



Universidad del Azuay

**Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la
Educación**

Carrera de Psicología Organizacional

**ANÁLISIS DE RIESGOS LABORALES
FÍSICOS, ERGONÓMICOS Y
PSICOSOCIALES EN EL ÁREA
ADMINISTRATIVA DEL MINISTERIO DE
SALUD PÚBLICA DIRECCIÓN DISTRITAL
01D02-SALUD DE LA CIUDAD DE CUENCA**

Autor: Pablo Andrés Álvarez Tapia

Director: Ing. Cesar Patricio Palacios Rivera

Cuenca – Ecuador

2017

DEDICATORIA

“El verdadero amor, el amor ideal, el amor del alma, es el que sólo desea la felicidad de la persona amada, sin exigirle en pago nuestra felicidad.” (Jacinto Benavente)

A mi madre Patricia Marcela Tapia Palacios con todo el amor y cariño, por ser una madre incondicional y maravillosa, por tu paciencia, tu dedicación y esfuerzo constante al crear un camino en mi vida lleno de amor y sabiduría, por estar constantemente a mi lado y ser de gran apoyo en todos los momentos de mi vida por tus sabios consejos que supieron guiarme por el buen camino para ser una persona de bien, por ser siempre esa madre tan comprensible, luchadora e inteligente que supo darme la mejor educación y la mejor vida llena de buenos ideales y principios morales. La mujer más extraordinaria que Dios puso en mi vida, la mejor madre quien siempre cuida de mí y me entrego la oportunidad de ser un profesional para luchar y cumplir con todas mis metas.

Mi madre la mujer que más amo en mi vida, siempre voy a estar agradecido por todo tu amor y por todo tu esfuerzo para estar siempre a mi lado y por darme todo lo que tengo en la vida.

Pablo Andrés Álvarez Tapia.

AGRADECIMIENTO

“Cuando te inspira un gran propósito, algún proyecto extraordinario, tus pensamientos rompen todas sus barreras. Tu mente trasciende sus límites y se expande en todas las direcciones. Fuerzas, facultades y talentos latentes cobran vida y te encuentras alcanzando alturas que jamás soñabas.” (Patanjali)

A mi familia quien siempre supo darme su apoyo en todas las situaciones de mi vida, siempre confiaron en mí y me dieron toda su voluntad y colaboración al estar siempre juntos y fortaleciéndonos como una familia, creando confianza en mí mismo y creándome como una persona fuerte y sabia para luchar contra todos mis obstáculos de los cuales aprendí a levantarme y aprender de mis errores, agradezco a mi familia por brindarme todos sus conocimientos y experiencias que permitieron hacerme fuerte y saber luchar para ser un profesional y una persona de bien, teniendo claro cuáles son mis ideales y mis metas. Una familia de la cual siempre estaré orgulloso y agradecido por su gran cariño y por estar siempre a mi lado.

A mis profesores por ilustrarme cada día con nuevos conocimientos y experiencias profesionales, por fomentar valores y un adecuado aprendizaje para formarme como un gran profesional y tener un amplio conocimiento de los contenidos de mi profesión. Por estar siempre a las órdenes y ayudarme en mi desarrollo aclarando toda inquietud, orientando mis ideales y mi aprendizaje.

A mi director de tesis, Ing. Cesar Palacios quien tuvo la gentileza de brindarme su ayuda y tiempo para tener un buen desarrollo de mi tesis, por compartir todos sus conocimientos los cuales fueron de gran ayuda y por dirigirme con profesionalismo y respeto e inculcando un gran aprendizaje.

A mi directora de escuela de Psicología Organizacional, Mst. Mónica Rodas a quien considero como una persona inteligente y de admiración por su gran personalidad y su gran labor profesional que la distingue, por apoyarme en el transcurso de mi carrera estudiantil hasta convertirme en un profesional, por brindarme todos sus conocimientos que serán de gran ayuda en mi nueva faceta como profesional y por ser una excelente profesora y directora al brindarme su confianza, motivarme, orientarme y dedicar su tiempo para fortalecer todo tipo de inquietudes en mi aprendizaje y en el progreso de mi tesis.

Al Ministerio de Salud Pública Dirección Distrital 01D02-Salud, institución y autoridades que tuvieron la gentileza de abrir sus puertas y darme la oportunidad de llevar a cabo la presente tesis con su respectivo análisis, por su compañerismo y el buen trato, por estar siempre a las ordenes en todo momento y brindarme todo tipo de información que era de suma importancia y necesaria para el análisis.

Pablo Andrés Álvarez Tapia.

RESUMEN

La presente investigación, tuvo como meta llevar a cabo un análisis de los riesgos físicos, ergonómicos y psicosociales en el área administrativa del Ministerio de Salud Pública Dirección Distrital 01D02-Salud de la ciudad de Cuenca, además el presente análisis tiene como característica primordial demostrar la necesidad de diagnosticar las posibles causas que pueden generar un accidente laboral el mismo que ponga en riesgo la vida de los trabajadores y afecte su rendimiento laboral y a su vez demostrar acciones correctivas para reducir y prevenir los riesgos y evitar todo tipo de accidente.

Las herramientas que se usaron para el levantamiento de la información, son la metodología de investigación por observación de campo, Test Ista 21 versión corta que nos permite tener un conocimiento de los riesgos psicosociales, una entrevista estructurada, uso de la matriz de riesgos INSHT para analizar el nivel de peligro de cada riesgo, un estudio sobre el equipo de protección adecuado, elaboración de un mapa donde se señala los riesgos en la infraestructura de la institución y por último la gestión de un protocolo de seguridad y salud ocupacional. Se concluye que existe un ambiente laboral adecuado, pero no seguro para un desempeño laboral adecuado y a su vez tener un control de los riesgos laborales.

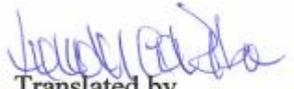
Palabras claves: físicos, ergonómicos, psicosociales, matriz de riesgos, mapa de riesgos, rendimiento laboral, protocolo.

ABSTRACT

This research aimed at analyzing of the physical, ergonomic and psychosocial risks in the administrative area of the Ministry of Public Health 01D02-Health District Administration of the city of Cuenca. Additionally, the main purpose of this analysis was to demonstrate the importance of diagnosing the possible causes that can generate a work accident, which can put at risk the life of workers affecting their work performance. It also aimed at demonstrating corrective actions to reduce and prevent risks to avoid all types of accidents. The tools that were used for the data collection were field-observation research methodology, ISTAS 21 short version test that allows having knowledge of psychosocial risks at the workplace. It also included a structured interview, and the use of the INSHT risk matrix for analyzing the level of danger of each risk. Moreover, a study on the appropriate protection equipment as well as the development of a risks map of the institution's infrastructure were carried out. Finally, the implementation of an occupational health and safety protocol was conducted. It was concluded that there was an adequate working environment; yet not secure for appropriate work performance, and in turn not sufficient to have control of occupational risks.

Keywords: physical, ergonomic, psychosocial, risk matrix, risk map, work performance, protocol.




Translated by,
Lic. Lourdes Crespo

ÍNDICE

Índice de contenidos

CAPÍTULO 1	1
Introducción	1
1. FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL	1
1.1. Nombre de la institución	1
1.2. Misión	1
1.3. Visión	1
1.4. Valores	2
1.5. Fecha de fundación del Ministerio de Salud Pública	2
1.6. Organigrama	2
CAPÍTULO 2	4
Introducción	4
2. MARCO TEORÍCO	4
2.1. Estudio de campo por observación	4
2.1.1. Factores para realizar un estudio de campo	5
2.1.2. Causas que pueden provocar accidentes laborales	6
2.1.3. Breve explicación de lo que es un ambiente laboral	7
2.1.4. Acuerdo y gestiones de los riesgos laborales	8
2.2. Matriz de riesgos	9
2.2.1. Explicación de lo que es una matriz de riesgos	9
2.2.2. Pasos para realizar una matriz de riesgos	10
2.2.3. Definición de riesgos físicos, ergonómicos y psicosociales	11
2.2.4. Estructura de una matriz de riesgos	12
2.3. Riesgos psicosociales	14
2.3.1. Definición de riesgos psicosociales	14
2.3.2. Posibles causas que ocasionan los riesgos psicosociales	15
2.3.3. Prevención de los riesgos psicosociales	16
2.3.4. Determinación de los riesgos psicosociales (test Ista 21 versión corta)	17
2.4. Equipos, herramientas y protocolo de seguridad y salud ocupacional	18
2.4.1. Equipos y herramientas para la prevención de riesgos laborales	18
2.4.2. Causas que ocasionan los riesgos laborales	18
2.4.3. Protocolo de seguridad y salud ocupacional	19

2.4.4.	Estructura de un protocolo de seguridad y salud.....	20
	Conclusión	20
	CAPÍTULO 3	22
3.	METODOLOGÍA	22
3.1.	Muestra	23
3.2.	Instrumentos	24
3.3.	Procedimiento	26
3.3.1.	Observación de campo	26
3.3.2.	Test Istas 21.....	28
3.3.3.	Entrevista	33
3.3.4.	Matriz de riesgos	35
3.3.5.	Herramientas y equipo de protección.....	37
3.3.6.	Protocolo de seguridad y salud ocupacional	37
	CAPÍTULO 4.....	39
4.	RESULTADOS.....	39
4.1.	Riesgos físicos y ergonómicos	40
4.1.1.	Diseño del puesto de trabajo.....	40
4.1.2.	Sobre esfuerzo físico/sobre tención	41
4.1.3.	Manejo manual de cargas	42
4.1.4.	Posturas forzadas y Operadores de PVD (pantallas de visualización de datos) 43	
4.1.5.	Movimientos repetitivos.....	44
4.1.6.	Confort acústico y ruido	45
4.1.7.	Confort térmico, confort lumínico, calidad de aire y temperatura.....	46
4.1.8.	Organización de trabajo y distribución del trabajo	47
4.1.9.	Contactos eléctricos directos	48
4.1.10.	Exposición a radiaciones no ionizantes	49
4.2.	Riesgos psicosociales	50
4.3.	Matriz de riesgos	54
4.4.	Mapa de riesgos	59
4.5.	Protocolo de seguridad y salud ocupacional y equipo de protección.....	61
	CAPÍTULO 5	66
5.	DISCUSIÓN.....	66
	CONCLUSIÓN GENERAL	68

RECOMENDACIONES	69
BIBLIOGRAFÍA	71
Bibliografía.....	71
ANEXOS	74

Índice de gráficos

Gráfico 1 Infraestructura de la Institución.....	28
Gráfico 2 Estructura de Puestos de Trabajo.....	40
Gráfico 3 Tensión por el Ambiente Laboral	41
Gráfico 4 Cargas que Maneja el Personal.....	42
Gráfico 5 Postura del Cuerpo.....	43
Gráfico 6 Movimientos Laborales por Parte del Personal	44
Gráfico 7 Ruido en la Institución	45
Gráfico 8 Iluminación y Temperatura de la Institución	46
Gráfico 9 Organización del Trabajo	47
Gráfico 10 Electricidad de la Institución.....	48
Gráfico 11 Radiaciones No Ionizantes	49
Gráfico 12 Mapa de riesgos	60

Índice de tablas

Tabla 1 Resultados del Test Ista 21 por Área de Trabajo.....	31
Tabla 2 Matriz para Resultados Generales del Test Ista 21	32
Tabla 3 Matriz de Riesgos Laborales	36
Tabla 4 Niveles de Gravedad de los Riesgos	37
Tabla 5 Resultado Final Test Ista 21.....	53
Tabla 6 Resultado Final Test Ista 21.....	53
Tabla 7 Cantidad de riesgos laborales en la institución.....	56
Tabla 8 Cantidad de riesgos laborales en la institución.....	56

Índice de cuadros

Cuadro 1 Características del Tipo de Estudio	22
Cuadro 2 Muestra de la Institución	23
Cuadro 3 Cronograma de la Aplicación del Test Ista 21	29

Cuadro 4 Resultados Riesgos Temperatura, Iluminación y Ruido	54
Cuadro 5 Tipo de Riesgos y sus resultados	57
Cuadro 6 Señales de Riesgos de la Institución	59
Índice de figuras	
Figura 1 Organigrama	3
Figura 2 Inicio Gestión de Riesgos	13
Figura 3 Proceso de Mejoramiento de Riesgos	14
Figura 4 Modelo Entrevista	34
Índice anexos	
Anexo 1 Test Ista 21 versión corta.....	74
Anexo 2 Análisis e interpretación de resultados test Ista 21 versión corta.....	81
Anexo 3 Modelo de entrevista.....	82
Anexo 4 Tipo de evaluación de riesgos laborales y tipo de matriz.....	83
Anexo 5 Acuerdo 2393 seguridad y salud de los trabajadores	84
Anexo 6 Organigrama de la institución.....	86
Anexo 7 Infraestructura de la institución	87
Anexo 8 Equipo de medición de riesgos físicos	88
Anexo 9 Fotografías de la institución.....	89

CAPÍTULO 1

Introducción

En el presente capítulo se dará a conocer la información general y específica de la institución, es decir el lugar donde se realiza el presente análisis, el mismo que nos permitirá alcanzar los objetivos deseados, dicha información permite tener un conocimiento amplio y claro de las actividades y servicios que presta la institución, para lo cual es de gran ayuda al momento de establecer las declaraciones según la información que se desea obtener del tema a tratar en el presente análisis.

Se desea dar a conocer la estructura profesional de la institución por medio de un organigrama, para a su vez brindar un conocimiento de las áreas de trabajo con las cuales se trabajaran al momento de llevar a cabo la metodología deseada, también se dará a conocer los servicios y la meta de la institución, teniendo en cuenta sus años de experiencia y de brindar un buen servicio al público, manteniendo un gran respeto y seguimiento de sus valores para lograr un buen desempeño laboral y sentirse a gusto con sus clientes y entre el equipo de trabajo fomentando un ambiente laboral cómodo y satisfactorio.

1. FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL

1.1. Nombre de la institución

Ministerio de Salud Pública Dirección Distrital 01D02 – Salud

1.2. Misión

Coordinar, controlar y planificar en la zona las acciones referentes a vigilancia de la Salud pública, de la vigilancia y control sanitario, la provisión de servicios de atención individual, prevención de enfermedades, promoción de la salud e igualdad, la gobernanza de salud, y participación social, modelo de atención y, redes pública y complementaria de salud.

1.3. Visión

El Ministerio de Salud Pública, ejercerá plenamente la gobernanza del Sistema Nacional de Salud, con un modelo referencial en Latino-américa que priorice la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, con altos niveles de atención de calidad, con calidez, garantizando la salud integral de la población y el acceso universal

a una red de servicios, con la participación coordinada de organizaciones públicas, privadas y de la comunidad.

1.4. Valores

Respeto. - Entendemos que todas las personas son iguales y merecen el mejor servicio, por lo que nos comprometemos a respetar su dignidad y a atender sus necesidades teniendo en cuenta, en todo momento, sus derechos.

Inclusión. - Reconocemos que los grupos sociales son distintos y valoramos sus diferencias.

Vocación de servicio. - Nuestra labor diaria lo hacemos con pasión.

Compromiso. - Nos comprometemos a que nuestras capacidades cumplan con todo aquello que se nos ha confiado.

Integridad. - Tenemos la capacidad para decidir responsablemente sobre nuestro comportamiento".

Justicia. - Creemos que todas las personas tienen las mismas oportunidades y trabajamos para ello.

1.5. Fecha de fundación del Ministerio de Salud Pública

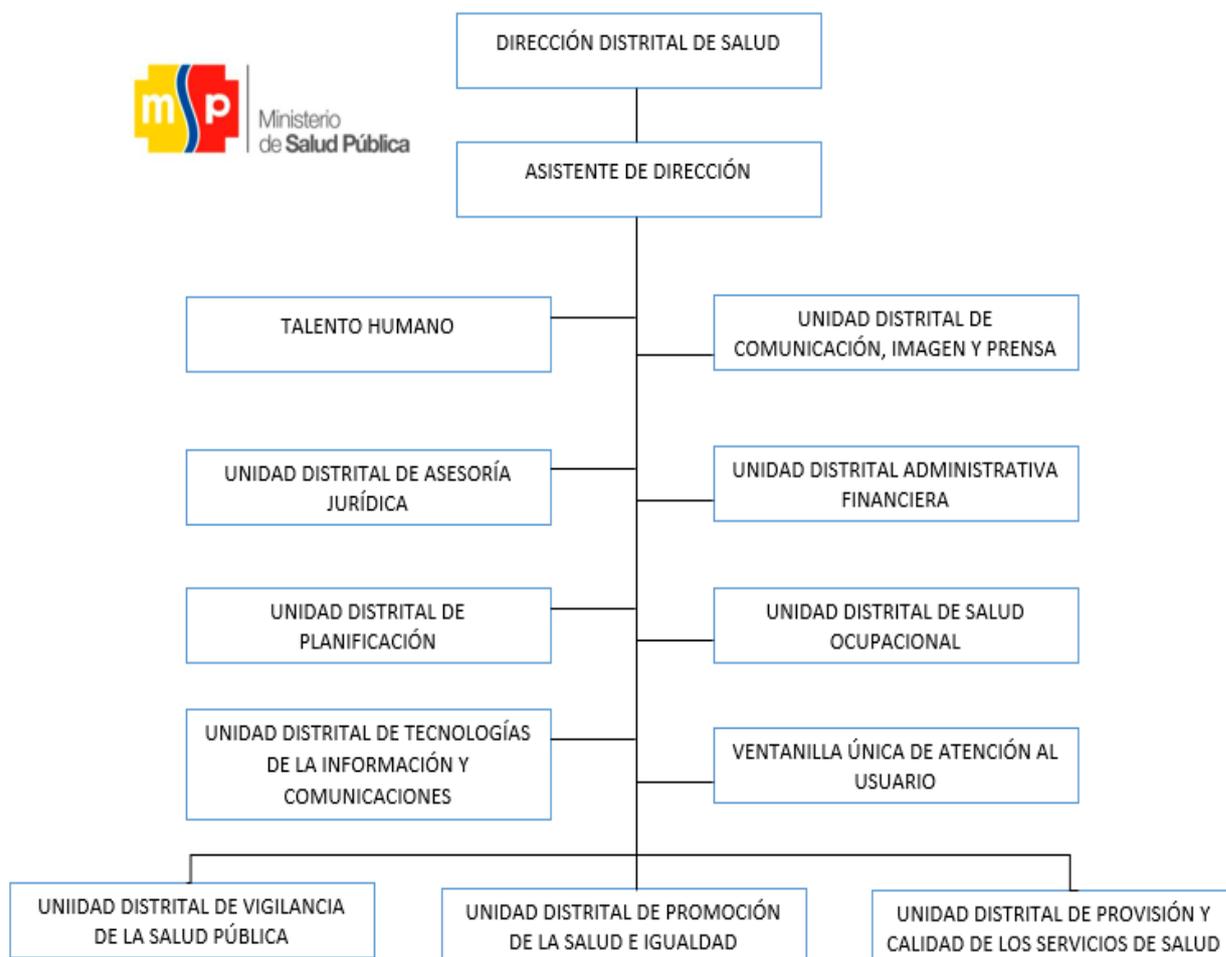
La fecha en la cual se creó la institución del ministerio de salud pública y el momento en que inician con sus servicios al público, es el 16 de junio de 1967.

1.6. Organigrama

La estructura de los procesos laborales que conforman la institución donde se realizara el análisis de las posibles causas que pueden ocasionar riesgos laborales, los cuales afectan a la producción, rendimiento laboral y salud de los trabajadores, de la misma manera poniendo en riesgo el nivel socioeconómico de la institución y su imagen.

Dicha estructura abarca los respectivos puestos de trabajo según las actividades que se realizan en la institución al momento de brindar sus servicios por medio de una organización de jerarquías y actividades profesionales.

Figura 1
Organigrama



Nota: En la presente figura se da a conocer la estructura profesional de los procesos de trabajo que existen en la Dirección Distrital 01D02-Salud.

Fuente: RRHH – Dirección Distrital 01D02-Salud

CAPÍTULO 2

Introducción

En el presente capítulo, se dará a conocer la mayor cantidad de información según el tema a tratar en el presente documento de tesis, basándonos en artículos, libros, revistas, documentos, conceptos, leyes, etc. Los mismos que facilitaran el desarrollo de dicha tesis para a su vez brindarnos un amplio conocimiento de los significados y afirmaciones de información para lograr obtener una mayor confianza y seguridad de lo que deseamos obtener según los objetivos planteados y la metodología que se desea usar. Dicha información que se desea obtener por medio de investigaciones y la misma que se establecerá específicamente, confirmará varias teorías y significados, dando una gran importancia y un claro y específico significado a esta tesis, poniendo a prueba varios conocimientos y lograr establecer resultados confiables que demuestren la importancia del tema a tratar.

La información que se establecerá será de gran aporte ya que a su vez abarca y se relaciona con los objetivos, metodología, con las actividades de la institución la cual se encuentra involucrada en el análisis que se desea desarrollar en la presente tesis y también se crea una relación con los resultados que se espera obtener.

Toda información será aceptada como un bienestar para la investigación y análisis, poniendo a prueba varios conocimientos y teorías, lo que a su vez nos permite demostrar en el presente documento que se puede obtener soluciones y un control a las situación o problemas que se dan en la actualidad y a futuro al referirnos a los riesgos laborales en las instituciones y puede ser demostrado a su vez como una ayuda o guía para varias empresas ya sean públicas o privadas.

2. MARCO TEORÍCO

2.1. Estudio de campo por observación

Al fundamentar la información obtenida de artículos se considera el estudio de campo el emplazamiento donde la persona que va a realizar el estudio o análisis de algún tema en específico, teniendo en cuenta un lugar como una institución, empresa, comunidad, etc. Dicha persona se considera como un observador de las actividades, estructuras, culturas, costumbres o actividades rutinarias que ejerce el lugar donde llevara a cabo sus estudios, para realizar un estudio de campo se debe de tener un amplio conocimiento del lugar y el sitio para poder tener una mejor adaptabilidad y paciencia

para facilitar la obtención de información y tener en cuenta todos los detalles que sean de gran importancia para el análisis, se da a conocer que el observador debe basarse en dos reglas fundamentales para tener una buena organización del estudio de campo, situarse o colocarse en la situación de la población que incorpora o se encuentra en el lugar de estudio y siempre respetar el espacio teniendo en cuenta lo bueno y lo malo del sector de estudio, sin dejar pasar por alto ninguna característica. (Amezcuca, 200)

Al hablar de un estudio de campo o al dar una breve explicación de su significado se puede empezar diciendo que también se lo conoce con el nombre de estudio inductivo, el mismo que se basa en observaciones de la persona que realiza el análisis o estudio dependiendo del tema que se plantea, también se basa en las experiencias de la población que conforma y se encuentran en lugar donde se realiza el estudio de campo por observación, teniendo en cuenta sus actividades y su entorno.

“El método inductivo, consiste en basarse en enunciados singulares, tales como descripciones de los resultados de observaciones o experiencias para plantear enunciados universales, tales como hipótesis o teorías. Ello es como decir que la naturaleza se comporta siempre igual cuando se dan las mismas circunstancias, lo cual es como admitir que bajo las mismas condiciones experimentales se obtienen los mismos resultados, base de la repetitividad de las experiencias, lógicamente aceptado.” (Cegarra, 2012)

2.1.1. Factores para realizar un estudio de campo

Existen factores que se deben de tomar en cuenta para realizar un estudio de campo, los mismo que serán de gran ayuda para un correcto análisis y facilita la obtención de la información deseada para alcanzar los resultados que se propone según los objetivos planteado en un estudio. (Amezcuca, 200)

Lo que dicen (los discursos).

Lo que hacen (las conductas y comportamientos, los gestos, las posturas).

Los objetos que utilizan.

La ocupación del espacio (especialmente los lugares donde se desarrolla la vida social).

El tiempo ordinario (trabajo) y extraordinario (ocio, vacaciones, fiestas).

El hábitat (la forma de vivir).

Las relaciones (agrupaciones, distribución edad-sexo, conflictos, etc.).

Los acontecimientos inesperados (visitas, catástrofes, etc.).

Cada factor abarca diferente información, lo cual es una guía para podernos situar en el campo de estudio y tener una mejor observación de los rasgos y características, los mismos que nos permite tener una mejor adaptabilidad al lugar de estudio, creando un grado de confiabilidad con el sitio y la población de la cual se desea realizar el análisis. (Amezcuca, 200)

2.1.2. Causas que pueden provocar accidentes laborales

En el presente análisis al hablar sobre la prevención de riesgos laborales en el personal administrativo, se toma en cuenta varios aspectos importantes que ayudara a tener un mejor desempeño y facilita el desarrollo del proyecto, se da a conocer que en la actualidad el tema de riesgos laborales es tomado en cuenta ya que por normativas de las instituciones privadas y públicas es importante tener un conocimiento para controlar los problemas que ocasionen riesgos laborales los mismos que pongan en peligro la vida de los trabajadores, afectando en su vida profesional y de la misma manera a su desempeño lo cual provoca un mal desarrollo de las empresas e instituciones. En la actualidad es necesario establecer estudios y un plan estratégico que facilite a los propietarios y autoridades de organizaciones, para el cuidado de los trabajadores ya sea en el presente y en el futuro, por acciones, actividades y crecimientos de las empresas se logra obtener un amplio campo de información de riesgos laborales en los cuales se deberán realizar controles progresivamente.

Al basarnos en resultados de varios artículos, se da a entender que el personal está expuesto a riesgos que pueden atentar a la salud y al rendimiento laboral, lo cual provoca un gran riesgo ya que los mismos no cuentan con un equipo especial, con una infraestructura y un tratamiento o plan de riesgos para su protección, son varios los riesgos que se pueden evidenciar y de diferentes tipos como físicos, psicosociales y ergonómicos.

Según estudios e investigaciones realizadas en la actualidad se toma en cuenta los riesgos en todas las empresas, ya que antiguamente se pensaba que solo algunos trabajadores e instituciones estaban propensas a riesgos como en el caso de los bomberos, policías, militares y cualquier otro trabajado que involucre salvar vidas, pero ahora se ha diagnosticado problemas en todas las empresas es por eso que se ha planteado reglamentos que se deben de cumplir como es el caso de establecer un plan de seguridad y salud dependiendo de la empresa o institución y sus actividades; dichos cambios se dan porque el mundo empresarial ha tenido un gran desarrollo y es necesario establecer seguridad para su personal ya que se obtendrá un mejor desarrollo siendo más productivas y competitivas. Se estima que en caso de tener un plan de seguridad o estar preparados para cualquier situación dichos problemas pueden causar un gran daño profesional, incluso llevar a la muerte al personal (Briceño, 2012)

“Es toda posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño a su salud, como consecuencia del trabajo realizado. Cuando esta posibilidad se materialice en un futuro inmediato y suponga un daño grave para la salud de los trabajadores, hablaremos de un riesgo grave e inminente. (Cabaleiro, 2012)” (Citado por Briceño, Fidel y Godoy, Riesgos Laborales un Nuevo Desafío para la Gerencia, 2012, p. 41)

2.1.3. Breve explicación de lo que es un ambiente laboral

Un ambiente laboral según información que se adquirió de artículos, se da a conocer como un conjunto de valores, creencias, reglas, costumbres, normas, etc. Los cuales ayudan a una organización a tener una estructura laboral adecuada y ordenada según los servicios que presten a los clientes, dichos rasgos son creados y establecidos por los miembros de la empresa y por sus fundadores los cuales ponen a prueba al equipo de trabajo para crear buenas relaciones laborales y fomentar a un trabajo digno y cómodo para los trabajadores. (Pérez S. &, 2009)

El ambiente laboral refleja la relación entre las características personales y organizacionales, donde el trabajador realiza sus actividades sin ninguna dificultad u obstáculo que impida ejercer un buen desempeño laboral el mismo que ponga en riesgo su salud, también crea una buena relación entre empleado y cliente. Se considera la interacción que existe entre los elementos estructurales, funcionamiento y el ambiente laboral de la institución como una función adecuada e importante para el funcionamiento

de una empresa ya sea pública o privada. El ambiente laboral en salud pública es importante para el desarrollo de la planificación y estrategia organizativa, facilitando a las autoridades tomar decisiones en la institución, dar respuesta a las nuevas necesidades del personal, cambios que se den en el entorno. (Pérez S. &, 2009)

“Refieren que, de todos los enfoques sobre el concepto de ambiente laboral o clima organizacional, ha demostrado mayor utilidad cuando concibe como elemento fundamental, “las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en el medio laboral”. La importancia de este enfoque reside en que el comportamiento de un trabajador no es la resultante de factores organizacionales existentes, sino de las percepciones que tenga el trabajador de los mismos.” (Goncalves, 2001) (Citado por Pérez, Soler & Díaz, Ambiente laboral en los policlínicos universitarios, 2009, p. 3).

En la gran mayoría las empresas dan gran importancia a su imagen para así tener un mejor desarrollo en el mercado y con sus competidores, y darse a conocer como una de las mejores empresas en la sociedad con el afán de crear la visión de ser responsables al momento de prestar sus servicios lo que a su vez ayudará a incrementar la satisfacción de los trabajadores y de los clientes, y logrará crear una mejor producción; es por eso que el ambiente de trabajo, la efectividad de la retribución y la satisfacción laboral definen a una organización y la distinguen de otras, por ser consideradas casi únicas representadas por su desempeño laboral, seguridad y confianza la misma que se crea entre el personal de una empresa para a su vez fomentar un mejor desenvolvimiento y una mejor capacidad para desarrollar las actividades laborales, desarrollando un gran aprendizaje para saber actuar ante un riesgo laboral o un problema que afecte a la producción. (Gómez, 2012)

2.1.4. Acuerdo y gestiones de los riesgos laborales

De conformidad con el artículo 4 del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, adoptado mediante Decisión 584 del Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores, los Países Miembros, en el marco de sus Sistemas Nacionales de Seguridad y Salud en el Trabajo, deben propiciar el mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, a fin de prevenir daños en la integridad física y mental de los trabajadores que sean consecuencia, guarden relación o sobrevengan durante el trabajo. (Vacas, 2014)

Según el artículo 3 numeral 1 de la Constitución de la República dispone que es deber primordial del Estado garantizar, sin discriminación alguna, el efectivo goce de los derechos a la salud y seguridad social. (Vacas, 2014)

De acuerdo al artículo 326 numeral 5 de la Constitución de la República consagra, como principio del derecho al trabajo, que toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, higiene y bienestar. (Vacas, 2014)

En cuanto al artículo 410 del Código del Trabajo obliga a los empleadores a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida; y, que su artículo 432 señala que en las empresas sujetas al régimen del seguro de riesgos del trabajo deberán observarse también las disposiciones o normas que dictare el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (Vacas, 2014)

Según el artículo 1 del Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente del Trabajo, expedido mediante Decreto Ejecutivo No. 2393 de 13 de noviembre de 1986, señala que sus disposiciones se aplicaran a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, teniendo como objetivo la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo y el mejoramiento del medio ambiente de trabajo. (Vacas, 2014)

2.2. Matriz de riesgos

2.2.1. Explicación de lo que es una matriz de riesgos

Una matriz de riesgos se considera una tabla con una secuencia lógica la cual permite mantener una clara definición de los riesgos laborales que existen en una empresa pública o privada, mediante la cual facilita una amplia visión de los accidentes laborales que ocurren según su grado de peligro, dicha matriz logra colocar en un orden secuencial los riesgos que al obtener información de las actividades que se realizan en una empresa, las cuales están relacionadas con diferentes tipos de accidentes laborales dicha información es considerada como conservadora por su grado de importancia en la producción y desempeño profesional. Existen dos objetivos básicos que se deben tener en cuenta al utilizar una matriz de riesgos el primero es hacer una evaluación más profunda de las secuencias de los riesgos inaceptables y segundo, proponer medidas concretas para reducir el riesgo o herramientas y metodologías para tener un mayor control de los riesgos que se den en el presente y a futuro. (Batista et al., 2010)

La evaluación de riesgos es la base principal en toda institución para llevar un correcto análisis de la seguridad y salud del trabajador, nos permite tener una mejor planificación para estar atentos de las causas que ocasionan los accidentes laborales y a su vez saber cómo debemos prevenir o actuar ante dichas situaciones, un adecuado análisis de riesgos laborales con sus respectivos profesionales y reglamentos a seguir se debe de elegir los equipos de trabajos, sustancias o el equipo de protección adecuado y llevar una correcta organización de las actividades que se realicen en un institución según los procesos laborales o las diferentes actividades que se practiquen. Es por eso que dicho análisis nos permitirá estimar la magnitud de los riesgos laborales que existan en una empresa ya sea de tipo privada o públicos los mismos accidentes que no son fáciles de diagnosticar y no se han tratado a tiempo todo este procedimiento facilitara en la conducta de las autoridades al momento de tomar una decisión adecuada para dar un mejor funcionamiento a su equipo de trabajo y prolongar un mejor desarrollo profesional y económico. (Trabajo, 1996)

“El método de la matriz de riesgo consiste en subdividir las variables independientes de la ecuación del riesgo en cuatro niveles cualitativos (Alto, Medio, Bajo, Muy Bajo) y haciendo todas las combinaciones lógicas posibles se obtendrán también cuatro niveles de riesgo resultante (Muy Alto, Alto, Medio y Bajo) como se muestra en la tabla siguiente.” (Batista et al., 2010)

2.2.2. Pasos para realizar una matriz de riesgos

Para la elaboración y el planteo de una matriz de riesgos en una empresa pública o privada se deben de tener en cuenta varios aspectos que fomentara una buena estructura, organización y especificación de los diferentes tipos de riesgos laborales, los mismos que al tener un control de ellos provoca un mejor desempeño laboral por parte del personal, un buen ambiente laboral seguro y confiable que no ponga en riesgo la salud y vida de los empleados, también ayuda a obtener un desarrollo de la producción y del nivel socioeconómico de la empresa para lograr un mejor desenvolvimiento en el mercado al momento de prestar sus servicios; es por eso que los pasos y características que se deben de tener en cuenta son primero, se lleva a cabo un análisis de las causas estructurales, próximas y detonantes de las manifestaciones del conflicto que afectan a la empresa. Se presta atención a los actores y sus intereses dentro del contexto del conflicto y los problemas de seguridad y salud que pueden ocasionar un accidente laboral. Segundo, se

construye una matriz de riesgo que demuestre los conectores de las causas que provocan los problemas hasta los riesgos de la empresa, incluyendo los riesgos legales. Tercero, se crea otra matriz para medir los posibles impactos o causas de los diferentes factores del conflicto o riesgo y la situación de los derechos humanos de los trabajadores. (Mantilla, 2005)

Para la construcción de una matriz de riesgos existen varios factores que deben ser tomados en cuenta, para lograr un buen procedimiento y facilitar la obtención de la información que se desea tener para lograr los objetivos planteados por una empresa, dichos factores se relacionan con cuatro categorías; personas, procesos internos, tecnología de información y los eventos externos, las categorías enunciadas anteriormente abarca toda la información interna y externa de la empresa ya que los riesgos pueden ser provocados por acciones que se crean fueran y dentro la organización. (Palmas, 2011)

2.2.3. Definición de riesgos físicos, ergonómicos y psicosociales

En la actualidad las empresas desean tener un mejor rendimiento que su competencia, para lograr este objetivo es necesario tomar en cuenta el rendimiento de sus empleados y sus conocimientos, las organizaciones, para poder sobrevivir y prosperar según los cambios económicos y sociales son continuos, se necesita tener empleados motivados y sanos, tanto física como psicológicamente, es por eso que es necesario tener una metodología para controlar los riesgos psicosociales que estos problemas son más complicados de diagnosticar y pueden ocasionar grandes problemas a diferencia de los físicos y ergonómicos que son más fáciles de observarlos y poderlos controlar; entre los riesgos psicosociales que comúnmente se pueden diagnosticar en una organización son ausentismo, estrés y ansiedad debido a las malas relaciones o a una mala coordinación de las actividades según los puestos de trabajos. Los problemas psicológicos no solamente pueden afectar al personal, también provoca un mal desarrollo de la empresa ocasionando una mala producción, dichos problemas pueden ser ocasionados dentro de la empresa o por problemas personales que se den fuera de la organización, ocasionando una conexión con los riesgos físicos y ergonómicos hasta crear un malestar en la persona, afectando su rendimiento y su salud. (Gómez H. &, 2014)

“Los efectos de los factores de riesgo psicosocial en la salud son diversos y dependen tanto de las características de las personas, apreciación de la situación y de los mecanismos de resistencia, así como de las características propias del factor de riesgo. Es así como se pueden identificar dos tipos de respuestas ante los factores de

riesgo psicosociales: las respuestas de acomodación pasiva, que conducen a una reducción del interés por participar y cambiar la realidad, sumiendo al individuo en un ciclo de empobrecimiento personal que limita su capacidad de lucha; - las respuestas de estrés, que tienen componentes subjetivos, fisiológicos y motores. (Villalobos, 2004)” (Citado por Gómez, Hernández y Méndez, Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería, 2014, p. 10).

Otras investigaciones que se han realizado nos demuestran que uno de los riesgos más comunes y que se observan con mayor gravedad son los ergonómicos, ya que el personal administrativo por sus actividades están más propensos a sufrir lesiones musculares y fracturas, por estar un cierto número de horas en una mala posición, por movimientos repetitivos y por realizar movimientos forzosos con el cuerpo que afectan directamente a la columna, cuello y articulaciones, impidiendo su destreza para llevar a cabo sus actividades laborales, dichos problemas son causados también por tener una mala comodidad y no contar con un equipo de oficina que se encuentre en buen estado. (Sierra, 2005)

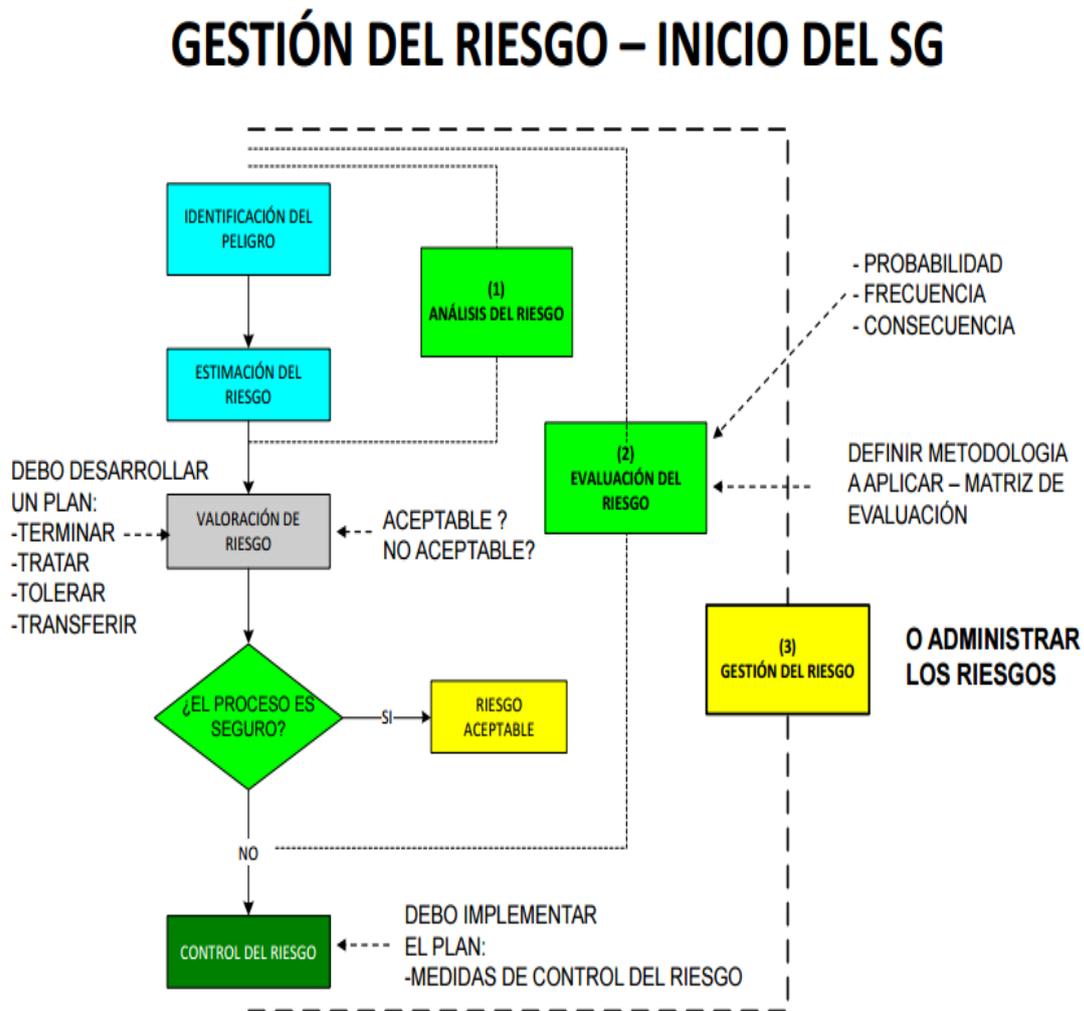
En lo que respecta a la prevención de riesgos laborales son consecuencias de unas condiciones de trabajo inadecuadas, es por eso que siempre van a existir riesgos laborales que afecten a los empleados ya que por su complejidad son difíciles de diagnosticar los problemas que sucederán en un futuro, es por eso que lo adecuado es tratar de llevar un control para reducir el riesgo, se puede iniciar con un cuidado del ambiente laboral es decir los riesgos físicos que son los problemas por los cuales se debe iniciar con un plan estratégico de prevención de riesgos laborales, como es el caso del ruido, vibraciones, ventilación, infraestructura, etc. Es por eso que basándonos en estudios y resultados obtenidos de profesionales que han realizado sus investigaciones podemos considerar que los riesgos físicos son los principales causante de los riesgos ergonómicos y psicosociales y a su vez de una gran variedad de riesgos que existen en la actualidad, se toma en cuenta es la relación que debe de existir entre el factor humano y el factor técnico para saber cómo actuar ante un riesgo y saber distinguir su grado de gravedad ya sea grave, leve o moderado. (Santiago, 2008)

2.2.4. Estructura de una matriz de riesgos

En una matriz de riesgos se representa aquellos riesgos laborales que afectan a los miembros de una empresa colocando a todos en la misma situación de peligro, ocasionando diferentes tipos de riesgos dependiendo de las áreas de trabajo y sus

actividades, dicha matriz una vez que se pone en práctica ya sea en un empresa pública o privada, nos permite llevar una evaluación de los riesgos para determinar la criticidad de la exposición a la cual están expuestos los trabajadores, dependen de la gravedad del riesgo, clasificándolo por medio de algunas variables; gravedad, frecuencia y probabilidad. (Velasco, 2015)

Figura 2
Inicio Gestión de Riesgos



Nota: En la presente imagen se da a conocer la estructura y los criterios que se deben de tener en cuenta para poder elaborar una matriz de riesgos, lo que a su vez es el inicio para la obtención de la información y pasos para tener una buena estructura profesional y segura al momento de analizar los riesgos y asignar el grado de riesgo y sus consecuencias si no son controladas a tiempo.

Fuente: Antonio Velasco Figallo, pág. 5

Figura 3
Proceso de Mejoramiento de Riesgos



Nota: Al finalizar el proceso de gestión de riesgos laborales, siguiendo la estructura que se observa en la imagen anterior, luego se realiza una reevaluación de los riesgos para tener una mejor claridad de los riesgos laborales y a su vez tener un conocimiento amplio para saber distinguir las herramientas o metodologías para llevar un control claro y específico. Dicho proceso se puede observar en la siguiente imagen.

Fuente: Antonio Velasco Figallo, pág. 6

2.3. Riesgos psicosociales

2.3.1. Definición de riesgos psicosociales

“Los factores psicosociales como las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores.”
(Carayon, 2001) (Citado por Moreno & Báez, Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas, 2010, p. 6)

“Los definen como los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral, y sus contextos sociales y organizacionales.” (Cox, 1996) (Citado por Moreno & Báez, Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas, 2010, p. 6)

“Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo.” (Daza, 1997) (Citado por Moreno & Báez, Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas, 2010, p. 6)

Los riesgos psicosociales se han desarrollado de acuerdo a las características y rasgos del mundo actual en las empresas, ocasionados por la globalización. Dichos cambios han afectado y se han relacionado con el desarrollo de la economía y el trabajo, y también tiene un gran aporte el desarrollo y crecimiento de la tecnología y concepciones mercantilistas donde las personas deben buscar nuevas formas de adaptación para las diferentes ventajas y desventajas que implican estos cambios, los cuales ponen a prueba a las empresas y a las personas ocasionando los riesgos psicosociales por la preocupación y la lucha en el mundo por ser los mejores y primeros al momento de brindar sus servicios y establecer una buena imagen en la sociedad, es por eso que en la actualidad es considerado la carga de trabajo y un mal manejo organizacional como una de las causas que produce un malestar psicológico afectando a la mente y desarrollo de aprendizaje para los profesionales impidiendo que se involucren con sus actividades laborales y ocasionando problemas de salud en sus vidas, muchas actividades se encuentran asociadas a los problemas psicológicos es decir ocasionando riesgos psicosociales ya sea por los cambios políticos, económicos, sociales y culturales experimentados en la actualidad, los cuales han producido paulatinamente una transformación en las relaciones laborales, atentando contra la salud y subjetividad de los trabajadores. (Garrido, 2011)

2.3.2. Posibles causas que ocasionan los riesgos psicosociales

Antiguamente no se toma en cuenta los riesgos psicosociales porque se pensaba que no existían pero al pasar el tiempo y dado por las actualizaciones y desarrollo de las empresas se pudo observar que siempre existieron los problemas psicosociales, el problema era que no existían personas y teorías capaces de diagnosticarlas para poder dar un seguimiento y saber cómo actuar ante dichas problemas, estamos hablando de ritmos

e intensidad de trabajo excesivo, tiempos incontrolables, desconsideración y ninguneo, trato injusto, futuro inseguro; en definitiva de condiciones de trabajo alienantes que no permiten el aprendizaje, el crecimiento y la autonomía, y la dificultan para ejercer nuestras habilidades y conocimientos en el trabajo como seres sociales y creativos capaces y deseosos de aprender y decidir sobre nuestra vida cotidiana y nuestro futuro. (Rodríguez, 2009)

“La carga mental de trabajo, la autonomía temporal, el contenido del trabajo, la supervisión – participación, la definición de rol, el interés por el trabajador, las relaciones personales y los turnos rotativos” (Alvarez, 2006) (Citado por Rodríguez, Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos?, 2009, p. 131)

Al trabajar o ingresar en una institución o empresa pública o privada, las personas están expuestas a nuevas experiencias, actividades y a nuevas relaciones profesionales y amistades, existen varios aspectos que producen nuevos cambios en la vida profesional y cotidiana de un trabajador ya que a su vez al interactuar con nuevas cosas y experiencias es cuando ocurren los problemas psicosociales por una incomodidad al querer tener un buen desempeño laboral por no encajar o adaptarse a un nuevo mundo que son las empresas, nuevos grupos sociales, la economía, exceso de información, produciendo un malestar profesional incluso puede llegar a afectar a la salud de las personas, es por eso que se consideró como un posible factor las nuevas situaciones en las que se encuentra un nuevo trabajador, es por eso que la vida laboral es muy importante en un ser ya que se relaciona con su vida cotidiana es decir siempre existirá una relación amplia laboral y humana, ya que se considera que no solamente los problemas psicosociales son causados por las actividades profesionales, también por la vida que tienen sus trabajadores por su vida social y familiar ya que al no tener una estabilidad emocional afectaría en su trabajo y en sus relaciones con su entorno. (Blanch, 2011)

2.3.3. Prevención de los riesgos psicosociales

Cuando se trata de prevenir los riesgos psicosociales en una empresa se debe de tener en cuenta tres principales niveles que ayudaran a tener un control de dichos problemas, primero estar precavidos y hacer un control cada cierto tiempo para poder actuar o aplicar una metodología antes de que ocurra un riesgo psicosocial cambiando algunas características en las actividades de la empresa y sus políticas en caso de ser el detonante para poner en riesgo a los trabajadores, como segundo nivel diagnosticar a los

trabajadores que ya fueron afectados por algún problema como puede ser el estrés laboral que uno de los factores que primordialmente ocasionan las enfermedades laborales para así tener un control en el personal infectado y evitar que afecte al equipo de trabajo, como tercer nivel analizar y aplicar una herramienta o metodología de acuerdo a los servicios que presta la empresa para tener un control cada cierto tiempo y estar listos para problemas psicosociales que se den a futuro. (Landsbergis, 2008)

Se pueden modificar las características del trabajo a través de varios programas que sean de gran utilidad y que se relacionen con los servicios o producción de la organización, también se debe de considerar programas conjuntos en los que participan trabajadores y empresarios es decir sin importar la jerarquía para que exista un buen ambiente laboral y no afecte en las relaciones profesionales de la misma manera a la producción, dichos programas pueden utilizar métodos de investigación basada en la participación y emprendimiento del personal y dueños o jefes al momento de colaboran con la metodología para encontrar una solución. Los empresarios pueden desarrollar nuevos sistemas de organización del trabajo o los cambios organizativos pueden producirse a través de la negociación colectiva o de otros métodos para ampliar establecer un ambiente laboral que se confortable y seguro. (Landsbergis, 2008)

2.3.4. Determinación de los riesgos psicosociales (test Ista 21 versión corta)

“Se trata de un instrumento diseñado para cualquier tipo de actividad profesional. El cuestionario incluye 21 dimensiones psicosociales laborales, que cubren el mayor espectro posible de la diversidad de exposiciones psicosociales que puedan existir en el mundo del empleo actual, y seis dimensiones de salud y estrés.” (Cladellas, 2011)

Según información obtenida por medio de artículos se conoce varias versiones del presente test, la versión mediana es recomendada para llevar a cabo una evaluación de los riesgos psicosociales en empresas de 30 trabajadores o dependiendo del sector o área específica de una empresa ya sea pública o privada con la cual se trabaje, en cuanto a la versión larga que se considera útil para una investigación concreta y directa, por ultimo existe una versión corta la cual permite sensibilizar o evaluar a empresas pequeñas o según la muestra con la cual se desea analizar para lograr un objetivo en específico. Este instrumento o cuestionario se concentra en evaluar 4 dimensiones a los cuales se agrega una quinta dimensión que se relaciona con una perspectiva de género, a la cual se puede considerar como una doble presencia por la información que nos permite obtener para un mejor análisis, por tareas que se dan en el hogar y en el trabajo ya que dichas actividades

tienen relación al ocasionar problemas en la persona afectando su desempeño laboral este caso se da más en el género femenino. (Alvarado et al., 2009)

2.4. Equipos, herramientas y protocolo de seguridad y salud ocupacional

2.4.1. Equipos y herramientas para la prevención de riesgos laborales

Existen varios tipo de metodologías o técnicas para lograr un control de los riesgos laborales en las empresas, los más adecuados y conocidos son el reconocimiento médico preventivo donde se lleva un control del estado de salud de los trabajadores con el fin de tener un control y un diagnóstico de los problemas que afectan en su salud y en su desarrollo profesional, los tratamientos médicos preventivos para potenciar la salud del personal cuando se enfrenten a determinados agentes o fenómenos que afecten su salud y pongan en peligro su vida y la selección profesional que permite adaptar a los empleados de una empresa según sus característica y su forma de pensar las mismas que fomentaran una mejor adaptación para evitar los problemas laborales que provoquen un malestar al momento de llevar a cabo las actividades laborales. (Díaz, 2015)

Un método conocido que es considerado como uno de los más importantes para prevenir y tener un control de los accidentes laborales y llevar un control de la salud de los trabajadores es la medicina del trabajo o medicina ocupacional, dicha técnica proporciona herramientas para proteger los recursos humanos y a su vez poder aplicar varios tipos de metodologías que existen para llevar un control y prevenir los riesgos laborales según las actividades profesionales, dicho método es conocido como Servicio de Salud Ocupacional (SSO). El mismo que se basa en la medicina y salud de las personas en este caso de los trabajadores, en el mundo empresarial siempre debe de existir un departamento que se encargue de la salud de las personal por profesionales de la medicina, al crear un equipo de trabajo que tenga conocimientos en medicina y como evitar o controlar accidentes laborales debe estar conformado por médicos, enfermeras, cirujanos, trabajadora social y psicólogos, al establecer el presente equipo laboral en una institución se lograría un desenvolvimiento profesional adecuado para crear cualquier tipo de protocolo, herramienta o programa de seguridad y salud ocupacional. (Ramírez, 2012)

2.4.2. Causas que ocasionan los riesgos laborales

Los accidentes laborales ocurren cuando no existe un manejo adecuado de las herramientas y equipo de protección por parte de los profesionales y autoridades de las

empresas, casi todos los riesgos son ocasionados por el ser humano ya que no se tiene un conocimiento amplio de cómo prevenir los accidentes, ya que a su vez no tienen la suficiente ética profesional al usar el equipo adecuando para su protección, las autoridades ponen en riesgo a su equipo de trabajo al no usar las herramientas adecuadas o no las actualizan dando un mantenimiento para que estén en buen estado y no afecten al desarrollo profesional y a la salud de los trabajadores, no se capacita al personal para que tengan un mayor conocimiento del cómo deben actuar ante un riesgos laboral, también en las empresas no se usa la señalización correcta para tener una guía del como preparase para tener un mejor desarrollo y evitar o controlar las causas que provocan riegos y enfermedades dentro de las organizaciones, en la actualidad las personas no están preparadas para tener un respeto al seguir un protocolo de seguridad y salud ocupacional el mismo que ayudaran en sus vidas profesionales y a su salud, ya que existe una gran responsabilidad por parte de la población que se encuentran en instituciones o empresas. (Fernández, 2008)

2.4.3. Protocolo de seguridad y salud ocupacional

“Conjunto de actividades y medidas organizativas para evitar y minimizar los riesgos que pueden ocurrir en cada fase de la actividad de una empresa.” (Moreno, 2010)

En el presente es necesario que cada empresa ya sea pública o privada tenga su propio protocolo de seguridad, se considera que la salud y los riesgos laborales no son tomados seriamente como un rasgo muy importante para el desempeño laboral, en el caso de las instituciones que se dedican a la medicina están sometidos a varios tipos de accidentes laborales, es por eso que se debe tener un control cada cierto tiempo de los riesgos existentes dicho procedimiento debe ser llevado por profesionales, para a su vez optar buen desarrollo laboral, también se considera que la salud de Latinoamérica está en un grado no muy correspondiente para las necesidades de las personas lo cual impide llevar un control y establecer un mayor cuidado de la salud de los trabajadores de una institución para lograr un equilibrio correcto entre su bienestar y su desempeño laboral, eso ha permitido que se produzcan varios tipos de accidentes los mismo que ponen en peligro la vida de varias personas que se encuentran llevando a cabo sus actividades profesionales. (González, 2013)

2.4.4. Estructura de un protocolo de seguridad y salud

Para llevar a cabo un correcto protocolo se debe de tener en cuenta un cierto número de pasos y rasgos que fomentara una mayor ayuda para las empresas públicas y privadas al momento de prestar sus servicios o tener una mejor producción, lo que a su vez facilitara a los empresarios y profesionales a tener un control de los riesgos laborales y evitar que afecte el desempeño laboral de su equipo de trabajo, para dar inicio con un protocolo de seguridad es necesario establecer primero un comité profesional que tenga los suficiente conocimientos en seguridad y salud ocupacional, tomando en cuenta que dichos profesionales se comprometan con la seguridad de los trabajadores involucrando todo su tiempo y conocimientos, los profesionales o comité encargado de establecer y poner en práctica un protocolo de investigar las causas de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, deben proponer medidas para evitar y controlar que se repitan los accidentes laborales y estar precavidos para cualquier riesgo que afecte a la salud de los empleados en el presente y a futuro, un punto muy importante es dar un seguimiento a las actividades que se establecen en el protocolo para que se relacionen con las actividades de las diferentes áreas de trabajo de una empresa mediante inspecciones cada cierto tiempo y llevando una actualización de los métodos y actividades. (Moreno, 2010)

Las actividades, características y rasgos específicos que se deben de representar en un protocolo se inicia con: *“la identificación, evaluación, control y seguimiento de los riesgos ocupacionales. El registro actualizado de accidentes y enfermedades profesionales. Contar con un plan de emergencia y evacuación. El entrenamiento permanente, teórico y práctico, acerca de las competencias técnicas y riesgos de los puestos de trabajo. Un plan de divulgación para que todas las personas empleadas conozcan el contenido del programa. Creación y ejecución de un sistema de señalización, que contenga avisos de guía y prevención en lugares visibles.”* (Moreno, 2010)

Conclusión

Como resultado de la investigación, se considera que en la actualidad el tema de seguridad y salud ocupacional en las empresas públicas y privadas es considerado como un sistema que está conformado por un gran número de actividades cada una con sus respectivas leyes que deben ser cumplidas por las respectivas autoridades para brindar un mejor cuidado de los ciudadanos que se encuentran realizando sus actividades, para a su

vez cumplir con los objetivos y metas de una empresa o institución, al no ser cumplidas dichas leyes o protocolos de seguridad pondrán en riesgo tanto el desarrollo profesional de la persona como el de la empresa.

Se concluye que existe una gran preocupación por gente profesional que se dedica al tema de la salud y la seguridad laboral, ya que antiguamente no era considerado como un tema de mucha importancia, ya que se creía que los accidentes laborales solo existían las actividades de las instituciones que brindaban un servicio de protección como en el caso de los bomberos, militares, policía, etc. Ahora debido al crecimiento del mundo empresarial por la globalización, en especial en casos como los países subdesarrollados que cuentan con grandes servicios de producción, esto ocasiona que las organizaciones pongan todo en riesgo para tener una mejor imagen y brindar un mejor servicio a la sociedad para a su vez estar al alcance de la competencia en el mercado y desarrollar el nivel socioeconómico, es por eso que el principal objetivo es tener en cuenta la salud de sus trabajadores ya sean estos de tipo físico o psicológico, para que se sientan cómodos y tengan confianza al momento de llevar a cabo sus actividades profesional y así expandir un mejor aprendizaje y estar precavidos o saber cómo controlar los riesgos y accidentes que se den dentro de un empresa ya se en el presente o a futuro, es por eso que ahora los profesionales cuentan con gran conocimiento y con un cierto número de herramientas, metodologías y equipos de seguridad los mismos que están a su alcance para llevar un control del rendimiento y establecer una mejor protección laboral dependiendo de las diferentes áreas y actividades que existen.

CAPÍTULO 3

3. METODOLOGÍA

En el presente análisis de riesgos laborales en las actividades del Personal Administrativo del Ministerio de Salud Dirección Distrital 01D02-Salud de la Ciudad de Cuenca, donde se trabajara con una población específica dedicada a las actividades administrativas de la dirección de salud, se logra crear una investigación de calidad y a su vez un buen análisis según los riesgos y accidentes laborales que se diagnostiquen, los mismos que afecten a la vida, la capacidad y el impacto que genera en la salud y desarrollo, para lograr establecer un mejor ambiente laboral más seguro y confortable.

El diseño de investigación que se usará será no experimental, donde observaremos cuales son las posibles causas que se deberán analizar para tener un mejor conocimiento de los riesgos existentes ya sean físicos, ergonómicos o psicosociales, los cuales serán tratados en el presente análisis.

Cuadro 1
Características del Tipo de Estudio

Características según el tipo de investigación		
Diseño de la investigación	No experimental	<i>“Cuando el investigador se limita a observar los acontecimientos sin intervenir en los mismos entonces se desarrolla una investigación no experimental.” (Grajales, 2000)</i>
Enfoque metodológico	Estudio de caso	<i>“El método de estudio de caso es una herramienta valiosa de investigación, y su mayor fortaleza radica en que a través del mismo se mide y registra la conducta de las personas involucradas en el fenómeno estudiado, mientras que los métodos cuantitativos sólo se centran en información verbal obtenida a través de encuestas por cuestionarios.” (Yin, 1989) (Citado por Martínez & Piedad, El método de estudio de caso Estrategia metodológica de la investigación científica, 2006, p. 167)</i>
Cuantitativo	Descriptiva	<i>“Los estudios descriptivos buscan desarrollar una imagen o fiel representación (descripción) del fenómeno estudiado a partir de sus características.” (Grajales, 2000)</i>
Seguimiento	Transversal	<i>“La investigación según el período de tiempo en que se desarrolla puede ser de tipo horizontal o longitudinal cuando se extiende a través del tiempo dando seguimiento a un fenómeno o</i>

		<i>puede ser vertical o transversal cuando apunta a un momento y tiempo definido.” (Grajales, 2000)</i>
Dirección del seguimiento	Pro lectivo	<i>“Estudio en que la información se recogerá, de acuerdo con los criterios del investigador y para los fines específicos de la investigación, después de la planeación de esta.” (Golos, 2011)</i>
Fuente de la información	Secundaria	<i>“Busca reconstruir el pasado de manera objetiva, con base en evidencias documentales confiables, y que depende de fuentes primarias y secundarias, sometiendo los datos a crítica interna y externa.” (Martínez, 2011)</i>

Nota: Para dar un inicio al análisis y cumplir los objetivos establecidos, por medio del presente cuadro se demostrarán las principales características que se debe tener en cuenta para un buen desarrollo y facilidad al momento de obtener nuestros resultados.

Fuente: Elaboración propia.

3.1. Muestra

En el presente análisis se toma en cuenta una población específica y definida según los procesos de trabajo y la cantidad del personal de la institución, no es necesario calcular una muestra de trabajo, ya que al momento de elegir la institución y las áreas laborales con la cual se va a trabajar se encuentra conformada por 41 personas que abracan el equipo de trabajo dentro de las instalaciones con sus respectivas actividades laborales.

Cuadro 2

Muestra de la Institución

PROCESOS LABORALES	HOMBRES	MUJERES
Unidad Distrital de Asesoría Jurídica	0	0
Unidad Distrital de Planificación	1	0
Unidad Distrital de Tecnologías de la Información y Comunicación	2	0
Unidad Distrital de Comunicación, Imagen y Prensa	0	1
Unidad Distrital Administrativa Financiera	1	10
Ventanilla Única de Atención al Usuario	0	1
Unidad Distrital de Vigilancia de la Salud Pública	2	4
Unidad Distrital de Promoción de la Salud e Igualdad	2	2
Unidad Distrital de Provisión y Calidad de los Servicios de Salud	3	5

Unidad Distrital de Talento Humano	0	4
Unidad Distrital de Salud Ocupacional	0	1
Dirección Distrital	0	1
Asistente de Dirección	0	1
Total Hombres/Mujeres	11	30
Total General	41	

Nota: En el presente cuadro se da a conocer la muestra con la que se va a trabajar en la tesis que se está lleva a cabo, se dará a conocer las diferentes áreas de trabajo y su personal según el género y la cantidad de personas.

Fuente: Elaboración propia.

3.2. Instrumentos

A continuación se dará a conocer los instrumento, materiales y metodologías que se usaran en el presente análisis de la tesis, lo cual por medio del uso adecuado de los siguientes instrumentos facilitara el desenvolvimiento en el transcurso y desarrollo del análisis, al obtener los resultados deseados y concluir con un cumplimiento adecuado y organizado de los objetivos deseados, dichos instrumento permiten obtener un estudio más profundo y delicado del tema que se está tratando en la presente tesis, todos los instrumentos, metodologías y equipo de estudio que se utilizan son adecuados al contenido del tema a analizar.

Observación de campo

- a. Imágenes
- b. Videos
- c. Informes
- d. Protocolos
- e. Planos gráficos
- f. Mapa de riesgos laborales
- g. Análisis de riesgos laborales basándose en el Acuerdo 2393

Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo (IESS – Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social).

Test Ista 21 versión corta

Test que se aplicará al personal de los diferentes procesos laborales o áreas de trabajo, donde se analizarán seis apartados con sus respectivos contenidos y significado que permiten tener un conocimiento de los riesgos psicosociales de la institución y de los trabajadores, dicha aplicación de test se realiza en varios días y estableciendo un cronograma con una división del personal y los procesos laborales según el día en que se aplique dicho cuestionario.

Entrevistas

Donde se establecerán preguntas claves y específicas donde los profesionales encargados de la salud y seguridad de los trabajadores de la institución, narren o cuenten sus experiencias, sabidurías y procedimientos que utilizan para llevar un correcto análisis y control de las causas que provocan riesgos laborales, colocando en situaciones peligrosas al personal.

Matriz de riesgos INSHT

- a. Sonómetro (medición de sonido)



- b. Termómetro infrarrojo (medición de temperatura)



- c. Medidor de temperatura de humedad (medición de temperatura)



- d. Medidor digital de lux (medidor de iluminación)



Herramientas y equipo de protección para evitar las posibles causas que provoquen un riesgo laboral

Se refiere a las herramientas y equipo adecuado que se pueden utilizar para realizar un análisis profundo, claro y específico de las posibles causas que pueden provocar un accidente laboral en una empresa pública o privada, como puede ser el caso del uso de una matriz de riesgos, test, capacitaciones, protocolos, estudios de campo, perfiles, profesiogramas, programas de computadora, etc.

Los equipos de protección se refieren a los uniformes, equipo de oficina, señalización, instrumentos contra incendios u otros riesgos, los cuales deben ser entregados al personal y colocados en la institución para un mayor cuidado y protección de los trabajadores proporcionando un ambiente laboral más seguro y teniendo un mayor control de los riesgos laborales y sus causas para saber cómo prevenirlos y algunos casos tratar de evitar que se produzcan accidentes entre el personal de la institución.

Protocolo de seguridad y salud ocupacional

Se refiere al reglamento interno que debe tener una institución el mismo que debe ser respetado por los trabajadores y puesto en práctica para evitar problemas que pongan en riesgo su vida y su profesionalismo, también está conformado por actividades y metodologías que se den usar y analizar cada cierto tiempo con las autoridades y profesionales del tema para realizar seguimientos y actualizaciones de la información, lo cual permite tener un mejor control de los riesgos laborales dentro de una institución.

3.3. Procedimiento

3.3.1. Observación de campo

“La observación participante y la observación externa. Lo que supone estancias prolongadas del o de los investigadores en el medio natural, observando, participando, directamente o no, en la vida del aula, para registrar los acontecimientos, las redes de conductas, los esquemas de actuación comunes o singulares, habituales o insólitos. La

observación en el campo parece imprescindible para ir más allá de las meras verbalizaciones sobre el pensamiento o la conducta y detectar el reflejo en la práctica de las representaciones subjetivas.” (Pérez, 2008)

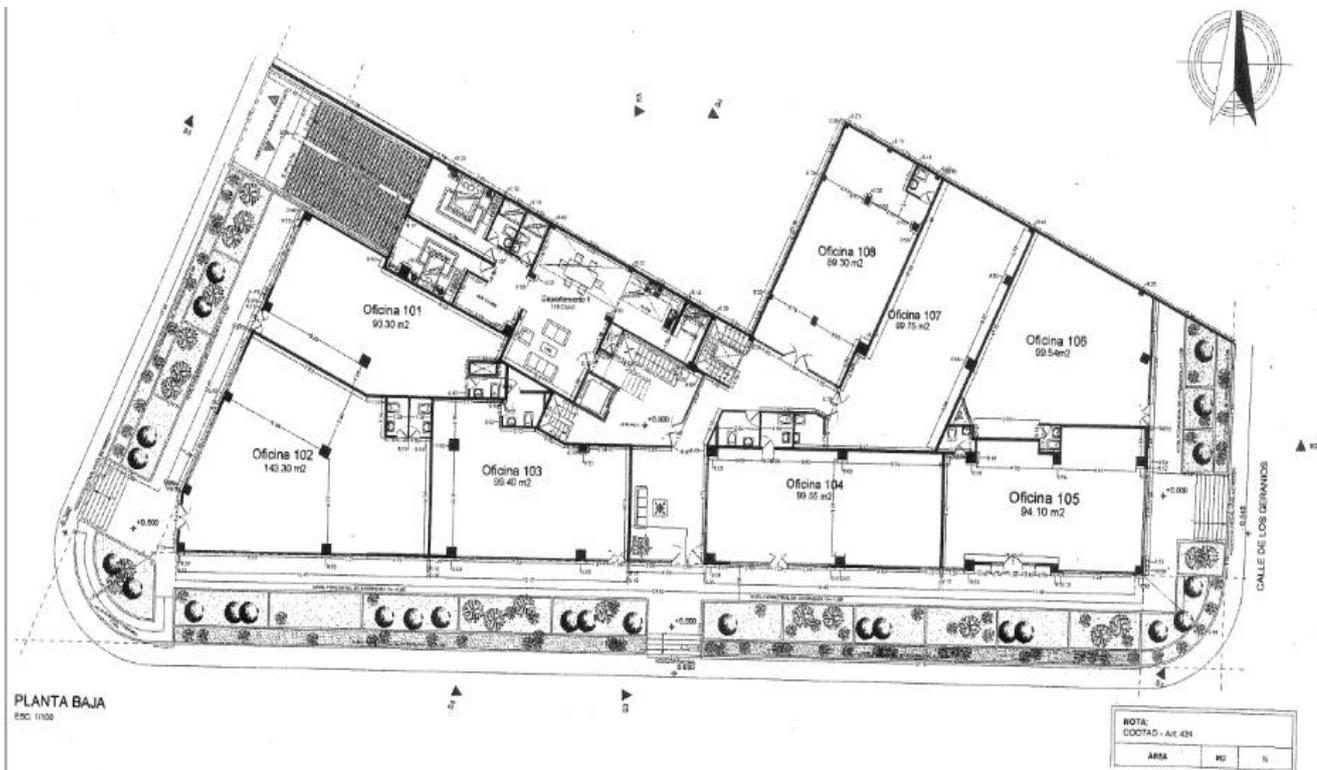
La siguiente técnica será utilizada para llevar a cabo un estudio amplio, claro y específico de toda la información que se logre obtener por medio de las actividades que se han realizado en el área administrativa de la Dirección Distrital 01D02 de Salud, en cuanto a la seguridad y salud de los trabajadores, toda información que se logre recolectar será de gran ayuda para realizar un análisis de las tareas laborales, los protocolos, herramientas, equipos de seguridad, experiencias, programas de seguridad y salud ocupacional, dicha investigación se obtendrá por medio de análisis y diagnósticos de casos de accidentes laborales que han ocurrido en los trabajadores, por medio de imágenes y videos los mismos que serán analizados y detallados específicamente para tener una mejor visión de los sectores de la institución donde pueden ocurrir los accidente y las condiciones en las cuales laboran las personas lo que a su vez podremos observar si existe un ambiente confortable y seguro para que se cumpla un desarrollo satisfactorio y mejorar el rendimiento de los empleados.

Se llevará a cabo una recolección de información valiosa por medio de informes, controles, fichas médicas, matrices, etc. Lo que nos permite tener un conocimiento de las actividades que no se ha realizado para tener un control de los riesgos laborales, en sectores de los procesos laborales es lo más común para que el personal este sometido o vinculado con actividades que puedan ocasionar un malestar o accidente afectando a su rendimiento y a su salud.

Al tener una visión amplia de todos los puntos específicos que se relacione con el tema de tesis siendo este la seguridad y salud ocupacional, se procederá a realizar un análisis más profundo por medio de gráficas, en este caso se solicitara un plano de las diferentes áreas de trabado y del edificio donde se encuentra ubicado la institución, para a su vez llevar a cabo un estudio de puntos estratégicos donde se puede tener un mayor control de los riesgos y de las posibles causas que pueden influir en la salud del personal y a su vez crear un mejor ambiente laboral para que el personal administrativo tenga una mejor comodidad y mayor confianza al momento de llevar a cabo sus actividades y prestar sus servicios.

Al finalizar el análisis inicial de la presente tesis por medio de todos los documentos utilizados para obtener información, es decir por medio de imágenes, videos, matrices, informes, fichas, escritos, reglamentos, planos gráficos, etc. Se procederá a elaborar un mapa de riesgos laborales donde se utilizará los planos de la infraestructura de la institución y basándonos en el Acuerdo 2393 de Seguridad y Salud del Ecuador, podremos dar ubicación de las señalizaciones y puntualizar los lugares de peligro y su tipo de riesgos dependiendo de la ubicación de las áreas de trabajo en el plano de la infraestructura y de las diferentes actividades laborales que se realizan en el área administrativa.

Gráfico 1
Infraestructura de la Institución



Nota: El grafico que se presenta a continuación ayuda a tener un mejor panorama de la infraestructura de la institución lo que a su vez permite dar una mejor señalización de los riesgos que existen con sus respectivos análisis para la elaboración del mapa de riesgos laborales.

Fuente: Arq. Fernando Pérez

3.3.2. Test Ista 21

Se llevará a cabo la aplicación del Test Ista 21 para diagnosticar los riesgos psicosociales, para realizar todo este procedimiento con el personal administrativo en quienes se desea analizar dichos problemas, se establece un horario y grupo de trabajo según los procesos de trabajo y la cantidad de trabajadores, antes de realizar la aplicación del test se debe establecer un estudio de los diferentes rasgos o parámetros del

cuestionarios a aplicar, cada parámetro tiene varias características las cuales se relacionan con las actividades laborales de la institución, dicha aplicación se tiene establecido aplicar en un tiempo determinado de seis días, dependiendo de los horarios de trabajo y los procesos laborales que existen dentro de la institución, es por eso que se estableció un cronograma y un informe dirigido a todo el personal para dar a conocer de qué se trata el test y el porqué de su aplicación, también se establece diferentes grupos con sus respectivos horarios. El cronograma tiene establecido la hora, grupo de trabajo entre ellos los procesos correspondientes con su número de trabajadores y lugar ya que cada área cuenta con sus espacios para reuniones o juntas de trabajo. Por motivo de seguridad y solicitud de las autoridades las mismas que colaboraron con los permisos para ser aplicado dicho cuestionario se llegó al acuerdo que no se coloque el nombre de la persona solamente su área de trabajo o el proceso al que pertenece.

Cuadro 3
Cronograma de la Aplicación del Test Ista 21

Cronograma Aplicación Test Ista 21				
Procesos	Cantidad Personas	Equipos de Trabajo	Fecha	Hora
Unidad Distrital Administrativa Financiera	6	1	11/04/2017	10H00
Unidad Distrital Administrativa Financiera	6	2	12/04/2017	10H00
Unidad Distrital de Planificación				
Unidad Distrital de Tecnologías de la Información y Comunicación				
Unidad Distrital de Comunicación, Imagen y Prensa	6	3	13/04/2017	10H00
Unidad Distrital de Salud Ocupacional				
Dirección Distrital				
Asistente de Dirección				
Unidad Distrital de Vigilancia de la Salud Pública	6	4	18/04/2017	10H00
Unidad Distrital de Provisión y Calidad de los Servicios de Salud	8	5	19/04/2017	10H00

Ventanilla Única de Atención al Usuario	5	6	25/04/2017	10H00
Unidad Distrital de Promoción de la Salud e Igualdad				

Nota: A continuación, se mostrará el cronograma establecido con la directora general y la doctora que se encarga del área de salud ocupacional la misma que colaboro la dirección del personal para tener un mayor control y explicación al aplicar el test.

Fuente: Elaboración propia

Al concluir la aplicación del test según los horarios y los grupos establecidos se procederá a realizar la correspondiente tabulación y cálculo de los porcentajes de las respuestas dadas por el personal administrativo correspondientes a cada pregunta de los apartados del Test Ista 21, se asignó un color con cada nivel de gravedad para poder diferenciar la dificultad del problema psicosocial en la institución y brindar una mejor explicación al momento de finalizar con un diagnóstico psicosocial y elaborar un informe general de toda la institución y dar un seguimiento en la matriz de riesgos laborales la misma que se creara más adelante en el presenta análisis de la tesis.

Tabla 1
Resultados del Test Ista 21 por Área de Trabajo

UNIDAD DISTRITAL DE PROMOCIÓN DE LA SALUD E IGUALDAD						
CANTIDAD DE PERSONAS	APARTADO 1 - EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS	APARTADO 2 - TRABAJO ACTIVO Y POSIBILIDADES DE DESARROLLO	APARTADO 3 - APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO	APARTADO 4 - INSEGURIDAD	APARTADO 5 - DOBLE PRESENCIA	APARTADO 6 - ESTIMA
PERSONA 1						
PERSONA 2						
PERSONA 3						
PERSONA 4						
PERSONA 5						
PERSONA 6						
PERSONA 7						
PERSONA 8						
PERSONA 9						
PERSONA 10						
TOTAL	0	0	0	0	0	0

Nota: La presente tabla se usará para el análisis los resultados obtenidos en los seis diferentes apartados del test según el proceso laboral o el área profesional y la cantidad de personas, donde obtendremos también el porcentaje general de cada proceso.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2
Matriz para Resultados Generales del Test Istat 21



DIRECCIÓN DISTRITAL 01D02 - SALUD																
SECTOR ADMINISTRATIVO																
RESULTADO FINAL Y GENERAL TEST ISTAT 21 VERSIÓN CORTA																
PROCESOS LABORALES	DIRECCIÓN DISTRITAL	ASISTENTE DE DIRECCIÓN	UNIDAD DISTRITAL DE PLANIFICACIÓN	UNIDAD DISTRITAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	UNIDAD DISTRITAL DE COMUNICACIÓN, IMAGEN Y PRENSA	UNIDAD DISTRITAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA	VENTANILLA UNICA DE ATENCIÓN AL USUARIO	UNIDAD DISTRITAL DE VIGILANCIA DE LA SALUD PÚBLICA	UNIDAD DISTRITAL DE PROMOCIÓN DE LA SALUD E IGUALDAD	UNIDAD DISTRITAL DE PROVICION Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD	UNIDAD DISTRITAL DE TALENTO HUMANO	UNIDAD DISTRITAL DE SALUD OCUPACIONAL	PORCENTAJE FINAL	FAVORABLE	INTERMEDIO	DESFAVORABLE
APARTADO 1 - EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS																
APARTADO 2 - TRABAJO ACTIVO Y POSIBILIDADES DE DESARROLLO																
APARTADO 3 - APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO																
APARTADO 4 - INSEGURIDAD																
APARTADO 5 - DOBLE PRESENCIA																
APARTADO 6 - ESTIMA																

Nota: La tabla que se presenta a continuación será usada para llevar un registro general de todos los porcentajes obtenidos en la aplicación del test, con su respectivas puntuaciones y nivel de gravedad en cuanto a los riesgos psicosociales de la institución en general.

Fuente: Elaboración propia.

3.3.3. Entrevista

Se realizará una entrevista la misma que será elaborada según los criterios y la información obtenida por medio de los instrumentos aplicados anteriormente, refiriéndonos a la información recolectada y organizada de la institución, dicha entrevista será de elaboración propia y aceptada por el director de tesis y por la persona encargada de la dirección general de la institución Dirección Distrital 01D02-Salud.

Esta entrevista será aplicada a las autoridades que se encargan de la salud y seguridad ocupacional de todas las áreas de trabajo y de la institución en general, dichos profesionales darán a conocer sus conocimientos y experiencias según los accidentes y problemas que se han ocasionado en el personal y como han actuado para tener un control de los riesgos y a su vez llevar un mayor control dependiendo de las estrategias que se han usado.

Al lograr obtener toda la información deseada en esta entrevista, facilitara para tener un conocimiento de las herramientas, estrategias y equipos que se deberían usar y cuáles serían los más recomendados según el desempeño laboral de los empleados, es por eso que para nuestro análisis será de gran ayuda el momento de establecer un protocolo de seguridad y salud ocupacional y el estudio respectivo de las herramientas y equipo de seguridad para así poder analizar las posibles causas que pueden poner en riesgo el rendimiento laboral y la salud de las personas, logrando crear un conocimiento y experiencias más amplias para saber actuar ante riesgos que se puedan dar a futuro.

Figura 4
Modelo Entrevista



ENTREVISTA

**PROFESIONALES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL DEL
MINISTERIO DE SALUD DIRECCIÓN DISTRITAL 01D02-SALUD**

1. ¿Cuál es su función dentro de la institución?

2. ¿Qué percepción tiene de la institución?

3. ¿Según su experiencia laboral que tipo de riesgos se presentan dentro de las diferentes áreas de trabajo?

4. ¿Qué metodologías utilizan para diagnosticar los riesgos laborales?

5. ¿Según las actividades que se realizan en la institución? ¿Cuáles son los planes de acción que se usan para tener un control de los riesgos laborales?

6. ¿Qué mejoras pueden establecerse en la institución para crear un ambiente laboral más seguro y controlado? |

Nota: En la presente figura se da a conocer el modelo de entrevista que se usara para obtener información al ser aplicada a las autoridades del área de seguridad y salud ocupacional, la misma que por medio de experiencias laborales y conocimiento del tema por parte de los encargados de controlar los riesgos laborales, nos brindara un mayor conocimiento del funcionamiento de la institución ante acciones que protejan a los trabajadores.

3.3.4. Matriz de riesgos

Al finalizar el estudio y el análisis de toda la información obtenida por medio de la observación y recolección de información valiosa que se obtuvo usando la correspondiente metodología de investigación y por medio de la aplicación del test Ista 21 versión corta, se procederá a realizar una matriz de riesgos para establecer los riesgos y problemas psicosociales que existen en el área administrativa de la institución, dicha matriz será realizada usando el programa Excel donde se procederá a establecer toda la información en la matriz, como los procesos laborales con sus respectiva descripción especificando las actividades que se realizan en las diferentes áreas de trabajo, los tipos de riesgos que se analizarán en la tesis los riesgos físicos, ergonómicos y psicosociales, también se especifica el tipo de gravedad de cada riesgo estableciendo un color para tener una mejor visión al diferenciar que tan grave son los riesgos y problemas laborales, la cantidad de personas que existen separando según el género y al final se creara unas columnas para dar diferentes acciones a tomar para tener un mayor control de las posibles causas que ocasionan accidentes laborales y pongan en riesgo el nivel de desenvolvimiento profesional y la salud de los trabajadores.

Para lograr obtener los resultados que se desean según el tipo de riesgos se usaron diferentes equipos especiales para medir los riesgos físicos los mismos que fueron usados y puestos a prueba en un horario y día normal de trabajo según las actividades del personal, en el caso de los riesgos ergonómicos se utiliza bastante la metodología de investigación por observación y en cuanto a los riesgos psicosociales se usó el test Ista 21 versión corta el mismo que nos permitió guiarnos por sus diferentes parámetros. Todos los resultados obtenidos después de medir cada riesgo con su respectivas herramientas o metodologías nos facilitan el análisis para a su vez ser detectado y proceder a elaborar la matriz de riesgos con sus respectivos puntajes y lograr establecer un informe general de precaución y control de los accidentes laborales y tener un mejor panorama de un mapa de riesgos según la infraestructura de la institución.

Tabla 4
Niveles de Gravedad de los Riesgos

CALIFICACIÓN DEL RIESGO		CONSECUENCIA O MAGNITUD		
		LIGERAMENTE DAÑINO LD	DAÑINO D	EXTREMADAMENTE DAÑINO ED
PROBABILIDAD	BAJA B	RIESGO TRIVIAL T	RIESGO TOLERABLE TO	RIESGO MODERADO MO
	MEDIA M	RIESGO TOLERABLE TO	RIESGO MODERADO MO	RIESGO IMPORTANTE I
	ALTA A	RIESGO MODERADO MO	RIESGO IMPORTANTE I	RIESGO INTOLERABLE IN

Nota: Se usará la presente tabla para tener un registro de los diferentes niveles de gravedad y por medio de colores y letras para asignar el tipo de clasificación y magnitud de cada riesgo laboral en las diferentes áreas de trabajo.

Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1996, pág. 7

3.3.5. Herramientas y equipo de protección

Se realizó un estudio de las diferentes herramientas y equipo de protección que se pueden usar en una empresa ya sea pública o privada, se mantuvo claro que las herramientas y el equipo que se desea obtener como estudio tenga relación con el área administrativa y las diferentes actividades laborales, dicho estudio y análisis se basó en varias investigaciones de casos similares y de las actividades que realiza la institución para tener un mayor control de los riesgos, también se hizo una revisión de los equipos de protección que se usan en la institución para así luego proceder a dar un informe con imágenes de los equipos y metodologías que se deberían usar y cuáles son las más adecuadas para brindar un mejor cuidado de las personas que se encuentra trabajando en el área administrativa las ocho horas laborales.

3.3.6. Protocolo de seguridad y salud ocupacional

Se trabajó en un protocolo según las reglas de la institución y se efectuó los objetivos que se deberían alcanzar para tener un mejor rendimiento laboral y un mayor control en la seguridad y salud ocupacional, también se creó un reglamento el mismo que puede ser tomado en cuenta por las autoridades de la Dirección Distrital 01D02-Salud para ser puesto en práctica y respetada por todos los trabajadores, en el protocolo se sugiere establecer actividades que ayuden a fomentar un mayor control de los accidentes que pueden ocurrir si no se da un respectivo uso del equipo de protección, se solicita

llevar un seguimiento de las actividades y un análisis de los riesgos cada cierto tiempo determinado para estar precavidos y saber actuar ante un problema que ponga en riesgo la salud de los trabajadores, dicho protocolo que se creó brindando varias leyes de seguridad que se deben usar fue analizado junto a profesionales para ser asignado como un protocolo adecuado y cómodo ajustándose a las necesidades de las personas que se encuentran laborando en la institución.

CAPÍTULO 4

4. RESULTADOS

Al concluir con la aplicación de las metodologías de estudio y el uso adecuado de los diferentes equipos para obtener los resultados de las posibles causas que producen los riesgos laborales, lo cual permitió el estudio correspondiente del análisis del tema a tratar en la presente tesis, damos a conocer los resultados claros y específicos que se lograron obtener en el transcurso del análisis y por medio del cual nos permite tener una mejor perspectiva de los objetivos que se lograron alcanzar con sus respectivos resultados y brindaron una mejor explicación y una mejor visión de las causas que afectan al rendimiento laboral, poniendo en riesgos la salud de los trabajadores, también como se puede tener un mejor control de los riesgos y como se debería actuar para crear un ambiente laboral confortable y seguro.

A continuación se presenta también los resultados finales de la observación de campo que se realizó para tener una mejor visión y conocimiento de las actividades que se realizan dentro de la institución, de su infraestructura con sus respectivas áreas de trabajo y sus ambiente labora para tener un diagnostico amplio de la seguridad y confort de las instalaciones y a su vez saber cuáles son las cusas principales que pueden provocar un accidente laboral y los lugares donde pueden darse un accidente que ponga en riesgo al personal y afecte a su salud y rendimiento laboral.

También se da a conocer los resultados del test de Ista 21 versión corta, el mismo que se aplicó al personal y se diagnosticaron los riesgos psicosociales que existen en cuanto al entorno social de las personas y su desenvolvimiento profesional según sus actividades, dichos resultados se presentaran por medio de una matriz donde se dará a conocer los resultados generales de todas las áreas laborales y del personal según el estado psicosocial en el que se encuentren las personas al laborar las ocho horas diarias.

Se realizó la medición de riesgos físicos y se los relaciono con el acuerdo 2393 de la salud y seguridad de los trabajadores, para tener un mejor conocimiento de los nivel de gravedad de cada riesgo y llevar un correcto análisis y control dependiendo de su grado de peligro y existencia dentro de la institución, de igual manera se realizó un estudio a profundidad de los riesgos ergonómicos para lo cual también se creó un protocolo que debe ser respetado y puesto en práctica por los profesionales del tema y encargados de la seguridad y salud de la institución y también por los empleados.

4.1. Riesgos físicos y ergonómicos

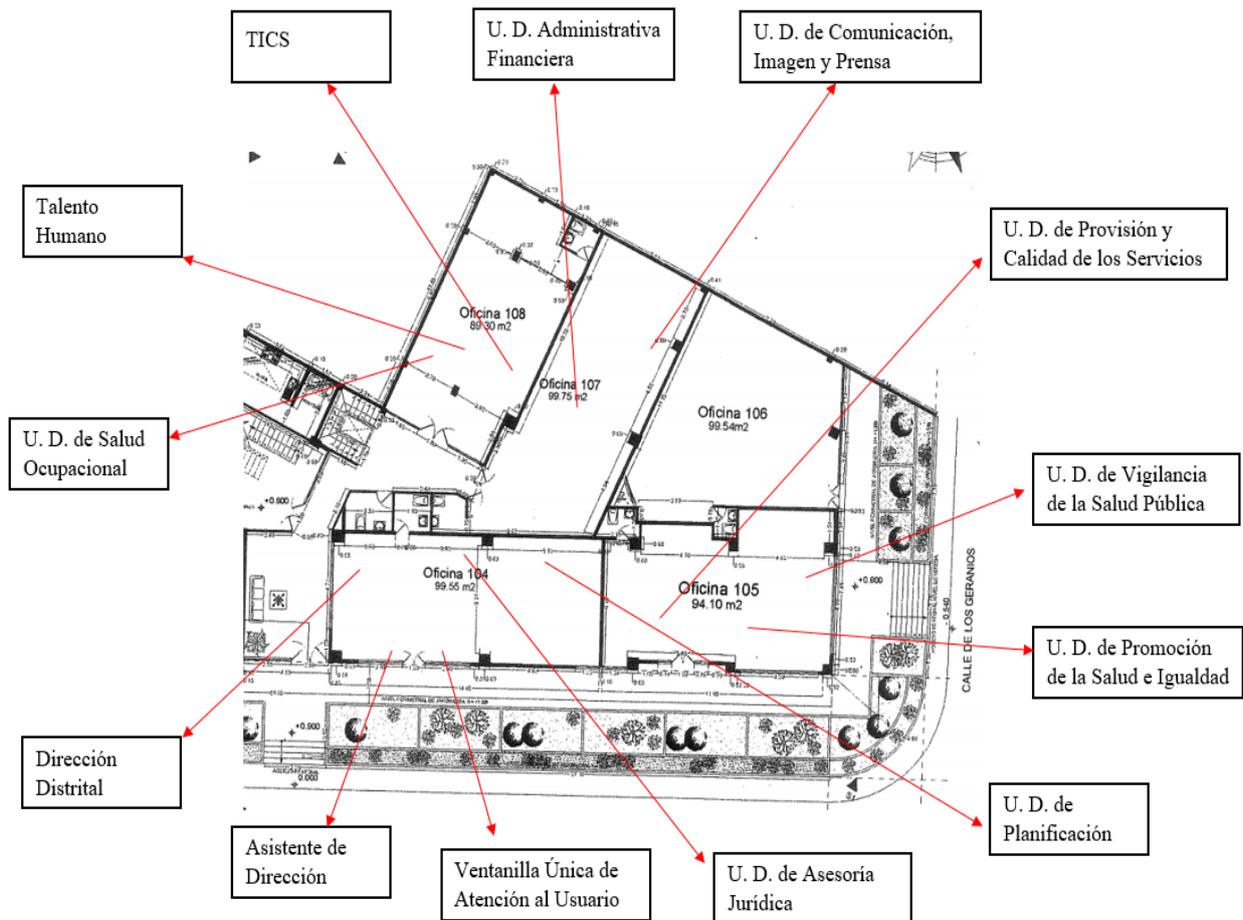
A continuación, se da a conocer el estudio por medio de observación de campo y su respectivo análisis de las causas y sectores de la institución donde pueden provocarse un riesgo laboral, de la misma manera colocando en un estado de peligro al personal en cuanto a su salud, rendimiento y aprendizaje.

4.1.1. Diseño del puesto de trabajo

A continuación, se presenta el entorno gráfico de la institución y la distribución de los diferentes procesos laborales que existen, y como afecta al personal en caso de existir una mala distribución de los puestos de trabajo por el espacio estrecho o amplio dependiendo de la cantidad de personal y trabajo.

Gráfico 2

Estructura de Puestos de Trabajo



Nota: Por medio del análisis de observación de campo se concluyó que entre las diferentes áreas de trabajo y los espacios existentes entre los escritorios de cada trabajador del área administrativa, existe un exceso de empleados de acuerdo al espacio o la infraestructura de la institución ocasionando una

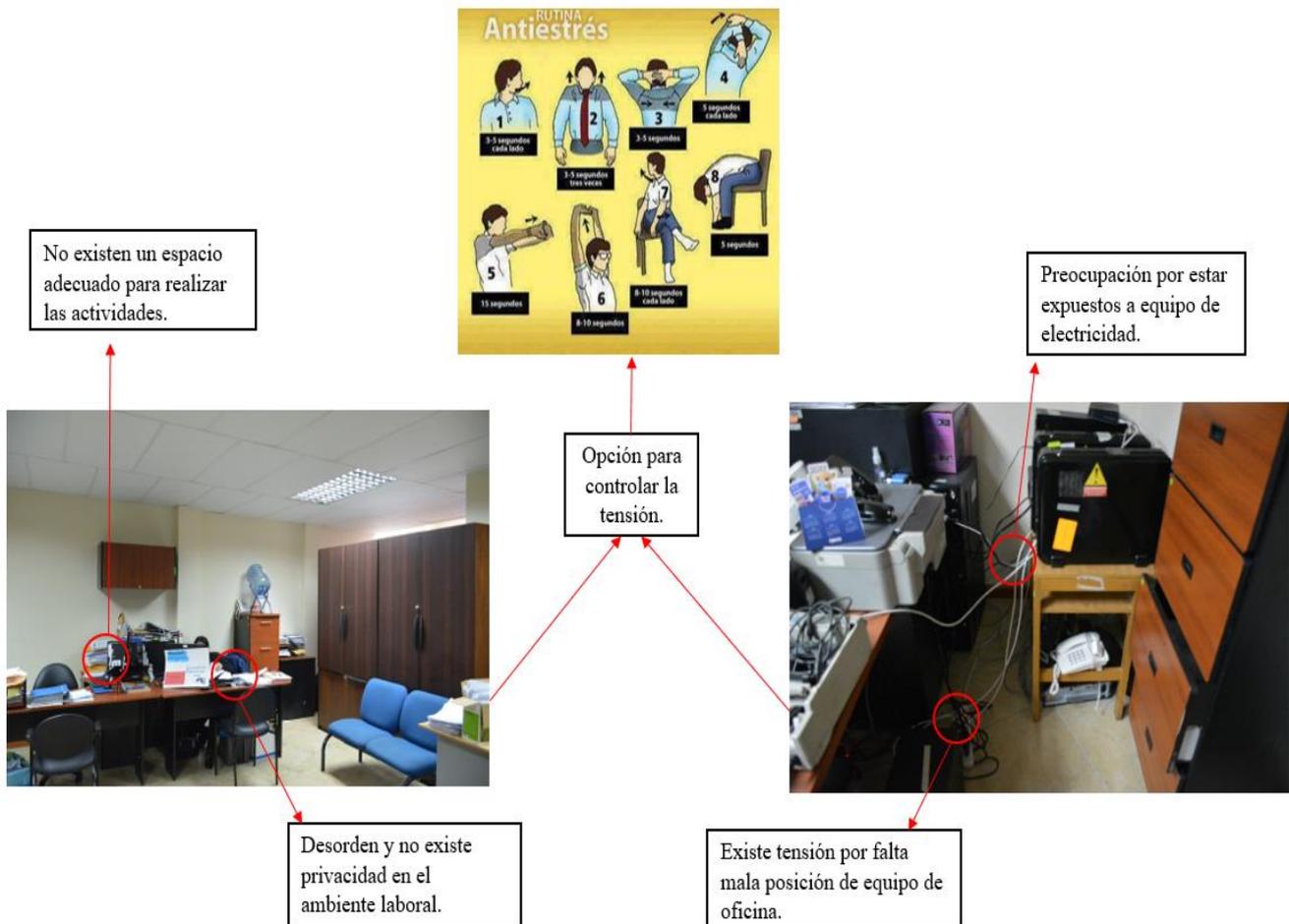
mala distribución de los puestos de trabajo por el motivo que se encuentran muy estrechos, ya que se considera que el espacio que debe de existir entre cada área de trabajo deber ser distribuida con sus correspondientes lugares de sitio el proporcionara mayor comodidad al trabajar y se establecerá mayor comodidad y privacidad a momento de desarrollar las diferentes actividades y al tratar temas de confidencialidad.

Fuente: Elaboración propia.

4.1.2. Sobre esfuerzo físico/sobre tención

En el presente análisis se refiere a la tensión o estrés que existe en el personal al no sentirse cómodo y satisfecho por el ambiente laboral, por trabajar en espacios estrechos y que no estén con las seguridades adecuadas por proteger su salud, colocando en un estado de preocupación y tensión por estar expuestos a un riesgo laboral y no tener un conocimiento de cómo actuar ante dichos accidentes.

Gráfico 3
Tensión por el Ambiente Laboral



Nota: En el presente grafico se analiza que en la institución no existe un espacio confortable para cada puesto de trabajo, lo que ocasiona problemas al momento de realizar las actividades y eso provoca que los trabajadores estén expuestos a sufrir tenciones en su cuerpo afectando a su salud y a su rendimiento

laboral. Por tal motivo se concluyó que la preocupación por el espacio y la incomodidad ocasionan un malestar laboral afectando a su cuerpo y provocando tensiones y desconcentraciones de su trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

4.1.3. Manejo manual de cargas

Se da a conocer el estado del equipo de oficina y al manejo de objetos pesados que tienen que manipular los trabajadores, los mismos que por su estado y distribución pueden ser peligrosos ya que pueden ocasionar una fractura o malestar en el cuerpo o tensiones musculares, al no saber las posiciones adecuadas para manipular o mover un objeto pesado.

Gráfico 4
Cargas que Maneja el Personal



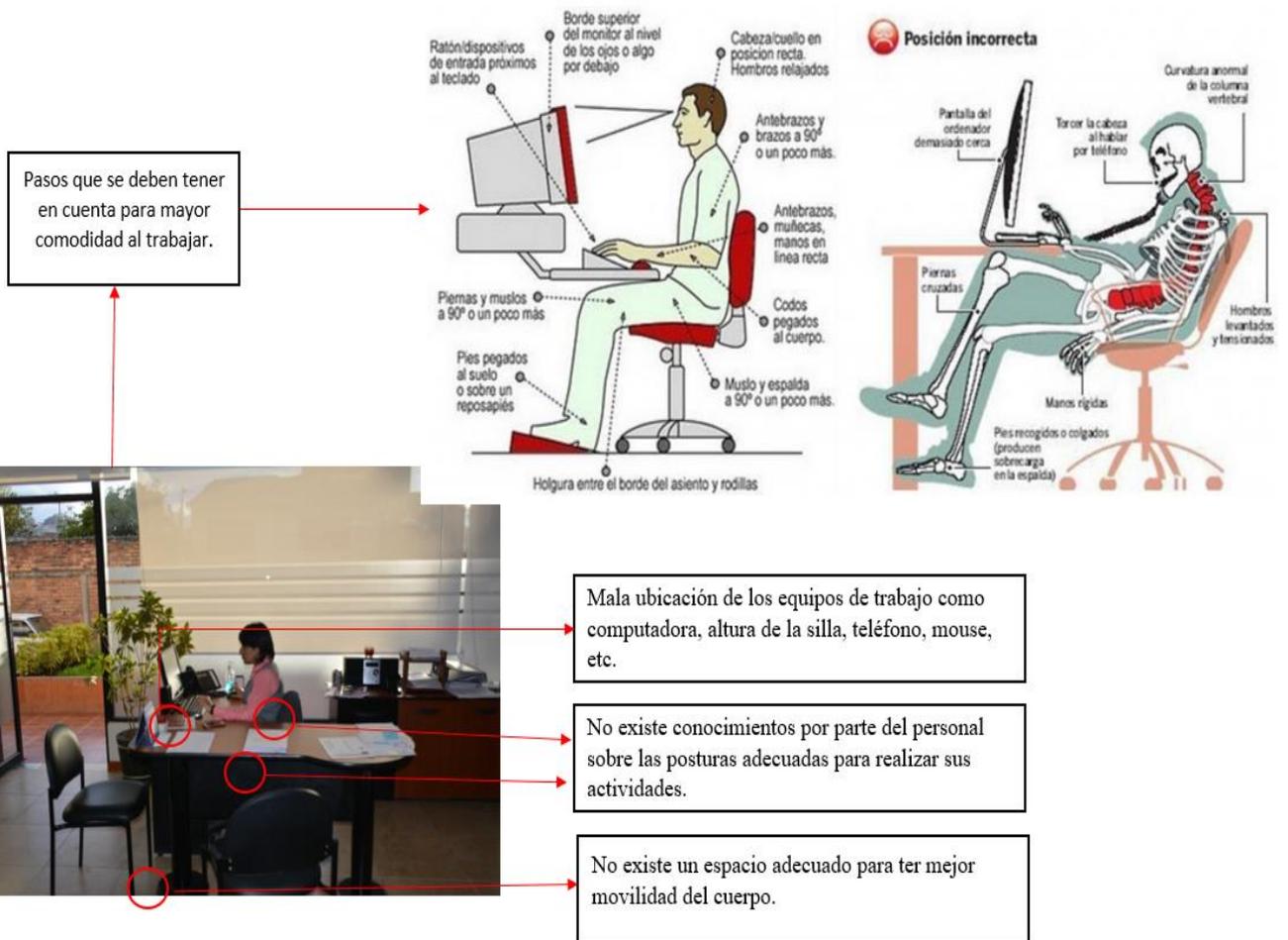
Nota: En el siguiente grafico podemos observar que los equipos de trabajo, el equipo de oficina y objetos pesados como cajas con varios archivos de información o maquinas tecnológicas están mal ubicadas y en un mal estado el cual se considera que pueden ocasionar un accidente al momento de ser manipulados por el personal ocasionando lesiones musculo esqueléticas y provocando cualquier otro tipo de lesión.

Fuente: Elaboración propia.

4.1.4. Posturas forzadas y Operadores de PVD (pantallas de visualización de datos)

A continuación, se muestra si los trabajadores tienen un conocimiento adecuado de los equipos de oficina y de las posturas correctas para evitar un malestar físico y en caso de que el personal esté capacitado, al realizar sus actividades laborales pueden tener un mejor cuidado de su salud o control al momento que se ocasione un riesgo laboral.

Gráfico 5
Postura del Cuerpo



Nota: Por medio de la siguiente grafica se concluye que en la institución no existe la ubicación y el uso adecuado del equipo de oficinas, las sillas no están en buenas condiciones y en algunos puestos de trabajo no se están utilizando las sillas adecuadas para el sector administrativo, también nos sirvió para observar que el personal no tienen los conocimientos claro o no tienen una capacitación sobre riesgos laborales como es en el caso de no saber usar correctamente los equipo de oficinas y saberlos colocar según la estatura de la persona y la distancia de los equipos como teléfono, computadora, impresora, altura de la silla, etc.

Fuente: Elaboración propia.

4.1.5. Movimientos repetitivos

Se refiere al movimiento a los cuales realizan el personal durante las ocho horas laborales de cada día, dichos movimientos necesitan del uso de equipo de protección adecuada para cada trabajador para evitar todo tipo de lesión o malestar en el cuerpo, para lo cual se da a conocer el siguiente análisis por medio de la presente imagen.

Gráfico 6
Movimientos Laborales por Parte del Personal

El personal administrativo esta siempre propenso a realizar movimientos repetitivos y no cuenta con el equipo de protección adecuado.
Mal conocimiento de los movimientos y posiciones adecuadas del cuerpo.
No constan con muñequera para el manejo del mouse
Apoyador de muñecas para el teclado.
Algunos puestos no tienen la silla adecuada de oficina.



Opciones adecuadas para realizar movimientos repetitivos.



Nota: Se puede observar que al realizar movimientos repetitivos los trabajadores no cuentan con el equipo adecuado como muñequeras, barra de gel para apoyar las muñecas al trabajar frente a la computadora, sillas cómodas para laborar ocho horas, lo cual puede afectar a su rendimiento laboral por motivos de lesiones o dolores musculares. Los movimientos continuos que se realizan en ciclos de trabajo de corto tiempo, menores a 30 segundos o cuando se repiten durante un 50% del ciclo laboral de las actividades, como es el caso de las actividades del personal de la institución pueden provocarse enfermedades y lesiones de origen laboral ya sea en el hombro, codo, muñeca y mano, conocidas como tendinitis, epicondilitis, síndrome del túnel carpiano.

Fuente: Elaboración propia.

4.1.6. Confort acústico y ruido

Se concluyó que en la institución por motivos de especia es incómodo trabajar ya que todos los ruidos por las conversación o manejo de equipo electrónicos son emitido en toda la infraestructura ocasionando un malestar y situaciones incómodas para realizar cualquier tipo de actividad laboral, también se puede observar que en las instalaciones los escritorios están cerca de puertas y ventanas por las cuales se emiten ruidos desde la calle permitiendo que los trabajadores no tengan una buena comunicación por motivos de ruidos externos que afectan al escuchar todo tipo de conversación laboral y profesional, existen paredes gruesas en las diferentes áreas de trabajo que impiden que exista un exceso de ruido lo cual favorece al momento de tener privacidad en reuniones entre los trabajadores.

Gráfico 7
Ruido en la Institución



El personal trabaja con música.
No cuentan con puertas que separen las áreas de trabajo.
No existe distancia entre los escritorios.



Ventanas y puertas que dan a la calle provocan ruidos.
Las paredes son gruesas manteniendo la expansión del ruido.
Los techos son delgados y provoca el paso del ruido.

Nota: Al realizar las mediciones de los sonidos en la institución en un día normal de trabajo por medio del uso de un sonómetro, se considera que los decibeles están dentro del nivel según las medidas que se establecen en el Acuerdo 2393 de Seguridad y Salud de los Trabajadores una persona puede laborar 8 horas al día en un rango de 85 dB, dicha medida del sonido de la institución se encuentra entre 49.3dB – 74Db.

Fuente: Elaboración propia.

4.1.7. Confort térmico, confort lumínico, calidad de aire y temperatura

Al realizar las medidas de la temperatura en la institución las cuales están en 23.3 °C - 24 °C y según los niveles del Acuerdo 2393 de Seguridad y Salud del Trabajador 30.0°C por las ocho horas laborales y la infraestructura se encuentran en un nivel estable. Para dichas medidas se usaron un termómetro infrarrojo y termómetro de temperatura de humedad.

Se concluyó que según las medidas de iluminación de la institución las cuales están entre 162 – 278 luxes de acuerdo a las del Acuerdo 2393 de Seguridad y Salud de Trabajadores 300 luxes, dichos niveles de iluminación del área administrativa están fuera del rango estable, ya que existe menos nivel de iluminación de acuerdo con las mediciones ya que el máximo es 278 lux cuando la normativa dice 300. Para dichas medidas se usó un medidor digital de lux.

Gráfico 8
Iluminación y Temperatura de la Institución



Nota: Se concluyó que en la institución no cuenta con los equipos necesarios para brindar una temperatura adecuada y de la misma manera la iluminación la cual es de gran utilidad para que los trabajadores tengan un mejor ambiente laboral y comodidad lo cual fortalece el desenvolvimiento profesional. Se observa que lo que existe es temperatura e iluminación natural por las ventanas y puertas, también se considera que la falta de luminosidad en algunos escritorios o puestos de trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

4.1.8. Organización de trabajo y distribución del trabajo

Se demuestra como el personal tiene distribuido su trabajo diario, dando a conocer la organización adecuada que se debe tener dentro de una institución y sus actividades profesionales para que exista un mejor desenvolvimiento laboral y no se produzca tensiones, incomodidad, estrés y malestar en el personal al no tener un distribución adecuada y profesional de sus actividades.

Gráfico 9
Organización del Trabajo



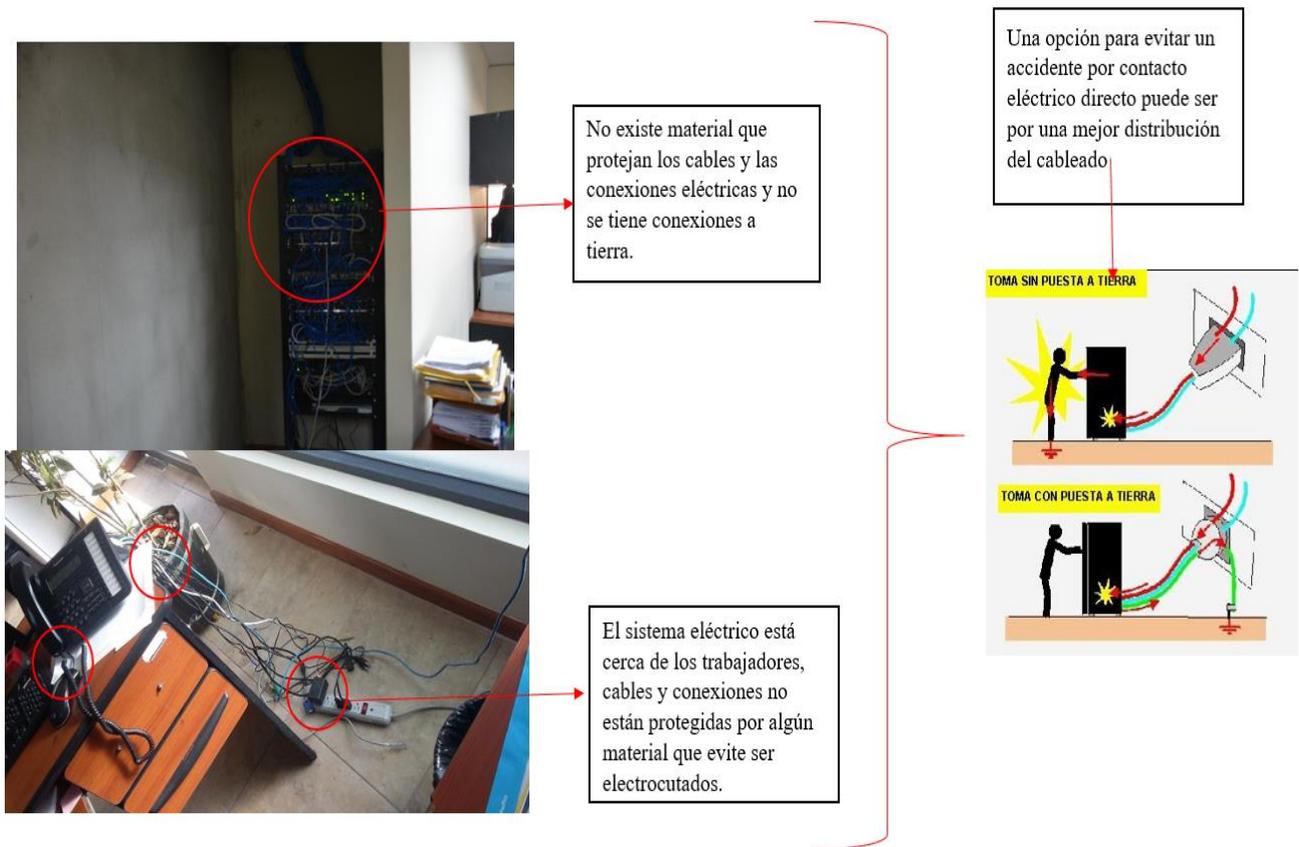
Nota: La observación sirvió para concluir que en los diferentes puestos de trabajo existe una mala organización y una mala distribución de los documentos y de la información con la cual se trabaja, esto afecta a los trabajadores ya a su vez pueden provocar ansiedad, desesperación, malestar emocional e inquietud por no sentirse cómodo y por no tener toda la información a mano para realizar sus actividades laborales. En ocasiones el trabajo se encuentra organizado dependiendo de la importancia de las actividades o trabajo que se esté desarrollando ese momento. Existe un exceso de trabajo el cual no permite que los trabajadores tengan una organización a adecuada de su vida profesional con sus respectivas labores profesionales.

Fuente: Elaboración propia.

4.1.9. Contactos eléctricos directos

Por medio del siguiente análisis e imagen se da a conocer la distribución de los lugares donde existen contactos eléctricos a los cuales si no existe una protección y una distribución o colocación adecuado dentro de las instalaciones pueden provocar un incendio o poner en riesgo al personal afectando su salud y colocando en una situación grave por su grado de peligro.

Gráfico 10
Electricidad de la Institución



Nota: Se observó que el material eléctrico está expuesto a los trabajadores lo cual puede provocar cualquier tipo de accidente al momento de sufrir una descarga eléctrica, los cables no se encuentran protegidos y tienen una mala distribución en cada puesto de trabajo estos al estar cerca de los trabajadores y no tener las herramientas adecuadas para proteger los cables o establecer conexiones a tierra, en caso de ser manipulados directamente pueden poner en riesgo la vida de los trabajadores.

Fuente: Elaboración propia.

4.1.10. Exposición a radiaciones no ionizantes

Se presenta las bajas frecuencias de radiaciones a las cuales pueden estar expuestas el personal, por el mal uso y distribución de los equipos que se usan dentro de las oficinas y por la distribución de los puestos, ya que las radiaciones no ionizantes son de baja frecuencias, pero pueden ocasionar daños a la vista, dolores de cabeza o malestar, etc. Por medio de la observación daremos a conocer que existen equipos como fotocopiadoras, escáner, microondas, falta de iluminación y la distribución de los puestos de trabajo que están expuestos a radiaciones naturales por iluminación.

Gráfico 11
Radiaciones No Ionizantes



Nota: El análisis de los riesgos no ionizantes, permitió observar que los trabajadores están expuestos a radiaciones ultravioletas ya que algunos puestos de trabajo al estar cerca de las puertas o ventanas están expuestos directamente varias horas a dichas radiaciones, en caso de la luz visibles existen áreas que faltan iluminación las mimas que puede afectar a futuro con dolores de cabeza y malestar en la vista de cada empleado, también sirvió para diagnosticar posibles causas no ionizantes como estar expuestos a radiaciones infrarrojas por el uso cerca de microondas, impresora, escáner, radios, parlantes y maquinas tecnológicas como es en el caso de departamento de TICS.

Fuente: Elaboración propia.

4.2. Riesgos psicosociales

A continuación, se presentan los resultados de la aplicación del test Ista 21 versión corta y sus porcentajes en cada apartado diagnosticado según su grado de satisfacción o de peligro, lo cual se da a conocer dichos resultados por medio de un informe general y su matriz con los resultados obtenidos debido a la aplicación del test al personal de la institución y sus criterios en cuanto al contenido del test y los riesgos existentes.

INFORME DE RESULTADOS

TEST ISTAS 21 VERSION CORTA

Antecedentes

Apartado 1 – Exigencias Psicológicas

Contenido del apartado: Trabajar rápido o de forma irregular, el trabajo requiere que escondamos los sentimientos.

Resultado: **Desfavorable** el personal se encuentra en una situación desfavorable en cuanto a la situación cotidiana de sus actividades, por motivos de presión que existen en la institución no tienen un orden específico para realizar las tareas y separar lo profesional de lo emocional, lo que a su vez ocasiona un malestar al concentrarse afectando a su vida privada y sus relaciones profesionales.

Apartado 2 – Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo

Contenido del apartado: No se tiene influencia ni margen de autonomía en la forma de realizar nuestro trabajo, el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o no tiene sentido, no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares.

Resultado: **Favorable** existe un control sobre los tiempos de trabajo lo que ayuda al personal a tener un control de sus horarios, colocando cualquier actividad según la comodidad de la persona, se concluyó que existen horarios que se acomodan a las necesidades del profesional al momento de realizar sus actividades laborales y en caso de tener una emergencia para así crear un ambiente más cómodo y satisfactorio para el empleado.

Apartado 3 – Apoyo Social y Calidad de Liderazgo

Contenido del apartado: Falta de respeto, inseguridad contractual, cambio de puesto o servicio contra nuestra voluntad, trato injusto.

Resultado: **Desfavorable** no existe un apoyo que se considere productivo entre el personal de la institución, las relaciones sociales y profesionales son desfavorables provocando inseguridad entre los compañeros de trabajo, toda decisión debe ser consultado por la persona a cargo según las jerarquías existentes en la institución, lo cual produce gran inseguridad por parte de las personas al existir una gran competitividad y esto afecta a su rendimiento laboral, ocasionando presiones y estrés ya que el empleado no se siente a gusto y muy seguro en su puesto de trabajo por motivos que se pueden dar en un futuro como cambio de personal o rotación de puestos de trabajo.

Apartado 4 – Inseguridad

Contenido del apartado: Cuando hay que trabajar aisladamente, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo.

Resultado: **Intermedio** se concluyó que el personal administrativo en ocasiones trabaja mejor en equipo y sin supervisión de la autoridad a cargo según el proceso laboral o área de trabajo, al existir diferentes tipos de relaciones profesionales por los grupos sociales que se han creado en la institución, los trabajadores tienen más confianza en ciertas personas estableciendo una mejor distribución del trabajo y una mejor comunicación.

Apartado 5 – Doble Presencia

Contenido del apartado: La mayoría de mujeres trabajadoras realizan la mayor parte del trabajo doméstico y familiar, lo que implica una doble carga de trabajo si lo comparamos con los hombres. Además, el trabajo familiar y doméstico implica exigencias que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado y la organización de este dificulta o facilita la compatibilización de ambos.

Resultado: **Desfavorable** el presente apartado sirvió para diagnosticar que el personal no se siente a gusto al momento que solicita permiso en caso de un asunto particular ya que los tratos son diferentes dependiendo de los años de experiencia y del puesto jerárquico o poder que tienen las diferentes personas dentro de la institución. La mayor parte de trabajadores tienen sus hogares y son madres o padres de familia para lo

cual dificulta tener una mejor organización de su trabajo en relación con sus actividades dentro de su hogar, ocasionando malestar y preocupaciones por no tener un puesto fijo y estable que garantice su estancia con su remuneración dentro del institución, para lo cual puede afectar a futuro en caso de pérdida del trabajo.

Apartado 6 – Estima

Contenido del apartado: Falta de respeto, inseguridad contractual, cambio de puesto o servicio contra nuestra voluntad, trato injusto.

Resultado: **Intermedio** el presente apartado permitió concluir que el personal se encuentra en una situación no tan satisfactorio en cuanto a la inseguridad laboral la misma que puede poner en riesgo su vida, también se considera que no se sienten muy satisfechos con el trato que se les brindan en algunas ocasiones cuando hay exceso de trabajo y están todos a presión por motivos de una mala organización o falla de alguna área de trabajo. Un porcentaje de los profesionales que laboran en la dirección de salud están inseguros en sus puestos de trabajo ya que pueden ser removidos o pueden llegar a perder su trabajo sin importar el tiempo que hayan permanecido en la institución, en otros caso personas que tiene contratos fijos no le dan mucha importancia ya que cuentan con el respaldo y la seguridad de permanecer en sus puestos con sus respectivas actividades, todo esto puede ser ocasionado por el tipo de contrato que tienen cada trabajador.

Tabla 5
Resultado Final Test Iastas 21



DIRECCIÓN DISTRITAL 01D02 - SALUD

SECTOR ADMINISTRATIVO

RESULTADO FINAL TEST IASTAS 21 VERSIÓN CORTA

PROCESOS LABORALES	DIRECCIÓN DISTRITAL	ASISTENTE DE DIRECCIÓN	UNIDAD DISTRITAL DE PLANIFICACIÓN	UNIDAD DISTRITAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	UNIDAD DISTRITAL DE COMUNICACIÓN, IMAGEN Y PRENSA	UNIDAD DISTRITAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA	VENTANILLA UNICA DE ATENCIÓN AL USUARIO	UNIDAD DISTRITAL DE VIGILANCIA DE LA SALUD PÚBLICA	UNIDAD DISTRITAL DE PROMOCIÓN DE LA SALUD E IGUALDAD	UNIDAD DISTRITAL DE PROVICION Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD	UNIDAD DISTRITAL DE TALENTO HUMANO	UNIDAD DISTRITAL DE SALUD OCUPACIONAL	PORCENTAJE FINAL	FAVORABLE	INTERMEDIO	DESFAVORABLE
APARTADO 1 - EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS	17	18	8	13	8	14	6	11	12	11	16	15	12			X
APARTADO 2 - TRABAJO ACTIVO Y POSIBILIDADES DE DESARROLLO	33	21	32	24	34	29	22	28	29	29	29	32	29	X		
APARTADO 3 - APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO	8	13	14	7	7	8	5	9	9	10	8	7	9			X
APARTADO 4 - INSEGURIDAD	34	20	30	26	23	27	27	31	27	31	30	26	28		X	
APARTADO 5 - DOBLE PRESENCIA	6	13	6	8	8	8	8	5	5	7	7	4	7			X
APARTADO 6 - ESTIMA	15	11	10	10	8	7	10	12	9	11	12	12	11		X	

Nota: En la siguiente tabla se presenta los resultados de la aplicación del test Iastas 21 versión corta, el cual sirvió para analizar los riesgos psicosociales, basándonos en seis diferentes tipos de apartados, se distribuye los diferentes procesos laborales o áreas de trabajo que existen con sus porcentajes generales en cada apartado verticalmente y al final de la tabla se observa los porcentajes generales obtenido horizontalmente de cada apartado de todas las áreas de trabajo y su estado favorable, intermedio o desfavorable.

Fuente: Elaboración propia.

4.3. Matriz de riesgos

En el presente punto se presenta los resultados de los riesgos físicos obtenidos por medio del uso de un equipo adecuado y profesional para su respectivas mediciones y diagnosticar su grado de peligro al relacionarlo con lo solicitado en el acuerdo 2393 de salud y seguridad de los trabajadores dependiendo de los riesgos medidos y los mismos que existen en la institución, también se presenta los resultados del análisis de los riesgos ergonómicos, todo esto se demuestra por medio de un informe general con sus resultados y su respectiva matriz donde se presentan los riesgo y su grado de peligro y la cantidad de riesgos que existen los mismos que pueden ocasionar accidentes.

INFORME DE RESULTADOS

MATRIZ DE RIESGOS LABORALES

Antecedentes

Actualmente se reconoce que la evaluación de riesgos es la base para una gestión activa de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

El análisis general de condiciones de trabajo (ANÁLISIS DE RIESGOS LABORALES), aplicado a una población trabajadora por medio de una matriz de riesgos, la mismas que sirvió para analizar las posibles causas que ocasionan riesgos específicos en el ambiente de trabajo según la actividad económica de la institución.

Tal como lo establece El Decreto 2393 del Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores, se concluyó en cuanto a los riesgos físicos existe un control de la temperatura y el ruido y sus medidas están dentro de los parámetros solicitados por el acuerdo 2393. En cuanto a la iluminación no están asociados a lo solicitado en los parámetros del acuerdo 2393, es por eso que es necesario tener en cuenta un mejor manejo y control de la distribución de la iluminación en las diferentes áreas de trabajo.

Cuadro 4
Resultados Riesgos Temperatura, Iluminación y Ruido

Riesgo	Medidas Acuerdo 2393	Medidas Institución
Temperatura	Condición atmosférica la temperatura por hora y trabajador en lugares	23.3 °C - 24 °C

	cerrados será de 30 metros cúbicos. Trabajo continuo 75% - carga de trabajo liviano inferior a 200 Kcal/hora 30.0 °C	
Iluminación	300 luxes	162 – 278 luxes
Ruido	Jornada de 8 horas laborables. 85 dB	49.3dB – 74dB

Nota: En el presente cuadro se dará a conocer los resultados de la medición de la temperatura, iluminación y el ruido, lo cual se demostrará que dichos riesgos están controlados por la institución.

Fuente: Elaboración propia.

Dicha matriz permitió analizar que en la institución en cuanto a los riesgos ergonómicos existe un nivel de riesgos entre moderado e importante según algunos tipos de riesgos tomados en cuenta como es el caso del contacto eléctrico directo, el diseño de los puestos de trabajo, organización de trabajo, posturas forzadas, movimientos repetitivos durante las 8 horas laborales en un ciclo de un 50% de movimientos durante un día normal de trabajo y el manejo manual de cargas como cartones con un peso riesgoso que puede provocar una lesión muscular y por su mala ubicación y organización o en el caso de máquinas de oficina. Se concluyó que el personal está expuesto a sufrir accidentes de nivel moderado e importantes los cuales pueden afectar a su rendimiento laboral, de la misma manera a su salud, son casos que se pueden diagnosticar y llevar un control por parte de las autoridades para que a su vez se pueda establecer un control adecuado de cada riesgo nombrado en la matriz.

También se concluyó que no existen un gran número de riesgos de nivel intolerable que coloque a la institución en riesgo y ponga en peligro a sus trabajadores. Se pudo diagnosticar que existe un exceso de personas que laboran en la institución ya que el tamaño de la infraestructura no es la adecuada para la cantidad de trabajadores y las áreas de trabajo existentes en la institución.

Tabla 7
Cantidad de riesgos laborales en la institución

CANTIDAD DE RIESGOS SEGÚN SU GRADO DE IMPORTANCIA EN LOS DIFERENTES PROCESOS LABORALES						
PROCESOS LABORALES O AREAS DE TRABAJO		RIESGO TRIVIAL	RIESGO TOLERABLE	RIESGO MODERADO	RIESGO IMPORTANTE	RIESGO INTOLERABLE
BLOQUE 1	UNIDAD DISTRITAL DE VIGILANCIA DE LA SALUD PÚBLICA	4	7	9	3	3
	UNIDAD DISTRITAL DE PROMOCIÓN DE LA SALUD E IGUALDAD					
	UNIDAD DISTRITAL DE PROVISIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD					
BLOQUE 2	UNIDAD DISTRITAL DE PLANIFICACIÓN	6	8	7	2	3
	UNIDAD DISTRITAL DE ASESORIA JURÍDICA					
	VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL USUARIO					
	DIRECCIÓN DISTRITAL ASISTENCIA DE DIRECCIÓN					
BLOQUE 3	UNIDAD DISTRITAL DE TALENTO HUMANO	3	8	6	6	3
	UNIDAD DISTRITAL DE SALUD OCUPACIONAL					
	UNIDAD DISTRITAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
BLOQUE 4	UNIDAD DISTRITAL DE COMUNICACIÓN, IMAGEN Y PRENSA	5	9	7	2	3
	UNIDAD DISTRITAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA					
TOTAL GENERAL		21	40	34	19	16

Nota: en la presente tabla se muestra la cantidad de riesgos laborales que existen dentro de las instalaciones de la institución según lo que se analizó al aplicar la matriz de riesgos y diagnosticar los diferentes tipos de riesgos y su grado de importancia.

Fuente: Elaboración propia.

En el caso del área de trabajo de Tecnologías de la Información y Comunicación, existe un riesgo de nivel intolerable, contactos eléctricos directos, se debe de tener un mayor control con el cuidado del personal que se encarga de las actividades de dicha área, ya que exponen su salud por el manejo de toda las maquinas eléctricas, no es necesario brindar un equipo de protección especial para su cuidado, pero es recomendable tener un equipo para mayor comodidad al manipular las maquinas eléctricas y proteger su salud en caso de sufrir un accidente por electrocutarse o por el estado en el que se encuentren los equipos ya sea que afecte a sus vías respiratorias por la suciedad.

Cuadro 5
Tipo de Riesgos y sus resultados

Tipo de Riesgo	Cantidad de Riesgo (INSTITUCIÓN)	Acción y Temporización
Trivial (T)	21	No se requiere acciones específicas.
Tolerable (TO)	40	No se necesita mejorar la acción preventiva. Sin embargo, se deben considerar soluciones más rentables o mejoras que no supongan una carga económica importante. Se requiere comprobación periódica para asegurar que se mantiene la eficacia de las medidas de control.
Moderado (MO)	34	Se debe hacer esfuerzo para reducir el riesgo, determinado las inversiones precisas. Las medidas para reducir el riesgo deben implementarse en un periodo determinado cuando el riesgo moderado está asociado con consecuencias extremadamente dañinas, se precisara una acción posterior para establecer con más precisión, la probabilidad de daño como base para determinar la necesidad de mejora de las medidas de control.
Importante (I)	19	No debe comenzarse el trabajo hasta que se haya reducido el riesgo. Puede que se precisen recursos considerables para controlar el riesgo. Cuando el riesgo corresponde a un trabajo que se está realizando, debe remediarse el problema en un tiempo inferior al de los riesgos moderados.
Intolerable (IN)	16	No debe comenzar ni continuar el trabajo hasta que se reduzca el riesgo, si no es posible reducir el riesgo, incluso con recursos limitados debe prohibirse el trabajo.

Nota: Se presentan los resultados de los niveles de riesgos que existen en la institución analizada (Dirección Distrital 01D02-Salud) según la cantidad de riesgos generales de toda la infraestructura y las actividades que se llevan a cabo en los diferentes procesos laborales, relacionándolos con el significado de los diferentes tipos de riesgos de la presente tabla.

Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1996, pág. 7

4.4. Mapa de riesgos

Se concluyó que en la institución existe una falta de señalización de los riesgos laborales que existen, ocasionadas por las actividades laborales y la infraestructura de la institución. Se dará a conocer las señalizaciones adecuadas por medio del siguiente mapa de riesgos, el cual demuestra la importancia de tener una correcta señalización de riesgos y establecer un conocimiento y aprendizaje amplio en el personal de los accidentes que pueden poner en riesgo sus vidas y como deben controlar las posibles causas que ocasionan dichos accidentes.

Cuadro 6
Señales de Riesgos de la Institución

SEÑALIZACIÓN DE RIESGOS DE LA INSTITUCIÓN	
	
	
	



Nota: señales diagnosticadas que se deberían establecer dentro de la institución para tener una mejor visión de los riesgos existentes por parte del personal de administración.

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 12
Mapa de riesgos



Nota: señalización de los riesgos en las diferentes áreas de la institución. (ver tamaño real en la página siguiente)

Fuente: Elaboración propia.

4.5. Protocolo de seguridad y salud ocupacional y equipo de protección

A continuación, se da a conocer el protocolo que se realizó en el que se incluye las respectivas herramientas y equipo de protección para tener un mejor control de los riesgos laborales dentro de la institución y en cada puesto de trabajo, dicho protocolo se llevó a cabo al afirmar los resultados obtenidos en la observación de campo, la aplicación del test, entrevistas, experiencias y en la matriz de riesgo. Todos los resultados favorecieron para la creación del protocolo asignando la información adecuada al contenido de los diferentes tipos de riesgos que existen en la institución, analizando las diferentes actividades del área administrativa de la Dirección Distrital 01D02-Salud.

PROTOCOLO DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	
MINISTERIO DE SALUD PUBLICA	
	
<p>Introducción En el presente documento se dará a conocer un ejemplo de protocolo de seguridad y salud ocupacional, el mismo que se debe tener como uno de los recursos más importantes para llevar un correcto análisis de los riesgos laborales para evitar las causas que provocan accidentes en los puestos de trabajo. Dicho protocolo se basará en reglamentos, equipos y metodologías de protección, cumplimiento de un objetivo general; lo cual proporcionaría un ambiente estable y seguro al personal administrativo.</p>	
<p>Misión Brindar un cumplimiento a la normativa legal vigente en cuanto a salud y seguridad de los trabajadores, realizar la formación y establecimiento de un protocolo tomando en cuenta normativas y factores de riesgo para crear una cultura de prevención dentro del ambiente de la Dirección Distrital 01D02-Salud.</p>	
<p>Visión Crear a futuro un ambiente laboral más seguro, tener un control de los riesgos laborales para detectar y prevenir las posibles causas que provoquen accidentes laborales los mismos que pongan en riesgo la vida de los trabajadores y obstaculice el desarrollo de la institución, logrando una estabilidad en el personal administrativo para a su vez brindar un mejor servicio a l público.</p>	
<p>Objetivo Analizar las causas que provocan los riesgos laborales y cómo podemos tener un control de los mismos para a su vez crear un ambiente laboral confortable.</p>	
Unidad	Dirección Distrital 01D02-Salud
Responsables	Departamento de riesgos laborales y salud ocupacional.
Fecha de elaboración	Cuenca, 25 de mayo de 2017
Autor	Pablo Andrés Álvarez Tapia

Tipo de Riesgos	Físicos, Ergonómicos y Psicosociales
Reglamento de Seguridad y Salud	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uso adecuado y correcto de uniformes. 2. Revisión de fichas medicas del personal. 3. Revisar del estado del equipo de oficina 4. Control de horarios de entrada y salida 5. Brindar el equipo de protección 6. Control del estado del equipo de protección de riesgos 7. Seguimiento del uso adecuada del equipo de protección por parte del personal. 8. Identificar y evaluar los riesgos en forma periódica. 9. Estudio y análisis del estado de la infraestructura de la institución. 10. Identificación de sectores que deben estar señalizados. 11. En el caso del departamento de TICS brindar un equipo y uniforme especial para sus actividades. 12. Proporcionar alarmas de seguridad en la institución. 13. Colocación de equipos de protección contra incendios en las diferentes áreas. 14. Delegar un comité asignado a la seguridad y salud ocupacional. 15. Realizar análisis de las causas que provocan los riesgos cada cierto tiempo. 16. Dar una adaptación adecuada de los puestos de trabajo según la cantidad de personal y áreas de trabajo. 17. Crear un estado confortable de las instalaciones. 18. Establecer equipos de salud y botiquines en los departamentos laborales. 19. Brindar un conocimiento amplio y claro del tema de riesgos laborales al personal. 20. Control de la temperatura, iluminación y ruido de la institución. 21. Dar un tiempo límite de descanso al personal de 30 minutos a 1 hora. 22. Crear fichas medicas de cada persona. 23. Dar prioridad a mujeres en estado de gestación o personas con discapacidad. 24. Adecuar las instalaciones para personas con discapacidad. 25. Dar aviso a las autoridades de trabajo y al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, de los accidentes y enfermedades profesionales ocurridas en las horas de trabajo. 26. Brindar cualquier tipo de información a los empleados que abarque el tema de riesgos laborales y sus derechos. 27. Cumplimiento con el reglamento interno de la Dirección Distrital 01D02-Salud. 28. Tener informado a las autoridades de jerarquía alta de cualquier tipo de accidente laboral provocado dentro de las instalaciones y horas de trabajo. 29. Someterse a exámenes médicos y psicológicos o de todo tipo para evitar consecuencias en la salud del trabajador. 30. Establecer como un compromiso y dedicación obligatoria asistir a todo evento que se base en la protección del trabajador y seguridad laboral.

	<p>31. Llevar un control exigente del ingreso de bebidas alcohólicas o sustancias estupefacientes al lugar de trabajo o presentarse en estado de embriaguez y/o bajo el efecto de estimulantes.</p> <p>32. Control el consumo de cigarrillo en áreas serradas.</p> <p>33. Dar a conocer en caso de ausencia del trabajador el motivo o causa de no presentarse o retirarse de su puesto de trabajo.</p> <p>34. En caso de no ser cumplidas dichas reglas la persona será sancionada según el reglamento interno de la institución y la decisión de las autoridades.</p>
--	---

Equipo de Seguridad	
Uniforme adecuado.	
Casaca de frio y para actividades de campo.	
Muñequera	
Soporte de teclado y mouse	
Sillas	

<p>Lámpara de escritorio</p>	
<p>Botiquín</p>	
<p>Extintor</p>	
<p>Guantes para manipular equipo electrónico. (TICS)</p>	
<p>Overol para protección. (TICS)</p>	
<p>Gafas de protección. (TICS)</p>	
<p>Mascarilla de polvo. (TICS)</p>	

<p>Metodologías de Prevención</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Uso de matriz de riesgos. b) Estudio por medio de observación de campo. c) Aplicación de test. d) Aplicación de protocolos. e) Capacitaciones. f) Talleres. g) Exámenes médicos y psicológicos. h) Control administrativo. i) Uso EPP j) Señalización en las instalaciones. k) Estudio y análisis de la infraestructura. l) Reuniones mensuales con autoridades. m) Levantamiento de perfiles. n) Elaboración de profesiogramas.
<p>Tiempo de evaluación y revisiones al personal/infraestructura</p>	<p>El presente protocolo y análisis será revisado una vez a la semana por el personal autorizado y el análisis se recomienda realizarlo cada cuatro meses.</p>

CAPÍTULO 5

5. DISCUSIÓN

En la presente tesis se realizó un análisis de los riesgos laborales físicos, ergonómicos y psicosociales que existen en el Ministerio de Salud Pública Dirección Distrital 01D02-Salud en el Área Administrativa, dicho análisis tuvo como propósito diagnosticar las posibles causas que provocan los riesgos laborales los mismo que pueden poner en riesgo la vida de los trabajadores y afectar en su rendimiento laboral. De los resultados obtenidos por medio de un estudio de observación de campo y recolección de información se obtuvo un gran aporte por parte del personal encargado del área de seguridad y salud ocupacional al proporcionar información la cual sería de gran utilidad para el análisis, permito indicar que dentro de las instalaciones de la institución se han dado pocos casos de accidentes laborales en un cierto tiempo según la información recolectada (año 2015 - 2017). Estos accidentes son de tipo ergonómicos.

De los resultados obtenidos al realizar las diferentes metodologías y tácticas de análisis se puede deducir que el personal administrativo se encuentran más expuestos a riesgos de tipo ergonómicos y psicosociales ya que estos no son tratados comúnmente por los encargados de proporcionar una mejor seguridad laboral, el personal no consta con el equipo de protección necesario para cuidar su salud y evitar todo tipo de lesión musculoesquelética, también se puede decir que existe una mala organización de las actividades laborales según los diferentes procesos laborales, en algunos casos no cuentan con la información adecuada y eso provoca una mala desorganización en sus actividades laborales. El personal se encuentra sometido a un nivel grave de presión, estrés, preocupación, desesperación e incomodidad para realizar sus tareas ya que no se cumple con un protocolo de seguridad y por motivos del reglamento interno de la institución están siempre expuestos a no tener un compromiso fijo en su puesto de trabajo dado que existen diferentes tipos de contrato colocando en una situación estresante o en un estado de presión al no sentirse seguros en su trabajo o al sufrir un cambio de actividades por motivos de elección de nuevas autoridades. en cuanto a los riesgos físicos y basándonos en la infraestructura podemos concluir según los resultados obtenidos en cuanto a la temperatura, iluminación, ruido son estables según el Acuerdo 2393 de Seguridad Y Salud del Trabajador y estos están controlados por las autoridades de la institución.

Por otro lado, se concluye que la Dirección Distrital 01D02-Salud cuentan con un reglamento interno y con profesionales que se encargan de llevar un mejor cuidado del personal y controlar las causas que pueden ocasionar accidentes laborales, dichos profesionales están capacitados y cuentan con gran experiencia laboral, tienen un gran conocimiento del reglamento interno de la institución y de su trabajo el cual favorece para llevar un mejor desenvolvimiento laboral y cumplir con sus objetivos.

En la presente tesis se logró la colaboración del personal al llevar a cabo el análisis, se adquirió tener un buen desenvolvimiento de las herramientas y metodologías usadas para cumplir con los objetivos de la tesis, se obtuvo la colaboración de las autoridades de la institución brindándonos todo tipo de permiso para realizar el estudio deseado, se lograron detectar las posibles causas que pueden generar un accidente laboral al realizar un estudio usando la metodología de observación de campo, por medio de experiencias al realizar una pequeña y clara entrevista, aplicación de un test a todo el personal para lo cual se adquirió una gran colaboración de todos al momentos de desarrollar la aplicación del test y a su vez realizar su calificación para todo este procedimiento se obtuvo la colaboración de la persona del departamento de salud ocupacional, también se obtuvo una medida exacta de los riesgos físicos por medio de un equipo especial el mismo que fue facilitado por la persona encarga de riegos laborales dentro de la institución, todo este estudio proveo para que se realicen acciones correctivas que pueden ser implementadas dentro de las actividades del personal administrativo para tener un mejor control de cualquier tipo de riesgo laboral. Dichos resultados proporciona la suficiente información para construir un mapa de riesgos laborales según la infraestructura en la cual se colocó las diferentes señalizaciones las mismas que nos permiten tener una mejor visibilidad de los puntos exactos donde pueden ocurrir un accidente y de la misma manera se creó un protocolo el cual puede ser implementado en las instalaciones o en el reglamento interno de la institución con sus respectivas capacitaciones y actualización en tiempo determinado, lo que a su vez será de gran ayuda para tener un mejor desarrollo de las acciones correctivas al momento de usas una metodología para diagnosticas las causas que provocan un accidente laboral y a su vez tener un mejor control y brindar un ambiente laboral más comfortable.

CONCLUSIÓN GENERAL

Los riesgos laborales que pueden existir en una empresa ya sea esta de tipo pública o privada y los mismos que pueden colocar en una situación de peligro a la salud de los trabajadores y afectar al rendimiento profesional, no son fáciles de diagnosticar y a su vez realizar un análisis de los mismos para evitarlos, ya que los accidentes laborales pueden ser ocasionados por todo tipo de situación y por cualquier mínimo detalle de las actividades laborales, conocimiento de los trabajadores sobre el tema y causas del medio ambiente.

El cuidado de los trabajadores y el control de las posibles causas que ocasionan los riesgos laborales, son consecuencias del aprendizaje y conocimiento de los trabajadores al realizar sus actividades con las normas adecuadas a su vez protegiendo su salud y desarrollo profesional, su importancia en la institución se basa en el profesionalismo y dedicación por parte de las autoridades y los profesionales encargados del tema, para brindar una mejor participación de los trabajadores y aplicación del reglamento adecuado para establecer un ambiente laboral confortable, seguro y cómodo.

Debido a los resultados obtenidos se concluye que los trabajadores se encuentran en una ambiente laboral adecuado pero no seguro para tener un mejor desempeño laboral y a su vez lograr controlar los riesgos laborales, ya que al contar con un reglamento interno el mismo que consta de leyes que se deben respetar para evitar accidentes no es aplicado con claridad y seriedad por parte del personal, es por eso que se debe establecer un análisis y aplicación de herramientas y equipos de seguridad y salud ocupacional con las respectivas autoridades para tener un mejor estudio y control de los accidentes, teniendo claro que si no se realizan los análisis adecuados y si no se tiene claro la importancia y la ética profesional del tema tratado pueden llegar a poner en peligro la vida de los trabajadores por cualquier tipo de riesgo y esto afectaría al rendimiento laboral ocasionando una mala imagen de la institución al momento de prestar sus servicios al público.

RECOMENDACIONES

Luego de haber concluido con el análisis y haber obtenido los resultados deseados, se recomienda a la institución realizar reuniones en un plazo de cada cuatro meses para tratar temas de seguridad y realizar varios análisis de lo ocurrido en un cierto tiempo relacionado con accidentes laborales y establecer actividades correctivas que ayuden a tener un mejor control, en una reunión es recomendable realizarla con las autoridades de la institución como la directora general, el jefe de recursos humanos, abogado o abogada de la institución y con las personas encargadas del departamento de salud ocupacional y de riesgos laborales.

Es preciso y recomendable que las autoridades tengan en cuenta cada detalle y aceptar todo tipo de sugerencias e ideas para lograr establecer un ambiente laboral más estable, confortable y seguro, para esto se debe llevar informes y estudios para tener un conocimiento más amplio del estado del personal de institución.

Es recomendable que se mantenga capacitado para saber cómo enfrentar o que se debe de hacer ante una situación que pongan en peligro su salud y su bienestar laboral, se deben realizar estudios médicos y psicológicos cada cierto tiempo determinado pueden ser trimestralmente para llevar un correcto registro y cuidado del estado del personal, al ser un tema amplio e importante el cual debe ser percatado por medio de la observación continua y un involucramiento profundo con las diferentes actividades que se realizan en los diferentes puestos de trabajo, se recomienda que se establezca un protocolo de seguridad y salud ocupación en el cual se aplique un estudio del equipo de seguridad que se debe tener dentro de las instalaciones y brindar al personal, también se deberá dar un adecuado mantenimiento al equipo de protección. Se debe dar un seguimiento al personal para tener una aplicación profunda del protocolo y un cumplimiento de las leyes de la protección hacia el trabajador. Toda información será llevada por medio de matrices e informes digitales y físicos los cuales serán archivados y analizados por las autoridades y profesionales.

Este análisis queda como reseña de la importancia de llevar un ambiente laboral confortable y seguro, tomando en cuenta un diagnóstico continuo y serio del tema de salud y prevención de riesgos laborales en los trabajadores, tomando conciencia que lo más importante es llevar una adecuada protección de los empleados para que ellos tengan un mejor desempeño laboral al brindar sus servicios al público y poder expresar todo su potencial sin ninguna complejidad. Y tomar las decisiones correctas al aplicar las

respectivas herramientas para analizar las posibles causas que pueden generar un accidente, saber usar un equipo profesional y adecuado de protección para tener un control de la salud aplicando las respectivas metodologías y reglamentos a cumplir por parte de las autoridades y todo el personal en general.

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía

- Alvarado et al., M. V. (2009). *researchgate*. Recuperado el 22 de Abril de 2017, de www.researchgate.net:
https://www.researchgate.net/profile/Maria_Sol_Pastorino/publication/237007837_Adaptacion_y_analisis_psicometrico_de_un_cuestionario_para_evaluar_riesgos_psicosociales_en_el_trabajo_en_Chile_version_media_del_CoPsoQ/links/02e7e51ade312df9a3000000.pdf
- Alvarez. (2006). *servicio*. Recuperado el 22 de Abril de 2017, de servicio.bc.uc.edu.ve:
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv2n3/v2n3-6.pdf>
- Amezcu. (Mayo de 200). *index-f*. Recuperado el 20 de Abril de 2017, de www.index-f.com:
<http://www.index-f.com/cuali/observacion.pdf>
- Batista et al., V. M. (2010). *scielo*. Recuperado el 21 de Abril de 2017, de scielo.sld.cu:
<http://scielo.sld.cu/pdf/nuc/n48/nuc054810.pdf>
- Blanch. (Septiembre - Octubre de 2011). *amazonaws*. Recuperado el 22 de Abril de 2017, de s3.amazonaws.com:
http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34982054/2011_Blanch_2011_Condiciones_de_Trabajo_y_Riesgos_Psicosociales_bajo_la_Nueva_Gestion.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1492904986&Signature=4hkXZpyha25MqhBJis8CxmMadb0%3D&response-content-type=application/pdf
- Briceño, F. &. (Abril de 2012). *spentamexico*. Recuperado el 2 de Marzo de 2017, de www.spentamexico.org/: [http://www.spentamexico.org/v7-n1/7\(1\)38-56.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n1/7(1)38-56.pdf)
- Cabaleiro. (Abril de 2012). *spentamexico*. Recuperado el 2 de Marzo de 2017, de www.spentamexico.org/: [http://www.spentamexico.org/v7-n1/7\(1\)38-56.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n1/7(1)38-56.pdf)
- Carayon, H. &. (2001). *ridsso*. Recuperado el 22 de Abril de 2017, de www.ridsso.com:
http://www.ridsso.com/documentos/muro/207_1445032095_5621709f6380a.pdf
- Cegarra. (2012). En *Metodología de la Investigación Científica y Tecnológica* (Segunda ed., Vol. II, pág. 83). Madrid, España: Díaz de Santos. Recuperado el 20 de Abril de 2017, de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=YROO_q6-wzgC&oi=fnd&pg=PA81&dq=que+es+el+estudio+por+observacion+&ots=Y1971FpcMN&sig=3GmNENdepuJxjDEhQKWGtgtAhsE#v=onepage&q=que%20es%20el%20estudio%20por%20observacion&f=false
- Cladellas, C. (2011). *investigacion-psicopedagogica*. Recuperado el 22 de Abril de 2017, de investigacion-psicopedagogica.org: http://investigacion-psicopedagogica.org/revista/articulos/23/espagnol/Art_23_508.pdf
- Cox, G. (1996). *ridsso*. Recuperado el 22 de Abril de 2017, de www.ridsso.com:
http://www.ridsso.com/documentos/muro/207_1445032095_5621709f6380a.pdf
- Daza, P. (1997). *ridsso*. Recuperado el 22 de Abril de 2017, de www.ridsso.com:
http://www.ridsso.com/documentos/muro/207_1445032095_5621709f6380a.pdf

- Díaz. (2015). Prevención de riesgos laborales. En Díaz, *Prevención de riesgos laborales seguridad y salud laboral* (Segunda ed., Vol. II, pág. 11). Madrid, España: Ediciones Paraninfo. Recuperado el 25 de Abril de 2017, de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=rOk9CQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR11&dq=metodos+de+prevencion+de+riesgos+laborales&ots=JFvVtKh_TW&sig=WvuM5pCvTmt01vcqyzHt_Y4ox1M#v=onepage&q=metodos%20de%20prevencion%20de%20riesgos%20laborales&f=false
- Fernández. (2008). MANUAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES PARA NO INICIADOS. En Fernández, *MANUAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES PARA NO INICIADOS* (Segunda ed., Vol. II, págs. 35-36). San Vicente: Club Universitario. Recuperado el 24 de Abril de 2017, de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Uz3v8cvL17MC&oi=fnd&pg=PA19&dq=equipo+y+herramientas+para+la+prevenci%C3%B3n+de+riesgos+laborales&ots=6ixKda-cefg&sig=VTJSmzVlwjekCJY45ZPgbF_-27g#v=onepage&q&f=false
- Garrido, U. (03 de Agosto de 2011). *repository*. Recuperado el 22 de Abril de 2017, de repository.ucatolica.edu.co:8080/bitstream/10983/439/1/v14n2a03.pdf
- Golos, A. d. (2011). *inppares*. Recuperado el 5 de Mayo de 2017, de [www.inppares.org:8080/bitstream/10983/439/1/v14n2a03.pdf](http://www.inppares.org/revistasss/Revista%20XIII%202011/9-%20Tipos%20de%20Estudio.pdf)
- Gómez. (Enero - Marzo de 2012). *scholar*. Recuperado el 21 de Abril de 2017, de [scholar.googleusercontent.com:8080/bitstream/10983/439/1/v14n2a03.pdf](https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:AkHp7fzQlAcJ:scholar.google.com/+ambiente+laboral+&hl=es&as_sdt=0,5&as_ylo=2008&as_yhi=2017)
- Gómez, H. &. (9-16 de Enero-Abril de 2014). *scielo*. Recuperado el 2 de Marzo de 2017, de [www.scielo.cl:8080/bitstream/10983/439/1/v14n2a03.pdf](http://www.scielo.cl/pdf/cyt/v16n49/art03.pdf)
- Goncalves. (2001). *scielo*. Recuperado el 21 de Abril de 2017, de [scielo.sld.cu:8080/bitstream/10983/439/1/v14n2a03.pdf](http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v23n2/ems04209.pdf)
- González. (2013). *medigraphic*. Recuperado el 25 de Abril de 2017, de [www.medigraphic.com:8080/bitstream/10983/439/1/v14n2a03.pdf](http://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2013/cst133a.pdf)
- Grajales. (27 de Marzo de 2000). *tgrajales*. Recuperado el 5 de Mayo de 2017, de [tgrajales.net:8080/bitstream/10983/439/1/v14n2a03.pdf](http://tgrajales.net/investipos.pdf)
- Landsbergis. (2008). *intervencion*. Recuperado el 22 de Abril de 2017, de intervencion-psico.insht.es:86/Images/Resources/que_se_debe_prevenir_rpsico.pdf
- Mantilla, G. (05 de Agosto de 2005). *journal*. Recuperado el 21 de Abril de 2017, de [journal.ean.edu.co:8080/bitstream/10983/439/1/v14n2a03.pdf](http://journal.ean.edu.co/index.php/Revista/article/view/349/337)
- Martínez. (Julio - Diciembre de 2011). *cide*. Recuperado el 5 de Mayo de 2017, de [www.cide.edu.co:8080/bitstream/10983/439/1/v14n2a03.pdf](http://www.cide.edu.co/doc/investigacion/3.%20metodos%20de%20investigacion.pdf)

- Moreno, I. Z. (Octubre de 2010). *observatoriolaboral*. Recuperado el 24 de Abril de 2017, de observatoriolaboral.ormusa.org:
http://observatoriolaboral.ormusa.org/legislacion/Ley_de_prevision.pdf
- Palmas. (2011). *revistas*. Recuperado el 21 de Abril de 2017, de revistas.ucr.ac.cr:
<http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/view/7061/6746>
- Pérez. (Febrero de 2008). *ceppia*. Recuperado el 8 de Mayo de 2017, de ceppia.com.co:
<http://ceppia.com.co/Herramientas/Herramientas/Meto-cuantitativos.pdf#page=172>
- Pérez, S. &. (2009). *scielo*. Recuperado el 21 de Abril de 2017, de scielo.sld.cu:
<http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v23n2/ems04209.pdf>
- Ramírez. (2012). *scielo*. Recuperado el 25 de Abril de 2017, de www.scielo.org.pe:
<http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v73n1/a12v73n1.pdf>
- Rodríguez. (Enero - Junio de 2009). *servicio*. Recuperado el 22 de Abril de 2017, de servicio.bc.uc.edu.ve:
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv2n3/v2n3-6.pdf>
- Santiago, C. &. (Diciembre de 2008). PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES: PRINCIPIOS Y MARCO NORMATIVO. *Dirección y Administración de Empresas*(15), 92, 93, 94, 97. Recuperado el 3 de Marzo de 2017, de
<http://www.ehu.es/ojs/index.php/rdae/article/view/11447/10573>
- Sierra, V. (31 de Mayo de 2005). *scielosp*. Recuperado el 2 de Marzo de 2017, de www.scielosp.org: <http://www.scielosp.org/pdf/rsap/v7n3/v7n3a07>
- Trabajo, I. N. (1996). *insht*. Recuperado el 30 de Mayo de 2017, de www.insht.es:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Guias_Ev_Riesgos/Ficheros/Evaluacion_riesgos.pdf
- Vacas, V. (Enero de 2014). *iess*. Recuperado el 21 de Abril de 2017, de www.iess.gob.ec:
<https://www.iess.gob.ec/documents/guest/Varios/image2013-11-10-120515.pdf>
- Velasco. (Mayo de 2015). *amazonaws*. Recuperado el 21 de Abril de 2017, de s3.amazonaws.com:
http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/39730708/GESTION_DEL_RIESGO.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1492837456&Signature=gFXn9DXafHlymyXJypfVKI%2FfI0k%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DGESTION_DEL_RIESGO.pdf
- Villalobos. (2004). *scielo*. Recuperado el 2 de Marzo de 2017, de www.scielo.cl:
<http://www.scielo.cl/pdf/cyt/v16n49/art03.pdf>
- Yin. (1989). *amazonaws*. Recuperado el 5 de Mayo de 2017, de s3.amazonaws.com:
http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/39166246/EL_METODO_DE_ESTUDIO_DE_CASO.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1493969377&Signature=MtElNbiZ4%2BxX67OliDso1OHHTfs%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DRedalyc.El_metod

ANEXOS

Anexo 1

Test Iistas 21 versión corta

método

istas21 **(CoPsoQ)**

Instrumento para la
Prevención de Riesgos
Psicosociales

Versión corta para
pequeñas empresas
y autoevaluación

Apartado 1

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
1) ¿Tienes que trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0
2) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
3) ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	0	1	2	3	4
4) ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	4	3	2	1	0
5) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	4	3	2	1	0
6) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 1 a 6 = puntos

Apartado 2

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
7) ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	4	3	2	1	0
8) ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	4	3	2	1	0
9) ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	4	3	2	1	0
10) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	4	3	2	1	0
11) Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	4	3	2	1	0
12) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	4	3	2	1	0
13) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	4	3	2	1	0
14) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?	4	3	2	1	0
15) ¿Tienen sentido tus tareas?	4	3	2	1	0
16) ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 7 a 16 = puntos

Apartado 3

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
En estos momentos, ¿estás preocupado/a...	Muy preocupado	Bastante preocupado	Más o menos preocupado	Poco preocupado	Nada preocupado
17) por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	4	3	2	1	0
18) por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
19) por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?	4	3	2	1	0
20) por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 17 a 20 = puntos

Apartado 4

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
21) ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	4	3	2	1	0
22) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	4	3	2	1	0
23) ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?	4	3	2	1	0
24) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	4	3	2	1	0
25) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	4	3	2	1	0
26) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?	4	3	2	1	0
27) ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?	0	1	2	3	4
28) En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	4	3	2	1	0
29) ¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	4	3	2	1	0
30) ¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 21 a 30 = puntos

Apartado 5

ESTE APARTADO ESTÁ DISEÑADO PARA PERSONAS TRABAJADORAS QUE CONVIVAN CON ALGUIEN (PAREJA, HIJOS, PADRES...)

SI VIVES SOLO O SOLA, NO LO CONTESTES, PASA DIRECTAMENTE AL APARTADO 6

PREGUNTA

RESPUESTAS

31) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?

Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas	4
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	3
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	2
Sólo hago tareas muy puntuales	1
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	0

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS

RESPUESTAS

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
32) Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
33) Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
34) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 31 a 34 ■ puntos

Apartado 6

ELIGE UNA SOLA OPCIÓN PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES FRASES:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
35) Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	4	3	2	1	0
36) En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	4	3	2	1	0
37) En mi trabajo me tratan injustamente	0	1	2	3	4
38) Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 35 a 38 ■ puntos

Anexo 2

Análisis e interpretación de resultados test Istat 21 versión corta

Apartado	Dimensión psicosocial	Tu puntuación	Puntuaciones para la población ocupada de referencia		
			Verde	Amarillo	Rojo
1	Exigencias psicológicas		De 0 a 7	De 8 a 10	De 11 a 24
2	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos)		De 40 a 26	De 25 a 21	De 20 a 0
3	Inseguridad		De 0 a 1	De 2 a 5	De 6 a 16
4	Apoyo social y calidad de liderazgo		De 40 a 29	De 28 a 24	De 23 a 0
5	Doble presencia		De 0 a 3	De 4 a 6	De 7 a 16
6	Estima		De 16 a 13	De 12 a 11	De 10 a 0

- Verde: nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud.
- Amarillo: nivel de exposición psicosocial intermedio.
- Rojo: nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud.



ENTREVISTA

**PROFESIONALES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL DEL
MINISTERIO DE SALUD DIRECCIÓN DISTRITAL 01D02-SALUD**

1. ¿Cuál es su función dentro de la institución?

2. ¿Qué percepción tiene de la institución?

3. ¿Según su experiencia laboral que tipo de riesgos se presentan dentro de las diferentes áreas de trabajo?

4. ¿Qué metodologías utilizan para diagnosticar los riesgos laborales?

5. ¿Según las actividades que se realizan en la institución? ¿Cuáles son los planes de acción que se usan para tener un control de los riesgos laborales?

6. ¿Qué mejoras pueden establecerse en la institución para crear un ambiente laboral más seguro y controlado?



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
SEGURO GENERAL DE RIESGOS DEL TRABAJO

**DECRETO EJECUTIVO 2393
REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD
DE LOS TRABAJADORES Y
MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE
DE TRABAJO**



Temperatura

CARGA DE TRABAJO

TIPO DE TRABAJO	LIVIANA Inferior a 200 Kcal/hora	MODERADA De 200 a 350 Kcal/hora	PESADA Igual o mayor 350 kcal/hora
Trabajo continuo 75% trabajo 25% descanso cada hora.	TGBH = 30.0	TGBH = 26.7	TGBH = 25.0
50% trabajo, 50% descanso, cada hora.	TGBH = 30.6	TGBH = 28.0	TGBH = 25.9
25% trabajo, 75% descanso, cada hora.	TGBH = 31.4	TGBH = 29.4	TGBH = 27.9
	TGBH = 32.2	TGBH = 31.1	TGBH = 30.0

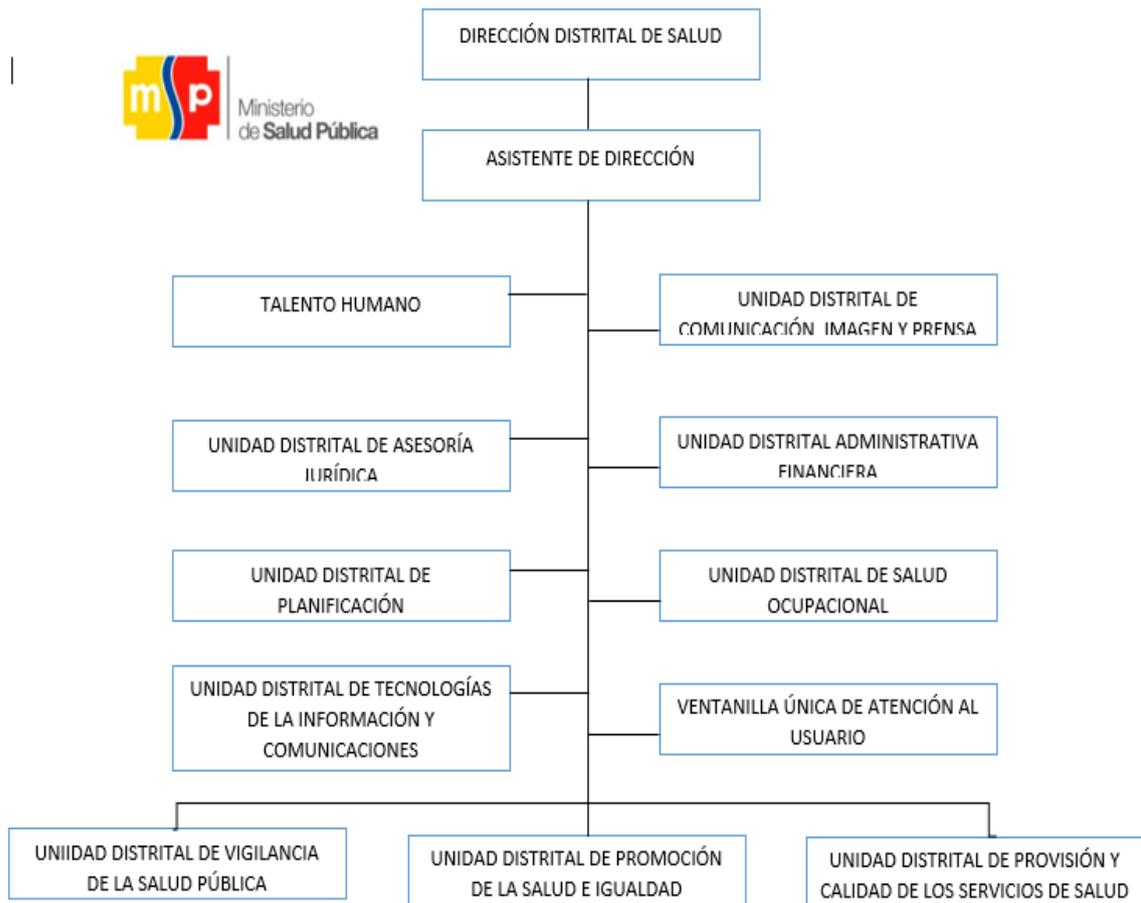
Ruido

Nivel sonoro	Tiempo de exposición	Número de impulsos o impacto por jornada de 8 horas	Nivel de presión sonora máxima (dB)
		100	140
		500	135
/dB (A-lento)	por jornada/hora	1000	130
85	8	5000	125
90	4	10000	120
95	2		
100	1		
110	0.25		
115	0.125		

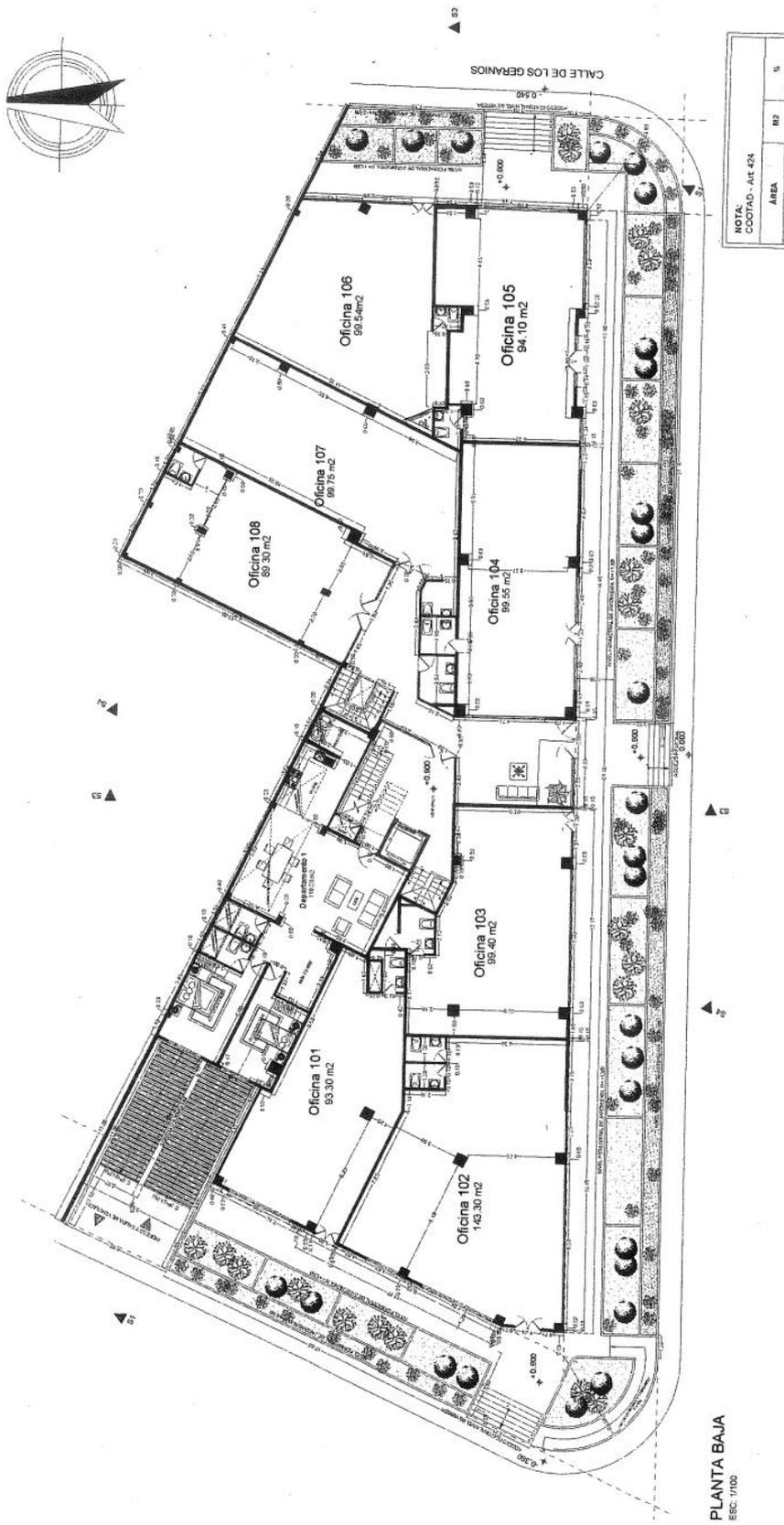
Iluminación

ILUMINACIÓN MÍNIMA	ACTIVIDADES
20 luxes	Pasillos, patios y lugares de paso.
50 luxes	Operaciones en las que la distinción no sea esencial como manejo de materias, desechos de mercancías, embalaje, servicios higiénicos.
100 luxes	Cuando sea necesaria una ligera distinción de detalles como: fabricación de productos de hierro y acero, taller de textiles y de industria manufacturera, salas de máquinas y calderos, ascensores.
200 luxes	Si es esencial una distinción moderada de detalles, tales como: talleres de metal mecánica, costura, industria de conserva, imprentas.
300 luxes	Siempre que sea esencial la distinción media de detalles, tales como: trabajos de montaje, pintura a pistola, tipografía, contabilidad, taquigrafía.
500 luxes	Trabajos en que sea indispensable una fina distinción de detalles, bajo condiciones de contraste, tales como: corrección de pruebas, fresado y torneado, dibujo.
1000 luxes	Trabajos en que exijan una distinción extremadamente fina o bajo condiciones de contraste difíciles, tales como: trabajos con colores o artísticos, inspección delicada, montajes de precisión electrónicos, relojería.

Anexo 6
Organigrama de la institución



Anexo 7
 Infraestructura de la institución



Anexo 8
Equipo de medición de riesgos físicos

Ruido (sonómetro)



Temperatura

(Termómetro infrarrojo)



(Medidor de temperatura de humedad)



Iluminación (medidor digital de lux)



Anexo 9
Fotografías de la institución

Edificio Institución



Bloque 1



Bloque 2



Bloque 3



Bloque 4

