



**UNIVERSIDAD DEL AZUAY**

**Facultad de Filosofía  
Escuela de Psicología Organizacional**

**Tema:**

**Identificación de los riesgos psicosociales y propuesta de una guía de acciones correctivas y preventivas para mejorar la seguridad interna en el área Administrativa de la Universidad del Azuay.**

**Autor:**

**Katherine Muñoz Andrade**

**DIRECTOR:**

**Ing Cesar Palacios Rivera**

**CUENCA – ECUADOR**

**2015**

## **DEDICATORIA**

La concepción de este proyecto está dedicada a mis padres, pilares fundamentales en mi vida. Sin ellos, jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora. Su tenacidad y lucha insaciable han hecho de ellos el gran ejemplo a seguir y destacar, no solo para mí, sino para mis hermanos y familia en general, a mis amigos, compañeros y todas las personas que de una u otra forma hicieron posible la realización de esta tesis, También dedico este proyecto a mi enamorado Andrés compañero inseparable de cada jornada. El representó gran esfuerzo y tesón en momentos de decline y cansancio. A ellos ya que sin ellos, no hubiese podido ser.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco de manera especial a la Universidad del Azuay, por brindarme la oportunidad de realizar este proyecto de tesis.

A mi Director de tesis Ing. César Palacios, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia me ayudo en este largo camino que culmina con mi título.

## **RESUMEN**

La siguiente investigación se la realizó en el área administrativa de la Universidad del Azuay con el objetivo de identificar los riesgos psicosociales y proponer una guía con acciones correctivas y preventivas para mejorar la seguridad interna de esta Institución.

Para la identificación de los riesgos psicosociales se empleó el Cuestionario CoPsoQ istas21 versión 2, el mismo que apporto con un análisis sobre los principales riesgos que influyen negativamente en el desempeño y salud del trabajador.

Con este respectivo análisis se propone una guía de acciones correctivas y preventivas para mejorar la seguridad interna en el área administrativa de la Universidad del Azuay que servirán de base para crear una cultura de prevención, auto cuidado y mejorar las condiciones laborales.

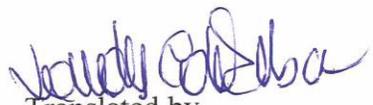
**PALABRAS CLAVES:** Riesgos psicosociales.

## ABSTRACT

This research was carried out at the administrative area of *Universidad del Azuay* in order to identify psychosocial risks, and propose a guide with corrective and preventive measures to enhance the internal security of this institution. In order to identify psychosocial risks, the COPSOQ ISTAS21 version 2 Questionnaire was applied, contributing to the analysis of the main risks that adversely affect the performance and health of the workers. Based on this analysis, a guide with corrective and preventive measures is proposed so as to improve the internal security in the administrative area of *Universidad del Azuay*, which will contribute to create a culture of prevention and self-care, and at the same time improve their working conditions.

**KEYWORDS:** Psychosocial Risks



  
Translated by,  
Lic. Lourdes Crespo

## INTRODUCCIÓN

Históricamente el trabajo ha ocupado un importante lugar en la vida de los seres humanos. Si se reflexiona en la afirmación anterior, entre los argumentos de tal aseveración se encuentran: el ser fuente de satisfacción y bienestar, generador de recursos, aporta en la determinación de la posición social, otorga sentido de pertenencia e identidad, contribuye a la percepción de la propia imagen, entre otros.

Actualmente el campo laboral ha experimentado una evolución importante en los últimos años, lo cual ha conducido a una mejora de la calidad de vida de los trabajadores, aunque también esta transformación ha dado lugar a la aparición de una serie de efectos negativos en la salud de ellos. Según “estadísticas de la OIT cada 15 segundos, un trabajador muere a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo y se estima que mueren dos millones de hombres y mujeres cada año como resultado de accidentes, enfermedades o heridas relacionadas con el trabajo, adicionalmente el ocho por ciento de la tasa global de trastornos depresivos se relaciona actualmente con riesgos ocupacionales “(Somavia, 2005). Tales efectos necesitan una atención especial por parte de las organizaciones, ya que estos influyen en sus resultados y adicionalmente les ayudarán a cumplir con las normas actuales en el campo de la gestión del talento humano.

Actualmente la Universidad del Azuay se encuentra en un proceso de mejora de las condiciones laborales y los riesgos de trabajo, basado no sólo en el cumplimiento de los estándares propuestos por la ley, sino también con el objetivo de crear una cultura de prevención y autocuidado que se sustenten en normas de trabajo seguro a todo nivel de la organización.

De ahí que la presente tesis tiene como objetivo identificar los riesgos psicosociales que afecta al personal administrativo de la Universidad del Azuay, mediante la aplicación del Cuestionario ISTAS 21. Como resultado de esta investigación se presentará una guía de acciones correctivas y

preventivas que contribuirá al cumplimiento de los objetivos deseados por la institución en cuanto a la prevención de riesgos.

Para ello se hizo necesario la identificación de los riesgos; a partir de la utilización del cuestionario Ista 21 Versión 2, lo que contribuyó a la presentación de las debilidades, oportunidades, amenazas y fortalezas que posibilitaron el diseño de las acciones que se sugieren implementar como aporte de esta investigación.

La tesis se estructura en 4 capítulos.

En el capítulo 1, se aborda los antecedentes de la Universidad del Azuay en la prevención de los riesgos psicosociales de sus recursos humanos; a partir de la revisión de la planificación estratégica de la Universidad, es decir de su reglamento interno de seguridad e higiene del trabajo, con la finalidad de tener un conocimiento más amplio de la institución con respecto al objeto que se investiga.

El Capítulo 2, explica los riesgos psicosociales y su impacto en la seguridad del entorno laboral, es decir se explicita el marco teórico conceptual teniendo en cuenta las principales categorías que se estudian. Durante el Capítulo 3, se presenta la elaboración y aplicación de la herramienta para la identificación de los riesgos psicosociales a los que está expuesto el personal administrativo en la Universidad del Azuay.

Durante el capítulo 4 se presenta la guía de acciones correctivas que servirán de base en la creación de una cultura de prevención, autocuidado y mejora de las condiciones laborales, ya que al momento que se identifique los riesgos psicosociales estos se incluirán en el Reglamento Interno de Seguridad e Higiene de trabajo.

## INDICE

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO .....	3
RESUMEN .....	4
INTRODUCCIÓN.....	6
CAPITULO I .....	10
<b>1.1. Introducción .....</b>	<b>10</b>
<b>1.2. Reseña Histórica .....</b>	<b>10</b>
<b>1.3. Misión, Visión, Valores y Organigrama .....</b>	<b>10</b>
<b>1.4. Política de seguridad, salud y medio ambiente. ....</b>	<b>15</b>
<b>1.5. Documentos normativos que regulan la seguridad y la salud de la Universidad del Azuay. ....</b>	<b>16</b>
<b>1.6. Departamento de Seguridad Industrial.....</b>	<b>22</b>
<b>1.7. Diseño teórico de la investigación .....</b>	<b>22</b>
<b>1.8. Conclusiones .....</b>	<b>25</b>
CAPITULO II .....	26
<b>2.1. Introducción.....</b>	<b>26</b>
<b>2.2. Antecedentes de los riesgos psicosociales.....</b>	<b>26</b>
<b>2.3. Factores de riesgos psicosociales. ....</b>	<b>37</b>
<b>2.4. Conclusiones .....</b>	<b>48</b>
CAPÍTULO III .....	49
<b>3.1. Introducción.....</b>	<b>49</b>
<b>3.2. Modelos e instrumentos utilizados para la Prevención de Riesgos Psicosociales</b>	<b>49</b>

<b>3.3. Diseño metodológico de la investigación.....</b>	<b>51</b>
<b>3.4. Técnica utilizada para la recolección de la información.....</b>	<b>53</b>
<b>3.5. Proceso de intervención en la Universidad del Azuay. ....</b>	<b>55</b>
<b>3.6. Adaptación del cuestionario. ....</b>	<b>56</b>
<b>3.7. Procesamiento y análisis de información.....</b>	<b>58</b>
<b>3.8. Análisis de Exposiciones en la Universidad del Azuay. ....</b>	<b>70</b>
<b>3.9. Panorama General Localización de .....</b>	<b>72</b>
<b>3.10. Riesgos psicosociales identificados como resultado de la aplicación y procesamiento de la información del instrumento. ....</b>	<b>92</b>
<b>3.11. Conclusiones.....</b>	<b>93</b>
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>94</b>
<b>4.1. Introducción.....</b>	<b>94</b>
<b>4.2. Guía de acciones correctivas y preventivas para mejorar la seguridad interna en el área Administrativa de la Universidad del Azuay. ....</b>	<b>95</b>
<b>4.3. Conclusiones .....</b>	<b>101</b>
<b>CONCLUSIONES GENERALES .....</b>	<b>102</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>104</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>105</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>109</b>

## **CAPITULO I**

### **ANTECEDENTES DE LA UNIVERSIDAD DEL AZUAY EN LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DE SUS RECURSOS HUMANOS.**

#### **1.1. Introducción**

Este capítulo hace referencia a la reseña histórica de la Universidad de la Azuay, misión, visión y valores, así como el Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, su estructura y funciones, elementos que tienen una importancia significativa para la comprensión del tema a investigar y que se presenta en esta tesis. Para ello se realizó la revisión de la planificación estratégica de la Universidad, que incluye su Reglamento Interno de Seguridad e Higiene del trabajo. Este capítulo permite tener un conocimiento más amplio de la institución con respecto al objeto que se investiga.

#### **1.2. Reseña Histórica**

La Universidad del Azuay nació en 1968 y tiene su sede en la ciudad de Cuenca, capital de la provincia del Azuay. Históricamente, en sus inicios fue parte, primero, de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil y, luego, de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (Universidad del Azuay, s.f.).

En 1990 luego de cumplir con todos los requisitos legales fue reconocida como Universidad del Azuay, mediante Ley de la República. En el año 2006 se constituyó en la primera universidad ecuatoriana en lograr la acreditación por parte del Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación, CONEA (Universidad del Azuay, s.f.).

#### **1.3. Misión, Visión, Valores y Organigrama**

### **1.3.1. Misión**

Somos una Comunidad Universitaria que formamos personas con pensamiento crítico, comprometida éticamente con la sociedad, que aporta a la ciencia y al conocimiento, para lograr el desarrollo integral de nuestro entorno (Universidad del Azuay, s.f.).

### **1.3.2. Visión**

Ser una Universidad orientada hacia la investigación; acreditada con estándares nacionales e internacionales; y, constituirse en un referente académico nacional (Universidad del Azuay, s.f.).

### **1.3.3. Principios y valores.**

- Búsqueda de la verdad.
- Buscamos la verdad guiados por la razón.
- Pluralismo. Practicamos el respeto a la diversidad.
- Compromiso social.
- Trabajamos por una sociedad justa y equitativa con honestidad, transparencia y rendición social de cuentas.
- Conciencia ambiental.
- Propiciamos el desarrollo sustentable y la protección del ambiente.
- Comunidad participativa.
- Nuestra gestión se caracteriza por la participación activa y propositiva de todos los miembros de la comunidad.
- Educación sin fines de lucro.
- Creemos en la educación como un servicio solidario.
- Calidad académica.
- Trabajamos por el mejoramiento continuo y la acreditación de nuestro quehacer universitario (Universidad del Azuay, s.f.).

#### **1.3.4. Organigrama**

El gobierno de la Universidad es ejercido jerárquicamente por los siguientes organismos y autoridades:

- Consejo Universitario
- Consejo Ejecutivo
- Rector
- Vicerrector
- Decanos Generales de Investigación y Administrativo y Financiero.
- Seis Consejos de Facultad
- Seis Decanos de Facultad
- Seis Subdecanos de Facultad
- Directores Generales y Directores de Escuelas, Departamentos o Instituciones (Universidad del Azuay, s.f.).

# ORGANIGRAMA GENERAL

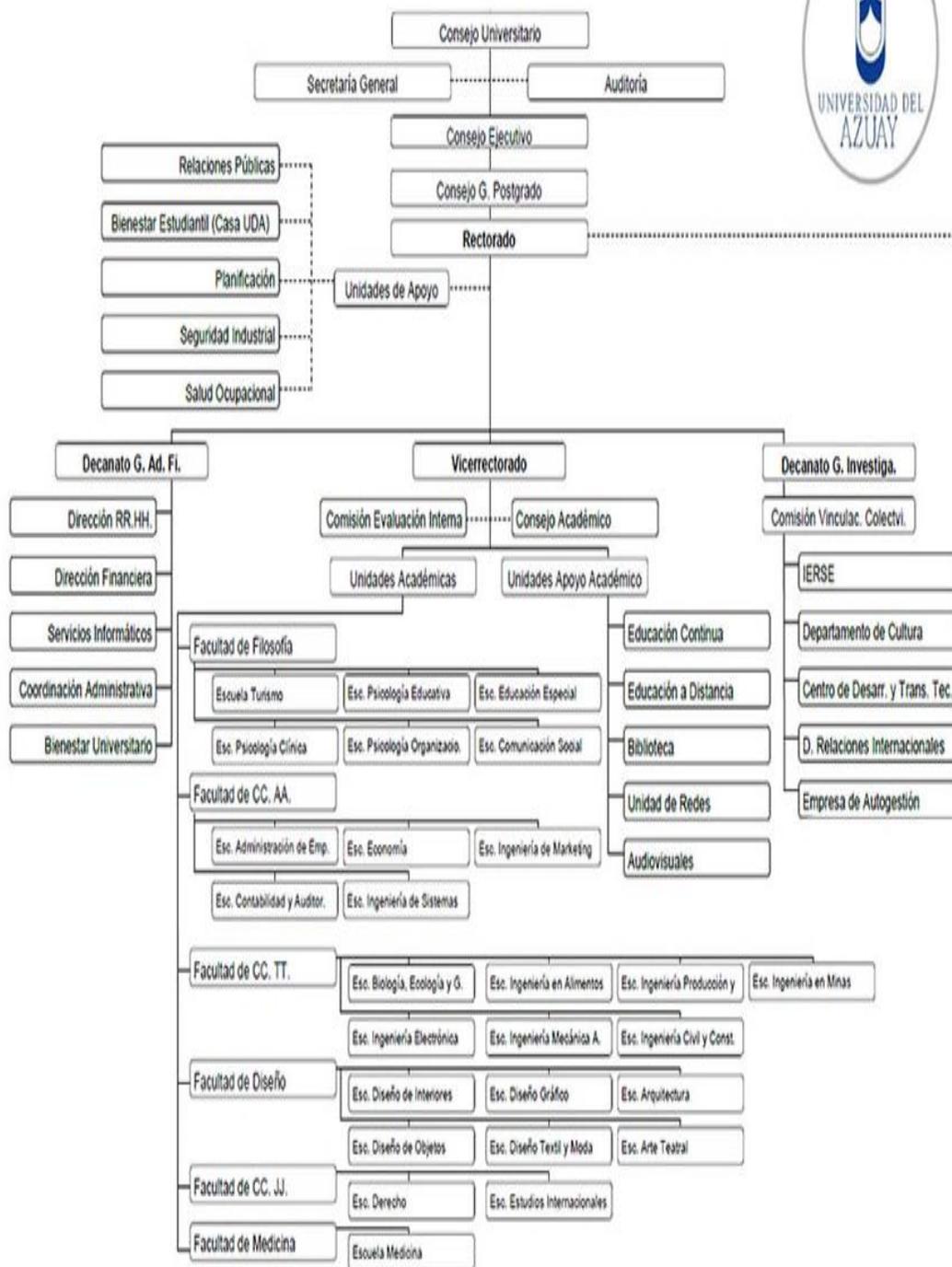


Imagen 1 Organigrama General de la Universidad del Azuay **Fuente:** Universidad del Azuay, 2015.

El respaldo de un equipo humano comprometido con la Universidad y trabajando en la consecución de sus Principios y Valores, constituyen conjuntamente con los jóvenes estudiantes, que con dinámica y ansias de aprender vienen a la U.D.A. buscando formarse como profesionales de éxito, la mayor riqueza que posee la Institución y por la cual nos sentimos orgullosos.

La U.D.A, Cuenca, la integran 495 profesores divididos en las siguientes categorías:

- Profesores Principales 144, que son aquellos que poseen el Título Universitario de Final de Carrera y por lo menos seis años de práctica docente en Universidades o Escuelas Politécnicas.
- Profesores Agregados 26, son considerados aquellos que poseen el Título Universitarios de final de carrera y cuentan con al menos tres años de experiencia docente en Universidades o Escuelas Politécnicas.
- Profesores Auxiliares 56, que son los que poseen un Título Universitario o Politécnico y han participado en un Concurso de Oposición y Méritos haciéndose acreedores a ser incorporado dentro del Cuerpo Docente con esta categoría.
- Profesores Accidentales 268, que son contratados eventualmente para cubrir reemplazos o por circunstancias temporales.

La experiencia y años de servicio detalladamente evaluados conforman el cuerpo docente de la Universidad del Azuay características de valor intelectual y humano. Sistemáticamente trabaja en programas de mejoramiento para los docentes, buscando siempre la excelencia académica, se trabaja en evaluaciones a todo el profesorado universitario y en el compromiso tanto de la Institución como de los educadores de ser parte de un proceso continuo de capacitación y mejoramiento.

Además el área administrativa cuenta con 212 empleados preparados para brindar servicios en la variada gama de actividades que dentro de una organización se requieren para cumplir con las obligaciones que la Universidad tiene con sus Estudiantes, Profesores, Empleados y Sociedad en general (Universidad del Azuay, s.f).

#### **1.4. Política de seguridad, salud y medio ambiente.**

La Universidad del Azuay día a día se preocupa por el bienestar de sus colaboradores, es por ello que dentro del Reglamento de Salud y Seguridad se establecieron los siguientes principios y valores.

La Universidad del Azuay nos comprometemos a:

- Proteger la salud y seguridad de todos quienes hacemos la "Comunidad Universitaria" promoviendo y desarrollando condiciones adecuadas de trabajo y un ambiente sustentable.
- Hacer parte de nuestra vida el aprendizaje y la mejora continua como contribución para crear y desarrollar una cultura de prevención y autocuidado.
- Cumplir con las regulaciones legales de S&SO, aplicables a nuestras acciones institucionales.
- Asignar los recursos necesarios para desarrollar un sistema de prevención de riesgos de seguridad y salud ocupacional
- Promover la participación y cumplimiento de las directrices de seguridad industrial y salud ocupacional en todos sus colaboradores, contratistas, visitantes y demás personal relacionado con la ejecución de sus procesos.
- Divulgar la presente Política a toda la "Comunidad Universitaria".

Es compromiso activo y permanente de todos los colaboradores de la Universidad, contratistas y partes interesadas, el dar cumplimiento a esta política (Universidad del Azuay, s.f.).

### **1.5. Documentos normativos que regulan la seguridad y la salud de la Universidad del Azuay.**

La Universidad cuenta con su Plan Estratégico Institucional para el año 2002 y aunque se establecen los objetivos por cada proceso universitario, no se hacen explícitos elementos que contribuyan a disminuir y eliminar los riesgos psicosociales que pueden presentarse en los trabajadores.

Sin embargo ya en el Plan Estratégico Institucional para el período 2008 – 2012, aun cuando no se le prestaba importancia al tema de riesgos psicosociales, se explicitan objetivos que pueden incidir favorablemente en el tema, por ejemplo:

- Objetivo: Favorecer en la institución, un ambiente donde prevalece el cultivo de valores éticos como la honestidad, responsabilidad, equidad y solidaridad.

Así mismo cuando este objetivo declarado es muy general, las acciones que se derivan de él para su implementación pudieran incidir positivamente en esta esfera de la Universidad; sin embargo no se hace alusión a estos aspectos y tampoco existen documentos que demuestren los aspectos anteriores.

Ya en el Plan Estratégico Institucional para el período 2013 – 2017, se definen objetivos estratégicos mucho más precisos, específicamente en el aspecto “Perspectivas de Crecimiento y Aprendizaje”. En este caso uno de los elementos a trabajar y es declarado en el plan es: *cualificar al talento humano*. En este sentido se declaran entre los indicadores para el monitoreo y control del cumplimiento y logro del plan estratégico, los siguientes:

- Clima laboral.

- Plan de formación y capacitación para el cumplimiento de competencias del personal administrativo.
- Servicio médico y odontológico
- Sistema de seguridad
- Espacios para bienestar

Si se fuera a analizar los aspectos que caracterizan cada uno de ellos, se pudiera hacer referencia a que el Clima Laboral se relaciona con los procesos de gestión universitaria que deben cumplirse con carácter sistémico y sistemático en la Universidad; el mismo que implica un conjunto de factores específicos en el trabajador, tales como las aptitudes, características físicas y psicológicas, forma de comportamiento en el trabajo, forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de su organización.

La atención al clima laboral debe constituir una prioridad para los directivos en las instituciones, ya que se ha probado por investigaciones realizadas su incidencia en los resultados de la gestión, por ello se debe incursionar en el estudio de este importante indicador, el mismo que se está convirtiendo en una práctica recurrente, dada la influencia recíproca entre el ambiente de trabajo, el desempeño de sus recursos humanos, y por ende, su incidencia directa en los resultados y en eficiencia de la gestión.

Si tenemos en cuenta estos elementos, se pudiera concluir que en la Universidad ha existido una evolución positiva de sus principales directivos para emprender acciones relacionadas con la identificación y disminución de los riesgos psicosociales que pueden presentarse en el contexto laboral y que pueden afectar la eficiencia de los resultados de dicha institución.

Por otro lado en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Universidad se declara, que se compromete a:

- Proteger la salud y la seguridad de todos quienes hacemos la comunidad universitaria, promoviendo y desarrollando condiciones adecuadas de trabajo y un ambiente sustentable
- Asignar los recursos necesarios para desarrollar un sistema de prevención de Riesgos de seguridad y salud ocupacional
- Promover la participación y cumplimiento de las directrices de seguridad industrial y salud ocupacional en todos sus colaboradores, contratistas, visitantes y demás personal relacionado con la ejecución de sus proceso” (Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Universidad del Azuay, 2013).

En el actual reglamento se declaran como objetivos los siguientes:

- Determinar y dotar a su personal de condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida;
- Determinar las medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales que pueden presentarse en la realización del proceso de enseñanza, aprendizaje y de las actividades que realiza;
- Que los colaboradores de la institución estén informados y cumplan con las medidas determinadas de prevención, seguridad e higiene de acuerdo con lo estipulado en el presente reglamento;
- Desplegar acciones preventivas y de protección colectiva e individual favor de la integridad, la salud y la vida de sus colaboradores y estudiantes;
- Determinar claramente las prohibiciones que tanto los profesores, personal administrativo, estudiantes y otros funcionarios de la “Universidad del Azuay” deben conocer y cumplir con miras a preservar la salud y eliminar riesgos, así como también cuáles son las sanciones en caso de incumplimientos de las mismas” (Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Universidad del Azuay, 2013).

En el Capítulo 1: Disposiciones Reglamentarias del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el trabajo de la Universidad del Azuay, en su Artículo 1: Obligaciones del empleador, se declaran como obligaciones (solo se harán referencias a las más significativas relacionadas con el tema):

a) En todo lugar de trabajo la UDA deberá 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;

b) Formular la política institucional y hacerle conocer a todo el personal de la institución. Además cómo establecer los objetivos como recursos responsables y programas en materia de seguridad y salud en el trabajo

c) 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 un mapa de riesgos;

d) 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, la UDA deberá proporcionar, sin costo alguno para el trabajador, las ropas y los equipos adecuados de protección individual;

e) Programar la sustitución progresiva y con la brevedad posible de los procedimientos, técnicas, medios, sustancias y productos peligrosos por aquellos que produzcan un menor o ningún riesgo para el trabajador;

f) Diseñar una estrategia para la elaboración y puesta en marcha de medidas de prevención, incluidas las relacionadas con los métodos de trabajo y de producción, que garanticen un mayor nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores;

g) Mantener un sistema de registro y notificación de los accidentes de trabajo, incidentes y enfermedades profesionales y de los resultados de las evaluaciones de riesgos

realizadas y las medidas de control propuestas, registro al cual tendrán acceso las autoridades correspondientes, empleadores y trabajadores;

h) Investigar y analizar los accidentes, incidentes y enfermedades de trabajo, con el propósito de identificar las causas que los originaron y adoptar acciones correctivas y preventivas tendientes a evitar la ocurrencia de hechos similares, además de servir como fuente de insumo para desarrollar y difundir la investigación y la creación de nueva tecnología;

i) Informar a los trabajadores por escrito y por cualquier otro medio sobre los riesgos laborales a los que están expuestos, y capacitarlos a fin de prevenirlos, minimizarlos y eliminarlos. Los horarios y el lugar en donde se llevará a cabo la referida capacitación se establecerán previo acuerdo de las partes interesadas;

m) El Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo deberá ser revisado y actualizado periódicamente con la participación de empleadores y trabajadores y, en todo caso, siempre que las condiciones laborales se modifiquen;

n) Cumplir las disposiciones de este Reglamento y demás normas vigentes en materia de prevención de riesgos;

o) 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” (Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Universidad del Azuay, 2013).

En este capítulo también se abordan las obligaciones de los trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales. Es importante tener en cuenta que en el Reglamento, en su Capítulo II se declara de manera explícita la conformación del Comité de Seguridad y Salud del Trabajo, que tiene la responsabilidad de velar por la no ocurrencia de riesgos en la actividad laboral, así como de controlar el cumplimiento de las acciones.

Es importante destacar que en su Artículo 10. Del Servicio Médico, se tienen en cuenta: la higiene del trabajo, el estado de salud del trabajador, los riesgos del trabajo. Además de la

educación higiénico-sanitaria de los trabajadores, así como de la salud y seguridad en favor de la productividad.

En su Capítulo IV: De los Riesgos del trabajo: prevención y Control, se declaran los factores de:

- Riesgos físicos: ruido, de iluminación y eléctricos.
- Riesgos mecánicos: operación de máquinas en general, instalación de resguardos y dispositivos de seguridad en las máquinas, operación de herramientas manuales, superficie de trabajo, área administrativa.
- Riesgos ergonómicos: trabajo en posición de pie, pantallas de visualización de datos, trabajo en posición sentado.
- Riesgos químicos: etiquetado de sustancias químicas, trasvase de sustancias químicas.
- Riesgos psicosociales: prevención específica del VIH-SIDA.
- Riesgos biológicos: de los servicios higiénicos, de los servicios del bar.

En la investigación que ocupa, referida a factores de riesgos psicosociales, en el actual Reglamento, solo se aborda la prevención del VIH – SIDA, la cual se considera insuficiente. Sin embargo, aun cuando se hacen estas reflexiones por la autora, se considera que todavía son limitadas las acciones que se ejecutan en este aspecto (Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Universidad del Azuay, 2013).

Los elementos antes expuestos, evidencian la descripción y justificación del problema a investigar.

## **1.6. Departamento de Seguridad Industrial.**

El departamento de Seguridad Industrial se encuentra conformado por el Jefe de Seguridad Industrial, el cual se encuentra encargado de realizar una serie de funciones para lograr un ambiente de trabajo seguro a cada uno de los empleados de la Universidad del Azuay, además coordina las actividades del comité y sub comité de Seguridad Industrial.

## **1.7. Diseño teórico de la investigación**

### **1.7.1. Descripción del problema**

Actualmente la Universidad del Azuay se encuentra en un proceso de mejora de las condiciones laborales y los riesgos de trabajo, basado no solo en el cumplimiento de los estándares propuestos por la ley sino también con el objetivo de crear una cultura de prevención y autocuidado, que se sustenten en normas de trabajo seguro a todo nivel de la organización.

La Universidad ya ha logrado identificar y controlar varios de los principales riesgos, aunque se observó la necesidad de realizar un análisis de factores psicosociales para implementarlos en su reglamento interno mediante normas de seguridad e higiene y mejorar las condiciones de trabajo. Sin embargo se observan todavía limitaciones en el diseño de acciones desde el Plan Estratégico y Reglamento Interno del Trabajo para propiciar la disminución de los riesgos en la esfera psicosocial, al declarar únicamente la posibilidad de infección en los trabajadores/as del VIH, siendo muy limitado este elemento. Estos cambios permitirán que su personal desarrolle todas sus actividades en un ambiente de trabajo apropiado, dando como resultado un servicio de mejor calidad por parte de la institución.

De ahí que se declara como problema a investigar ¿Cómo disminuir los riesgos psicosociales que se presentan en los trabajadores del área de administración de la Universidad del Azuay en Cuenca?

Debido a esta necesidad identificada se llegó a la decisión de realizar dicho análisis, el mismo propiciará la identificación de los riesgos, desde la aplicación de instrumentos seleccionado y

diseñará una guía de acciones correctivas y preventivas que ayudará al cumplimiento de los objetivos deseados por la institución en cuanto a la prevención de riesgos.

### **1.7.2. Justificación**

Se escoge este tema de estudio para el trabajo de tesis debido a la necesidad de prevenir riesgos labores en la Universidad que han sido provocados por la falta de identificación y la propuesta de soluciones oportuna ante ellos.

Cabe mencionar que si la organización no cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud adecuado, no solo tendrá personal descontento en su lugar de trabajo, sino que también la institución no proporcionará un servicio de calidad y su imagen se verá afectada en la comunidad. Además la ley establece que “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: numeral 5, Constitución de la República del Ecuador, 2008 ).

Estos riesgos se han originado por diversos factores psicosociales que han dado lugar a la aparición de molestias en el ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades cotidianas, es por ello que el presente análisis nos permitirá conocer la satisfacción laboral y permitirá plantear recomendaciones que ayuden a eliminar riesgos, logrando así una mayor eficiencia laboral del personal administrativo.

### **1.7.3. Preguntas de Investigación.**

1. ¿Incluye la planificación estratégica de la universidad aspectos de seguridad y salud relacionados con factores psicosociales que generen una mejora de las condiciones de trabajo para sus empleados?
2. ¿Cuál es el marco teórico que sustentan los principales conceptos que son abordados en la investigación?
3. ¿Cuáles son los principales factores psicosociales que afectan al personal de la Institución?

4. ¿Qué acciones preventivas implementar para disminuir los riesgos identificados?

#### **1.7.4. Tareas de investigación.**

2. Valorar en la planificación estratégica de la universidad si se declaran aspectos de seguridad y salud relacionados con factores psicosociales que generen una mejora de las condiciones de trabajo para sus empleados.
3. Determinar el marco teórico que sustentan los principales conceptos que son abordados en la investigación.
4. Identificación de los principales factores psicosociales que afectan al personal de la institución.
5. Diseñar las acciones preventivas a implementar, para disminuir los riesgos identificados.

#### **1.7.5. Objetivo General.**

Identificar los riesgos psicosociales y proponer una guía de acciones correctivas y preventivas para mejorar la seguridad interna en el área Administrativa de la Universidad del Azuay.

#### **1.7.6. Objetivos Específicos.**

- Analizar la planificación estratégica de la Universidad del Azuay (reglamento interno de seguridad e higiene del trabajo) y Normativa Legal de Seguridad y Salud actual (Reglamento Sistema de Auditoría de R. del Trabajo SART).
- Identificar y evaluar los principales factores psicosociales que afecten al personal de la institución.
- Elaboración de una guía de acciones correctivas que servirán de base en la creación de una cultura de prevención, autocuidado y mejora de las condiciones laborales.

## **1.8. Conclusiones**

A partir de los elementos antes expuestos, se puede concluir que la Universidad del Azuay, constituye una institución fortalecida y en constante crecimiento en cuanto a la calidad de los procesos de formación que en ella se realizan, ya sea en el pregrado, como en el postgrado. De ahí que integre la Red Ecuatoriana de Universidades y Escuelas Politécnicas para Investigación y Posgrados. Es por ello, que para dar continuidad al cumplimiento de sus objetivos es necesario contar con recursos humanos que cumplan de manera eficiente sus funciones.

Sin embargo a pesar de estos logros, se evidencian limitaciones con respecto a la sistematicidad en el diseño e implementación de acciones para el control de los factores de riesgos psicosociales. En consecuencia, conocer los factores que afectan a un grupo importante de trabajadores constituye una prioridad por la trascendencia que tiene en el mantenimiento de sus logros, de ahí la necesidad de realizar la investigación que se presenta.

## **CAPITULO II**

### **LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU IMPACTO EN LA SEGURIDAD DEL ENTORNO LABORAL. MARCO TEÓRICO.**

#### **2.1. Introducción**

El presente capítulo describe los conceptos básicos de los riesgos psicosociales y sus características; dando a conocer los puntos de vista de varios autores sobre el tema. Además su evolución histórica, los principios y postulados que con respecto a este tema se presentan en las políticas del país, así como sus fundamentos.

#### **2.2. Antecedentes de los riesgos psicosociales.**

La actividad laboral constituye un acto de gran importancia en la vida de las personas. En dependencia de las condiciones en que laboran puede resultar esta actividad para el trabajador, satisfactoria, motivante, aburrida, ingrata, entre otros sentimientos y comportamientos que puedan afectar o no la eficiencia de los resultados del trabajo. Todo dependerá de condiciones o factores que favorezca el cumplimiento de las tareas y funciones del trabajador.

Históricamente el trabajo ha representado a las sociedades, pues es el hecho que distingue el ser humano en su quehacer, quien contribuye al desarrollo de su personalidad y le otorga al colectivo una caracterización propia. Los hombres y mujeres han estado sometidos a situaciones referidas al trabajo, los cuales implican la proximidad a una situación de riesgo para la salud o su vida.

Según el Ministerio de Trabajo (2013), “el mundo laboral ha sido impactado por el fenómeno de la globalización económica y el desarrollo de la ciencia y tecnología. Esto ha generado cambios en la estructura del empleo y en las condiciones de trabajo, que a su vez ha influido en el surgimiento de factores de riesgo psicosocial considerados peligrosos, tanto para la seguridad y salud de los trabajadores como para la productividad de las empresas.”

El interés por el desarrollo social como un asunto público está vinculado al surgimiento del Estado de Bienestar. Sus antecedentes se encuentran en los programas de protección social que incluían seguros contra enfermedades y/o accidentes de trabajo instituidos por Otto Von Bismarck en Alemania en la segunda mitad de la década de 1880. Se considera que el Estado de Bienestar como tal surgió en Inglaterra en la década de 1940, a raíz del Informe Beveridge, presentado en 1942, el cual dio origen al Estado benefactor inglés, cuya finalidad fue combatir la indigencia, las enfermedades, la ignorancia, la suciedad y la ociosidad. Así, la población adquirió derechos sociales por su condición de ciudadanos y no por su posición en el mercado de trabajo.

El desarrollo social y el desarrollo de la personalidad avanzan unidos, siendo productos de la interacción entre el medio socio-cultural y las influencias biológicas, los cuales nos hacen ser a la vez semejantes y diferentes.

Una adecuada o inadecuada organización, planificación y distribución del tiempo de trabajo pueden incidir positiva o negativamente en el desempeño de la actividad del trabajador, repercutiendo directa e indirectamente en él, en la institución y en su entorno.

La relación entre enfermedades y distintas actividades laborales ya era conocida desde la antigua Grecia. Por ejemplo, Hipócrates (s.IV a.c) estudió los efectos nocivos del plomo en los mineros de la galena. De manera que a lo largo de los siglos distintos estudiosos de la medicina fueron documentando ese tipo de relaciones causales entre diferentes trabajos y enfermedades específicas. En 1700, Bernardo Ramazzini, publica el ensayo ‘De Morbis Artificum Diatriba’, primer documento donde se describen decenas de enfermedades profesionales (de distintos oficios) (Hospital General Universitario de Ciudad Real, s.f.).

Solo hasta el siglo XIX, con la Revolución Industrial, es que tiene un impacto positivo este conjunto de conocimientos, al comenzar a establecerse las primeras normas protectoras, como

por ejemplo, las que regulaban el trabajo de los niños en las industrias manufactureras y en la minería.

En 1919 se crea un organismo internacional especializado de la ONU, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que en 1981 publica el Convenio 155: “Convenio sobre la seguridad y salud de los trabajadores”, que es ratificado por numerosos países, entre ellos los constitutivos de la Comunidad Económica Europea (CEE), (España lo ratifica en 1985), adquiriendo de esta forma el compromiso de seguir y aplicar sus indicaciones (Hospital General Universitario de Ciudad Real, s.f.).

Ante la aplicación desigual por parte de los países miembros de la Unión Europea de las directrices contenidas en el Convenio y con la finalidad de armonizar el desarrollo normativo referido a la seguridad y salud de los trabajadores y de este modo restablecer la igualdad de condiciones de competencia en el mercado, la Unión Europea edita en 1989 la Directiva 89/391/CEE. Es esta Directiva europea, que cumple con las indicaciones del Convenio 155 de la OIT, de obligada transposición al cuerpo legal de los países miembros, la que da lugar en 1995 a la promulgación de la norma básica de Prevención de Riesgos Laborales en nuestro país: la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/95), a partir de la cual, se genera una abundante legislación de desarrollo de distintos aspectos relacionados con la seguridad y salud de los trabajadores (Hospital General Universitario de Ciudad Real, s.f.).

A nivel mundial las organizaciones, entes gubernamentales y comités internacionales (OIT/OMS) han venido abordando el tema de riesgo psicosocial desde la salud ocupacional, psicología organizacional, desarrollo humano; debido a que el ser humano que trabaja influye de manera notoria en el ambiente organizacional. Es imposible imaginarse instituciones laborales sin seres humanos y estos sin factores psicosociales que intervengan en su ambiente laboral.

El comienzo más formal de la preocupación por los factores psicosociales y su relación con la salud laboral proviene probablemente de la década de 1970, fechas a partir de las cuales la

referencia a ellos y la importancia otorgada ha ido creciendo, al mismo tiempo que el tema ha ganado amplitud, diversificación y complejidad, pero también ambigüedad e imprecisión. Probablemente, hay hoy tres formas prevalentes de referirse a ellos: 1) factores psicosociales, 2) factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés y 3) riesgos psicosociales.

Moreno Jiménez, B y Carmen Báez León, (2010), son del criterio que “uno de los primeros documentos oficiales e internacionales en abordar el tema de los factores psicosociales en el trabajo fue “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo en 1984. Se constata en la publicación que la problemática es claramente anterior y que se remonta al menos a 1974, fecha en la que consta una clara llamada de la Asamblea Mundial de la Salud para documentar la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores.”

Los factores psicosociales han cobrado especial importancia en los últimos años debido al crecimiento de afecciones de salud especialmente en la población trabajadora. El desarrollo de la sociedad tiene su génesis en la labor que realiza la población para elevar los principales indicadores socioeconómicos de cualquier país. De ahí que requiere de la colaboración de todos sus miembros mediante una variedad de trabajos que hace posible el desarrollo social.

Estos influyen en todos los seres humanos, los cuales si son alterados pueden desestabilizarlo; se es consciente que el trabajador, siente la necesidad de relacionarse con su entorno familiar, social, laboral; los cuales se integran y hacen que se utilicen barreras protectoras para poder enfrentarse a los cambios que puedan suceder a su alrededor y poder llevar una óptima calidad de vida.

Además se aborda elementos importantes sobre los Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo; las patologías causadas por estrés en el trabajo, aspectos estos que evidencia el interés hacia el trabajador. En consecuencia, por la importancia que revisten para sustentar la

investigación que se presenta, son abordados durante el desarrollo del mismo (Díaz, Echeverri, Ramírez & Ramírez Gaviria, 2010).

A continuación se realiza un análisis teórico de los términos que son abordados en esta investigación: riesgo, psicosocial, riesgos psicosociales.

## **2.2. Marco conceptual sobre riesgos psicosociales.**

Los autores Moreno Jiménez, B y Carmen Báez León (2010), plantean que “el estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales y su relación con la salud laboral, no es nuevo aunque si la importancia y reconocimiento que ha adquirido en los últimos años. Como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo”

El término Riesgo proviene del árabe rizq (plural al-zarh, en Al Ándalus azzahr. De ahí el hispano azar. Es proveniente del italiano, idioma que, a su vez, lo adoptó de una palabra del árabe clásico que podría traducirse como “lo que depara la providencia”. El término hace referencia a la proximidad o contingencia de un posible daño.

Es una medida de la magnitud de los daños frente a una situación peligrosa. El riesgo se mide asumiendo una determinada vulnerabilidad frente a cada tipo de peligro. Si bien no siempre se hace debe distinguirse adecuadamente entre peligrosidad (probabilidad de ocurrencia de un peligro), vulnerabilidad (probabilidad de ocurrencia de daños dado que se ha presentado un peligro) y riesgo (propriadamente dicho).

Se asume la palabra riesgo para hablar de la ocurrencia ante un potencial perjuicio o daño para las unidades, personas, organizaciones o entidades ("bienes jurídicos protegidos"). Cuanto mayor

es la vulnerabilidad mayor es el riesgo, pero cuanto más factible es el perjuicio o daño, mayor es el peligro.

El riesgo es la probabilidad de que suceda un evento, impacto o consecuencia adversos. Se entiende también como la medida de la posibilidad y magnitud de los impactos adversos, siendo la consecuencia del peligro, y está en relación con la frecuencia con que se presente el evento. Es una medida de potencial de pérdida económica o lesión en términos de la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado junto con la magnitud de las consecuencias.

Los riesgos se pueden clasificar en:

1. **Riesgos Físicos:** ruido; presiones; temperatura; iluminación; vibraciones; radiación ionizante y no ionizante; temperaturas extremas; radiación infrarroja y ultravioleta.
2. **Riesgos Químicos:** polvos; vapores; líquidos y disolventes.
3. **Riesgos Biológicos:** anquilostomiasis; carbunco; la alergia; muermo; tétanos;
4. espiroquetosis e icterohemorrágica.
5. **Riesgos Ergonómicos:** posiciones forzadas, puesto de trabajo con pantalla de visualización de datos.
6. **Riesgos Psicosociales:** stress (COVENIN, 1997).

Los procesos que ocurren en la naturaleza tienen un sustento interdisciplinario especialmente, con énfasis en la comprensión del ser humano como un ente único e integral. Entre las áreas del conocimiento que contribuye a la comprensión del comportamiento humano están la psicología y la sociología. De esta forma, surge la psicología social que toma como objeto de estudio al ser humano pero integrado en un contexto social; es decir, como parte de un grupo. El ser humano a nivel individual también se ve influenciado por la vida en sociedad (Castaño, Jaramillo & Summerfield, 1998).

Desde tiempos inmemorables se sabe que el comportamiento de los seres humanos está condicionado por el ambiente que los rodea, su actitud, estados emocionales, entre otros factores no solo sociales, sino también psicológicos. Con el avance del conocimiento científico se ha logrado establecer la interrelación entre los sustentos biológicos y los psíquicos, y entre estos y las condiciones de vida sociales, culturales, económicas y políticas (Castaño et al., 1998).

Estudios realizados han demostrado que el término psicosocial surge en América Latina estrechamente relacionado a situaciones de conflicto, como la guerra, la cual ha tenido connotaciones políticas y en esa medida no es fenómeno neutral. El concepto Psicosocial es una forma de entender las respuestas y los comportamientos de las personas en un contexto cultural, político, económico, religioso y social determinado (Castaño et al., 1998).

Tiene dos componentes lingüísticos que denotan los dos aspectos claves en la comprensión del fenómeno humano. Por un lado el prefijo *psico* se refiere al aspecto subjetivo de la persona, y por otro la palabra *social*, hace referencia a esa persona en el contexto donde se relaciona y que le da sentido de pertenencia e identidad (Castaño et al., 1998).

Es así que se denomina “psicosocial a cualquier actividad que tenga un efecto supuestamente beneficioso para el ánimo y la condición de vida de la gente, sin tener en cuenta en qué medida ese supuesto beneficio realmente contribuye a desarrollar capacidades locales, familiares y personales” (Castaño et al., 1998).

Después de haber analizado ambos términos: riesgos y psicosociales, la autora de esta investigación asume el término riesgos psicosociales, concepto que ha sido muy debatido en varias esferas sociales. En este caso se asumirán los riesgos psicosociales en el ámbito laboral.

Según Cox y Griffiths (1995) los riesgos psicosociales son “aquellos aspectos del diseño y la organización del trabajo, y sus contextos sociales y organizativos, que pueden causar daño psicológico o físico”. El impacto sobre la salud, debido a una situación psicosocial inadecuada puede afectar a los diversos niveles de salud: alteraciones fisiológicas, alteraciones gastrointestinales, alteraciones psicológicas, emocionales, y pueden darse directamente por una situación de estrés o interacción de otros (Castaño et al., 1998).

Para el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo INSHT de España, define a los riesgos psicosociales como aquellas condiciones presentes en la situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con la capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y salud (física, psíquica o social) del trabajador (INSHT, 2011).

El Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud es del criterio que los riesgos psicosociales perjudican la salud de los trabajadores y trabajadoras, causando estrés y a largo plazo enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculoesqueléticas y mentales. Son consecuencia de unas malas condiciones de trabajo, concretamente de una deficiente organización del trabajo. El estrés, el acoso, el malestar físico y psíquico que sufren muchos trabajadores y trabajadoras son resultado de una mala organización del trabajo y no de un problema individual, de personalidad o que responda a circunstancias personales o familiares.

Entre los riesgos psicosociales que declaran están:

- 1. Exceso de exigencias psicológicas:** cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo requiere que se escondan sentimientos, callarse la opinión, tomar decisiones difíciles y de forma rápida;
- 2. Falta de influencia y desarrollo:** cuando no existen margen de autonomía en la forma de realizar las tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar

habilidades y conocimientos o carece de sentido, cuando no se adapta el horario a las necesidades familiares, o no se decide cuándo se hace un descanso;

- 3. Falta de apoyo y de calidad de liderazgo:** cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras en la realización del trabajo, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo;
- 4. Escasas compensaciones:** cuando se falta al respeto, se provoca la inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se da un trato injusto, o no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo, etc.
- 5. La doble presencia:** el trabajo doméstico y familiar supone exigencias cotidianas que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado” (INSHT, 2011).

La Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo del Ministerio de Trabajo surge como parte de los derechos del trabajo y su protección. El programa existe desde que la ley determinará que “los riesgos del trabajo son de cuenta del empleador” y que hay obligaciones, derechos y deberes que cumplir en cuanto a la prevención de riesgos laborales. (Ministerio de Trabajo, s.f).

Según Hurtado de Mendoza Sánchez, C., (2013), “la aparición de riesgos psicosociales se ve favorecida por las condiciones de trabajo que se viven en la actualidad. El mundo del trabajo se ha consolidado como un entorno muy exigente y cambiante dentro de un mundo global, en el que se ha producido una gran innovación tecnológica, con gran competitividad, en el que los trabajos son más exigentes mental y emocionalmente, con rotaciones en los puestos de trabajo, con mayor inestabilidad e inseguridad, con mayor participación de las mujeres y la aparición de más dificultades de conciliación entre el mundo laboral y familiar”.

Se establece que “aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea,

y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador/a” (Lahera & Nogareda, 2009).

Mientras que el Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales UGT Andalucía (2009) entre los riesgos psicosociales hace referencia a:

- Características de la tarea: cantidad de trabajo, el desarrollo de aptitudes, sencillez/complejidad, monotonía/repetitividad, automatización, ritmo de trabajo, precisión, responsabilidad, iniciativa/autonomía, formación requerida, aprendizaje de la tarea, prestigio social de la tarea en la empresa.
- Estructura de la organización: Bajo este epígrafe se agrupa todo lo concerniente a las relaciones personales, definición de competencias, estructura jerárquica, canales de comunicación e información, desarrollo profesional, ayudas sociales y estilo de mando
- Características del empleo: diseño del lugar de trabajo, salario, estabilidad en el empleo y a las condiciones físicas del trabajo. Situaciones de precariedad laboral, escasas expectativas de promoción laboral, desigualdades retributivas entre compañeros/as que realizan la misma tarea, los sistemas de retribución etc., actúan como estresores sobre los trabajadores y trabajadoras.
- Características de la empresa: al tamaño, actividad de la empresa, ubicación e imagen social de la misma
- Organización del tiempo de trabajo: duración y tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajo en festivos y trabajo a turnos y nocturno.”

Según la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo se concluye que han empeorado las exigencias derivadas de factores psicosociales respecto a los cuatro años anteriores. El nivel de atención exigido en la tarea es superior, también la percepción de tener mucho trabajo, sentirse agobiado, tener que trabajar más rápido o realizar varias tareas al mismo tiempo. Por lo que respecta a la salud de los trabajadores, el 86.4% indican que sus problemas de salud se han agravado o se han producido como consecuencia de su trabajo” (INSHT, 2011).

Según la Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo “la inseguridad en el empleo hace que el 16% de los trabajadores tengan problemas de ansiedad, se producen mayores desafíos cognitivos y es difícil compatibilizar el mundo laboral y familiar, encontrándose que solo el 18% de los trabajadores están satisfecho con su situación” (Sánchez, 2013).

El Ministerio de Trabajo, estableció los riesgos laborales que pueden presentarse, y que son expuestos en la siguiente tabla.

**Tabla 1 Matriz de Riesgos laborales**

<b>Características del puesto</b>	<b>Características Individuales</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomía y control</li> <li>• Ritmo del trabajo</li> <li>• Monotonía y repetitividad</li> <li>• Contenido de la tarea</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personalidad</li> <li>• Edad</li> <li>• Motivación</li> <li>• Formación</li> <li>• Aptitudes</li> <li>• Actitudes</li> </ul>
<b>Organización del trabajo</b>	<b>Factores Extralaborales</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Estilo de Mando</li> <li>• Participación en la toma de decisiones</li> <li>• Asignación de tareas</li> <li>• Jornada de trabajo y descanso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entorno socioeconómico</li> <li>• Vida personal y familiar</li> <li>• Ocio y estilo libre</li> </ul>

*Fuente: Ministerio de Trabajo, 2013*

Derivado de estos aspectos es que se asume en esta investigación la determinación de los factores de riesgos psicosociales con el objetivo de valorar cómo influyen en la percepción que tienen de su trabajo. Por ello valorar qué aspectos define los factores psicosociales se convierte en contenido a abordar a continuación.

### **2.3. Factores de riesgos psicosociales.**

El comité mixto OIT/OMS (1984), en la novena reunión sobre Medicina del Trabajo celebrada en Ginebra en 1984, acuerdan que “los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”.

La Organización Internacional del Trabajo (1986), plantea que los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos. “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condición es de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo (Moreno & Báez León, 2010).

La evidencia ha demostrado que estos factores pueden ser elementos positivos para el bienestar de los/las trabajadores/as, como también elementos negativos, constituyéndose, en este caso, en un riesgo para la salud. Es decir: “cuando estos son percibidos como negativos por los/las trabajadores/as, pasan a ser factores de riesgo o riesgos, generando posibles alteraciones que potencialmente pudieran causar daños psicológicos, fisiológicos o sociales en las personas” (Parra & Pulido, 2013).

Autores indican que los factores de riesgos psicosociales se relacionan con la organización general del trabajo, las tareas específicas de cada trabajador y las interacciones sociales.

Los factores psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas, a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, causando a la organización efectos intangibles e inespecíficos, es decir no son evidentes como otros factores de riesgo” (Arias, 2012).

Para Parra y Pulido (2013), los factores psicosociales se definen como un conjunto de circunstancias presentes en el contexto laboral externo a la organizacional, estos factores influyen en el trabajador y en la organización, influencia que para el trabajador y su calidad de vida pueden ser positiva, estimulando el crecimiento, el desarrollo personal y la consecución de metas organizacionales: y/o negativa, transformándose en factores de riesgo, generando agotamiento, insatisfacción laboral, bajo compromiso con la organización, así como convirtiéndose en fuente de estrés laboral causando daño a nivel físico, psíquico y social con el trabajador.

Los factores psicosociales son condiciones que las personas al relacionarse con el medio, el trabajo y la sociedad que les rodea, viven y experimentan, estos factores no constituyen riesgo sino hasta que se transforman en potencialmente peligrosos para la salud y el bienestar del trabajador, afectando su relación con el trabajo o entorno (Parra & Pulido, 2013).

Los factores psicosociales son condiciones organizacionales y psicológicas del trabajo que como tales pueden ser positivas y negativas. Cuando tales condiciones son adecuadas, facilitan el trabajo, el desarrollo de las competencias personales laborales y los niveles altos de satisfacción laboral, de productividad empresarial y de estado de motivación en los que los trabajadores alcanzan mayor experiencia y competencia profesional. Las formas acertadas de cultura empresarial, de liderazgo y de clima laboral, condiciones psicológicas generales, afectan a la

salud positivamente generando desarrollo individual, bienestar personal y organizacional (Parra & Pulido, 2013).

En el Ecuador de acuerdo a las disposiciones del Ministerio del Trabajo los factores que son medibles dentro de las organizaciones son:

- Turnos rotativos
- Trabajo nocturno
- Trabajo a presión
- Alta responsabilidad
- Sobrecarga mental
- Minuciosidad de la tarea
- Trabajo monótono
- Inestabilidad en el empleo
- Déficit en la comunicación:
- Inadecuada supervisión
- Relaciones interpersonales inadecuadas
- Desmotivación
- Desarraigo familiar
- Agresión maltrato
- Inestabilidad emocional (*Ministerio de Trabajo, 2013*).

En la versión corta del Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo ISTAS 21 (CoPsoQ), se plantea que los factores de riesgo psicosocial son “aquellas características de las condiciones de trabajo y, concretamente, de la organización del trabajo para las que existe evidencia científica que afectan la salud. Actúan a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamamos estrés. En términos de prevención de riesgos laborales, los factores psicosociales representan la exposición, la organización del trabajo es el origen de ésta, y el estrés el precursor de la enfermedad o el trastorno de salud que hay que evitar. Son muchas las enfermedades y los problemas de salud que se relacionan con los riesgos

psicosociales, pero debemos destacar, por su importancia poblacional, los trastornos cardiovasculares y de la salud mental.

Las dimensiones a tener en cuenta son:

- **Ritmo de trabajo:** constituye la exigencia psicológica referida a la intensidad del trabajo.
- **Inseguridad sobre las condiciones de trabajo:** es la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales. Se relaciona con las amenazas de empeoramiento de condiciones de trabajo especialmente valiosas. Éstas, pueden originarse tanto en la situación actual (por ejemplo, si la asignación de jornada, tareas y pluses o complementos salariales es arbitraria) como en la posibilidad de cambios (por ejemplo, el anuncio de una reestructuración empresarial, externalización de un puesto).
- **Inseguridad sobre el empleo:** es la preocupación por el futuro en relación a la ocupación. Tiene que ver con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral de residencia.
- **Conflicto de rol:** son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético. Es frecuente cuando el trabajador debe afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo o le supongan conflictos éticos, por ejemplo cuando tiene que “elegir” entre órdenes contradictorias.
- **Influencia:** es el margen de decisión que tiene la persona que realiza el trabajo en el día a día de su actividad, en concreto, en relación a las tareas a realizar y cómo realizarlas. Tiene que ver con la participación que cada trabajador y trabajadora tiene en las decisiones sobre estos aspectos fundamentales de su trabajo cotidiano, es decir, con los métodos de trabajo empleados y si éstos son participativos o no y permiten o limitan la autonomía. Puede guardar una alta relación con las posibilidades de desarrollo.

- **Exigencias emocionales:** son las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional derivada de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en ocupaciones de atención a las personas en las que se pretende inducir cambios en ellas y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones. La exposición a exigencias emocionales tiene que ver con la naturaleza de las tareas y no pueden eliminarse (no podemos “eliminar” pacientes, alumnos...), por lo que requieren habilidades específicas y tiempo suficiente para poder gestionarlas efectivamente. Además del origen derivado de su naturaleza, tienen también mucho que ver con las exigencias cuantitativas, puede reducirse el tiempo de exposición (horas, número de pacientes, etc.), puesto que las jornadas excesivas implican una exposición mayor y producen una mayor fatiga emocional que requerirá tiempos de reposo más largos.
- **Claridad de rol:** es el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo. Tiene que ver con la existencia y el conocimiento por parte de todos los trabajadores de una definición concisa de los puestos de trabajo, del propio (de cada trabajador/a) y del de las demás personas de la organización (superiores, compañeros y compañeras).
- **Previsibilidad:** es disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios (futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos). La falta de previsibilidad está relacionada con la ausencia de información y con las prácticas de comunicación centradas en cuestiones superfluas y no en las cotidianas y relevantes del trabajo, por lo que no aumenta la transparencia. También tiene que ver con la falta de formación como acompañamiento y apoyo a los cambios.
- **Apoyo social de compañeros:** es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo. La falta de apoyo entre compañeros puede tener que ver con las prácticas de gestión de personal que dificultan la cooperación y la formación de verdaderos equipo de

trabajo, fomentando la competitividad individual (por ejemplo, con salarios variables en base a objetivos individuales), o asignando las tareas, cambios de horarios, de centro, etc., de forma arbitraria o no transparente.

- **Doble presencia:** son las exigencias sincrónicas, simultáneas del ámbito laboral y del ámbito doméstico-familiar. En el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, duración, alargamiento o modificación de la jornada de trabajo y con el nivel de autonomía sobre ésta. Por ejemplo, con horarios o días laborables incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas o la vida social.
- **Calidad de liderazgo:** se refiere a la calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores. Tiene que ver con los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacitación de los mandos para aplicarlos.
- **Apoyo social de superiores:** es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de los superiores para realizar bien el trabajo. La falta de apoyo de los superiores tiene que ver con la falta de principios y de procedimientos concretos de gestión de personal que fomenten el papel del superior como elemento de apoyo al trabajo del equipo, departamento, sección o área que gestiona. También se relaciona con la falta de directrices claras en relación al cumplimiento de esta función y de formación y tiempo para ello.
- **Exigencias cuantitativas:** son las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo. Son altas cuando tienen más trabajo del que se puede realizar en el tiempo asignado. Tienen que ver principalmente con la falta de personal, la incorrecta medición de los tiempos o la mala planificación, aunque también pueden relacionarse con la estructura salarial (por ejemplo, cuando la parte variable de un salario bajo es alta y obliga a aumentar el ritmo) o con la inadecuación de las herramientas, materiales o procesos de trabajo (obligando a hacer más tareas para suplir las deficiencias). Las altas exigencias cuantitativas pueden suponer un alargamiento de la jornada laboral.

- **Exigencias de esconder emociones:** son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes, compañeros, superiores, proveedores u otras personas. En puestos de trabajo de atención a las personas, estas exigencias forman parte de la naturaleza de las tareas y no pueden ser eliminadas. El desarrollo de habilidades y de estrategias de protección para su manejo y la disminución del tiempo de exposición representan vías de prevención importantes.

También pueden tener que ver con la relación con superiores y compañeros de trabajo o con proveedores u otras personas ajenas a la empresa y, por lo tanto, localizarse en otros puestos de trabajo. Así mismo, pueden tener relación con la política de gestión de proveedores y clientes (por ejemplo, por deficiente gestión de las colas de usuarios en espera de atención...), con la falta de participación de los trabajadores y, en general, con deficiencias en las políticas de gestión de personal (hay que esconder emociones cuando no se puede opinar).

- **Sentimiento de grupo:** es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día. Puede verse como el componente emocional del apoyo social y como un indicador de la calidad de las relaciones en el trabajo. Se deteriora cuando el trabajo promueve el aislamiento y la competitividad interpersonal en lugar del trabajo en equipo y la cooperación.
- **Justicia:** se refiere a la medida en que las personas trabajadoras son tratadas con equidad en su trabajo. Tiene que ver con la toma de decisiones, la razonabilidad y la ética de sus fundamentos y las posibilidades reales de ser cuestionadas.
- **Sentido del trabajo:** es la relación que el trabajo tiene con otros valores distintos de tener un empleo y obtener ingresos, tales como la utilidad, la importancia o el valor social o el aprendizaje que implica. Tiene que ver con el contenido del trabajo, con el significado de las tareas por sí mismas, y la visualización de su contribución al producto o servicio final. El sentido facilita afrontar las exigencias.

- **Posibilidades de desarrollo:** es el nivel de oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos. Tiene mucho que ver con los niveles de complejidad y de variedad de las tareas, siendo el trabajo estandarizado y repetitivo, el paradigma de la exposición nociva. Se relaciona con los métodos de trabajo y producción y el diseño del contenido del trabajo (más rutinario, estandarizado o monótono en un extremo, más complejo y creativo en el otro) y con la influencia.
- **Confianza vertical:** es la seguridad que se tiene de que dirección y trabajadores actuarán de manera adecuada o competente. En una relación de poder desigual, la confianza implica la seguridad de que quien ostenta más poder no sacará ventaja de la situación de vulnerabilidad de otras personas. Tiene que ver con la fiabilidad de la información que fluye desde la dirección a los trabajadores, y con el nivel en que éstos puedan expresar su opinión. No puede haber confianza sobre la base de un trato injusto.
- **Reconocimiento:** es la valoración, respeto y trato justo por parte de la dirección en el trabajo. Tiene que ver con múltiples aspectos de la gestión de personal, por ejemplo, con los métodos de trabajo si son o no participativos (sin “voz” no puede haber reconocimiento), con la existencia de arbitrariedad e inequidad en las promociones, asignación de tareas, de horarios, si se paga un salario acorde con las tareas realizadas (ISTAS, s.f.).

En síntesis y de acuerdo a las definiciones mencionadas, se asume en esta investigación, la última definición abordada, al expresar con claridad los aspectos que deberán ser evaluados para dar solución a los riesgos psicosociales a que son sometidos los trabajadores.

### **2.3.1. Características de los factores de riesgo psicosociales.**

Varios autores han abordado las características de los riesgos psicosociales.

La Confederación de Empresas de Málaga (2013), plantean que:

Los factores de riesgo psicosocial tienen características propias:

- a) **Se extienden en el espacio y el tiempo.** El resto de riesgos suelen estar de alguna manera delimitados espacial y temporalmente, se circunscriben a un espacio y habitualmente a un momento concreto. Los riesgos de seguridad están vinculados a una actividad o espacio concreto, como un almacén o actividad de riesgo. Algo semejante ocurre con los riesgos de higiene y ergonómicos que suelen ser locales. Sin embargo, una característica muy común de los factores psicosociales es la no localización. Una cultura organizacional, un estilo de liderazgo o un clima social no están ubicados en ningún lugar ni es posible precisarlos en un momento espacial, son características globales de la empresa o de la organización.
- b) **Dificultad de objetivación.** El ruido, las vibraciones, la temperatura, la contaminación por gases y una posición o esfuerzo se pueden medir con unidades propias, pero el rol, la cohesión grupal, la supervisión la comunicación, no tienen unidades propias de medida. Uno de los grandes problemas de los factores psicosociales es la dificultad para encontrar unidades de medida objetiva.
- c) **Afectan a los otros riesgos.** El organismo humano, el trabajador, es una unidad funcional en la que todos los factores externos acaban afectando a la totalidad de la persona. El aumento de los factores psicosociales de riesgos supone habitualmente un aumento de los riesgos de seguridad, de higiene y de ergonomía. El efecto se produce también a la inversa, de forma que los factores de seguridad, de higiene y ergonomía influyen en los factores psicosociales.
- d) **Escasa cobertura legal.** La legislación se ha trabajado de modo general relacionado con la prohibición de que pueda dañar a la salud, lo que suele ser inefectivo para los empresarios, para los trabajadores y para la Inspección del Estado.
- e) **Están moderados por otros factores.** Los factores psicosociales de riesgos afectan al trabajador a través de sus propias características contextuales y

personales, los factores psicosociales están medidos por la percepción, la experiencia y la biografía personal. Depende de las variables personales de cada individuo.

**f) Dificultad de intervención.** La intervención técnica en los factores psicosociales no resulta clara y sus efectos a medio y largo plazo tampoco. La intervención psicosocial suele requerir plazos no inmediatos y resultados no asegurados, lo que aumenta la resistencia de los responsables a intervenciones costosas sin resultados asegurados.

Sin embargo; a partir de la identificación de las diferentes dimensiones expuestas para realizar la evaluación de los factores de riesgos, se asumen los que fueron expuestos por el Cuestionario de Evaluación de riesgos Psicosociales en el Trabajo ISTAS 21 (CoPsoQ).

El Ministerio de Trabajo ha establecido los factores de riesgos psicosociales, las cuales se presentarán a continuación.

**Tabla 2 Matriz de Riesgos laborales**

N. o.	FACTORES	DESCRIPCION	ESTRATEGIA DE INTERVENCION
1	Contenido de la tarea	Trabajo repetitivo o en cadena fatiga monotonía que puede provocar accidentes	Mayor autonomía, variedad de tarea.
2	Ambigüedad del rol	Falta de claridad de las funciones	Facilitar la participación, comunicación.
3	Responsabilidad elevada	Como consecuencia posible burnout	Técnicas de relajación, cognitivas y de autocontrol.
4	Innovación tecnológica	Falta de apoyo para el aprendizaje	Incorporación de nuevas tecnologías.

5	Sobrecarga y falta de trabajo	Como consecuencia posible burnout	Diseño ergonómico de la tarea y puesto de trabajo.
6	Relaciones interpersonales	Falta de interés, cohesión y conflicto de grupo, acoso sexual, violencia en el lugar de trabajo	Incorporar procesos tácticas de socialización y formación existentes en la organización.
7	Organización del tiempo de trabajo	Trabajo nocturno, turnos rotativos, ritmo elevado, horas extras	Cambio de horario, en cuanto a la organización de la jornada, horario flexible.
8	Gestión de personal	Evaluación del trabajador, planes de socialización, formación, política de ascenso	Implementación de sistemas de innovación y mejora apoyo social.
9	Estructura de la organización	Falta de participación en los procesos de toma de decisiones. Sentirse externo en la propia organización. Falta de autonomía	Rediseñar la organización. Estilo de dirección que origine una mayor autoestima.
10	Relaciones trabajo-familia	Conflicto rol laboral y familiar. Desbordamiento estados afectivos, socialización de comportamientos de la familia al trabajo y viceversa	Formación en técnicas cognitivas y de autocontrol, técnicas de comunicación interpersonal.

*Fuente: Ministerio de Trabajo, 2013)*

## **2.4. Conclusiones**

Se corroboró que existen numerosas investigaciones que abordan el tema de los riesgos psicosociales y su impacto en el desarrollo de las instituciones en la sociedad. Se abordan los contenidos teóricos derivados del concepto factores de riesgo psicosocial. En esta investigación se determinó por la autora asumir la versión corta del Cuestionario de Evaluación de riesgos Psicosociales en el Trabajo ISTAS 21 (CoPsoQ), y sus dimensiones: ritmo de trabajo, inseguridad sobre las condiciones de trabajo, inseguridad sobre el empleo, conflicto de rol, influencia, exigencias emocionales, claridad de rol, previsibilidad, apoyo social de compañeros, doble presencia, calidad de liderazgo, apoyo social de superiores, exigencias cuantitativas, exigencias de esconder emociones, sentimiento de grupo, justicia, sentido del trabajo, posibilidades de desarrollo, confianza vertical y reconocimiento.

## CAPÍTULO III

### APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA UNIVERSIDAD DEL AZUAY

#### 3.1. Introducción

El presente capítulo describe la metodología que se utilizó para la identificación de los riesgos psicosociales en la Universidad del Azuay; además se da a conocer que procedimientos se utilizaron, la población y muestra a la cual fue aplicado el instrumento.

#### 3.2. Modelos e instrumentos utilizados para la Prevención de Riesgos Psicosociales

Entre los modelos teóricos que explican los riesgos psicosociales tenemos:

- **Modelo de Demanda-Control-Apoyo Social:** en el año de 1990 Karasek y Theorell incorporan la dimensión de apoyo social como un ente modulador, de tal manera que un nivel alto de apoyo social en el trabajo reduce el efecto del estrés, mientras un nivel bajo lo aumenta al igual que la cantidad y calidad de apoyo social que pueden recibir de sus superiores o de sus compañeros de trabajo, cuando existe y es el adecuado puede aminorar parte del potencial del estresor creado por la combinación de las altas exigencias y el bajo control (Barrezueta, 2013).
- **Modelo de Esfuerzo-Recompensa:** es una herramienta explicativa y cuantitativa elaborada a partir de la motivación que el estrés laboral produce cuando se presenta un alto esfuerzo y una baja recompensa. En el año de 1996 Siegrist señala que el estrés laboral se desarrolla por un elevado esfuerzo, un salario inadecuado y un bajo control sobre el estatus ocupacional (Barrezueta, 2013).
- **Modelo de Cox:** Cox define en 1996 que los factores psicosociales son aspectos del diseño, de la organización del trabajo, los contextos sociales y organizativos; estos pueden ocasionar daño físico y psicológico (Pérez & Nogareda, s.f.).

Los modelos antes mencionados otorgan bases teóricas para la creación de instrumentos que permitan la evaluación y medición de los riesgos psicosociales.

En la actualidad existen varios instrumentos que tienen como finalidad esta valoración, entre los cuales se destacan:

- Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales del Instituto Navarro de Salud Laboral,
- Cuestionario RED-WONT de la Universidad Jaume I,
- INERMAP del Instituto de Ergonomía de Mapfre,
- DECORE, Cuestionario Multidimensional para la Evaluación de Factores Psicosociales en el Entorno Laboral de la Universidad Complutense de Madrid,
- Método de evaluación de factores psicosociales FPSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo; el COPCOQ ISTAS - 21 de la Universitat Autònoma de Barcelona, Universitat Pompeu Fabra y Generalitat de Catalunya (Lahera & Góngora, 2002).

Es importante destacar que a partir del 2009 en Chile se encuentra disponible el cuestionario SUSES-ISTAS 21, este test fue desarrollado en conjunto con expertos de la Universidad de Barcelona para evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo basándose en cinco dimensiones:

- Exigencias psicológicas,
- Trabajo activo y Desarrollo de habilidades,
- Apoyo social en la empresa y Calidad del liderazgo,
- Compensaciones,
- Doble presencia (Gómez, Hernández & Méndez, 2014).

Para el contexto de esta investigación se utilizará el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) CoPsoQ ISTAS – 21. Ver Anexo 1.

Este cuestionario fue desarrollado en el año 2000 por un equipo de investigadores del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca coordinado por el profesor Tage S. Kristenssen, más tarde para su adaptación al estado español fue realizada por un grupo de trabajo determinado por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud que además incluye la versión corta del Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo ISTAS 21 (CoPsoQ) (ISTAS, s.f.).

Del cuestionario ISTAS21 (CoPsoQ) existen tres versiones: una larga, desarrollada para la investigación; una media, diseñada para la evaluación de riesgos psicosociales en organizaciones medianas y grandes; una corta, planteada para iniciar la evaluación de riesgos en empresas pequeñas o con menos de 25 trabajadores, también se la utiliza para valorar individualmente la exposición psicosocial en cualquier puesto de trabajo (ISTAS, s.f.).

De acuerdo a lo antes mencionado es importante indicar que para la identificación de estos factores se utilizará el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) ISTAS21 el cual es una herramienta de origen Danés que fue desarrollada a nivel internacional, está orientada a la evaluación de riesgos laborales de naturaleza psicosocial (ISTAS, s.f.).

Según Moncada el método ISTAS 21 es definido como “un cuestionario individual, que no evalúa al individuo, sino la exposición a factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial” (Moncada, 2001; Rodríguez, 2009).

### **3.3. Diseño metodológico de la investigación.**

El alcance de la investigación es de tipo descriptiva ya que según Dankhe en el año de 1986 “es un alcance tipo descriptivo el que mide y evalúa diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar”. Esto significa que en un estudio

descriptivo se selecciona una serie de argumentos, para ello se realizará la identificación de los factores de riesgo respondiendo a preguntas de investigación las cuales están relacionadas a los objetivos (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2010).

La investigación se basa en la metodología no experimental ya que se efectúa sin manipular deliberadamente las variables, es decir, es una investigación donde no hay una alteración intencional de las variables independientes, es observar los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos (Hernandez et al., 2010).

Es por ello que las variables de estudio se relacionan en un momento dado y en un tiempo determinado, para ello se selecciona el enfoque no experimental- transversal, ya que se recolectará los datos por medio de la aplicación del Cuestionario ISTAS 21, para luego analizar su impacto y de esta forma describir cuales son los factores de riesgos psicosociales a los que están más expuesto el personal de la Universidad del Azuay.

La presente investigación aspira ilustrar la utilidad del uso combinado de metodología cuantitativa y cualitativa en la evaluación de los factores de riesgo psicosocial, así como la importancia de la inclusión de indicadores de salud mental, mediante un estudio que tiene como objetivo determinar la magnitud y la distribución según el puesto de trabajo de los factores de riesgo psicosocial y del mal estado de salud mental, para así lograr una perspectiva más amplia que permita la elaboración de acciones correctiva (Artazcoz, 2004).

La unidad de análisis para la aplicación del Cuestionario ISTAS 21 son los trabajadores de cargos administrativos (analistas, secretarias, abogados, conserjes) que demandan una labor mental considerable, esto permitirá conocer que riesgos son los más comunes. Por ello es necesario saber cuál es el total de la población (226 empleados), ya que esto asegura que todos los cargos se incluyan en el análisis. Anexo 2

El cuestionario identifica y mide los factores de riesgo psicosocial, incluye además 21 dimensiones psicosociales que pueden existir en el actual mundo laboral; los indicadores de resultados se expresan en términos de áreas de mejora y prevalencia de exposición a cada dimensión. Esta herramienta fue validada y estandarizada en la población chilena a partir de cuatro etapas:

- Validación del contenido
- Adaptación semántica
- Validación de constructo, de criterio y fiabilidad
- Estandarización a la población chilena

Donde demostró que las cinco dimensiones globales (exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo, compensaciones y doble presencia) fueron confirmadas por análisis factorial (Alvarado Rubén, 2012).

En cuanto a disponibilidad la Universidad del Azuay permite el acceso a la información y a la ejecución del Cuestionario ISTAS 21, ya que ésta investigación aportará información valiosa para el Reglamento Interno de Salud y Seguridad e Higiene del Trabajo.

#### **3.4. Técnica utilizada para la recolección de la información.**

El método CoPsoQ-Istas21 es la adaptación al estado español del Copenhagen Psychosocial Questionnaire que es un instrumento de referencia en la disciplina de Psicología Laboral a nivel internacional. Es una evaluación orientada a la prevención: identifica los riesgos al menor nivel de complejidad posible (20 dimensiones); localiza y valora la exposición y facilita el diseño de medidas preventivas, además es una herramienta socio-técnica que combina el método científico (qué hay que medir y cómo); una visión de proceso (proceso de la prevención) y el diálogo social (acuerdo entre agentes).

Sus principales características son:

- a) Está basado en la Teoría General de Estrés, que integra los modelos conceptuales "demanda-control-apoyo social" de Karasek, Theorell y Johnson, y "esfuerzo-compensaciones" de Siegrist (que aportan el marco conceptual más consolidado sobre la relación entre factores psicosociales laborales y salud) y otros relevantes como el trabajo emocional (Zapf), la inseguridad (Ferrie) o los conflictos originados en la necesidad de compaginar tareas y tiempos laborales y familiares (ISTAS, s.f.).
- b) Está ideado para evaluar cualquier tipo de cargo dentro de una misma organización y en cualquier sector de actividad económica (ISTAS, s.f.).
- c) Focaliza la identificación de las condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden ser nocivas para la salud y no las características individuales o de personalidad, de acuerdo con la Ley de Prevención de Riesgos Sociales (ISTAS, s.f.).
- d) Se fundamenta, operativamente, en la participación de los diferentes agentes de la empresa: trabajadores/as y sus representantes así como directivos/as integran el Grupo de Trabajo, que organiza y acuerda todas las fases del proceso de intervención y que cuenta para ello con el asesoramiento del personal técnico. Así, se nutre de la complementariedad de los conocimientos y experiencias diversas, fomenta la implicación activa de todos los agentes para lograr una prevención eficaz y cumple con las obligaciones legales (ISTAS, s.f.).
- e) Permite estimar la magnitud de los riesgos mediante el porcentaje de trabajadores/as expuestos (prevalencia de la exposición (Art. 3.1. y 8 Reglamento de los Servicios de Prevención, 2010), utilizando un cuestionario estandarizado, el método epidemiológico y valores de referencia que han sido obtenidos a partir de una encuesta representativa de la población asalariada en España (ISTAS, s.f.).

- f) El cuestionario utilizado está validado (mide efectivamente lo que dice medir); y es fiable (se ha comprobado que todas las medidas que produce son repetibles) (ISTAS, s.f.).
- g) La presentación de los resultados se expone para distintas unidades de análisis. Por defecto siempre se presentan 4: conjunto del ámbito de evaluación (empresa habitualmente), puesto de trabajo, sexo y departamento o sección (Art. 4.1.a Reglamento de los Servicios de Prevención, 2010).

También es posible obtener resultados de otras 4 unidades de análisis, a partir de la aplicación informática. De esta manera se localizan las exposiciones y se facilita la identificación y concreción de medidas preventivas (Art. 4 Reglamento de los Servicios de Prevención, 2010).

- h) “Triangula” los resultados, es decir, éstos requieren una interpretación discutida y acordada en el seno del Grupo de Trabajo, lo que constituye la mayor garantía de objetividad y facilita que las medidas preventivas propuestas sean factibles y oportunas (ISTAS, s.f.).
- i) Es de utilización pública y gratuita (ISTAS, s.f.).
- j) El proceso del método garantiza la elaboración de los documentos de evaluación de riesgos y de planificación de la acción preventiva (Art. 23 Ley de Prevención de Riesgos Sociales, 1995, Art. 7 Reglamento de los Servicios de Prevención, 2010) y el cumplimiento riguroso de los requisitos legales aplicables.

### **3.5. Proceso de intervención en la Universidad del Azuay.**

Para la realización de la Evaluación de Riesgos Psicosociales y la planificación de la actividad preventiva utilizando el método COPSOQ-ISTAS21, se ha realizado en Cuenca 24 de abril de 2015.

### **Dicho proceso contempla:**

- La creación del Grupo de Trabajo está compuesto por representantes de los trabajadores y trabajadoras, y representantes de la dirección, Srta. Katherine Muñoz en calidad de Asesoramiento Técnico, Ingeniero Cesar Palacios en calidad de representante de la dirección.
- Realizar la evaluación en el conjunto de la Institución.
- Recoger la información de condiciones de trabajo, según sexo.

### **3.6. Adaptación del cuestionario.**

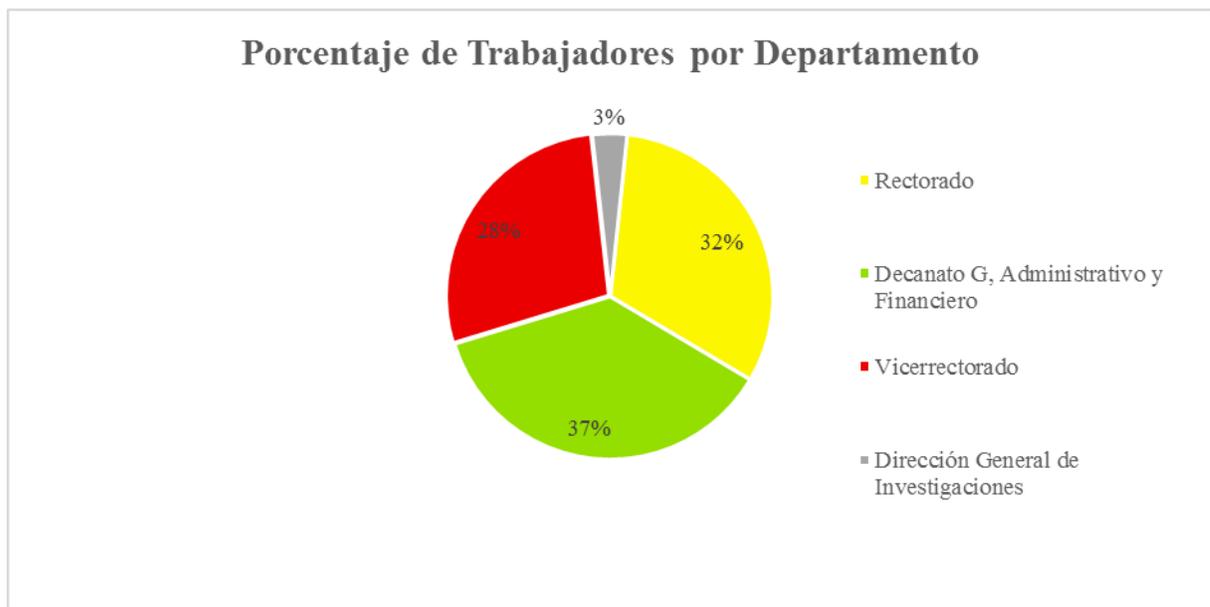
- El cuestionario consta de 33 preguntas, donde 5 de ellas fueron adaptadas a las necesidades de la Universidad como (sexo, edad, departamento, cargo y tipo de contratación).
- El trabajo de adaptación de las preguntas fue realizado por el Grupo de trabajo.
- El cuestionario puede observarse en el Anexo I de este informe.

#### **3.6.1. Información, distribución y recogida.**

- El trabajo de campo se ha iniciado a partir del 24/02/2015 y ha terminado el 31/03/2015.
- La distribución se la realizó por Facultades y Departamentos, se propuso una fecha de recolección de información.
- El Grupo de trabajo ha realizado la distribución del cuestionario.
- La respuesta del cuestionario se ha realizado en el puesto de trabajo.
- El Grupo de trabajo ha realizado la recolección de los cuestionarios mediante sesión presencial.

### 3.6.2. Selección de participantes – fuentes de información (Muestreo).

Se aplicó a un total de 226 empleados de la Universidad del Azuay, sin embargo la información obtenida es de 204 trabajadores ya que el restante no dio información que apoyara a este estudio, no obstante el porcentaje de aplicación es del 90.26 % que excede el 60% lo que significa que se da por válido a partir de un muestreo estratificado, conformada por trabajadores que laboran en la Universidad del Azuay.



*Gráfico 1 Porcentajes de Trabajadores por Departamento (Muñoz, 2015).*

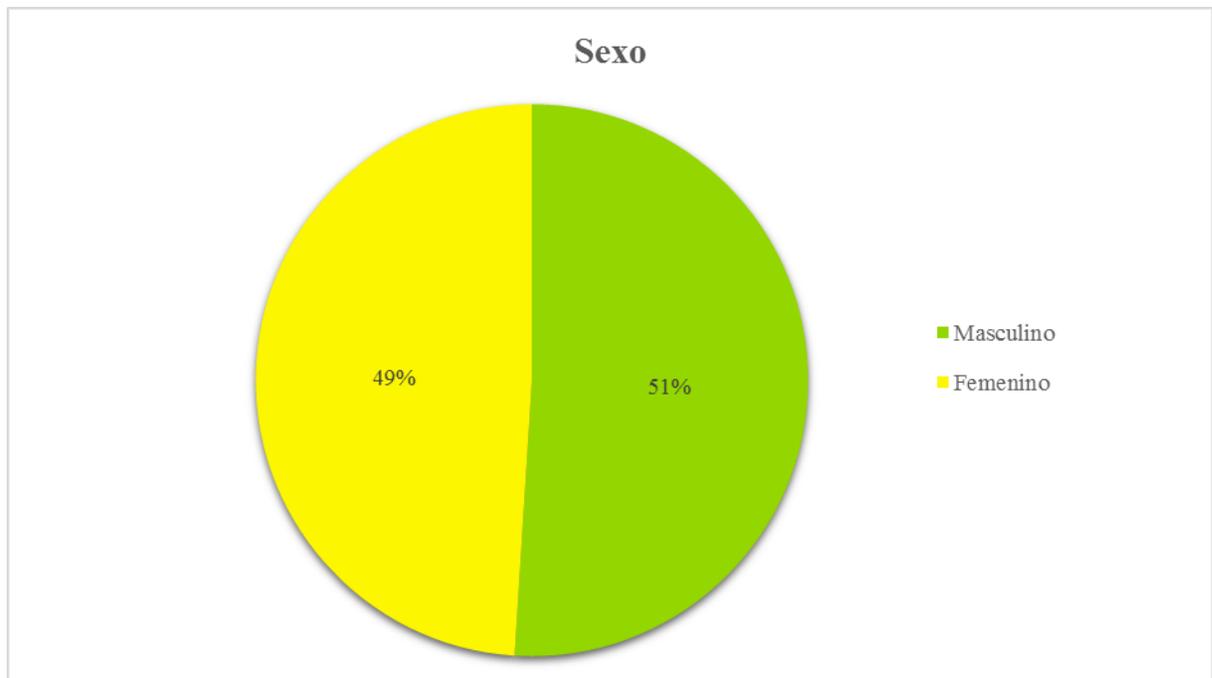
- 65 trabajadores que laboran en el Rectorado representando un 31,9%.
- 75, en el Decanato General, Administrativo y Financiero, representa un 36,8%.
- 57, en el Vicerrectorado, constituyendo un 27,9%.
- 7, en la Dirección General de Investigaciones, lo que representa un 3,4%.

En el anexo 2, se declara la clasificación de la muestra por departamentos.

### 3.7. *Procesamiento y análisis de información.*

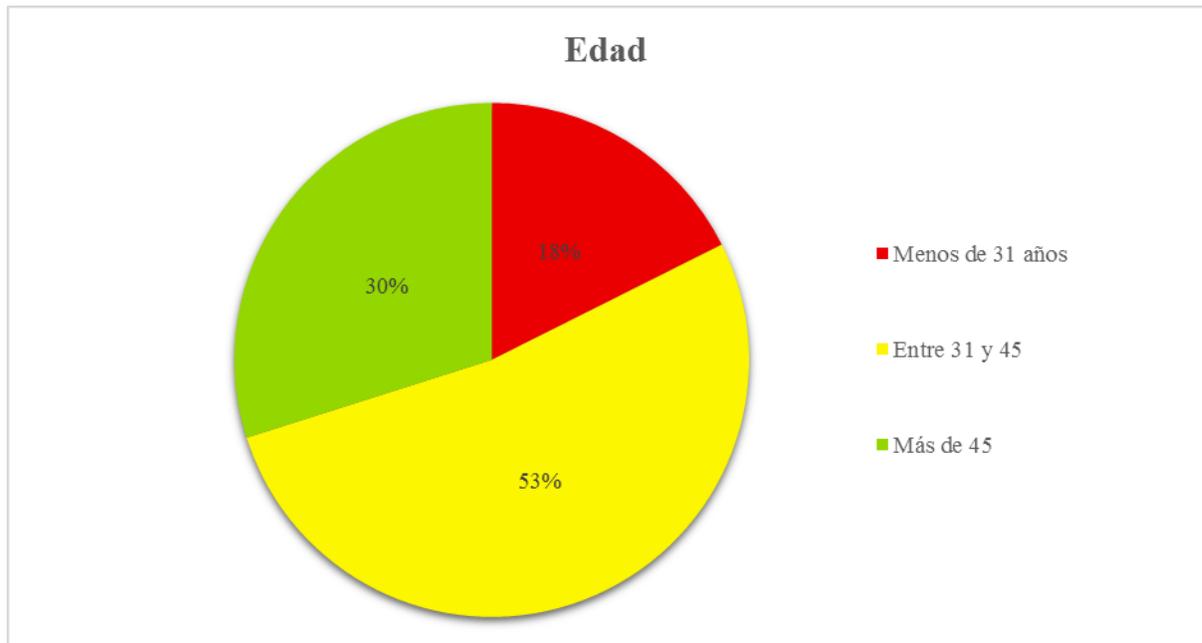
Diversos estudios en antropología y sociología han demostrado que la percepción y la aceptación de un riesgo tienen sus raíces en factores culturales y sociales. Se ha argumentado en muchas ocasiones, que la respuesta al riesgo está medida por las influencias sociales transmitidas por familia, amigos, entorno y compañeros de trabajo, etc.

De ahí que conocer datos iniciales relacionados con: sexo, edad, puesto de trabajo, movilidad funcional, participación directa consultiva, relación laboral, antigüedad, horario, adaptabilidad del tiempo de trabajo, días laborables, exigencias de disponibilidad, trabajo familiar, recursos, salario y promoción de puesto laboral, es decir, son informaciones que pueden constituir indicios sobre las condiciones de trabajo y que pueden constituir origen de las dimensiones detectadas como problemáticas. Es importante tener en cuenta esta información en la discusión del origen de las exposiciones y de las medidas preventivas a aplicar.



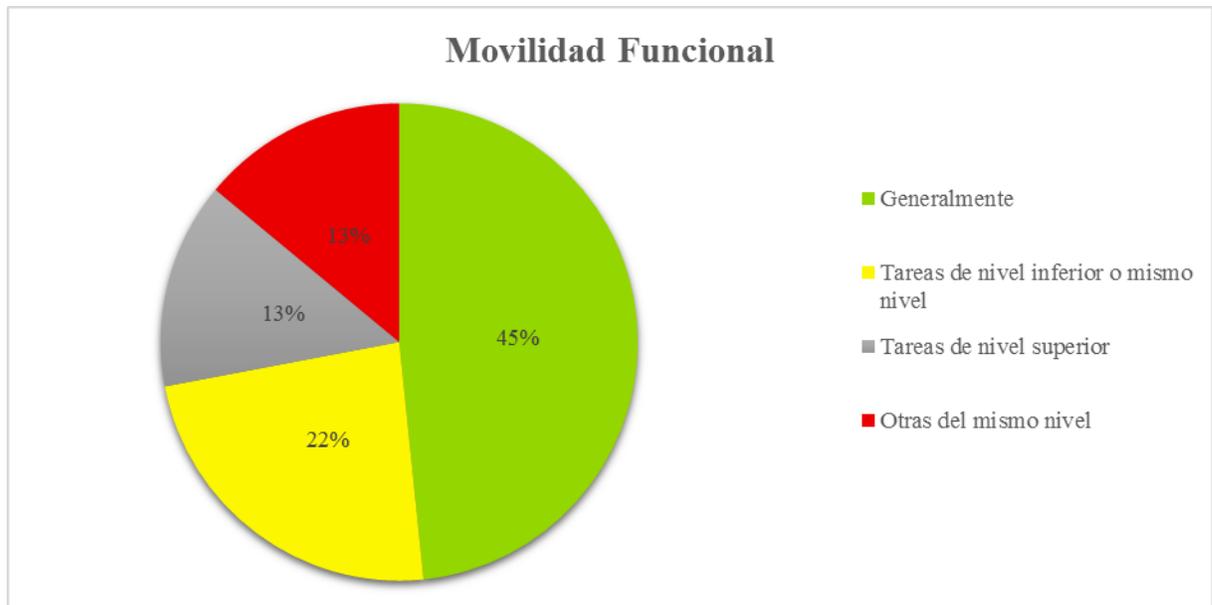
*Gráfico 2 Sexo (Muñoz, 2015).*

De los 204 encuestados el 49% pertenecen al sexo femenino y el 51,0 % al sexo masculino, lográndose un equilibrio entre ambos sexos para lograr una mayor integridad en las respuestas que aportan sobre el tema.



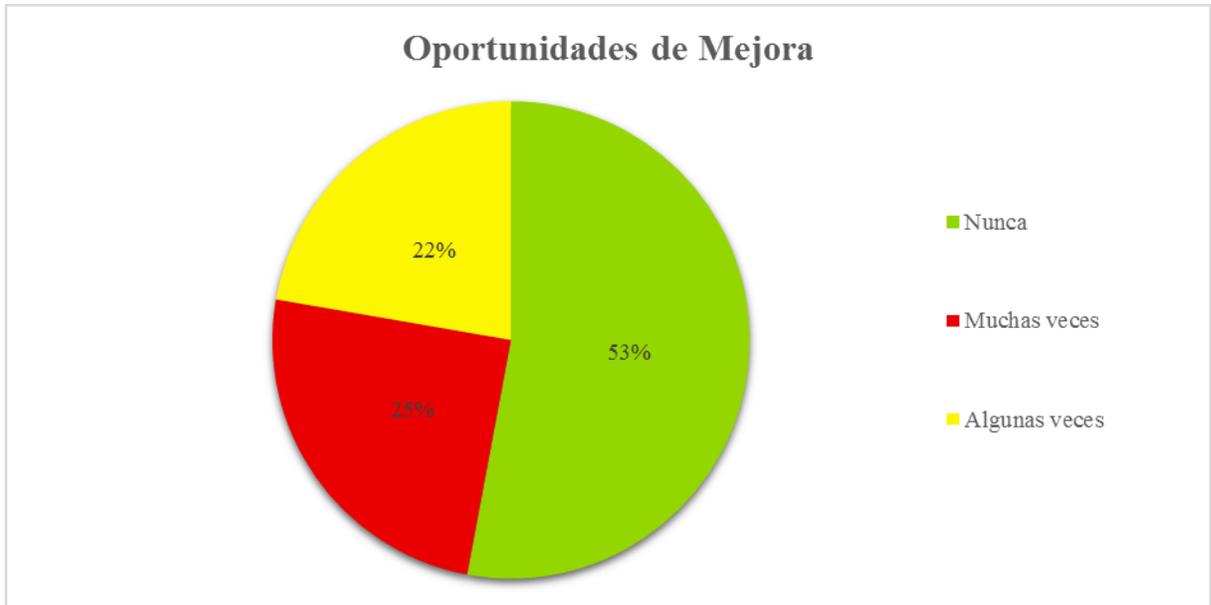
*Gráfico 3 Edad (Muñoz, 2015).*

Del total encuestado, el 17,6% tienen menos de 31 años, el 52,5% entre 31 y 45 años y con más de 45 años el 29,9%. Esto también tiene una contribución positiva, pues la diversidad de edad y experiencias laborales de los empleados es diferente, así como la percepción que tienen sobre el riesgo.



*Gráfico 4 Movilidad Funcional (Muñoz, 2015).*

Con respecto a la movilidad funcional, es decir si realizan tareas en distintos puestos de trabajo, alcanza valores mayores los que responden generalmente, para un resultado de 44,6%, y de nivel inferior como del mismo nivel el 21,8% alcanzan valores similares de 12,9%, los que plantean que algunas tareas son de nivel superior y otras del mismo nivel en un 12,9%. Es decir que además de las funciones que cumplen en su puesto de trabajo, el 100% cumplen con otras tareas en diferentes niveles.



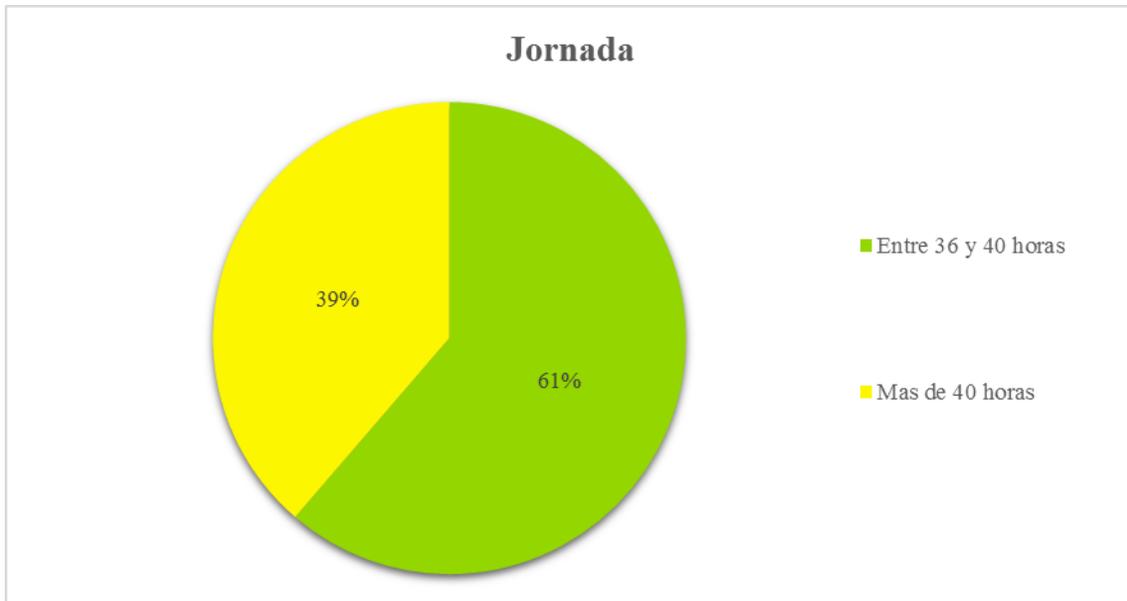
*Gráfico 5 Oportunidades de Mejora (Muñoz, 2015).*

Sin embargo, a pesar de los resultados anteriores no siempre los directivos consultan el cómo mejorar la forma de realizar el servicio en los procesos que se ejecutan en la Universidad. Es decir, el 53% plantean que nunca, y el 24,8% y 22,3% plantean que muchas o algunas veces. Lo que denota que este elemento puede constituir una causa de estados emocionales o comportamientos no acordes a las necesidades de la institución.



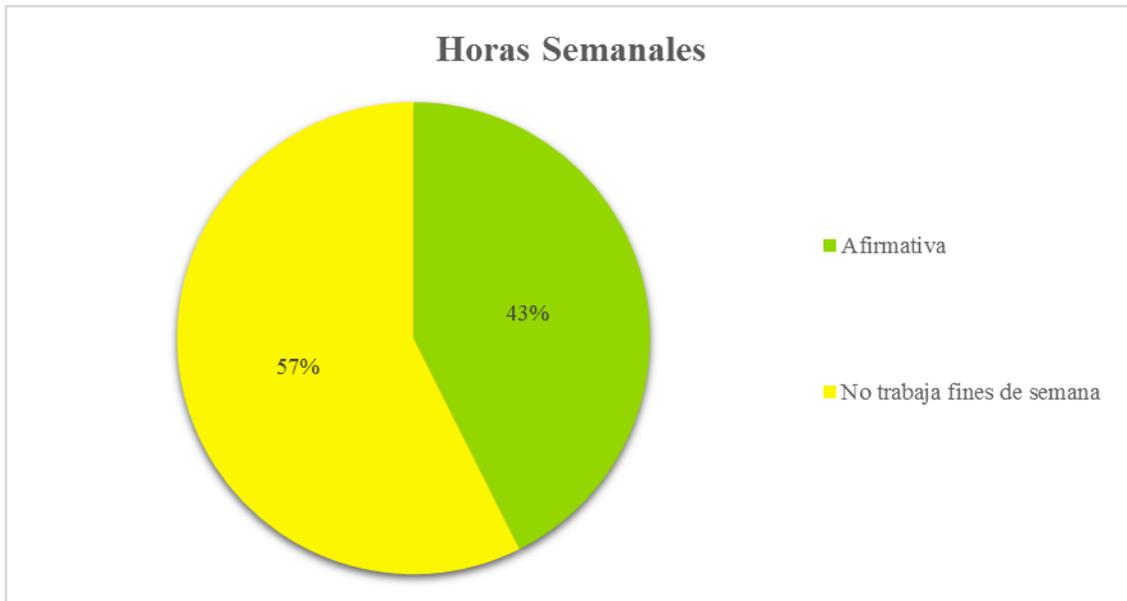
*Gráfico 6 Contratación (Muñoz, 2015).*

Uno de los aspectos que pudieran estar relacionado con las respuestas anteriores es el tipo de contratación puesto que el 88,1% de los encuestados, tienen contrato indefinido, lo que toma en cuenta algunos directivos para consultas en la toma de determinadas decisiones. El 48,0%, tiene más de 10 años laborando ininterrumpidamente en la institución un dato que constituye un factor importante en el sentido de pertenencia que posee sus trabajadores en el cumplimiento eficiente de sus funciones.



*Gráfico 7 Jornada (Muñoz, 2015).*

Tener en cuenta las horas semanales de trabajo en la Universidad, guarda mucha relación con los riesgos que se identifican. Aunque en este sentido es importante plantear que este aspecto se manifiesta estable, con resultados positivos, pues el 61,3% plantea que de 36 a 40 horas, lo que representa las 8 horas de trabajo durante los 5 días de la semana durante la mañana y la tarde.



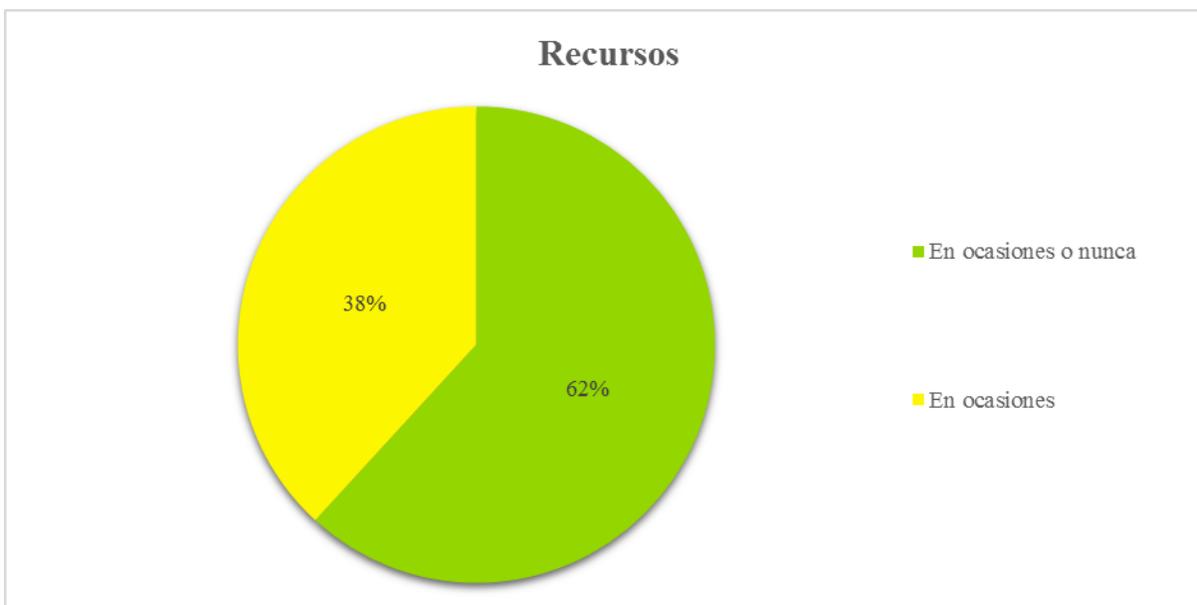
*Gráfico 8 Horas Semanales (Muñoz, 2015).*

El 43 % muestra que ocasiones tiene que trabajar los sábados ya que existen facultades que imparten clases ese día, mientras que el 57% no labora el fin de semana.



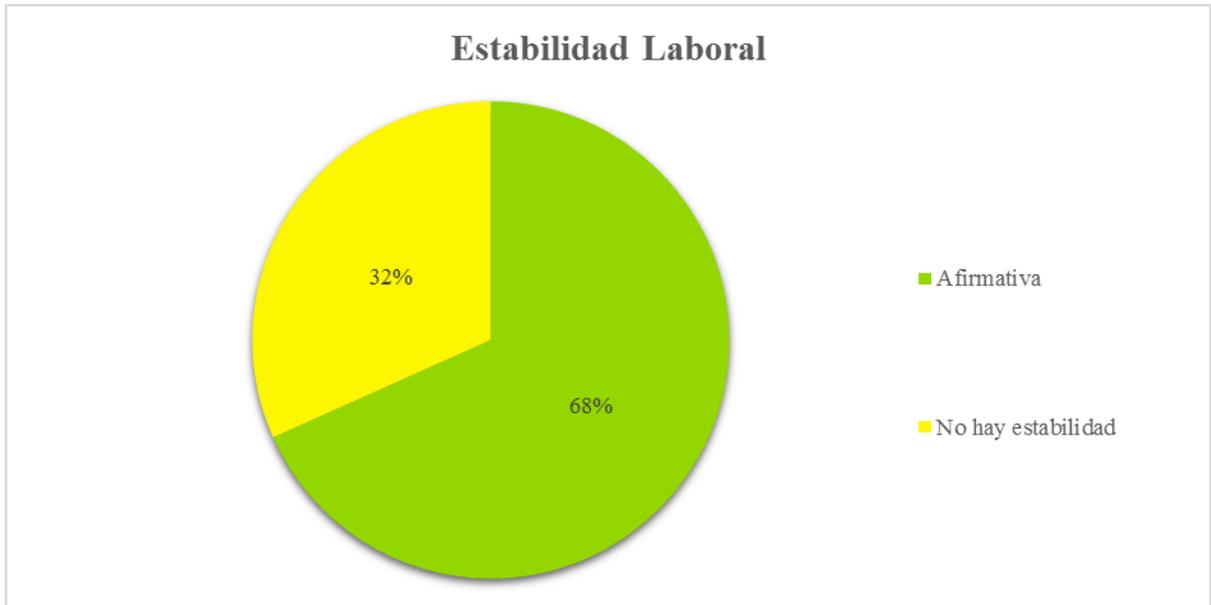
*Gráfico 9 Exigencias de Disponibilidad (Muñoz, 2015).*

Estos resultados demuestran el cumplimiento del horario de entrada y salida representando en el 84,3% y solo el 44,7% plantea que algún día excepcionalmente se prolonga la jornada como mínimo media hora durante el mes.



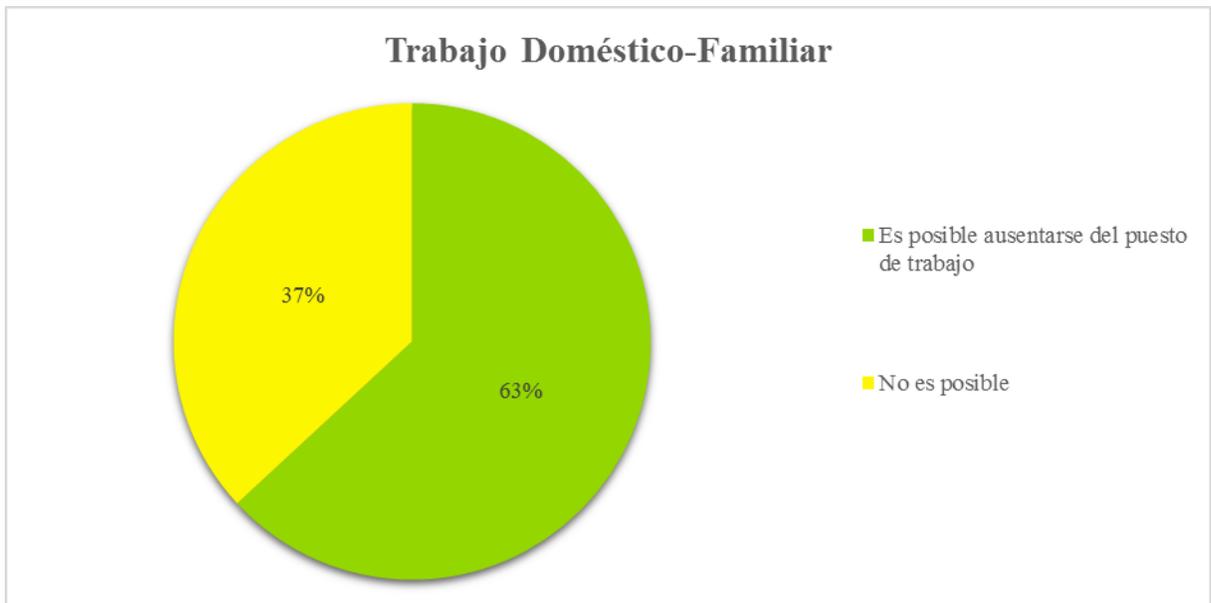
*Gráfico 10 Recursos (Muñoz, 2015).*

El 62% indica que en ocasiones o casi nunca plantean que si existe falta de personal, mientras el 38% suponen que solo en ocasiones. Claro que estos aspectos, se relaciona con el salir media hora más o asumir otras tareas además de las suyas.



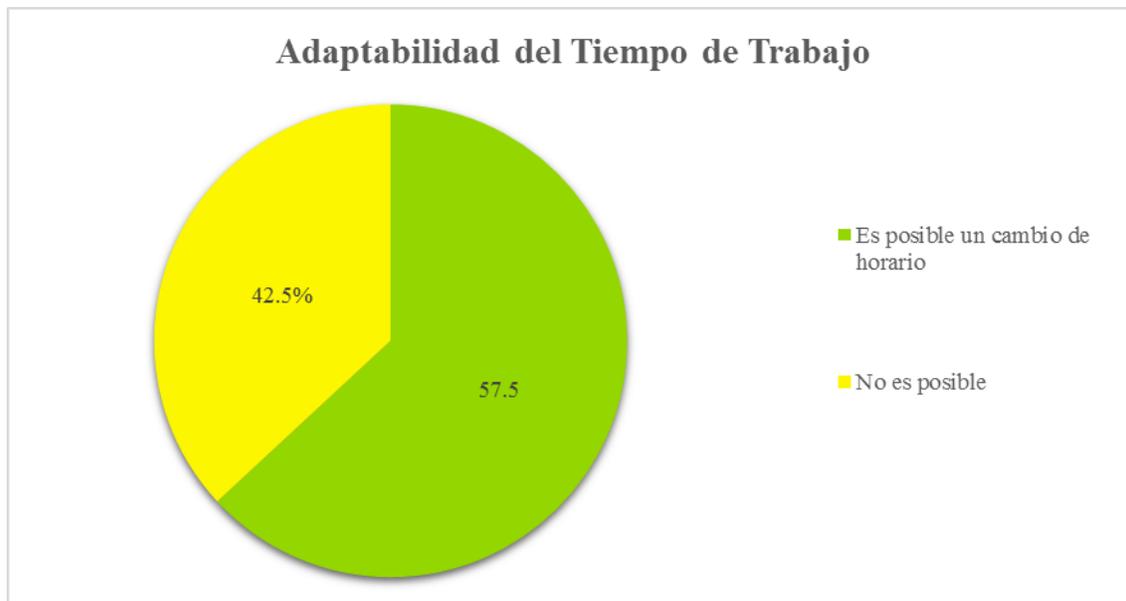
*Gráfico 11 Estabilidad Laboral (Muñoz, 2015).*

De aquí se concluye que existe estabilidad laboral derivado de una planificación realista de los procesos, siendo respondida de manera afirmativa por el 68,3% de los encuestados.



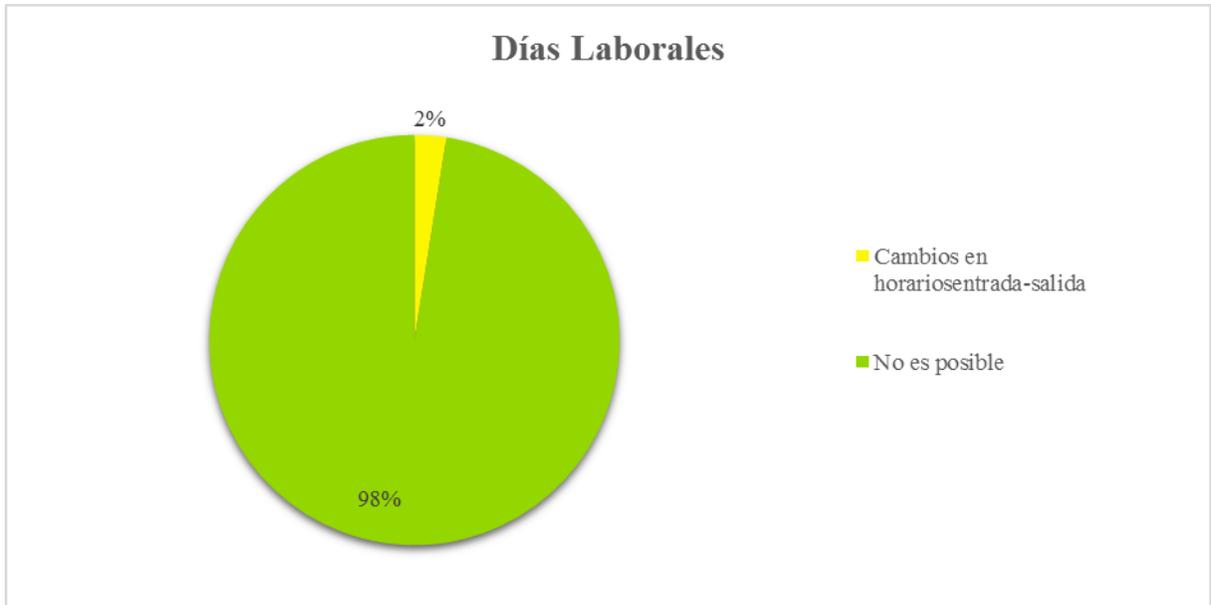
*Gráfico 12 Trabajo Doméstico-Familiar (Muñoz, 2015).*

En esta grafica el 63% plantea que en caso de presentarse algún asunto personal o familiar nunca o solo algunas veces pueden dejar el puesto de trabajo al menos una hora, mientras que el 37% expresa que no es posible ausentarse.



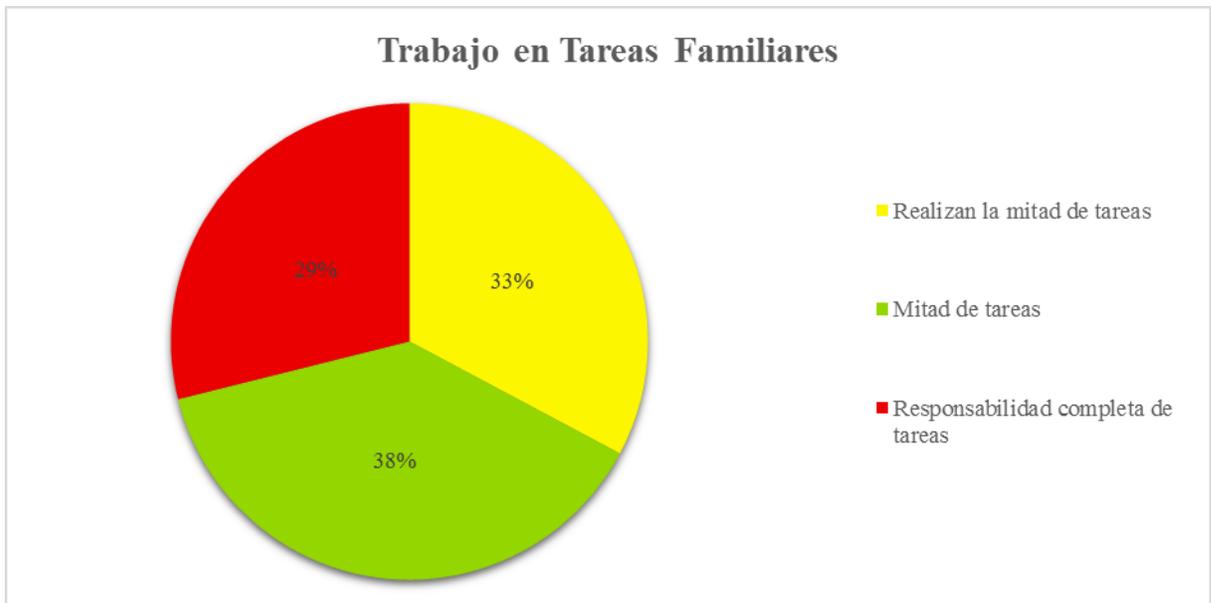
*Gráfico 13 Adaptabilidad del Tiempo de Trabajo (Muñoz, 2015).*

El 57,5% tampoco puede decidir en sus horarios de descanso en caso de presentarse alguna dificultad. Esto también es resultado de un control minucioso que se realiza para el cumplimiento de la jornada laboral, por lo que se considera con este resultado que existe una organización y control de las funciones en la jornada de trabajo.



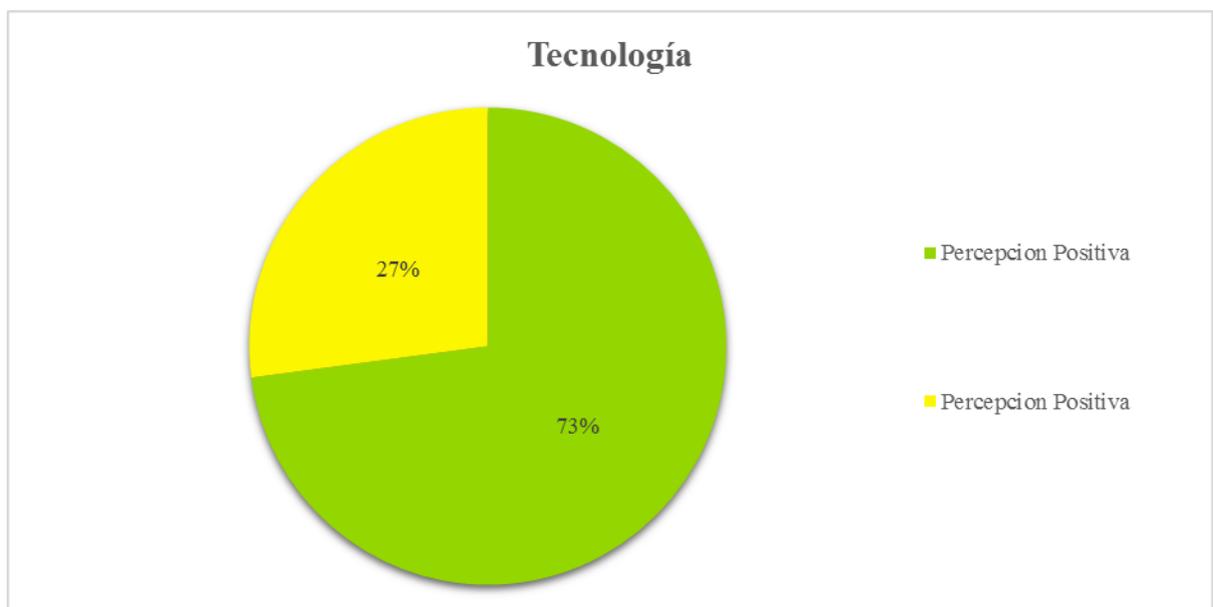
*Gráfico 14 Días Laborales (Muñoz, 2015).*

Además se evidencia la existencia de un horario regular, estable, pues solo el 2% plantea que cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar, el resto plantea que solo en algunas ocasiones o nunca.



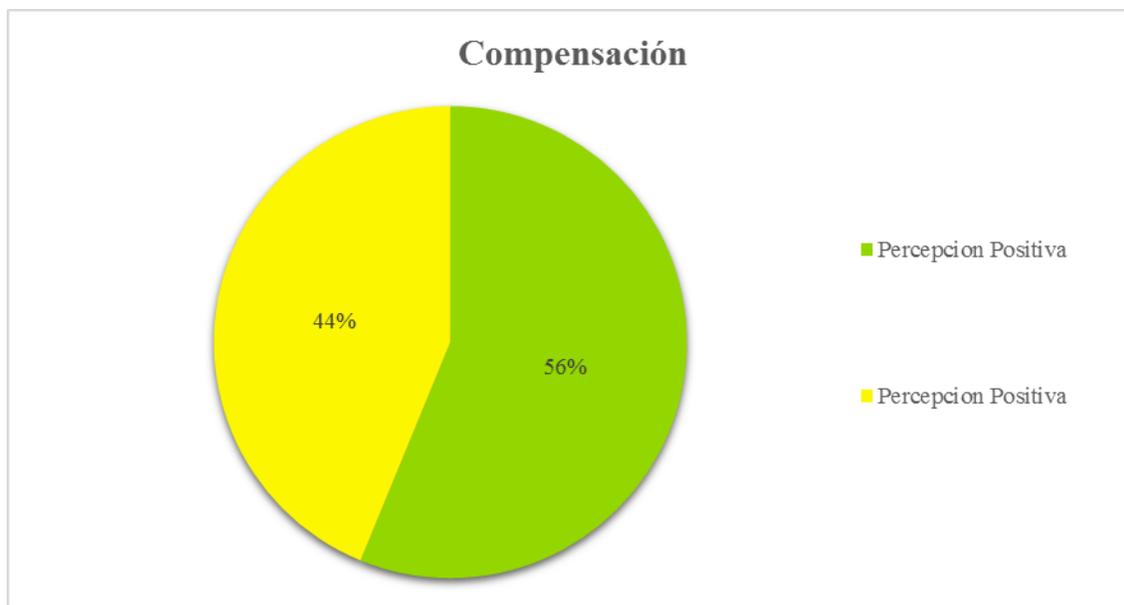
*Gráfico 15 Trabajo en Tareas Familiares (Muñoz, 2015).*

Contrario a lo que considerábamos con respecto al sexo de los encuestados, a pesar que el 49% son mujeres y llevan el peso de las responsabilidades de la familia, alcanza el valor más alto en cuanto al trabajo familiar, es decir la mayor responsabilidad en el trabajo familiar, el 33% que plantean que aproximadamente realizan la mitad de las tareas familiares y domésticas y el 29% que es la principal responsable; el resto de los resultados se consideran estables, no significativos.



*Gráfico 16 Tecnología (Muñoz, 2015).*

Al referirse a las condiciones de trabajo, es decir al excelente funcionamiento de la tecnología, el 73% expresan criterios positivos, lo que eso contribuye también a tener comportamientos estables durante la jornada laboral.

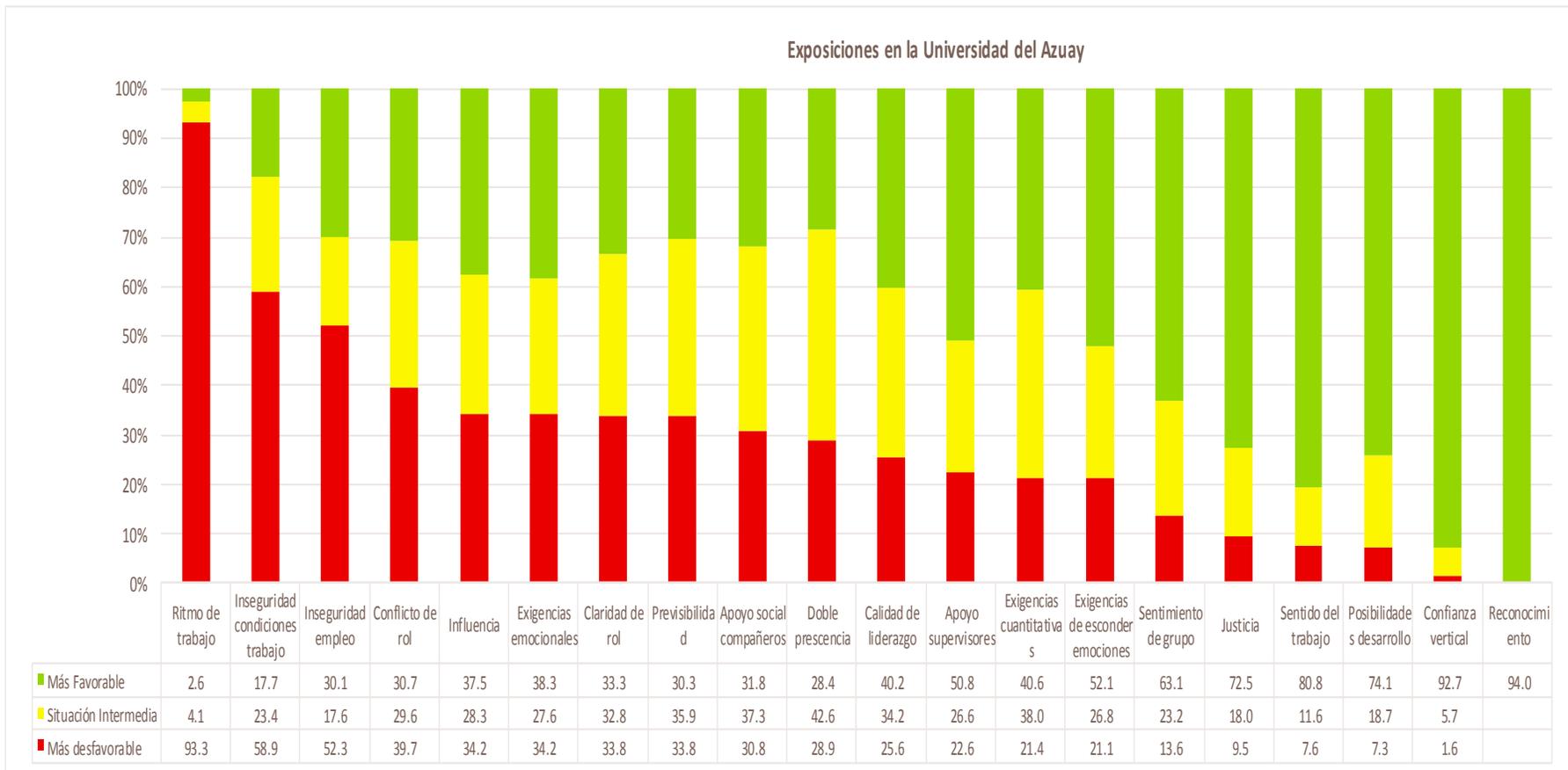


*Gráfico 17 Compensación (Muñoz, 2015).*

Con respecto al salario existe una compensación entre las funciones que desempeñan y el salario que devengan. En este sentido no existen resultados elevados que contradigan este elemento. Todos estos elementos son favorecedores para la realización de promociones a otros puestos de trabajo de mayor remuneración, y alcanza un mayor puntaje de respuesta afirmativa el 56%, que plantean que han ascendido de categoría o grupo profesional en al menos una ocasión desde que trabaja en la Universidad.

### **3.8. *Análisis de Exposiciones en la Universidad del Azuay.***

Después de valorar estos aspectos, se inicia un análisis por cada una de las dimensiones expuestas. A continuación se realiza la interpretación de los resultados.



*Gráfico 19 Exposiciones en la Universidad del Azuay (Muñoz, 2015).*

### 3.9. Panorama General Localización de Exposiciones

La siguiente tabla proporciona información de las dimensiones de los riesgos psicosociales más desfavorables para la salud (rojo), situación intermedia (amarillo) y más favorable (verde) por cada puesto de trabajo, departamento y sexo.

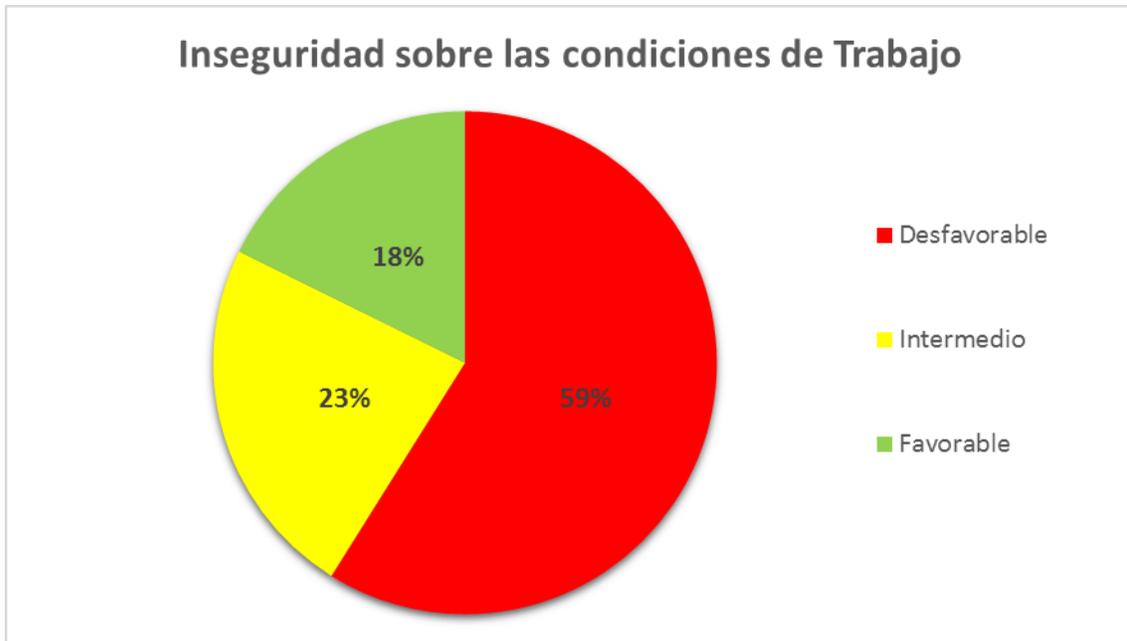
		Exigencias cuantitativas	Ritmo de trabajo	Exigencias emocionales	Exigencias de esconder	Doble presencia	Influencia	Poibilidades de desarrollo	Sentido del trabajo	Claridad de rol	Conflicto de rol	Apoyo social de compañeros	Sentimiento de grupo	Apoyo social de superiores	Calidad de liderazgo	Previsibilidad	Reconocimiento	Inseguridad sobre el empleo	Inseguridad sobre las	Confianza vertical	Justicia
Puestos	CEIAP	Yellow	Red	Red	Green	Red	Yellow	Green	Green	Red	Red	Red	Yellow	Yellow	Red	Red	Green	Green	Red	Green	Yellow
	ANALISTAS	Green	Red	Red	Green	Green	Yellow	Green	Green	Red	Red	Red	Yellow	Yellow	Red	Red	Green	Red	Red	Green	Yellow
	TECNICO	Yellow	Red	Red	Green	Green	Red	Green	Green	Red	Red	Red	Yellow	Yellow	Red	Red	Green	Red	Red	Green	Green
	CONSTRUCCION MANTENIMIENTO	Yellow	Red	Red	Green	Green	Yellow	Green	Green	Red	Red	Red	Yellow	Yellow	Red	Red	Green	Red	Red	Green	Green
	AUXILIAR	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Yellow	Red	Yellow	Green	Green	Yellow	Red	Green	Red	Red	Green	Green
	SECRETARIA	Red	Red	Yellow	Green	Green	Red	Red	Red	Red	Yellow	Yellow	Green	Green	Red	Yellow	Green	Red	Red	Green	Green
	LABORATORISTA/ TALLERES	Green	Red	Green	Green	Green	Red	Green	Green	Red	Red	Red	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Green	Red	Red	Green	Green
	SERVICIOS GENERALES	Green	Red	Red	Green	Green	Red	Green	Green	Red	Red	Red	Yellow	Yellow	Green	Green	Green	Yellow	Red	Green	Green
	COORDINADOR	Yellow	Red	Red	Green	Green	Yellow	Yellow	Green	Green	Green	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Green	Green	Yellow	Red	Red	Green
	MEDICO	Green	Red	Red	Red	Green	Red	Green	Green	Red	Red	Red	Yellow	Yellow	Red	Red	Green	Red	Red	Green	Green
	JEFES	Red	Red	Red	Green	Red	Yellow	Green	Green	Red	Red	Red	Yellow	Yellow	Green	Green	Green	Yellow	Red	Red	Green
	DOCENTES	Green	Red	Red	Green	Green	Red	Green	Green	Red	Red	Red	Yellow	Yellow	Green	Green	Green	Yellow	Red	Red	Green
Departamentos	RECTORADO	Green	Red	Red	Green	Green	Yellow	Green	Green	Yellow	Red	Yellow	Green	Green	Yellow	Green	Red	Red	Red	Green	Green
	DECANATO G. ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	Green	Red	Green	Green	Green	Red	Green	Green	Yellow	Yellow	Green	Green	Green	Yellow	Green	Red	Red	Red	Green	Green
	VICERRECTORADO	Yellow	Red	Red	Red	Red	Green	Green	Red	Red	Red	Green	Green	Green	Red	Green	Red	Red	Red	Green	Green
	D. GENERAL INVESTIGACIONES	Green	Red	Red	Yellow	Green	Red	Green	Red	Yellow	Red	Red	Green	Green	Yellow	Green	Green	Yellow	Red	Green	Green
Sexo	Mujeres	Green	Red	Yellow	Green	Green	Red	Green	Green	Yellow	Red	Yellow	Green	Green	Yellow	Green	Green	Red	Red	Green	Green
	Hombres	Yellow	Red	Green	Yellow	Red	Green	Green	Red	Red	Red	Yellow	Green	Green	Yellow	Green	Green	Red	Red	Green	Green

Gráfico 20 Informe Preliminar de la Evaluación de Riesgos Psicosociales en la Universidad del Azuay CoPsoQ Iastas 21 Version 2 (Muñoz, 2015).



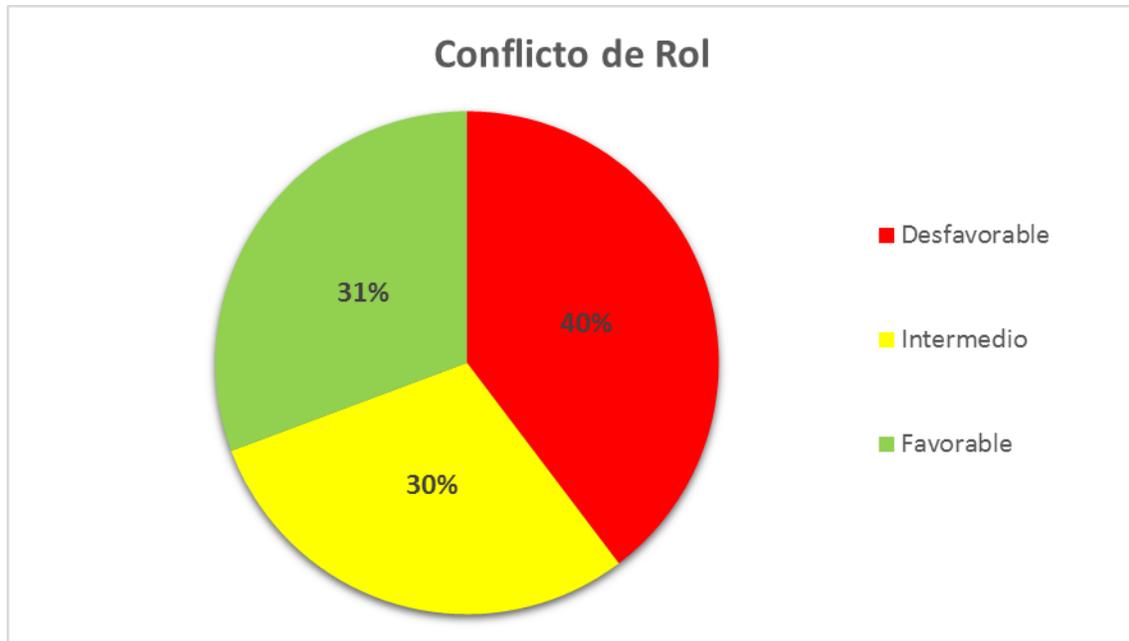
*Gráfico 21 Ritmo de Trabajo (Muñoz, 2015).*

En cuanto a la dimensión ritmo de trabajo, un 93% de los trabajadores/as responden que están expuestos a situaciones desfavorable, un 4% a la intermedia y un 3% a la más favorable para la salud. El porcentaje más alto se alcanza al responder que deben laborar rápido, es decir mantener un ritmo de trabajo bastante elevado.



*Gráfico 22 Inseguridad sobre las Condiciones de Trabajo (Muñoz, 2015).*

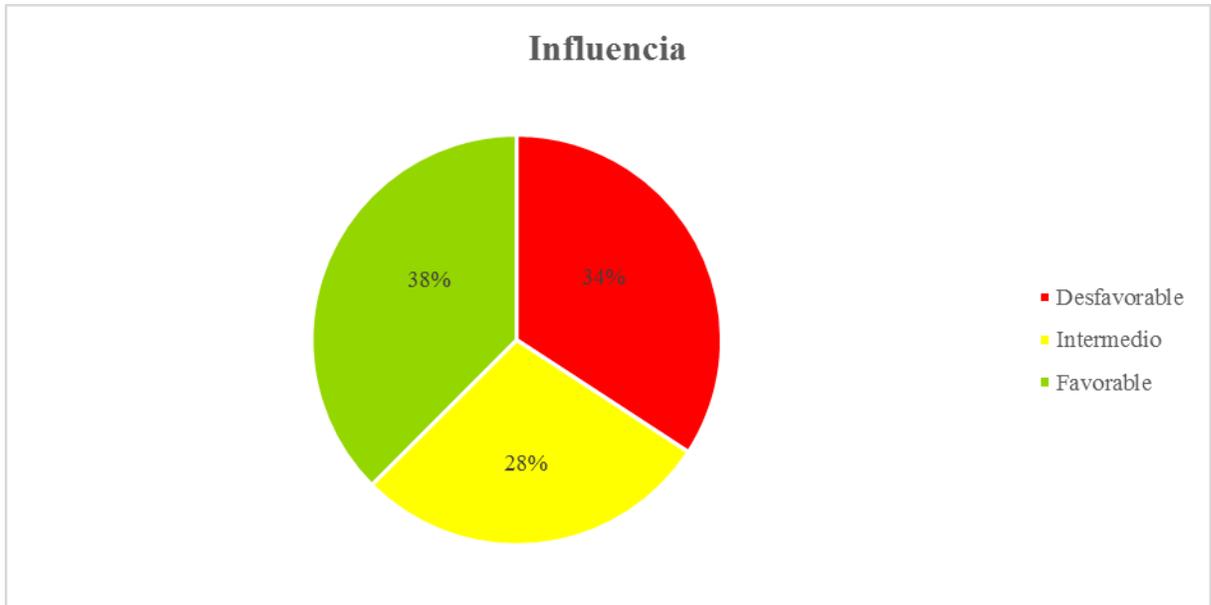
Un porcentaje alto de respuestas también corresponden desfavorable con respecto a la inseguridad que sienten sobre las condiciones de trabajo, es decir el 59% de los encuestados. En este caso resulta la mayor preocupación lo relacionado con el salario y en menor medida el traslado a otro centro de trabajo, unidad, departamento o Sección, el cambio el horario y de tareas, todos estos elementos en contra de la voluntad.



*Gráfico 23 Conflicto de Rol (Muñoz, 2015).*

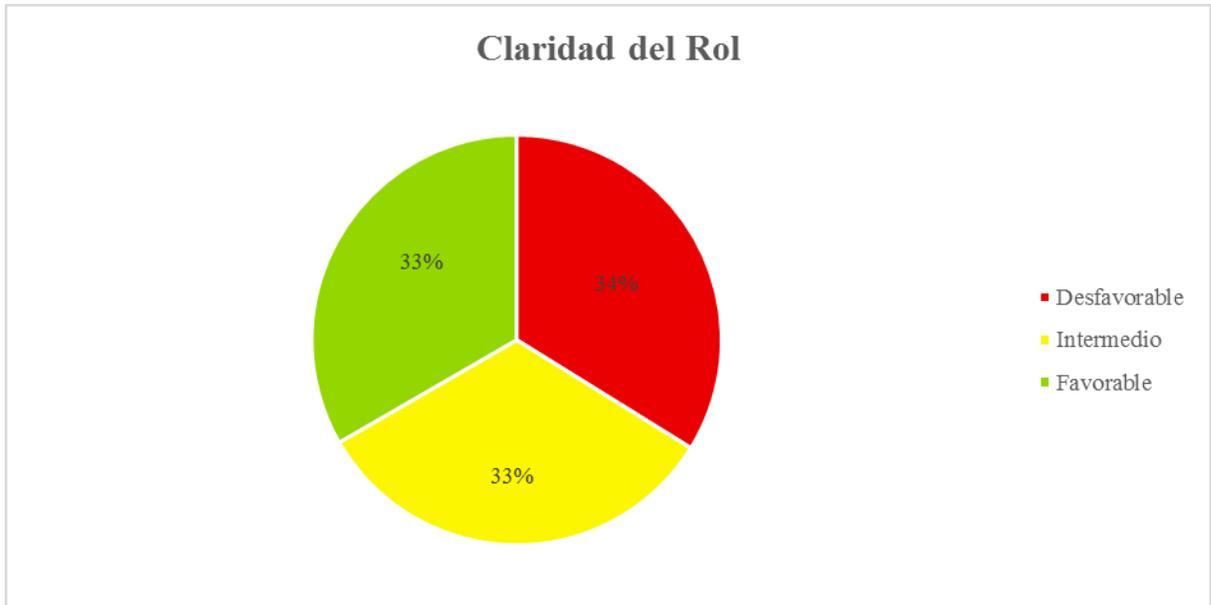
Un 39,7% está expuesto a situaciones más desfavorable, un 29,6% a la intermedia y un 30,7% a la más favorable para la salud respecto al conflicto de rol, al plantear que cumplen tareas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras, aspecto que se considera normal, por la diversidad de criterios que existen entre las personas. Sin embargo también se expresa que exigen cosas contradictorias en el trabajo.

Este aspecto guarda relación con las respuestas dadas sobre las consultas que se realizan a los trabajadores para escuchar sus criterios sobre tareas a realizar, la cual no alcanza un valor significativo.



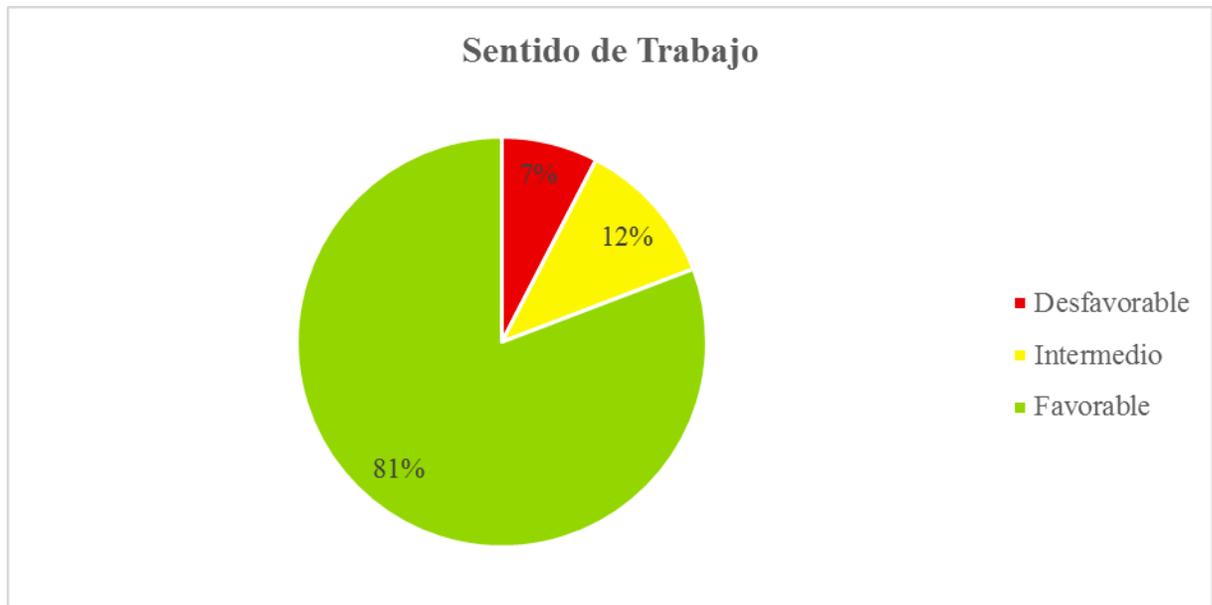
*Gráfico 24 Influencia (Muñoz, 2015).*

Es importante destacar que a pesar de los datos anteriores solo el 34,2% se encuentran en situaciones más desfavorable, con respecto a la influencia que tienen sobre el ritmo y de cómo realizan su trabajo. Y el 28,3% intermedia y un 37,5% a la más favorable para la salud respecto a su influencia con respecto a las tareas que realiza.



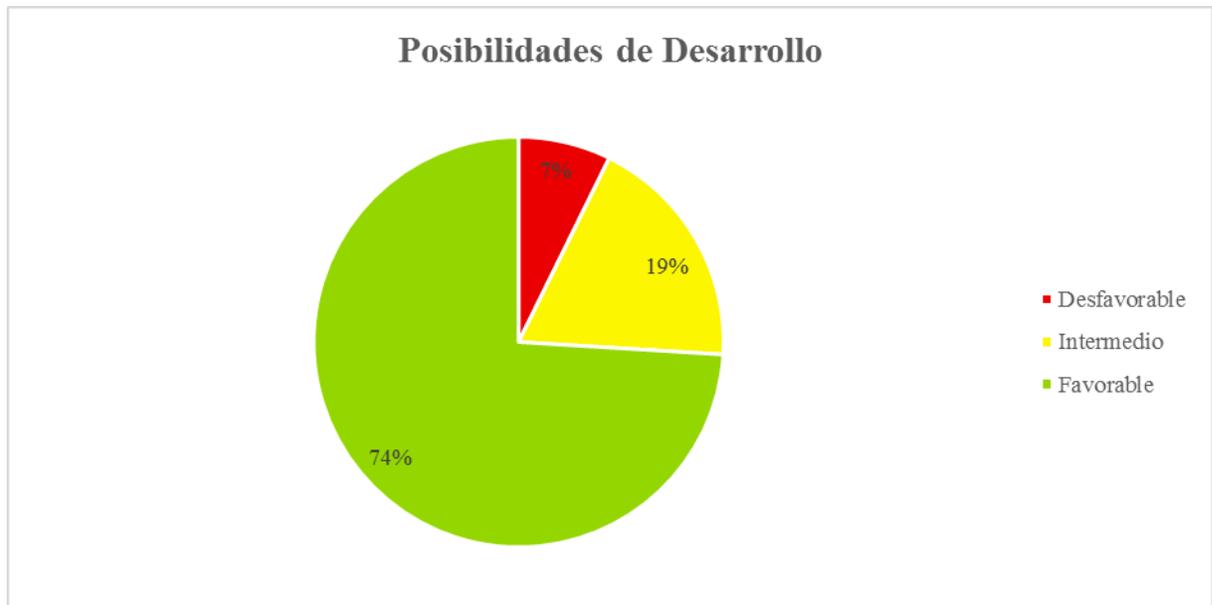
*Gráfico 25 Claridad del Rol (Muñoz, 2015).*

Se corresponde también este resultado con respecto a la claridad que tiene el trabajador con respecto a sus funciones, al rol que cumple en la institución. En este caso, solo el 33,8% se encuentra en condiciones más desfavorables, un 32,8% a la intermedia y un 33,3% a la más favorable para la salud. La mayoría tiene claro sus objetivos, conocen exactamente qué tareas son de su responsabilidad, qué se esperan de ellos en el trabajo y el margen de autonomía que tiene.



*Gráfico 26 Sentido de Trabajo (Muñoz, 2015).*

En consecuencia, en cuanto al sentido del trabajo, un 7,6% de trabajadores/as se consideran en situación más desfavorable, un 11,6% a la intermedia y un 80,8% a la más favorable para la salud, lo que denota un resultado positivo en este aspecto, ya que consideran que las tareas que realizan tienen sentido, le parecen importantes y se sienten comprometidos con la profesión. En este sentido es importante reflexionar a la contradicción que se establece entre las respuestas aportadas en este ítem y las expresadas en cuanto al conflicto de rol, en este último caso todas las respuestas no fueron positivas, por lo que el porcentaje de trabajadores que consideran que muchas tareas que cumplen son innecesarias, lo que denota también contradicción e las respuestas que aportan.



*Gráfico 27 Posibilidades de Desarrollo (Muñoz, 2015).*

Se considera que puede tener un impacto positivo en estas respuestas el hecho que en cuanto a las posibilidades de desarrollo, solo un 7,3% de trabajadores/as están expuesto a la situación más desfavorable, un 18,7% a la intermedia y un 74,1% a la más favorable para la salud al ellos plantear que su trabajo requiere de iniciativas, permite que aprendan cosas nuevas, da la oportunidad de mejorar y aplicar los conocimientos y habilidades.

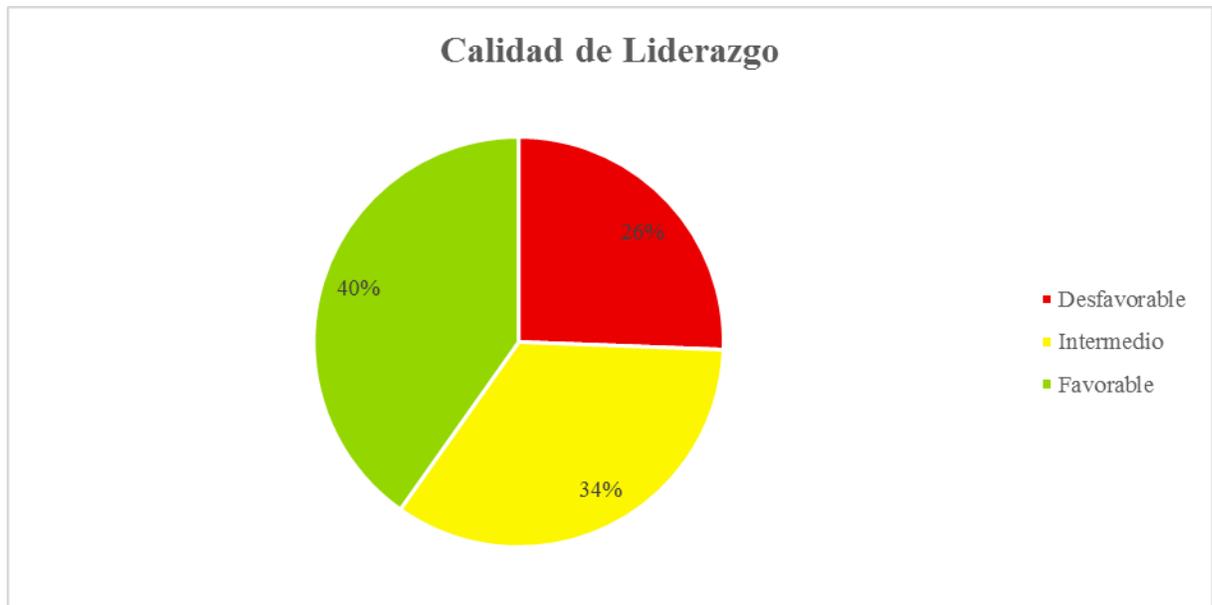
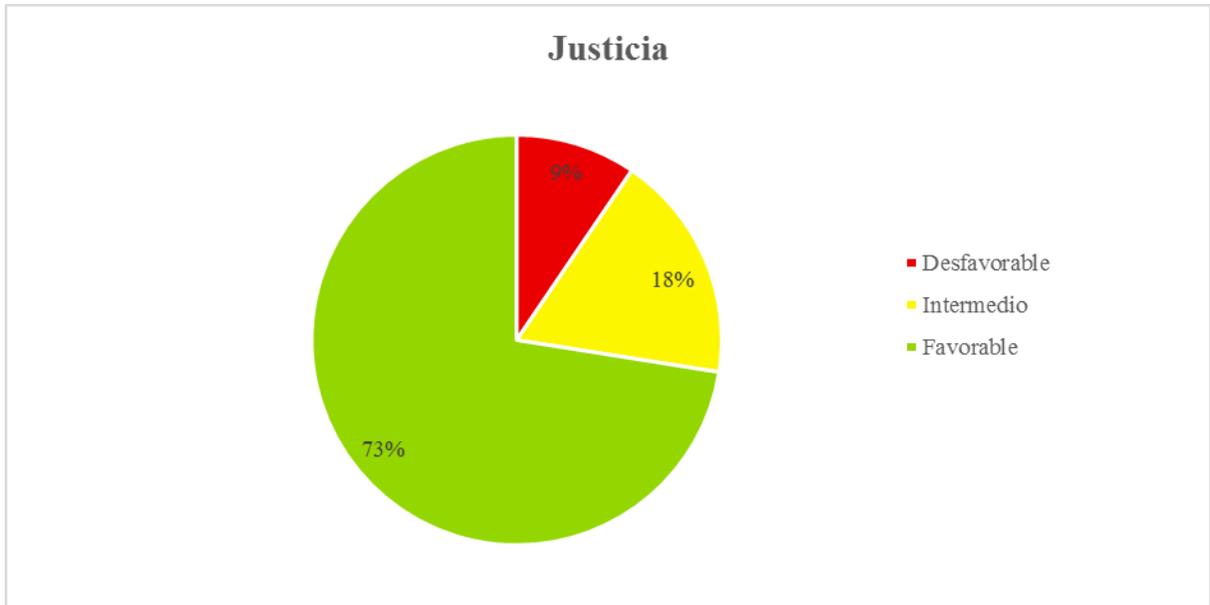


Gráfico 28 Calidad de Liderazgo (Muñoz, 2015).

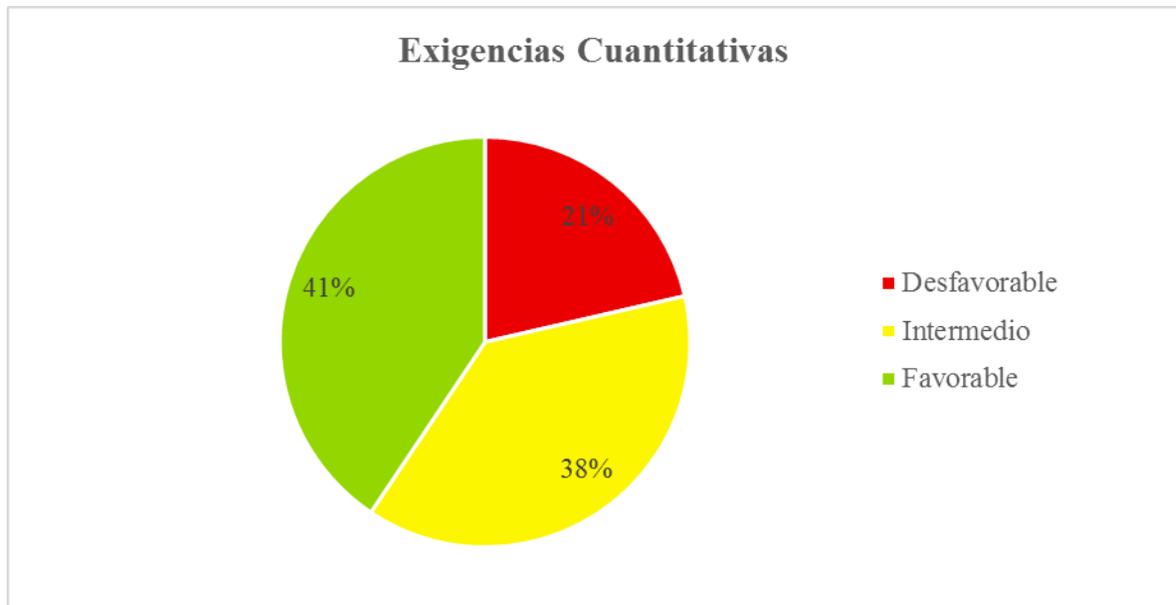
Claro que los procesos de gestión que realizan los directivos de la Universidad del Azuay tienen una significativa repercusión en este elemento, pues solo el 25,6% se encuentra en una situación más desfavorable, un 34,2% a la intermedia y un 40,2% a la más favorable para la salud respecto a la calidad de liderazgo, ya que se manifiesta desde las respuestas aportadas que el jefe se asegura de que cada uno de los trabajadores tengan buenas oportunidades de desarrollo profesional, planifique y distribuye bien el trabajo, así como, resuelva los conflictos de manera acertada.



*Gráfico 29 Justicia (Muñoz, 2015).*

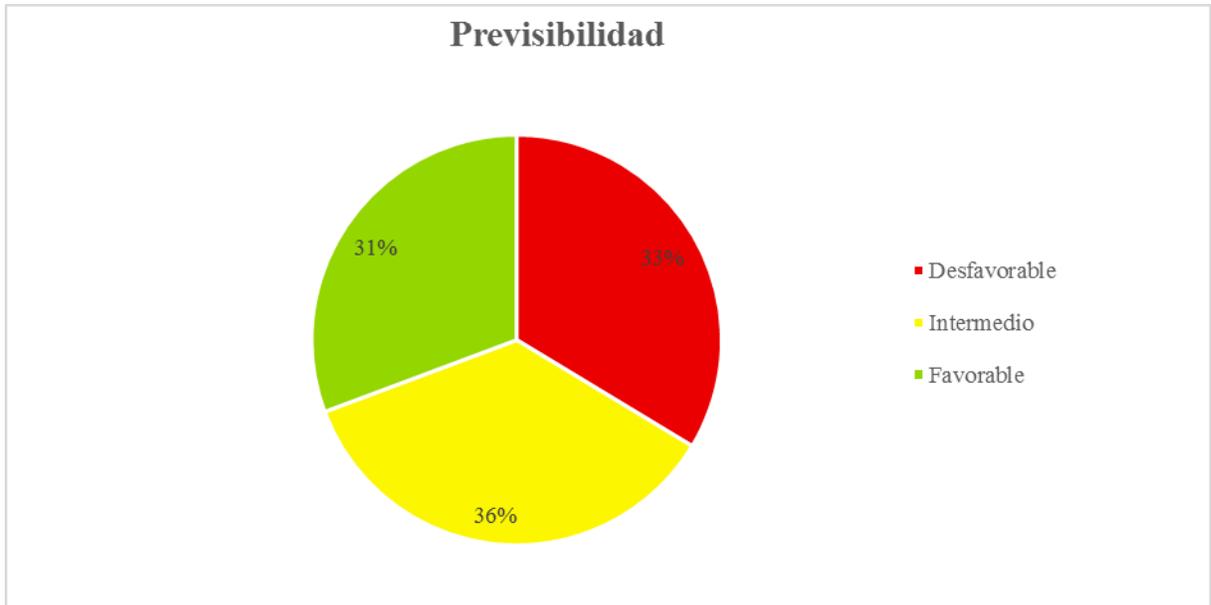
Por ello solo el 9,5% está expuesto a la situación más desfavorable, un 18% a la intermedia y un 72,5% a la más favorable para la salud respecto a la justicia, ya que consideran con sus respuestas que se solucionan los conflictos de una manera justa, se le reconoce por el trabajo bien hecho, la dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores y se distribuyen las tareas de una forma justa.

Al triangular esta información con los datos aportados con respecto a que expresaron a inicio que no siempre los directivos consultan el cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio en los procesos que se ejecutan la Universidad, demuestra que pueden existir respuestas no confiables, por lo que se considera un elemento a tener en cuenta como factor de riesgo psicosocial. También puede concluirse que una misma situación esté siendo valorada desde distintos puntos de vista o exista problemas de comprensión en cuanto al significado de algunas preguntas.



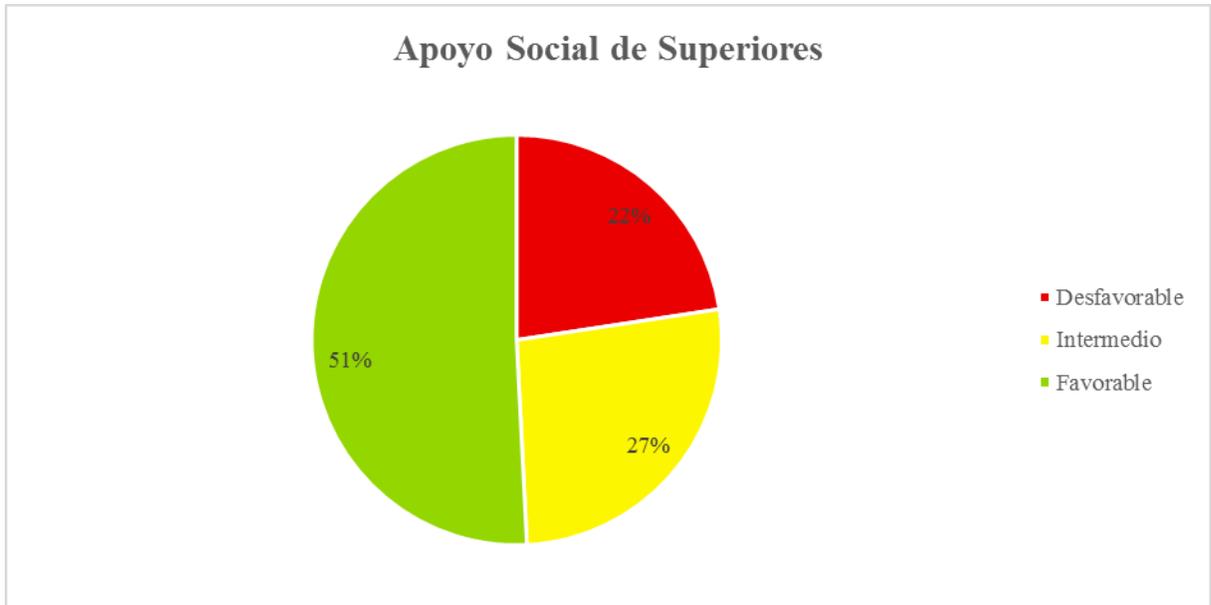
*Gráfico 30 Exigencias Cuantitativas (Muñoz, 2015).*

En cuanto a las exigencias cuantitativas que permitan cumplir las tareas orientadas, el 21,4% se encuentra en una situación más desfavorable, un 38% a la intermedia y un 40,6% a la más favorable para la salud, al plantear que la distribución de tareas contribuye a tener el tiempo suficiente para cumplir con el trabajo. Es bajo el valor que plantea que es irregular provocando que se acumule el trabajo, que le resulta imposible acabar con las tareas laborales y que se retrasa en la entrega del trabajo. El criterio que alcanza mayor porcentaje, es consecuencia de lo planteado con respecto a la planificación de las tareas por parte de los trabajadores, de ahí que son insignificante los resultados en cuanto a criterios negativos.



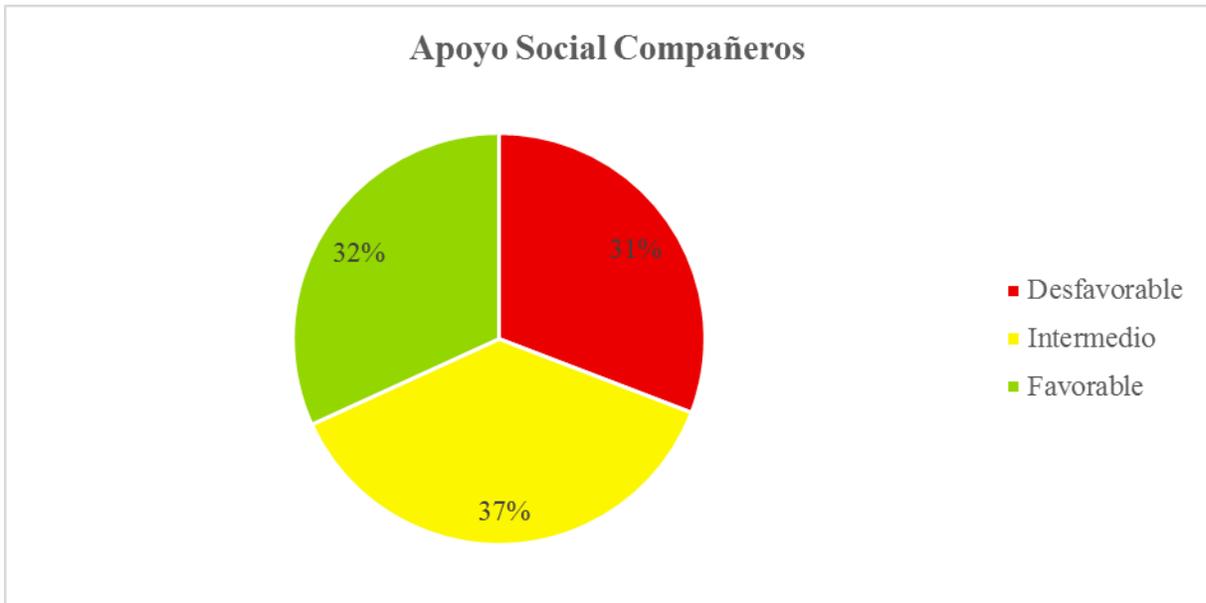
*Gráfico 31 Previsibilidad (Muñoz, 2015).*

Los resultados dan a conocer que el 33,8% se encuentra en una situación más desfavorable, un 35,9% a la intermedia y un 30,3% a la más favorable para la salud. Es decir que no todos los trabajadores consideran que se de la información necesaria y suficiente al momento de cumplir con sus tareas.



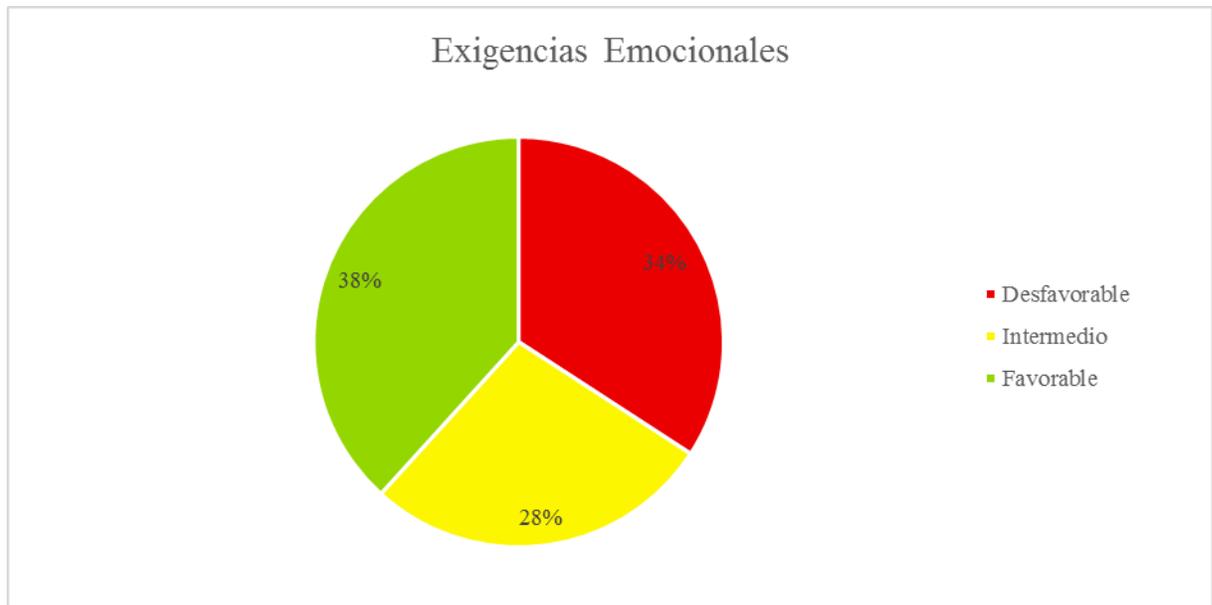
*Gráfico 32 Apoyo Social de Superiores (Muñoz, 2015).*

Esto implica que exista un apoyo social de los superiores, sin embargo en este caso solo un 22,6% está expuesto a la situación más desfavorable, un 26,6% a la intermedia y un 50,8% a la más favorable para la salud, pues plantean que el jefe inmediato está dispuesto a escuchar los problemas del trabajo, recibir ayuda y apoyo en la realización de las tareas, y hablar sobre cómo hacerlo.



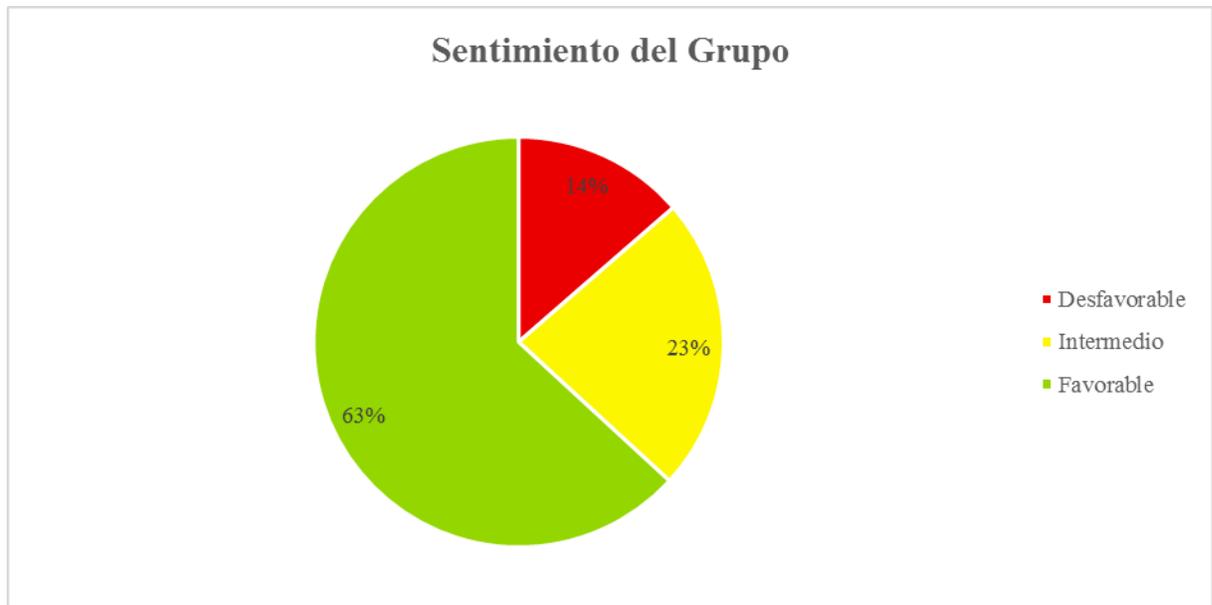
*Gráfico 33 Apoyo Social Compañeros (Muñoz, 2015).*

Lo mismo ocurre con respecto al apoyo social de compañeros, en la que el 30,8% de trabajadores/as están expuestos a la situación más desfavorable, un 37,3% a la intermedia y un 31,8% a la más favorable para la salud, al plantear en la mayoría de los casos que reciben ayuda y apoyo de los compañeros en la realización del trabajo, que están dispuestos a escuchar tus problemas y hablan contigo sobre cómo haces el trabajo. Aspecto muy positivo en cuanto a la prevalencia de estados emocionales positivos.



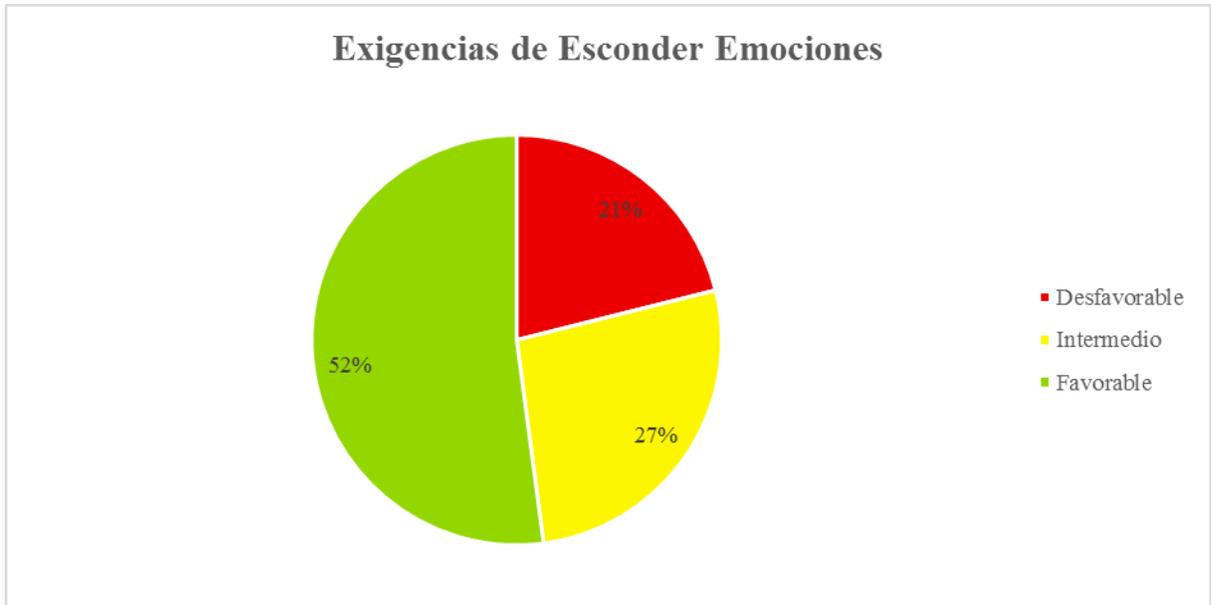
*Gráfico 34 Exigencias Emocionales (Muñoz, 2015).*

De ahí, que en el caso de las exigencias emocionales, un 34,2% de trabajadores/as está expuesto a la situación más desfavorable, un 27,6% a la intermedia y un 38,3% a la más favorable para la salud. Y es importante reflexionar en torno, que a pesar de tener el apoyo de los directivos y compañeros, sienten que en el trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente, que además tiene que ocuparse de los problemas personales de otros, y en consecuencia existe una afectación emocional. En este caso, se puede concluir que faltan acciones que permitan desde el trabajo grupal, en equipos lograr mayor relación entre los trabajadores, aspecto a tener en cuenta en las acciones que se deben realizar.



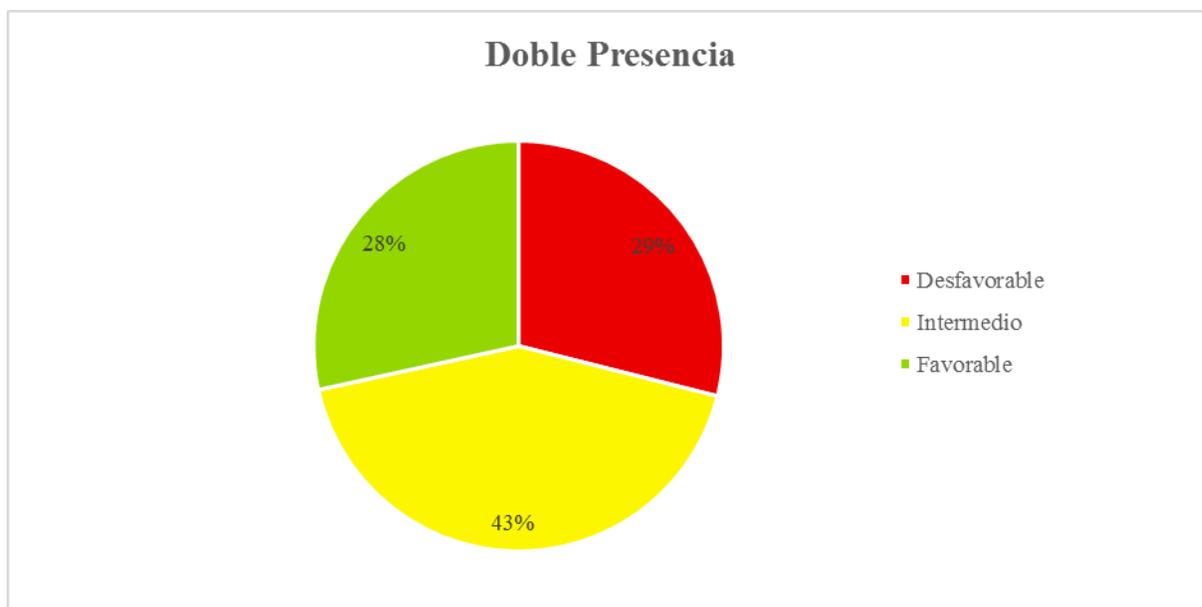
*Gráfico 35 Sentimiento del Grupo (Muñoz, 2015).*

Sin embargo, el ítem referido a sentimiento de grupo, demuestra que un 13,6% de trabajadores/as está expuesto a la situación más desfavorable, un 23,2% a la intermedia y un 63,1% a la más favorable para la salud. Y plantean que tienen un buen ambiente con los compañeros de trabajo, sienten que forman parte de un grupo y se ayudan entre compañeros y compañeras. Este resultado permite preguntarse entonces cómo es posible expresar este sentimiento positivo hacia los compañeros, cuando en otro de los ítems se expresa que aspectos contrarios que denotan limitaciones en la manifestación de sentimientos sinceros hacia los compañeros de trabajo. Es importante en este sentido diseñar acciones en función de lograr una correlación más efectiva entre los trabajadores.



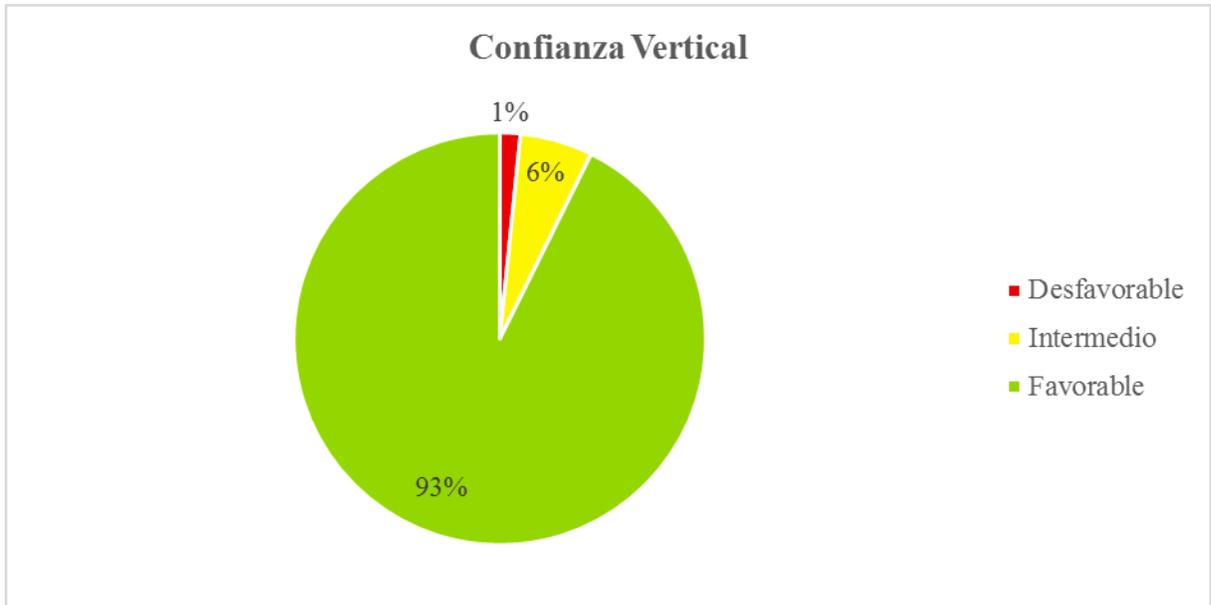
*Gráfico 36 Exigencias de Esconder Emociones (Muñoz, 2015).*

El ítem relacionado con las exigencias de esconder emociones, refleja que el 21,1% de trabajadores/as están expuestos a la situación más desfavorable, un 26,8% a la intermedia y un 52,1% a la más favorable para la salud. Aunque los resultados favorables son los mayores, se manifiestan entre los demás el hecho de que se relaciona con los demás en ocasiones aun sin tener deseos, sienten que exigen ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten y consideran, 81 trabajadores consideran que se requiere esconder emociones.



*Gráfico 37 Doble Presencia (Muñoz, 2015).*

La doble presencia en la Institución con respecto a la vida familiar y laboral, refleja que un 28,9% de trabajadores/as está expuesto a la situación más desfavorable, un 42,6% a la intermedia y un 28,4% a la más favorable para la salud. En este sentido se alcanzan resultados homogéneos en las respuestas que se dan con respecto a que piensan en las tareas domésticas y familiares cuando están en la Universidad, hay momentos en los que necesitaría estar en ambos lugares a la vez, sienten que el trabajo le consume energía que perjudica las tareas domésticas y familiares, hasta el punto de perjudicarlas. Aspecto que guarda relación con las respuestas emitidas al principio del formulario y que fueron valoradas al inicio de esta investigación.



*Gráfico 38 Confianza Vertical (Muñoz, 2015).*

Con los ítems referidos a la confianza vertical y al reconocimiento, se puede concluir que existen condiciones favorables en la institución para disminuir los factores de riesgos que se presentan en una parte de los trabajadores, resultados que son evidenciados en los elementos expuestos. En el caso de la confianza entre trabajadores y directivos, solo un 1,6% está expuesto a la situación más desfavorable, un 5,7% a la intermedia y un 92,7% a la más favorable para la salud, y plantean que están seguros que la dirección confía en que los trabajadores hacen un buen trabajo, que se pueden fiar de la información procedente de la dirección y además los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones.



*Gráfico 39 Reconocimiento (Muñoz, 2015).*

Además existe un reconocimiento, pues solo un 1,5% de trabajadores/as está expuesto a situaciones más desfavorables, un 4,5% a la intermedia y un 94% a la más favorable para la salud. Expresan que el trabajo es valorado por la dirección, la dirección los respeta y reciben un trato justo.

En el anexo 3, de la presente tesis se muestra el informe general, lo cual de manera detallada se realiza un análisis cuantitativo de los resultados alcanzados.

Derivado de estos resultados se identificaron las principales regularidades que favorecerán a la identificación de los riesgos psicosociales, en el próximo capítulo se encontrará el diseño de la propuesta de acciones correctivas y preventivas para mejorar la seguridad interna en el área administrativa de la Universidad del Azuay.

**3.10. *Riesgos psicosociales identificados como resultado de la aplicación y procesamiento de la información del instrumento.***

A partir de los elementos anteriores, se hacen explícitas las regularidades identificadas y que a consideración de la autora de esta investigación constituyen riesgos psicosociales identificados a tener en cuenta por la Universidad estos son:

- Participación de los trabajadores en la toma de decisiones.
- Autonomía concedida al trabajador para determinar el ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales.
- Relaciones entre los miembros de la Universidad para el mantenimiento del trabajo en grupo.
- Planificación sistemática de los procesos en la gestión.
- Establecimiento de un horario regular y estable.
- Conciliación de tareas familiares y laborales.
- Condiciones de trabajo.
- Ritmo de trabajo.
- Desarrollo de iniciativas en el trabajo para evitar la monotonía.
- Solución y atención de conflictos.
- Distribución equitativa de tareas.
- Tiempo indispensable para el cumplimiento de las tareas. Evitar la urgencia en su cumplimiento sin análisis.
- Saber escuchar, propiciar apoyo en la realización de las tareas.
- Evitar las situaciones desgastadoras emocionalmente.
- Ambiente positivo de trabajo.

### **3.11. Conclusiones.**

Se expresan los resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento seleccionado, aspecto que fue posible sobre la base de la identificación de las dimensiones expresadas en el capítulo anterior. El procesamiento e interpretación de la información favoreció la obtención de criterios favorables que constituyen elementos positivos para disminuir los factores de riesgos. Se considera de gran utilidad el instrumento utilizado pues benefició la identificación de las debilidades que persisten y que inciden negativamente en el desempeño de los empleados.

Los resultados obtenidos de esta investigación permitieron plantear que los resultados son pertinentes. Estos elementos son válidos para argumentar el cumplimiento del objetivo de la investigación que ha sido descrita a lo largo del presente trabajo.

## CAPÍTULO IV

### **PROPUESTA DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PARA EVITAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD DEL AZUAY.**

#### ***4.1. Introducción***

Como se ha revisado en los capítulos anteriores los riesgos psicosociales son uno de los problemas que más dificultades plantean en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo, ya que si no se los trata de prevenir, los mismos pueden causar resultados negativos tanto a nivel psicológico, físico y social.

Es importante mencionar que los riesgos psicosociales por lo general pueden derivarse de las deficiencias en el diseño de procesos, en la falta de claridad en las funciones o en la falta de gestión adecuada al realizar el trabajo, entre otros; por lo tanto es importante tomar acciones correctivas y preventivas para evitar que dichos riesgos produzcan problemas al empleado, ya que esto podría llevar a tener resultados negativos en una organización.

Por lo tanto es necesario contar con un entorno psicosocial favorable, el cual fomente el buen rendimiento y el desarrollo personal, así como el bienestar mental y físico del trabajador, ya que un colaborador que se siente bien en su entorno laboral contribuirá a la consecución de los objetivos que la institución se ha planteado en su estrategia para crecer dentro de un entorno competitivo.

Considerando esta información relevante para la institución se plantea las siguientes acciones correctivas y preventivas en lo que respecta a riesgos psicosociales que coloquen en peligro la salud mental, física y social del personal administrativo de la Universidad del Azuay.

**4.2. Guía de acciones correctivas y preventivas para mejorar la seguridad interna en el área Administrativa de la Universidad del Azuay.**

Luego de haber obtenido y analizado los resultados de la aplicación de la herramienta ISTAS 21 en el capítulo 3, a continuación se presenta una propuesta de acciones correctivas y preventivas para los diferentes factores psicosociales que obtuvieron resultados intermedios y desfavorables en ciertas dimensiones propias del cuestionario.

**Tabla 3 Propuesta de medidas preventivas para los Riesgos Psicosociales en el personal administrativo de la Universidad del Azuay (Muñoz, 2015).**

<b>Dimensión</b>	<b>Porcentaje de Resultado</b>	<b>Medidas Preventivas y Correctivas</b>
<b>Ritmo de Trabajo</b>	<b>93,3 % ( Más Desfavorable)</b>	<p>Determinar actividades esenciales y secundarias para cada cargo, de manera que la persona pueda organizar y priorizar de mejor manera la gestión, ejecución y tiempo de trabajo.</p> <p>Establecer reuniones con el jefe y equipo de trabajo para realizar una planificación sobre las tareas mensuales.</p> <p>Brindar a la persona acompañamiento para que su motivación no aminore y hacerle sentir parte importante de la</p>

		<p>institución.</p> <p>Analizar si el sistema o las herramientas de trabajo que tiene la institución no provocan limitantes para la ejecución de las diferentes actividades que posee el colaborador.</p> <p>Se recomienda realizar evaluaciones desempeño de 180° cada 6 meses y su respectiva retroalimentación; para conocer los resultados de la misma, basándose siempre en acontecimientos comprobables, corrigiendo errores y destacando aciertos.</p>
<p><b>Inseguridad sobre las condiciones de Trabajo</b></p>	<p><b>58,9%</b></p>	<p>Comunicar a las personas de manera oportuna los cambios importantes que se den en el área y en la institución, apoyándose en las jefaturas de cada área, con el objetivo de evitar rumores que puedan causar daño a la institución (comunicación en cascada).</p>

<p><b>Inseguridad sobre el empleo</b></p>	<p><b>52,3 %</b></p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos conjuntamente con las jefaturas debe estar abierto a cualquier inquietud que tenga el trabajador sobre su estabilidad laboral (comunicación ascendente).</p>
<p><b>Conflicto de rol</b></p>	<p><b>39,7 %</b></p>	<p>Proponer talleres de liderazgo y motivación para jefes departamentales a fin de gestionar en ellos competencias de comunicación efectiva, trabajo en equipo, manejo de conflictos, manejo de relaciones interpersonales.</p> <p>Realizar procesos de inducción para el personal nuevo y proceso de reinducción para el personal antiguo que incluya misión, visión valores, Reglamento Interno, Reglamento de Seguridad e Higiene de Trabajo y beneficios.</p>
<p><b>Claridad del rol</b></p>	<p><b>33,8 %</b></p>	<p>Verificar que en el proceso de selección se informe de las funciones, responsabilidades del cargo.</p>

		En el caso de requerir cambio de funciones o incremento de actividades por diferentes circunstancias, comunicarlas al trabajador de manera oportuna para que puedan llegar a acuerdos.
--	--	--

*Tabla 4 Acciones correctivas para dimensiones de Situación Intermedia (Muñoz, 2015).*

<b>Dimensión</b>	<b>Porcentaje de Resultado</b>	<b>Medidas Preventivas y Correctivas</b>
<b>Previsibilidad</b>	<b>35,9 %</b>	<p>Verificar que la dotación de equipos y programas informáticos estén proporcionando la información adecuada para el trabajo de cada colaborador y que sean herramientas que faciliten el trabajo y optimicen tiempos.</p> <p>Mantener comunicado al personal sobre las actualizaciones de las herramientas informáticas, cambios de directrices y nuevas disposiciones del rectorado con el objetivo de lograr una información clara y precisa.</p>

<p><b>Apoyo social de compañeros</b></p>	<p><b>37,3 %</b></p>	<p>Realizar talleres de trabajo en equipo con el objetivo de concientizar al colaborador de lo importante de ser parte de un equipo y lograr resultados de manera conjunta.</p> <p>Diagnosticar periódicamente clima laboral para llevar acabo las acciones que mejoren los resultados.</p> <p>Plantear indicadores que sean medidos por los resultados grupales y no individuales.</p>
<p><b>Doble presencia</b></p>	<p><b>42,6 %</b></p>	<p>Dar a conocer que en las situaciones emergentes las jefaturas conceden permisos a los colaboradores, para que estos puedan solucionarlos.</p> <p>Plantear talleres de habilidades sociales, entrenamiento en resolución</p>

		de problemas y técnicas de autocontrol.
--	--	---

### **4.3. Conclusiones**

En este capítulo se evidenció la existencia de riesgos psicosociales en el personal administrativo de la Universidad del Azuay, para los cuales se propusieron acciones preventivas y correctivas que podrían ser ejecutadas por los trabajadores de la misma institución ya que se basan en competencias claras como: comunicación, trabajo en equipo, respeto a los demás, valores y presencia de líderes.

Las propuestas preventivas y correctivas pueden evitar que estos riesgos se comiencen a encarnizar en cada colaborador y causarle daños físicos, psicológicos y sociales, lo cual de manera segura llevaría a pérdidas significativas a la institución.

Es importante concientizar al personal y directivos de los daños que pueden causar la presencia de riesgos intermedios y desfavorables en las diferentes dimensiones, por lo tanto es el momento de optar por una cultura de prevención en pro de los colaboradores y al mismo tiempo de la institución.

## CONCLUSIONES GENERALES

Los resultados que se presentan referido a los factores de riesgos psicosociales, parte desde el análisis de los principales documentos de la Universidad del Azuay. Con respecto a estos riesgos el Reglamento Interno de Seguridad e Higiene del Trabajo solo aborda la prevención del VIH – SIDA, la cual se considera insuficiente; sin embargo, todavía son limitadas las acciones que se ejecutan en el Plan Estratégico Institucional.

Por esta razón se vio oportuno la autorización de realizar la aplicación de Cuestionario de Evaluación de riesgos Psicosociales en el Trabajo ISTAS 21 (CoPsoQ) en el área administrativa, en donde se plantea que los factores de riesgo psicosocial son “aquellas características de las condiciones de trabajo y, concretamente, de la organización del trabajo para las que existe evidencia científica que afectan la salud” (ISTAS, s.f.). Actúan a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamamos estrés.

En términos de prevención de riesgos laborales, los factores psicosociales representan la exposición, la organización del trabajo y el origen de ésta, el estrés es uno de los precursores de la enfermedad o de un trastorno de salud. Son muchas las enfermedades y los problemas de salud que se relacionan con los riesgos psicosociales, pero debemos destacar, por su importancia poblacional, los trastornos cardiovasculares y de la salud mental.

Las dimensiones a tener en cuenta son: ritmo de trabajo, inseguridad sobre las condiciones de trabajo, inseguridad sobre el empleo, conflicto de rol, claridad de rol, previsibilidad, apoyo social de compañeros, doble presencia, factores que en esta investigación obtuvieron puntuaciones intermedias y desfavorables.

Estas dimensiones influyen negativamente en el campo laboral ya que provocan un desequilibrio de la Institución y producen en sus colaboradores un estado de tensión e insatisfacción; sintiendo que todo su desempeño no es reconocido y compensado conforme corresponde. Las medidas planteadas permitirán la detección, y prevención de los factores de riesgo psicosocial que influyen negativamente en el desempeño laboral de gran parte de los trabajadores del área administrativa.

## RECOMENDACIONES

- Implementar y sociabilizar las acciones preventivas y correctivas para lograr un control sistemático de los riesgos identificados.
- Apoyar el trabajo en grupo desde la propia organización, distribución y planificación de las tareas a realizar mediante una comunicación efectiva.
- Valorar la efectividad de los mecanismos establecidos para la comunicación, así como la efectividad de los responsables en cumplir esta tarea.
- Orientar una cantidad de trabajo adecuada al tiempo disponible para realizarlo, evitando el trabajo monótono y repetitivo.
- Apoyo directo con el área de Recursos Humanos y Seguridad Industrial.

## BIBLIOGRAFÍA

### Libros

Castaño, B. L., Jaramillo, L. E., & Summerfield, D. (1998). *Violencia política y Trabajo Psicosocial. Aporte al debate*. Bogotá: Corporación Avre.

Universidad del Azuay. *Reglamento Interno de Seguridad e Higiene del Trabajo, 2013*. Cuenca.

### Tesis

**Arias Mantilla, J. F.** (2014). FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA TEXTILES INDUSTRIALES AMBATEÑOS S.A. DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PERÍODO JUNIO – DICIEMBRE 2012. Ambato.

**Barrezueta Solís, L. M.** (2013). EL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL SISTEMA HOSPITALARIO DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL. Guayaquil.

**Hurtado de Mendoza Sánchez, M. C.** (2013). PERCEPCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS, ANSIEDAD, VARIABLES DE SALUD Y CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL-FAMILIAR EN TRABAJADORES Y TRABAJADORAS. Madrid.

**Díaz Rodríguez E., Echeverri Arango L., Ramírez Gómez G. & Ramírez Gaviria M.,** (2010). DIAGNÓSTICO DEL RIESGO PSICOSOCIAL, EN TRABAJADORES DEL ÁREA DE LA SALUD. Medellín.

### Internet

Asamblea Nacional (s.f). Constitución de la República del Ecuador. Recuperado el 3 de octubre del 2014:  
[http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf)

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Cámara de Diputados (2006). Desarrollo Social. Recuperado el 7 de septiembre del 2014:

[http://archivos.diputados.gob.mx/Centros\\_Estudio/Cesop/Comisiones/2\\_dsocial.htm](http://archivos.diputados.gob.mx/Centros_Estudio/Cesop/Comisiones/2_dsocial.htm)

Comisión Venezolana de Normas Industriales (1997). Servicios de Salud Ocupacional en Centros de Trabajo. Recuperado el 30 de septiembre del 2014:

<http://www.medicinalaboraldevenezuela.com.ve/archivo/covenin/2274-1997.pdf>

Gómez P., Hernández J., Méndez M.D. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. Recuperado el 1 de octubre del 2014: <http://www.scielo.cl/pdf/cyt/v16n49/art03.pdf>

Hospital General Universitario de Ciudad Real (s.f). Historia. Recuperado el 6 de octubre del 2013: <http://www.hgu.cr.es/areas/areas-asistenciales/prevencion-de-riesgos-laborales/historia/>

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (s.f.). N/a. Recuperado el 1 de agosto del 2014 de: [http://www.iess.gob.ec/es/web/mobile/home/-/asset\\_publisher/0hbG/content/iess-y-mrl%3A-suscriben-convenio-para-implementacion-de-nuevo-sistema-de-prevencion-de-riesgos/10174?redirect=https%3A%2F%2Fwww.iess.gob.ec%2Fes%2Fweb%2Fmobile%2Fhome%3Fp\\_p\\_id%3D101](http://www.iess.gob.ec/es/web/mobile/home/-/asset_publisher/0hbG/content/iess-y-mrl%3A-suscriben-convenio-para-implementacion-de-nuevo-sistema-de-prevencion-de-riesgos/10174?redirect=https%3A%2F%2Fwww.iess.gob.ec%2Fes%2Fweb%2Fmobile%2Fhome%3Fp_p_id%3D101)

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (s.f.). Reglamento Sistema de Auditoría de R. del Trabajo SART. Recuperado el 1 de agosto del 2015 de: [https://www.iess.gob.ec/auditores\\_externos2011/pdf/instructivo\\_sart.pdf](https://www.iess.gob.ec/auditores_externos2011/pdf/instructivo_sart.pdf)

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (s.f.). Factores psicosociales: metodología de evaluación. Recuperado el 3 de noviembre del 2014: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (s.f.). N/a. Recuperado 1 de julio del 2015: <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=3185>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (s.f.). Reglamento de los Servicios de Prevención. Recuperado de 2 julio del 2015:

<http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=1b3c62390bcc5110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&vgnnextchannel=75164a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&tab=tabConsultaCompleta>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (s.f.). Prevención de Riesgos Laborales. Recuperado 3 de julio del 2015:

<http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=771be9369a3d3110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&vgnnextchannel=ff3cc6b33a9f1110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&tab=tabConsultaIndice>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (s.f.). VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. Recuperado 30 de julio del 2015:

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/EN%20CATALOGO/PSICOSOCIOLOGIA/Maqueta%2018%204%20Angel%20lara.pdf>

Lahera M., Góngora J.J. (2002). Factores Psicosociales Identificación de Situaciones de Riesgo. Instituto Navarro de Salud Laboral Recuperado el 5 de diciembre del 2014:

<http://www.ual.es/GruposInv/Prevencion/evaluacion/procedimiento/F.%20Factores%20Psicosociales.pdf>

Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo (2009). Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales. UGT Andalucía. Recuperado el 10 de septiembre del 2014:

[http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones\\_new/files\\_riesgospsicosocialesand/publication.pdf](http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_riesgospsicosocialesand/publication.pdf)

Ministerio del Trabajo (2013). Factores y Riesgos Laborales Introducción a la Evaluación. Recuperado el 8 de julio del 2015:

<http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>

Moreno B., Báez C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de la Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado el 26 de diciembre del 2014:

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Organización Internacional de Trabajo, Organización Mundial de la Salud. Factores Psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. Ginebra: OIT, OMS (1984). N/a. Recuperado el 18 de febrero del 2015:

[http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES\\_Texto.pdf](http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES_Texto.pdf)

Parra N., Pulido N. (2013). Riesgos Psicosociales en una entidad pública de Boyacá. Revista de Psicología Universidad de Antioquia. Recuperado el 3 de enero del 2015:

<http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwjyPSvh-vJAhXJ4CYKHxk2D38QFggaMAA&url=http%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F4865195.pdf&usq=AFQjCNHCR6ki0h552vjBkKydK6YTr9op4Q&bvm=bv.110151844,d.eWE>

Universidad del Azuay (s.f.). La Universidad. Recuperado el 19 de agosto del 2014:  
<http://www.uazuay.edu.ec/universidad/mision.php>

# ANEXOS