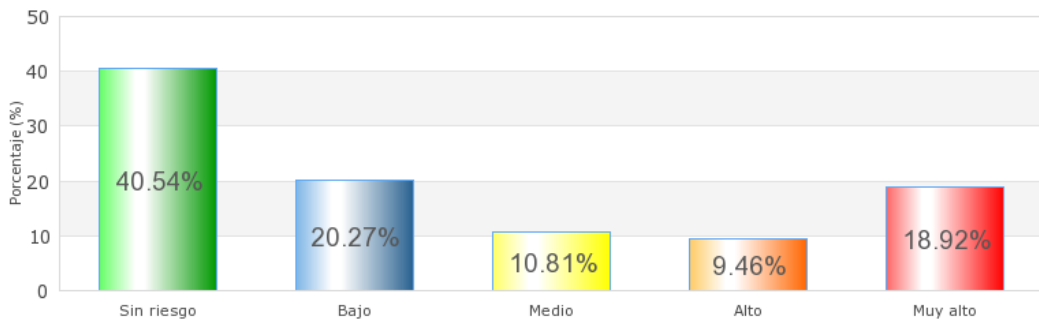


Gráfico N° 61: Forma B, dominio recompensas, dimensión recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza
Realizado por: Investigadora

La dimensión recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que se realiza, en el dominio recompensas, se refiere al sentimiento de orgullo y a la

percepción de estabilidad laboral que experimenta un trabajador por el hecho de estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo, la evaluación arroja un resultado en el cual el 18.92% del personal con riesgo muy alto, un 9.46% del personal presenta riesgo alto, un 10.81% del personal presenta riesgo medio, un 20.27% del personal presenta riesgo bajo y un 40.54% del personal no presenta riesgo; el 59,46% del personal se siente inestable o poco identificado con las actividades que realizan en su puesto de trabajo.

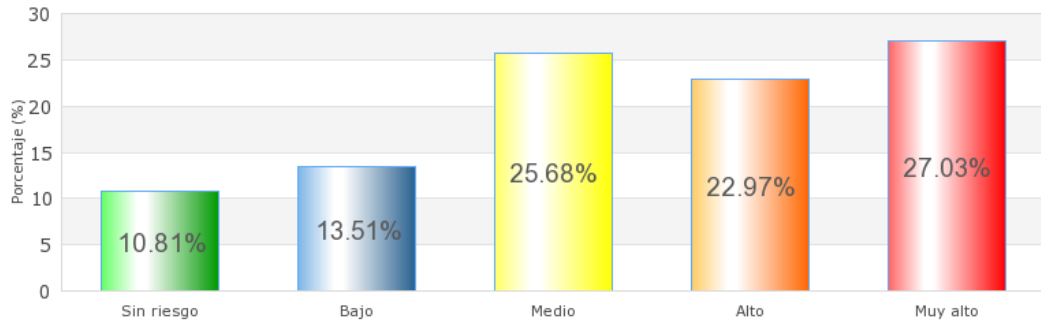


Gráfico N° 62: Forma B, dominio recompensas, dimensión reconocimiento y compensación
Realizado por: Investigadora

La dimensión reconocimiento y compensación en el dominio recompensas, se refiere al conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador por el esfuerzo realizado en su trabajo, la evaluación arroja un resultado en el cual el 27.03% del personal presenta riesgo muy alto, un 22.97% del personal presenta riesgo alto, un 25.68% del personal presenta riesgo medio, un 13.51% del personal presenta riesgo bajo y un 10.81% del personal no presenta riesgo; 89,19% del personal considera que su reconocimiento, remuneración económica, o sus posibilidades de desarrollo son escasas.

EVALUACIÓN EXTRALABORAL, APLICADA AL PERSONAL OPERATIVO Y JEFATURAS

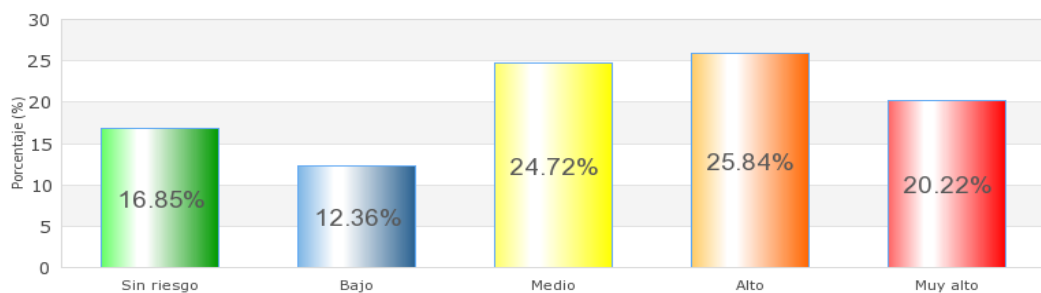


Gráfico N° 63: Población evaluada factores extralaborales
Realizado por: Investigadora

Las condiciones extralaborales comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador, así como las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar de los trabajadores; de acuerdo al resultado general en cuanto a la medición de factores de riesgo psicosocial extralaboral aplicado, la evaluación arroja un resultado general en el cual el 20.22% del personal refleja un riesgo muy alto, el 25.84% del personal presenta riesgo alto, un 24.72% del personal presenta riesgo medio, el 12.36% del personal presenta riesgo bajo y un 16.85% del personal no manifiesta riesgo, a continuación se indica el desglose de la evaluación mediante la interpretación de los resultados obtenidos en sus dimensiones:

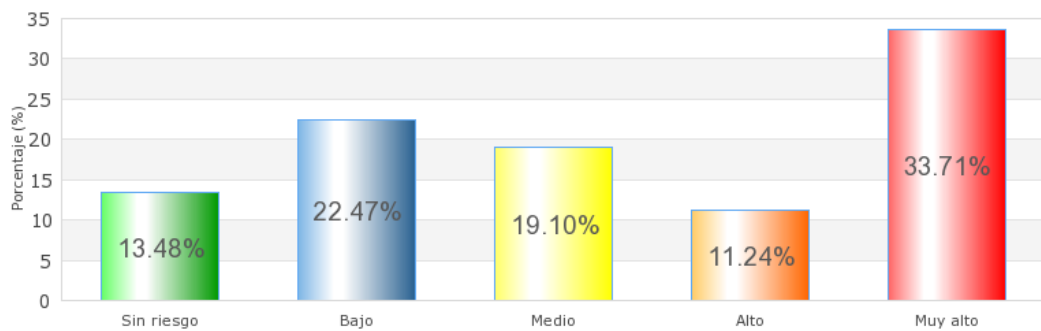


Gráfico N° 64: Evaluación extralaboral, dimensión tiempo fuera del trabajo
Realizado por: Investigadora

La dimensión tiempo fuera del trabajo de acuerdo a las condiciones extralaborales, se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio, la evaluación arroja un resultado en el cual el 33.71% del personal presenta riesgo muy alto, un 11.24% del personal presenta riesgo alto, un 19.10% del personal presenta riesgo medio, un 22.47% del personal presenta riesgo bajo y un 13.48% del personal no presenta riesgo, es decir el 86.52% del personal considera que la cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente para compartir con la familia o amigos, o para atender asuntos personales o domésticos.

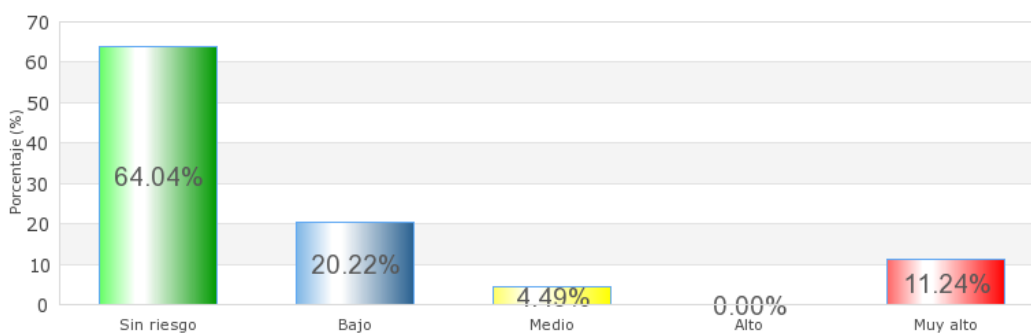


Gráfico N° 65: Evaluación extralaboral, dimensión relaciones familiares
Realizado por: Investigadora

La dimensión relaciones familiares de acuerdo a las condiciones extralaborales, se refiere a interacciones del individuo con su núcleo familiar, la evaluación arroja un resultado en el cual el 11.24% del personal presenta riesgo muy alto, un 4.49% del personal presenta riesgo medio, un 20.22% del personal presenta riesgo bajo y un 64.04% del personal no presenta riesgo, es decir el 35.96% del personal siente que la relación con familiares es conflictiva o la ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus familiares es inexistente o pobre.

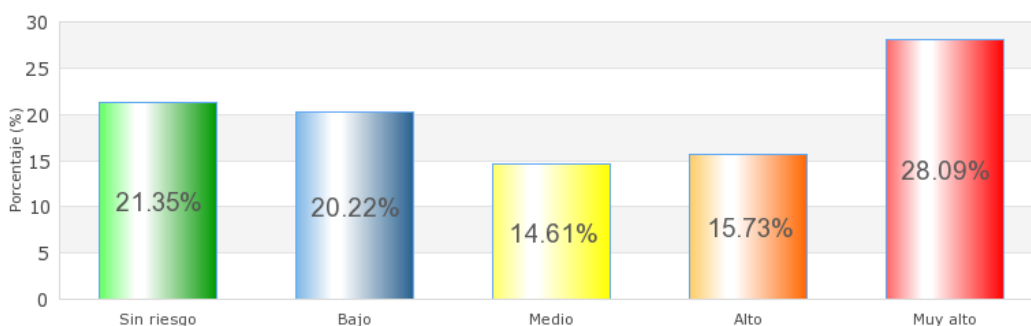


Gráfico N° 66: Evaluación extralaboral, dimensión comunicación y relaciones interpersonales
Realizado por: Investigadora

La dimensión comunicación y relaciones interpersonales de acuerdo a las condiciones extralaborales, se refiere a las comunicación e interacciones del individuo con su entorno, la evaluación arroja un resultado en el cual el 28.09% del personal presenta riesgo muy alto, un 15.73% del personal presenta riesgo alto, un 14.61% del personal presenta riesgo medio, un 20.22% del personal presenta riesgo bajo y un 21.35% del personal no presenta riesgo; es decir el 78.65% del personal considera que la comunicación con los integrantes de su entorno social es escasa o deficiente, o la relación con amigos o allegados es conflictiva.

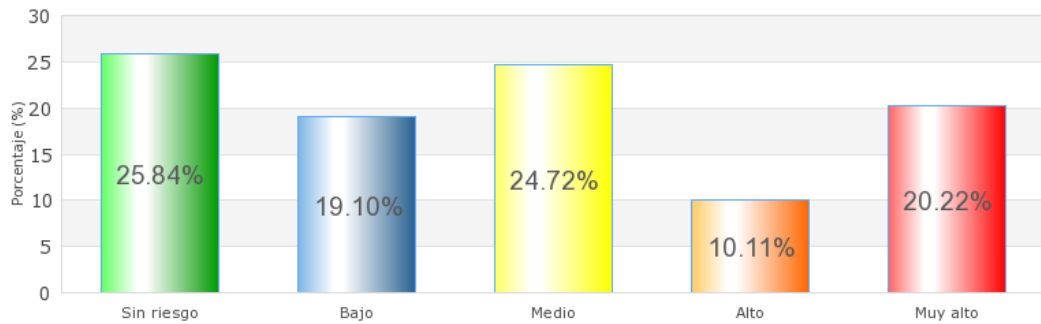


Gráfico N° 67: Evaluación extralaboral, dimensión situación económica del grupo familiar
Realizado por: Investigadora

La dimensión situación económica del grupo familiar de acuerdo a las condiciones extralaborales, se refiere a la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos, la evaluación arroja un resultado en el cual el 20.22% del personal presenta riesgo muy alto, un 10.11% del personal presenta riesgo alto, un 24.72% del personal presenta riesgo medio, un 19.10% del personal presenta riesgo bajo y un 25.84% del personal no presenta riesgo; es decir el 74.16% del personal siente que los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar.

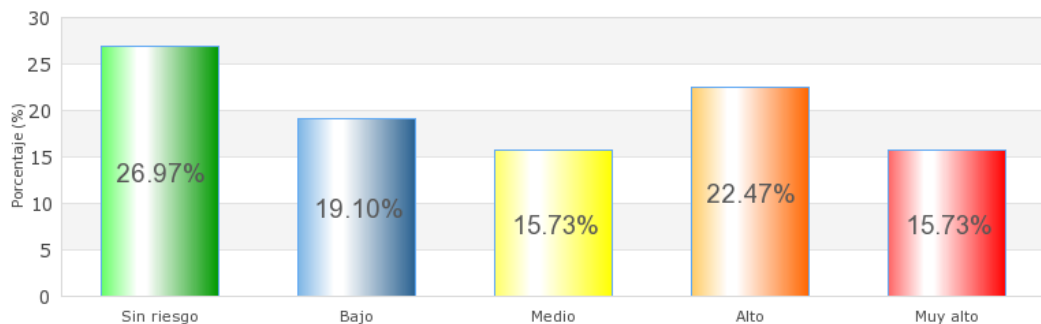


Gráfico N° 68: Evaluación extralaboral, dimensión características de la vivienda y de su entorno
Realizado por: Investigadora

La dimensión características de la vivienda de acuerdo a las condiciones extralaborales, se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas de residencia del trabajador y de su grupo familiar, la evaluación arroja un resultado en el cual el 15.73% del personal presenta riesgo muy alto, un 22.47% del personal presenta riesgo alto, un 15.73% del personal presenta riesgo medio, un 19.10% del personal presenta riesgo bajo y un 26.97% del personal no presenta riesgo; es decir el 73.03% del personal considera que las condiciones de la vivienda del trabajador desfavorecen su descanso y comodidad así como la de su grupo familiar.

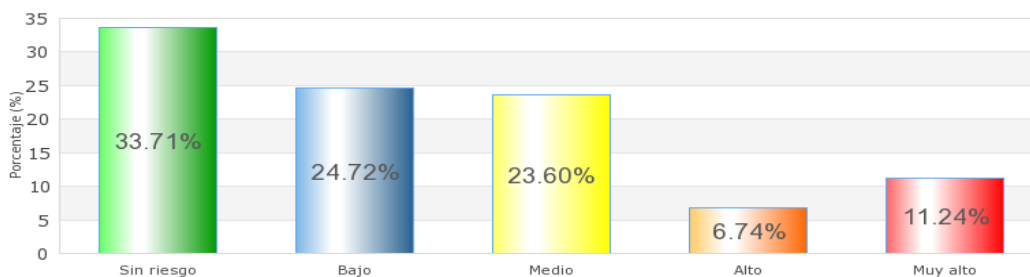


Gráfico N° 69: Evaluación extralaboral, dimensión influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo
Realizado por: Investigadora

La dimensión influencia del entorno extralaboral de acuerdo a las condiciones extralaborales, se refiere a las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador, la evaluación arroja un resultado en el cual el 11.24% del personal presenta riesgo muy alto, un 6.74% del personal presenta riesgo alto, un 23.60% del personal presenta riesgo medio, un 24.72% del personal presenta riesgo bajo y un 33.71% del personal no presenta riesgo; es decir el 66,29% del personal considera que las situaciones de la vida familiar o personal afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.

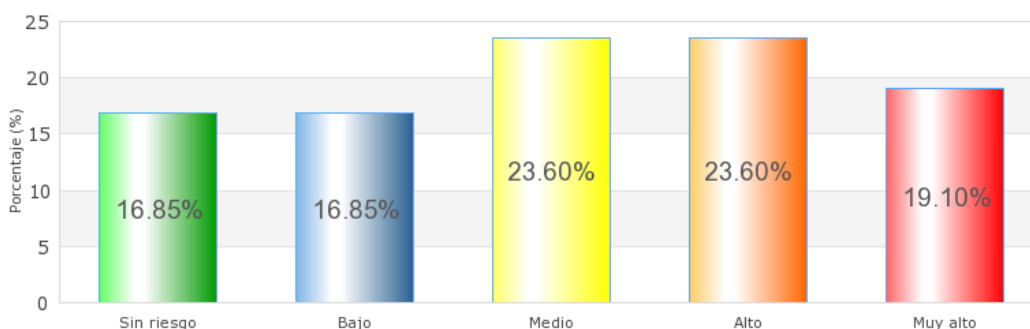


Gráfico N° 70: Evaluación extralaboral, dimensión desplazamiento vivienda – trabajo - vivienda
Realizado por: Investigadora

La dimensión desplazamiento vivienda – trabajo - vivienda de acuerdo a las condiciones extralaborales, se refiere al traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa, la evaluación arroja un resultado en el cual el 19.10% del personal presenta riesgo muy alto, un 23.60% del personal presenta riesgo alto, otro 23.60% del personal presenta riesgo medio, un 16.85% del personal presenta riesgo bajo y un 16.85% del personal no presenta riesgo; es decir el 83.15% del personal considera que su transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo por su duración o desplazamiento.

EVALUACIÓN FACTORES DE ESTRÉS, APLICADA AL PERSONAL OPERATIVO Y JEFATURAS

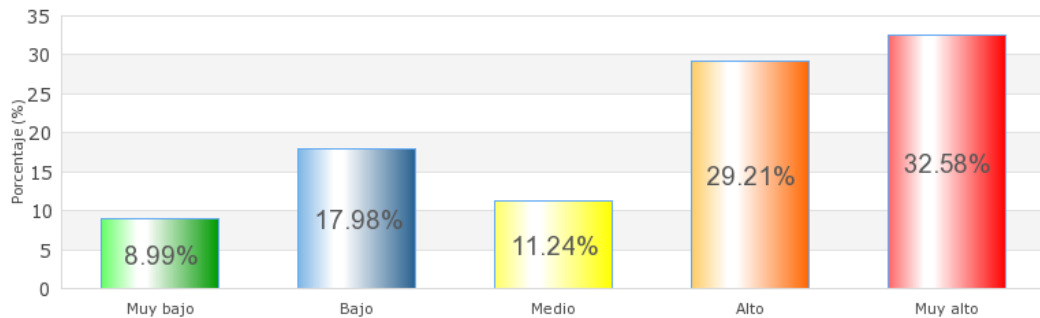


Gráfico N° 71: Población evaluada factores de estrés
Realizado por: Investigadora

El resultado general en cuanto a la medición del factor estrés arroja un resultado con los siguientes porcentajes: el 32.58% refleja un riesgo muy alto, el 29.21% riesgo alto, un 11.24% riesgo medio, el 17.98% riesgo bajo y un 8.99% de la población manifiesta riesgo muy bajo.

Entrevista al departamento médico

De acuerdo a la entrevista realizada a la unidad de salud, el Doctor ocupacional de MEGAPROFER S.A., el médico supo manifestar que la salud de los trabajadores presenta afección por causa del estrés en un 48,42%, las enfermedades patógenas derivadas del estrés que se presentan con mayor frecuencia son dorsalgias, cefaleas, diarrea, insomnio, entre otras, las respuestas fisiológicas más frecuentes son cansancio físico o cansancio mental, dolor de cuello, dolor de espalda, dolor de cabeza, diarrea e insomnio, mientras las enfermedades psicosomáticas más usuales son dorsalgias y cefaleas.

En cuanto a las respuestas cognitivas, los trabajadores presentan pérdidas de atención, desconcentración, memoria alterada y falta de confianza, mientras la afección de la salud social y los mecanismos conductuales de defensa no son identificados.

De acuerdo al estudio realizado es necesario implementar prácticas preventivas para cuidar la salud integral de los trabajadores, se han considerado aspectos como la prevención del alcoholismo, drogadicción y violencia laboral, pero la mayoría de condiciones intralaborales, extralaborales y de estrés se encuentran olvidadas.

Estadística de morbilidad

A continuación se presenta los datos estadísticos en cuanto a los casos de morbilidad presentes en la empresa MEGAPROFER S.A. en los meses de Enero a Octubre del año 2016.

Tabla N° 10: Estadística de morbilidad

MORBILIDAD ENERO - OCTUBRE 2016 MEGAPROFER		
PATOLOGÍA	NÚMERO DE CASOS	ALTERACIONES ASOCIADAS AL ESTRÉS
Rinofaringitis aguda	102	
Cefaleas	90	90
Lumbalgias	30	30
Neuritis intercostal	24	24
Politraumatismos	24	
Faringitis	22	
Gastritis	35	35
Heridas cortantes	12	12
Trasgresión alimentaria	12	12
Infección vías urinarias	10	
Conjuntivitis aguda	10	
Síndrome diarreico	9	9
Gastroenteritis aguda	6	
Faringo amigdalitis	14	
Síndrome túnel carpiano	6	
Odontopatías	6	
Sinusitis aguda	5	
Hipertensión arterial	6	
Síndrome alérgico	6	
Dermatitis	4	
Micosis	6	
Distensión de ligamentos	6	
Polimialgias	6	6
Contractura muscular	12	12
Hernia discal	4	
Artropatías	4	
Dismenorrea	4	
TOTAL ENE-OCT 2016	475	230
TOTAL ENE-OCT 2016	100%	48,42%

Elaborado por: Investigadora

De acuerdo a la tabla de estadística de morbilidad, se pudo verificar el alto porcentaje de afección que existe en los casos reportados de la salud de los trabajadores de la empresa MEGAPROFER S.A., considerando que el 48,42% del personal presenta afección en su salud por causas asociadas al estrés.

4.3 Verificación de hipótesis

Para verificar la hipótesis se han tomado datos levantados en el estudio respecto a cada variable, para ello se empleará el Chi Cuadrado.

Análisis de chi cuadrado

Planteo de hipótesis

a) Modelo lógico

H1= Hipótesis Alternativa: El estrés como factor de Riesgo Psicosocial incide en la salud de los trabajadores de la empresa MEGAPROFER S.A.

Ho= Hipótesis Nula: El estrés como factor de Riesgo Psicosocial no incide en la salud de los trabajadores de la empresa MEGAPROFER S.A.

b) Modelo matemático.

H1: $O = E$

Ho: $O \neq E$

Modelo estadístico

Para comprobación de la hipótesis se utiliza la siguiente estadística:

$$X^2 = \sum \left[\frac{(O-E)^2}{E} \right] \quad (2)$$

X2 = Chi Cuadrado

O = Frecuencias observadas

E = Frecuencias esperadas

Nivel de significancia

$\alpha = 0.05$ Grados de libertad y significancia

Zona de rechazo de la H₀.

$gl = (c - 1) (f - 1)$

$gl = (3 - 1) (3 - 1)$

$gl = (2) (2)$

$gl = 4$

Xt2= 7,81

Cálculo del chi-cuadrado.

Tabla N° 11: Frecuencias observadas estrés y salud

VALOR MEDIDO			
Salud	Problemas de Salud Física	Problemas de Salud Psicológica y Social	Total
Estrés			
Siempre	46	38	84
Casi siempre	81	80	161
Algunas veces	310	651	961
Nunca	453	1100	1553
Total	890	1869	2759

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial

Elaborado por: Investigadora

Tabla N° 12: Frecuencias esperadas estrés y salud

VALOR ESPERADO		
Salud	Problemas de Salud Física	Problemas de Salud Psicológica y Social
Estrés		
Siempre	27,10	56,90
Casi siempre	51,94	109,06
Algunas veces	310,00	651,00
Nunca	500,97	1052,03

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial

Elaborado por: Investigadora

Tabla N° 13: Tabla de contingencias, cálculo de chi cuadrado

CÁLCULO DE CHI CUADRADO			
Salud	Problemas de Salud Física	Problemas de Salud Psicológica y Social	
Estrés			
Siempre	13,19	6,28	
casi siempre	16,27	7,75	
algunas veces	0,00	0,00	
Nunca	4,59	2,19	
Chi calculado	34,05	16,21	50,26

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial

Elaborado por: Investigadora

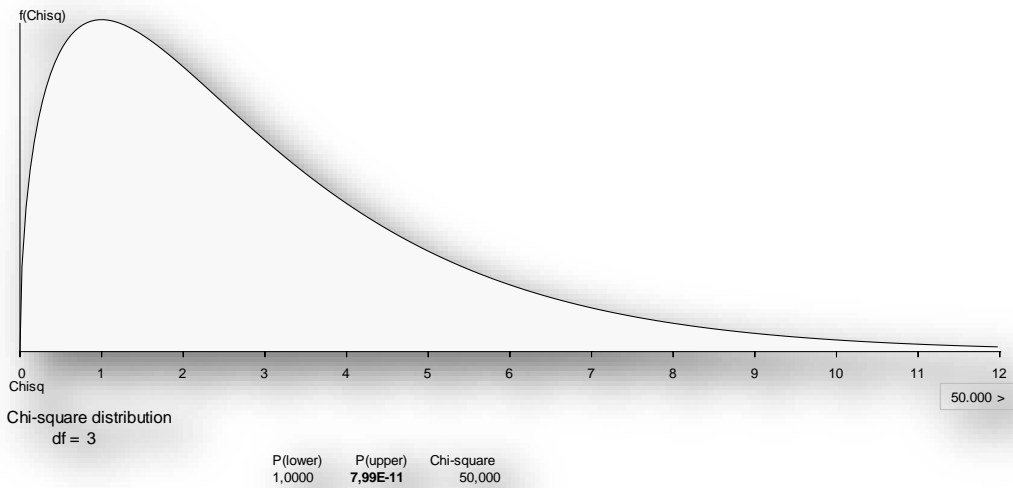


Gráfico N° 72: Chi - cuadrado Estrés y Salud

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Investigadora

Regla de decisión

Si $X^2 c \geq X^2 t$ Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa

$50.26 \geq 7.81$ Cumple la condición

Conclusión

En base a los estudios realizados y acorde a lo establecido en la regla de decisión, se acepta la hipótesis alternativa, la cual destaca que “los factores de riesgo psicosocial de Estrés, afectan significativamente en la salud de los trabajadores de la empresa MEGAPROFER S.A.”

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- De acuerdo a la aplicación de la Batería de Evaluación de Riesgo Psicosocial aplicado al personal de la empresa MEGAPROFER S.A. se determina de acuerdo a los resultados arrojados que el 97.75% de los trabajadores debido a la exposición de factores Intralaborales y Extralaborales, presenta Estrés como riesgo psicosocial, mientras el 91.01% presenta problemas en su Salud.
- En los resultados obtenidos en el test de evaluación de Factores Intralaborales Forma A, aplicado a las Jefaturas de la empresa, se identifica características del trabajo que afectan en la salud y bienestar social de los trabajadores, influyendo así en su control sobre el trabajo en un 53.33%, en el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo en un 66.67%, en la falta de valoración en cuanto a la retribución que los trabajadores sienten por su trabajo un 66.67% y un porcentaje significativo de un 93.33% a considerar en cuanto al esfuerzo que presenta las demandas de su Trabajo.
- En las respuestas del test de evaluación de Factores Intralaborales Forma B, aplicado al personal operativo de la empresa, también se identifica características del trabajo que afectan en la salud y bienestar social de los trabajadores, influyendo así en su control sobre el trabajo en un 87.84%, en el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo en un 95.95%, en la falta de valoración en cuanto a la retribución que los trabajadores sienten por su trabajo un 86.49% y un porcentaje significativo de un 98.65% a considerar en cuanto al esfuerzo que presenta las demandas de su Trabajo.
- Las contestaciones en la aplicación del test de evaluación de Factores Extralaborales aplicado al personal operativo y jefaturas de la empresa, se identifica la afección en aspectos del entorno familiar, social y económico de los trabajadores lo cual incide en la presencia del Estrés como factor de Riesgo Psicosocial, así encontramos un 83.15% de personal afectado por aspectos

Extralaborales; de los cuales un 86.42% siente que tiempo fuera del trabajo es limitado e insuficiente, un 83.15% considera que el desplazamiento vivienda - trabajo es difícil, el 78.65% considera deteriorada su comunicación y sus relaciones interpersonales, el 76.03% cree que las condiciones de su vivienda y entorno desfavorece su descanso, el 74.16% considera que la situación económica del grupo familiar es insuficiente, un 66.29% manifiesta la influencia negativa que siente del entorno Extralaboral en su desempeño y un 35.96% manifiesta llevar una vida con relaciones familiares conflictivas,

- En la valoración del test de evaluación de Factores de Estrés, se determina que el 91.01% del personal presenta afección en su salud física, emocional o social, adicional a ello, la estadística de morbilidad que ofrece el departamento médico de la empresa se puede establecer que los trabajadores tienen problemas asociados con el estrés según las siguientes estadísticas: Cefaleas %, Gastritis, Lumbalgias, Neuritis Intercostal, Transgresión alimentaria, Gastroenteritis aguda, Hipertensión arterial, Polimialgias, Contractura muscular, Hernia discal, Disminorrea, Enfermedades coronarias producto de los agentes estresores que se encuentran presentes en su trabajo.
- Las variables en cuanto al Estrés como factor de Riesgo psicosocial y la afección en la salud se relacionan directamente; en la evaluación de riesgo psicosocial se analizó aspectos intralaborales, extralaborales y de estrés, encontrando afección y deterioro en la salud (física, psicológica o social) de la mayoría del personal, lo que posibilita realizar una intervención emergente.

5.2 Recomendaciones

- Es indispensable que la Dirección destine los recursos necesarios de acuerdo a su situación real para establecer acciones que permitan identificar evaluar y controlar los riesgos de manera periódica, prevaleciendo la salud de su personal, proporcionando las herramientas necesarias, brindando un adecuado clima laboral y ambiente de trabajo, factores con los cuales se evitará posteriores accidentes y enfermedades profesionales.
- Vigilar los entornos psicosociales que generan estrés, es necesario establecer Focus group en las diferentes áreas de trabajo que de acuerdo a su actividad y las condiciones que presentan, se podrá considerar las dimensiones más críticas a las

que se enfrentan los colaboradores en sus funciones cotidianas, según el estudio realizado las demandas de trabajo que se imponen al colaborador son excesivas por lo cual la dirección y los líderes de procesos deben identificar claramente las tareas que exigen mayor carga mental o emocional así como el alto grado de responsabilidad o esfuerzo para evitar desgaste físico, mental, social y desarrollar un trabajo efectivo, productivo y armónico.

- Generar espacios de dialogo en las reuniones de la Unidad de Seguridad y comités establecidos en los que se trate exclusivamente de los riesgos presentes en las diferentes áreas de trabajo a fin de corregir a tiempo factores que al no ser considerados prolongan deterioro en la salud y bienestar laboral, el tratarlos generará mayor compromiso, sentido de pertenencia e inclusive aumento en la productividad.
- Continuar con la responsabilidad médica desde el departamento de Salud Ocupacional realizando los exámenes requeridos por la legislación, así como el control y seguimiento de casos alarmantes que se detecten como consecuencia de las tareas que realiza o las condiciones, a fin de implementar acciones preventivas y evitar el deterioro de la salud.
- Es importante después de ejecutar las visitas domiciliarias, realizar un plan con el área de trabajo social e incluir en su gestión el desarrollo y la orientación del personal, mediante la generación de respuestas frente a los problemas o carencias que afectan su desempeño, estudiando su realidad y considerando sus características intralaborales, extralaborales e individuales.
- Es fundamental desarrollar un protocolo de intervención, vigilancia y prevención de factores psicosociales y técnicas de afrontamiento de estrés, debido que a futuro se presentaran otras diversas respuestas a los factores psicosociales de riesgo (intralaborales, extralaborales e individuales) para lo cual debe existir un método o varias técnicas de afrontamiento ante la presencia del riesgo, a fin de evitar daños o deterioro en la salud física, psicológica y social de los trabajadores.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos informativos

6.1.1. Tema de la propuesta

Protocolo de intervención, vigilancia y prevención de factores psicosociales y Técnicas de afrontamiento de Estrés de la empresa MEGAPROFER S.A.

6.1.2. Institución ejecutora

La actual propuesta se ejecuta en la empresa MEGAPROFER S.A de la ciudad de Ambato.

6.1.3. Beneficiarios

Los beneficiarios son el personal operativo y jefaturas de MEGAPROFER S.A.

6.1.4. Ubicación

La ubicación de la empresa MEGAPROFER S.A. se encuentra en el sector Huachi Belén, Panamericana Sur km 6-1/2, calles Leonardo Páez y Carlos Contreras.

6.1.5. Tiempo estimado para la ejecución

El tiempo estimado para la ejecución de esta propuesta es de seis meses; periodo Julio - Diciembre 2017

6.1.6. Equipo técnico responsable:

El equipo técnico responsable para la ejecución y cumplimientos de los objetivos planteados son:

- Ing. Francisco Villacrés Gerente General.
- Ing. José Lima, Jefe de Seguridad Ocupacional
- Ps. Ind. Andrea Tello De la Torre, Investigadora y Autora del Trabajo final de graduación.

6.2. Antecedentes de la propuesta

MEGAPROFER S.A. comienza su actividad en la ciudad de Ambato en el año 1996, como un negocio familiar, desde su inicio su objetivo se centró en la captación de

mercado informal con productos de material ferretero de alta rotación, a partir de ello su crecimiento ha sido extraordinario convirtiéndose hoy en día en una de las empresas más reconocidas en la zona centro y a nivel nacional como empresa importadora y distribuidora de productos de material ferretero.

Los antecedentes para la elaboración de esta guía se basan en una evaluación del Estrés como factor de Riesgo psicosocial y su afección en la salud de los trabajadores, realizado al personal operativo y jefaturas de MEGAPROFER S.A. para la valoración del riesgo se utilizó la batería de evaluación de factores de Riesgo Psicosocial elaborado por el Ministerio de Protección social y regulado por la Organización Internacional del Trabajo, obteniendo resultados críticos en las siguientes dimensiones: el 97.75% del personal presenta molestia en aspectos intralaborales y extralaborales, siendo el factor más alarmante las demandas laborales con un porcentaje de 86.67% en las jefaturas y 98.65% en el personal operativo, mientras el 91.01% del personal manifiesta condiciones de afección de su salud por el Riesgo Estrés.

Realizado el estudio se concluye que la empresa necesita implementar un Protocolo de intervención, vigilancia y prevención de factores psicosociales y Estrés con el personal operativo y jefaturas de la empresa, a fin de controlar y minimizar el riesgo que afecta la salud de los colaboradores.

La salud es una condición de bienestar integral (físico, mental y social), que permite equilibrar la vida y el entorno de un individuo, corregir las condiciones intralaborales, extralaborales e individuales negativas de los colaboradores, permite un mejor desempeño y una mayor productividad.

Como antecedente para esta propuesta partimos de la valoración del Estrés como factor de Riesgo Psicosocial, siendo las demandas laborales el factor con mayor incidencia y probabilidad de reflejar frustración, fatiga laboral, molestia y Estrés en gran parte del personal, lo que posibilita implementar un Protocolo de intervención, vigilancia y prevención de factores psicosociales y Estrés para MEGAPROFER S.A.

6.3 Justificación

La propuesta que se ha elaborado en función de la evaluación de factores psicosociales y de estrés, responde a la necesidad de implementar un Protocolo de intervención,

vigilancia y prevención de factores psicosociales y Técnicas de afrontamiento de Estrés de la empresa MEGAPROFER S.A.

La empresa tiene varios objetivos para su evolución y crecimiento, uno de ellos es continuar gestionando el ámbito de la seguridad y salud ocupacional para su personal en medida de su desarrollo, lugares de trabajo seguros, control de riesgos laborales, condiciones de trabajo óptimas, se espera obtener mediante la aplicación de la propuesta que busca proteger la salud de los colaboradores, generar bienestar en su trabajo y entorno, así como incrementar la productividad y el servicio de calidad.

En la valoración de aspectos psicosociales y estrés, realizado en la empresa MEGAPROFER S.A. encontramos que el 97.75% del personal presenta molestia en aspectos intralaborales y extralaborales, mientras el 91.01% del personal manifiesta condiciones de afección de su salud por estrés.

La elaboración del Protocolo de intervención, vigilancia y prevención de factores psicosociales y Técnicas de afrontamiento de Estrés de la empresa MEGAPROFER S.A. permite al personal identificar factores estresores en aspectos intralaborales, extralaborales e individuales presentes en su entorno, así como controlarlos evitando que se deteriore la salud o surjan accidentes o enfermedades profesionales que perjudiquen su bienestar.

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo general:

Desarrollar un Protocolo de intervención, vigilancia y prevención de factores psicosociales y técnicas de afrontamiento de estrés para trabajadores de la empresa MEGAPROFER S.A.

6.4.2 Objetivos específicos:

- Plantear medidas preventivas para controlar condiciones psicosociales que generen estrés.
- Proponer métodos prácticos de socialización, que permiten identificar condiciones psicosociales que generen estrés para adoptar conductas óptimas para el cuidado de su salud y bienestar.
- Establecer técnicas de cuidado grupal e individual con respecto a su salud física, psicológica y social que le permita disfrutar de su entorno Intralaboral y Extralaboral.

6.5 Análisis de factibilidad

La propuesta es viable ya que la empresa promueve actividades que fortalecen la gestión de seguridad y salud ocupacional, siempre precautelando el bienestar de sus trabajadores, su ambiente y sus condiciones laborales, por tal razón el Protocolo de intervención, vigilancia y prevención de factores psicosociales y Técnicas de afrontamiento de Estrés de la empresa MEGAPROFER S.A. es factible e incluye el involucramiento de la dirección general, de los líderes de procesos, de talento humano y de las unidades de seguridad y salud ocupacional; para lo cual se ha considerado los aspectos fundamentales que rigen la normativa legal vigente como se detalla a continuación:

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) en su Resolución CD 513, en su Art. 55, señala: “**Mecanismos de la prevención de riesgos del trabajo:** Las empresas deberán implementar mecanismos de Prevención de Riesgos del Trabajo como medios de cumplimiento obligatorio de las normas legales o reglamentarias, haciendo énfasis en lo referente a la acción técnica que incluye:

Acción Técnica:

Identificación de peligros y factores de riesgo

Medición de factores de Riesgos

Evaluación de los factores de Riesgos

Control Operativo Integral

Vigilancia ambiental laboral y de la salud

Evaluaciones periódicas” (IESS, 1978)

6.5.1 Factibilidad organizacional:

Existe apertura por parte de MEGAPROFER S.A. su Dirección y equipo profesional vela por trabajar en las mejores condiciones de seguridad y salud para sus trabajadores, uno de sus objetivos centrales es evitar accidentes o enfermedades que afecten el bienestar de sus colaboradores y su rendimiento.

6.5.2 Factibilidad socio cultural:

La factibilidad de la propuesta tiene un rol de responsabilidad social, se busca trabajar con personas que compartan la cultura MEGAPROFER S.A. Se encuentren felices,

apasionados con sus funciones e integralmente saludables, a fin de que puedan aportar con la sociedad desde su actividad y el servicio que presten dentro o fuera de la empresa.

6.5.3 Factibilidad económica:

MEGAPROFER S.A. es una empresa sólida, de gran trayectoria en el mercado ferretero, una de sus características es brindar los recursos necesarios para ejecutar planes de mejora que les permita alcanzar sus objetivos estratégicos y seguir siendo líderes en su actividad.

La experiencia y conocimientos de la investigadora tanto en el área académica, de la docencia universitaria, como administrativa profesional, permite desarrollar soluciones prácticas, fiables en el Protocolo de intervención, vigilancia y prevención de factores psicosociales y Técnicas de afrontamiento de estrés de la empresa MEGAPROFER S.A.

6.6 Fundamentación

Actualmente la legislación existente en el país, está encaminada a salvaguardar la integridad, seguridad y salud del trabajador, de acuerdo a las siguientes normas:

En la Constitución Política de la República del Ecuador, Registro Oficial 449, del 20 de octubre del 2008. “En el Título IV Régimen de Desarrollo, Capítulo Sexto Trabajo y producción, Sección Tercera formas de trabajo y su retribución, manifiesta:

Art. 325.- El estado garantizará el derecho al trabajo, Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.” (Elementos & Ecuatoriano, 2011).

El Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, Decreto Ejecutivo 2393. “En el artículo 11.- OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES, Literal 2, declara:

Art. 2.- Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad. (IESS, 2012).

La Resolución 957, Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad manifiesta:

Art. 1 Los países miembros desarrollarán Los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo para lo cual se podrán tener en cuenta los siguientes aspectos

- a) Gestión administrativa
- b) Gestión Técnica
- c) Gestión del Talento Humano
- d) Procesos Operativos Básicos (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2005).

6.7 Metodología modelo operativo

6.7.1 Terminología

En la investigación realizada sobre el Estrés como factor de Riesgos Psicosocial y su afección a la salud en trabajadores de empresas ferreteras, se determinó que la terminología se encamina a:

- a) **Trabajo:** Toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica.
- b) **Riesgo:** Probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado.
- c) **Peligro:** Condición que posibilita la ocurrencia de lesión o daño.
- d) **Factor de riesgo:** Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.
- e) **Factores de riesgo psicosociales:** Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.
- f) **Condiciones de trabajo:** Todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos.

- g) **Estrés:** Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales.
- h) **Carga física:** Esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema óseo muscular, cardiovascular y metabólico.
- i) **Carga mental:** Demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea.
- j) **Carga psíquica o emocional:** Exigencias psico afectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo.
- k) **Carga de trabajo:** Tensiones resultado de la convergencia de las cargas física, mental y emocional.
- l) **Efectos en la salud:** Alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico.
- m) **Efectos en el trabajo:** Consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros.
- n) **Evaluación objetiva:** Valoración de las condiciones de trabajo y salud realizada por un experto, utilizando criterios técnicos y metodologías validadas en el país.
- o) **Evaluación subjetiva:** Valoración de las condiciones de trabajo y salud, a partir de la percepción y vivencia del trabajador.
- p) **Patologías derivadas del estrés:** Aquellas en que las reacciones de estrés, bien sea por su persistencia o por su intensidad, activan el mecanismo fisiopatológico o psicosomático de un individuo.

6.7.2 Alcance del programa

Tiempo: El tiempo de ejecución que tendrá el programa es de 6 meses.

Unidades de ejecución: En la ejecución del programa de intervención se contará con el apoyo de:

- Gerencia General
- Unidad de Seguridad
- Unidad de Salud
- Trabajador Social
- Líderes de Procesos
- Personal operativo

Quiénes serán los encargados de coordinar la aplicación del Protocolo de intervención, vigilancia y prevención de factores psicosociales y Técnicas de afrontamiento de Estrés de la empresa MEGAPROFER S.A.

Introducción

MEGAPROFER S.A. tiene grandes desafíos para su desarrollo y crecimiento empresarial, sin duda el ámbito de la seguridad y salud ocupacional debe ser gestionado en la medida de su evolución; la Dirección General y su equipo profesional se encuentra comprometido hacia la mejora continua de sus procesos, ya sea en calidad, seguridad o ambiente, por lo cual ante la presencia del factor Estrés como Riesgo Psicosocial que afecta de forma negativa el bienestar y la salud (Física, Psíquica o Social) de los trabajadores se ha propuesto un Protocolo de intervención, vigilancia y prevención de factores psicosociales y Técnicas de afrontamiento de Estrés de la empresa MEGAPROFER S.A. mediante acciones que puedan controlar y prevenir el riesgo, para trabajar con colaboradores felices, sanos y productivos en su lugar de trabajo.

Objetivo

Establecer un protocolo de intervención, vigilancia y prevención de factores psicosociales y Técnicas de afrontamiento de Estrés de la empresa MEGAPROFER S.A. que permita establecer acciones de mejora, minimizar los estresores en las áreas de trabajo y precautelar la seguridad y salud de los colaboradores generando una cultura preventiva de SSO.

Alcance

El Protocolo de intervención, vigilancia y prevención de factores psicosociales y Técnicas de afrontamiento de Estrés de la empresa MEGAPROFER S.A. aplica al personal operativo y las jefaturas de MEGAPROFER S.A.

Base legal

Decisión 584, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Capítulo III

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

- a) Formular la política empresarial y hacerla conocer a todo el personal de la empresa. Prever los objetivos, recursos, responsables y programas en materia de seguridad y salud en el trabajo” (Comunidad Andina, 2005).

Decreto Ejecutivo 2393, Reglamento de Seguridad y salud en el Trabajo

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

2. Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.
6. Efectuar reconocimientos médicos periódicos de los trabajadores en actividades peligrosas; y, especialmente, cuando sufran dolencias o defectos físicos o se encuentren en estados o situaciones que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos puestos de trabajo.
9. Instruir sobre los riesgos de los diferentes puestos de trabajo y la forma y métodos para prevenirlos, al personal que ingresa a laborar en la empresa.
10. Dar formación en materia de prevención de riesgos, al personal de la empresa, con especial atención a los directivos técnicos y mandos medios, a través de cursos regulares y periódicos.

11. Adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento de las recomendaciones dadas por el Comité de Seguridad e Higiene, Servicios Médicos o Servicios de Seguridad.

12. Proveer a los representantes de los trabajadores de un ejemplar del presente Reglamento y de cuantas normas relativas a prevención de riesgos sean de aplicación en el ámbito de la empresa. Así mismo, entregar a cada trabajador un ejemplar del Reglamento Interno de Seguridad e Higiene de la empresa, dejando constancia de dicha entrega. (IESS, 2012).

Resolución CD 513, Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo

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

Acción Técnica:

- Identificación de peligros y factores de riesgo
- Medición de factores de riesgo
- Evaluación de factores de riesgo
- Control operativo integral
- Vigilancia ambiental laboral y de la salud
- Evaluaciones periódicas (IESS, 1978).

Desarrollo del protocolo

Metodología:

Batería de evaluación de riesgos psicosociales

La técnica utilizada es la Batería de evaluación de Riesgos Psicosocial, desarrollada por el Ministerio de Protección Social de Colombia, de acuerdo a la Resolución 2646 y bajo los lineamientos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Intervención participativa

Se fundamenta en un proceso de intervención participativo, formalizado y pautado paso a paso, basado en el juicio preventivo, la investigación y la normativa de prevención de riesgos laborales.

El personal es la esencia del proceso, desde su preparación previa a la evaluación, como en la ejecución en campo, en la interpretación de sus resultados y en la propuesta e implementación de las medidas preventivas.

Método batería de evaluación de riesgos psicosociales

La construcción de la batería de estos instrumentos partió de la definición de factores psicosociales que presenta la Resolución 2646 de 2008, cuyo texto es el siguiente:

Los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas. (Ministerio de la Protección Social, 2010)

Dicha definición permite distinguir tres tipos de condiciones: intralaborales, extralaborales e individuales.

La batería está conformada por tres instrumentos con los que se recopila la información sobre condiciones intralaborales, extralaborales, individuales y de estrés, incluye la última versión del Cuestionario para la evaluación del estrés modificado y validado por Villalobos G. (2005 y 2010).

Acción sobre los orígenes del riesgo

Identificar y actuar sobre el origen de los riesgos es un requerimiento legal para una correcta gestión en el ámbito de la seguridad y salud ocupacional, en consecuencia de ello, la batería de evaluación de riesgos psicosociales facilita el proceso de valoración para controlar y mitigar el factor estresor de acuerdo a las exposiciones.

La socialización y difusión del concepto de la evaluación de los Riesgos es fundamental para la comprensión de los trabajadores, el personal debe conocer la importancia y el beneficio que va a obtener al contestar con veracidad y franqueza,

deben saber que sus datos son privados y que su aporte permite mejorar las condiciones laborales y minimizar el riesgo.

Debido a la **confidencialidad de la información** no se puede dar a conocer las respuestas individuales de cada trabajador, ni a su línea de supervisión, los resultados se presentaran de forma global.

La aplicación de la evaluación es coordinada con las líneas de supervisión, el apoyo de la unidad de seguridad laboral y de la ejecutora de la valoración del riesgo; al culminar la evaluación se deberá ingresar los datos al software rps-data a fin de tabular la información y obtener los resultados.

De acuerdo a los resultados arrojados y los problemas más críticos se elaboran **planes de acción y seguimiento** con el objeto de reducir el riesgo y crear una cultura preventiva de seguridad y salud ocupacional

Para la **ejecución** de las medidas preventivas se deberá contar con el apoyo de:

- Gerencia General
- Líderes de procesos
- Supervisores de Área
- Jefe de Seguridad
- Gerente de Cultura
- Sub gerente de Talento Humano
- Trabajador Social
- Médico Ocupacional
- Personal

La población sobre la que se debe levantar los **planes de acción** para controlar el riesgo son:


- Líderes de Procesos
- Personal Operativo

Número de la población evaluada: 89 personas


Lugar de evaluación: Ambato, empresa MEGAPRODFER S.A.

Equipo Técnico: Jefe de la unidad de Seguridad, Unidad de Salud y Talento Humano.

6.8 Administración

	<p align="center">PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN, VIGILANCIA Y PREVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A.</p>	Código: <p align="center">EM – Pr – SSO - 001</p>
		Fecha de elaboración: <p align="center">27/03/17</p>
		Última revisión: <p align="center">27/03/17</p>
Elaborado por: <p align="center">Andrea Tello De la Torre</p>	Revisado por: <p align="center">José Lima</p>	Aprobado por: <p align="center">Francisco Villacrés</p>

**PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN, VIGILANCIA Y
PREVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y
TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS DE LA
EMPRESA MEGAPROFER S.A.**

	PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN, VIGILANCIA Y PREVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A.	Código: EM – Pr – SSO - 001
		Fecha de elaboración: 27/03/17
		Última revisión: 27/03/17
Elaborado por: Andrea Tello De la Torre	Revisado por: José Lima	Aprobado por: Francisco Villacrés


PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN, VIGILANCIA Y PREVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A.

Presentación

La constante evolución de los procesos laborales en las empresas de producción o servicios, continuamente obliga efectuar un avance progresivo en el ámbito de la seguridad y salud ocupacional, hace un tiempo se hablaba de riesgos físicos y químicos, sin prestar mayor importancia al contenido del trabajo y los mecanismos socio psicológicos que influyen en la salud. La nueva tendencia permite que los factores psicosociales sean prioridad de la salud laboral en los próximos años de acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Estos factores psicosociales abarcan distintas perspectivas de acuerdo a las condiciones intralaborales, extralaborales e individuales del trabajador.


La salud, la calidad de vida y el bienestar laboral dependen en gran parte de las características ambientales, contextuales y culturales. Los factores de riesgo psicosociales tienen la capacidad de afectar en forma negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica y/o social) de las personas y sus condiciones.

Los factores de riesgo conducen a una serie de problemas de salud, entre los que se incluyen trastornos del comportamiento, enfermedades fisiológicas, padecimientos psicosomáticos con una serie de sintomatologías a nivel individual y de la organización, lo cual afecta su desempeño y productividad organizacional.

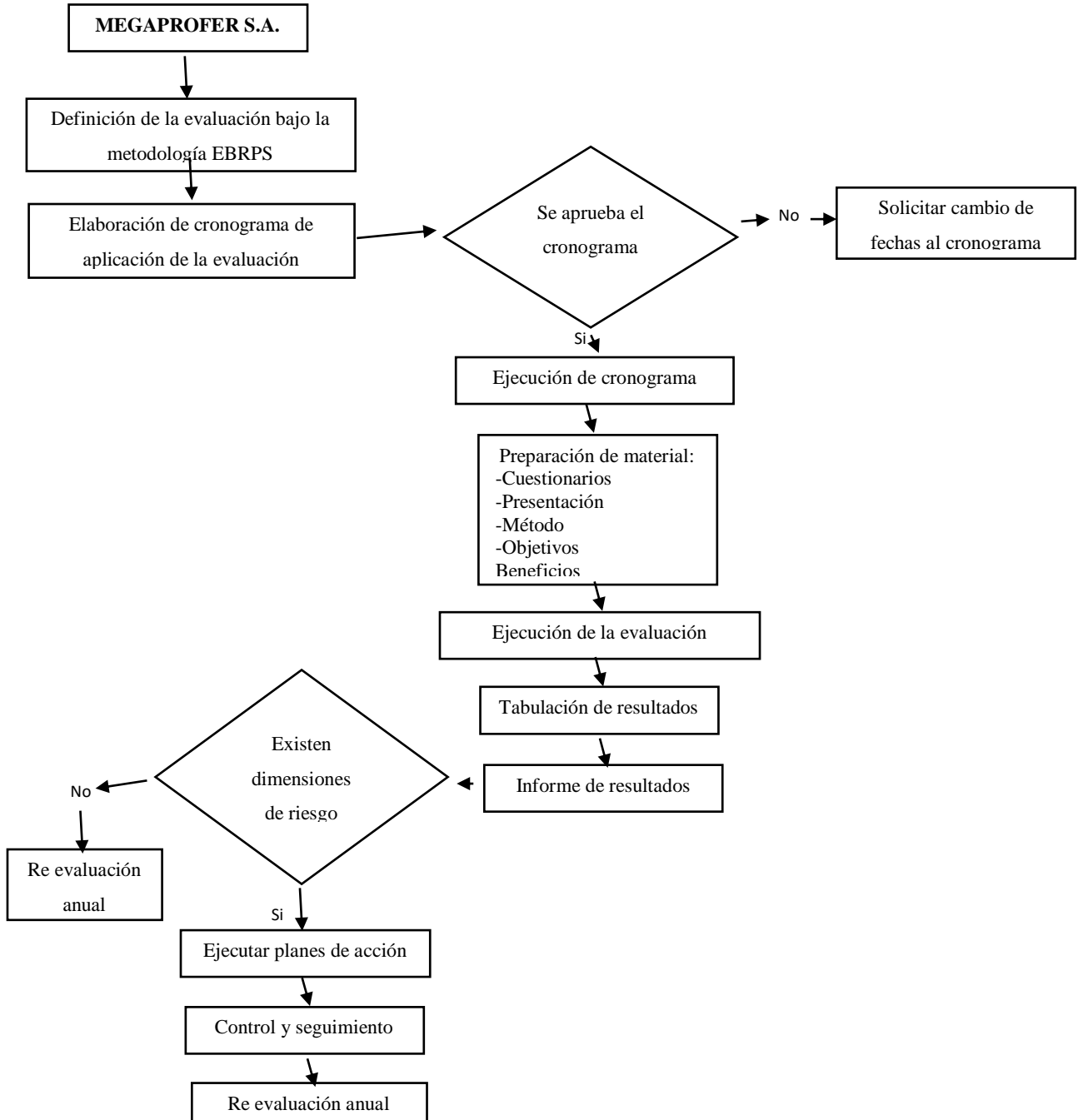
	PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN, VIGILANCIA Y PREVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A.	Código: EM – Pr – SSO - 001
		Fecha de elaboración: 27/03/17
		Última revisión: 27/03/17
Elaborado por: Andrea Tello De la Torre	Revisado por: José Lima	Aprobado por: Francisco Villacrés

Es en este contexto MEGAPROFER S.A. comienza a regir el Protocolo de intervención, vigilancia y prevención de factores psicosociales y Técnicas de afrontamiento de Estrés, con el objeto principal de identificar la presencia de condiciones psicosociales de riesgo, el nivel de exposición o magnitud de estos factores y generar recomendaciones o alternativas de solución para disminuir la incidencia y prevalencia de riesgos psicosociales.

Este Protocolo comenzara a regir a partir de su socialización.

 <p>MEGAPROFER S.A. PROVEEDOR FERRERERO</p>	<p align="center">PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN, VIGILANCIA Y PREVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A.</p>	<p>Código: EM – Pr – SSO - 001</p>
		<p>Fecha de elaboración: 27/03/17</p>
		<p>Última revisión: 27/03/17</p>
<p>Elaborado por: Andrea Tello De la Torre</p>	<p>Revisado por: José Lima</p>	<p>Aprobado por: Francisco Villacrés</p>

Flujograma del modelo de Vigilancia



Elaborado por: Investigadora


	PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN, VIGILANCIA Y PREVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A.	Código: EM – Pr – SSO - 001
		Fecha de elaboración: 27/03/17
		Última revisión: 27/03/17
Elaborado por: Andrea Tello De la Torre	Revisado por: José Lima	Aprobado por: Francisco Villacrés


Tabla N° 14: Check List del Proceso del Protocolo de intervención, vigilancia y prevención de factores psicosociales y Técnicas de afrontamiento de Estrés de la empresa MEGAPROFER S.A.



CHECK LIST PROCESO DE INTERVENCIÓN

Etapas	Responsables	Plazos	Status
a. Inicio del proceso de evaluación designación de equipo psicosocial			
b. Informar a la administración los pasos de la evaluación			
c. Preparación del trabajo de campo, diseño de distribución, aplicación y recogida de los cuestionarios			
d. Elaboración de canales de comunicación, información y sensibilización.			
e. Ejecución de propuestas de difusión e información.			
f. Distribución de cuestionario, resolución y entrega			
g. Tabulación de los datos			
h. Analizar los datos			
i. Redactar informe y propuestas preventivas			
j. Aplicar medidas preventivas			
k. Realizar seguimiento de medidas preventivas			
l. Valorar la eficacia de las medidas preventivas			

Elaborado por: Investigadora

	PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN, VIGILANCIA Y PREVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A.	Código: EM – Pr – SSO - 001
		Fecha de elaboración: 27/03/17
		Última revisión: 27/03/17
Elaborado por: Andrea Tello De la Torre	Revisado por: José Lima	Aprobado por: Francisco Villacrés

a. Inicio del proceso de evaluación

Se recomienda generar un equipo psicosocial en la empresa, el mismo que será responsable de llevar a cabo las tareas y generar check list de estas.

Se recomienda que el equipo Psicosocial se constituya de la siguiente manera:


- Representante de Comité Paritario de Seguridad
- Representante de Recursos Humanos
- Jefe de Seguridad
- Medico

b. Información a la Administración sobre los pasos de la evaluación e intervención de acuerdo al Protocolo de Riesgos Psicosocial

Dado que la intervención en los riesgos psicosociales de una organización es un proceso complejo que involucra a todos los trabajadores, es necesario que la alta dirección se encuentre al tanto de la planificación de valoración, como de ejecución del Protocolo de intervención, vigilancia y prevención de factores psicosociales y Técnicas de afrontamiento de Estrés, el grupo debe enviar un oficio detallado según la programación correspondiente, esperando la autorización de la Gerencia General y la participación activa de todos los colaboradores.

c. Preparación trabajo de campo


La forma de evaluar los factores psicosociales, será mediante la Batería de evaluación de Riesgos Psicosociales elaborado por un equipo técnico de la Universidad Javeriana y el Ministerio de Protección social de Colombia, basado en los requerimientos de la Organización Internacional de Trabajo, por falta de un instrumento propio validado en nuestro país.

	PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN, VIGILANCIA Y PREVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A.	Código: EM – Pr – SSO - 001
		Fecha de elaboración: 27/03/17
		Última revisión: 27/03/17
Elaborado por: Andrea Tello De la Torre	Revisado por: José Lima	Aprobado por: Francisco Villacrés

La batería de evaluación incluye instrumentos que valoran de manera sencilla el grado de exposición de condiciones intralaborales, extralaborales, individuales y de estrés,

La versión consta de una ficha de datos generales sobre las condiciones individuales de cada trabajador y tres tests, con 123 preguntas para valorar factores intralaborales en el caso de personal líder de procesos o jefaturas, mientras para el personal operativo consta de 97 preguntas, en la valoración de condiciones extralaborales para todo el personal el tests consta de 31 preguntas de igual manera se reflejan 31 preguntas para la valoración de condiciones de estrés.

Este método nos permite obtener una gráfica de las dimensiones críticas que deben ser priorizadas, al igual que las condiciones que se encuentran en riesgo medio, bajo o inexistente de acuerdo a la siguiente tabla.

	PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN, VIGILANCIA Y PREVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A.	Código: EM – Pr – SSO – 001
		Fecha de elaboración: 27/03/17
		Última revisión: 27/03/17
Elaborado por: Andrea Tello De la Torre	Revisado por: José Lima	Aprobado por: Francisco Villacrés


Valoración del riesgo

Nivel del riesgo	Interpretación
Sin riesgo o riesgo despreciable	Ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las condiciones y dimensiones que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.
Riesgo Bajo	<p>No se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones correspondientes a este nivel de riesgo estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas.</p> <p>Las condiciones y dimensiones que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlas en los niveles de riesgo más bajos posibles.</p>
Riesgo Medio	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada y por tanto las condiciones y dimensiones que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.
Riesgo Alto	Nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de estar asociado a respuestas de estrés alto y por tanto, las condiciones y dimensiones que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
Riesgo Muy Alto	Nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de estar asociado a respuestas de estrés muy alto y por tanto las condiciones y dimensiones que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Gráfico N° 73: Valoración de Riesgo

Fuente: Ministerio de protección Social

La aplicación puede ser digital o escrita y tiene un tiempo de aplicación aproximado de 45 minutos.

	<p align="center">PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN, VIGILANCIA Y PREVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A.</p>	Código: EM – Pr – SSO - 001
		Fecha de elaboración: <p align="center">27/03/17</p>
		Última revisión: <p align="center">27/03/17</p>
Elaborado por: <p align="center">Andrea Tello De la Torre</p>	Revisado por: <p align="center">José Lima</p>	Aprobado por: <p align="center">Francisco Villacrés</p>

Puede aplicarse de manera individual o grupal.

Debe otorgarse un plazo para llenarla.

El Equipo Psicosocial deberá recolectar la información mediante un listado de quienes han concluido y quienes van quedando pendientes. Si el proceso es manual, la información será entregada en hojas de papel mediante la ficha de datos generales y los 3 cuestionarios; si el proceso es digital, la misma información debe ser ingresada al sistema directamente, en ambos casos se realizara los siguientes pasos como se detalla a continuación:

-Ingresar al link: http://123mio.com/rps-data/login_form.php

-Ingresar los datos solicitados (Código de la empresa, usuario y contraseña).


-Ingresar en el Acceso Batería Riesgo Psicosocial



Gráfico N° 74: Acceso Batería Riesgo Psicosocial

Fuente: Software RPS-data

Elaborado por: Investigadora

	<p align="center">PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN, VIGILANCIA Y PREVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A.</p>	<p>Código:</p> <p align="center">EM – Pr – SSO - 001</p>
		<p>Fecha de elaboración:</p> <p align="center">27/03/17</p>
		<p>Última revisión:</p> <p align="center">27/03/17</p>
<p>Elaborado por:</p> <p align="center">Andrea Tello De la Torre</p>	<p>Revisado por:</p> <p align="center">José Lima</p>	<p>Aprobado por:</p> <p align="center">Francisco Villacrés</p>


-Ingresar a Baterías abiertas



Gráfico N° 75: Baterías abiertas

Fuente: Software RPS-data

Elaborado por: Investigadora

 <p>MEGAPROFER S.A. PROVEEDOR FERRETERO</p>	<p>PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN, VIGILANCIA Y PREVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A.</p>	<p>Código:</p> <p style="text-align: center;">EM – Pr – SSO - 001</p>
		<p>Fecha de elaboración:</p> <p style="text-align: center;">27/03/17</p>
		<p>Última revisión:</p> <p style="text-align: center;">27/03/17</p>
<p>Elaborado por:</p> <p style="text-align: center;">Andrea Tello De la Torre</p>	<p>Revisado por:</p> <p style="text-align: center;">José Lima</p>	<p>Aprobado por:</p> <p style="text-align: center;">Francisco Villacrés</p>

-Ingresar a MEGAPROFER S.A. Evaluación vigente




		<p>RPS-data</p> <p>EVALUADOR(A) - ANDREA FERNANDA TELLO DE LA TORRE</p>					
BATERÍAS ASIGNADAS AL USUARIO Y AUN SIN CERRAR							
No.	FECHA	AREA	CENTRO	EMPRESA	T.PROG.	T.GRAB.	FORMULARIOS Y GUÍAS PROGRAMADAS
1	2017-06-25			MEGAPROFER S.A	116	91	Datos Generales/Intralaboral/Extralaboral/Estres/
					<input type="button" value="REGRESAR"/>		

Gráfico N° 76: Evaluación vigente

Fuente: Software RPS-data

Elaborado por: Investigadora

	<p align="center">PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN, VIGILANCIA Y PREVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A.</p>	<p>Código:</p> <p align="center">EM – Pr – SSO - 001</p>
		<p>Fecha de elaboración:</p> <p align="center">27/03/17</p>
		<p>Última revisión:</p> <p align="center">27/03/17</p>
<p>Elaborado por:</p> <p align="center">Andrea Tello De la Torre</p>	<p>Revisado por:</p> <p align="center">José Lima</p>	<p>Aprobado por:</p> <p align="center">Francisco Villacrés</p>


-Ingresar a Grabar datos de Formularios




Gráfico N° 77: Grabar datos de Formularios

Fuente: Software RPS-data

Elaborado por: Investigadora

 <p>MEGAPROFER S.A. PROVEEDOR FERRETERO</p>	<p>PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN, VIGILANCIA Y PREVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A.</p>	<p>Código:</p> <p style="text-align: center;">EM – Pr – SSO - 001</p>
		<p>Fecha de elaboración:</p> <p style="text-align: center;">27/03/17</p>
		<p>Última revisión:</p> <p style="text-align: center;">27/03/17</p>
<p>Elaborado por:</p> <p style="text-align: center;">Andrea Tello De la Torre</p>	<p>Revisado por:</p> <p style="text-align: center;">José Lima</p>	<p>Aprobado por:</p> <p style="text-align: center;">Francisco Villacrés</p>

-Ingresar el número de cédula de identidad del trabajador



RPS-data

EVALUADOR(A) - ANDREA FERNANDA TELLO DE LA TORRE


GRABAR / EDITAR ENCUESTAS DE UN TRABAJADOR

Número de identificación (sin puntos) :

Gráfico N° 78: Identificación del trabajador

Fuente: Software RPS-data

Elaborado por: Investigadora

 <p>MEGAPROFER S.A. PROVEEDOR FERRETERO</p>	<p align="center">PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN, VIGILANCIA Y PREVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A.</p>	<p>Código:</p> <p align="center">EM – Pr – SSO - 001</p>
		<p>Fecha de elaboración:</p> <p align="center">27/03/17</p>
		<p>Última revisión:</p> <p align="center">27/03/17</p>
<p>Elaborado por:</p> <p align="center">Andrea Tello De la Torre</p>	<p>Revisado por:</p> <p align="center">José Lima</p>	<p>Aprobado por:</p> <p align="center">Francisco Villacrés</p>


-Ingresar a grabar la ficha de datos generales



Gráfico N° 79: Graba ficha de datos generales

Fuente: Software RPS-data

Elaborado por: Investigadora

	<p align="center">PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN, VIGILANCIA Y PREVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A.</p>	Código: <p align="center">EM – Pr – SSO - 001</p>
		Fecha de elaboración: <p align="center">27/03/17</p>
		Última revisión: <p align="center">27/03/17</p>
Elaborado por: <p align="center">Andrea Tello De la Torre</p>	Revisado por: <p align="center">José Lima</p>	Aprobado por: <p align="center">Francisco Villacrés</p>

Detalle de datos generales

FICHA DE DATOS PERSONALES

Número de identificación.: 1804221651 Evaluación No.1

Fecha de aplicación.: 2017-04-11

1. Nombre completo.:

2. Sexo.: -- Seleccione -- ▾

3. Año de nacimiento.: 2003 ▾

4. Estado civil.: -- Seleccione -- ▾

5. Último nivel de estudios que alcanzó.: -- Seleccione -- ▾

6. Cuál es su ocupación o profesión?:

7. Lugar de residencia actual: Departamento.: Seleccione... ▾
Municipio.....: Seleccione... ▾

8. Estrato de los servicios públicos de su vivienda.: -- Seleccione -- ▾

9. Tipo de vivienda.: -- Seleccione -- ▾


10. Número de personas que dependen económicamente de usted (aunque vivan en otro lugar).: 0 ▾

11. Lugar donde trabaja actualmente: Departamento.: Seleccione... ▾
Municipio.....: Seleccione... ▾

Gráfico N° 80: Detalle de datos generales

Fuente: Software RPS-data

Elaborado por: Investigadora

	PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN, VIGILANCIA Y PREVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A.	Código: EM – Pr – SSO - 001
		Fecha de elaboración: 27/03/17
		Última revisión: 27/03/17
Elaborado por: Andrea Tello De la Torre	Revisado por: José Lima	Aprobado por: Francisco Villacrés

-Si el trabajador corresponde a una Jefatura, ingresar a grabar Formulario Intralaboral forma A

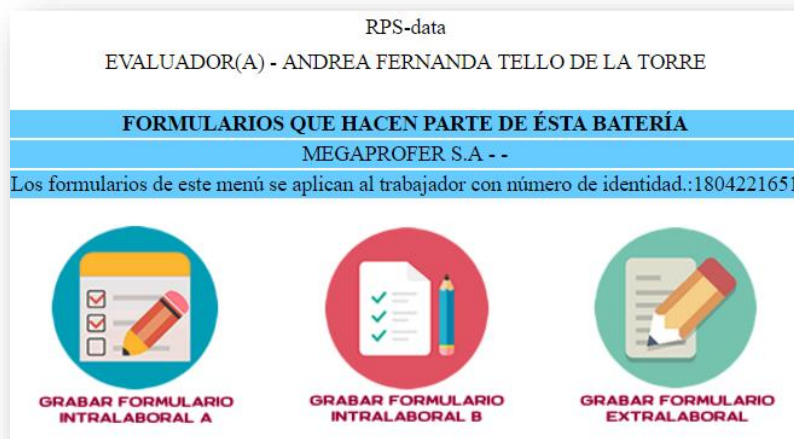



Gráfico N° 81: Formulario Intralaboral A

Fuente: Software RPS-data

Elaborado por: Investigadora

 <p>MEGAPROFER S.A. PROVEEDOR FERRETERO</p>	<p align="center">PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN, VIGILANCIA Y PREVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A.</p>	<p>Código:</p> <p align="center">EM – Pr – SSO - 001</p>
		<p>Fecha de elaboración:</p> <p align="center">27/03/17</p>
		<p>Última revisión:</p> <p align="center">27/03/17</p>
<p>Elaborado por:</p> <p align="center">Andrea Tello De la Torre</p>	<p>Revisado por:</p> <p align="center">José Lima</p>	<p>Aprobado por:</p> <p align="center">Francisco Villacrés</p>

MEGAPROFER S.A
CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES INTRALABORAL - FORMA A

NUMERO DE IDENTIFICACIÓN: 1804221651


Fecha.: 0000-00-00

1 El ruido en el lugar donde trabajo es molesto	<input type="checkbox"/>	<p align="center">CONVENCIONES</p> <p>1 = Siempre</p> <p>2 = Casi siempre</p> <p>3 = Algunas veces</p> <p>4 = Casi nunca</p> <p>5 = Nunca</p>
2 En el lugar donde trabajo hace mucho frío	<input type="checkbox"/>	
3 En el lugar donde trabajo hace mucho calor	<input type="checkbox"/>	
4 El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable	<input type="checkbox"/>	
5 La luz del sitio donde trabajo es agradable	<input type="checkbox"/>	
6 El espacio donde trabajo es cómodo	<input type="checkbox"/>	
7 En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud	<input type="checkbox"/>	
8 Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico	<input type="checkbox"/>	
9 Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos	<input type="checkbox"/>	
10 En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud	<input type="checkbox"/>	
11 Me preocupa accidentarme en mi trabajo	<input type="checkbox"/>	
12 El lugar donde trabajo es limpio y ordenado	<input type="checkbox"/>	
13 Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional	<input type="checkbox"/>	

Gráfico N° 82: Detalle Formulario Intralaboral A

Fuente: Software RPS-data

Elaborado por: Investigadora

	<p align="center">PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN, VIGILANCIA Y PREVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A.</p>	Código: <p align="center">EM – Pr – SSO - 001</p>
		Fecha de elaboración: <p align="center">27/03/17</p>
		Última revisión: <p align="center">27/03/17</p>
Elaborado por: <p align="center">Andrea Tello De la Torre</p>	Revisado por: <p align="center">José Lima</p>	Aprobado por: <p align="center">Francisco Villacrés</p>

-Si el trabajador corresponde a personal operativo, ingresar a grabar Formulario Intralaboral forma B

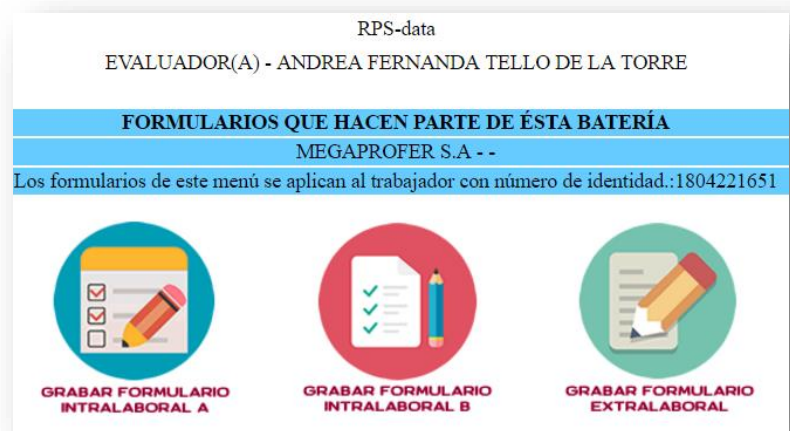



Gráfico N° 83: Formulario Intralaboral B

Fuente: Software RPS-data

Elaborado por: Investigadora

 <p>MEGAPROFER S.A. PROVEEDOR FERRETERO</p>	<p align="center">PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN, VIGILANCIA Y PREVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A.</p>	<p>Código:</p> <p align="center">EM – Pr – SSO - 001</p>
		<p>Fecha de elaboración:</p> <p align="center">27/03/17</p>
		<p>Última revisión:</p> <p align="center">27/03/17</p>
<p>Elaborado por:</p> <p align="center">Andrea Tello De la Torre</p>	<p>Revisado por:</p> <p align="center">José Lima</p>	<p>Aprobado por:</p> <p align="center">Francisco Villacrés</p>

MEGAPROFER S.A.
CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES INTRALABORAL - FORMA B

NUMERO DE IDENTIFICACIÓN: 1804221651


Fecha.: 0000-00-00

1. El ruido en el lugar donde trabajo es molesto	<input type="checkbox"/>	<p align="center">CONVENCIONES</p> <p>1 = Siempre</p> <p>2 = Casi siempre</p> <p>3 = Algunas veces</p> <p>4 = Casi nunca</p> <p>5 = Nunca</p>
2. En el lugar donde trabajo hace mucho frío	<input type="checkbox"/>	
3. En el lugar donde trabajo hace mucho calor	<input type="checkbox"/>	
4. El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable	<input type="checkbox"/>	
5. La luz del sitio donde trabajo es agradable	<input type="checkbox"/>	
6. El espacio donde trabajo es cómodo	<input type="checkbox"/>	
7. En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud	<input type="checkbox"/>	
8. Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico	<input type="checkbox"/>	
9. Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos	<input type="checkbox"/>	
10. En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud	<input type="checkbox"/>	
11. Me preocupa accidentarme en mi trabajo	<input type="checkbox"/>	
12. El lugar donde trabajo es limpio y ordenado	<input type="checkbox"/>	
13. Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional	<input type="checkbox"/>	

Gráfico N° 84: Detalle Formulario Intralaboral B

Fuente: Software RPS-data

Elaborado por: Investigadora

 <p>MEGAPROFER S.A. PROVEEDOR FERRETERO</p>	<p>PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN, VIGILANCIA Y PREVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A.</p>	<p>Código:</p> <p style="text-align: center;">EM – Pr – SSO - 001</p>
		<p>Fecha de elaboración:</p> <p style="text-align: center;">27/03/17</p>
		<p>Última revisión:</p> <p style="text-align: center;">27/03/17</p>
<p>Elaborado por:</p> <p style="text-align: center;">Andrea Tello De la Torre</p>	<p>Revisado por:</p> <p style="text-align: center;">José Lima</p>	<p>Aprobado por:</p> <p style="text-align: center;">Francisco Villacrés</p>

-Para todo el personal ingresar a Grabar Formulario Extralaboral

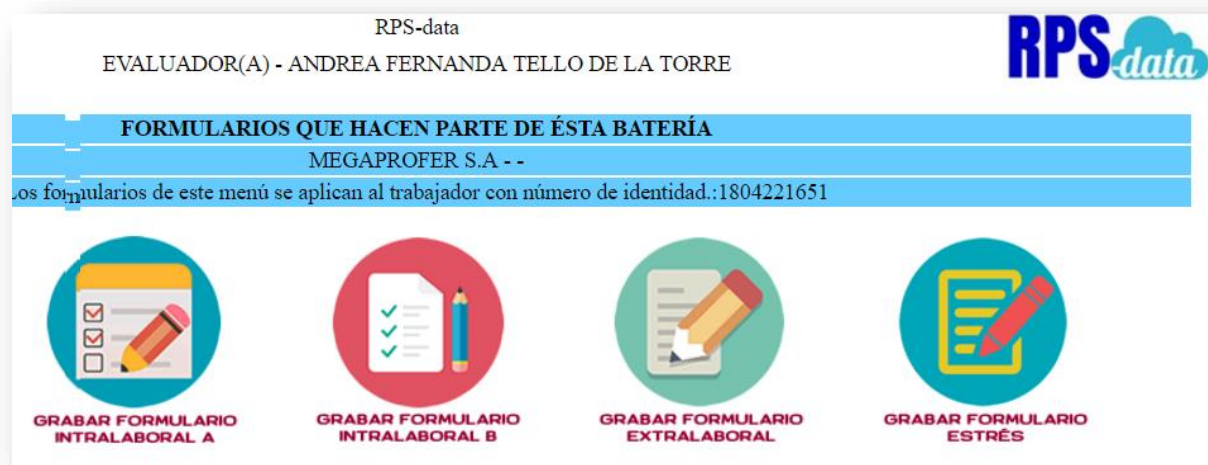



Gráfico N° 85: Formulario Extralaboral

Fuente: Software RPS-data

Elaborado por: Investigadora

	<p align="center">PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN, VIGILANCIA Y PREVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A.</p>	Código: <p align="center">EM – Pr – SSO - 001</p>
		Fecha de elaboración: <p align="center">27/03/17</p>
		Última revisión: <p align="center">27/03/17</p>
Elaborado por: <p align="center">Andrea Tello De la Torre</p>	Revisado por: <p align="center">José Lima</p>	Aprobado por: <p align="center">Francisco Villacrés</p>

MEGAPROFER S.A.
CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES

NUMERO DE IDENTIFICACIÓN: 1804221651


Fecha: 0000-00-00

1. Es fácil trasportame entre mi casa y el trabajo	<input type="checkbox"/>	CONVENCIONES 1 = Siempre 2 = Casi siempre 3 = Algunas veces 4 = Casi nunca 5 = Nunca
2. Tengo que tomar varios medios de transporte para llegar a mi lugar de trabajo	<input type="checkbox"/>	
3. Paso mucho tiempo viajando de ida y regreso al trabajo	<input type="checkbox"/>	
4. Me transporto cómodamente entre mi casa y el trabajo	<input type="checkbox"/>	
5. La zona donde vivo es segura	<input type="checkbox"/>	
6. En la zona donde vivo se presentan hurtos y mucha delincuencia	<input type="checkbox"/>	
7. Desde donde vivo me es fácil llegar al centro médico donde me atienden	<input type="checkbox"/>	
8. Cerca a mi vivienda las vías están en buenas condiciones	<input type="checkbox"/>	
9. Cerca a mi vivienda encuentro fácilmente transporte	<input type="checkbox"/>	
10. Las condiciones de mi vivienda son buenas	<input type="checkbox"/>	
11. En mi vivienda hay servicios de agua y luz	<input type="checkbox"/>	
12. Las condiciones de mi vivienda me permiten descansar cuando lo requiero	<input type="checkbox"/>	
13. Las condiciones de mi vivienda me permiten sentirme cómodo	<input type="checkbox"/>	

Gráfico N° 86: Detalle Formulario Extralaboral

Fuente: Software RPS-data

Elaborado por: Investigadora

 <p>MEGAPROFER S.A. PROVEEDOR FERRETERO</p>	<p>PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN, VIGILANCIA Y PREVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A.</p>	<p>Código:</p> <p style="text-align: center;">EM – Pr – SSO - 001</p>
		<p>Fecha de elaboración:</p> <p style="text-align: center;">27/03/17</p>
		<p>Última revisión:</p> <p style="text-align: center;">27/03/17</p>
<p>Elaborado por:</p> <p style="text-align: center;">Andrea Tello De la Torre</p>	<p>Revisado por:</p> <p style="text-align: center;">José Lima</p>	<p>Aprobado por:</p> <p style="text-align: center;">Francisco Villacrés</p>


-Para todo el personal ingresar a Grabar Formulario de Estrés



Gráfico N° 87: Formulario Estrés

Fuente: Software RPS-data

Elaborado por: Investigadora

 <p>MEGAPROFER S.A. PROVEEDOR FERRETERO</p>	<p align="center">PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN, VIGILANCIA Y PREVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A.</p>	<p>Código:</p> <p align="center">EM – Pr – SSO - 001</p>
		<p>Fecha de elaboración:</p> <p align="center">27/03/17</p>
		<p>Última revisión:</p> <p align="center">27/03/17</p>
<p>Elaborado por:</p> <p align="center">Andrea Tello De la Torre</p>	<p>Revisado por:</p> <p align="center">José Lima</p>	<p>Aprobado por:</p> <p align="center">Francisco Villacrés</p>

MEGAPROFER S.A.
CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS

NUMERO DE IDENTIFICACIÓN: 1804221651


Fecha.: 0000-00-00

1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular	<input type="checkbox"/>	<p align="center">CONVENCIONES</p> <p>1 = Siempre</p> <p>2 = Casi siempre</p> <p>3 = A veces</p> <p>4 = Nunca</p>
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colón	<input type="checkbox"/>	
3. Problemas respiratorios	<input type="checkbox"/>	
4. Dolor de cabeza	<input type="checkbox"/>	
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche	<input type="checkbox"/>	
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos	<input type="checkbox"/>	
7. Cambios fuertes del apetito	<input type="checkbox"/>	
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez)	<input type="checkbox"/>	
9. Dificultad en las relaciones familiares	<input type="checkbox"/>	
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades	<input type="checkbox"/>	
11. Dificultad en las relaciones con otras personas	<input type="checkbox"/>	
12. Sensación de aislamiento y desinterés	<input type="checkbox"/>	
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo	<input type="checkbox"/>	

Gráfico N° 88: Detalle Formulario Estrés

Fuente: Software RPS-data

Elaborado por: Investigadora

 <p>MEGAPROFER S.A. PROVEEDOR FERRETERO</p>	<p>PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN, VIGILANCIA Y PREVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A.</p>	<p>Código:</p> <p style="text-align: center;">EM – Pr – SSO - 001</p>
		<p>Fecha de elaboración:</p> <p style="text-align: center;">27/03/17</p>
		<p>Última revisión:</p> <p style="text-align: center;">27/03/17</p>
<p>Elaborado por:</p> <p style="text-align: center;">Andrea Tello De la Torre</p>	<p>Revisado por:</p> <p style="text-align: center;">José Lima</p>	<p>Aprobado por:</p> <p style="text-align: center;">Francisco Villacrés</p>

-Finalmente pulsar Regresar y salir del Sistema

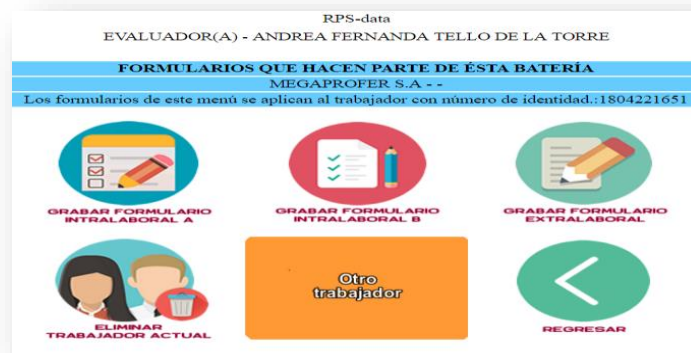


Gráfico N° 89: Regresar

Fuente: Software RPS-data

Elaborado por: Investigadora



	<p align="center">PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN, VIGILANCIA Y PREVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A.</p>	Código: <p align="center">EM – Pr – SSO - 001</p>
		Fecha de elaboración: <p align="center">27/03/17</p>
		Última revisión: <p align="center">27/03/17</p>
Elaborado por: <p align="center">Andrea Tello De la Torre</p>	Revisado por: <p align="center">José Lima</p>	Aprobado por: <p align="center">Francisco Villacrés</p>



Gráfico N° 90: Salir del Sistema
Fuente: Software RPS-data
Elaborado por: Investigadora

	PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN, VIGILANCIA Y PREVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A.	Código: EM – Pr – SSO - 001
		Fecha de elaboración: 27/03/17
		Última revisión: 27/03/17
Elaborado por: Andrea Tello De la Torre	Revisado por: José Lima	Aprobado por: Francisco Villacrés

La estrategia de aplicación depende directamente de la empresa, específicamente del Equipo Psicosocial.

En caso que el cuestionario se tome de forma física, la empresa debe guardar los cuestionarios contestados.

En caso que la evaluación se haga de forma digital, la empresa debe guardar la información generada en formato Word, Excel o PDF.


d. Elaboración de canales de comunicación, información y sensibilización

Los canales de comunicación, información y difusión deben ser seleccionados por el Equipo Psicosocial, la elección debe realizarse en base a todos los medios disponibles en la organización (televisores, mails, documentos formales, talleres internos, reuniones de equipos, cursos E-Learning , carteleras, murales, folletos informativos, etc.), además de considerar a los sensibilizadores clave como son los altos mandos de la organización así como otro tipo de personas influyentes y con credibilidad que puedan apoyar este proceso (Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional).

Resulta de gran apoyo contar con personas que provengan de otras áreas a fin de valorar sus opiniones sobre mejores estrategias de difusión.

Se puede invitar a personas de comunicación interna, marketing, publicidad, Tics, etc., para que aporten sus ideas y puedan colaborar con la iniciativa desde su ámbito de experiencia.

El gran desafío es informar adecuadamente sobre los factores de riesgos psicosociales de manera clara, sencilla y sintética; además establecer claramente los objetivos y el beneficio de la evaluación, consiguiendo un buen nivel de participación, compromiso y esperando colaboración en un proceso futuro.

	PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN, VIGILANCIA Y PREVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A.	Código: EM – Pr – SSO - 001
		Fecha de elaboración: 27/03/17
		Última revisión: 27/03/17
Elaborado por: Andrea Tello De la Torre	Revisado por: José Lima	Aprobado por: Francisco Villacrés

En esta etapa de difusión estamos contribuyendo en la generación de la denominada Cultura preventiva y participativa de Seguridad y Salud laboral.

e. Ejecución de propuestas de difusión e información:

Para ejecutar las propuesta de difusión se debe plasmar la evaluación mediante la comunicación a todos los trabajadores, para lo cual se sugiere enviar un mail informativo del proceso a efectuarse, (si es que no todos los trabajadores poseen correo, la Jefatura de cada proceso deberá comunicarlo a su equipo).

Adicional se colocara la información en los diferentes medios estratégicos accesibles a los trabajadores (televisores, mails, documentos formales, talleres internos, reuniones de equipos, cursos E-Learning , carteleras, murales, folletos informativos, etc). A fin de que todo el personal conozca el proceso.

f. Distribución de cuestionario, resolución y entrega


Es importante que al momento de entregar el acceso al cuestionario (independiente de si este sea escrito o digital) se resalte la confidencialidad de éste.

Se puede dar feed back del proceso de ser necesario

g. Tabulación de datos.

La tabulación consiste en el orden y recuento de la información recopilada, de acuerdo a los instrumentos aplicados según las características establecidas, así obtenemos resultados numéricos y estadísticas requeridas de acuerdo a la normativa legal para actuar y contrarrestar el riesgo.

Una vez ingresada la información al programa RPS la tabulación es automática, permitiendo obtener los siguientes resultados:

 <p>MEGAPROFER S.A. PROVEEDOR FERRETERO</p>	<p>PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN, VIGILANCIA Y PREVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A.</p>	<p>Código:</p> <p style="text-align: center;">EM – Pr – SSO – 001</p>
		<p>Fecha de elaboración:</p> <p style="text-align: center;">27/03/17</p>
		<p>Última revisión:</p> <p style="text-align: center;">27/03/17</p>
<p>Elaborado por:</p> <p style="text-align: center;">Andrea Tello De la Torre</p>	<p>Revisado por:</p> <p style="text-align: center;">José Lima</p>	<p>Aprobado por:</p> <p style="text-align: center;">Francisco Villacrés</p>

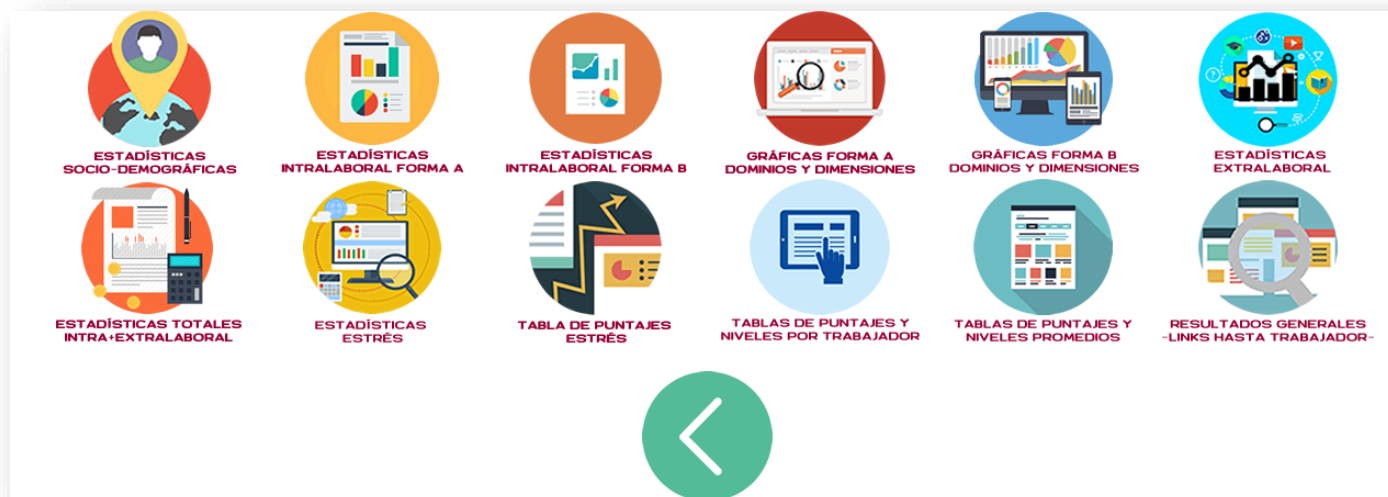



Gráfico N° 91: Tabulación de datos

Fuente: Software RPS-data

Elaborado por: Investigadora

 MEGAPROFER S.A. <small>PROVEEDOR FERRERERO</small>	PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN, VIGILANCIA Y PREVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A.	Código: EM – Pr – SSO - 001
		Fecha de elaboración: 27/03/17
		Última revisión: 27/03/17
Elaborado por: Andrea Tello De la Torre	Revisado por: José Lima	Aprobado por: Francisco Villacrés

El software permite conocer las estadísticas de la población desde la información principal de cada colaborador, hasta el resultado global del diagnóstico psicosocial de la empresa.

Análisis de datos

Una vez obtenidos los resultados, se debe detectar el nivel de riesgo de las condiciones evaluadas, los cálculos se hacen automáticamente en el programa RPS, el cual arroja varias gráficas de las diferentes dimensiones evaluadas a nivel individual, de equipos de trabajo, como el resultado global de la compañía., mediante técnica semaforizada como se indica a continuación:


Ejemplo. Resultado General del estudio efectuado

MEGAPROFER S.A. --											
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL forma A (Trabajadores evaluados:15)											
DOMINIOS	DIMENSIONES	NIVELES DE RIESGO									
		Sin Riesgo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto					
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	2	13.33%	5	33.33%	3	20.00%	3	20.00%	2	13.33%
	Relaciones sociales en el trabajo	6	40.00%	2	13.33%	2	13.33%	4	26.67%	1	6.67%
	Retroalimentación del desempeño	5	33.33%	2	13.33%	3	20.00%	2	13.33%	3	20.00%
	Relación con los colaboradores	3	20.00%	3	20.00%	4	26.67%	2	13.33%	3	20.00%
	TOTAL DOMINIO	5	33.33%	0	0.00%	4	26.67%	2	13.33%	4	26.67%

Gráfico N° 92: Resultado general de datos

Fuente: Software RPS-data

Elaborado por: Investigadora

	PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN, VIGILANCIA Y PREVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A.	Código: EM – Pr – SSO - 001
		Fecha de elaboración: 27/03/17
		Última revisión: 27/03/17
Elaborado por: Andrea Tello De la Torre	Revisado por: José Lima	Aprobado por: Francisco Villacrés

En el resultado general de MEGAPROFER S.A. se observa que las condiciones se encuentran en una estimación de riesgo medio a muy alto, siendo este el caso, la empresa debe realizar medidas correctivas en las Demandas del trabajo, que de acuerdo a la valoración son las dimensiones más críticas.

h. Redactar informe y propuestas preventivas

La redacción del informe debe ser puntual y focalizada, se recomienda colocar una breve introducción acerca de los factores de Riesgo Psicosocial y un apartado sobre los objetivos buscados, la metodología utilizada y los beneficios obtenidos.

Se debe presentar los resultados y gráficas alcanzadas, los puntajes y el análisis que conlleva, indicando las dimensiones más críticas y las situaciones de Riesgo.

Por último, se debe recomendar el plan de acción a seguir.

i. Aplicar medidas preventivas

De acuerdo al protocolo, es responsabilidad de la empresa aplicar las medidas correctivas necesarias frente a los resultados de la evaluación de factores de riesgo psicosocial obtenidos.

En el estudio realizado se debe aportar sugerencias para la intervención, sin embargo las medidas adoptadas o gestionadas por la empresa, se ajustaran a su realidad y a los recursos que esta disponga.

De acuerdo al análisis lo primero que se debe hacer es definir cuál o cuáles son las dimensiones que están en riesgo, en este punto se debe tener en consideración que la evaluación no es un fin en sí mismo, sino, una herramienta para la acción preventiva.

A continuación se sugiere acciones preventivas a fin de mitigar el riesgo en las diferentes condiciones evaluadas:


 <p>MEGAPROFER S.A. PROVEEDOR FERRETERO</p>	<p align="center">PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN, VIGILANCIA Y PREVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A.</p>	<p>Código:</p> <p align="center">EM – Pr – SSO – 001</p>
		<p>Fecha de elaboración:</p> <p align="center">27/03/17</p>
		<p>Última revisión:</p> <p align="center">27/03/17</p>
<p>Elaborado por:</p> <p align="center">Andrea Tello De la Torre</p>	<p>Revisado por:</p> <p align="center">José Lima</p>	<p>Aprobado por:</p> <p align="center">Francisco Villacrés</p>

Tabla N° 15: Medidas preventivas de las condiciones Psicosociales

MEDIDAS PREVENTIVAS DE CONDICIONES PSICOSOCIALES										
CONDICIÓN	DOMINIO	DIMENSIÓN	CONCEPTO	MEDIDAS PREVENTIVAS	ACTIVIDADES	OBJETIVO	TIEMPO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLES	RECURSOS	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
INTRALABORAL	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del Liderazgo	Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y	<p>Capacitar a los líderes de equipos de las diferentes áreas de trabajo.</p>	<p>Realizar charlas, cursos, talleres, reuniones sobre la temática Liderazgo, puntualizando aspectos claves del tema en cuanto a la gestión del Líder, su planificación, la asignación del trabajo y los resultados esperados de su rol.</p>	<p>Sintonizar el trabajo de los líderes con los objetivos de la empresa.</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Gerencia General Talento Humano Líderes de procesos</p>	<p>Proveedores de Capacitación (internos o Externos) Sala de Reuniones Laptop Proyector.</p>	<p>Registro de asistencia al programa.</p>
				<p>Desarrollar la inteligencia emocional.</p>	<p>Trabajar la emoción, inspiración, motivación, y creatividad del equipo, absorber reacciones, observar gestos, y comportamientos no verbales.</p>	<p>Conocer los sentimientos y gestionar las emociones a nivel individual y también del equipo. Crear relaciones beneficiosas y productivas.</p>	<p>Mensual</p>	<p>Talento Humano Líderes de procesos</p>	<p>Proveedores de Capacitación (internos o Externos) Sala de Reuniones Laptop Proyector.</p>	<p>Registro de participación.</p>

			comunicación con sus colaboradores.	Socializar los objetivos y metas de los equipos.	Plasmar de manera clara las actividades, los objetivos y metas a cumplirse. Indicar las expectativas de cómo debe desarrollarse el trabajo, los tiempos a efectuarse y los resultados que se esperan de él.	Impactar la gestión y los resultados de los trabajadores y de la empresa.	Semanal	Líderes de procesos Talento Humano	Plan de trabajo Sala de Reuniones Laptop Proyector.	Registro de objetivos, metas y planes de trabajo.
	Relaciones Sociales en el trabajo	Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a: la posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral, como las características y calidad de las interacciones entre compañeros.	Reforzar los valores corporativos - Te Mega-Servimos - Somos lo que Decimos - Sentimos la Camiseta - Luchamos hasta Lograrlo - Nos Apasiona ser mejores día a día - Hacemos más Trabajando Juntos - Nuestra Familia es Importante - Somos Humildes.	Proyectar videos reflexivos equivalentes a cada valor.	Fomentarlos principios de la empresa y su cultura, crear respeto ante las creencias de los trabajadores pero comprender que existen lineamientos generales.	Mensual	Talento Humano Líderes de procesos	Plan de trabajo Sala de Reuniones Laptop Proyector.	Registro de participación.	
Crear cohesión en el equipo y su trabajo.			Integrar al equipo mediante acciones que impliquen colaboración (juegos, comidas, salidas). Desarrollar competencias técnicas como la escucha activa, empatía, crítica constructiva, etc.	Atraer y vincular al equipo para la consecución objetivos en común, compartir el trabajo como los resultados.	Mensual	Talento Humano Líderes de procesos	Plan de trabajo Sala de Reuniones Laptop Proyector.	Registro de participación.		
Discutir habilidades blandas que mejoran su desempeño.			Crear espacios en los que se desarrolle temas como: La importancia de la sonrisa, el saludo, la actitud, mirar a los ojos, etc.	Mejorar las relaciones interpersonales, el desempeño, y el ambiente laboral.	Semanal	Talento Humano Líderes de procesos	Sala de Reuniones.	Registro de participación.		
Abordar los problemas de inmediato.			Analizar causas y consecuencias, de los incidentes críticos, asumir responsabilidades, trabajar soluciones en los comportamientos, actitudes, tonos de voz, gesticulación.	Solucionar conflictos laborales.	Diario (Cuando se requiera)	Talento Humano Líderes de procesos Trabajadores	Tabla de incidentes críticos.	Registro de participación.		

CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Retroalimentación del desempeño	Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo.	Crear un proceso de Retroinformación.	Abordar puntos importantes de los procesos, procedimientos o actividades a retro informar y retroalimentar.	Generar aprendizaje en el trabajador o equipo identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño.	Semestral	Talento Humano Líderes de procesos	Procedimiento de Retroinformación.	Registro de participación.	
			Feed back oportuno.	Hacer notar el impacto de comportamientos y conductas (positivas o negativas) y cómo influyen en los resultados.	Generar un proceso constructivo de las conductas o comportamientos que generan o no desarrollo para aumentar su frecuencia o modificarla.	Ocasional (Cuando se lo requiera)	Talento Humano Líderes de procesos	Tabla de incidentes críticos.	Registro de participación.	
		Relación con los colaboradores	Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura.	Técnicas de comunicación efectiva.	Desarrollar la comunicación verbal y gestual. Técnicas como lluvia de ideas, Philips, Juegos de rol, etc. Innovar la comunicación interna (Página web, E-learning, carteleras).	Entender lo que el trabajador o equipo siente o percibe de una situación.	Trimestral	Talento Humano Líderes de procesos	Técnica seleccionada.	Registro de participación.
				Técnicas de Resolución de conflictos.	Utilizar la mediación, discusión objetiva, arbitraje, negociación, como metodologías efectivas donde las partes pueden gestionar su problemática, teniendo presente la búsqueda de una solución eficaz y oportuna al momento.	Diseñar e implementar soluciones que resuelvan situaciones problemáticas en el trabajo.	Ocasional (Cuando se lo requiera)	Talento Humano Líderes de procesos Trabajadores	Técnica seleccionada.	Registro de participación.
				Entregar el perfil del puesto en la vinculación del trabajador o al existir una modificación de acuerdo al Manual de funciones aprobado.	Socializar el perfil profesional de los diferentes puestos, su objetivo, funciones, riesgos laborales, destrezas.	Determinar los campos de acción de los trabajadores integrando y desarrollando los procesos.	Vinculación /Anual	Talento Humano Líderes de procesos	Perfil profesional del puesto.	Registro de entrega - recepción.
				Revisar la carga laboral operativa de los trabajadores.	Revisar los perfiles, funciones, actividades y tiempos destinados a las tareas.	Redistribuir las funciones de puestos con sobre carga laboral.	Ocasional (Cuando se lo requiera)	Talento Humano Líderes de procesos	Perfil profesional del puesto.	Registro de actualización de procesos.
	Brindar feed back al asumir las tareas o nuevos	Reportar las tareas poco claras, contradictorias o excesivas para la jornada.	Optimizar la eficiencia de la empresa mediante trabajadores productivos.	Ocasional (Cuando se lo requiera)	Talento Humano Líderes de procesos	Tabla de incidentes críticos.	Registro de participación.			

			retos profesionales.						
			Realizar un Análisis y descripción de puestos de trabajo (ADPT).	Revisar el Manual de funciones y sus perfiles para actualizarlos según la variación y evolución que surja en el tiempo.	Actualizar el proceso descriptivo de puestos.	Anual	Talento Humano Líderes de procesos Trabajadores	Perfil profesional del puesto Cuestionario de ADPT.	Registro de actualización de procesos.
	Capacitación	Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades.	Brindar Inducción a todo el personal que se vincule y re Inducción de existir modificación en algún proceso o procedimiento.	Dar a conocer la Inducción General (historia, misión, visión, valores, presentación del personal), así como la Inducción Técnica del Puesto (Objetivo, funciones, metas, procesos, procedimientos).	Integrar al personal a la cultura empresarial, brindar información amplia de su puesto laboral creando sentido de pertenencia y seguridad para su desempeño.	Vinculación Ocasional (Cuando se lo requiera)	Talento Humano Líderes de procesos	Proveedores de Capacitación interna Sala de Reuniones Laptop Proyector.	Registro de participación.
Realizar la Detección de Necesidades de Capacitación DNC de todas las áreas de trabajo.			Observar el desempeño del trabajador, aplicar un formato de DNC, evaluar y entrevistar al trabajador respecto a las competencias que debe desarrollar o requiere fortalecer.	Adaptar y formar al personal en cuanto a los conocimientos, aptitudes, habilidades, destrezas, y cambios que se presentan en la evolución de su desempeño.	Anual	Talento Humano Líderes de procesos Trabajadores	Perfil del puesto Observación Formato DNC.	Registro de actualización de procesos.	
Desarrollar un plan de Capacitación anual y oportuno.			Ejecutar el plan de capacitación de acuerdo a las necesidades detectadas y en las fechas establecidas.	Desarrollar al personal en cuanto a sus competencias a fin de que el trabajador pueda hacer un plan de carrera y crecimiento profesional.	Anual	Talento Humano Líderes de procesos	Formato DNC Plan de Capacitación.	Registro de actualización de procesos.	
	Participación y manejo del cambio	Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral. Entre estos dispositivos organizacionales se	Programa y estrategias comunicativas.	Plasmar metas, objetivos, estrategias, cambios a corto, mediano y largo plazo. Establecer la situación actual de la empresa y la situación futura (Plan DAFO).	Adaptar, movilizar e implicar al personal hacia las metas de la empresa, haciendo posible la gestión del cambio y la competitividad en el mercado.	Semestral	Trabajadores Líderes de procesos Talento Humano	Matriz DAFO.	Registro de participación.

		encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados.	Feed back de procesos o procedimientos que sean modificados.	Informar y reforzar los pasos a seguir de los procesos o procedimientos de su puesto laboral.	Contrarrestar la resistencia al cambio brindando respuesta a las nuevas necesidades de los procesos.	Ocasional (Cuando se lo requiera)	Líderes de procesos	Procesos y Procedimientos.	Registro de actualización de procesos y procedimientos.
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.	Aplicar planes de carrera.	Realizar un diagnóstico profesional analizando las prioridades, objetivos y planes de acción para un crecimiento laboral, de acuerdo a ello brindar conocimientos, habilidades y desarrollar las destrezas y competencias a nivel individual o grupal.	Desarrollar proyectos de crecimiento y formación profesional individual o grupal.	Anual	Líderes de procesos	Diagnóstico inicial del puesto Evaluaciones técnicas y de competencias	Registro de participación.
			Evaluar al personal.	Valorar el desempeño y las competencias de los trabajadores (Modelos 90°, 180°, 360°).	Desarrollar las destrezas, habilidades, actitudes para el crecimiento profesional, que permita un desempeño eficiente y de calidad a nivel individual, grupal y organizacional.	Trimestral Semestral Anual	Líderes de procesos Talento Humano	Metodología de evaluación 90°, 180° y 360°.	Registro de actualización de procesos y procedimientos.
	Control y autonomía sobre el trabajo	Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso.	Desarrollar procesos de Control y toma de decisiones.	Desarrollar la creatividad, iniciativa, manejo de conflictos e independencia en las decisiones del área laboral, los tiempos, el ritmo y los objetivos que deben cumplirse como resultado general de su desempeño (Tabla de incidentes críticos).	Transformar y potencializar la habilidades del trabajador generando compromiso con la organización.	Semestral	Talento Humano Líderes de procesos Trabajadores	Tabla de incidentes críticos.	Registro de participación.
				Realizar transferencia de conocimientos e doble vía (Réplica de eventos).	Generar personal capacitado y competente para brindar un servicio o productos de calidad.	Ocasional (Cuando se lo requiera)	Talento Humano Líderes de procesos Trabajadores	Procedimiento de Capacitación.	Registro de participación.

	DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	<p>Hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación. Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químicas, biológicas (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial.</p>	<p>Realizar la atracción y reclutamiento de los perfiles profesionales requeridos.</p>	<p>Como todos los requerimientos es importante revisar las condiciones físicas solicitadas por los perfiles profesionales, previo a la contratación de personal.</p>	<p>Velar el bienestar de los trabajadores cuidando su integridad física, psicológica y social, así como la rentabilidad de la empresa.</p>	<p>Vinculación Ocasional (Cuando se lo requiera)</p>	<p>Talento Humano Líderes de procesos</p>	<p>Perfil del puesto Observación Pruebas técnicas y de campo.</p>	<p>Procedimiento de Selección.</p>
					<p>Realizar los exámenes pre ocupacionales y específicos según los cargos previos a la contratación.</p>	<p>Prevenir y resguardar la salud de los trabajadores de acuerdo a los riesgos a los que es expuesto.</p>	<p>Vinculación Exámenes ocupacionales</p>	<p>Talento Humano Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional</p>	<p>Exámenes generales y específicos del puesto.</p>	<p>Procedimiento de Selección y Evaluación.</p>
					<p>Estudiar las condiciones físicas organizacionales (estructura) e individuales (capacidades) al realizar cambios en la estructura laboral.</p>	<p>Desarrollar al personal, rotar o realizar cambios de estructura de manera positiva a fin de evitar contratiempos, desajustes o insatisfacción laboral.</p>	<p>Anual</p>	<p>Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional</p>	<p>Observación Matriz de Riesgos Planes de carrera.</p>	<p>Registro de actualización de procesos y procedimientos.</p>
		Demandas emocionales	<p>Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o</p>	<p>Gestionar las emociones.</p>	<p>Desarrollar competencias en el área emocional (cuidado de expresión corporal, tono de voz, expresión verbal).</p>	<p>Controlar el trabajo emocional durante las transacciones interpersonales.</p>	<p>Anual</p>	<p>Talento Humano Líderes de procesos Trabajadores</p>	<p>Perfil de Puestos Competencias de puestos.</p>	<p>Registro de actualización de procesos y procedimientos.</p>

		sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor.		Desarrollar la cultura empresarial (valores y actitudes), cultivar relaciones, generar pensamiento constructivo, aprender de sí mismo.	Condicionar y formar sus experiencias emocionales en el campo laboral.	Vinculación Ocasional (Cuando se lo requiera)	Talento Humano Líderes de procesos Trabajadores	Perfil de Puestos Competencias de puestos.	Registro de participación.
				Desarrollar resiliencia en el personal.	Generar personal capaz de anteponerse y adaptarse a situaciones de adversidad.	Ocasional (Cuando se lo requiera)	Talento Humano Líderes de procesos Trabajadores	Competencias Cardinales.	Registro de participación.
	Demandas cuantitativas	Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo.	Realizar un estudio de tiempos y movimientos.	Revisar el Perfil profesional, sus funciones, actividades y tiempos de ejecución.	Evitar reacciones psicósomáticas negativas para la salud de los trabajadores.	Ocasional (Cuando se lo requiera)	Talento Humano Líderes de procesos Trabajadores	Matriz de tiempos y movimientos.	Registro de actualización de procesos y procedimientos.
				Realizar pausas activas, gimnasia cerebral.	Ejercitar física y mentalmente de manera continua a los trabajadores para revitalizar su energía.	Diario (Cuando se requiera)	Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional Líderes de procesos Trabajadores	Manual de Pausas activas.	Registro de participación.
	Exigencias de responsabilidad del cargo	Conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador.	Desarrollar la competencia Responsabilidad en las diferentes áreas laborales.	Capacitar mediante técnicas de aprendizaje comportamientos como la importancia de la puntualidad, disciplina, honestidad, discreción, ética, administración del tiempo y los recursos, etc.	Generar un equipo preparado y sólido ante los conflictos del mercado.	Ocasional (Cuando se lo requiera)	Talento Humano Líderes de procesos Trabajadores	Competencias Cardinales.	Registro de participación.
				Revisar y analizar los errores, incidentes o dificultades laborales.	Generar pensamiento crítico para la resolución de exigencias laborales.	Ocasional (Cuando se lo requiera)	Talento Humano Líderes de procesos Trabajadores	Tabla de incidentes críticos.	Registro de participación.


		Demandas de carga mental	Se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. La carga mental está determinada por las características de la información y los tiempos de que se dispone para procesarla.	Revisar los procesos y procedimientos de las diferentes áreas laborales.	Analizar el esfuerzo, la cantidad, y la complejidad de la información que se maneja, así como los tiempos para ejecutarlos.	Evitar errores de percepción, codificación o decisión por causa de la fatiga mental.	Ocasional (Cuando se lo requiera)	Talento Humano Líderes de procesos Trabajadores	Matriz de tiempos y movimientos.	Registro de participación.	
			Alternar las tareas de acuerdo al nivel de atención que se requiere, dotando al colaborador de mayor formación, destrezas y estrategias de trabajo.	Programar el trabajo y el tiempo para su desarrollo previniendo la carga mental y brindando confort ambiental.	Ocasional (Cuando se lo requiera)	Talento Humano Líderes de procesos Trabajadores	Matriz de tiempos y movimientos.	Registro de participación.			
			Consistencia del Rol	Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo.	Reducir la ambigüedad del rol.	Desarrollar la comunicación interna a fin de evitar inconsistencias o contradicciones.	Evitar estados nocivos en la salud del personal.	Diaria Semanal Ocasional (Cuando se lo requiera)	Talento Humano Líderes de procesos Trabajadores	Sala de Reuniones Correo Cartelera.	Registro de participación.
				Revisar y analizar las descripciones de los puestos debido a que las competencias y su nivel varían.	Evitar problemas somáticos a nivel físico y emocional.	Anual	Talento Humano Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional Líderes de procesos	Perfil de Puestos Competencias de puestos.	Registro de actualización de procesos y procedimientos.		
		Demandas de la jornada de trabajo	Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de	Cuidar la salud ocupacional de los integrantes de la empresa.	Distribuir las tareas de acuerdo a la jornada de trabajo.	Incrementar la productividad mediante la eficiencia efectuada en la jornada laboral.	Diario	Líderes de procesos	Formato ADPT.	Control biométrico.	

RECOMPENSAS		los periodos destinados a pausas y descansos periódicos.		Evitar afecciones a la salud mediante charlas de la unidad de SSO.	Evitar enfermedades o daños en la salud de los trabajadores.	Trimestral Semestral Anual Ocasional (Cuando se lo requiera)	Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional Líderes de procesos Trabajadores	Proveedores de Capacitación (internos o Externos) Sala de Reuniones Laptop Proyector.	Registro de participación Fotografías Videos.
		Respetar los horarios de alimentación, hidratación, pausas y descansos.		Incrementar la creatividad, iniciativa y rendimiento desde los puestos laborales.	Diario	Líderes de procesos Talento Humano	Observación Matriz de Riesgos.	Control biométrico.	
	Derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo.	Desarrollar el sentido de pertenencia de los trabajadores.	Trabajar lazos laborales mediante espacios de intercambio tanto en el ámbito laboral como fuera de él.	Generar confort en el ambiente laboral capitalizando las experiencias.	Trimestral Ocasional (Cuando se lo requiera)	Talento Humano Líderes de procesos	Económico (Plan estratégico anual).	Fotografías Videos.
				Brindar a los trabajadores los recursos tecnológicos, materiales, financieros, de equipo humano necesario para su óptimo desempeño.	Obtener personal satisfecho, dedicado, estable y productivo.	Diario	Líderes de procesos Talento Humano	Económico (Plan estratégico anual).	Índices de productividad.
	Reconocimiento y compensación	Es el conjunto de compensaciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado.	Retribuir al colaborador por el trabajo desarrollado.	Brindar un adecuado Clima laboral fortaleciendo el respeto, desarrollo y compromiso del personal.	Comprometer, empoderar e implicar a los trabajadores con los objetivos empresariales.	Diario	Gerencia General Líderes de procesos Talento Humano Trabajadores	Procesos y Procedimientos alineados a la cultura.	Registro de participación Fotografías Videos.
				Fomentar un buen ambiente de trabajo con programas que promuevan un balance en la vida y la salud (física, psicológica y social) de los trabajadores.	Lograr una ventaja competitiva con relación a la satisfacción del trabajador y su productividad.	Anual	Gerencia General Líderes de procesos Talento Humano Trabajadores	Procesos y Procedimientos alineados a la cultura.	Registro de participación Fotografías Videos.
				Instaurar programas de reconocimiento (Salario emocional, premios, entrenamientos).	Obtener personal calificado, entusiasta, apasionado, lleno de energía que contribuya al éxito de la empresa.	Ocasional (Cuando se lo requiera)	Talento Humano Líderes de procesos	Procesos y Procedimientos alineados a la cultura.	Registro de participación Fotografías Videos.

MEDIDAS PREVENTIVAS DE CONDICIONES PSICOSOCIALES									
CONDICIÓN	DIMENSIÓN	CONCEPTO	MEDIDAS PREVENTIVAS	ACTIVIDADES	OBJETIVO	TIEMPO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLES	RECURSOS	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
EXTRALABORAL	Tiempo fuera del trabajo	Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales.	Influenciar actividades positivas para la recreación de los trabajadores.	Charlas informativas en cuanto al descanso adecuado, alimentación correcta, ejercicio balanceado, actividades de responsabilidad personal, de recreación y ocio.	Persuadir un balance entre la vida laboral y personal de los trabajadores.	Mensual	Talento Humano Líderes de Procesos Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional	Proveedores de Capacitación (internos o Externos) Sala de Reuniones Laptop Proyector.	Registro de Participación y compromiso.
	Relaciones familiares	Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar.	Inducir actividades beneficiosas para el trabajador y su núcleo familiar.	Brindar charlas informativas acerca de la importancia del respeto, la convivencia, la importancia de compartir tiempo con la familia e interesarse por sus actividades.	Influir en la vida familiar para que el trabajador tenga desarrollo integral.	Trimestral	Talento Humano Líderes de Procesos Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional	Proveedores de Capacitación (internos o Externos) Sala de Reuniones Laptop Proyector.	Registro de Participación y compromiso.
	Comunicación y relaciones interpersonales	Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos.	Promover actividades que mejoren las relaciones interpersonales del trabajador.	Recomendar técnicas de autoconocimiento, escucha activa, empatía, desarrollo y fortalecimiento de relaciones.	Persuadir relaciones positivas para el entorno de los trabajadores.	Trimestral	Talento Humano Líderes de Procesos Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional	Proveedores de Capacitación (internos o Externos) Sala de Reuniones Laptop Proyector.	Registro de Participación y compromiso.
	Situación económica del grupo familiar	Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos.	Recomendar actividades que mejoren su situación económica.	Compartir tips de ahorro, presupuestos, gastos innecesarios o emergentes, fondo de emergencia, inversiones.	Desarrollar pensamiento crítico en los trabajadores a fin de que puedan obtener hábitos de ahorro o administración de sus recursos.	Anual	Talento Humano Líderes de Procesos Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional	Proveedores de Capacitación (internos o Externos) Sala de Reuniones Laptop Proyector.	Registro de Participación y compromiso.

	Características de la vivienda y su entorno	Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar.	Recomendar actividades que mejoren su situación laboral de acuerdo a las características de su vivienda.	Visitar mediante la unidad de trabajo social a los colaboradores que presenten situaciones críticas, realizar una entrevista respecto sus características.	Conocer las situaciones particulares de los colaboradores a fin de ser flexibles de acuerdo a sus necesidades.	Semestral	Talento Humano Líderes de Procesos Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional	Proveedores de Capacitación (internos o Externos) Sala de Reuniones Laptop Proyector.	Registro de Participación y compromiso.
	Desplazamiento vivienda - trabajo – vivienda	Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido.	Promover actividades que mejoren el desplazamiento del trabajador.	Charlas informativas en cuanto al descanso adecuado, puntualidad, actividades de responsabilidad personal.	Desarrollar pensamiento crítico en los trabajadores a fin de que puedan descansar y cumplir con sus actividades.	Semestral	Talento Humano Líderes de Procesos Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional	Proveedores de Capacitación (internos o Externos) Sala de Reuniones Laptop Proyector.	Registro de Participación y compromiso.

Elaborado por: Investigadora

	PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN, VIGILANCIA Y PREVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A.	Código: EM – Pr – SSO - 001
		Fecha de elaboración: 27/03/17
		Última revisión: 27/03/17
Elaborado por: Andrea Tello De la Torre	Revisado por: José Lima	Aprobado por: Francisco Villacrés

TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS COMO RIESGO PSICOSOCIAL

Introducción

Las personas de acuerdo a las diferentes condiciones (intralaborales, extralaborales, individuales) a las que se encuentran expuestas en su entorno, se ven sujetas a múltiples presiones que les genera estrés; el ser humano en general posee una gran capacidad adaptativa pero en algunas ocasiones ciertos requerimientos lo obligan a realizar un esfuerzo de adaptación adicional para el cual el sujeto no siempre se encuentra preparado, originándose así un desajuste en su salud física, psicológica o social.

Se plantea por lo tanto, la necesidad de una Guía de Técnicas de afrontamiento de Estrés como Riesgo Psicosocial, esta pauta establece una actuación directa sobre el foco de la problemática.


No obstante, resulta imposible eliminar las fuentes de estrés por completo, pero podemos dotar a los colaboradores una serie de estrategias para afrontar situaciones, controlar experiencias y evitar consecuencias negativas para su salud y su vida.

Condiciones previas

Valoración y diagnóstico de la problemática.

Identificación de causas

Magnitud de las consecuencias.

	PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN, VIGILANCIA Y PREVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A.	Código: EM – Pr – SSO - 001
		Fecha de elaboración: 27/03/17
		Última revisión: 27/03/17
Elaborado por: Andrea Tello De la Torre	Revisado por: José Lima	Aprobado por: Francisco Villacrés

Técnicas para la prevención del estrés

La tensión puede controlarse modificando los efectos que los pensamientos, situaciones o conductas generan en los individuos.

Las técnicas se pueden clasificar en:

Generales: Recursos de carácter genérico para hacer frente al estrés.

Cognitivas: Su finalidad es cambiar la forma de ver la situación (la percepción, la interpretación, evaluación del problema y de los recursos propios).

Fisiológicas: Están encaminadas a reducir la activación orgánica, emocional y física consiguiente.


Conductuales: Promueven conductas adaptativas.

La aplicación de las técnicas que se describen a continuación requiere de un profesional que determine cuáles son las más adecuadas para cada situación o caso concreto, así como para asegurarse de su correcta administración y ejecución.

Técnicas generales

Desarrollo de un buen estado físico

Realización de ejercicio físico de manera habitual, caminar, trotar, realizar aeróbicos, rumba terapia, aumenta la resistencia física del individuo a los efectos del estrés pero además aumenta también la resistencia psicológica; la realización del ejercicio nos obliga a desplazar la atención de los problemas psicológicos y nos permite descansar y recuperar la actividad mental, mejorando las funciones cardiovascular, respiratoria y metabólica.

	PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN, VIGILANCIA Y PREVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A.	Código: EM – Pr – SSO - 001
		Fecha de elaboración: 27/03/17
		Última revisión: 27/03/17
Elaborado por: Andrea Tello De la Torre	Revisado por: José Lima	Aprobado por: Francisco Villacrés

Dieta adecuada

Desarrollo de buenos hábitos alimentarios, balance entre vegetales, grasas, azúcar, carbohidratos, frutas, lácteos y carnes condiciona el estado nutricional del individuo y constituye una medida aconsejable para la prevención del estrés.

Distracción, tiempo de ocio y el buen humor

Fomentar el esparcimiento realizando actividades de interés como tocar algún instrumento, visitar el teatro, museo, un restaurante, compartir con la familia o los amigos 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

Reorganización cognitiva

Ofrecer vías y procedimientos para reorganizar la forma en que se percibe o aprecia una situación. Si la forma de comportarse y o de sentir depende de la forma en que se percibe una situación, resulta importante disponer de estrategias de redefinición de situaciones que generen respuestas emocionales positivas y conductas más adecuadas.

Modificación de pensamientos automáticos o deformados

Los pensamientos automáticos son espontáneos y propios de cada individuo, son elaborados sin reflexión o razonamiento previo y tienden a ser dramáticos, absolutos y difíciles de desviar ocasionando interpretaciones negativas y emociones desagradables.

	PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN, VIGILANCIA Y PREVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A.	Código: EM – Pr – SSO - 001
		Fecha de elaboración: 27/03/17
		Última revisión: 27/03/17
Elaborado por: Andrea Tello De la Torre	Revisado por: José Lima	Aprobado por: Francisco Villacrés

Llevar un auto registro de los pensamientos que surgen en situaciones de su vida normal, evaluar en qué medida se refleja la situación vivida, progresivamente el individuo reconocerá sus pensamientos automáticos y desestimando su importancia.

Los pensamientos deformados manifiestan una tendencia a relacionar todas las situaciones con una sola, generalizando o magnificando la realidad; la intervención consiste en lograr una descripción objetiva de la situación real, identificar las distorsiones y modificarlas a razonamientos lógicos.

Transformación del pensamiento

Modificar a positivos los pensamientos negativos reiterativos que conducen a sufrir alteraciones emocionales y no contribuyen a buscar soluciones eficaces del problema sino a dificultarlo.


Técnicas fisiológicas

Conexión entre cuerpo y mente

Relajación progresiva no es posible estar relajado físicamente y tenso emocionalmente, reducir los niveles de tensión psicológica (emocional) a través de la relajación física.

Técnicas de control de respiración

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 mala oxigenación y un mayor aumento de la tensión general del organismo, realizar técnicas de respiración como respiración equitativa por tiempos, respiración abdominal,

	PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN, VIGILANCIA Y PREVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A.	Código: EM – Pr – SSO - 001
		Fecha de elaboración: 27/03/17
		Última revisión: 27/03/17
Elaborado por: Andrea Tello De la Torre	Revisado por: José Lima	Aprobado por: Francisco Villacrés

respiración alternada permite relajar la tensión en situación de estrés, mejorar el funcionamiento de los órganos corporales y un menor gasto energético.

Técnicas conductuales

Entrenamiento asertivo

Desarrollar las competencias técnicas y emocionales mediante la adquisición de nuevos conocimientos, capacidades y actitudes evita la reacción o activación del estrés.


Entrenamiento en habilidades sociales

Realizar prácticas como Role Playing, constituye una forma de instaurar habilidades sociales mediante la observación de las conductas en situaciones habituales creadas y su ejecución en situaciones reales.

Técnica de solución de problemas

Identificar y describir los problemas de forma clara, rápida y precisa; buscar posibles soluciones o respuestas desde distintos puntos de vista; llevar a cabo un procedimiento de análisis de las distintas alternativas para decidir la solución más idónea a ese problema.

Una vez que se hayan elegido, diseñado y aprobado las propuestas de intervención, es importante comunicar al personal los planes de acción que se van a ejecutar.

	PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN, VIGILANCIA Y PREVENCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES Y TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A.	Código: EM – Pr – SSO - 001
		Fecha de elaboración: 27/03/17
		Última revisión: 27/03/17
Elaborado por: Andrea Tello De la Torre	Revisado por: José Lima	Aprobado por: Francisco Villacrés

j. Realizar seguimiento de las medidas preventivas.

Deben existir plazos de aplicación de las medidas preventivas, para ello es necesario priorizar adecuadamente las medidas de control según el nivel de criticidad del riesgo, también es importante considerar la factibilidad de su realización, de acuerdo al avance ejecutado, se podrá realizar un seguimiento efectivo del plan de acción y realizar correcciones oportunas, logrando los objetivos en el tiempo estipulado.

k. Valorar la eficacia de las medidas preventivas

La eficacia de las medidas seleccionadas, planificadas y ejecutadas podrá visualizarse en los resultados futuros de las nuevas evaluaciones y en la sustentabilidad de éstas en el tiempo.

Conclusiones:

El protocolo de intervención, vigilancia y prevención de factores psicosociales y técnicas de afrontamiento de estrés presenta medidas preventivas y correctivas para el beneficio de la salud física, psicológica y social de los trabajadores de la empresa MEGAPROFER S.A.

Las técnicas de afrontamiento permiten ejecutar acciones de mejora en aspectos intralaborales, extralaborales e individuales.

El protocolo de intervención, vigilancia y prevención de los factores psicosociales, así como las técnicas de afrontamiento de estrés, minimizan los factores estresores en las diferentes áreas de trabajo y precautelan la seguridad y salud de los colaboradores en su entorno intralaboral y extralaboral.

Recomendaciones:

Aplicar el protocolo de intervención, vigilancia y prevención de factores psicosociales y técnicas de afrontamiento de estrés según la condición o condiciones presentadas en los trabajadores de manera preventiva o correctiva.

Realizar la evaluación de factores psicosociales de riesgo de anualmente como lo solicita la normativa y con mayor periodicidad en las áreas críticas que arrojen resultados de alto riesgo a fin de minimizar la presencia del riesgo.

6.9 Previsión de la evaluación

La propuesta desarrollada genera una cultura preventiva en la unidad de seguridad y salud ocupacional de la empresa MEGAPROFER S.A., mediante el desarrollo de la evaluación y control de factores psicosociales de riesgo, se puede evitar o contrarrestar los aspectos negativos encontrados en las diferentes áreas de trabajo a fin de obtener equilibrio en la salud física, psicológica y social, así como incrementar la productividad del personal y la competitividad de la empresa.

MATERIAL DE REFERENCIA

Bibliografía

- Astarita, G., Gauna, A., Gurfinkiel, M., & Sequera, A. (2012). Autoinmunidad tiroidea: Mecanismos patogénicos comunes y distintivos en tiroiditis de Hashimoto y enfermedad de Graves. *Revista Argentina de Endocrinología Y Metabolismo*, 49(3), 138–144.
- Baños, C., & García, F. (2012). Reconocimiento de emociones en niños de Educación Primaria : Eficacia de un programa educativo para reconocer emociones Javier Celdrán Baños y Carmen Ferrándiz García.
- BELTRÁN, Á. P. (2008). Identificación, medición y evaluación del riesgo Psicosocial en la empresa Halliburton Latin America SA Sucursal Ecuador.
- Blum, M. I., & Naylor, J. C. (1977). *Psicología industrial: Sus fundamentos teóricos y sociales*. Mexico.
- Bòria-Reverter, S., Crespi-Vallbona, M., & Mascarilla-Miró, O. (2012). Variables determinantes de la satisfacción laboral en España. *Cuadernos de Economía*, 35(97), 9–16.
- Canepa, C., Briones, J., Pérez, C., Vera, A., & Juárez, A. (n.d.). Desequilibrio esfuerzo-recompensa y estado de malestar mental en trabajadores de Servicios de Salud en Chile.
- Cedeño Vélez, V. A., & Taffur Cevallos, F. G. (2016). Incidencia de las actividades del laboratorio de química general del área agroindustrial en la seguridad y salud ocupacional de los trabajadores. Calceta: Espam.
- Collazo, C. A. R., Rodríguez, Y. H., & de Medicina, E. L. (2011). El estrés académico: una revisión crítica del concepto desde las ciencias de la educación. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 14(2), 1.
- Comunidad Andina. (2005). Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, 1. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- De Pedro, M. M., Sánchez, M. I. S., García-Izquierdo, M., Navarro, M. C. S., & Meca, J. S. (2007). Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del mobbing. *Psicothema*, 19(2), 225–230.
- Díaz, D., Rodríguez-Carvajal, R., Blanco, A., Moreno-Jiménez, B., Gallardo, I., Valle, C., & Van Dierendonck, D. (2006). Adaptación española de las escalas de bienestar psicológico de Ryff. *Psicothema*, 18(3), 572–577.
- Elementos, C. del, & Ecuatoriano, E. (2011). Constitución de la república del Ecuador 2008, 1–136.
- Ferrara, F. A. (1985). *Teoría social y salud*. Catálogos Editora. Retrieved from

<https://books.google.com.ec/books?id=qu9fAAAAMAAJ>

- García-Fernández, M., & Giménez-Mas, S. I. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Espiral. Cuadernos Del Profesorado.*, 3(6), 43–52.
- García-López, L. J., Olivares, J., & Vera-Villarroël, P. E. (2003). Fobia social: revisión de los instrumentos de evaluación validados para población de lengua española. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 35(2), 151–160.
- Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental Y Salud Pública*, 29(2), 237–41. <https://doi.org/10.1590/S1726-46342012000200012>
- Goleman, D. (2015). *Cerebro y la inteligencia emocional*. Ediciones B.
- Goleman, D., & Cherniss, C. (2005). *Inteligencia emocional en el trabajo: Cómo seleccionar, medir y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Editorial Kairós.
- González Ramírez, M. T., & Hernández, R. L. (2011). Diferencias en Estrés Percibido, Salud Mental y Física de acuerdo al Tipo de Relación Humano-Perro. *Revista Colombiana de Psicología*, 20(1), 75–86.
- Guimarães, J. S., Freire, M. A. M., Lima, R. R., Souza-Rodrigues, R. D., Costa, A. M. R., dos Santos, C. D., ... Gomes-Leal, W. (2009). Mecanismos de degeneración secundaria en el sistema nervioso central durante los trastornos neuronales agudos y el daño en la sustancia blanca. *Rev Neurol*, 48(6), 304–310.
- i Lluís, S. M., Serrano, C. L., Kristensen, T. S., & Martínez, S. V. (n.d.). NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales.
- IESS. (2012). Reglamento De Seguridad Y Salud De Los Trabajadores Del Medio Ambiente De Trabajo 2393, 1–92. Retrieved from www.relacioneslaborable.com
- IESS, R. N. 513. (1978). Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo, (2213), 1–72.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2005). Reglamento Del Instrumento Andino De Seguridad Y Salud En El Trabajo 957, 9. Retrieved from <http://www.utm.edu.ec/unidadriesgos/documentos/resolucion957.pdf>
- IsoTools Excellence. (2017). Riesgo laboral, ¿cual es su definición? Retrieved from <http://www.isotools.cl/riesgo-laboral-definicion/>
- Kalimo, R., El-Batawi, M. A., & Cooper, C. L. (1988). Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud, 106. Retrieved from <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=86442&indexSearch=ID>

- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés. *Serie Protección de La Salud de Los Trabajadores de Los Trabajadores Trabajadores* N° 3, 1–37. Retrieved from http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
- Maldavsky, D. (2014). Procesos psíquicos determinantes de las alteraciones corporales en afecciones psicosomáticas, adicciones y episodios de violencia.
- Marcos, L., Fernández, M., Gómez, M., Ventola, A., & Vicário, B. (2010). *Las consecuencia de la organización del trabajo en la salud laboral en la empresa: estudio de las variables que intervienen en la aparición de riesgos psicosociales*.
- Martínez, S. V. (2001). NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I).
- Millon, T., & Davis, R. B. (1998). *Trastornos de la personalidad: más allá del DSM-IV*. Masson.
- Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*.
- Moreno, C., González, R., & Beltrán, C. (2009). Mecanismos de resistencia antimicrobiana en patógenos respiratorios. Antimicrobial resistance mechanisms in respiratory pathogens. *Rev. Otorrinolaringol. Cir. Cabeza Cuello*, 69(2), 185–192. <https://doi.org/10.4067/S0718-48162009000200014>
- Mrl. (1978). Reglamento para el funcionamiento de Servicios Médicos de Empresa, (1404).
- OIT. (1986). *Enciclopedia de Seguridad y salud en el Trabajo*. Madrid: Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales.
- OMS. (2013). El aumento de la Actividad Física. *Instituto Nacional de Salud Pública*, 53(9), 11–121. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Organización Mundial de la Salud. (2010). Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. *Contextualización, Prácticas Y Literatura de Apoyo*, 144. Retrieved from http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf
- Piqueras, J. A., García-Fernández, J. M., García-López, L. J., Delgado, B., & Ruiz-Esteban, C. (2010). Diferencias de género y edad en respuestas cognitivas, psicofisiológicas y motoras de ansiedad social en la adolescencia. *Psicothema*, 22(3), 376–381.
- Rains, G. D., & Campos, V. (2004). *Principios de neuropsicología humana*. McGraw-Hill México.
- Ramos-Jiménez, A., Hernández-Torres, R. P., Wall-Medrano, A., Torres-Durán, P. V., Juárez-Oropeza, M. A., Vilorio, M., & Villalobos-Molina, R. (2014). Gender- and hydration-associated differences in the physiological response to spinning. *Nutrición Hospitalaria*. scieloes .

- Revuelta, O. A. (2006). Inteligencia emocional percibida y optimismo disposicional en estudiantes universitarios. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación Del Profesorado*, 9(1), 2.
- Rodríguez Carvajal, R., & Rivas Herмосilla, S. de. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención . *Medicina Y Seguridad Del Trabajo* . scieloes .
- Rojas Ochoa, F. (2004). El componente social de la salud pública en el siglo XXI. *Revista Cubana de Salud Pública*, 30(3), 0.
- Rosen, G. (1985). *De la policía médica a la medicina social: ensayos sobre la historia de la atención a la salud*. Siglo XXI.
- Sadler, T. W., & Sadler, J. W. (2007). *Langman: Embriología médica con orientación clínica*. Médica Panamericana,.
- Salguero, J. M., Fernández-Berrocal, P., Ruiz-Aranda, D., Castillo, R., & Palomera, R. (2015). Inteligencia emocional y ajuste psicosocial en la adolescencia: El papel de la percepción emocional. *European Journal of Education and Psychology*, 4(2).
- Sánchez Navarro, J. P., & Martínez Selva, J. M. (2009). Reactividad fisiológica periférica y actividad cerebral en las fobias específicas . *Escritos de Psicología (Internet)* . scieloes .
- Sanz, J., García-Vera, M. P., Espinosa, R., Fortún, M., & Vázquez, C. (2005). Adaptación española del Inventario para la Depresión de Beck-II (BDI-II): 3. Propiedades psicométricas en pacientes con trastornos psicológicos. *Clínica Y Salud*, 16(2), 121–142.
- Schalock, R. L., & Alonso, M. Á. V. (2003). *Calidad de vida: manual para profesionales de la educación, salud y servicios sociales*. Alianza editorial.
- Selye, H. (1964). El estrés. *La Tensión En La Vida. Segunda Edición, Compa–a General Fabril Editora SA, Buenos Aires*.
- Social, M. de P. (2008). Evaluación y control de Factores de Riesgo Psicosociales, 2008(Julio 17), 10.
- Subiela, P. P. (2010). Psicopatología y autismo en el niño pequeño: interacción, afectos y audición1. *Revista de Psicoterapia Y Psicopatología*, 30(74), 39–70.
- Thibodeau, G. Ap., Thibodeau, K. T. G. A., & Patton, K. T. (2008). *Estructura y función del cuerpo humano*. Elsevier,.
- Villalobos, G. (2005). Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Tesis doctoral]. Cuba: Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana.
- Wright, B. E., & Davis, B. S. (2003). Job satisfaction in the public sector the role of the work. *The American Review of Public Administration*, 33(1), 70–90.

Internet

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.<http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca>

Región de Murcia. –Observatorio de prevención de riesgos laborales.<http://www.carm.es/web/pagina?idco?ntpagienidoidcontenido=3977idtipo=11rastro=c740sm>.

Rodríguez Carlos Aníbal “Los convenios de la OIT sobre seguridad y salud en el trabajo: Una oportunidad para mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo.

Soler Sánchez (1979). Rodríguez Carlos Aníbal “Los convenios de la OIT sobre seguridad y salud en el trabajo: Una oportunidad para mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo.

Universidad de Murcia Departamento de psiquiatría y psicología social “La evaluación de los factores de riesgos psicosociales del trabajo en el sector horfrutícola: el cuestionario FAPSIHOS”. Disponible en pdf.

Wikipedia, Enciclopedia Libre. (2014) “Investigación Cuantitativa”, Disponible en:[http://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n_cuantitativa\(20-06-2009\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n_cuantitativa(20-06-2009)).

ANEXOS

Anexo A: Cuestionario intralaboral de factores de riesgo psicosocial en la evaluación de estrés, forma A y B

FORMA A

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su trabajo.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X		 		

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.

	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1 El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2 En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3 En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4 El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5 La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6 El espacio donde trabajo es cómodo					
7 En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8 Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9 Los equipos o herramientas con los que trabajo					
10 En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11 Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12 El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					

Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13 Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional.					
14 Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15 Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16 Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17 Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18 Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19 En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
20 Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo					
21 Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las responsabilidades y actividades que usted debe hacer en su trabajo.

	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
22 En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor					
23 En mi trabajo respondo por dinero de la empresa					
24 Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros					
25 Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
26 Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas					
27 En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
28 En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					
29 En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos					
30 En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31 Trabajo en horario de noche					
32 En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
33 Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
34 En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
35 Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
36 Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
37 Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
38 Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
39 Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
40 Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
41 Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
42 Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades.					
43 Puedo tomar pausas cuando las necesito					
44 Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
45 Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					
46 Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
47 Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
48 Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos					
49 Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
50 Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
51 Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					
52 Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo.

	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
53 Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
54 Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
55 Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
56 Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa					
57 Me explican claramente los objetivos de mi Trabajo					
58 Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo					
59 Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos del trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
60 La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
61 Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
62 Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
63 Mi jefe me da instrucciones claras					
64 Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
65 Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
66 Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
67 Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
68 Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
69 La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					
70 Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
71 Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
72 Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
73 Siento que puedo confiar en mi jefe					
74 Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
75 Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
76 Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
77 En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
78 Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
79 Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
80 En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
81 Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
82 Hay integración en mi grupo de trabajo					
83 Mi grupo de trabajo es muy unido					
84 Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
85 Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
86 Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
87 Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
88 En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
89 Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
90 Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
91 Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					

92 La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
93 La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
94 Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
95 En la empresa confían en mi trabajo					
96 En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
97 El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
98 El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
99 En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
100 Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
101 La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
102 Mi trabajo en la empresa es estable					
103 El trabajo que hago me hace sentir bien					
104 Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
105 Hablo bien de la empresa con otras personas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

SI	
NO	

Si su respuesta fue SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la página siguiente.

	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
106 Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
107 Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
108 Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
109 Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
110 Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
111 Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
112 Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
113 Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
114 Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					

Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

SI	
NO	

Si su respuesta fue SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: FICHA DE DATOS GENERALES.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las personas que usted supervisa o dirige.

	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
115 Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo					
116 Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos					
117 Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo					
118 Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones					

119 Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo					
120 Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos					
121 Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita					
122 Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño					
123 Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					

FORMA B

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su trabajo.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X		 		

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.

	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1 El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2 En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3 En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4 El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5 La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6 El espacio donde trabajo es cómodo					
7 En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8 Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9 Los equipos o herramientas con los que trabajo					
10 En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11 Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12 El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					

Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13 Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional.					
14 Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15 Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16 Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17 Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18 Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19 En mi trabajo tengo que hacer cálculos matemáticos					
20 Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
21 Trabajo en horario de noche					
22 En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
23 Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
24 En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
25 Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
26 Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
27 Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
28 Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
29 En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas					
30 Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
31 Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
32 Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
33 Puedo tomar pausas cuando las necesito					
34 Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					

35 Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					
36 Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
37 Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
38 Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
39 Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
40 Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo.

	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
41 Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
42 Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
43 Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
44 Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
45 Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
46 La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
47 Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
48 Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
49 Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
50 Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
51 Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
52 Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
53 Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
54 La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					
55 Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
56 Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
57 Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
58 Mi jefe me trata con respeto					
59 Siento que puedo confiar en mi jefe					
60 Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
61 Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
62 Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
63 En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
64 Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
65 Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
66 En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
67 Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
68 Mi grupo de trabajo es muy unido					
69 Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
70 Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
71 Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
72 En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
73 Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
74 Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
75 Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
76 La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
77 La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara empresa me ayuda a mejorar					
78 Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
79 En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
80 El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
81 El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
82 En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
83 Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
84 La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
85 Mi trabajo en la empresa es estable					
86 El trabajo que hago me hace sentir bien					
87 Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
88 Hablo bien de la empresa con otras personas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

SI	
NO	

Si su respuesta fue SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: FICHA DE DATOS GENERALES.

	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

89 Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
90 Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
91 Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
92 Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
93 Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
94 Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
95 Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
96 Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					
97 Puedo expresar tristeza o enojo frente a las personas que atiendo					

Anexo B: Cuestionario extralaboral de factores de riesgo psicosocial en la evaluación estrés.

EVALUACIÓN EXTRALABORAL

Fecha: _____

CedulaN°: _____

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Es fácil transpórtame entre mi casa y el trabajo				
2. Tengo que tomar varios medios de transporte para llegar a mi lugar de trabajo				
3. Paso mucho tiempo viajando de ida y regreso al trabajo				
4. Me transporto cómodamente entre mi casa y el trabajo				
5. La zona donde vivo es segura				
6. En la zona donde vivo se presentan hurtos y mucha delincuencia				
7. Desde donde vivo me es fácil llegar al centro médico donde me atienden				
8. Cerca de mi vivienda las vías están en buenas condiciones				
9. Cerca de mi vivienda encuentro fácilmente transporte				
10. Las condiciones de mi vivienda son buenas				
11. En mi vivienda hay servicios de agua y luz				
12. Las condiciones de mi vivienda me permiten descansar cuando lo requiero				
13. Las condiciones de mi vivienda me permiten sentirme cómodo				
14. Me queda tiempo para actividades de recreación				
15. Fuera del trabajo tengo tiempo suficiente para descansar				
16. Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar				

17. Tengo tiempo para compartir con mi familia o mis amigos				
18. Tengo buena comunicación con las personas cercanas				
19. Las relaciones con mis amigos son buenas				
20. Converso con personas cercanas sobre diferentes temas				
21. Mis amigos están dispuestos a escucharme cuando tengo problemas				
22. Cuento con el apoyo de mi familia cuando tengo problemas				
23. Puedo hablar con personas cercanas sobre las cosas que me pasan				
24. Mis problemas personales o familiares afectan mi trabajo				
25. La relación con mi familia cercana es cordial				
26. Mis problemas personales o familiares me quitan la energía que necesito para trabajar				
27. Los problemas con mis familiares los resolvemos de manera amistosa				
28. Mis problemas personales o familiares afectan mis relaciones en el trabajo				
29. El dinero que ganamos en el hogar alcanza para cubrir los gastos básicos				
30. Tengo otros compromisos económicos que afectan mucho el presupuesto familiar				
31. En mi hogar tenemos deudas difíciles de pagar				

Anexo C: Cuestionario condiciones del estrés

CUESTIONARIO CONDICIONES DEL ESTRÉS

Fecha: _____

Cedula N°: _____

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas .				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo .				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				

18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o " no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

Anexo D: Ficha de datos generales

FICHA DE DATOS GENERALES									
Nombre Completo:									
Sexo:		Masculino			Femenino				
Fecha de nacimiento:		dd	mm	Aa	Edad:				
Indique su estado Civil:									
Soltero		Casado			Unión Libre				
Separado		Divorciado			Viudo				
Indique su nivel de estudios, por favor coloque una sola opción:									
Ninguno		Primaria			Bachillerato				
Técnico		Profesional			Postgrado				
¿Cuál es su ocupación o profesión?									
En qué zona está ubicada su residencia:				Urbana		Rural			
Su Vivienda es:		Propia		Rentada		Familiar			
¿Cuál es el número de personas que dependen directamente de usted?								N°	
¿Cuál es su puesto de trabajo actual?									
¿Qué tiempo trabaja en su puesto actual?					Años		Meses		
Seleccione el tipo de cargo que más se parece al que usted desempeña, si tiene dudas consúltelo:									
Jefatura tiene personal a su cargo				Profesional, analista, técnico, tecnólogo.					
Auxiliar, asistente, administrativo				Operativo, operador, ayudante, servicios generales					
Indique la clase de contrato que tiene con la empresa:									
Cuantas horas trabaja diarias									
GRACIAS POR SU COLABORACIÓN									

Anexo E: Entrevista al departamento médico

ENTREVISTA DEPARTAMENTO MÉDICO

Dirigida al Médico Ocupacional de la empresa.

1.- En general, usted diría que su salud de los trabajadores de MEGAPROFER ES:

Excelente	_____	Muy buena	_____
Buena	_____	Regular	_____
Mala	_____		

2.- ¿Cuáles son las enfermedades patógenas derivadas del estrés que los trabajadores de la empresa MEGAPROFER S.A. presentan con mayor frecuencia?

_____	_____
_____	_____
_____	_____

3.- ¿Cuáles son las respuestas fisiológicas más frecuentes que presentan los trabajadores de la empresa MEGAPROFER S.A. por causa del estrés?

_____	_____
_____	_____
_____	_____

4.- ¿Cuáles son las enfermedades psicosomáticas derivadas del estrés que los trabajadores de la empresa MEGAPROFER S.A. presentan con mayor frecuencia?

_____	_____
_____	_____
_____	_____

5.- ¿Cuáles son las respuestas cognitivas más frecuentes que presentan los trabajadores de la empresa MEGAPROFER S.A. por causa del estrés?

_____	_____
_____	_____
_____	_____

6.- ¿Cómo se afecta la salud social de los trabajadores de la empresa MEGAPROFER S.A. por causa del estrés?

_____	_____
_____	_____
_____	_____

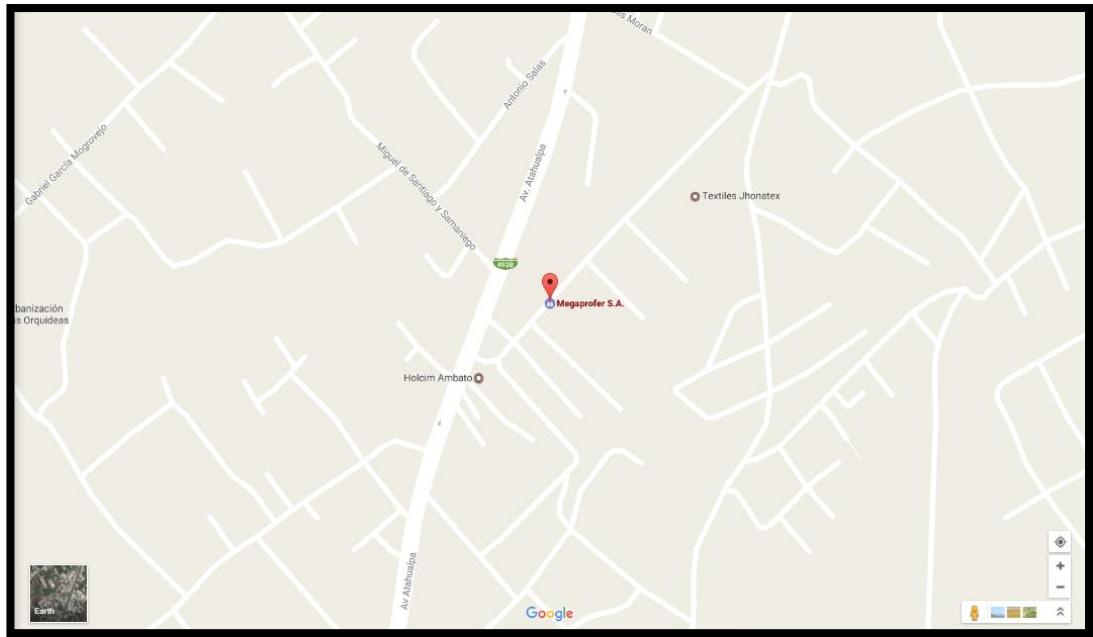
7.- ¿Cuáles son los mecanismos conductuales que presentan los trabajadores de la empresa MEGAPROFER S.A. con mayor frecuencia?

_____	_____
_____	_____
_____	_____


8.- Desde el departamento médico se han realizado prácticas preventivas de Salud física, psicológica o social en la empresa MEGAPROFER S.A.

Anexo F: Ubicación geográfica de la empresa


Ubicación Geográfica de la empresa MEGAPROFER S.A.



Anexo G: Información en cartelera sobre la evaluación de factores de riesgo psicosocial



MEGAPROFER S.A.
PROVEEDOR FERRERERO



¡ATENCIÓN!

Encuesta Nacional sobre factores de Riesgo Psicosocial y Estrés

Los factores de riesgo Psicosocial, son condiciones que pueden perjudicar la salud física, psicológica y social de los trabajadores y el desarrollo adecuado de la empresa.


Estas situaciones pueden afectar las relaciones entre las personas o equipos de trabajo, la interacción con clientes, la forma en que se organiza las tareas, etc.

¿Cómo se evalúan los riesgos?
Mediante la respuesta de 3 cuestionarios de carácter confidencial

¿Por qué es importante evaluarlos?
Para conocer los ámbitos en los que se debe mejorar a fin de prevenir enfermedades o accidentes laborales y mejorar la calidad de vida laboral.

¡Participe de esta encuesta! Su opinión es importante para nosotros

Anexo I: Tabla de Incidentes críticos

 MEGAPROFER S.A. <small>PROVEEDOR FERRERERO</small>		TABLA DE INCIDENTES CRÍTICOS					
		Creación		Última Modificación		Formulario	
		Junio 2017		Junio 2017		PTH TIC	
NOMBRE DEL PUESTO:				OCUPANTE:			
FECHA DEL SUCESO	INCIDENTE (Describa con palabras y hechos reales de forma narrativa que sucedió)	ESCENARIO (Donde sucedió el incidente crítico)	DESCRIPCIÓN DE LAS EMOCIONES (Que se sintió y penso en ese momento)	AFRONTAMIENTO DE LA SITUACIÓN (Que estrategia de acción se tomo, que se hizo en ese momento)	RESULTADO DE LA ACTUACIÓN (Descripción de los efectos resultantes del afrontamiento de la situación)	DILEMAS PLANTEADOS (Dificultades que surgieron del caso, De que otra manera se pudo solucionar)	ENSEÑANZAS DEL CASO (Aprendizaje, Detección de necesidades, Aplicabilidad en otras situaciones)
			COLABORADOR	COLABORADOR	COLABORADOR		
			COMPAÑEROS	COMPAÑEROS	COMPAÑEROS		
			SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR		
			CLIENTE	CLIENTE	CLIENTE		
Firmas de Verificación							
Colaborador							
Jefe Inmediato							
Departamento de Talento Human							

Técnicas feed back

Técnica del Sandwich

Se usa para dar feed back negativo, consiste en empezar el feed back diciendo a la persona que lo recibe algo positivo, a continuación se dice la cuestión a mejorar para terminar con algo positivo o con una frase de ánimo.

Por ejemplo:

“Has tenido unas iniciativas bastante acertadas en este proyecto de marketing como la publicidad en google y el mailing. La gente cada vez usa más Internet y creo que puede ser el futuro. También sería interesante desarrollar el tema de la publicidad en prensa. Me gustaría que lo estudiaras más porque he visto que ha quedado desatendido. Te tengo que decir que, hasta el momento, creo que en tu departamento has hecho un gran trabajo de ventas”.

Esta técnica suele ser preferida por las personas que dan feed back frente a las que lo reciben, que pueden percibir las cuestiones positivas como falsas.

Feed back directo

Se dice lo que se tiene que decir, debe ser específico, es decir, no hablar de vaguedades. No se debe decir: “este informe está mal”, sino “a este informe le faltan los datos de ventas y está incompleto”

También debe ser descriptivo, es decir sin valoraciones, eliminando nuestra carga de subjetividad en la medida de lo posible. No es lo ideal ni mucho menos decir: “Son unos dejados”, sino “Su rendimiento no es el que se esperaba” y demostrarlo con datos.

Se debe dirigir a comportamientos modificables. De nada servirá un feedback sobre una cuestión que no se puede modificar.