



## **DEPARTAMENTO DE POSGRADOS**

### **MAESTRÍA EN SALUD OCUPACIONAL Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO**

#### **VERSIÓN I**

**“Análisis correlacional entre la incidencia de riesgos  
psicosociales, estrés laboral y factores sociodemográficos en  
las educadoras y educadores familiares de la modalidad CNH  
de la Dirección Distrital Cuenca del Ministerio de Inclusión  
Económica y Social”**

**Trabajo de graduación previo a la obtención del título de  
MAGISTER EN SALUD OCUPACIONAL Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO**

#### **AUTOR:**

**LIC.PABLO ANDRÉS ESCANDÓN BERNAL**

#### **DIRECTOR:**

**M.Sc. CARLOS ESTEBAN GONZÁLEZ PROAÑO**

**CUENCA – ECUADOR**

**2016**

**DEDICATORIA.**

El presente trabajo está dedicado en primer lugar a Dios por ser una fuente espiritual de inspiración y cumplimiento de metas en nuestras vidas. De igual manera a mi hermosa familia, Gabriela y Matías que han sido los benefactores de esta etapa muy importante para mi.

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero agradecer a mi esposa, quien con su apoyo incondicional me ayudó a cumplir este objetivo, a mi hijo Matías mi fuente de lucha y fuerza continua.

De manera especial también quiero agradecer al Ministerio de Inclusión Económica y Social, institución que me dio la oportunidad de realizar esta investigación, a sus directivos, personal administrativo y a sus colaboradores quienes me permitieron compartir este proceso.

Mis más sinceros agradecimientos a mi Director Magister Carlos González P. quien con su conocimiento, profesionalismo y buena predisposición supo guiarme en este trabajo.

De igual manera a mis padres y demás familiares, también a mis amigos quienes son parte importante de mi vida y que siempre están para brindar su apoyo incondicional.

A todos y cada uno de ustedes, Muchas Gracias.

## RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo identificar la incidencia entre los factores de riesgo psicosociales, el estrés laboral y los factores sociodemográficos a los cuales están expuestos los Educadores Familiares CNH de la Dirección Distrital Cuenca del Ministerio de Inclusión Económica y Social, bajo el enfoque de gestión de riesgo.

Para recabar la información se utilizarán tres instrumentos: el primero un cuestionario estructurado con el que se obtiene información general, las variables sociodemográficas y laborales; el segundo instrumento es el método CoPsoQ-istas21 para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en las organizaciones con 25 o más trabajadores. El tercer instrumento es la escala para medir el estrés laboral de la OIT-OMS22. Este cuestionario tiene en cuenta 25 ítems los cuales están relacionados con los estresores laborales.

## PALABRAS CLAVE

- Factores
- Riesgo Psicosocial
- Estrés Laboral
- Prevención
- Método CoPsoQ-istas21
- OIT-OMS22

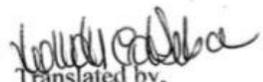
**ABSTRACT Y KEYWORDS****ABSTRACT**

This study aims to identify the incidence of psychosocial risk factors, work stress and socio-demographic factors to which the CNH program Family Educators of the Ministry of Economic and Social Inclusion, Cuenca District Directorate are exposed. This research is carried out on the basis of the risk management approach. For information gathering, three instruments will be used: the first is a structured questionnaire to obtain general information, and sociodemographic and labor variables. The second instrument is the COPSOQ-ISTAS21 method for the assessment and prevention of psychosocial risks in organizations with 25 or more workers. The third instrument is the OIT-OMS22 scale for measuring work stress. This questionnaire takes into consideration 25 items which are related to work stressors.

**KEYWORDS**

- Factors
- Psychosocial Risk
- Work stress
- Prevention
- CoPsoQ-ISTAS21 Method
- OIT -OMS22

  
UNIVERSIDAD DEL  
AZUAY  
Dpto. Idiomas

  
Translated by,  
Lic. Lourdes Crespo

**ÍNDICE DE CONTENIDO.**

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT Y KEYWORDS.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	1
1. CLASIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL.....	1
2. ESTRÉS.....	5
3. ESTRÉS LABORAL.....	6
CAPITULO 1	
MATERIALES Y MÉTODOS.....	8
1. UNIVERSO DE TRABAJO.....	8
2. INSTRUMENTOS.....	8
3. PROCESAMIENTO DE DATOS.....	13
CAPÍTULO 2	
RESULTADOS.....	16
1. CUESTIONARIO SOCIODEMOGRÁFICO.....	16
2. CUESTIONARIO OIT-OMS 22.....	20
3. MÉTODO COPSOQ-ISTAS21.....	22
TASA DE RESPUESTA	
CAPÍTULO 3	
DISCUSIÓN.....	30
CONCLUSIONES.....	34
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	36
ANEXOS.....	38

**ÍNDICE DE FIGURAS, TABLAS Y ANEXOS**

**ÍNDICE DE FIGURAS**

IMAGEN 1.-	Perfil Interpretativo del ISTAS 21.....	11
IMAGEN 2.-	Matriz de recolección de datos sociodemográficos.....	14
IMAGEN 3.-	Matriz Excel de Escala OIT-OMS.....	15
IMAGEN 4.-	Nivel de estrés en las Educadoras y Educadores CNH.....	20
IMAGEN 5.-	Organización de las exposiciones en función de la prevalencia.....	23
IMAGEN 6.-	Porcentaje de exposición en función de la prevalencia.....	24
IMAGEN 7.-	Prevalencia Estrés/Satisfacción.....	29

**ÍNDICE DE TABLAS**

TABLA 1.-	Niveles de estrés y sus puntuaciones.....	12
TABLA 2.-	Agrupación para la puntuación de los diferentes estresores.....	13
TABLA 3.-	Rangos de puntaje de estresores agrupados.....	13
TABLA 4.-	Conformación de la población CNH por sexo.....	16
TABLA 5.-	Conformación de la población que forman parte del estudio.....	16
TABLA 6.-	Frecuencia de edades.....	17
TABLA 7.-	Frecuencia Cargas Familiares.....	17
TABLA 8.-	Frecuencia de Tiempo de Servicio.....	17
TABLA 9.-	Frecuencia Promedio de Ingresos.....	18
TABLA10.-	Frecuencia Estado Civil.....	18
TABLA11.-	Frecuencia Tipo de Vivienda.....	18
TABLA12.-	Frecuencia Nivel de Instrucción.....	19
TABLA13.-	Frecuencia Tiempo Libre.....	19
TABLA14.-	Frecuencia Nivel de estrés.....	20
TABLA15.-	Correlación de Variables con Niveles de Estrés.....	21
TABLA16.-	Correlación de Riesgos Psicosociales con variables sociodemográficas...	25
TABLA17.-	Salud general, mental y Vitalidad.....	27
TABLA18.-	Síntomas de estrés/satisfacción.....	28
TABLA19.-	Tabla de comentarios del personal CNH en encuesta.....	29

**ÍNDICE DE ANEXOS**

ANEXO 1.-	Cuestionario sociodemográfico.....	39
ANEXO 2.-	Cuestionario, e informe preliminar Istas 21.....	40
ANEXO 3.-	Cuestionario OIT- OMS.....	41
ANEXO 4.-	Muestras de cuestionarios aplicados.....	42
ANEXO 5.-	Matriz de reforzamiento General.....	43

**PABLO ANDRÉS ESCANDÓN BERNAL**

**“Trabajo de Graduación”**

**CARLOS ESTEBAN GONZALEZ PROAÑO.**

**Julio, 2016.**

**“Análisis correlacional entre la incidencia de riesgos psicosociales, estrés laboral y factores sociodemográficos en las educadoras y educadores familiares de la modalidad CNH de la Dirección Distrital Cuenca del Ministerio de Inclusión Económica y Social”**

## **INTRODUCCIÓN**

El mundo laboral es un entorno complejo y cambiante. Fruto de los cambios socioeconómicos ocurridos en las últimas décadas, observamos que el perfil de las enfermedades y accidentes laborales ha cambiado hacia un estado en el que los riesgos de origen psicosocial y sus consecuencias han cobrado protagonismo, por el incremento de la frecuencia con que aparecen implicados en el origen de las bajas laborales. (Gil-Monte,2012).

Los factores psicosociales no han sido lo suficientemente estudiados dentro de la salud ocupacional, a pesar de que están presentes en condiciones laborales, tienen una gran importancia ya que se relacionan directamente con la organización del trabajo, el contenido laboral y la realización de la tarea, y además se presentan con capacidad de afectar tanto al desarrollo del trabajo como a la salud del trabajador ocasionando estrés, el cuál se refleja en su salud mental, su desempeño y satisfacción laboral. (González, 2006:106).

Los factores psicosociales pueden presentar dos condiciones, ya que pueden ser favorables o no dentro del desarrollo de las actividades laborales y la calidad de vida dentro de las organizaciones.

Si hablamos de una condición favorable, decimos que contribuyen positivamente al desarrollo personal de los individuos, mientras cuando son desfavorables tienen consecuencias perjudiciales para la salud y el bienestar, es aquí cuando hablamos de factores de riesgo psicosocial, fuentes de estrés laboral o estresores, que tienen el potencial de causar daño psicológico, físico o social a los individuos. (Gil-Monte, 2014).

### **1. CLASIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL**

#### **1.1 Relacionados con el ambiente físico.**

El ruido, la iluminación, la temperatura, el espacio físico, la higiene, la disposición del lugar del trabajo, han sido factores importantes en el estudio de los estresores laborales para la salud en el ámbito del trabajo.

## **1.2 Relacionados con la organización, contenido del trabajo y la realización de la tarea.**

- ***Sobrecarga cualitativa de la tarea.***

Es muy importante tener claras cuales son las reglas del juego llamándolo así dentro de las organizaciones al momento de generar las características de las tareas o responsabilidades del puesto de trabajo, si no tenemos claras estas características podemos provocar una insatisfacción, malestar, una pérdida de autoestima en el trabajo.

- ***Pausas y descansos.***

Una adecuada planificación del tiempo en el trabajo en el que consten pausas o descansos dentro del horario laboral es muy importante para el desarrollo de los objetivos de la organización ya que se genera para el colaborador un ambiente óptimo para el desempeño de sus actividades.

- ***Horario de trabajo.***

Muchas de las empresas han definido su horario de forma fija, por el tipo de procesos que en ellas existe, pero por otra parte el horario flexible que también lo toman empresas que tienen bien definidos sus objetivos, favorece a sus colaboradores ya que tienen un grado de autonomía temporal en su trabajo, lo que constituye una positiva satisfacción laboral.

- ***Turnos y trabajo nocturno.***

El tiempo de trabajo, el tiempo biológico o ciclo circadiano, el tiempo familiar y social, pueden llegar a sufrir un desajuste en los trabajadores debido a las actividades laborales en turnos, lo que se recomienda en estos casos es mantener al colaborador activo en sus momentos de descanso.

- ***Funciones y tareas.***

Este punto está directamente relacionado con el conocimiento que el colaborador tiene sobre la tarea ejecutada, destacando que la función específica desarrollada es importante para el normal desarrollo de los procesos de la organización, para ello debe contar con todas las herramientas necesarias, si tenemos carencia de lo antes mencionado se generará una insatisfacción, estrés o fatiga laboral.

- ***Ritmo de Trabajo.***

Directamente relacionado con el tiempo que se necesita para cumplir con el trabajo encomendado, lo que implica aspectos como los plazos ajustados, velocidad automática de la máquina, normas productivas, etc. Aquí el colaborador necesita cumplir sus tareas a un ritmo adecuado, que siempre le permita una recuperación física y psíquica.

- ***Autonomía.***

Para poder planificar su trabajo es importante el grado de autonomía, donde se puede determinar los procedimientos para el desarrollo de sus actividades, lo que genera en el colaborador un impulso de seguridad en sus funciones.

- ***Carga Mental.***

Es el nivel de actividad mental que se necesita para desarrollar las actividades laborales, y puede estar presente en la realización de tareas de un alto nivel de concentración o memorización.

- ***Formación.***

Para la ejecución de cualquier tarea es necesaria una formación previa para la ejecución, lo que cuenta con un tiempo determinado de aprendizaje para el puesto de trabajo lo que le permite al trabajador un desarrollo enriquecedor y satisfactorio de sus actividades.

- ***Responsabilidad.***

El nivel de control y la responsabilidad ante los errores cometidos, y la carencia de capacitación pueden generar un sentimiento de culpa en los colaboradores, por lo que

para obtener resultados satisfactorios en la responsabilidad, la capacidad y los recursos, deben ser asignados a nivel de la exigencia requerida.

- ***Desempeño del rol.***

Este es un conjunto de expectativas y demandas sobre las conductas que se espera de una persona para ejercer sus funciones, el rol se elabora y se desempeña en un marco de interacción social que protagoniza una persona focal y los emisores de rol que componen un conjunto de las mismas. (Peiró González-Roma 1991).

- ***Comunicación en el trabajo.***

Toda organización debe manejar su comunicación de una manera tanto formal como informal para el desarrollo de sus actividades.

- ***Estilo de Mando.***

Es muy importante ya que las actitudes de los jefes, supervisores o superiores, repercuten directamente o indirectamente el ambiente de trabajo, y las relaciones entre los trabajadores.

- ***Participación en la toma de decisiones.***

La carencia de la toma de decisiones en los trabajadores dentro de sus actividades puede causar una insatisfacción y también puede ser muy perjudicial en la organización en el cumplimiento de sus objetivos.

- ***Condiciones de Empleo.***

Incertidumbre, inseguridad respecto al futuro del empleo, el tipo de contrato que se lleva genera una inestabilidad al colaborador ya que estos necesitan un grado de seguridad y estabilidad en el trabajo.

- ***Desarrollo de la carrera profesional.***

El derecho a progresar por parte de los profesionales, desarrollarse de forma individualizada, tener reconocimientos en base a su trayectoria laboral, experiencia y cumplimiento de objetivos, generan un estímulo en los colaboradores.

### **1.3 Relacionados con las interacciones humanas.**

- ***Relaciones interpersonales en el trabajo.***

Los individuos tienen la necesidad de relacionarse socialmente, ya que es un factor de motivación en el comportamiento de las personas, es aquí que dentro de las organizaciones deben generarse relaciones positivas con superiores, supervisores, subordinados, compañeros, clientes, etc, para el desarrollo de trabajo en equipo.

Un punto muy importante que se debe destacar es que la percepción de riesgo no se concreta siempre en percepción de riesgo físico sino también es un riesgo psicológico como puede ser: despido, pérdida de prestigio, de estatus, etc. (Gil-Monte,2014).

Si hacemos una diferenciación entre los factores y riesgos psicosociales tenemos que los primeros son condiciones de trabajo que pueden influir positiva o negativamente sobre la salud; los riesgos psicosociales siempre están asociados con la percepción de unas condiciones de trabajo que suponen una amenaza.

## **2. ESTRÉS.**

Es importante que las organizaciones laborales y sus trabajadores, tengan una definición clara del término estrés ya que si bien este es tan difundido, muchas personas desconocen su significado, sus mecanismos de acción y su impacto en la salud, impidiendo que exista conciencia de su existencia, evitando con esto una intervención oportuna y eficaz.

El estrés ligado al trabajo está muy reconocido a nivel internacional ya que representa una preocupación muy importante tanto para empleadores como para trabajadores, es por esto que se necesita una acción específica para generar programas de intervención.

Según Hans Selye: "El estrés es una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda que se le imponga". Dicha respuesta puede ser de tipo psicológica (mental) o fisiológica (física/orgánica). La demanda se refiere a la causa del estrés (el estresor). (Napione, 2008; Williams, 2004).

Existen diferentes conceptos de estrés, dependiendo de las disciplinas científicas que lo aborden; podemos anotar que estos conceptos se empezaron a utilizar en el campo de la ingeniería y de la física en el siglo XVII, para aludir la deformación que sufrían algunos

elementos estructurales de ingeniería como son los puentes, debido a fuerzas externas (Cooper y Dewe, 2004). Posteriormente dio un salto a la biología y a la psicología que se puso en manifiesto al analizar las similitudes entre materia y las características fisiológicas y psicológicas del ser humano.

En el campo de la medicina y biología, la aproximación más influyente fue el estudio de Walter Cannon desarrollada en los años veinte, el mismo que incluyó el concepto de homeostasis al aludir la autorregulación Fisiológica de los organismos, lo que da paso a que en los años treinta se empiece a generar los conceptos de Hans Selye como los anotamos en primera instancia, además señala que la respuesta fisiológica ante un agente nocivo o estresor se genera en tres etapas:

- 1) *Fase de alarma.* Ante la percepción de la amenaza el organismo genera una serie de alteraciones fisiológicas y psicológicas que suponen un desequilibrio en sus recursos que le permiten enfrentarse a dichas situaciones.
- 2) *Fase de resistencia.* Es una fase de adaptación al estresor, en la que el organismo desarrolla una serie de mecanismos psicofísicos, en busca de un reequilibrio para que sea menos nociva la situación.
- 3) *Fase de agotamiento.* Debido a que si no es eficaz la fase de resistencia, este se mantiene en el tiempo ya que el organismo se mantiene en una situación de desgaste y en la que aparecen trastornos fisiológicos, psicológicos y psicosociales que pueden ser irreversibles. (Gil-Monte, 2014).

Por tanto el estrés es entendido como una transacción entre los individuos y el ambiente, o bien en una situación resultante de la interacción y valoración de los acontecimientos o circunstancias que la persona hace.

### **3. ESTRÉS LABORAL**

El estrés laboral surge de la interacción de los trabajadores con sus condiciones de trabajo, y se define como la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. (OMS, 2001).

Existen profesiones que se encuentran en mayor riesgo de padecer estrés laboral, debido a sus características organizacionales; siendo las de servicio o asistenciales como la salud y

educación las más vulnerables, debido a la continua interacción con personas, sus problemas o enfermedades, lo cual genera respuestas y actitudes negativas ante las personas.

El ejercicio profesional en el área de la educación crea una acumulación de sensaciones, así como un desgaste emocional que a la vez desencadena en estrés, deteriorando la calidad de vida de la persona que lo padece, disminuyendo la respuesta personal y repercutiendo negativamente en la eficacia de los conocimientos que serán impartidos. (OMS, 2001).

Parte fundamental constituyen también los factores sociodemográficos, estos pueden ser la edad, la experiencia, la educación; debido a las variables que intervienen dentro de las mismas y hacen que pueda variar el desempeño laboral de los colaboradores.

La evaluación de los riesgos psicosociales actualmente en las organizaciones, está generando un punto de partida importante para el desarrollo y adecuación de sus procesos con el fin de disminuir los estresores que generen un problema en sus colaboradores obteniendo un alto desempeño, de igual manera mejorar su clima laboral, también es importante prevenir los problemas de salud de los colaboradores que se puedan presentar.

Considerando las realidades que existen en nuestras organizaciones y el riesgo al que se exponen nuestros colaboradores, este trabajo va enfocado a medir los elementos de riesgo que se presentan en el Ministerio de Inclusión Económica y Social del Distrito Azuay y además establecer en una escala el nivel de estrés laboral al que están expuestos.

## CAPITULO 1

### MATERIALES Y MÉTODOS.

El tipo de estudio seleccionado para dar respuesta al problema de investigación y sus objetivos es de tipo transversal analítico, utilizando para el efecto tres instrumentos a aplicar: el primero un cuestionario estructurado con el que se recabará información general, las variables sociodemográficas y laborales; el segundo instrumento es el método CoPsoQ-istas21 para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en las organizaciones con 25 o más trabajadores. El tercer instrumento es la escala para medir el estrés laboral de la OIT-OMS22. Este cuestionario está conformado por 25 ítems los cuales están relacionados con los estresores laborales.

El trabajo será desarrollado en la Dirección Distrital Cuenca del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

#### 1.1 UNIVERSO DE TRABAJO.

El universo es finito ya que se trabajará con la población total de las Educadoras y Educadores CNH de la Dirección Distrital Cuenca del Ministerio de Inclusión Económica y Social que totalizan 83 colaboradores.

Serán establecidos como criterios de inclusión los siguientes:

- Educadoras y Educadores CNH de la Dirección Distrital Cuenca del Ministerio de Inclusión Económica y Social
- Tiempo de trabajo mínimo tres meses

Por otra parte los criterios de exclusión son:

- Educadoras y Educadores que se encuentren con licencias por enfermedad, maternidad.

#### 1.2 INSTRUMENTOS.

Para recabar la información se utilizarán tres instrumentos:

##### 1.2.1 CUESTIONARIO SOCIODEMOGRÁFICO.

Es estructurado con preguntas cerradas, dirigidas al total del universo en el que se recabará información general, variables sociodemográficas y laborales, en las que figuran: edad, sexo, cargas familiares, tiempo que labora, promedio de ingresos, estado civil, tipo de vivienda, nivel de escolaridad y actividades en su tiempo libre; además en este instrumento constarán las

instrucciones, los objetivos de la investigación y el consentimiento informado en el encabezado. (Ver Anexo 1).

### **1.2.2 EL MÉTODO ISTAS 21.**

El segundo instrumento es el método CoPsoQ-istas21 para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en las organizaciones con 25 o más trabajadores. El cuestionario CoPsoQ-istas21 consta de 120 preguntas estructuradas en 4 partes: contexto social y trabajo doméstico familiar (6 preguntas); salud y bienestar personal (26 preguntas); condiciones de empleo y trabajo (19 preguntas) y las dimensiones de las exposiciones psicosociales (69 preguntas). (Ver Anexo 2).

Es un procedimiento de evaluación de factores psicosociales que se basa en la adaptación del estado español, y se encuentra fundamentado en la Teoría General de Estrés, el uso de cuestionarios estandarizados y el método epidemiológico. Integra las dimensiones de los modelos demanda-control-apoyo social (Karasek y Theorell, 1990), esfuerzo-recompensa (Siegrist, 1996) y la teoría de la doble presencia. (Gil-Monte, 2014).

Un aspecto importante de este cuestionario es que identifica y mide los factores de riesgo psicosocial y que lo realiza con un nivel de complejidad conceptual mínimo, lo que facilita la comprensión de los resultados y la búsqueda de alternativas de intervención.

Además ofrece garantías razonables en el ámbito de la protección de la confiabilidad de la información, combinando técnicas cuantitativas mediante los cuestionarios estandarizados y anónimos, lo que triangula los resultados mejorando su objetividad, es decir, que requieren una interpretación discutida y acordada con el grupo de trabajo.

El análisis de los datos lo representa de manera estandarizada y en dos fases, la primera es de carácter descriptivo, que utiliza una aplicación informática y la segunda de carácter interpretativo cuya presentación de resultados lo genera de forma gráfica.

También se presentan resultados en base a indicadores que se expresan en términos de área de mejora y prevalencia de exposición a cada dimensión. Utiliza niveles de referencia poblacionales para generar una totalidad en sus dimensiones, esto hace que ofrezca una referencia límite de los valores de exposición.

### 1.2.2.1 Descripción del Instrumento.

**Versión Media.-** Esta versión está dirigida a empresas de 25 o más trabajadores con los componentes de las preguntas que se detallan al principio de este instrumento; cabe recalcar que las preguntas de tipo sociodemográfico que también cuenta este cuestionario serán adaptadas a la realidad de cada organización a ser evaluada.

La sección de dimensiones psicosociales, incluye la evaluación de 20 factores psicosociales que se distribuyen en 4 grupos.

1. **Exigencias Psicológicas (17 ítems).** Incluye información sobre cinco factores psicosociales: 1) exigencias cuantitativas, 2) exigencias cualitativas, 3) exigencias emocionales, 4) de esconder emociones, 5) sensoriales.
2. **Influencia y desarrollo de habilidades (19 ítems).** Consta de 5 factores psicosociales: 1) influencia en el trabajo, 2) posibilidades de desarrollo, 3) control sobre el tiempo de trabajo, 4) Sentido del trabajo, 5) integración en la empresa.
3. **Apoyo social en la empresa y la calidad de liderazgo (25 ítems).** Incluye ocho factores psicosociales: 1) sentimiento del grupo, 2) posibilidades de relación social, 3) apoyo social, 4) refuerzo, 5) calidad de liderazgo, 6) conflicto del rol, 7) claridad del rol, 8) previsibilidad.
4. **Compensaciones (8 ítems).** Es la que ofrece información en: 1) inseguridad y 2) estima.

Adicional a las 20 dimensiones, tenemos la doble presencia que se evalúa en la sección I del cuestionario, es así que se constituye en 21 factores psicosociales que se evalúa a través del cuestionario.

Como indicábamos anteriormente, esta versión al momento de generar sus resultados utiliza una aplicación informática de libre acceso que acompaña a los materiales del método (instrumento y documentación). El programa informático genera un informe preliminar sobre los resultados de evaluación, indicando puntuaciones sobre cada factor, la prevalencia de la exposición a los riesgos psicosociales y la distribución de los participantes en los diferentes niveles de riesgo mediante frecuencias.

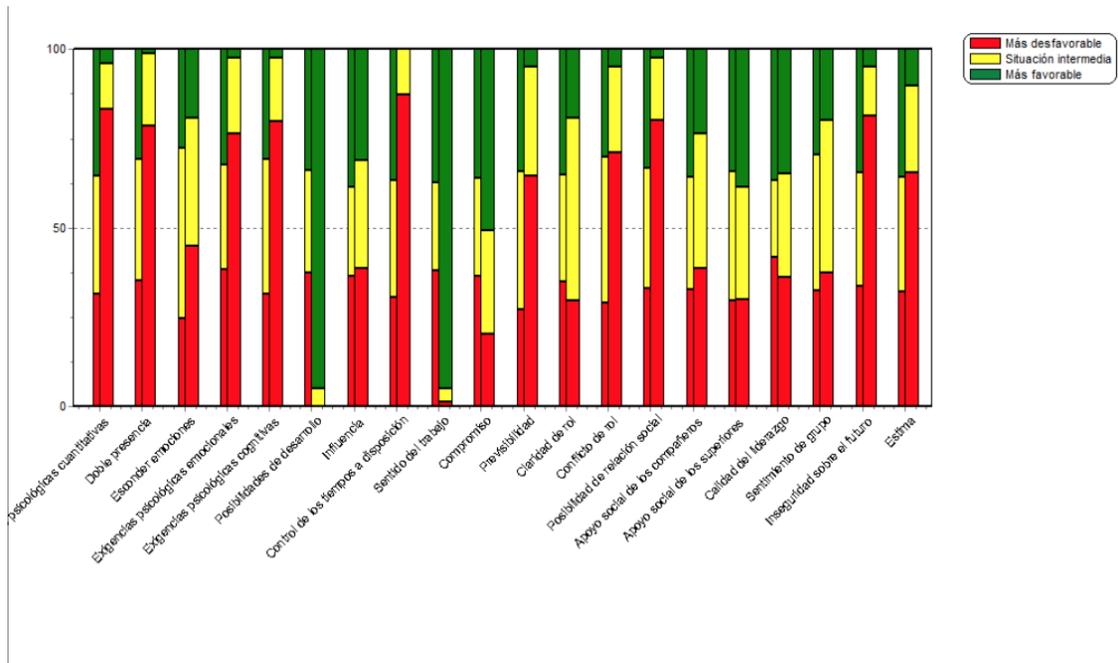
Por lo tanto los resultados indican el porcentaje de exposición de los trabajadores a diferentes niveles de riesgo, combinando también por puesto de trabajo, tipo de contrato, etc.

Se distinguen tres niveles de exposición a riesgo psicosocial para cada dimensión:

- a) Verde, es un nivel de exposición psicosocial mas favorable para la salud;
- b) Amarillo, es un nivel de exposición intermedio, y
- c) Rojo, que presta un significado muy desfavorable para la salud.

Mientras tanto en el informe, la distribución de frecuencias de cada respuesta es presentada en todas las preguntas de cada dimensión, además se presentas tablas y gráficos de barras por dimensiones y unidades de análisis. (Ver Anexo 3)

**Imagen 1.** Perfil Interpretativo del ISTAS 21.



Fuente: Resultado del informes ISTAS 21.

### 1.2.3 ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS.

El tercer instrumento es la escala para medir el estrés laboral de la OIT-OMS22. La escala fue sustentada por Ivancevich & Matteson. (1980), y citada por Suárez A. (Junio 2013) es de fácil aplicación puesto que puede ser de auto aplicación o también de manera individual o grupal. Tiene un tiempo estimado de 15 minutos y consta de un cuadernillo de preguntas y una plantilla

de respuestas. Este cuestionario tiene en cuenta 25 ítems los cuales están relacionados con los estresores laborales, los cuales fueron agrupados en siete áreas:

- 1) Mejora de las condiciones ambientales de trabajo,
- 2) Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo,
- 3) Estilos de dirección y liderazgo,
- 4) Gestión de recursos humanos,
- 5) Nuevas tecnologías,
- 6) Estructura organizacional y
- 7) Clima organizacional.

Estos ítems son calificados teniendo en cuenta las fuentes de estrés mencionadas anteriormente; la calificación podrá ser:

- 1= si la condición “nunca” es fuente de estrés  
 2= si la condición “raras veces” es fuente de estrés,  
 3= si la condición “ocasionalmente” es fuente de estrés,  
 4= si la condición “algunas veces”, es fuente de estrés,  
 5= si la condición “frecuentemente” es fuente de estrés,  
 6= si la condición “generalmente” es fuente de estrés y  
 7= si la condición “siempre” es fuente de estrés. (Ver Anexo 4).

Como resultado se obtiene bajo nivel de estrés si es menor a 90 puntos; si el puntaje esta entre 91-117, el nivel es intermedio; estrés lo tenemos entre los 118-153; alto nivel de estrés si es mayor a 154.

**Tabla1.- Niveles de estrés y sus puntuaciones.**

RESULTADOS DE LA PUNTUACIÓN	
NIVEL DE ESTRÉS	PUNTAJE ALCANZADO
<b>Bajo Nivel de Estrés</b>	Menos de 90
<b>Nivel Intermedio de Estrés</b>	91-117
<b>Estrés</b>	118-153
<b>Alto Nivel de Estrés</b>	Más de 154

**Elaboración:** El Autor.

**Tabla 2.-** Agrupación para la puntuación de los diferentes estresores.

ÍTEMS AGRUPADOS	
ÍTEM	CONJUNCIÓN DEL ÍTEM
<b>Clima Organizacional</b>	1,10,11,20
<b>Estructura Organizacional</b>	2,12,16,24
<b>Territorio Organizacional</b>	3,15,22
<b>Tecnología</b>	4,14,25
<b>Influencia del Líder</b>	5,6,13,17
<b>Falta de cohesión</b>	7,9,18,21
<b>Respaldo del grupo</b>	8,19,23

**Elaboración:** El Autor.

**Tabla3.-** Rangos de puntaje de estresores agrupados.

PUNTAJE AGRUPADOS	
ESTRESORES AGRUPADOS	RANGO DE PUNTOS
<b>1,2,5,6</b>	4 y 28 puntos
<b>3,4,7</b>	3 y 21 puntos

**Elaboración:** El Autor.

Conjuntamente con la Técnica de Seguimiento al programa CNH se coordinará la aplicación de los cuestionarios. Las educadoras y educadores serán evaluados en las jornadas de asistencia técnica en momentos de su tiempo libre aplicando los tres cuestionarios de forma simultánea y en condiciones de privacidad evitando interrupciones.

#### **4. PROCESAMIENTO DE DATOS**

Una vez recolectados los datos se procederá a procesar la información, mediante la herramienta EXCEL y el Programa SPSS, (*Statistical Package for the Social Sciences*) de acuerdo con el objetivo de la investigación.

A continuación presentamos imágenes con la matriz de la recolección de los datos.





## CAPÍTULO 2

### RESULTADOS.

#### 2.1 CUESTIONARIO SOCIODEMOGRÁFICO.

En el estudio realizado se aplicaron 3 cuestionarios, a través de los cuales se buscó recabar información importante para cumplir con el objetivo general de este proyecto, por tal motivo es necesario integrar la información proporcionada tanto por los cuestionarios sociodemográficos como por el OIT-OMS 22 para el análisis de estrés. De la base de datos general que creamos, analizaremos los patrones o tendencias generales del universo estudiado.

**Tabla 4.-** Conformación de la población CNH por sexo

DESCRIPCIÓN	HOMBRES	%	MUJERES	%	TOTAL	%
PERSONAL CNH TOTAL	6	7.2	77	92.77	83	100
PERSONAL CNH APLICADO CUESTIONARIOS	6	7.2	74	89.17	80	96.4

**Elaboración:** El Autor.

Podemos observar en la tabla anterior que el universo corresponde al 96.4% y los puntos restantes están dentro de nuestro criterio de exclusión, el mismo que corresponde a personal con permiso de trabajo, maternidad y personas que no quieran que se les administre los cuestionarios.

A continuación presentamos la estructuración del personal por género, al que se le aplicó la prueba.

**Tabla 5.-** Conformación de la población que formó parte del estudio.

DESCRIPCIÓN	HOMBRES	%	MUJERES	%	TOTAL	%
PERSONAL CNH TOTAL	6	7.5	74	92.5	80	100

**Elaboración:** El Autor.

Las edades del personal al que se le administró las encuestas se las distribuyó en los siguientes rangos que se presentan con sus respectivas frecuencias. (Encuesta sociodemográfica-pregunta 1).

**Tabla 6.-** Frecuencia de edades.

EDAD (AÑOS)	Frecuencia	Porcentaje
18-25	6	7,5
26-35	52	65,0
36-45	17	21,3
45 o más	5	6,3
Total	80	100,0

**Elaboración:** El Autor.

De igual manera dentro del cuestionario se pretende analizar la cantidad de cargas familiares, las que se presentan en los siguientes rangos. (Encuesta sociodemográfica-pregunta 3).

**Tabla 7.-** Frecuencia Cargas Familiares

CARGAS FAMILIARES		
NÚMERO DE PERSONAS	Frecuencia	Porcentaje
1-3 PERSONAS	6	7,5
4-6 PERSONAS	68	85,0
MÁS DE 6 PERSONAS	6	7,5
Total	80	100,0

**Elaboración:** El Autor.

A continuación se detalla el tiempo de servicio que tiene el personal dentro de la institución. (Encuesta sociodemográfica-pregunta 4).

**Tabla 8.-** Frecuencia de Tiempo de Servicio.

TIEMPO QUE LABORA		
AÑOS DE SERVICIO	Frecuencia	Porcentaje
MENOS DE 1 AÑO	7	8,8
1-5 AÑOS	59	73,8
5-10 AÑOS	12	15,0
10-15 AÑOS	2	2,5
Total	80	100,0

**Elaboración:** El Autor.

Es importante detallar dentro del estudio el nivel de ingresos aproximado que tiene cada colaborador (Encuesta sociodemográfica-pregunta 5).

**Tabla 9.-** Frecuencia Promedio de Ingresos.

<b>PROMEDIO DE INGRESOS</b>		
<b>SALARIO MÍNIMO VITAL</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
MÍNIMO VITAL	20	25,0
1-2 SMV	60	75,0
TOTAL	80	100,0

**Elaboración:** El Autor.

Un factor importante dentro de la investigación del tipo de nivel de estrés es el Estado Civil que tienen las personas. (Encuesta sociodemográfica-pregunta 6).

**Tabla 10.-** Frecuencia Estado Civil.

<b>ESTADO CIVIL</b>		
<b>ESTADO CIVIL</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SOLTERO	17	21,3
CASADO	59	73,8
SEPARADO	4	5,0
Total	80	100,0

**Elaboración:** El Autor.

Una variable que no se tomó en cuenta, es la nacionalidad, que forma parte de la (Encuesta sociodemográfica-pregunta 7) pues todo el personal respondió ser Ecuatoriano.

También analizaremos si su vivienda es propia, arrendada, etc., a continuación presentamos los porcentajes. (Encuesta sociodemográfica-pregunta 8).

**Tabla 11.-** Frecuencia Tipo de Vivienda.

<b>TIPO DE VIVIENDA</b>		
<b>SU VIVIENDA ES</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
PROPIA	30	37,5
ARRENDADA	19	23,8

FAMILIAR	24	30,0
COMPARTIDA	7	8,8
Total	80	100,0

**Elaboración:** El Autor.

A continuación detallamos el Nivel de Escolaridad de cada uno de los participantes del estudio. (Encuesta sociodemográfica-pregunta 9).

**Tabla 12.-** Frecuencia Nivel de Instrucción

NIVEL DE INSTRUCCIÓN		
NIVEL DE ESCOLARIDAD	Frecuencia	Porcentaje
SECUNDARIA	14	17,5
TÉCNICO/TECNÓLOGO	7	8,8
SUPERIOR	57	71,3
CUARTO NIVEL	2	2,5
Total	80	100,0

**Elaboración:** El Autor.

Al averiguar sobre las actividades que desempeñan en su tiempo libre, presentamos a continuación los porcentajes obtenidos. (Encuesta sociodemográfica-pregunta 10).

**Tabla 13.-** Frecuencia Tiempo Libre.

TIEMPO LIBRE		
EN SU TIEMPO LIBRE	Frecuencia	Porcentaje
OTRO TRABAJO	10	12,5
LABORES DOMÉSTICAS	51	63,7
RECREACIÓN Y DEPORTE	7	8,8
ESTUDIO	12	15,0
Total	80	100,0

**Elaboración:** El Autor.

**2.2 CUESTIONARIO OIT-OMS 22.**

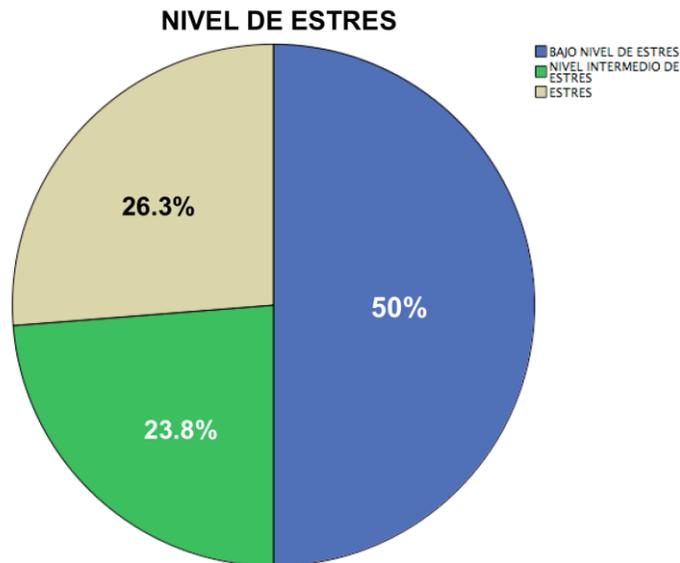
En el cuestionario de la Organización Internacional del Trabajo y de la Organización Mundial de la Salud OIT-OMS 22, el objetivo general es determinar el NIVEL DE ESTRÉS, al que están expuestos los trabajadores y trabajadoras del área CNH del MIES Distrital Cuenca, por lo que a continuación detallamos los resultados obtenidos.

**Tabla 14.- Frecuencia Nivel de estrés**

NIVEL DE ESTRÉS		
	Frecuencia	Porcentaje
BAJO NIVEL DE ESTRÉS	40	50,0
NIVEL INTERMEDIO	19	23,8
ESTRÉS	21	26,3
ALTO NIVEL DE ESTRÉS	0	0,0
TOTAL	80	100,0

**Elaboración:** El Autor.

**Imagen 4.- Nivel de estrés en las Educadoras y Educadores CNH.**



**Elaboración:** El Autor.

A continuación presentaremos una tabla en la que se realiza una correlación de cada una de las variables sociodemográficas estudiadas, con los cuatro niveles de estrés determinados por la batería OIT-OMS 22; en nuestro estudio no se presentó un “Alto Nivel de Estrés” por lo que no consta en la siguiente tabla.

**Tabla 15.-** Correlación de Variables con Niveles de Estrés.

VARIABLES		NIVELES DE ESTRÉS			TOTAL	P
		BAJO NIVEL DE ESTRÉS	NIVEL INTERMEDIO	ESTRÉS		
EDAD	18-25 años	4	1	1	6	0,696
	26-35 años	26	11	15	52	
	36-45 años	8	6	3	17	
	46 años o mas	2	1	2	5	
SEXO	Hombre	4	1	1	6	0,696
	Mujer	36	18	20	74	
CARGAS FAMILIARES	1-3 personas	4	2	0	6	0,421
	4-6 personas	34	16	18	68	
	Mas de 6 personas	2	1	3	6	
TIEMPO QUE LABORA	Menos de 1 año	4	1	2	7	0,865
	De 1 a 5 años	28	15	16	59	
	De 5 a 10 años	6	3	3	12	
	De 10 a 15 años	2	0	0	2	
PROMEDIO DE INGRESOS	Mínimo Vital	10	7	3	20	0,258
	Entre 1 a 2 smv	30	12	18	60	
ESTADO CIVIL	Soltero(a)	9	6	2	17	0,036
	Casado(a)/Unión Libre	30	10	19	59	
	Separado(a)	1	3	0	4	
SU VIVIENDA ES	Propia	17	7	6	30	0,572
	Arrendada	9	4	6	19	
	Familiar	13	5	6	24	
	Compartida con Otra(s) familia(s)	1	3	3	7	
NIVEL DE ESCOLARIDAD	Secundaria	7	3	4	14	0,837
	Técnico/Tecnólogo	2	2	3	7	
	Superior	30	13	14	57	
	Cuarto Nivel	1	1	0	2	
EN SU TIEMPO LIBRE	Otro trabajo	5	3	2	10	0,287
	Labores domésticas	25	10	16	51	
	Recreación y Deporte	6	1	0	7	
	Estudio	4	5	3	12	

**Elaboración:** El Autor.

Al realizar un análisis de la tabla de la correlación de las variables podemos destacar puntos significativos como que las personas encuestadas en el rango de edad de 26-35 años son más propensas al estrés; de igual manera, aunque no tan representativo por el número de varones encuestados, el sexo femenino tiene una tendencia de estrés mayor al que los hombres.

En los resultados estadísticos, la significancia más importante la tiene la variable del estado civil con una  $P=0.036$ , de igual manera no pierde valor las demás variables de estudio.

Otra variable que llama la atención dentro del estudio es que las personas con un nivel de escolaridad superior, tienen mayores índices de estrés comparado con los otros rangos.

## **5. MÉTODO COPSOQ-ISTAS21.**

A continuación presentaremos los resultados de la aplicación del método CoPsoQ-istas21, a través de los cuales analizaremos los factores psicosociales a los que están expuestos los trabajadores, de igual manera, presentaremos a posteriori una correlación con tres variables sociodemográficas, debido a que el programa del método aplicado, dentro de sus características da la opción de correlacionar por omisión el “sexo” y la posibilidad de marcar tres opciones más, es aquí que se detalla para los resultados la “edad”, “la relación laboral” y “área de trabajo”.

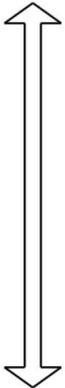
Para que el instrumento tenga un alcance significativo en el estudio es importante que se genere una tasa de respuesta a partir del 60%.

### **TASA DE RESPUESTA.**

Responder el cuestionario fue voluntario, y la tasa de respuesta ha sido del 96.4% (contestaron 80 trabajadores/as de las 83 a los que se les suministró el cuestionario).

La siguiente imagen hace referencia a los datos de prevalencia de cada uno de los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores de la Unidad de Desarrollo Infantil, Educadoras CNH, indicando que factores son los más y los menos problemáticos.

**Imagen 5.-** Organización de las exposiciones en función de la prevalencia.

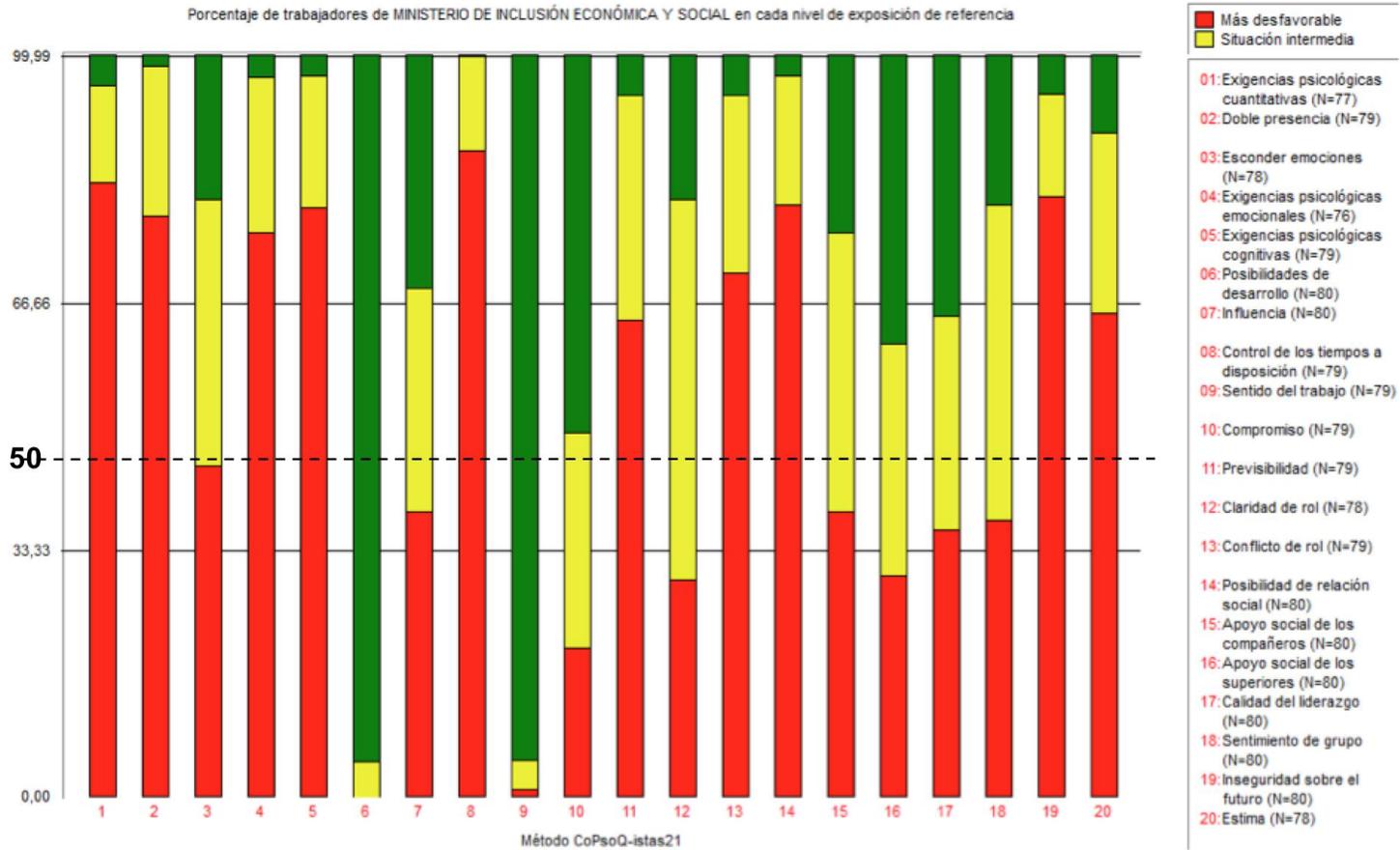
	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable
<p>MÁS</p> <p>PROBLEMÁTICAS</p> 	Control de los tiempos a disposición	87,3	12,7	0
	Exigencias psicológicas cuantitativas	83,1	13	3,9
	Inseguridad sobre el futuro	81,3	13,8	5
	Posibilidad de relación social	80	17,5	2,5
	Exigencias psicológicas cognitivas	79,7	17,7	2,5
	Doble presencia	78,5	20,3	1,3
	Exigencias psicológicas emocionales	76,3	21,1	2,6
	Conflicto de rol	70,9	24,1	5,1
	Estima	65,4	24,4	10,3
	Previsibilidad	64,6	30,4	5,1
	Esconder emociones	44,9	35,9	19,2
	Influencia	38,8	30	31,3
	Apoyo social de los compañeros	38,8	37,5	23,8
	Sentimiento de grupo	37,5	42,5	20
	Calidad del liderazgo	36,3	28,7	35
	Apoyo social de los superiores	30	31,3	38,8
Claridad de rol	29,5	51,3	19,2	
MENOS	Compromiso	20,3	29,1	50,6
PROBLEMÁTICAS	Sentido del trabajo	1,3	3,8	94,9
O FAVORABLES	Posibilidades de desarrollo	0	5	95

**Rojo:** tercil más desfavorable para la salud, **Amarillo:** tercil intermedio, **Verde:** tercil más favorable para la salud

**Fuente:** Resultado del informes ISTAS 21

El siguiente gráfico nos indica el porcentaje de exposición (rojo, amarillo, verde), donde cada uno de ellos nos representa la favorabilidad o no de los riesgos analizados.

**Imagen 6.-** Porcentaje de exposición en función de la prevalencia.



Fuente: Resultado del informe ISTAS 21

Una vez identificados los riesgos más desfavorables, realizamos una correlación con algunos factores sociodemográficos, a continuación detallamos en la siguiente tabla.

**Tabla 16.-** Correlación de Riesgos Psicosociales con variables sociodemográficas.

FACTOR	DIMENSIÓN			SEXO				EDAD								TIPO DE CONTRATO						
	MAS DESFAVORABLE %	SITUACIÓN INTERMEDIA	MÁS FAVORABLE	MUJER		HOMBRE		MENOS DE 26 AÑOS		ENTRE 26 Y 35 AÑOS		ENTRE 36 Y 45 AÑOS		ENTRE 46 Y 55 AÑOS		SERVICIOS OCACIONALES		NOMBRAMIENTO PROVISIONAL		SIN CONTRATO		
				No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	
1	CONTROL DE LOS TIEMPOS A DISPOSICIÓN	87,3	12.7	0	73	86.3	6	100	8	62.5	49	89.8	18	88.9	4	100	8	75	70	88.6	1	100
2	EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS CUANTITATIVAS	83.1	13	3.9	72	84.7	5	60	8	75	48	85.4	17	88.2	4	35	8	87.5	68	82.4	1	100
3	INSEGURIDAD SOBRE EL FUTURO	81.3	13.8	5	74	82.4	6	66.7	8	75	50	88	18	77.8	4	25	8	75	71	83.1	1	0
4	POSIBILIDAD DE RELACIÓN SOCIAL	80	17.5	2.5	74	81.1	6	66.7	8	75	50	78	18	83.3	4	100	8	75	71	80.3	1	100
5	EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS COGNITIVAS	79.7	17.7	2.5	73	82.2	6	50	8	62.5	50	88	17	70.6	4	50	7	85.7	71	78.9	1	100
6	DOBLE PRESENCIA	78.5	20.3	1.3	73	80.8	6	50	8	75	49	85.7	18	66.7	4	50	8	87.5	70	77.1	1	100
7	EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EMOCIONALES	76.3	21.1	2.6	71	77.5	6	60	8	75	48	75	17	76.5	3	100	7	71.4	68	76.5	1	100
8	CONFLICTO DEL ROL	70.9	24.1	5.1	73	72.6	6	50	8	75	50	72	17	70.6	4	50	8	87.5	70	68.6	1	100
9	ESTIMA	65.4	24.4	10.3	72	65.3	6	66	8	62.5	48	64.6	18	72.2	4	50	8	75	69	63.8	1	100
10	PREVISIBILIDAD	64.6	30.4	5.1	73	68.5	6	16.7	8	62.5	50	62	17	76.5	4	50	8	62.5	70	64.3	1	100
11	ESCONDER EMOCIONES	44.9	35.9	19.2	72	47.2	6	16.7	8	12.5	50	50	16	43.8	4	50	7	55	70	44.3	1	0
12	INFLUENCIA	38.8	30	31.3	74	37.8	6	50	8	37.5	50	36	18	50	4	25	8	12.5	71	42.3	1	0

13	APOYO SOCIAL DE LOS COMPAÑEROS	38.8	37.5	23.8	74	37.8	6	50	8	0	50	38	18	55.6	4	50	8	50	71	38	1	0
14	SENTIMIENTO DE GRUPO	37.5	42.5	20	74	36.5	6	50	8	25	50	42	18	33.3	4	25	8	25	71	39.4	1	0
15	CALIDAD DE LIDERAZGO	36.3	28.7	35	74	36.5	6	33.3	8	25	50	36	18	33.33	4	75	8	37.5	71	36.6	1	0
16	APOYO SOCIAL DE LOS SUPERIORES	30	31.3	38.8	74	29.7	6	33.3	8	0	50	32	18	38.9	4	25	8	25	71	31	1	0
17	CLARIDAD DEL ROL	29.5	51.3	19.2	72	29.2	6	33.3	8	25	49	30.6	17	17.6	4	75	7	28.6	71	29.6	0	0
18	COMPROMISO	20.3	29.1	50.6	73	20.5	6	18	8	12.5	50	24	17	17.6	4	0	8	50	70	17.1	1	0
19	SENTIDO DEL TRABAJO	1.3	3.8	94.9	73	1.4	6	0	8	0	50	2	17	0	4	0	8	12.5	70	0	1	0
20	POSIBILIDADES DE DESARROLLO	0	5	95	74	0	6	0	8	0	50	0	18	0	4	0	8	0	71	0	1	0

No	NÚMERO DE PERSONAS QUE RESPONDEN A LAS PREGUNTAS DE CADA FACTOR
%	PORCENTAJE NO FAVORABLE DEL NUMERO DE PERSONAS ENCUESTADAS

**Elaboración:** El Autor.

Es importante destacar, que el factor de riesgo más desfavorable está determinado por la exigencia de los tiempos a disposición del personal CNH, le sigue las exigencias psicológicas cuantitativas, que tiene mucho que ver con la cantidad de trabajo que tienen para desarrollar, y también la inseguridad que presentan por no conocer cual será su estabilidad laboral dentro de la institución, por el tipo de contrato que se maneja.

Dentro del programa Ista 21, en el informe preliminar nos permite correlacionar las puntuaciones de salud en 3 niveles: pero, medio y mejor, con una población de referencia.

**Tabla 17.- Salud general, mental y Vitalidad**

<b>SALUD GENERAL DE CNH MIES</b>							
	<b>Edad</b>	<b>Peor %</b>	<b>Medio %</b>	<b>Mejor %</b>			
TODOS	Menos de 36 años	94.55	5.45	0			
	36 - 45 años	87.5	12.5	0			
	Más 45 años	75	25	0			
	Todas las edades	92	8	0			
					<b>Población de referencia</b>		
					<b>Peor</b>	<b>Medio</b>	<b>Mejor</b>
MUJERES	Menos de 36 años	94.12	5.88	0	25.4	29.6	45
	36 - 45 años	87.5	12.5	0	39.3	29.5	31.1
	Más 45 años	100	0	0	51.4	22	26.6
	Todas las edades	92.75	7.25	0	34.6	27.9	37.5
HOMBRES	Menos de 36 años	100	0	0	24.4	22.6	53
	36 - 45 años	0	0	0	35.4	26.3	38.4
	Más 45 años	50	50	0	36.2	27.6	36.2
	Todas las edades	83.33	16.67	0	29.9	24.6	45.5
<b>SALUD MENTAL DE CNH MIES</b>							
	<b>Edad</b>	<b>Peor %</b>	<b>Medio %</b>	<b>Mejor %</b>			
TODOS	Menos de 36 años	63.79	29.31	6.9			
	36 - 45 años	55.56	33.33	11.11			
	Más 45 años	25	25	50			
	Todas las edades	60	30	10			
					<b>Población de referencia</b>		
					<b>Peor</b>	<b>Medio</b>	<b>Mejor</b>
MUJERES	Menos de 36 años	62.96	29.63	7.41	20.5	33.3	46.1
	36 - 45 años	55.56	33.33	11.11	23.8	29.5	46.7
	Más 45 años	50	50	0	28.7	29.6	41.7
	Todas las edades	60.81	31.08	8.11	23.2	31.5	45.3
HOMBRES	Menos de 36 años	75	25	0	33.1	25.4	41.4
	36 - 45 años	0	0	0	33.7	27.9	38.5
	Más 45 años	0	0	100	38.1	22.2	39.7
	Todas las edades	50	16.67	33.33	34.2	25.6	40.2
<b>VITALIDAD DE CNH MIES</b>							
	<b>Edad</b>	<b>Peor %</b>	<b>Medio %</b>	<b>Mejor %</b>			
TODOS	Menos de 36 años	62.07	22.41	15.52			
	36 - 45 años	55.56	27.78	16.67			
	Más 45 años	50	25	25			

	Todas las edades	60	23.75	16.25			
					<b>Población de referencia</b>		
					<b>Peor</b>	<b>Medio</b>	<b>Mejor</b>
MUJERES	Menos de 36 años	61.11	22.22	16.67	22.9	27.5	49.6
	36 - 45 años	55.56	27.78	16.67	25.6	36	38.4
	Más 45 años	100	0	0	24.8	37.2	38.1
	Todas las edades	60.81	22.97	16.22	24	31.8	44.2
HOMBRES	Menos de 36 años	75	25	0	29.9	34.1	35.9
	36 - 45 años	0	0	0	34.7	29.7	35.6
	Más 45 años	0	50	50	25.8	30.6	43.5
	Todas las edades	50	33.33	16.67	30.6	32.1	37.3

**Fuente:** CoPsoQ Iastas 21 **Elaboración:** El Autor.

Iastas 21 en sus resultados paso a paso también hace referencia al estrés al que está expuesto la población intervenida, generando puntuaciones medianas comparadas.

**Tabla 18.-** Síntomas de estrés/satisfacción.

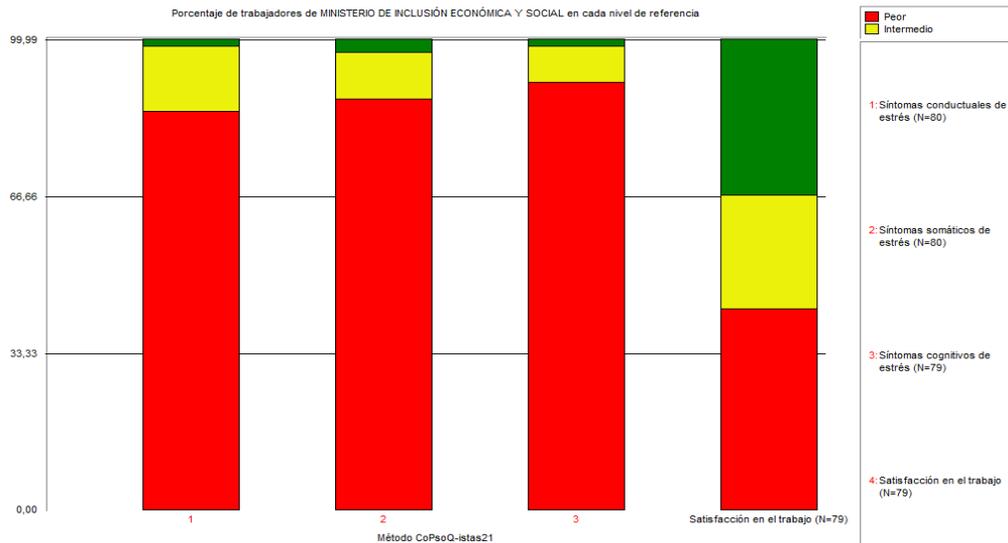
<b>SÍNTOMAS DE ESTRÉS / SATISFACCIÓN</b>		
<b>PUNTUACIONES MEDIANAS COMPARADAS</b>		
<b>Dimensión</b>	<b>Mediana MIES</b>	<b>Mediana Población de Referencia.</b>
SÍNTOMAS CONDUCTUALES DE ESTRÉS	46.88	12.5
SÍNTOMAS SOMÁTICOS DE ESTRÉS	43.75	12.5
SÍNTOMAS COGNITIVOS DE ESTRÉS	50	0
SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO	62.5	68.5

**Fuente:** CoPsoQ Iastas 21 **Elaboración:** El Autor.

La tabla que se presentó anteriormente, el programa Iastas 21 clasifica en tres niveles al estrés, estos son síntomas conductuales, somáticos y cognitivos, que de igual forma hace comparación con una población de referencia, teniendo más prevalencia el síntoma cognitivo de estrés con una mediada de 50.

Adicional presentamos un gráfico representativo de la prevalencia del estrés versus la satisfacción.

**Imagen 7.- Prevalencia Estrés/Satisfacción**



**Fuente:** Resultado del informes ISTAS 21

En la parte final del cuestionario, existe un espacio en el cual las personas que se aplicaron la prueba pueden expresar sus comentarios. A continuación detallamos en un cuadro lo que las trabajadoras opinan.

**Tabla 19.-** Tabla de comentarios del personal CNH en encuesta.

OBSERVACIONES GENERALES
Que mediante todo esto se pueda dar sugerencias a los procesos y Jefes Inmediatos
Mi trabajo de campo es el que me satisface pero al momento de asistir a la oficina me estreso.
Muy buena la forma de sacar el estres laboral ya que no se puede decir verbalmente pero por este medio muy profesional.
Se debería tomar en cuenta las opiniones del personal y respete acuerdos.
Este trabajo es muy lindo por los momentos que se pasa con las familias.
Bien agradecida por todo lo aprendido en el trayecto de este trabajo, me agrada esta situación, además de los viajes que realizamos como MIES, diría yo que nos hemos convertido en todologas o por lo menos aprendido lo necesario para trabajar en el MIES.
La bateria es muy larga y que nos proporcionen los resultados.
Estas ultimas semanas emocionalmente estado afectada, por lo tanto estoy cargada de estres laboral y personal.
El trabajo es el complemento mio, ya que con ello aprendido mas como profesional, ademas de tratar con los niños es lo mas bello que existe en mi trabajo, claro que necesito mas conocimientos porque cada día viene cosas nuevas.
El trabajo realizado es muy duro y no es bien remunerado.
Desde que entré a trabajar en el MIES me sentí presionado por los trabajos ya que no son dados con anterioridad.
El ambiente de trabajo es pasado mucas de las ocaciones cada quien busca sus beneficios y sobresalir encima de los demás.
Personas trabajamos porque tenemos bocación, pero si fuera un mejor desempeño si el salario sería justo y si las condiciones de trabajo fueran las adecuadas.
Desde que inrese en el MIES mis sueños y metas se an cumplido en mayoría me siento totalmente presionada pero en este camino muy difícil pero que me ayuda en toda mi vida tanto familiar como profesional.
Constante capacitación en Desarrollo Infantil

**Fuente:** CoPsoQ Istas 21 **Elaboración:** El Autor

### CAPÍTULO 3

#### DISCUSIÓN

Los educadores familiares de la modalidad CNH de la Dirección Distrital Cuenca del Ministerio de Inclusión Económica y Social, cumplen sus labores en lugares alejados de un ambiente normal de trabajo, es decir, físicamente su entorno laboral se encuentra en cada una de las viviendas a las que acuden para desarrollar sus actividades. Por tal motivo el tema de estudio va orientado a analizar aspectos muy importantes en estas actividades como son el estrés laboral y los factores de riesgo a los que están expuestos.

El departamento en el que se desarrolló el estudio está conformado por 83 colaboradores, de los cuales 80 colaboraron respondiendo a los cuestionarios (96.4% del total).

El personal al cual se aplicaron los cuestionarios estuvo conformado en un 92.5% por mujeres (74), y un 7.5% por varones (6).

Una vez aplicadas las baterías y presentados los resultados, discutiremos sobre las matrices sociodemográficas en las que se determinan porcentajes de frecuencias en cada una de las variables aplicadas en nuestro estudio.

En cuanto a las edades de los participantes en el estudio de las educadoras con modalidad CNH podemos indicar que un 65% se encuentra en el rango de 26-35 años, lo que representa una plantilla joven para brindar los servicios, le sigue el rango de edades de 36-45 años con el 21.3%.

Un factor muy interesante e importante es el estado civil, lo que nos proyecta a una frecuencia de 59 trabajadores casados, que representa el 73.8% del personal.

Es primordial mencionar que de nuestra variable de *"tiempo de servicio"*, en el rango establecido de 1-5 años se encuentra la mayor parte de la población estudiada, con un número de 59 personas correspondiente al 73.8%, lo que nos determina que los colaboradores ya conocen de su actividades y funciones.

Si analizamos el nivel de instrucción que tienen los docentes, el presente estudio nos determina que el 73.3% tiene un nivel de instrucción superior correspondiente a 57 personas, a continuación con el 17,5% se encuentran personas que han terminado la secundaria, ante lo

cual podemos recalcar que la mayor parte de educadores cumple con las normas establecidas en el país para desarrollar la actividad docente.

En el presente estudio, uno de los objetivos fue determinar el nivel de estrés a los que están expuestos los educadores en la modalidad CNH, por lo que al analizar los resultados podemos decir que la mayor parte del personal que corresponde al 50% del universo estudiado presenta un *bajo nivel de estrés*, con un 23.8% del personal, este presenta *estrés*, y con un 26.3%, un *nivel intermedio de estrés* si agrupamos los dos porcentajes finales antes mencionados, decimos que existe en general *estrés* con el 50% restante del personal de nuestro estudio.

Al correlacionar las variables sociodemográficas con el nivel de estrés, significativamente podemos mencionar que los siguientes rangos de las diferentes variables tienen incidencia de *estrés*: *personal de 25-35 años, en personal femenino, colaboradores que cumplen sus funciones entre 1-5 años, significancia estadística en personal de estado civil "casado", colaboradores que tienen o cursan tercer nivel y personas que cumplen actividades domésticas en su tiempo libre.*

También analizamos los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los trabajadores del área CNH, por lo que el método utilizado nos determina la prevalencia de exposición del universo estudiado, en el que incluye cada situación, sea esta más desfavorable, intermedia, y más favorable para la salud. Determinamos que cada dimensión que sobrepase el 50%, genera en el colaborador un factor de riesgo, los mismos que detallamos a continuación:

- **Control de los tiempos a disposición.-** Esta dimensión identifica el grado de autonomía de los trabajadores en relación a los tiempos de trabajo y de descanso, también hace relación a la organización temporal de trabajo que se asigna a la plantilla. Un 87.34% de trabajadores, está expuesto a la situación más desfavorable para la salud, correlacionando con el sexo vemos que influye más en hombres con un 100% desfavorable para la salud versus un 86.3% en mujeres, de igual manera entre personas que tienen sus edades entre 45-55 años, en un 100% y personal que tiene nombramiento provisional con un 86.6%.
- **Exigencias psicológicas cuantitativas.-** Representada por el 83.12% de trabajadores que están expuestos a una situación más desfavorable, la que se determina en la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Tenemos como resultados que esta dimensión influye más en las mujeres con un 84.7%, y un 60% en hombres, también interviene de manera importante en la etapa de juventud de vida de los

colaboradores que están entre 25-45 años de edad, como al personal que labora con un contrato de servicios ocasionales representado por un 87.5%.

- ***Inseguridad sobre el futuro.-*** Es la preocupación del futuro con relación o no a la pérdida de empleo, cambios de horario, tareas, etc. Representa un riesgo para el personal con un 81.25%, estableciendo que el personal femenino, personal que están entre los 26-35 años de edad y personal con su tipo de contrato de nombramiento provisional, es el más expuesto.
- ***Posibilidad de la relación social.-*** Determinadas con las posibilidades reales que se tiene en el trabajo de relacionarse con los compañeros. Un 80% de trabajadores está expuesto a la situación más desfavorable.
- ***Exigencias psicológicas cognitivas.-*** Referidas al manejo de conocimientos, tienen que ver con el diseño y el contenido de las tareas, complejidad y el tiempo que se establece para realizarlo, el personal que está expuesto a la situación más desfavorable representa un 79.75%, los porcentajes en mujeres representan un 82.2% y en hombres un 50%, de igual manera las personas que están entre 26-35 años de edad, y con contrato de servicios ocasionales tienen porcentajes mayoritarios.
- ***Doble presencia.-*** Cuando nos referimos a este factor de riesgo, hablamos de exigencias que se presentan en el trabajo y en el ámbito doméstico. Un 78.48% está expuesto a esta situación.
- ***Exigencias psicológicas emocionales.-*** En ocupaciones de servicio a las personas, la exposición a exigencias emocionales, produce mayor fatiga emocional, representada en un 76.32% de participantes de este estudio. Es importante referirse que la variable sociodemográfica de la *edad*, el porcentaje se presenta igual para cada uno de los rangos establecidos para analizar esta variable.
- ***Conflicto del rol.-*** Se refiere a las exigencias contrarias que se presentan por conflictos de carácter profesional o ético, este factor influye en un 70.89% del personal generando una situación desfavorable, el porcentaje se mantiene igual en los rangos de edades con una media del 70.89%, afectando en mayor medida al personal que cumple un contrato de servicios ocasionales.

- **Estima.-** Hace referencia al reconocimiento, respeto, trabajo justo, salario acorde a las tareas realizadas. Un 65.38% de los participantes del estudio está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a estima. Este factor afecta directamente a las mujeres trabajadoras, y con edades comprendidas ente 36-45 años.
- **Previsibilidad.-** Está relacionada con la manera de disponer de la información adecuada, además con el tiempo que se dispone para realizar un correcto trabajo y la adaptabilidad a los cambios. Un 64.56% tiene la exposición de previsibilidad, con mayor prevalencia en mujeres con un porcentaje de 47.86% de ellas, frente a un 16.7% en varones, presentando mayor incidencia, en personal que comprende sus edades entre los 36 a 45 años. En el comparativo indica que las tres cuartas partes del personal encuestado determina que la supervisión no ofrece el apoyo, ni la asesoría para mejorar su desempeño.

El programa que determina los riesgos psicosociales Ista 21, nos brinda además dentro de sus resultados preliminares la mediana de factores de estrés relacionados con la conducta, los síntomas somáticos, síntomas cognitivos y la satisfacción.

Por tal motivo si hacemos referencia a las conductas que puede presentar un trabajador por causa del estrés, esta batería proporciona un resultado de una mediana de 46.88 comparada con una referencia de 12.5, que aporta el programa; también determina la mediana de los síntomas somáticos del 43.75, además estipula los síntomas cognitivos de 50 (mediana) y una satisfacción de las educadoras CNH de 62.5, Cuando hablamos de una media de referencia, como la citamos anteriormente el programa contiene una base estadística que es actualizada periódicamente, con el fin de hacer un comparativo más real en su informe de respuestas.

**CONCLUSIONES.**

- a) Actualmente, el estrés laboral y las condiciones de trabajo se están convirtiendo en temas en los cuales las organizaciones empiezan a poner mayor énfasis, debido a que los estudios en salud ocupacional y el malestar individual, determinan resultados desalentadores para las empresas afectando su clima laboral y el desempeño de los trabajadores.
- b) Los factores psicosociales tienden a ser de riesgo cuando en las empresas provocan resultados de inadaptación, respuestas psicofisiológicas de estrés que tienden a provocar efectos negativos en la salud de los trabajadores.
- c) Es importante resaltar la aportación de los instrumentos utilizados en la investigación, por una parte el cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS, el mismo que posee un potencial de utilidad amplio por la fortaleza de carácter psicométrico; adicional mencionar el programa de evaluación de factores psicosociales ISTAS 21 que determina los riesgos psicosociales a partir de un porcentaje de situaciones desfavorables para la organización.
- d) El resultado del estudio nos muestra un bajo nivel de estrés en los docentes de la modalidad CNH, representado por el 50% del personal que labora en esta modalidad, con una tendencia dividida de la otra parte del universo a elevarse en puntos continuos que determina la batería de la OIT- OMS, es decir un nivel intermedio y de estrés propiamente dicho.
- e) Los resultados presentados por el programa ISTAS 21 establecen que las situaciones que están influyendo negativamente en los colaboradores de la modalidad CNH son: el control de los tiempos a disposición, exigencias psicológicas cuantitativas, inseguridad sobre el futuro, posibilidad de la relación social, exigencias psicológicas cognitivas, doble presencia, exigencias psicológicas emocionales, conflicto del rol, estima, previsibilidad, siendo un 50% de los factores que se evalúa.
- f) Al presentar la correlación de variables sociodemográficas con el nivel de estrés al que están expuestos los trabajadores, en la matriz estadística podemos destacar que gran significancia tiene el estado civil, siendo las personas casadas, aquella población en las que el nivel de estrés aumenta.

- g) El método ISTAS 21 en sus resultados paso a paso determina la mediana del personal que está expuesto a síntomas de estrés, como son: síntomas conductuales, síntomas somáticos, síntomas cognitivos, los mismos que se presentan un 50% de educadores.
- h) Cuando ISTAS 21 presenta un resultado sobre la satisfacción de los trabajadores en su ambiente de trabajo, determina que a pesar de que el estrés influye en las funciones, la mediana de satisfacción en nuestro estudio está en el 62.5 lo que indica un grado de aceptación favorable para el departamento en el que se realizó el estudio.
- i) De acuerdo a Ivancevich y Matesson (1989), la tolerancia a la ambigüedad se considera un probable modulador de la relación del estrés con sus consecuencias; por lo tanto los docentes son mucho más flexibles y tolerantes ante estímulos y estrategias de afrontamiento.
- j) Es recomendable intervenir en forma directa en cada uno de los factores de riesgo psicosocial y en el estrés que se presenta en los trabajadores, esto apunta a incluir indicadores de los niveles de apoyo social en el trabajo, que deban incluir acciones que mejore el nivel de trabajo como estrategia de prevención de riesgos psicosociales, el mismo que será liderado por el grupo de trabajo que deberá ser conformado para el desarrollo de las actividades preventivas que detallamos a continuación:
  - a. **Matriz de Planificación de Actividad Preventiva:** Ista 21, en su informe preliminar nos brinda una matriz de seguimiento para la reducción de los factores según la exposición, por lo que el grupo de trabajo deberá establecer la planificación preventiva, incluyendo objetivos de ejecución. (Ver Anexo 2).
  - b. **Plan de Reforzamiento General:** Se ha diseñado una matriz general de reforzamiento el mismo que permite afrontar de manera directa el problema, desarrollando planes de acción para afrontarlos, el objetivo general de la matriz es generar indicadores, lo que permite medir el proceso de reforzamiento. Esta consta de objetivos, actividades, fechas de cumplimiento, responsables y recursos, además se incluirá en la matriz un plan de incentivos, lo que ayudaría a disminuir el nivel de estrés que se presenta en los colaboradores CNH. (Ver Anexo 5).

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.**

AZCUENAGA Luis (2011). Manual Práctico para la Prevención de Riesgos Emergentes. Madrid

FERNÁNDEZ, M. (2009). Realidad psicosocial del maestro de primaria. Lima: Librería de la Universidad de Lima.

GONZÁLEZ M. JM., CRUZ, R., FRANCO CH. A, (2006), Clima organizacional, factores psicosociales y salud mental en el trabajo. Guadalajara, México: Universidad de Guadalajara.

GIL-MONTE Pedro R. (2014) Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de riesgos laborales. Madrid, España

INSHT, NTP 349: Prevención del estrés: Intervención sobre el individuo. Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales. España.

INSHT, NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout"(I): definición y proceso de generación Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales.

NAPIONE, M. (2008) ¿Cuándo se quema el profesorado en secundaria. Madrid: Díaz de Santos.

MARTÍNEZ PÉREZ, Anabella (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vivat Academia. no 112. Septiembre. 2010.

MORENO JIMENEZ, BAEZ Carmen, (2010) Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas. Madrid, Noviembre 2010

OIT (2010). Lista de enfermedades profesionales de la OIT.

OMS (2014). La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistémicas de la solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales (citado en [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf) el 07 de octubre del 2014)

PASTRANA CASADO M. (2010) Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. UGT Andalucía.

RESOLUCIÓN No.C.D.390 Del Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Noviembre del 2011

UNESCO (2005). Condiciones de Trabajo y Salud Docente: Estudios de caso en Argentina, Chile, Ecuador, México, Perú y Uruguay.

WILLIAMS, S. (2004) Manejo del estrés en el trabajo: plan de acción detallado para profesionales. México: El Manual Moderno.

WILLIAM B. WERTHER JR. y KEITH Davis, (2010) Administración de Personal y Recursos Humanos.

**ANEXOS.**

ANEXO 1.-

## CUESTIONARIO DE INFORMACIÓN GENERAL

ANÁLISIS CORRELACIONAL ENTRE LA INCIDENCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL Y FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS EN LAS EDUCADORAS Y EDUCADORES FAMILIARES DE LA MODALIDAD CNH DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL CUENCA DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL.

Este cuestionario forma parte de un análisis, el objetivo general de la investigación es: *"Identificar la correlación entre los factores de riesgo psicosociales, el estrés laboral y factores sociodemográficos en las Educadoras y Educadores Familiares CNH de la Dirección Distrital Cuenca del Ministerio de Inclusión Económica y Social."* Cabe recalcar que toda la información obtenida es completamente confidencial, respetando los derechos de los participantes no sin antes agradecer la voluntad y el tiempo brindado.

Marque con una "X" la respuesta a la que corresponda:

<b>EDAD</b>	a	18-25 años	<input type="checkbox"/>
	b	26-35 años	<input type="checkbox"/>
	c	36-45 años	<input type="checkbox"/>
	d	46 años o mas	<input type="checkbox"/>

<b>ESTADO CIVIL</b>	a	Soltero(a)	<input type="checkbox"/>
	b	Casado(a)/Unión Libre	<input type="checkbox"/>
	c	Separado(a)	<input type="checkbox"/>
	d	Viudo(a)	<input type="checkbox"/>

<b>SEXO</b>	a	Hombre	<input type="checkbox"/>
	b	Mujer	<input type="checkbox"/>

<b>NACIONALIDAD</b>	a	Ecuatoriana	<input type="checkbox"/>
	b	Extranjera	<input type="checkbox"/>

<b>CARGAS FAMILIARES</b>	a	Ninguna	<input type="checkbox"/>
	b	1-3 personas	<input type="checkbox"/>
	c	4-6 personas	<input type="checkbox"/>
	d	Mas de 6 personas	<input type="checkbox"/>

<b>SU VIVIENDAS</b>	a	Propia	<input type="checkbox"/>
	b	Arrendada	<input type="checkbox"/>
	c	Familiar	<input type="checkbox"/>
	d	Compartida con Otro(s) familia(s)	<input type="checkbox"/>

<b>TIEMPO QUE LABORA</b>	a	Menos de 1 año	<input type="checkbox"/>
	b	De 1 a 5 años	<input type="checkbox"/>
	c	De 5 a 10 años	<input type="checkbox"/>
	d	De 10 a 15 años	<input type="checkbox"/>
	e	Mas de 15 años	<input type="checkbox"/>

<b>NIVEL DE ESCOLARIDAD</b>	a	Primaria	<input type="checkbox"/>
	b	Secundaria	<input type="checkbox"/>
	c	Técnico/Tecnólogo	<input type="checkbox"/>
	d	Superior	<input type="checkbox"/>
	e	Cuarto Nivel	<input type="checkbox"/>

<b>PROMEDIO DE INGRESOS</b>	a	Mínimo Vital	<input type="checkbox"/>
	b	Entre 1 a 2 smv	<input type="checkbox"/>
	c	Entre 3 a 5 smv	<input type="checkbox"/>
	d	Más de 6 smv	<input type="checkbox"/>

<b>EN SU TIEMPO LIBRE</b>	a	Otro trabajo	<input type="checkbox"/>
	b	Labores domésticas	<input type="checkbox"/>
	c	Recreación y Deporte	<input type="checkbox"/>
	d	Estudio	<input type="checkbox"/>
	e	Ninguno	<input type="checkbox"/>

**ANEXO 2.- Cuestionario, e informe preliminar Ista 21. (Adjunto)**

**ANEXO 3.-**

**CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL OIT-OMS22**

En la siguiente escala para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando en el número que mejor la describa.

<b>ESCALA OIT-OMS22</b>		NUNCA	RARAS VECES	OCASIONALMENTE	ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	GENERALMENTE	SIEMPRE
SEÑALE LA FRECUENCIA SEGÚN SU CRITERIO CORRESPONDA:		1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20	La organización carece de dirección y objetivo.							
21	Mi equipo me presiona demasiado.							
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24	La cadena de mando no se respeta.							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

**ANEXO 4.- Muestras de Cuestionarios aplicados. (Adjunto)**

**ANEXO 5.- Matriz de reforzamiento General.**

MATERIA DE REFORZAMIENTO TRABAJADORES CNH															
VERSION 01															
FECHA:															
Hoja 1 de 1															
TEMA	OBJETIVO	TIPO CAPACITACIÓN	DEPARTAMENTO	RESPONSABLE DE CAPACITACIÓN	FECHA		TOTAL DE HORAS	CUMPLIDA		REPROGRAMADA		REPROGRAMACIÓN CUMPLIDA		FUE EFICAZ?	
					INICIO	TERMINO		SI	NO	INICIO	TERMINO	SI	NO	SI	NO
Organización en el trabajo (TALLER)	Dar a conocer la información necesaria para la realización de tareas.	Interna	CNH	SUPERVISORAS MODALIDAD CNH	por definir	por definir	2								
Tipos de contrato en el sector Público. (CHARLA)	Informar al personal de la modalidad CNH sobre los tipos de contrato existentes.	Interna	RRHH	JEFE DE TALENTO HUMANO MIES	por definir	por definir	1								
Trabajo en Equipo. (TALLER)	Generar una cultura de trabajo en equipo entre los colaboradores	Externa	CNH	SUPERVISORAS MODALIDAD CNH	por definir	por definir	3								
Orientación Familiar (CHARLA)	Disminuir el factor de riesgo de doble presencia.	Interna	Trabajo Social	Trabajadora Social MIES	por definir	por definir	2								
Manejo de Estrés Laboral (CHARLA)	Disminuir el nivel de estrés a los que están expuestos el personal	Externa	RRHH	JEFE DE TALENTO HUMANO MIES	por definir	por definir	2								
Plan de Incentivos.	Determinar los incentivos a los que se harán acreedores el personal de trabajadores CNH	Interna	RRHH	JEFE DE TALENTO HUMANO MIES	por definir	por definir	N/A								
Matriz de Planificación Preventiva	Verificación de cumplimiento de la Matriz	Interna	CNH	SUPERVISORAS MODALIDAD CNH	por definir	por definir	8								

CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTO					
REVISIÓN	FECHA	CAMBIO	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
1	12/7/16	Elaboración del documento			
			Lic. Andrés Escandón	Supervisor Modalidad CNH	RRHH