UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO

CARRERA:
INGENIERÍA EN GERENCIA Y LIDERAZGO

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:
INGENIEROS EN GERENCIA Y LIDERAZGO

TEMA:
VALORACIÓN DE LA INFLUENCIA DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE AGENTES DE SEGURIDAD DE ENTIDADES FINANCIERAS DEL SECTOR LA VILLAFLORA EN EL SUR DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO AÑO 2014

AUTORES:
GABRIEL ALEJANDRO BADILLO FLORES
LUIS XAVIER JUMBO TINIZARAY

DIRECTORA:
MARÍA TERESA PASQUEL ANDRADE

Quito, marzo del 2015
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIZACIÓN DE USO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Nosotros, autorizamos a la Universidad Politécnica Salesiana la publicación total o parcial de este trabajo de titulación y su reproducción sin fines de lucro.

Además, declaramos que los conceptos, análisis desarrollados y las conclusiones del presente trabajo son de exclusiva responsabilidad de los autores.

Quito, marzo del 2015

__________________________
Gabriel Alejandro Badillo Flores  
C.I. 171902595-7

__________________________
Luís Xavier Jumbo Tinizaray  
C.I. 172023269-1
ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN .............................................................................................................. 1

CAPÍTULO 1 ....................................................................................................................... 3

GENERALIDADES ............................................................................................................ 3

1.1 Título .......................................................................................................................... 3
1.2 Justificación del trabajo .............................................................................................. 3
1.3 Delimitación ............................................................................................................... 4
  1.3.1 Temporal: ............................................................................................................... 4
  1.3.2 Espacial: ............................................................................................................... 4
  1.3.3 Académica: ........................................................................................................... 4
1.4 Croquis de ubicación .................................................................................................. 5
1.5 Planteamiento del problema ....................................................................................... 6
1.6 Objetivos .................................................................................................................... 7
  1.6.1 Objetivo general .................................................................................................... 7
  1.6.2 Objetivos específicos .......................................................................................... 8
1.7 Beneficiarios de la propuesta de intervención ......................................................... 8

CAPÍTULO 2 ....................................................................................................................... 11

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DEL ESTUDIO ................................................................. 11

  2.1 Marco teórico .......................................................................................................... 11
  2.2 Marco conceptual ..................................................................................................... 19

CAPÍTULO 3 ....................................................................................................................... 24

METODOLOGÍA Y ANÁLISIS DE RESULTADOS ............................................................... 24

  3.1 WONT ....................................................................................................................... 24
  3.2 ISTAS 21 ................................................................................................................ 25
  3.3 Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales, identificación de
      situaciones de riesgos del Instituto Navarro de Salud Laboral. ................................ 25
  3.4 Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo
      psicosocial ................................................................................................................. 26
  3.5 Guía de identificación de los factores psicosociales negativos .............................. 26
  3.6 Recolección de información .................................................................................... 29
  3.7 Análisis de Resultados ............................................................................................. 31
3.8 Descripción de los factores de riesgo psicosocial que influyen en el desempeño laboral de los agentes de seguridad de entidades financieras ubicadas en el sector La Villa Flora.................................................................................................................. 39
3.8.1 Estrés........................................................................................................................................................................... 40
3.8.2 Burnout.......................................................................................................................................................................... 42
3.8.3 Mobbing .......................................................................................................................................................................... 43
3.9 Valoración y análisis de los niveles de riesgo psicosocial bajo un modelo del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales................................. 44
CAPÍTULO 4........................................................................................................................................................................... 53
SÍNTESIS GENERAL .............................................................................................................................................................. 53
CONCLUSIONES..................................................................................................................................................................... 59
RECOMENDACIONES ............................................................................................................................................................ 61
LISTA DE REFERENCIAS .................................................................................................................................................... 63
ANEXOS .................................................................................................................................................................................. 66
ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Croquis de ubicación geográfica del sector La Villa Flora ....................... 5
Figura 2. Estado civil de los agentes de seguridad.................................................. 31
Figura 3. Nivel de estudios de los agentes de seguridad......................................... 32
Figura 4. Tiempo de trabajo de los agentes de seguridad en las entidades financieras .................................................................................................................. 32
Figura 5. Nivel de riesgos de los factores psicosociales negativos...................... 34
Figura 6. Nivel de riesgo de síndrome de burnout................................................. 36
Figura 7. Nivel de riesgo de mobbing....................................................................... 38
Figura 8. Fases del estrés ......................................................................................... 41
ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Accidentes calificados por rama de actividad en el período enero-julio 2014
Tabla 2. Categorización del riesgo laboral por sectores y actividades productivas
Tabla 3: Instrumentos de evaluación de riesgos psicosociales
Tabla 4: Agentes de seguridad que trabajan en entidades financieras del sector La Villa Flora.
Tabla 5: Nivel de riesgos de los factores psicosociales negativos
Tabla 6: Nivel de riesgo de síndrome de burnout
Tabla 7: Nivel de riesgo del mobbing
Tabla 8: Fases del estrés
Tabla 9: Diagnóstico del estrés
Tabla 10: Fases del burnout
Tabla 11: Fases del mobbing
Tabla 12: Requisitos técnicos legales de obligado cumplimiento para el sistema nacional de gestión de prevención de riesgos laborales
Tabla 13: Gestión técnica
ÍNDICE DE ANEXO

<table>
<thead>
<tr>
<th>Anexo</th>
<th>Título</th>
<th>Página</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>Cronograma de actividades</td>
<td>66</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>Presupuesto</td>
<td>66</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>Modelos de test psicosociales</td>
<td>68</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>Prueba aplicada: Guía de identificación de los factores psicosociales negativos</td>
<td>88</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>Ejemplo de prueba aplicada</td>
<td>95</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>Fotos de actividades y procesos de evaluación psicotécnica</td>
<td>102</td>
</tr>
</tbody>
</table>
RESUMEN

Los nuevos acontecimientos que ha tenido la humanidad con la industrialización, la tecnología, han ocasionado diversidad de riesgos que se encuentran presentes en las jornadas de trabajo. De ellos, los riesgos psicosociales son factores que afectan a los trabajadores, sin que estos se den cuenta, ocasionando afecciones a nivel físico, social y psíquico por condiciones o exigencias laborales.

Los horarios de trabajo, la carga laboral, las relaciones con sus compañeros, el clima y la interacción de trabajo – familia, son factores de riesgo psicosocial que producen estrés, ocasionando en algunos casos afecciones digestivas, cardiacas, etc. Aunque no parezca, estos riesgos, determinan mayores enfermedades profesionales que las mismas lesiones físicas en las empresas, siendo los causantes de descuidos, preocupaciones y hasta accidentes laborales.

Los agentes de seguridad de la muestra de este estudio, se encuentran expuestos a diversidad de riesgos físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, que influyen directamente en su desempeño, debido a que éstos persisten después de sus jornadas de trabajo y en años posteriores, cuando las condiciones de trabajo en muchos casos son incómodas por varias causas, personales, laborales, entre ellas horarios o turnos que deben cumplir y otras.

Con estos antecedentes se ha visto la importancia de investigar y valorar los riesgos psicosociales más relevantes que afectan el desempeño laboral de agentes de seguridad que trabajan en entidades financieras ubicadas en el sector La Villa Flora, proporcionando así, información valiosa no sólo para el sector privado sino también para entidades públicas relacionadas a la prevención de riesgos laborales.
ABSTRACT

The new developments that humankind has faced due to the industrialization and changing technology had brought about several risks found in working hours. Psychosocial risks are factors that affect workers, without them noticing it. Working conditions or requirements can cause problems at physical, social and emotional level.

Working times, workload, relationship with workmates, working environment and the interaction between job and family, are factors of psychosocial risk that produce stress and in some cases could generate digestive or heart illnesses, for instance. Although it may seem unlikely, these risks lead to greater professional illnesses than physical injuries at enterprises, causing neglects, worries and even accidents.

The security agents sampled for this research, are exposed to an array of different physical, chemical, biological, ergonomic and psychosocial risks than affect their performance at work. These risks linger on after working hours and even through years when working conditions are not comfortable enough when it comes to physical and time conditions, among others.

All these antecedents leads to the need of assessing and evaluate the most relevant psychosocial risks that affect working performance of the security agents of financial institutions located in La Villa Flora. This generates valuable information not just for private sector but also for public institutions related with prevention of occupational hazards.
INTRODUCCIÓN

En los años 90, la Organización Mundial de la Salud prevenía del posible impacto negativo de los cambios en el mundo del trabajo que afectarían la salud de la población de los países industrializados, especialmente relacionados con las nuevas tecnologías, el uso de nuevas sustancias químicas y los factores psicosociales, y presentía un aumento de los distintos trastornos mentales o musculares, enfermedades psicosomáticas y otros trastornos menores de la salud mental relacionados con el trabajo.

Los riesgos psicosociales, surgieron del complejo ámbito de la organización del trabajo y, a pesar de sus consecuencias negativas para la salud no han sido tan atendidos como los accidentes de trabajo o las enfermedades profesionales. Estos riesgos pueden tener una notable relevancia manifestándose a través de problemas como deserción, rotación de personal, defectos de calidad o el estrés que, en conjunto, representan importantes costes tanto en términos de salud para las personas como económicos para la empresa.

En Ecuador en estos últimos años, se han tomado en cuenta entre otras, normas, leyes, reglamentos sobre políticas de seguridad y salud ocupacional, normas comunitarias andinas, convenios internacionales de OIT, la Constitución del Ecuador, código del trabajo, reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo, a través del Ministerio de Relaciones Laborales y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social con el Seguro General de Riesgos del Trabajo a la salud integral del trabajador.

El papel de la Organización Internacional del Trabajo es adoptar convenios y brindar recomendaciones internacionales para regular todo lo relacionado al entorno laboral, manteniendo un mecanismo permanente de control y seguimiento de acuerdos a aplicarlos en sus respectivas legislaciones y prácticas nacionales de los países miembros.

Además en la última década se ha dado en nuestro país mayor énfasis a la seguridad y salud ocupacional con el Seguro General de Riesgos del Trabajo, grupo de profesionales, preocupados por el desarrollo del talento humano, identificación, medición, evaluación, control, seguimiento y mejoramiento continuo, de los factores de riesgo psicosocial, promoviendo salud, mayor productividad empresarial y...
excelente satisfacción laboral, a través de condiciones de seguridad de los trabajadores, en óptimos ambientes laborales.

A partir del 2010 el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social con el Seguro General de Riesgos del Trabajo y el Ministerio de Relaciones Laborales trabajan juntos para llevar a cabo uno de los proyectos más significativos y serios sobre el bienestar de los trabajadores, que es la prevención de riesgos laborales.

Los accidentes laborales tanto en empresas industriales como las que brindan servicios, se relacionan con riesgos psicosociales, que aunque no se visualizan de inmediato afectan a largo plazo, por esto el Ecuador como uno de los países pioneros en América Latina en implantar un Sistema Nacional de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, pero sin dejar de lado países como Argentina donde tienen la Superintendencia de Riesgos de Trabajo, la evaluación de riesgos laborales es conocida en Brasil como Programa de Prevención de Riesgo Ambiental.

Esta investigación ha considerado estrategias manejadas e instrumentos de evaluaciones reconocidas a nivel internacional y aplicadas en empresas ecuatorianas, bajo estándares que exige el Ministerio de Relaciones Laborales y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, las que se encuentran avaladas y pueden proporcionar resultados fidedignos para medir los riesgos psicosociales a los que se enfrentan los agentes de seguridad del presente estudio.
CAPÍTULO 1

GENERALIDADES

1.1 Título

Valoración de la influencia de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral de agentes de seguridad de entidades financieras del sector La Villa Flora en el sur del Distrito Metropolitano de Quito año 2014.

1.2 Justificación del trabajo

El Recurso Humano siempre ha sido esencial para las empresas, así como también la relación que existe entre hombre, la salud y medio ambiente donde desarrolla su trabajo razón por la cual es necesario conocer y analizar los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los agentes de seguridad; y la creciente preocupación por prevenir estos riesgos laborales que afecten el desempeño y salud de los colaboradores.

Se puede observar que en la sociedad actual se han presentado grandes cambios, influenciado las dinámicas empresariales en las cuales se ha observado muy poco conocimiento en lo que se refiere a riesgos psicosociales y la afectación que estos generan en la salud de los trabajadores, debido a que los empleadores han tomado en cuenta solamente a accidentes de trabajo y determinadas enfermedades de acuerdo al puesto donde laboran, no se ha estudiado los demás riesgos a los que se enfrentan los colaboradores.

A través del siguiente análisis se podrá reconocer cuales son los principales riesgos psicosociales a los que se enfrentan en cada puesto de trabajo que generan una fuerte influencia en el desempeño laboral dentro de las empresas de seguridad privada, donde se pretende con esta investigación, estudiar y evidenciar el nivel de influencia que más afecta y genera bajo rendimiento de los trabajadores, como conflictos laborales que impiden la eficacia y eficiencia de los procesos organizacionales.

Partiendo de la esta investigación, siendo de gran aporte en la estructuración del Área de Talento Humano, así como también de Seguridad y Salud Ocupacional, y para ello es necesario que en toda organización se analicen los riesgos ocupacionales y se generen políticas de salud ocupacional que posibiliten crear planes de acción.
preventivos y así obtener ambientes saludables para sus trabajadores y fortalecer la dinámica laboral.

1.3 Delimitación

1.3.1 **Temporal:** La presente investigación se desarrollará en el período de julio 2014 hasta enero 2015.

1.3.2 **Espacial:** La investigación se desarrollará en la Zona Sur del Distrito Metropolitano de Quito, sector La Villa Flora a entidades financieras

- Banco Pichincha.
- Banco Proinbank.
- Banco del Pacifico.
- Banco Procredit.
- Banco del Austro
- Banco Internacional.
- Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- Cooperativa JEP.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPROGRESO.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPAD.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación CentroLtda.
- Institución Financiera Cooperativa San Francisco Ltda.
- Servipagos.
- VAZCORP.

1.3.3 **Académica:** La investigación tiene como finalidad valorar los factores de riesgo psicosocial más relevantes que afectan el desempeño laboral de los Agentes de Seguridad.
1.4 Croquis de ubicación

Croquis de ubicación geográfica del sector La Villa Flora

Figura 1. Ubicación geográfica del sector La Villa Flora
Fuente: IGM del Distrito Metropolitano de Quito

Delimitación del sector La Villa Flora:

**Al norte:** Av. Jaime del Castillo;

**Sur:** Av. Maldonado y Alamor;

**Este:** Av. Napo y Av. El corazón;

**Oeste:** Av. Rodrigo de Chávez y Av. Cinco de Junio;

**Y Suroeste:** Av. Alonso de Angulo y Cesar Chiriboga.
1.5 Planteamiento del problema

Desde inicios de la humanidad, las actividades realizadas por cada individuo, así como los riesgos expuestos desde los orígenes de los diferentes trabajos, se ha venido desarrollando. El ser humano preocupado en su seguridad laboral con la constante actualización de la tecnología; desde el uso de la piedra y madera pasando por el manejo del hierro, la electricidad, el automóvil, la aviación y la construcción; en cada una de estas labores los trabajadores siempre se han encontrado expuestos a riesgos que no se han tomado en cuenta con la debida precaución por muchos años.

Razón por la cual la Organización Internacional del Trabajo “OIT”, establece la importancia de involucrar el aspecto de Salud e Higiene Laboral, dado que después de la Revolución Industrial, las máquinas pasaron a reemplazar la mano de obra, pero supervisada por los mismos trabajadores, esto ha generado que se incluyan reglamentos y políticas para precautelar la seguridad, salud y vida laboral.

En países en desarrollo como el Ecuador no se venía tomando medidas preventivas de seguridad laboral y recién bajo el esquema de las nuevas leyes se pretende mitigar lo que se ha venido generando durante varios años en los trabajadores; accidentes e incidentes laborales. Existen estadísticas en cuanto a índices de accidentabilidad de trabajadores que maneja la Dirección de Prevención de Riesgos Laborales del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, que no siempre estos son notificados por el empleador, debido a las fuertes multas que se generan, para esto la siguiente tabla lo demuestra:
Tabla 1.

*Accidentes calificados por rama de actividad en el período enero-julio 2014*

<table>
<thead>
<tr>
<th>RAMA DE ACTIVIDAD</th>
<th>NÚMERO</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>AGRICULTURA, CAZA, SILVICULTURA Y PESCA</td>
<td>87</td>
</tr>
<tr>
<td>COMERCIO AL POR MAYOR Y MENOR, RESTAURANTES Y HOTELES</td>
<td>421</td>
</tr>
<tr>
<td>CONSTRUCCIÓN</td>
<td>231</td>
</tr>
<tr>
<td>ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS, SEGUROS, BIENES INMUEBLES Y SERVICIOS A EMPRESAS</td>
<td>130</td>
</tr>
<tr>
<td>EXPLOTACIÓN DE MINAS Y CANTERAS</td>
<td>19</td>
</tr>
<tr>
<td>INDUSTRIAS MANUFACTURERAS</td>
<td>441</td>
</tr>
<tr>
<td>SERVICIOS SOCIALES, COMUNALES Y PERSONALES</td>
<td>1.018</td>
</tr>
<tr>
<td>TRANSPORTE, ALMACENAMIENTO Y COMUNICACIONES</td>
<td>166</td>
</tr>
<tr>
<td>SIN INFORMACIÓN</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>TOTAL</strong></td>
<td><strong>2.534</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Nota. Solamente en la provincia de Pichincha por rama de actividad económica, servicios sociales, comunales y personales con 1018 accidentes calificados como laborales, dentro de los cuales se encuentran las empresas de seguridad privada. Fuente: (Lara, 2014)

Se ha observado que uno de los trastornos que con más frecuencia presenta el recurso humano en las organizaciones es el estrés, siendo este probablemente el riesgo psicosocial que más afecta de forma general a la población ecuatoriana, produciendo reacciones emocionales, fisiológicas, cognitivas y de comportamiento en el trabajo y en el hogar. Por tal razón estos factores negativos, van a dificultar las relaciones humanas, el desempeño laboral y la satisfacción personal, convirtiéndose en un estado habitual o una forma de ser, razones que hacen necesario su tratamiento oportuno.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general:

Valorar la influencia de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral de Agentes de Seguridad de entidades financieras del sector La Villa Flora en el Sur del Distrito Metropolitano de Quito año 2014.
1.6.2 Objetivos específicos:

- Identificar los factores de riesgo psicosocial a los que se encuentran expuestos los Agentes de Seguridad de entidades financieras ubicadas en el sector La Villa Flora.
- Describir los factores de riesgo psicosocial relevantes que influyen en el desempeño laboral de los Agentes de Seguridad de entidades financieras ubicadas en el sector La Villa Flora.
- Valorar y Analizar los niveles de riesgo psicosocial bajo un modelo del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Psicosociales de los Agentes de Seguridad de entidades financieras ubicadas en el sector La Villa Flora.

1.7 Beneficiarios de la propuesta de intervención

Los beneficiarios de la presente investigación son las empresas de seguridad privada a través de los Agentes de Seguridad, las entidades financieras en el sector de La Villa Flora, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y el Ministerio de Relaciones Laborales.

Existen valoraciones de los factores psicosociales en empresas tanto privadas como públicas, pero esta información no ha sido publicada para estudios lo cual no se refleja a nivel provincial, cantonal, regional o nacional, debido a que no se han segmentado las enfermedades laborales en datos que maneja la Dirección Nacional de Riesgos del Trabajo.

Debemos establecer que en otros países tienen departamentos especializados para el análisis de este tipo de riesgos, en donde se conocen estadísticas, porcentajes, variables, factores que afectan el normal desenvolvimiento de los trabajadores dentro de la organización, por ejemplo la Asociación Chilena de Seguridad en Chile, la Superintendencia de Riesgos del Trabajo en Argentina.

En donde se destaca el impacto positivo de estos departamentos, teniendo la intervención del gobierno a través de los distintos ministerios o distritos; creando leyes, normas, reglamentos y códigos que se basan en los derechos y obligaciones del trabajador y el empleador dentro de los factores psicosociales.
Partiendo del nivel de riesgos laborales en los que se encuentran varias tipos de empresa en el país, de acuerdo a la rama de actividad como se muestra en el siguiente cuadro:

Tabla 2.

Categorización del riesgo laboral por sectores y actividades productivas

<table>
<thead>
<tr>
<th>CÓDIGO</th>
<th>SECTOR</th>
<th>ACTIVIDAD</th>
<th>PUNTUACIÓN</th>
<th>RIESGO</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>B</td>
<td>PESCA</td>
<td>Pesca de altura, Actividades de servicios relacionados con la pesca</td>
<td>9</td>
<td>ALTO</td>
</tr>
<tr>
<td>C</td>
<td>EXPLOTACION DE MINAS Y CANTERAS</td>
<td>Extracción de carbon, lignito, turba, Minerales de uranio y toro, Minerales metalíferos, Explotación de minas y canteras</td>
<td>9</td>
<td>ALTO</td>
</tr>
<tr>
<td>F</td>
<td>CONSTRUCCION</td>
<td>Movimiento de tierras, excavación, cimentación, estructuras, instalaciones eléctricas, sanitarias e hidráulicas, manipulación, revestimiento y cubiertas, empotramiento de mobiliario, pintura y acabados.</td>
<td>9</td>
<td>ALTO</td>
</tr>
<tr>
<td>O</td>
<td>SERVICIOS COMUNITARIOS SOCIALES Y PERSONALES</td>
<td>Eliminación de desperdicios y aguas residuales, saneamiento, recolección de basura y actividades similares.</td>
<td>9</td>
<td>ALTO</td>
</tr>
<tr>
<td>A</td>
<td>AGRICULTURA, GANADERIA, CAZA Y SILVICULTURA</td>
<td>Cultiivos agrícolas, cría de animales, combinación de los dos, servicios agrícolas y pecuarios, excepto veterinarios. Caza y captura de animales vivos, repoblación de animales de caza y servicios conexos. Silvicultura, extracción de maderas, servicios conexos.</td>
<td>8</td>
<td>ALTO</td>
</tr>
<tr>
<td>C</td>
<td>EXTRACCION DE PETROLEO, CRUZ Y GAS NATURAL</td>
<td>Extracción de petróleo cruza y gas natural, actividades y servicios relacionados con la extracción de petróleo y gas, excepto procesamiento.</td>
<td>8</td>
<td>ALTO</td>
</tr>
<tr>
<td>D</td>
<td>INDUSTRIAS MANUFACTURERAS</td>
<td>Cine y adobe de quesos, Fabricación de sustancias y productos químicos, Fabricación de productos de caucho y plástico, Fabricación de metales, excepto maquinaria y equipo. Fabricación de muebles, edificios, etc.</td>
<td>8</td>
<td>ALTO</td>
</tr>
<tr>
<td>G</td>
<td>REPARACION DE VEHICULOS, AUTOMOTORES, MOTOCICLETAS, EJECTOS PERSONALES Y ENSERES DOMÉSTICOS</td>
<td>Mantenimiento y reparación de vehículos, automotores, motocicletas, Venta al por menor de combustible para automotores.</td>
<td>8</td>
<td>ALTO</td>
</tr>
<tr>
<td>L</td>
<td>ADMINISTRACION PUBLICA, DEFENSA, SEGURIDAD SOCIAL</td>
<td>Vigilancia previa, control de seguridad.</td>
<td>8</td>
<td>ALTO</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD</td>
<td>Servicios de salud, infra y extrahospitalario, Laboratorio clínico, gabinete, rayos X, y uso de radiaciones ionizantes.</td>
<td>8</td>
<td>ALTO</td>
</tr>
<tr>
<td>B</td>
<td>PESCA</td>
<td>Exploitation de criaderos de peces y granjas piscícolas.</td>
<td>7</td>
<td>ALTO</td>
</tr>
<tr>
<td>D</td>
<td>INDUSTRIAS MANUFACTURERAS</td>
<td>Fabricación de productos textiles, Fabricación de productos de tabaco, Fabricación de papel y productos de papel, Fabricación de coques, productos de refinación del petróleo y combustible, Fabricación de productos minerales no metálicos, Fabricación de vehículos automotores, remolques y semirremolques, otros tipos de equipo de transporte, Actividades de edición e impresión y reproducción de grabaciones. Fabricación de maquinaria y equipo, Fabricación de aparatos electrónicos, Fabricación de maquinaria de oficina, computadoras e informática, Fabricación de equipos y aparatos de radio, televisión y comunicaciones, Fabricación de instrumentos médicos, ópticos y de precisión, relojes.</td>
<td>7</td>
<td>ALTO</td>
</tr>
<tr>
<td>I</td>
<td>TRANSPORTE, ALMACENAMIENTO Y COMUNICACIONES</td>
<td>Transporte vía terrestre, Transporte acuático, Correos y telecomunicaciones.</td>
<td>7</td>
<td>ALTO</td>
</tr>
<tr>
<td>E</td>
<td>SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD, GAS, VAPOR Y AGUA</td>
<td>Instalación eléctrica de alta tensión, Instalación eléctrica de baja tensión, suministro de gas, vapor y agua caliente. Captación, depuración y distribución de agua.</td>
<td>7</td>
<td>ALTO</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Nota. Se presentan el nivel de riesgo en el que se encuentran las organizaciones de los distintos sectores y actividades productivas. Fuente: (Ministerio de Relaciones Laborales, 2010)

Tomando en cuenta que las empresas de seguridad privada tienen un alto grado de riesgos laborales para sus trabajadores, en los cuales no existe una preocupación considerable por parte de sus empleadores frente a los riesgos psicosociales a los que se enfrentan en sus jornadas de trabajo, debido a los turnos de trabajo que no les permite descansar lo necesario, al igual que los horarios, carga laboral, muchas veces en aislamiento, en ocasiones las relaciones trabajo-familia se ven afectadas.

Por tal motivo, el presente estudio será útil debido a que se va a determinar una valoración de cual o cuales son las causas por las que se tiene un óptimo o mal desenvolvimiento de los trabajadores dentro de la empresa, teniendo como base a los factores de riesgo psicosocial, los cuales serán de ayuda para diagnosticar si se tiene un excelente clima organizacional, para poder facilitar el alcance de los objetivos de las organización.
CAPÍTULO 2
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DEL ESTUDIO

2.1 Marco teórico

Las organizaciones están cambiando de forma acelerada desde lo externo hacia lo interno empezando desde los estilos administrativos y las nuevas exigencias que trae consigo la sociedad. Las empresas se orientan hacia la satisfacción de las necesidades desde la cultura laboral, los valores, así como también la capacidad de adaptarse de los trabajadores a sus puestos. Sin embargo, en este proceso de transformación, comienzan a surgir los riesgos psicosociales que afectan a las personas a nivel físico, social y psíquico impidiendo que desarrollen con normalidad sus tareas, actividades y funciones designadas.

“Los factores psicosociales se trata de elementos que pueden producir ausentismo laboral o bien un envejecimiento prematuro del trabajador por estrés, que es la enfermedad del siglo XXI” (Mangosio & Creus, 2011, pág. 388). Estos factores producen en los trabajadores varias enfermedades, muchas de estas derivadas del estrés, debido a las exigencias, competencias, rapidez de los tiempos en la que actualmente se desarrolla el ambiente laboral.

Según Manuel Pando Moreno, Ma. Angels Carrión y Gilberto Arellano Pérez:

Los factores psicosociales del trabajo, es un tema de mayor atención y preocupación que han causado gran interés entre los profesionales de la salud, seguridad e higiene ocupacional, desde finales del siglo pasado. Las investigaciones que se han realizado en países industrializados y en desarrollo, han arrojado una gran cantidad de datos sobre las condiciones psicosociales en el trabajo que afectan la salud laboral de sus trabajadores (Pando M., Carrión, & Arellano P., 2006, pág. 66).

En estudios realizados por el Dr. Manuel Pando Moreno a diferentes empresas latinoamericanas se ha identificado que en el ambiente laboral, existe una serie de factores psicosociales, latentemente negativos y vinculados con la salud del trabajo. Por esta razón en décadas pasadas, los factores psicosociales fueron relegados como manifestación de los trabajadores. Sin embargo, actualmente se los considera como un
aspecto importante que puede influir de manera positiva en las actividades y funciones diarias, estableciéndose como un nuevo modelo de salud ocupacional.

Según los estudios realizados por los autores antes mencionados, desde el panorama internacional, la seguridad y la salud en el trabajo, especialmente en Europa, muestra la emergencia de analizar estos, considerados “nuevos riesgos”, en los que se incluyen los de carácter psicosocial, teniendo en cuenta que afectan directamente en el bienestar y el desempeño de los agentes de seguridad.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha presentado varios documentos en los que se encuentran diversidad de definiciones:

“Los agentes psicosociales, pueden ser definidos como elementos externos que afectan la relación de la persona de su grupo y cuya presencia o ausencia puede producir daño en el equilibrio psicológico del individuo” (Organización Internacional del Trabajo, 1984).

Los riesgos o “factores de riesgo” psicosociales se han definido por la OIT (1986) como: “Las interacciones entre el contenido, la organización, la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencias” (Velásquez Fernández, 2007).

La propia Organización Internacional del Trabajo, menciona a “las condiciones que conducen al estrés en el trabajo y a otros problemas conexos de salud y seguridad” como las “condiciones normalmente denominadas factores psicosociales” (Organización Internacional del Trabajo, 1998, pág. 34.2).

A continuación se exponen las definiciones de riesgos psicosociales de varios autores:

Según Antonio Creus y Jorge Mangosio:

Los factores de riesgo psicosocial abarcan el conjunto de exigencias y características del trabajo y su organización y, al coincidir con las capacidades, necesidades y expectativas del trabajador, inciden en su salud con el resultado de un ausentismo laboral o su envejecimiento prematuro.
Se produce un desequilibrio en el estado del trabajador como consecuencia de la imposibilidad de responder adecuadamente a las demandas del trabajo, al ver frenadas sus aspiraciones y expectativas. (Mangosio & Creus, 2011, pág. 388-399)

Según José María Cortés Díaz:

Los factores psicosociales se pueden definir como “el conjunto de interacciones que tienen lugar en la empresa, por una parte el contenido del trabajo y el entorno en el que se desarrolla y por otra la persona, con sus características individuales y su entorno extra-laboral, que pueden incidir negativamente sobre la seguridad, la salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajo” (Córtes Díaz, 2012, pág. 32).

Existen dos puntos de vista basados en Manuel Pando Moreno nos dice que:

**Factores psicosociales de riesgo** son factores probables de daño a la salud, son negativos y pueden afectar tanto a la salud física como a la psicológica. Son factores de estrés que pueden alterar y desequilibrar los recursos y a las capacidades de la persona para manejar y responder al flujo de la actividad derivada del trabajo. Son innumerables y pueden provenir de los múltiples componentes del trabajo: falta de control, muchas horas de trabajo, intensidad del ritmo de trabajo, horarios cambiantes e imprevisibles, mala comunicación organizacional ascendente, horizontal o descendente, ambigüedad o sobrecarga de rol u otros más. Se consideran factores psicosociales de riesgo a: Sobre carga laboral, excesivo trabajo bajo presión, liderazgo con fuerte control o débil control, falta de reconocimiento a la labor, tareas exhaustivas y peligrosas, cambios y reestructuras organizacionales bruscas y sin planificación, no posibilidad de pausas, carga mental alta, entre otros (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013).

**Riesgo psicosocial laboral** son situaciones que afectan habitualmente de forma importante y grave la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente. Un clima laboral autoritario y desconsiderado es un factor psicosocial de riesgo, pero es también el marco propicio para que aparezcan riesgos psicosociales como el abuso, la violencia y el acoso. En este sentido, la prevención comienza al nivel de los factores psicosociales de riesgo. No es extraño que los riesgos psicosociales tengan
consecuencias mentales graves, que alteren el equilibrio mental de la persona con afectaciones claramente psicopatológicas o psiquiátricas. Un ejemplo claro es el estrés postraumático, prácticamente inexistente en los factores psicosociales de riesgo, pero nada extraño en los riesgos psicosociales como las situaciones de violencia, de acoso laboral o sexual, problemas gastrointestinales (gastritis, úlcera, síndrome de colon irritable, etc.), cardiovasculares (arritmias, presión arterial alta, infartos del miocardio, etc.), mentales (estrés crónico, burnout, depresión, ansiedad, alcoholismo, delirios, esquizofrenia, etc) (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013).

En ambos conceptos se evidencia que influyen directamente el desempeño laboral de los trabajadores, en el primero por razones ocasionadas en el mismo trabajo como horarios extensos, sobre carga laboral, produciendo una carga mental fuerte para los colaboradores; en el segundo, estos riesgos pueden llevarlos a enfermedades postocupacionales, generando inconvenientes desde el ámbito psíquico y mental, trayendo consigo problemas que afectan el entorno familiar.

A nivel sudamericano, la Asociación Latinoamericana de Seguridad e Higiene en el Trabajo (ALASEHT) y la Organización Iberoamericana de Riesgos Profesionales (OISS) con las se puede evidenciar que los riesgos vinculados con la salud mental de los trabajadores, no son nada indiferentes para países como: Chile donde existe el Departamento de Riesgos Psicosociales de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS); donde se manifiesta que existe un disminución considerable de enfermedades asociadas a la salud mental en un total 850 casos registrados equivalentes al 20,94% del total de enfermedades profesionales (Asociación Chilena de Seguridad, 2013); pero en países como en Bolivia y Venezuela aún no se lleva estadísticas de este tipo de riesgos específicamente a nivel nacional, denotando una baja preocupación por sus trabajadores en lo que se refiere a la salud mental de los mismos.

En base a lo antes expuesto, se denota que no ha existido desde los años 80’s y mucho antes, con la industrialización, una gran preocupación por los factores psicosociales que afectan el desempeño laboral lo que expresa que estas condiciones de estudio no son nada nuevas a nivel internacional, y que no sólo se han tomado cartas en el asunto en el continente europeo, sino también en ciertos países de Sudamérica, que se encuentran en las mismas condiciones de desarrollo que el Ecuador.
En el Ecuador se analiza, empezando desde el sustento legal; de ahí toma como punto de partida para mejorar la salud laboral de los ecuatorianos y la relación que debe existir entre trabajador – empleador, el Ministerio de Relaciones Laborales, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y la Dirección de Riesgos del Trabajo; conjuntamente actuarán frente a los riesgos ya existentes y los del siglo XXI.

El artículo 331 de la Constitución Política de la República del Ecuador. Capítulo VI Trabajo y producción. Sección tercera. Formas de trabajo y su retribución, plantea:

“Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo” (Asamblea Nacional Constituyente, 2008, pág. 99).

**Decisión 584** Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Capítulo III – Artículo 11 Literal b)

“Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos;” (Instituto Laboral Andino, 2005, pág. 13).

**Resolución 957** Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo

**Art. 1 Literal b)**

Gestión Técnica:

- Identificación de Factores de Riesgo
- Evaluación de los Factores de Riesgo
- Control de Factores de Riesgo
- Seguimiento de Medidas de Control (Instituto Laboral Andino, 2005, págs. 21-22).

**Resolución CD333** Reglamento para el sistema de Auditoría de Riesgos de Trabajo

Art. 9 Numeral 2 Gestión Técnica Literal 2.2 MEDICIÓN

a. “Se han realizado mediciones de los factores de riesgo ocupacional a todos los puestos de trabajo con métodos de medición (cualí-cuantitativo según
corresponda), utilizando procedimientos reconocidos en el ámbito nacional o internacional a la falta de los primeros;”

b. “La medición tiene una estrategia de muestreo definida técnicamente;”

(Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2010, pág. 12).

En base a los artículos antes mencionados podemos observar que el país se encuentra en buen camino, en la búsqueda de prevención y de medición de riesgos laborales, que sirven como base para la disminución de los mismos.

Sin embargo, los datos estadísticos que maneja la Dirección del Seguro General de Riesgos del trabajo, son generales en lo que se refiere a accidentes laborales; de acuerdo con la información proporcionada se tiene que en el año 2013 se notificaron 16.457 accidentes calificados a nivel nacional, y de lo que va del año, de enero – julio 2014 se han registrado 10.476 accidentes calificados a nivel nacional (Lara, 2014), pero todavía no existe un registro detallado de riesgos psicosociales, que es un tema de gran importancia para los ecuatorianos.

Dentro de los principales riesgos psicosociales tenemos los siguientes:

- El estrés.
- Violencia.
- Mobbing o acoso laboral.
- Acoso sexual.
- El burnout o desgaste profesional.
- Inseguridad o inestabilidad laboral.
- Conflicto familia – trabajo.
- Trabajo emocional.

El estrés algunos autores optan por definirlo como “el resultado de un desequilibrio sustancial entre las demandas del entorno y la capacidad de respuesta del individuo para afrontarlas bajo condiciones en las que el fallo de estas respuestas puede tener importantes consecuencias” (Córtes Díaz, 2012, pág. 41).

Para que se produzca estrés en el individuo se requiere que éste perciba que las demandas del entorno (estresores) superan sus capacidades para afrontarlas y además
que la situación sea percibida como amenazante para su estabilidad (Córtes Díaz, 2012, pág. 41).

El estrés hoy en día es la enfermedad del siglo XXI, la sociedad al pasar de los tiempos siempre ha buscado facilitar la convivencia con el medio y su interrelación trabajadores – jefes; pero toda mejora tiene su lado débil en el cual el hecho de las actitudes de las personas ocasiona sean tratadas de la misma manera, ocasionando controversias laborales.

La violencia laboral, es probablemente el segundo riesgo psicosocial que se contempla de mayor importancia. La violencia es sin duda un rasgo de las nuevas formas y estilos de vida, que afectan directamente la calidad de vida del trabajo de los individuos (Moreno J. & Báez L., 2010, pág. 27). Sus consecuencias sobre los trabajadores aquejan tanto aspectos físicos como mentales.

La Organización Internacional del Trabajo define: “La violencia laboral como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo” (Organización Internacional del Trabajo, 2010, pág. 8). Es un riesgo psicosocial al cual se le debe prestar mayor atención, debido a que la misma “violencia genera más violencia” repercutiendo esto, en el desempeño y la vida personal del trabajador.

El mobbing o acoso laboral se utiliza para identificar una situación de acoso u hostigamiento que una persona o grupo ejerce sobre otra persona en el lugar de trabajo, de forma continua y durante un tiempo superior a seis meses. Este acoso ejerce ansiedad sobre el trabajador que junto con sentimientos de fracaso, frustración y baja autoestima, pueden dar lugar a patologías muy graves, tanto psicosomáticas como depresivas, e incluso pueden llevar a la víctima al suicidio (Noriega, 2005, pág. 56).

Al acoso sexual también es considerado como una de las formas de violencia laboral; se considera un tipo de conducta que atenta contra los derechos fundamentales de la persona, una violación de su derecho a la intimidad y en último término a la libertad (Moreno J. & Báez L., 2010, pág. 35). Hoy en día el acoso hacia la mujer como al hombre, en el ámbito laboral son penados por la ley; la igualdad de género para ambos y los grupos feministas han apoyado para que las sanciones sean altas; muy por encima
de su forma de vestir, en el caso de las mujeres, puede ser mal interpretado ocasionando esta agresión un clima laboral hostil y humillante para quien es objeto de la misma; esto se ha venido dando entre empleadores y trabajadores, causando problemas físicos, mentales y psicosociales.

La **inseguridad o inestabilidad laboral** podría definirse como una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera (Moreno J. & Báez L., 2010). Esto ha existido siempre pero la globalización, las nuevas competencias, y el cambio de matriz productiva de cada país, han ocasionado esa incertidumbre de seguridad en el puesto de trabajo.

Este riesgo laboral considerado actualmente, por los efectos que tiene para los trabajadores, que es producto del bajo rendimiento, de las condiciones precarias en las que se encuentran laborando, insuficiente remuneración y el desinterés de los altos mandos por sus operativos, generando inestabilidad emocional de los mismos.

Existe mayor inestabilidad en el personal que se encuentra como temporal en la empresa porque tienen menor oportunidad a recibir capacitaciones, cursos, etc., si las condiciones contractuales empeoran generan problemas en los puestos de trabajo, ocasionando mayores accidentes, problemas de salud física y mental; dentro de estas condiciones se encuentran la mala postura, el nivel del ruido y movimientos o funciones repetitivas, siendo estas las que empeoran el desempeño de los trabajadores.

El **síndrome de burnout** (síndrome del quemado) o desgaste profesional, es un síndrome de agotamiento profesional crónico, despersonalización y baja realización personal que ocurre más frecuentemente en las de ayuda (médicos, educadores, etc.). Se trata de un trastorno adaptativo crónico que tiene para el trabajador que lo sufre tanto consecuencias laborales (insatisfacción, deterioro del ambiente laboral, absentismo…) como consecuencias familiares y sociales, muy graves (incomunicación, hostilidad, ruptura familiar, aislamiento…) (Noriega, 2005, pág. 57).

“**El conflicto familia – trabajo** entre las dos esferas lo han diferenciado en dos tipos (conflicto familia-trabajo y conflicto trabajo-familia) según la direccionalidad del conflicto” (Moreno J. & Báez L., 2010). Actualmente es de suma importancia tomar
muy en cuenta lo que sucede dentro del hogar de cada trabajador y como lo equilibra y no interfiere en su vida profesional; llevar ese equilibrio entre familia y trabajo; y no mezclarlos, debido a que su incidencia puede ocasionar problemas mayores dentro de la organización, es por eso que ha sido considerado como riesgo laboral, donde lo uno no puede influir en el desempeño del otro.

El **trabajo emocional** se ha definido como el autocontrol de las emociones positivas y negativas, especialmente de estas últimas que se derivan de la existencia de normas organizacionales sobre la expresión emocional en el desempeño de su puesto y que tienen como objetivo asegurar la satisfacción del cliente y la consecución de objetivos organizacionales (Martínes, 2001, pág. 17). El control de la parte emocional (emociones) para que pueda influir en las emociones de los demás (clientes); esto tiene gran importancia en empresas de servicios, donde el trabajo con personas es diario.

Al parecer aquellas profesiones más afectadas por el trabajo emocional son en donde se origina mayor estrés; debido a que el manejo de personas y sus diferentes actitudes y posturas, generan problemas tanto para el cliente como para el trabajador; tomado esto como punto de partida para que este factor sea considerado como riesgo psicosocial, pero no se tiene aún datos exactos de este tipo.

El estudio de estos factores de riesgo psicosocial se lo realiza para mejorar las condiciones de trabajo, la salud en general del trabajador, desde lo físico, psíquico y social.

### 2.2 Marco conceptual

**Riesgo:** si bien el diccionario de la Real Academia de la Lengua lo define como “proximidad de un daño”, en el contexto de la prevención de riesgos debemos entenderlo como la probabilidad de que ante un determinado peligro se produzca un cierto daño, pudiendo por ello cuantificarse (Córtes Díaz, 2012, pág. 36).

**Peligro:** “es todo aquello que puede producir un daño o deterioro de la calidad de vida individual o colectiva de las personas” (Córtes Díaz, 2012, pág. 36).

**Daño:** “es la consecuencia producida por un peligro sobre la calidad de vida individual o colectiva de las personas” (Córtes Díaz, 2012, pág. 36).
**Riesgo:** “la probabilidad de que ante un determinado peligro se produzca un cierto daño, pudiendo por ello cuantificarse” (Córtes Díaz, 2012, pág. 36).

**Prevención:** “técnica de actuación sobre los peligros con el fin de suprimirlos y evitar sus consecuencias perjudiciales” (Córtes Díaz, 2012, pág. 36).

**Protección:** “técnica de actuación sobre las consecuencias perjudiciales que un peligro puede producir sobre un individuo, colectividad, o su entorno, provocando daños” (Córtes Díaz, 2012, pág. 36).

**Accidente de trabajo:** es un suceso imprevisto y repentino que ocasiona al trabajador/a lesión corporal o perturbación funcional, la muerte inmediata o posterior; con ocasión o consecuencia del trabajo. También se considera accidente de trabajo, el que puede sufrir el trabajador al ir desde su domicilio a su lugar de trabajo o viceversa (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2011, pág. 4).

**Incidente:** “suceso del que no se producen daños o estos no son significativos, pero que ponen de manifiesto la existencia de riesgos derivados del trabajo” (Córtes Díaz, 2012, pág. 36).

**Insatisfacción:** “fenómeno psicosocial de ansiedad, hostilidad, agresividad, etc., que podemos considerar manifestaciones de una inadecuación del trabajo, provocado por factores de tipo psicosocial y social” (Córtes Díaz, 2012, pág. 40).

**Enfermedades profesionales u ocupacionales:** “son las afecciones agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o trabajo que realiza el asegurado y que producen incapacidad” (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2011, pág. 4).

**Relación entre trabajo y salud:** se relacionan debido a que el trabajo es toda actividad mediante el cual el hombre desarrolla sus capacidades físicas e intelectuales, con el objetivo de cubrir dichas necesidades y conseguir una mayor calidad de vida, pero a la vez constituye una fuente de riesgo para la salud que tiene su origen en las condiciones del trabajo que se realiza (Fernández García, 2011, pág. 23).
El cansancio: “se presenta cuando se nota que falta la energía para hacer un trabajo, pero existe la voluntad de hacerlo y se lo realiza, a ritmo más lento y de forma más penosa; se da debido al desgaste muscular” (Fernández García, 2011, pág. 24).

El agotamiento o fatiga: “es la ausencia de energía para hacer un trabajo y, aunque exista la voluntad de hacerlo, el cuerpo no responde; se genera por el trastorno del sistema nervioso y muscular” (Fernández García, 2011, pág. 24).

La apatía: “es cuando no se quiere hacer las cosas y tiene su origen en el trastorno de los sistemas nerviosos” (Fernández García, 2011, pág. 24).

Condiciones de trabajo: “es el conjunto de variables que definen la realización de una tarea en un entorno, determinando la salud del operario o trabajador en función de tres variables: física, psíquica y social” (Fernández García, 2011, pág. 25).

Carga de trabajo: “es el conjunto de requerimientos físicos y mentales o los que se ve sometido el trabajador a lo largo de la jornada laboral” (Fernández García, 2011, pág. 27).

La presión mental: “el conjunto de todas las influencias que inciden en el ser humano, ya sean los factores externos o exigencias que afectan mentalmente a las personas” (Fernández García, 2011, pág. 27).

La tensión mental: “es el efecto inmediato de la presión mental en el individuo, no es a largo plazo, ya que se da entre las exigencias de la tarea y las características del individuo” (Fernández García, 2011, pág. 27).

Método cuantitativo: “se basa en sacar información de cuestionarios y encuestas ya que son los más utilizados” (Fernández García, 2011, pág. 32).

Estrés laboral: es el resultado de una relación entre las exigencias o demandas que producen el mundo laboral y la capacidad de los trabajadores de dar respuesta a las demandas, que en el caso de no hallar tal respuesta podría derivar en potenciales riesgos y daños para la salud (Velázquez Fernández, 2013, pág. 19).
Factores de riesgo: “son los potenciales causantes desde una causalidad simple hasta llegar a una compleja, ya sea por exceso o defecto, puede ser considerado un estresor” (Velázquez Fernández, 2013, pág. 21).

Estresor: “desencadenante de estrés, o factor de estrés, describe todas las cargas o exigencias externas que provocan una reacción de estrés” (Velázquez Fernández, 2013, pág. 21).

Higiene Industrial: es el "conjunto de técnicas que estudian los contaminantes físicos, químicos y biológicos presentes en el medio de trabajo para evitar que perjudiquen a la salud del trabajador”. En definitiva, es la especialidad encaminada a evitar, minimizar o reducir las enfermedades profesionales (Velázquez Fernández, 2013, pág. 22).

Monotonía: es el estado de activación reducida, lentamente desarrollado que puede producirse durante tareas o actividades largas, uniformes o repetitivas, y en el que esta principalmente asociado con somnolencia, cansancio, decrecimiento y fluctuaciones en el rendimiento, reducciones en la adaptabilidad y la capacidad de respuesta, así como un incremento en la variabilidad del ritmo cardiaco (Fernández García, 2011, pág. 30).

Vigilancia reducida: “es cuando dentro de las actividades que realiza el trabajador no se obtiene un esfuerzo reducido que ofrece poca variación” (Fernández García, 2011, pág. 30).

Saturación mental: “estado de rechazo nervioso y fuertemente emocional de una tarea, en la que se experimenta una sensación de marcar el paso sobre el mismo sitio o no llegar a ninguna parte” (Fernández García, 2011, pág. 30).

Psicología de la seguridad: “es el comportamiento humano en trabajo que afecta tanto a las cuestiones relativas o accidentes laborales, y a su vez se presenta en todos los contextos de la vida” (Meliá Navarro, 2013, pág. 13).

Psicosociología: “psicología social se puede definir como la ciencia que se ocupa del estudio de la conducta interpersonal o interacción humana; entendiendo la interacción como la influencia recíproca entre individuos o entre grupos” (Córtes Díaz, 2012, pág. 36). La psicosociología aplicada al ámbito laboral se encarga del estudio para la
prevención donde tiene lugar los riesgos contra la salud y las condiciones de trabajo; con el fin de intervenir sobre los factores psicosociales que pueden dañar la salud del trabajador y así poder aumentar el grado de satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores.

**Salud laboral:** “se basa en las cuestiones relativas, que se transforman en trastornos, enfermedades y danos a los empleados” (Meliá Navarro, 2013, pág. 13).

**Conducta insegura:** forma parte de la conducta organizacional, en donde se baraca con el comportamiento de los miembros de la organización que se produce en el marco de las constricciones que incluyen la cultura, normas, usos, métodos de la organización sobre cada persona que desempeña un rol (Meliá Navarro, 2013, pág. 30-31).
Existen algunos métodos de evaluación de riesgos psicosociales, entre los más conocidos y populares, por su sencillez, aplicabilidad y eficacia, se encuentran los siguientes:

- **WONT**
- **CoPsoQ ISTAS-21 de CC.OO.**
- **Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales, identificación de situaciones de riesgos del Instituto Navarro de Salud Laboral.**
- **Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial**
- **Guía de identificación de los factores psicosociales negativos**

Los métodos, técnicas o instrumentos utilizados para identificar los factores de riesgo psicosocial, son muchos y depende de que se desea investigar; diferentes motivos han llevado a crear un sin número de evaluaciones para medir factores como el estrés, el mobbing, el burnout, el acoso laboral y sexual, etc.; para cada uno de estos, los autores han validado sus cuestionarios, aplicándolos y evaluándolos; y han sido tomados como puntos de partida para cuestionarios como ISTAS 21, cuestionario de Navarra.

**WONT**: Evaluación y prevención de factores psicosociales; siendo estos métodos reconocidos a nivel mundial.

Sin embargo, existe un método que es la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, evaluación diseñada en Colombia y aplicado a la cultura latinoamericana en los últimos años.

### 3.1 WONT

El equipo Wont pertenece a la universidad Jaume I, dependiente del departamento Psicología Evolutiva, Social Y Metodológica de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales, está especializado en la promoción de la salud psicosocial y la calidad de vida laboral en el trabajo, y también en la prestación de servicios avanzados para el diagnóstico y evaluación de riesgos psicosociales en el ámbito laboral, elaborando varios métodos de evaluación de los riesgos psicosociales (Universidad Jaume,
Utiliza el método RED que es una herramienta validada científicamente que permite la evaluación y valoración de los riesgos psicosociales en el trabajo. Con tan solo 150 ítems permite la identificación de riesgo psicosocial, así como factores de motivación y oportunidad de mejora, desde 1995.

3.2 ISTAS 21

El Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) fue desarrollado en el año 2000 por un equipo de investigadores del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca coordinado por el profesor Tage S. Kristenssen; adaptada y validada en España, presentando buenos niveles de validez y fiabilidad, bajo el alfa de Cronbach entre 0,65 y 0,92 de fiabilidad en su totalidad (21 dimensiones) (Moncada, Navarra, Llorens, & Kristensen, 2005).

De ISTAS21 (CoPsoQ) existen tres versiones:

a) Larga, diseñada para investigación;

b) Media, diseñada para la evaluación de riesgos en medianas (25 o más trabajadores) y grandes empresas;

c) Corta, diseñada para iniciar la evaluación de riesgos en empresas pequeñas, con menos de 25 trabajadores.

3.3 Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales, identificación de situaciones de riesgos del Instituto Navarro de Salud Laboral.

Este método surge como elemento para identificar y valorar aquellas condiciones de trabajo y factores que pueden afectar a la salud y seguridad de los trabajadores en su entorno laboral, que generen un riesgo desde un punto de vista psicosocial y realizar una evaluación inicial de los factores psicosociales, diseñada en 2002 por el Instituto Navarro de Salud Laboral en Pamplona - España. Es un método general que se puede aplicar en aquellas empresas que tengan un mínimo de diez trabajadores, aunque también en empresas con un tamaño menor.

El método dispone de un cuestionario muy estándar, que es de forma individual y a la vez consta de 30 ítems y una opción de respuesta personal. Validado bajo métodos: El
WOCCQ (Cuestionario de condiciones de trabajo y control), método belga de diagnóstico de riesgos psicosociales desarrollado por el Servicio de Psicología del Trabajo y de las Empresas de la Universidad de Lieja. El Método de evaluación de factores psicosociales del INSHT y Listas de Control de la Fundación para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Kompier & Levi, 2009).

**3.4 Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial**

Método diseñado en Colombia en 2010 por el Ministerio de la Protección Social – Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales. Para medir los factores de riesgo psicosocial de los trabajadores desde el intralaboral y extralaboral, el proyecto fue dirigido por el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales de la Universidad Javeriana con una confiabilidad de 95%.

**3.5 Guía de identificación de los factores psicosociales negativos**

Instrumento elaborado por el Instituto Mexicano del Seguro Social en 1986, realizada en estudiantes de postgrado del departamento de Salud Pública en la Universidad de Guadalajara – México, basado en la escala de valoración de Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach y Jackson, 1981), factores psicosociales (2004) adaptado por la Mtra. Silva Gutiérrez (Aranda, Pando, Velázquez Brizuela, Acosta, & Pérez Reyes, 2003) con datos sociodemográficos de los estudiantes, con una confiabilidad de 95%.

En la siguiente tabla se observa a manera de resumen los varios instrumentos de evaluación utilizados a nivel mundial para medir riesgos psicosociales desde la prevención y sus aspectos:
### Tabla 3.

**Instrumentos de evaluación de riesgos psicosociales**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Nº</th>
<th>Nombre</th>
<th>Autores</th>
<th>País de origen</th>
<th>Año</th>
<th>Nº de preguntas</th>
<th>Aspectos evaluados</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td><strong>WONT: Modelo RED</strong></td>
<td>Departamento de Psicología Evolutiva, Educativa, Social y Metodología.</td>
<td>España</td>
<td>1995</td>
<td>150</td>
<td>• Autonomía&lt;br&gt;• Autoeficacia&lt;br&gt;• Competencias mentales&lt;br&gt;• Competencias emocionales&lt;br&gt;• Competencia profesional&lt;br&gt;• Sobre carga cuantitativa&lt;br&gt;• Ambigüedad de rol&lt;br&gt;• Ambigüedad y conflicto de rol&lt;br&gt;• Demanda mentales&lt;br&gt;• Demandas emocionales&lt;br&gt;• Burnout&lt;br&gt;• Mobbing&lt;br&gt;• Ansiedad y tensión</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Universidad Jaume I</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td><strong>Cuestionario Psicosocial de Copenhague CoPsQ ISTAS-21 de CC.OO.</strong></td>
<td>Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca – Adaptada a España por el Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente y Salud</td>
<td>Dinamarca</td>
<td>2000</td>
<td>133</td>
<td>• Exigencias psicológicas&lt;br&gt;• Control sobre el trabajo&lt;br&gt;• Inseguridad sobre el futuro&lt;br&gt;• Apoyo social y calidad de liderazgo&lt;br&gt;• Doble presencia&lt;br&gt;• Estima</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td><strong>Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales, identificación de situaciones de riesgos.</strong></td>
<td>Instituto Navarro de Salud Laboral</td>
<td>España</td>
<td>2002</td>
<td>30</td>
<td>• Participación, implicación y responsabilidad.&lt;br&gt;• Formación, información y comunicación.&lt;br&gt;• Gestión del tiempo.&lt;br&gt;• Cohesión de grupo.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td><strong>Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial</strong></td>
<td>Ministerio de la Protección Social</td>
<td>Colombia</td>
<td>2010</td>
<td></td>
<td>Condiciones intralaborales:&lt;br&gt;• Demanda del trabajo&lt;br&gt;• Control&lt;br&gt;• Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo&lt;br&gt;• Recompensa.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>123</td>
<td>Condiciones extralaborales:&lt;br&gt;• Características de la vivienda y entorno</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>97</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>31</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Nro.</td>
<td>Guía de identificación de los factores psicosociales negativos</td>
<td>Instituto Mexicano del Seguro Social</td>
<td>México</td>
<td>2003</td>
<td>120</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>------</td>
<td>---------------------------------------------------------------</td>
<td>----------------------------------</td>
<td>-------</td>
<td>------</td>
<td>-----</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

- Comunicación y relaciones interpersonales  
- Desplazamiento vivienda – trabajo-vivienda  
- Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo  
- Relaciones familiares  
- Situación económica del grupo familiar  
- Tiempo fuera del trabajo

Condiciones individuales:  
- Información sociodemográfica  
- Información ocupacional

Factores psicosociales en el trabajo:  
- Condiciones del lugar de trabajo  
- Carga de trabajo  
- Contenido y características de la tarea  
- Exigencias laborales  
- Papel laboral y desarrollo de la carrera  
- Interacción social y aspectos organizacionales  
- Remuneración del rendimiento

Violencia y acoso psicológico en el trabajo (mobbing)  
Burnout  
Estado general de la salud mental

Nota. Instrumentos de evaluación de riesgos psicosociales reconocidos a nivel internacional. Elaborado por: Gabriel Badillo y Luis Jumbo.
Los métodos antes mencionados han tenido influencia de varios autores hasta compactarlo y realizar una sola evaluación; algunos han preferido medir un solo factor de riesgo y han sido tomados como punto de partida para nuevos métodos, en otros casos como métodos Navarra, Wont, ISTAS 21 y Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial de Colombia; se han basado en evaluaciones como: Modelo de demandas-control de Karasek (Karasek,1979; Karasek y Theorell, 1990); Modelo de demandas-recursos laborales de JDR, Demerouti, Bakker, Nazhreiner y Schaufeli, 2001; Modelo del proceso dual de Schaufeli y Bakker, 2004; Modelo Espiral Dual de la salud ocupacional de Salanova, Llorens, Cifre y Martinez, 2006; Evaluación del estrés de Villalobos, 2006.

Todos estos autores han hecho posible que se creen un sin número de evaluaciones, muchas aplicadas en países europeos, otras americanas; pero sin duda el que mejor se adapta a la cultura latinoamericana es la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial de Colombia, debido a que es un país vecino y el Ecuador tiene cierta similitud en relaciones laborales con este país hermano; otro método que se aplica en las empresas ecuatorianas es el de Navarra por ser corto, fácil de interpretar y completo; y es el más utilizado a nivel mundial por sus niveles de fiabilidad.

Hoy en día la forma en la que se obtiene los resultados es bajo software apoyados por la Guía de identificación de los factores psicosociales negativos del Dr. Manuel Pando basados en Navarra y las ISTAS 21; bajo este método se ha desarrollado el siguiente estudio.

El método elegido para la investigación es una recopilación de evaluaciones avaladas y con niveles de fiabilidad de hasta un 0,95; ya aplicadas en varios países y en nuestro país por un sin número de empresas, frente a las auditorias que exigen las nuevas leyes en prevención de riesgos del trabajo para precautelar el bienestar físico, psicológico, psíquico, mental y social de los colaboradores.

3.6 Recolección de información

Diseño de la muestra: Muestra aleatoria estratificada debido a que se elige exactamente a los participantes del estudio, según datos en común. Se realiza una investigación de
campo para verificar la cantidad de entidades financieras así como el número de agentes de seguridad que trabajan en el sector y determinar la muestra.

Tabla 4.

Agentes de seguridad que trabajan en entidades financieras del sector La Villa Flora

<table>
<thead>
<tr>
<th>Entidades financieras ubicadas en el sector La Villa Flora</th>
<th>Nº de agentes de seguridad</th>
<th>Empresas de seguridad</th>
<th>Turno de trabajo</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Banco Pichincha</td>
<td>3</td>
<td>LAARSEC</td>
<td>12 Horas</td>
</tr>
<tr>
<td>Banco Produbanco</td>
<td>1</td>
<td>SEPRONAC</td>
<td>12 Horas</td>
</tr>
<tr>
<td>Banco del Pacifico / Banco Capital</td>
<td>1</td>
<td>PROSEVIP</td>
<td>12 Horas</td>
</tr>
<tr>
<td>Banco Procredit</td>
<td>2</td>
<td>TEVCOL</td>
<td>12 Horas</td>
</tr>
<tr>
<td>Banco del Austro</td>
<td>2</td>
<td>TEVCOL</td>
<td>12 Horas</td>
</tr>
<tr>
<td>Banco Internacional</td>
<td>1</td>
<td>TEVCOL</td>
<td>12 Horas</td>
</tr>
<tr>
<td>Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social</td>
<td>2</td>
<td>IC Servicios de Seguridad del Ecuador</td>
<td>12 Horas</td>
</tr>
<tr>
<td>Cooperativa JEP</td>
<td>2</td>
<td>TEVCOL</td>
<td>12 Horas</td>
</tr>
<tr>
<td>Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPROGRESO</td>
<td>3</td>
<td>GRUNSEG</td>
<td>12 Horas</td>
</tr>
<tr>
<td>Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPAD</td>
<td>1</td>
<td>Rojas &amp; Paredes Security Cia. Ltda</td>
<td>9 Horas</td>
</tr>
<tr>
<td>Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO</td>
<td>1</td>
<td>Rojas &amp; Paredes Security Cia. Ltda</td>
<td>9 Horas</td>
</tr>
<tr>
<td>Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporacion Centro Ltda</td>
<td>1</td>
<td>SECURITAS</td>
<td>12 Horas</td>
</tr>
<tr>
<td>Institución Financiera Cooperativa San Francisco Ltda.</td>
<td>1</td>
<td>Robalino Ramirez Cia. Ltda</td>
<td>8 Horas</td>
</tr>
<tr>
<td>Servipagos</td>
<td>1</td>
<td>SEPRONAC</td>
<td>12 Horas</td>
</tr>
<tr>
<td>VAZCORP</td>
<td>1</td>
<td>Rojas &amp; Paredes Security Cia. Ltda</td>
<td>9 Horas</td>
</tr>
</tbody>
</table>

TOTAL 23

Nota. Número de agentes de seguridad y empresas privadas que prestan sus servicios a las entidades financieras del sector La Villa Flora.
Elaborado por: Gabriel Badillo y Luis Jumbo.

Con una población total de 23 agentes de seguridad que laboran en las entidades financieras de las diferentes empresas de seguridad privada, así como también de diferentes turnos de trabajo lo cual influye de manera considerable en su desempeño laboral y con un 91% de asistencia (21 encuestados).

Cuestionario: Se utiliza el instrumento identificado como “Guía de identificación de los factores psicosociales negativos”, que consta de ciento veinte (120) preguntas.

Campaña de comunicación: Se realiza una previa presentación hacia los agentes de seguridad de las diferentes entidades, explicando las razones del estudio. Se formaliza una convocatoria para el sábado 11 de octubre del 2014 a las 9:00 A.M. en la casa comunal del Sector La Villa Flora para no interrumpir sus horarios de trabajo y proceder con las evaluaciones.

La reunión se realizó a las 9:15 A.M. con una asistencia de 21 agentes de seguridad.
Aplicación de la encuesta: Se realiza por dos estudiantes de la Universidad Politécnica Salesiana de la carrera de Ingeniería en Gerencia y Liderazgo para proyecto de titulación, en la casa comunal del barrio La Villa Flora, en horario de 9:15 A.M. a 11:30 A.M. con un refrigerio como incentivo a su asistencia.

Digitación y procesamiento de datos: Durante el periodo del 13 al 15 de octubre, se ingresan las respuestas, al software proporcionado, validadas 21 encuestas realizadas e interpretación de los cuadros de factores psicosociales para identificar los riesgos a los que se enfrentan los agentes de seguridad en sus jornadas laborales.

### 3.7 Análisis de Resultados

Características generales de la población de estudio:

La población de estudio correspondió a 21 agentes de seguridad de entidades financieras del sector La Villa Flora.

Edad promedio: 29 años

Estado civil: Solteros un 52%, casados en 29% y en unión libre un 19%.

![Estado civil de los agentes de seguridad](#)

**Figura 2.** Estado civil de los agentes de seguridad

Elaborado por: Gabriel Badillo y Luis Jumbo
Escolaridad: Bachilleres un 86%, secundaria incompleta un 9% y primaria un 5%.

Años de trabajo: Menos de 1 año el 67%, entre 1 y 2 años el 24% y más de 2 años el 9%.

Figura 3. Nivel de estudios de los agentes de seguridad
Elaborado por: Gabriel Badillo y Luis Jumbo

Figura 4. Tiempo de trabajo de los agentes de seguridad en las entidades financieras
Elaborado por: Gabriel Badillo y Luis Jumbo
Jornada laboral: Son turnos de 12 horas diarias, al finalizar el mes son de 288 horas con ciertas excepciones donde las entidades financieras trabajan los 7 días de la semana, rotando a sus agentes de seguridad.

A continuación se presenta los resultados obtenidos de las evaluaciones de factores de riesgo psicosocial realizadas a los 21 agentes de seguridad encuestados:

Tabla 5.

*Nivel de riesgo de los factores psicosociales negativos*

<table>
<thead>
<tr>
<th>FACTORES PSICOSOCIALES NEGATIVOS</th>
<th>Alto</th>
<th>Medio</th>
<th>Bajo</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>CONDICIONES DEL LUGAR DE TRABAJO</td>
<td>2,2</td>
<td>34,8</td>
<td>63,0</td>
</tr>
<tr>
<td>CARGA DE TRABAJO</td>
<td>13,0</td>
<td>32,6</td>
<td>54,3</td>
</tr>
<tr>
<td>CONTENIDO Y CARACTERISTICAS DE LA TAREA</td>
<td>0</td>
<td>23,9</td>
<td>76,1</td>
</tr>
<tr>
<td>EXIGENCIAS LABORALES</td>
<td>10,9</td>
<td>28,3</td>
<td>60,9</td>
</tr>
<tr>
<td>PAPEL DEL ACADEMICO Y DESARROLLO DE LA CARRERA</td>
<td>4,3</td>
<td>30,4</td>
<td>65,2</td>
</tr>
<tr>
<td>INTERACCION SOCIAL Y ORGANIZACIONAL</td>
<td>0</td>
<td>13,0</td>
<td>87,0</td>
</tr>
<tr>
<td>SATISFACCION CON LA REMUNERACION DEL RENDIMIENTO</td>
<td>2,2</td>
<td>15,2</td>
<td>86,6</td>
</tr>
<tr>
<td>FACTORES PSICOSOCIALES LABORALES EN GENERAL</td>
<td>----</td>
<td>30,4</td>
<td>69,6</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Nota. Porcentajes que representan el número de agentes de seguridad segmentados en los factores psicosociales negativos que influyen en el desempeño laboral. Fuente: Software Guía de identificación de los factores psicosociales negativos.
Nivel de riesgos de los factores psicosociales negativos

**Figura 5.** Nivel de riesgos de los factores psicosociales negativos

Fuente: Software Guía de identificación de los factores psicosociales negativos
Los valores en verde deben considerarse aspecto favorable en el grupo de estudio porque son porcentajes altos de empleados, quienes no presentan riesgos psicosociales relevantes.

Sólo si están ubicados en casillero rojo que corresponde a altos índices de riesgo, se debería tomar atención para realizar ajustes necesarios. Dentro de los porcentajes presentados de empleados ubicados en este casillero se deberá analizar ajustes de cargas de trabajo y exigencias laborales ya que se presentan sin ser muy altos los porcentajes, en comparación del conjunto, como más relevantes.

Los factores a tomar en cuenta con un porcentaje considerable son carga de trabajo y exigencias laborales con un 13% y 10,9% respectivamente, debido a que una carga de trabajo inadecuada y exigencias laborales presentan en el personal un grado representativo de estrés que se desprende de estos factores relativamente altos respecto al conjunto, tomando en cuenta también los valores altos en rango medio en amarillo como son condiciones del lugar de trabajo con 34,8%, carga de trabajo con 32,6% y exigencias laborales con 28,3% de grupo de estudio.

En el cuadro anterior se puede concluir de acuerdo a los resultados totales (última fila) de factores psicosociales laborales en general el 69,6% del personal de agentes de seguridad estudiados se encuentra en condiciones favorables sin presentar riesgos psicosociales. En un término medio de condiciones de riesgo psicosocial se encuentra el 30,4% y no existe ningún empleado que presente alto riesgo en factores psicosociales.

Por los resultados obtenidos se concluye que el grupo de agentes de seguridad de las entidades financieras del sector La Villa Flora en el sur del distrito metropolitano de Quito trabajan con buenas condiciones psicosociales, esto, respecto a los factores tratados en la investigación, con un 69,9% que representa un bajo nivel de riesgo psicosocial en el grupo de estudio.

A continuación se realiza el análisis del factor burnout donde se obtuvieron los siguientes datos:
Tabla 6.

**Nivel de riesgo de síndrome de burnout**

<table>
<thead>
<tr>
<th>BURNOUT</th>
<th>ALTO</th>
<th>MEDIO</th>
<th>NULO/BAJO</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</td>
<td>2,2</td>
<td>4,3</td>
<td>93,5</td>
</tr>
<tr>
<td>FALTA DE REALIZACION</td>
<td>73,9</td>
<td>6,5</td>
<td>19,6</td>
</tr>
<tr>
<td>DESPERSONALIZACION</td>
<td>2,2</td>
<td>0</td>
<td>97,8</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Nota. Porcentajes que representan el número de agentes de seguridad de acuerdo a los niveles del síndrome de burnout que influyen en el desempeño laboral. Fuente: Software Guía de identificación de los factores psicosociales negativos.

De acuerdo a estos resultados se observa altos porcentajes de empleados que no presentan agotamiento emocional con 93,5%. Sobre el factor despersonalización que consiste en separar aspectos personales y emocionales de los laborales se encuentra que casi en su totalidad no presentan dificultad siendo un 97,8%.
En el factor que si se ubica un alto porcentaje de empleados, el 73,9%, es en el de falta de realización, el mismo que puede crear desmotivación o falta de sentido a su labor por lo que este factor debe ser analizado a fin de mejorar aspecto en el personal.

Esto puede deberse a que su nivel de estudios es incompleto y la labor en si no es variada sino rutinaria.

En el siguiente cuadro se analiza el factor violencia psicológica y mobbing

Tabla 7.  

Nivel de riesgo del mobbing

<table>
<thead>
<tr>
<th>MOBBING</th>
<th>ALTO</th>
<th>MEDIO</th>
<th>NULO/BAJO</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>PRESENCIA DE VIOLENCIA PSICOLOGICA EN LA TRABAJO</td>
<td>8,7</td>
<td>28,3</td>
<td>63,0</td>
</tr>
<tr>
<td>INTENSIDAD DE LA VIOLENCIA</td>
<td>63,0</td>
<td>0</td>
<td>37,0</td>
</tr>
<tr>
<td>ACOSO PSICOLOGICO (MOBBING)</td>
<td>0</td>
<td>4,3</td>
<td>95,7</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Nota. Porcentajes que representan el número de agentes de seguridad de acuerdo a los niveles del mobbing que influyen en el desempeño laboral. Fuente: Software Guía de identificación de los factores psicosociales negativos
De acuerdo a estos resultados se deprende que en general estos agentes de seguridad no se encuentran en situación de presencia de violencia psicológica en el trabajo como indica el 63% de empleados en esas condiciones. Desde luego por la naturaleza de su trabajo sin darse en situación continuas, como se observa en el cuadro anterior, cuando se presenta este tipo de violencia psicológica si tiene un impacto fuerte en los agentes de seguridad.

Considerando estas variables el personal no se siente que exista acoso psicológico en el trabajo (mobbing) con un 95,7% que trabaja en forma tranquila sin presentar este riesgo.

De acuerdo a los resultados arrojados se puede identificar los siguientes factores de riesgo psicosocial como relevantes que afectan a su desempeño:

- Estrés
- Burnout
- Mobbing
3.8 Descripción de los factores de riesgo psicosocial que influyen en el desempeño laboral de los agentes de seguridad de entidades financieras ubicadas en el sector La Villa Flora

A continuación se explican los tres factores y sus fases o condiciones por las cuales se enfrentan los agentes de seguridad frente a estos factores de riesgo:
3.8.1 Estrés

En la siguiente tabla se presentan las fases del estrés:

Tabla 8. *Fases del estrés*

<table>
<thead>
<tr>
<th>Fases del estrés</th>
<th>Se presenta:</th>
<th>Afectaciones en el trabajador:</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Alarma o huida</td>
<td>A través de una reacción de alarma cuando aparece un estresor o peligro en donde la resistencia está por debajo de lo normal. No obstante, todos los procesos que se producen son reacciones encaminadas a preparar el organismo para afrontar una tarea o esfuerzo.</td>
<td>La activación del eje hipofisossuprarrenal que está compuesto por el hipotálamo, estructura nerviosa situada en la base del cerebro que es el enlace entre el sistema endocrino y el sistema nervioso, la hipófisis, una glándula situada así mismo en la base del cerebro, y las glándulas suprarrenales, en los cuales existe una reacción instantánea y automática que se compone de una serie de síntomas siempre iguales, aunque de mayor a menor intensidad.</td>
</tr>
<tr>
<td>Resistencia o adaptación</td>
<td>Cuando la exposición a factores estresores continúa, lo cual es frecuente en la vida laboral, el organismo no tiene tiempo para recuperarse; sin embargo, se mantiene reaccionando para tratar de hacer frente a la situación. Por eso, se sigue utilizando la energía proveniente de las diferentes reacciones metabólicas y a menos que el organismo sea capaz de adaptarse a esta situación y de resistirla, empezarán a manifestarsealteraciones cada vez más graves.</td>
<td>Los niveles de corticoesteroideas que son un grupo de hormonas del grupo de los esteroides que segrega nuestro organismo de forma natural, ya que se producen en las glándulas suprarrenales que están situadas encima de cada riñón, y su producción está controlada por una parte de nuestro cerebro llamada hipófisis se normalizan.</td>
</tr>
<tr>
<td>Agotamiento</td>
<td>Cuando el estrés se convierte en crónico y se mantiene durante un tiempo variable para cada persona. En la fase de agotamiento se produce debilidad, disminución de los iones potasio, de los glucocorticoides, hipoglucemia, bajada de las defensas, disminución de la resistencia física.</td>
<td>Se eleva el nivel elevado de cortisol termina afectando al cerebro y produce un daño y envejecimiento prematuro. La sensación es de estar superado, se descansa mal, se vive con prisas y sensación de angustia permanente, depresión, desánimo y deseo de huida a cualquier parte para alejarse de la situación.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Nota. Las fases por las que pasan los trabajadores frente al estrés. Fuente: (Mansilla Izquierdo, 2007) Elaborado por: Gabriel Badillo y Luis Jumbo.
Tabla 9.

**Diagnóstico del estrés**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Niveles:</th>
<th>Se caracteriza por:</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Nivel Cognitivo</td>
<td>Pensamientos y sentimientos de miedo y aprensión, ya que la persona da vueltas a las cosas, no encuentra solución a sus problemas, se preocupa por cuestiones sin importancia y no sabe solucionar pequeños problemas, que se convierten en una obsesión, ya que se crea una sensación de inseguridad y aparecen dificultades en la concentración, la persona tiene la sensación de que ha perdido la memoria y de que se le olvidan las cosas, pero en realidad lo que ha perdido es la capacidad para concentrarse, lo que conlleva a una falta de atención.</td>
</tr>
<tr>
<td>Nivel Fisiológico</td>
<td>El estrés se manifiesta con gran variedad de síntomas físicos como dolores de cabeza, hipertensión, debilidad, alteraciones del sueño, sensaciones de ahogo, aumento de la sudoración, molestias en el estómago, enfermedades en la piel, tensión generalizada, dolor de cuello, de espalda, dolor de pecho que simula infarto de corazón, etc. La persona va al médico y se somete a una batería de pruebas que suelen dar resultados normales. Se siente mal, pero no tiene ninguna enfermedad.</td>
</tr>
<tr>
<td>Nivel Motor</td>
<td>En acciones observables como llorar con facilidad, aumenta la frecuencia de hábitos compulsivos como comer, fumar o beber alcohol, aparecen tics nerviosos, problemas sexuales (impotencia, anorgasmia, etc.), comportamientos extraños y sin finalidad, y por último el deseo de huida para evitar la situación que provoca la sensación de estrés.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Nota. Elaborado por: Gabriel Badillo y Luis Jumbo. Fuente: (Mansilla Izquierdo, 2007)
3.8.2 Burnout

Integrando los diversos estudios que describen la transición por etapas burnout, de acuerdo a Creus Mangosio se pueden destacar cinco fases en el desarrollo del síndrome.

Tabla 10.  
Fases del burnout

<table>
<thead>
<tr>
<th>Fases</th>
<th>Aparece, cuando</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Fase inicial, de entusiasmo</td>
<td>Se experimenta, ante un nuevo puesto de trabajo, entusiasmo, gran energía y se dan expectativas positivas. No importa alargar la jornada laboral.</td>
</tr>
<tr>
<td>Fase de estancamiento</td>
<td>No se cumplen las expectativas profesionales. Se empiezan a valorar las contraprestaciones del trabajo, percibiendo que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada. En esta fase, tiene un lugar un desequilibrio entre las demandas y los recursos (estrés), por tanto, es definitoria de un problema de estrés psicosocial. El profesional se siente incapaz para dar una respuesta eficaz.</td>
</tr>
<tr>
<td>Fase de frustración</td>
<td>Aparece la frustración, desilusión o desmoralización que hace presencia en el individuo, el trabajo carece de sentido, cualquier cosa irrita y provoca conflictos en el grupo de trabajo. La salud puede empezar a fallar y aparecen problemas emocionales, fisiológicos y conductuales.</td>
</tr>
<tr>
<td>Fase de apatía</td>
<td>Ante una serie de cambios actitudinales y conductuales (afrontamiento conductivo) como la tendencia a tratar a los clientes de forma distanciada y mecánica, la anteposición cínica de la satisfacción de las propias necesidades al mejor servicio al cliente y por un afrontamiento defensivo-evitativo de las tareas estresantes y de retirada de personal. Estos son mecanismos de defensa de los individuos.</td>
</tr>
<tr>
<td>Fase de quemado</td>
<td>Se presenta un colapso emocional y cognitivo, fundamentalmente, con importantes consecuencias para la salud. Además, puede obligar al trabajador a dejar el empleo y arrastrarle a una vida profesional de frustración e insatisfacción.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Nota. Fases a las que se enfrentan los trabajadores cuando se evidencia burnout. Fuente: (Mangosio & Creus, 2011, págs. 399-400)  
Elaborado por: Gabriel Badillo y Luis Jumbo
3.8.3 Mobbing

A continuación se presenta las fases del mobbing, que se presentan en el ambiente laboral:

Tabla 11.  

**Fases del mobbing**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Fases:</th>
<th>Se presentan:</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Fase de conflicto</td>
<td>Los conflictos interpersonales, ya que habitualmente los conflictos se resuelven de forma adecuada. Sin embargo, en ocasiones, el conflicto interpersonal inicial puede ir evolucionando hacia un problema de mayor magnitud. La duración de esta primera fase acostumbra a ser corta y no puede definirse propiamente como acoso laboral.</td>
</tr>
<tr>
<td>Fase de estigmatización o mobbing</td>
<td>Las conductas de hostigamiento hacia la víctima del mobbing se instauran de forma permanente con la frecuencia como mínimo de una vez a la semana y con una duración en el tiempo de más de seis meses ya que el conflicto inicial se convierte en un proceso de estigmatización, desvanecéndose el origen del proceso de acoso y a su vez la víctima que no comprende lo que está ocurriendo, en unos casos niega la realidad, en otros se culpa del conflicto y, en otros, las menos, se intenta revelar contra su situación. (Piñuel y Zabala, 2003).</td>
</tr>
<tr>
<td>Fase de intervención de la organización</td>
<td>La evolución del mobbing que llega a afectar negativamente al funcionamiento de la empresa o institución debido a que alguna persona de la dirección (habitualmente un superior jerárquico o un representante del departamento de personal) interviene con el propósito inicial de solucionar el conflicto. Sin embargo, en este punto del proceso (quizá ya con más de seis meses o un año desde su inicio), el conflicto se personaliza y se tiende, por parte de los agentes externos, a considerar a la víctima como la responsable de los incidentes producidos.</td>
</tr>
<tr>
<td>Fase de expulsión o marginación</td>
<td>La prolongación del proceso de mobbing tiende a incrementar su sentimiento de culpabilidad y conlleva un deterioro de la salud de la persona acosada, que se concreta en una secuencia repetida de bajas y reincorporaciones que aumenta la estigmatización del acosado frente a la empresa que dispone de más argumentos para responsabilizar del conflicto a los problemas psicológicos de la víctima. En este punto, la definitiva resolución del conflicto significa habitualmente algún tipo de 'expulsión' de la víctima de su puesto de trabajo o incluso del mercado de trabajo.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Nota. Fases por las que pasan los trabajadores cuando existe mobbing. Fuente: (Mansilla Izquierdo, 2007).  
Elaborado por: Gabriel Badillo y Luis Jumbo
En las tres fases del estrés se habla que es un estímulo que nos agrede emocional o físicamente ya que en algunas ocasiones puede ser un peligro real o percibido como tal debido a que usualmente provoca tensión, ansiedad, y distintas reacciones fisiológicas como por ejemplo el corazón late más fuerte, más intensamente y rápido, la mente aumenta el estado de alerta, los sentidos se agudizan.

Para muchos, las condiciones de hacinamiento, las presiones económicas, la sobrecarga de trabajo, las exigencias laborales, el ambiente competitivo, etc., son circunstancias que se perciben inconscientemente como amenazas. Esto les lleva a reaccionar a la defensiva, tornándose irritables y sufriendo consecuencias nocivas sobre todo el organismo.

El estrés no siempre es malo. De hecho, un poco de estrés es bueno, debido a que no todas las personas puede hacer bien las cosas: deporte, música, baile, trabajo, escuela, sin sentir la presión de la competición. Sin el estrés de alcanzar la meta, la mayoría de las personas no serían capaz de terminar un proyecto o de llegar a trabajar con puntualidad. Situaciones que provocan estrés en una persona pueden ser insignificantes para otra.

3.9 **Valoración y análisis de los niveles de riesgo psicosocial bajo un modelo del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales**

Siendo el Ecuador el país pionero en América Latina en implementar un sistema de gestión de prevención de riesgos laborales denominado Sistema Nacional de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales (SGP), para lo cual el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y el Ministerio de Relaciones Laborales han trabajado conjuntamente para el bienestar de los ecuatorianos, como lo mencionó el Arq. Cordero - siendo de gran utilidad para el país y que contribuya a la prevención, que es el camino para generar una salud de calidad que es lo que busca la práctica del Buen Vivir -, como ex-director del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social hasta el 18 de marzo del 2014.

De acuerdo al Plan Nacional del Buen Vivir:

**Objetivo 9**

Garantizar el trabajo digno en todas sus formas: Los principios y orientaciones para el Socialismo del Buen Vivir reconocen que la supremacía del trabajo
humano sobre el capital es incuestionable. De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013, pág. 273)

De acuerdo a lo antes mencionado y como dice la Constitución de la República de Ecuador que el desarrollo debe basarse en la generación de trabajo digno y estable, el mismo que debe que debe desarrollarse en función del ejercicio del derecho de los trabajadores (art. 276).

Todo esto implica considerar que el Estado está en el compromiso de impulsar actividades económicas que garanticen a los trabajadores oportunidades de empleo, remuneraciones justas, condiciones saludables de trabajo, estabilidad y seguro social, horarios de trabajo que permita conciliar el trabajo con la vida familiar y personal; y digno, al crear condiciones que impidan la discriminación en el espacio laboral y neutralizar los tipos de trabajo que precarizan la condición laboral y la dignidad humana.

El Estado se encuentra en la obligación de controlar que esto se cumpla por parte de los empleadores, con el objeto de asegurar trabajo a las poblaciones en condiciones de vulnerabilidad económica y de garantizar el trabajo como un derecho para todos los ecuatorianos.

Y para el cumplimiento de este objetivo, se ha tomado en cuenta la importancia de prevenir y controlar los riesgos a los que se encuentran expuestos los trabajadores, así como priorizar su salud mental, física, psíquica y social dentro de las organizaciones y fuera de estas; fortaleciendo los esquemas de buscar el pleno empleo para grupos excluidos, reducir el trabajo informal y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales, de igual manera la formación ocupacional y capacitación necesaria para su desarrollo en el trabajo y la productividad laboral.

El Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, mediante Resolución No. CD. 333 de 07 de octubre de 2010, expidió su Reglamento para el Sistema de Auditoria de Riesgos del Trabajo “SART”; y, estableció, conforme consta en el artículo 51 de su Resolución No. CD. 390 de 10 de noviembre de 2011, la
obligación de las empresas de implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y Ministerio de Relaciones Laborales, 2014).

El Sistema Nacional de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, es una herramienta fundamental para prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que garantizará un proceso productivo eficiente, la aplicación de esta nueva herramienta tecnológica, médica y legal servirá para los trabajadores y empleadores; ya que permitirá gestionar la seguridad y salud en el trabajo, que entró en vigencia desde el 1 de febrero del 2014.

El Consejo Consultivo Laboral Andino, a través de la Opinión 007 de junio de 2000, emitida ante el Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores y la Secretaría General de la Comunidad Andina, ha manifestado su pleno respaldo al tratamiento de esta temática de manera tripartita, con el propósito de establecer criterios generales para orientar una adecuada política preventiva, además de adoptar medidas concretas para establecer procedimientos en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Subregión (Instituto Laboral Andino, 2005, pág. 4).

Con esto nace desde el punto de vista de la comunidad andina para el bienestar de los trabajadores, documento en el cual se expone, las directrices que deben llevar los países miembros (Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú) para disminuir o eliminar los daños a la salud de los trabajadores, por medio de la aplicación y desarrollo de medidas de prevención y control necesarias para la prevención de riesgos laborales, con la participación del Estado, empleadores y trabajadores; empezando desde políticas nacionales gubernamentales de prevención de riesgos hasta la implementación y control de los sistemas de gestión aplicados.

Este sistema que genera automáticamente, facilitando la planificación hasta su implementación, cumpliendo objetivos, actividades, procedimientos, cronogramas e indicadores; una vez que entro en vigencia para las empresas ecuatorianas, se concedió un plazo de 90 días para realizar su autoevaluación en la página electrónica del IESS. Para lo cual el IESS asesoró a empleadores públicos y privados, en el manejo de acciones preventivas encaminadas a disminuir accidentes laborales y mejorar las condiciones de salud y seguridad en el trabajo, así como también su productividad.
El Sistema de Auditorias de Riesgos del Trabajo en convenio con el Ministerio de Relaciones Laborales, son quienes se encargan como órgano regulador a las empresas ecuatorianas, para corroborar que se implante el Sistema Nacional de Gestión de Prevención de Riesgos del Trabajo, para empresas de 50 o más trabajadores de forma obligatoria, es optativa de 10 a 49 trabajadores de acuerdo al nivel de riesgos a los se encuentran expuestos, y no es obligatorio para empresas con menos de 10 trabajadores (Ministerio de Relaciones Laborales, 2014)

A continuación se presenta los requisitos técnicos legales para la implantación del Sistema Nacional de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales para las empresas que se encuentra legalmente constituidas en el Ecuador avalado por el Instituto Laboral Andino.
Tabla 12.

Requisitos técnicos legales de obligado cumplimiento para el sistema nacional de gestión de prevención de riesgos laborales

<table>
<thead>
<tr>
<th>REQUISITOS TÉCNICOS LEGALES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO PARA EL SISTEMA NACIONAL DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA</strong></td>
</tr>
<tr>
<td>1.1 Política</td>
</tr>
<tr>
<td>1.2 Planificación</td>
</tr>
<tr>
<td>1.3 Organización (Reglamento SST)</td>
</tr>
<tr>
<td>1.4 Integración e Implantación</td>
</tr>
<tr>
<td>1.5 Verificación/Auditoría Interna del cumplimiento de estándares e índices de eficacia del plan de gestión</td>
</tr>
<tr>
<td>1.6 Control de las desviaciones del plan de Gestión</td>
</tr>
<tr>
<td>1.7 Mejoramiento Continuo</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>2. GESTIÓN TÉCNICA</strong></td>
</tr>
<tr>
<td>2.1 Identificación</td>
</tr>
<tr>
<td>2.2 Medición</td>
</tr>
<tr>
<td>2.3 Evaluación</td>
</tr>
<tr>
<td>2.4 Control Operativo Integral</td>
</tr>
<tr>
<td>2.5 Vigilancia Ambiental y de la salud</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>3. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</strong></td>
</tr>
<tr>
<td>3.1 Selección del Personal</td>
</tr>
<tr>
<td>3.2 Información Interna y Externa</td>
</tr>
<tr>
<td>3.3 Comunicación Interna y Externa</td>
</tr>
<tr>
<td>3.4 Capacitación, Formación y Adiestramiento</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>4. PROCEDIMIENTOS Y PROGRAMAS OPERATIVOS BÁSICOS</strong></td>
</tr>
<tr>
<td>4.1 Investigación de accidentes y enfermedades profesionales - ocupacionales</td>
</tr>
<tr>
<td>4.2 Planes de emergencia en respuesta a factores de riesgo de accidentes graves</td>
</tr>
<tr>
<td>4.3 Plan de contingencia y simulacros</td>
</tr>
<tr>
<td>4.4 Auditorías Internas</td>
</tr>
<tr>
<td>4.5 Inspecciones de Seguridad y Salud</td>
</tr>
<tr>
<td>4.6 Equipos de protección individual y ropa de trabajo</td>
</tr>
<tr>
<td>4.7 Mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Nota. Fuente: Página web Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Cada empresa a las que pertenecen los agentes de seguridad, quienes prestan sus servicios para las entidades financieras deben cumplir con estos requisitos técnicos legales para la implantación del SGP de forma obligatoria y de acuerdo al número de trabajadores en la organización de acuerdo a ley, en el siguiente estudio se tomará en...
cuenta cada una de las gestiones de forma general para su comprensión y en la gestión técnica principalmente en la cual se basa su valoración y análisis:

La gestión administrativa es la que permite desarrollar la política de seguridad y salud laboral, planificación, para el correcto manejo de los recursos humanos, económicos y tecnológicos, tener el reglamento interno de seguridad salud en el trabajo actualizado y aprobado por el MRL, así como creación de la unidad de seguridad y salud en el trabajo, la integración e implantación con planes, objetivos, cronogramas y desarrollo de competencias de la política del SST, y mejoramiento continuo de forma cualitativa y cuantitativa de los índices y estándares del SGP.

La gestión técnica es en la que se proporciona las herramientas y métodos que permiten identificar, medir y evaluar los riesgos laborales para establecer medidas preventivas o correctivas para disminuir y eliminar las perdidas ocupacionales por el deficiente desempeño que estos ocasionan en la seguridad y salud del trabajo, considerando a grupos vulnerables como mujeres embarazadas, discapacitados, trabajadores de la tercera edad, trabajadores en situaciones de riesgo, etc.

La gestión del talento humano proporciona la selección de personal, en la que se definen las competencias en relación a los factores de riesgo ocupacional, para su formación; la información interna y externa de los trabajadores considerando un diagnóstico de los factores de riesgos a los que se enfrentan en los puestos, tomando en cuenta los grupos vulnerables, la correcta información y comunicación que se genera desde la política de la organización hasta en tiempos de emergencia garantiza la estabilidad de los trabajadores; así como el adiestramiento y la capacitación fortalecen a la empresa y mejoras productivas.

Procedimientos y programas operativos básicos en donde se realiza una investigación de accidentes y enfermedades profesionales ocupacionales, determinando las causas, consecuencias y acciones preventivas correctivas, así como el seguimiento de las mismas y su relación causa-efecto bajo un sustento legal para realizar estadísticas de la salud ocupacional; también se hace planes de vigilancia de la salud para todos los trabajadores incluyendo grupos vulnerables y sobreexpuestos.

Siguiendo el proceso se realizan planes de emergencia en respuesta a factores de riesgo con programas técnicos idóneos, con esquemas, modelos, programas y actualización
en su integración e implantación a la organización, realizando simulacros periódicos en coordinación con bomberos, policía, cruz roja, etc., que ayudaran con planes de contingencia de acuerdo a las medidas de seguridad y salud en el trabajo; de la misma manera el control del sistema con auditorías internas e inspecciones de seguridad y salud bajo una metodología documental.

Debe existir un programa técnico de manejo idóneo para selección y capacitación, uso y mantenimiento de equipo de protección, con implicación y responsabilidades, una matriz con inventario de riesgos para la utilización y ficha de seguimiento de uso de los equipos; de igual manera un programa técnico de mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo del sistema con objetivo y alcance, implicaciones y responsabilidades, desarrollo del mismo, formulario de registro de incidentes y por último una ficha de mantenimiento y revisión de equipos de seguridad.

Para la valoración y análisis de los factores de riesgo psicosocial del presente estudio, se toma en cuenta la gestión técnica como se muestra en la siguiente tabla:
### Tabla 13.

**Gestión técnica**

<table>
<thead>
<tr>
<th>No</th>
<th>Área de gestión</th>
<th>ítem</th>
<th>Procesos</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2.1</td>
<td>Identificación</td>
<td></td>
<td>Es una herramienta que ayuda a la detección, causas y consecuencias, con la finalidad de controlar o eliminar los riesgos laborales.</td>
</tr>
<tr>
<td>2.2</td>
<td>Medición</td>
<td></td>
<td>Se utilizó el software para factores psicosociales negativos</td>
</tr>
<tr>
<td>2.3</td>
<td>Evaluación</td>
<td></td>
<td>Para esto se utilizó la Guía de identificación de los factores psicosociales negativos para lo cual se siguieron los siguientes pasos:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>1.</td>
<td>Identificación de riesgos en los puestos de trabajo</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>2.</td>
<td>Evaluación de los factores de riesgo psicosocial.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>3.</td>
<td>Tabulación de riesgos psicosociales para su puesto de trabajo.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>4.</td>
<td>Análisis y valoración de los riesgos psicosociales a los que se enfrentan los agentes de seguridad en las entidades financieras</td>
</tr>
<tr>
<td>2.4</td>
<td>Control Operativo Integral</td>
<td></td>
<td>a. Realizar controles de los factores de riesgo a los que se encuentran expuestos los trabajadores,</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>b.</td>
<td>De acuerdo al siguiente orden:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>1.</td>
<td>Planificación o diseño.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>2.</td>
<td>Medición de la zona expuesta.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>3.</td>
<td>Medición en el lugar donde se encuentra expuesto el factor de riesgo.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>4.</td>
<td>El receptor del factor de riesgo.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>c.</td>
<td>Los controles tienen una base legal.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>d.</td>
<td>Se llevan controles de la conducta del trabajador.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>e.</td>
<td>Se toma en cuenta la gestión administrativa para el programa de control operativo.</td>
</tr>
<tr>
<td>2.5</td>
<td>Vigilancia Ambiental y de la salud</td>
<td></td>
<td>a. Crear un programa de vigilancia ambiental para los factores de riesgo, que superen el nivel de acción,</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>b.</td>
<td>Crear un programa de vigilancia de la salud para los factores de riesgo que superen del nivel de acción,</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>c.</td>
<td>Registrar y mantener por 10 años desde la terminación de la relación laboral, bajo los resultados de las vigilancias (ambientales y biológicas), para definir la relación histórica causa-efecto y para informar a la autoridad competente (Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2014).</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Nota. Gestión que deben cumplir las empresas dentro del Sistema Nacional de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales. Fuente: Página web del Ministerio de Relaciones Laborales. Elaborado por: Gabriel Badillo y Luis Jumbo
De acuerdo a la tabla, esto debe ser aplicado por cada empresa, en este caso solamente se detalla lo que las empresas ecuatorianas deben cumplir con la gestión técnica; aun no existen SGP en un 100% en las organizaciones, debido a que antes no era tomado como obligatorio y solo multinacionales e internacionales eran quienes tenían la capacidad de su implementación bajo las normas OHSAS 18001 conocidas a nivel internacional y al día de hoy se ha empezado a ver los riesgos psicosociales ocupacionales como influencia directa en el desempeño laboral, y hasta post-ocupacional.
En síntesis, luego de haber obtenido los resultados indicados sobre los factores de riesgo psicosocial que afectan el desempeño laboral de los agentes de seguridad que trabajan en entidades financieras del sector La Villa Flora, se determina que las funciones a las cuales se ven expuestos durante sus jornadas laborales, cambios de turnos, así como las que enfrentan fuera de su trabajo, al no descansar las horas que necesarias; influyen directamente a nivel psíquico y mental en empleados al servicio de resguardar las entidades financieras.

Cumpliendo con los objetivos planteados del estudio realizado se alcanzó lo siguiente:

**Objetivos específico 1:** Identificar los factores de riesgo psicosocial a los que se encuentran expuestos los Agentes de Seguridad de entidades financieras ubicadas en el sector La Villa Flora.

Tomando en cuenta que los agentes de seguridad del estudio, se ven expuestos a muchos factores de riesgo no sólo físicos sino también psíquicos, se identificó, cuales son aquellos factores que influyen en su desempeño de manera considerable y en qué grado, para en estudios posteriores tomar planes de acción de mejoramiento del ambiente laboral, frente al estrés, burnout y mobbing.

Mediante la medición de factores psicosociales negativos, se obtuvo la siguiente información:

- **Condiciones del lugar de trabajo**, se presenta en nivel alto un 2,2% que representa a 1 agente, en consecuencia en el nivel medio un 34,8% que simboliza a 7 agentes;
- **Carga de trabajo** considera en nivel alto del 13,0% que constituye a 3 agentes, y en nivel medio un 32,6% que personifica a 7 agentes;
- **Exigencias laborales**, se considera en nivel alto un 10,9% que figura a 2 agentes;
- **Papel del académico y desarrollo de la carrera** con 4,3% en nivel alto que equivale a 1 agente, mientras que el 30,4% se encuentra en nivel medio que simboliza a 6 agentes;
Finalmente respecto a la satisfacción con la remuneración del rendimiento existe un 2,2% que personifica a 1 agente en nivel alto.

Como se puede observar en la muestra evaluada, la mayoría se presenta en nivel medio, estos factores por lo tanto no existen altos niveles de estrés laboral, sin embargo el nivel medio presentado debe ser tomado con atención y actuar para establecer correctivos necesarios para que no se incremente.

Respecto al síndrome de burnout se evidencia en los agentes de seguridad evaluados que:

- Agotamiento emocional demuestra con 2,2% que representa a 1 agente se encuentra en nivel alto;
- Falta de realización presenta en nivel alto un 73,9% que simboliza a 16 agentes;
- Despersonalización demuestra en nivel alto un 2,2% figura a 1 agente.

Esto genera que exista el síndrome del quemado, derivado de muchas horas de trabajo, exigencias laborales en el puesto, mínimo descanso mental y físico.

De los agentes de seguridad evaluados se observa que sufren de mobbing o acoso psicológico debido a que en los factores:

- Presencia de violencia psicológica en el trabajo se encuentra un 8,7% que representa a 2 agentes en nivel alto aunque se evidencia en bajo número de agentes que toleran este tipo de acoso:
- La intensidad de la violencia es de un 63,0% en nivel alto que representa a 13 agentes, ya sea que la reciban de sus compañeros de trabajo, supervisores o jefes.

Estos tres factores estudiados se presentan en niveles bajos, sin embargo se generan en alta intensidad, es decir que al ser constante se determina la preocupación para conocer en qué manera afecta esto a los trabajadores de la muestra de estudio.

**Objetivo específico 2:** Describir los factores de riesgo psicosocial relevantes que influyen en el desempeño laboral de los Agentes de Seguridad de entidades financieras ubicadas en el sector La Villa Flora
En el presente estudio se observa que los agentes de seguridad se encuentran expuestos a diversos riesgos como son el estrés, el burnout y el mobbing, como se explica anteriormente, lo que permitió analizar y describir con mayor detalle estos factores de riesgo psicosocial que afectan de manera considerable a la muestra que labora en entidades financieras del sector La Villa Flora demostrando que el estrés, es el principal factor de afectación y del cual se derivan demás enfermedades. Para los agentes el encontrarse frente a diversas situaciones de peligros en sus puestos de trabajo, ocasiona que la jornada de trabajo llegue a ser agotadora para ellos.

A continuación se explica con más detalle la afectación de los factores de riesgo psicosocial encontrados:

Antes de realizar el análisis respecto a las fases del estrés se debe saber que éste es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben demasiado difíciles, ya que la persona se siente ansiosa y tensa. El estrés es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona debido a que es el resultado fisiológico de un proceso de huir de la situación que lo provoca o confrontarla violentamente, donde se presentan reacciones a órganos y funciones del cuerpo.

El estrés laboral, en la muestra de estudio podría ser causado por varios factores como:

La carga de trabajo, las exigencias laborales, la insatisfacción por la remuneración recibida y mantenerse en el puesto de trabajo son algunas de las razones por las cuales los agentes de seguridad pueden ocasionarlo y en algunos casos existe duplicación de autoridad que les dan lineamientos en sus labores diarias. Esta situación incorrecta a nivel de organizaciones crea confusión en el empleado quien debe acatar disposiciones que llegan en direcciones diferentes. Por cuestiones de estructuras rígidas, anti sociales y muchas veces simulando un clima laboral confiable.

Según Slipack (1996), Los tipos de estrés laboral) existen dos tipos de estrés laboral: El episódico y el crónico; el primero se presenta momentáneamente y al enfrentarlo se soluciona mientras que el segundo es constante y puede llevar a condiciones mucho más graves, incluyendo la muerte.
Los agentes de seguridad de la muestra se encuentran expuestos a estrés laboral de acuerdo al estudio, demostrando que a pesar de sus funciones diarias frente a la gran afluencia de gente en las entidades y demandante de atención, se encuentran lo suficientemente preparados para resolver cualquier situación que se presente en los puestos de trabajo.

El burnout a veces confundido con estrés laboral por la sobrecarga de funciones en las labores que el trabajo de agente de seguridad ocasiona, por la falta de realización personal y profesional, es decir, que con este trabajo no tienen la oportunidad de hacer aquello que saben hacer mejor o poner sus propias ideas en práctica, debido a que se rigen a procedimientos y normas de las empresas a las que pertenecen y en ocasiones esto genera pocas ganas de laborar, aunque esto no se observa en toda la muestra estudiada.

Sin embargo quienes presentan este factor se encuentran sumamente agotados, ya que depende también de los horarios de trabajo a los cuales se enfrentan, debido a que en algunos casos trabajan fines de semana, turnos de 12 o hasta 24 horas para devengar la remuneración percibida de las empresas de seguridad, que en algunos casos no consideran las horas de descanso obligatorio que debe ser de 48 horas semanales, situación que generalmente no se aplica.

El mobbing siendo un factor considerable ya que se experimenta un nivel medio en presencia de violencia psicológica del grupo de estudio, estas personas son agredidas psicológicamente de manera frecuente a través de ofensas o fuertes expresiones verbales, además indicando que la violencia provocada por conflictos interpersonales que pueden llegar a actos de insubordinación en jornadas laborales.

Para poder realizar un análisis respecto al mobbing se de saber que, Leyman elaboró un inventario de conductas o actividades consideradas con típicas del acoso laboral que se pueden agrupar en cinco apartados:

- Limitar la comunicación.
- Limitar el contacto social.
- Desprestigiar a la persona frente a los compañeros.
- Desprestigiar y desacreditar su capacidad profesional y laboral.
- Comprometer la salud.
Primero se trata de alterar las vías de comunicación de la víctima, los compañeros y supervisores pueden llegar al puesto de acosador o acosadores, quienes pretenden molestar al acosado, en cualquier momento que se tenga oportunidad, provocando que el resto de compañeros se burlen y mofen del mismo, propiciando soledad al individuo. Este aislamiento también se fomenta fuera del lugar de trabajo, llevando estos problemas al hogar y en algunos casos desquitarse con otra persona externa.

Dentro del ámbito del desempeño pueden influir de manera negativa al no asignar tareas a la víctima o que las asignadas tengan un alto grado de complejidad, cantidad y en poco tiempo, que les sea imposible terminar las tareas propias del puesto, o que no tengan ninguna utilidad; desmereciendo así el trabajo de la víctima dentro de la organización, una evaluación negativa sea o no justificada en reiteradas ocasiones, es otro de los elementos del acoso, generando una sensación de inutilidad e incompetencia, tanto en la propia apreciación del trabajador como de los compañeros.

El ataque a la vida privada, las características físicas y de la personalidad del trabajador, constituye un rasgo propio en el acoso laboral, esto puede manifestarse de diversas maneras, al ser cuestionado frente a sus compañeros de forma burlesca en áreas sociales hasta atacar aspectos como las creencias religiosas, la raza o tendencias sexuales; llegando a inventar historias a cerca de la vida privada imputando comportamientos rechazables socialmente; y las amenazas verbales o físicas, con el ánimo de incentivar al resto de compañeros para que se sumen al ataque.

Cuando normalmente es uno quien inicia el hostigamiento, ya sea por envidia, sentimientos de inferioridad o por rivalidad profesional, hacia los compañeros, el mismo pretende implicar a sus demás compañeros a que sean parte del ataque; en muchos casos lo consigue, ya sean iguales, inferiores o superiores; ocasionando una sensación de acorralamiento y que es precisamente el elemento que más claramente representa el fenómeno del mobbing o acoso laboral.

**Objetivo específico 3:** Valorar y Analizar los niveles de riesgo psicosocial bajo un modelo del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Psicosociales de los Agentes de Seguridad de entidades financieras ubicadas en el sector La Villa Flora.

De acuerdo al Sistema Nacional de Gestión de Prevención de Riesgos del Trabajo, existen procedimientos para que cada empresa debe cumplir, desde la gestión
administrativa, con la creación de políticas, planificación y legalizar el reglamento de seguridad y salud ocupacional en el Ministerio de Relaciones Laborales, siguiendo por la gestión técnica donde se realizan las mediciones de los riesgos a los cuales se encuentran expuestos los agentes de seguridad en su puesto de labores, para garantizar un trabajo digno, con herramientas e instrumentos avalados por organismos competentes que permiten la utilización de los mismos.

Luego la gestión de talento humano la cual es la encargada de llevar a cabo el proceso de selección de personal idóneo para laborar, con la capacitación, formación y adiestramiento oportuno que necesitan los agentes de seguridad conjuntamente con la gestión de procedimientos y programas operativos básicos, donde se demuestra la investigación de accidentes y enfermedades profesionales, deben existir planes de emergencia en respuesta a factores de riesgo, llevando a cabo simulacros con los equipos de protección y mantenimiento de los mismo, que pueden ser auditados en cualquier momento por organismos competentes, el Ministerio de Relaciones Laborales.

Enfocados en la gestión técnica, debido a que los requisitos técnicos deben ser acogidos obligatoriamente por la empresas ecuatorianas que cumplan con el cierto número que exige para realizar el sistema antes mencionado, procedemos de acuerdo al estudio con la identificación de riesgos psicosociales con las herramientas pertinentes como son las evaluaciones y la medición con el software: Guía de identificación de factores psicosociales negativos, la evaluación aplicada de 120 preguntas, hasta alcanzar un control operativo integral donde se realiza controles de riesgo, empezando con una planificación, medición de la zona expuesta, medición en el lugar donde se encuentra expuesto el agente de seguridad y reconocer al receptor del riesgo.

Dichos controles tienen sustento legal del Ministerio de Relaciones Laborales, organismo encargado de realizar Auditorías de Riesgos del Trabajo con profesionales capaces y aptos, se deben llevar controles de la conducta de cada trabajador y se toma en cuenta conjuntamente con la gestión administrativa para realizar un programa de control operativo.
CONCLUSIONES

- El uso del instrumento utilizado permitió identificar los factores de riesgo psicosocial relevantes que afectan directamente el desempeño de los agentes de seguridad en sus jornadas de trabajo y fuera de éstas.
- El estrés, burnout y mobbing son los principales riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores, de la muestra de estudio, en bajo nivel como lo demuestran los resultados obtenidos, sin embargo muchos se concentran en niveles de medios que son también considerados y pero pueden llegar a ser perjudiciales al no tomar planes de acción de los mismos.
- Los factores como condiciones ambientales difíciles, cargas de trabajo y exigencias, al encontrarse en nivel medio determinan situaciones que producen estrés en la muestra, siendo este el principal factor de riesgo de la cual se derivan las demás enfermedades laborales, estas situaciones que al agravarse pueden hasta causar la muerte de los trabajadores.
- Respecto al factor existente de autoridad compartida donde el agente de seguridad recibe órdenes de supervisores tanto de la compañía de seguridad como de la entidad financiera a la que es asignado, esto ocasiona un real problema que produce, ansiedad, angustia y por ende estrés en el trabajador, como podría pasar en cualquier otro puesto de trabajo.
- Describir las fases de los factores de riesgo psicosocial relevantes permitió deducir las condiciones físicas, mentales, emocionales que sobrellevan los agentes de seguridad y comprender su actitud o comportamiento laboral o personal, frente a dichas condiciones.
- Al conocer la situación actual en que se encuentra el Ecuador frente a factores de riesgo psicosocial, se determina que está en una posición ventajosa ya que es el país pionero en implantar un Sistema Nacional de Gestión de Prevención de Riesgos. Esto viene determinando que las empresas ecuatorianas se preocupen aún más por sus trabajadores; no solamente analizar los riesgos físicos que puedan presentar en sus labores sino también afecciones de índole mental, social y psíquica.
Todo lo expuesto determina la importancia de prevenir riesgos psicosociales e implementar planes de acción correctivos que llevan a mejorar las condiciones laborales, asegurar la salud y lograr eficacia de las organizaciones y cada uno de sus miembros.
RECOMENDACIONES

Se presentan las siguientes recomendaciones para prevenir riesgos psicosociales existentes en el estudio:

- Para saber enfrentar condiciones difíciles del lugar de trabajo, cargas y exigencias laborales se recomienda capacitar y entrenar al personal en competencias de habilidades, destrezas y conocimientos específicos para ser afectados en menor grado por dichas condiciones,

- Contar con un correcto análisis de puestos y selección de personal para buscar y contratar las personas idóneas que desempeñen la función de agentes de seguridad en entidades financieras, que estén preparados (haber realizado el curso de acuartelamiento, GYPASEC: Guardias y Polícias en Alerta por la Seguridad Ciudadana), física, mental y emocionalmente para desempeñar sus puestos de trabajo en condiciones adecuadas.

- Respecto a la carga del trabajo, es recomendable que los agentes de seguridad trabajen en turnos normales y con los reemplazos respectivos y tener de ser posible las 48 horas de descanso a la semana como determina la ley, y así se encuentren mejor preparados física, mental y emocionalmente para enfrentar cualquier situación de riesgo que se presente en el trabajo diario.

- Para afrontar o reducir los efectos del estrés se recomienda:
  - Prepararse lo mejor posible para sucesos que pueden ocasionar estrés.
  - Esforzarse por resolver conflictos con otras personas.
  - Pedir ayuda a amistades, familiares y profesionales.
  - Fijarse metas realistas en el ambiente familiar y laboral.
  - Realizar actividades recreativas entre colaboradores para cultivar la vida social, practicar deporte en grupo, eventos sociales o disfrutar de algún hobby.
  - Tratar de ver un cambio como un desafío positivo, no una amenaza.
Algunas otras estrategias para disminuir el estrés que pueden ser dirigidas por las Empresas son:

- Aplicar programas de clima laboral que puedan mitigar los factores de riesgo psicosocial de manera individual y grupal. Estas acciones que le corresponderían a las empresa de seguridad privada que prestan servicio a entidades financieras del sector La Villa Flora, buscando además incentivos, planes de carrera, integraciones, etc.

- Para evitar la falta de realización personal, establecer programas de motivación laboral y trabajo en equipo, que despierten razones y motivos de bienestar y mejoramiento de las relaciones interpersonales en general e intereses de crecimiento personal y profesional.

- Para manejar un tema tan complejo como la violencia psicológica en el trabajo o mobbing se recomienda, entrenar a las personas agredidas, en temas de autoestima, liderazgo efectivo, motivación personal, comunicación efectiva u otros similares. Además, con los causantes de violencia realizar intervenciones directas y dictar charlas de inteligencia emocional y relaciones humanas, pudiendo aplicarse adicionalmente un programa amplio de dinámicas de influencia o liderazgo positivo.

- Para manejar de mejor forma el factor existente de autoridad compartida, realidad difícil de cambiar por el sistema de trabajo de los agentes de seguridad, se debería establecer lineamientos lo más claro posibles para evitar recibir continuamente órdenes de doble autoridad.

- Para complementar estos procesos de aprendizaje y mejoramiento sería recomendable que puedan recibir apoyo adicional en el ámbito familiar, de ser necesario.
LISTA DE REFERENCIAS


ANEXOS

Anexo 1. Cronograma de actividades

<table>
<thead>
<tr>
<th>CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>AÑO</td>
</tr>
<tr>
<td>MES</td>
</tr>
<tr>
<td>SEMANAS</td>
</tr>
<tr>
<td>ACTIVIDADES</td>
</tr>
<tr>
<td>CAPÍTULO I</td>
</tr>
<tr>
<td>Elaboración del plan de tesis</td>
</tr>
<tr>
<td>Revisión del plan de tesis</td>
</tr>
<tr>
<td>Aprobación del plan de tesis</td>
</tr>
<tr>
<td>CAPÍTULO II</td>
</tr>
<tr>
<td>Modelos de pruebas psicosociales</td>
</tr>
<tr>
<td>Elaboración de pruebas psicosociales</td>
</tr>
<tr>
<td>Identificación de riesgos psicosociales</td>
</tr>
<tr>
<td>CAPÍTULO III</td>
</tr>
<tr>
<td>Descripción de riesgos psicosociales</td>
</tr>
<tr>
<td>Identificación de los riesgos mas relevantes</td>
</tr>
<tr>
<td>CAPÍTULO IV</td>
</tr>
<tr>
<td>Tabulación de los riesgos psicosociales</td>
</tr>
<tr>
<td>Análisis de los resultados obtenidos</td>
</tr>
<tr>
<td>Aplicación de un modelo de gestión para prevenir riesgos psicosociales</td>
</tr>
<tr>
<td>Conclusiones y recomendaciones</td>
</tr>
<tr>
<td>Informe conclusión de tesis</td>
</tr>
<tr>
<td>Impresión final y empastado</td>
</tr>
<tr>
<td>Defensa de trabajo de titulación</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Elaborado por: Gabriel Badillo F. y Luis Jumbo

Anexo 2. Presupuesto

<table>
<thead>
<tr>
<th>N°</th>
<th>RECURSOS HUMANOS</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2</td>
<td>TESISTAS</td>
</tr>
<tr>
<td>1</td>
<td>DIRECTOR DE TESIS</td>
</tr>
</tbody>
</table>
### DESCRIPTIÓN:

- **Derecho de trabajo de titulación**
- **Solicitudes y trámites**

### DOCUMENTACIÓN DE LA TESIS

<table>
<thead>
<tr>
<th>Nº</th>
<th>DESCRIPCIÓN:</th>
<th>COSTO UNITARIO</th>
<th>COSTO TOTAL</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>Derecho de trabajo de titulación</td>
<td>200,00</td>
<td>400,00</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Solicitudes y trámites</td>
<td>5,00</td>
<td>10,00</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

<table>
<thead>
<tr>
<th>Nº</th>
<th>DESCRIPCIÓN:</th>
<th>COSTO UNITARIO</th>
<th>COSTO TOTAL</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2</td>
<td>Movilización y salidas de campo</td>
<td>75,00</td>
<td>150,00</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Impresiones</td>
<td>45,00</td>
<td>90,00</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Internet, softwares</td>
<td>60,00</td>
<td>120,00</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Copias</td>
<td>45,00</td>
<td>90,00</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Alimentación</td>
<td>90,00</td>
<td>180,00</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Llamadas telefónicas</td>
<td>20,00</td>
<td>40,00</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### MATERIALES

<table>
<thead>
<tr>
<th>Nº</th>
<th>DESCRIPCIÓN:</th>
<th>COSTO UNITARIO</th>
<th>COSTO TOTAL</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>3</td>
<td>Utillería de oficina</td>
<td>20,00</td>
<td>20,00</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### ANILLADOS Y EMPLASTADOS

<table>
<thead>
<tr>
<th>Nº</th>
<th>DESCRIPCIÓN:</th>
<th>COSTO UNITARIO</th>
<th>COSTO TOTAL</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>4</td>
<td></td>
<td>65,00</td>
<td>65,00</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### OTROS

<table>
<thead>
<tr>
<th>Nº</th>
<th>DESCRIPCIÓN:</th>
<th>COSTO UNITARIO</th>
<th>COSTO TOTAL</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>5</td>
<td>Imprevistos</td>
<td>40,00</td>
<td>40,00</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**TOTAL:** 1205,00

Elaborado por: Gabriel Badillo y Luis Jumbo
METODO WONT DE RIESGOS PSICOSOCIALES ON LINE

<table>
<thead>
<tr>
<th>Nunca</th>
<th>Casi Nunca</th>
<th>Raramente</th>
<th>Algumas veces</th>
<th>Diariamente</th>
<th>Con frecuencia</th>
<th>Siempre</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>0</td>
<td>1</td>
<td>2</td>
<td>3</td>
<td>4</td>
<td>5</td>
<td>6</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Mostrar escala

El trabajo que hago me exige:

1. Trabajar contra reloj
2. Tener más trabajo del que puedo hacer
3. Hacer el trabajo de cada día pero siempre sin tiempo
4. Que al tener exceso de trabajo no pueda hacerlo bien
5. Trabajar sin tener muy claro cómo debo hacer las cosas
6. Hacer tareas que están desorganizadas
7. Trabajar sin aprovechar bien el tiempo
8. Trabajar sin tener muy claras cuáles son mis responsabilidades
9. Hacer cosas que se harán mejor de otra manera
10. Hacer cosas con las que no estoy de acuerdo
11. Tener que responder de mi trabajo ante personas que se contradicen
12. Hacer cosas que unos aceptan y otros no
13. Hacer tareas rutinarias
14. Hacer tareas que se repiten día a día
15. Hacer tareas siguiendo los mismos pasos
16. Prestar mucha atención y concentración en mis tareas
17. Estar pendiente y recordar muchas cosas a la vez
18. Trabajar con mucha información escrita y muchos datos
19. Afrontar problemas con la gente, de forma objetiva y directa
20. Tratar con personas difíciles o especiales
21. Persuadir o convencer a otros
22. Tratar con mucha gente diferente y hacerlo bien

<table>
<thead>
<tr>
<th>0</th>
<th>1</th>
<th>2</th>
<th>3</th>
<th>4</th>
<th>5</th>
<th>6</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Nunca</td>
<td>Un par de veces al año</td>
<td>Una vez al mes</td>
<td>Un par de veces al mes</td>
<td>Una vez a la semana</td>
<td>Un par de veces a la semana</td>
<td>Todos los días</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Mostrar escala

Indique con qué frecuencia le ha ocurrido lo siguiente en su trabajo:

23. Me han aislado de mis compañeros dividiendo trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos/as
24. Han evaluado mi trabajo sistemáticamente de forma negativa
25. Se ha limitado malintencionadamente mi acceso a promociones, ascensos y/o cursos de formación para perjudicarme
26. Me han asignado tareas absurdas, sin sentido y/o por debajo de mi capacidad profesional

0 1 2 3 4 5 6
<table>
<thead>
<tr>
<th>Nunca</th>
<th>Casi nunca</th>
<th>Raramente</th>
<th>Algunas veces</th>
<th>Bastante</th>
<th>Con frecuencia</th>
<th>Siempre</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>0</td>
<td>1</td>
<td>2</td>
<td>3</td>
<td>4</td>
<td>5</td>
<td>6</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**En mi trabajo tengo autonomía para ...**

1. **Hacer mis tareas de la forma que crea más conveniente**
   - [ ] 0
   - [ ] 1
   - [ ] 2
   - [ ] 3
   - [ ] 4
   - [ ] 5
   - [ ] 6

2. **Determinar cuándo empezar, cuándo acabar y el orden en que hago mis tareas**
   - [ ] 0
   - [ ] 1
   - [ ] 2
   - [ ] 3
   - [ ] 4
   - [ ] 5
   - [ ] 6

3. **Tomar decisiones sobre incidencias o imprevistos que puedan ocurrir**
   - [ ] 0
   - [ ] 1
   - [ ] 2
   - [ ] 3
   - [ ] 4
   - [ ] 5
   - [ ] 6

4. **Utilizar las destrezas y habilidades necesarias para realizar mis tareas**
   - [ ] 0
   - [ ] 1
   - [ ] 2
   - [ ] 3
   - [ ] 4
   - [ ] 5
   - [ ] 6

**Cuando tengo problemas técnicos/profesionales en mi trabajo, suelo recurrir a:**

5. **Mis compañeros de trabajo**
   - [ ] 0
   - [ ] 1
   - [ ] 2
   - [ ] 3
   - [ ] 4
   - [ ] 5
   - [ ] 6

6. **La persona que me supervisa**
   - [ ] 0
   - [ ] 1
   - [ ] 2
   - [ ] 3
   - [ ] 4
   - [ ] 5
   - [ ] 6

7. **Familia y amigos**
   - [ ] 0
   - [ ] 1
   - [ ] 2
   - [ ] 3
   - [ ] 4
   - [ ] 5
   - [ ] 6

8. **A otros (especifique a qué personas)**
   - [ ] 0
   - [ ] 1
   - [ ] 2
   - [ ] 3
   - [ ] 4
   - [ ] 5
   - [ ] 6

**En mi trabajo soy capaz de:**

9. **Prestar mucha atención y concentración en mis tareas**
   - [ ] 0
   - [ ] 1
   - [ ] 2
   - [ ] 3
   - [ ] 4
   - [ ] 5
   - [ ] 6

10. **Estar pendiente y recordar muchas cosas a la vez**
    - [ ] 0
    - [ ] 1
    - [ ] 2
    - [ ] 3
    - [ ] 4
    - [ ] 5
    - [ ] 6

11. **Trabajar con mucha información escrita y muchos datos**
    - [ ] 0
    - [ ] 1
    - [ ] 2
    - [ ] 3
    - [ ] 4
    - [ ] 5
    - [ ] 6

12. **Afrontar problemas con la gente, de forma objetiva y directa**
    - [ ] 0
    - [ ] 1
    - [ ] 2
    - [ ] 3
    - [ ] 4
    - [ ] 5
    - [ ] 6

13. **Tratar con personas difíciles o especiales**
    - [ ] 0
    - [ ] 1
    - [ ] 2
    - [ ] 3
    - [ ] 4
    - [ ] 5
    - [ ] 6

14. **Persuadir o convencer a otros/as**
    - [ ] 0
    - [ ] 1
    - [ ] 2
    - [ ] 3
    - [ ] 4
    - [ ] 5
    - [ ] 6

15. **Tratar con mucha gente diferente y hacerlo bien**
    - [ ] 0
    - [ ] 1
    - [ ] 2
    - [ ] 3
    - [ ] 4
    - [ ] 5
    - [ ] 6

**Puedo hacer bien mi trabajo ...?**

16. **... aunque tenga que resolver problemas difíciles**
    - [ ] 0
    - [ ] 1
    - [ ] 2
    - [ ] 3
    - [ ] 4
    - [ ] 5
    - [ ] 6

17. **... aunque aparezcan situaciones inesperadas**
    - [ ] 0
    - [ ] 1
    - [ ] 2
    - [ ] 3
    - [ ] 4
    - [ ] 5
    - [ ] 6

18. **... aunque encuentre muchos obstáculos**
    - [ ] 0
    - [ ] 1
    - [ ] 2
    - [ ] 3
    - [ ] 4
    - [ ] 5
    - [ ] 6

19. **... aunque dedique mucho tiempo y energía**
    - [ ] 0
    - [ ] 1
    - [ ] 2
    - [ ] 3
    - [ ] 4
    - [ ] 5
    - [ ] 6

20. **¿Tiene usted supervisor?**  **Tiene usted supervisor?**
    - [ ] 0
    - [ ] 1
    - [ ] 2
    - [ ] 3
    - [ ] 4
    - [ ] 5
    - [ ] 6
En caso de tener supervisor en su trabajo, indique en qué medida su supervisor:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Pregunta</th>
<th>Opciones</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>21. Trata a los empleados teniendo en cuenta sus sentimientos y opiniones</td>
<td>0 1 2 3 4 5 6</td>
</tr>
<tr>
<td>22. Es accesible y fácil de tratar con él/ella</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>23. Establece y planifica los objetivos y tareas a realizar</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>24. Organiza y distribuye responsabilidades</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>25. Destaca los logros alcanzados tanto en privado como delante de otros</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>26. Considera las opiniones de los demás</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>27. Cualquiera se sentiría orgulloso de trabajar a su lado</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>28. Anima a todos a desarrollar bien el trabajo</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>29. Tiene en cuenta la situación y ayuda si es necesario</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>30. Te hace ver los problemas de otra forma para abordarlos adecuadamente</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>31. ¿Trabaja usted en equipo?</td>
<td>Sí</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Si ha contestado afirmativamente a la anterior pregunta, por favor indique en qué medida su equipo de trabajo:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Pregunta</th>
<th>Opciones</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>32. Tiene unos objetivos de trabajo claros</td>
<td>0 1 2 3 4 5 6</td>
</tr>
<tr>
<td>33. Acepta que los miembros den ideas innovadoras y creativas</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>34. Está formado por personas con experiencia y conocimientos adecuados</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>35. Mi equipo puede resolver tareas difíciles si se esfuerza lo suficiente</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>36. Tengo confianza en que mi equipo podrá manejar eficazmente acontecimientos inesperados</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>37. Mi equipo es perfectamente capaz de hacer bien las tareas</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>38. Confío en la habilidad de mi equipo para realizar bien las tareas</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
Mostrar escala

<table>
<thead>
<tr>
<th>Nunca</th>
<th>Casi nunca</th>
<th>Raramente</th>
<th>Algunas veces</th>
<th>Bastante</th>
<th>Con frecuencia</th>
<th>Siempre</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>0</td>
<td>1</td>
<td>2</td>
<td>3</td>
<td>4</td>
<td>5</td>
<td>6</td>
</tr>
<tr>
<td>Nunca</td>
<td>Un par de veces</td>
<td>Une vez al mes</td>
<td>Un par de veces al mes</td>
<td>Una vez a la semana</td>
<td>Un par de veces a la semana</td>
<td>Todos los días</td>
</tr>
</tbody>
</table>

1. En mi trabajo me siento lleno de energía
2. Me siento fuerte y vigoroso
3. Estoy entusiasmado con el trabajo que hago
4. Mi trabajo me inspira
5. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar
6. Me siento feliz cuando estoy trabajando intensamente
7. Me siento orgulloso del trabajo que hago
8. Estoy inmerso en mi trabajo
9. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa a mi alrededor
10. He perdido interés y entusiasmo en mi trabajo
11. Cada vez me siento menos implicado/a con el trabajo que hago
12. Dudo de que mi trabajo contribuya a algo interesante
13. No tengo claro cuál es el valor y trascendencia de mi trabajo
14. Me resulta difícil relajarme después de un día de trabajo
15. Me encuentro agotado/a al final de la jornada laboral
16. Después de un día de trabajo, me encuentro tan cansado/a que no puedo dedicarme a otras cosas
17. Cada vez se me hace más pesado levantarme por las mañanas para ir a trabajar
18. Trato a algunas personas de mi trabajo como si fueran objetos
19. Creo que soy más insensible con la gente que trato en mi trabajo desde que estoy en este puesto
20. Me preocupa que mi trabajo me esté endureciendo emocionalmente
21. Realmente no me importa lo que les ocurra a algunas personas a las que tengo que atender en mi trabajo
22. Siento que las personas que atiendo en mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas
23. En mi trabajo, creo que soy ineficaz a la hora de resolver problemas
24. En mi opinión, soy ineficaz en mi trabajo
25. La gente dice que soy ineficaz en mi trabajo
26. Me siento inseguro/a al tratar de finalizar mis tareas eficazmente

Para cada uno de los siguientes aspectos hay dos polos opuestos. Indique la puntuación que más identifique su situación.

27. Tengo/a-Agobiado/a  3 2 1 0 1 2 3  Relajado/a-Tranquilo/a
28. Desanimado/a  3 2 1 0 1 2 3  Entusiasmado/a
29. A disgusto  3 2 1 0 1 2 3  A gusto
Es posible que su trabajo le exija no sólo controlar sus propias emociones, sino también prestar atención a las emociones de las personas para las que trabaja (ej. alumnos, compañeros, subordinados, clientes). En sus relaciones con estas personas, ¿con qué frecuencia...?

<table>
<thead>
<tr>
<th>Nunca</th>
<th>Casi nunca</th>
<th>Raramente</th>
<th>Algunas veces</th>
<th>Bastante</th>
<th>Con frecuencia</th>
<th>Siempre</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>0</td>
<td>1</td>
<td>2</td>
<td>3</td>
<td>4</td>
<td>5</td>
<td>6</td>
</tr>
</tbody>
</table>

30. Es necesario adaptar los propios sentimientos a los de ellos

31. Es necesario que simpatice con sus emociones.

32. Es importante saber cómo se sienten en el momento en que interacciono con ellos

33. Es necesario ponerse en su lugar

En ocasiones, las emociones que debemos expresar durante las relaciones con la gente para la que trabajamos no coinciden con las que sentimos en ese momento. En su caso, con qué frecuencia debe:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Nunca</th>
<th>Casi nunca</th>
<th>Raramente</th>
<th>Algunas veces</th>
<th>Bastante</th>
<th>Con frecuencia</th>
<th>Siempre</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>0</td>
<td>1</td>
<td>2</td>
<td>3</td>
<td>4</td>
<td>5</td>
<td>6</td>
</tr>
</tbody>
</table>

34. Reprimir sus emociones para aparentar neutralidad/tranquilidad.

35. Expresar emociones que no se corresponden con lo que siente en ese momento

36. Expresar emociones agradables (ej. cordialidad) o emociones desagradables (ej. ser estricto) cuando en realidad se siente indiferente

37. Expresar emociones que no coinciden con sus verdaderos sentimientos
(Casi) Nunca | A veces | A menudo | (Casi) Siempre
---|---|---|---
1 | 2 | 3 | 4

### Mostrar escala

38. Parece que estoy en una carrera contrarreloj

39. Me encuentro continuamente trabajando después de que mis compañeros ya lo han dejado

40. Para mí es importante trabajar duro incluso cuando no disfruto de lo que estoy haciendo

41. Generalmente estoy ocupado, llevo muchos asuntos entre manos

42. Siento que hay algo dentro de mí que me impulsa a trabajar duro

43. Dedico más tiempo a trabajar que a estar con mis amigos, practicar hobbies o hacer actividades de placer

44. Me siento obligado a trabajar duro, incluso cuando no lo disfruto.

45. Me encuentro a mí mismo haciendo dos o tres cosas al mismo tiempo, como comer y tomar notas mientras estoy hablando por teléfono

46. Me siento culpable cuando tengo un día libre en el trabajo

47. Me resulta difícil relajarme cuando no estoy trabajando

Conteste utilizando la siguiente escala de caras: ¿Cómo de satisfecho/a estoy...?

![Escala de caras]

### Mostrar escala

48. ... con las tareas que realiza en su puesto

49. ... con sus compañeros y/o grupo de trabajo

50. ... con su empresa/organización

51. ... con su trabajo

52. ... con su vida extra-laboral

53. ... con su vida en general

A continuación, aparecen otras cuestiones referentes a su organización. Utilice la siguiente escala de respuesta.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Totalmente en desacuerdo</th>
<th>Muy en desacuerdo</th>
<th>En desacuerdo</th>
<th>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</th>
<th>De acuerdo</th>
<th>Muy de acuerdo</th>
<th>Totalmente de acuerdo</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>0</td>
<td>1</td>
<td>2</td>
<td>3</td>
<td>4</td>
<td>5</td>
<td>6</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### Mostrar escala

54. Me gusta decir a los demás en que empresa/organización trabajo
55. Los problemas de mi empresa/organización son mis problemas
56. Mi empresa/organización es de gran importancia personal para mí
57. Cuando acabo de trabajar estoy demasiado cansado como para realizar las tareas del hogar
58. Estoy tan preocupado por asuntos de trabajo que me olvido de mis asuntos personales
59. Mi trabajo me quita el tiempo que debería dedicar a mis asuntos personales
60. Debido a mis obligaciones personales estoy demasiado cansado como para realizar mi trabajo
61. Estoy tan preocupado por asuntos personales que no logro centrarme en el trabajo
62. Mis obligaciones extra-laborales me quitan el tiempo que debería dedicar a mi trabajo
63. Me siento escuchado y comprendido cuando hablo de trabajo con las personas de mi entorno personal (familia, amigos, etc.)
64. Cuando tengo problemas en mi trabajo, las personas de mi entorno extra-laboral intentan animarme
65. Siento que las personas de mi entorno personal valoran el trabajo que hago.
66. Cuando tengo mucho trabajo puedo contar con la ayuda de las personas de mi entorno personal.
67. Hablar con gente de mi trabajo me ayuda con mis problemas personales.
68. Cuando tengo problemas personales, en el trabajo puedo contar con mis compañeros.
69. Puedo delegar tareas/responsabilidades en el trabajo, si tengo algún problema personal

¿Durante el último año ha notado lo siguiente?

<table>
<thead>
<tr>
<th>Nunca</th>
<th>Casi nunca</th>
<th>Raramente</th>
<th>Algunas veces</th>
<th>Bastante</th>
<th>Con frecuencia</th>
<th>Siempre</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>0</td>
<td>1</td>
<td>2</td>
<td>3</td>
<td>4</td>
<td>5</td>
<td>6</td>
</tr>
<tr>
<td>Nunca</td>
<td>Un par de veces</td>
<td>Una vez al mes</td>
<td>Un par de veces al mes</td>
<td>Una vez a la semana</td>
<td>Un par de veces a la semana</td>
<td>Todos los días</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Mostrar escala 0 1 2 3 4 5 6

70. Dolor de cuello y/o cervicales
71. Dolores de espalda
72. Dolor de cabeza
73. Alteraciones del sueño
CoPsoQ
istas 21
versión 1.5
CUESTIONARIO PARA LA
AUTO-EVALUACIÓN DE RIESGOS
PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

Diciembre 2010
¿QUÉ Tienes EN LAS MANOS?

Tienes en tus manos un cuestionario de auto-evaluación de la exposición a riesgos psicosociales en el trabajo. Es la versión corta del Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo CoPsQ-istas 21, que es la adaptación del Cuestionario Psicosocial de Copenhague a la realidad del mercado de trabajo y relaciones laborales de este país.

Este instrumento está diseñado para identificar, medir y valorar la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgo para la salud en el trabajo de naturaleza psicosocial. Podrás analizar tus propias respuestas, y posteriormente, comentarlas y compararlas, si así lo deseas, con tus compañeros y compañeros de trabajo.

Por favor, lee detenidamente todas las preguntas y elige con sinceridad, para cada una de ellas, la respuesta que consideres más adecuada sin debatirla con nadie, y siguiendo las introducciones de cada pregunta. La respuesta del cuestionario es individual. Todas las preguntas tienen varias opciones de respuestas y debes señalar con una “X” la respuesta que consideres que describe mejor la situación en la que te encuentras. Si tienes más de un empleo, es mejor que respondas sólo en relación con una empresa, por ejemplo en la que trabajas más horas.
### APARTADO 1

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

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

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

---

### APARTADO 2

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

<table>
<thead>
<tr>
<th>Pregunta</th>
<th>Siempre</th>
<th>Muchas veces</th>
<th>Algunas veces</th>
<th>Sólo alguna vez</th>
<th>Nunca</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>7) ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?</td>
<td>4</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>8) ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?</td>
<td>4</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>9) ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?</td>
<td>4</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>10) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?</td>
<td>4</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>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?</td>
<td>4</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>12) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?</td>
<td>4</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>0</td>
</tr>
</tbody>
</table>

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) ¿Tienes sentido tus tareas? | 4 | 3 | 2 | 1 | 0
16) ¿Trabajas con entusiasmo de tu empresa o 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:**

<table>
<thead>
<tr>
<th>En estos momentos, ¿estás preocupado/a...</th>
<th>Muy preocupado</th>
<th>Bastante preocupado</th>
<th>Más o menos preocupado</th>
<th>Poco preocupado</th>
<th>Nada preocupado</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>17) por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedara en paro?</td>
<td>4</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>18) por si te cambian de tareas contra tu voluntad?</td>
<td>4</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>19) por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?</td>
<td>4</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>20) 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)?</td>
<td>4</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>0</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**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:**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Siempre</th>
<th>Muchas veces</th>
<th>Algunas veces</th>
<th>Sólo alguna vez</th>
<th>Nunca</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>21) ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?</td>
<td>4</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>22) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?</td>
<td>4</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Pregunta</th>
<th>Código 1</th>
<th>Código 2</th>
<th>Código 3</th>
<th>Código 4</th>
<th>Código 5</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>¿En esta empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?</td>
<td>4</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?</td>
<td>4</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros o compañeras?</td>
<td>4</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediato superior?</td>
<td>4</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?</td>
<td>0</td>
<td>1</td>
<td>2</td>
<td>3</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?</td>
<td>4</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?</td>
<td>4</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?</td>
<td>4</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>0</td>
</tr>
</tbody>
</table>

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

**APARTADO 5**

**DE LA SIGUIENTE PREGUNTA, ELIGE LA RESPUESTA QUE MEJOR DESCRIBA TU SITUACIÓN:**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Pregunta</th>
<th>Código 1</th>
<th>Código 2</th>
<th>Código 3</th>
<th>Código 4</th>
<th>Código 5</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?</td>
<td>4</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de domésticas</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas</td>
<td>3</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas</td>
<td>2</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Sólo hago tareas muy puntuales</td>
<td>1</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas</td>
<td>0</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

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

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

**SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 31 A 34 =**

### APARTADO 6

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

<table>
<thead>
<tr>
<th>Pregunta</th>
<th>Siempre</th>
<th>Muchas veces</th>
<th>Algunas veces</th>
<th>Sólo alguna vez</th>
<th>Nunca</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>35) Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco</td>
<td>4</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>36) En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario</td>
<td>4</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>37) En mi trabajo me tratan injustamente</td>
<td>0</td>
<td>1</td>
<td>2</td>
<td>3</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>38) Si piendo en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado</td>
<td>4</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>0</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 35 A 38 =**

---

FACTORES PSICOSOCIALES
IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO
FACTORES PSICOSOCIALES
IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO

Este cuestionario pretende obtener una visión global de su organización respecto a los factores de riesgo de tipo psicosocial.

A continuación le presentamos una serie de preguntas con varias alternativas de respuesta. Desde un punto de vista general, elija la opción que más se acerque a su empresa.

Le informamos de que cualquier dato que usted aporte en el cuestionario será tratado de manera CONFIDENCIAL.

En cada pregunta le ofrecemos un apartado denominado OBSERVACIONES, utilícelo siempre que desee hacer alguna aclaración o puntualización al respecto, cuando necesite explicar alguna de sus opciones o cuando la alternativa escogida no englobe a la totalidad de las personas que forman parte de su empresa.

Ante cualquier duda que le surja durante la ejecución de la encuesta, no dude en pedir cualquier aclaración o información adicional.

Muchas gracias por su colaboración.

DATOS RELATIVOS A LA EMPRESA

Actividad a la que se dedica

Sector al que pertenece

Certificación en calidad

Jornada laboral 1 turno □ 2 turnos □ 3 turnos □ otros turnos □

Plantilla

Número de Delegados de Prevención
Pregunta 1
¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?
A. No.
B. Sí, ocasionalmente.
C. Sí, cuando la tarea se lo permite.
D. Sí, es la práctica habitual.

A □ B □ C □ D □

OBSERVACIONES

Pregunta 2
¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?
A. No, no existe.
B. Sí, aunque en la práctica no se utiliza.
C. Sí, se utiliza ocasionalmente.
D. Sí, se utiliza habitualmente.

A □ B □ C □ D □

OBSERVACIONES

Pregunta 3
¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?
A. No.
B. Sí, ocasionalmente.
C. Sí, habitualmente.
D. Sí, puede adelantar trabajo para luego tener más tiempo de descanso.

A □ B □ C □ D □

OBSERVACIONES

Pregunta 4
¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipo, herramientas, etc.) para realizar su tarea?
A. No.
B. Sí, algunas veces.
C. Sí, habitualmente.
D. Sí, siempre.

A □ B □ C □ D □

OBSERVACIONES

Pregunta 5
Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se informa de los riesgos generales y específicos del puesto?
A. No.
B. Sí, oralmente.
C. Sí, por escrito.
D. Sí, por escrito y oralmente.

A □ B □ C □ D □

OBSERVACIONES

Pregunta 6
Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acu de a:
A. Un compañero de otro puesto.
B. Una persona asignada.
C. Un encargado y/o jefe superior.
D. No tiene esa opción por cualquier motivo.

A □ B □ C □ D □

OBSERVACIONES

Pregunta 7
Las situaciones de conflictividad entre trabajadores, ¿se intentan solucionar de manera ascierta y clara?
A. No.
B. Sí, por medio de la intervención del mando.
C. Sí, entre todos los afectados.
D. Sí, mediante otros procedimientos.

A □ B □ C □ D □

OBSERVACIONES

Pregunta 8
¿Pueden los trabajadores elegir sus días de vacaciones?
A. No, la empresa cierra por vacaciones en periodos fijos.
B. No, la empresa distribuye periodos vacacionales, sin tener en cuenta las necesidades de los trabajadores.
C. Sí, la empresa concede o no a demanda del trabajador.
D. Sí, los trabajadores se organizan entre ellos, teniendo en cuenta la continuidad de la actividad.

A □ B □ C □ D □

OBSERVACIONES

Pregunta 9
¿El trabajador Interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc.)?
A. No, es función del mando superior o persona encargada.
B. Sí, sólo incidentes menores.
C. Sí, cualquier incidente.

A □ B □ C □

OBSERVACIONES
Pregunta 10
¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo (físico y/o mental) requerido por la actividad?
A. No, por la continuidad del proceso.
B. No, por otras causas.
C. Sí, las establecidas.
D. Sí, según necesidades.

Pregunta 11
¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?
A. No.
B. Charlas, asambleas.
C. Comunicados escritos.
D. Sí, medios orales y escritos.

Pregunta 12
En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?
A. No.
B. Sí, a veces.
C. Sí, habitualmente.
D. Sí, siempre.

Pregunta 13
La actuación del mando intermedio respecto a sus subordinados es:
A. Únicamente marca los objetivos individuales a alcanzar por el trabajador.
B. Colabora con el trabajador en la consecución de fines.
C. Fomenta la consecución de objetivos en equipo.

Pregunta 14
¿Se recuperan los retrasos?
A. No.
B. Sí, durante las pausas.
C. Sí, incrementando el ritmo de trabajo.
D. Sí, alargando la jornada.

Pregunta 15
¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?
A. Salario por hora (fijo).
B. Salario más prima colectiva.
C. Salario más prima individual.

Pregunta 16
¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?
A. No.
B. Sí, de forma oral.
C. Sí, de forma escrita (instrucciones).
D. Sí, de forma oral y escrita.

Pregunta 17
¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?
A. No, por la ubicación del trabajador.
B. No, por el ruido.
C. No, por otros motivos.
D. Sí, algunas palabras.
E. Sí, conversaciones más largas.

Pregunta 18
¿Han recibido los mandos intermedios formación para el desempeño de sus funciones?
A. No
B. Sí, aunque no ha habido cambios significativos en el estilo de mando.
C. Sí, algunos mandos han modificado sus estilos de forma significativamente.
D. Sí, la mayoría ha modificado su estilo de mando.
**FACTORES PSICOSOCIALES - IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO**

---

**Pregunta 19**
¿Existen posibilidades de organizar el trabajo en equipo?
A. No.
B. Sí, cuando la tarea se lo permite.
C. Sí, en función del tiempo disponible.
D. Sí, siempre se hace en equipo.

A □  B □  C □  D □

OBSERVACIONES

---

**Pregunta 20**
¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?
A. No.
B. Sí, ocasionalmente.
C. Sí, habitualmente.
D. Sí, cualquier error.

A □  B □  C □  D □

OBSERVACIONES

---

**Pregunta 21**
¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de la plantilla?
A. No.
B. Sí, una o dos veces al año.
C. Sí, varias veces al año, según surja el motivo.

A □  B □  C □

OBSERVACIONES

---

**Pregunta 22**
¿El trabajador puede detener el trabajo o ausentarse de su puesto?
A. No, por el proceso productivo.
B. No, por otros motivos.
C. Sí, con un sustituto.
D. Sí, sin que nadie le sustituya.

A □  B □  C □  D □

OBSERVACIONES

---

**Pregunta 23**
¿Existe, en general, un buen clima en el lugar de trabajo?
A. No.
B. Sí, a veces.
C. Sí, habitualmente.
D. Sí, siempre.

A □  B □  C □  D □

OBSERVACIONES

---

**Pregunta 24**
¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?
A. Se le informa de la tarea desempeñar (cantidad y calidad).
B. Se le informa de los resultados alcanzados con relación a los objetivos que tiene asignados.
C. Se le informa de los objetivos alcanzados por la empresa.
D. Se le anima a participar en el establecimiento de metas.

A □  B □  C □  D □

OBSERVACIONES

---

**Pregunta 25**
¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral?
A. No.
B. Se cambia de manera excepcional.
C. Sí, se rota entre compañeros de forma habitual.
D. Sí, se cambia según lo considera el trabajador.

A □  B □  C □  D □

OBSERVACIONES

---

**Pregunta 26**
Ante la incorporación de nuevas tecnologías, nueva maquinaria y/o nuevos métodos de trabajo ¿se instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas situaciones?
A. No.
B. Sí, oralmente.
C. Sí, por escrito.
D. Sí, oralmente y por escrito.

A □  B □  C □  D □

OBSERVACIONES

---

**Pregunta 27**
¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?
A. Relaciones de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas.
B. Relaciones personales positivas, sin relaciones de colaboración.
C. Relaciones sólo de colaboración para el trabajo.
D. No relaciones personales, ni colaboración para el trabajo.

A □  B □  C □  D □

OBSERVACIONES

---
Pregunta 28
De los problemas que existen en un departamento, sección... ¿está siendo culpada alguna persona en concreto?
A. Sí.
B. No.

Pregunta 29
¿Han aumentado las bajas de origen psicológico de larga duración en la plantilla?
A. Sí.
B. No.

Pregunta 30
¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo en virtud de características físicas o personales?
A. Sí.
B. No.

OBSERVACIONES

¿Incluiría usted otros temas que no han sido tratados en esta ficha de evaluación de factores psicosociales? Por ejemplo, ¿cuáles?

Muchas gracias por su colaboración.
Le recordamos que toda la información obtenida será tratada de forma confidencial.
CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

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

<table>
<thead>
<tr>
<th>Malestares</th>
<th>Siempre</th>
<th>Casi siempre</th>
<th>A veces</th>
<th>Nunca</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3. Problemas respiratorios.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4. Dolor de cabeza.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>7. Cambios fuertes del apetito.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>11. Dificultad en las relaciones con otras personas.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>12. Sensación de aislamiento y desinterés.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>17. Cansancio, tedio o desgano.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>19. Deseo de no asistir al trabajo.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>22. Deseo de cambiar de empleo.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>23. Sentimiento de soledad y miedo.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>27. Sentimientos de cue &quot;no vale nada&quot;, o &quot;no sirve para nada&quot;.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarillo.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
CUESTIONARIO DE DATOS GENERALES

País __________________________ Ciudad __________________________

Sexo: Femenino ______ Masculino ______

Edad: ______ (años cumplidos)

Estado civil:

¿Cuántos años de escuela ha realizado? ______

¿A qué se dedica la empresa o Institución en la que trabaja? ________________

¿Cuál es su puesto de trabajo? ______________________________

Describa brevemente en que consiste su trabajo ______________________________

______________________________

Cuántos años lleva trabajando en esta empresa o Institución ______

Cuántos años lleva trabajando en el mismo puesto de trabajo ______

En que turno trabaja Ud.: Matutino ______ Vespertino ______ Nocturno ______

Jornada Acumulada ______ Mixto ______

De cuantas horas a la semana es su jornada en esta empresa ______

¿Cuántas horas extras a la semana acostumbra a trabajar? ______
FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO 2004 (ADAPTADO)

Favor de señalar con un “X” la columna correspondiente la frecuencia en que están presentes en el trabajo que usted realiza en esta institución, cada una de las situaciones que se entilan a continuación.

<table>
<thead>
<tr>
<th>No.</th>
<th>Item</th>
<th>0</th>
<th>1</th>
<th>2</th>
<th>3</th>
<th>4</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1.</td>
<td><strong>Condiciones del lugar de trabajo</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1.1</td>
<td>El ruido interfiere en sus actividades</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1.2</td>
<td>La iluminación de su área de trabajo no es la adecuada</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1.3</td>
<td>La temperatura en su área de trabajo no es adecuada</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1.4</td>
<td>Existe mala higiene en su área de trabajo</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1.5</td>
<td>Está expuesto (a) a polvos, gases, solventes o vapores</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1.6</td>
<td>Está expuesto (a) a microbios, hongos, insectos o roedores</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1.7</td>
<td>El espacio donde trabaja es inadecuado para las labores que realiza</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1.8</td>
<td>Existe hacinamiento (espacio insuficiente) en aulas o espacios para trabajar</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1.9</td>
<td>No cuenta con el equipo y materiales necesarios para realizar su trabajo</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2.</td>
<td><strong>Carga de trabajo</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2.1</td>
<td>Tiene exceso de actividades a realizar en su jornada diaria de trabajo</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2.2</td>
<td>Las demandas laborales que recibe no corresponden a su nivel de conocimientos, competencias y habilidades</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2.3</td>
<td>Su jornada de trabajo se prolonga más de nueve horas diarias (sumando todos sus trabajos)</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2.4</td>
<td>Trabaja los fines de semana y durante vacaciones en actividades de su empresa</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2.5</td>
<td>Tiene pocas tareas a realizar durante su jornada diaria de trabajo</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3.</td>
<td><strong>Contenido y características de la tarea</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3.1</td>
<td>Su trabajo es repetitivo, rutinario, aburrido</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3.2</td>
<td>Enfrenta problemas con el comportamiento de los compañeros</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3.3</td>
<td>Su trabajo no le permite desarrollar habilidades y conocimientos nuevos</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3.4</td>
<td>Participa en proyectos que no son de su interés</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3.5</td>
<td>Hay cambios constantes en las actividades que son su responsabilidad.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3.6</td>
<td>Realiza actividades que no son de su especialidad</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3.7</td>
<td>Ejerce actividades de coordinación y supervisión de personal</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4.</td>
<td><strong>Exigencias laborales</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4.1</td>
<td>Su trabajo se caracteriza por ser una tarea compleja</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4.2</td>
<td>Requiere alto grado de concentración</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4.3</td>
<td>Requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas (de pie o sentado)</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4.4</td>
<td>Hace uso de verbalización constante</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4.5</td>
<td>Requiere de esfuerzo visual prolongado</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4.6</td>
<td>Su trabajo requiere creatividad e iniciativa</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4.7</td>
<td>Tiene exigencias para ingresar a programas de estímulos o bonos de productividad.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

SUBTOTAL

---

1 El diseño de este instrumento es original, se realizó por la Ntra. Noemí Silva Gutierrez.
<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Papel laboral y desarrollo de la carrera</th>
<th>Nunca</th>
<th>Casi Nunca</th>
<th>Algunas Veces</th>
<th>Casi Siempre</th>
<th>Siempre</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>5.1</td>
<td>Realiza actividades con las que no está de acuerdo o no son de su agrado</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5.2</td>
<td>Tiene dificultades en el uso de programas nuevos de cómputo.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5.3</td>
<td>Su formación profesional y las exigencias actuales de su trabajo no son compatibles</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5.4</td>
<td>El estatus de su puesto de trabajo no corresponde a sus expectativas</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5.5</td>
<td>En este trabajo las oportunidades para la promoción son limitadas</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5.6</td>
<td>Falta de apoyos para mejorar su formación y/o capacitación</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>6.</td>
<td>Interacción social y aspectos organizacionales</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>6.1</td>
<td>Tiene dificultades en la relación con compañeros de trabajo</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>6.2</td>
<td>Requiere participar en diversos grupos de trabajo</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>6.3</td>
<td>Tiene problemas en la relación con su jefe inmediato</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>6.4</td>
<td>Los procesos de evaluación de su desempeño laboral son inadecuados</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>6.5</td>
<td>Los sistemas de control del personal son incorrectos</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>6.6</td>
<td>Existen problemas de comunicación sobre los cambios que afectan su trabajo</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>6.7</td>
<td>Limitan su participación en los procesos de toma de decisiones</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>6.8</td>
<td>La información que recibe sobre la eficacia de su desempeño no es clara y directa</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>6.9</td>
<td>Está insatisfecho con el trabajo que desempeña en este centro laboral.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>7.</td>
<td>Remuneración del Rendimiento</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>7.1</td>
<td>Está inconforme con el salario que recibe por el trabajo que realiza</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>7.2</td>
<td>Está insatisfecho con el sistema de pensiones y prestaciones.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>7.3</td>
<td>Los programas de estímulos económicos o bonos de productividad no le permiten lograr estabilidad económica</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<p>|   | TOTAL |       |            |               |              |         |</p>
<table>
<thead>
<tr>
<th>15) ¿Se siente cariño y afecto por quienes lo rodean?</th>
<th>Más que antes</th>
<th>Igual que antes</th>
<th>Menos que antes</th>
<th>Mucho menos que antes</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>16) ¿Se lleva bien con los demás?</td>
<td>Mejor que antes</td>
<td>Como antes</td>
<td>Peor que antes</td>
<td>Mucho peor que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>17) ¿Ha estado mucho tiempo platicando con los demás?</td>
<td>Más que antes</td>
<td>Igual que antes</td>
<td>Menos que antes</td>
<td>Mucho menos que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>18) ¿Ha tenido miedo a decir ciertas cosas a la gente por que tiene la impresión de que va a hacer el ridículo?</td>
<td>No</td>
<td>No más que antes</td>
<td>Más que antes</td>
<td>Mucho más que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>19) ¿Ha sentido que está jugando un papel útil en la vida?</td>
<td>Más que antes</td>
<td>Igual que antes</td>
<td>Menos útil que antes</td>
<td>Mucho menos útil que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>20) ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?</td>
<td>Más que antes</td>
<td>Igual que antes</td>
<td>Menos que antes</td>
<td>Mucho menos que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>21) ¿Siente miedo ante todo lo que tiene que hacer?</td>
<td>No</td>
<td>No más que antes</td>
<td>Más que antes</td>
<td>Mucho más que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>22) ¿Disfruta sus actividades diarias?</td>
<td>Más que antes</td>
<td>Igual que antes</td>
<td>Menos que antes</td>
<td>Mucho menos que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>23) ¿Se ha sentido asustado y con mucho miedo sin que haya una buena razón?</td>
<td>No</td>
<td>No más que antes</td>
<td>Más que antes</td>
<td>Mucho más que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>24) ¿Ha tenido la sensación de que la gente se le queda viendo?</td>
<td>No</td>
<td>No más que antes</td>
<td>Más que antes</td>
<td>Mucho más que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>25) ¿Ha perdido la confianza y fé en sí mismo?</td>
<td>No</td>
<td>No más que antes</td>
<td>Más que antes</td>
<td>Mucho más que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>26) ¿Siente que no se puede esperar nada de la vida?</td>
<td>No para nada</td>
<td>No más que antes</td>
<td>Más que antes</td>
<td>Mucho más que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>27) ¿Ha sentido que no vale la pena vivir?</td>
<td>No para nada</td>
<td>No más que antes</td>
<td>Más que antes</td>
<td>Mucho más que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>28) ¿Ha pensado en la posibilidad de quitarse la vida?</td>
<td>No para nada</td>
<td>No creo una vez</td>
<td>Alguna vez</td>
<td>Sí</td>
</tr>
<tr>
<td>29) ¿Ha pensado estar muerto y lejos de todo?</td>
<td>No</td>
<td>No más que antes</td>
<td>Más que antes</td>
<td>Mucho más que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>30) ¿Ha notado que la idea de quitarse la vida le viene repentinamente a la cabeza?</td>
<td>No para nada</td>
<td>No creo una vez</td>
<td>Alguna vez</td>
<td>Sí</td>
</tr>
</tbody>
</table>
CUESTIONARIO GENERAL DE SALUD DE GOLDBERG (CGS)

Este es el cuestionario que pretende evaluar su estado general de salud mental. Para ello han formulado una serie de preguntas o afirmaciones que tienen que ver con los padecimientos más comunes. Es importante que lo conteste en forma individual por favor. Lea con cuidado y conteste todas las preguntas. Ponga una "X" en la respuesta, de acuerdo con lo que considere más adecuado para usted. Las preguntas se refieren, exclusivamente a las molestias en las dos últimas semanas. Por favor si usted padeció estas molestias antes de este tiempo, por favor no las tome en cuenta.

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>1</th>
<th>2</th>
<th>3</th>
<th>4</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1) Se ha sentido agotado y sin fuerza para nada</td>
<td>No</td>
<td>Como antes</td>
<td>Más que antes</td>
<td>Mucho más que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>2) ¿Ha sentido la sensación de estar enfermo?</td>
<td>No</td>
<td>No más que antes</td>
<td>Más que antes</td>
<td>Mucho más que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>3) ¿Ha tenido dolores de cabeza?</td>
<td>No</td>
<td>Como siempre</td>
<td>Más que siempre</td>
<td>Mucho más que siempre</td>
</tr>
<tr>
<td>4) ¿Ha tenido pesadez en la cabeza o la sensación de que la cabeza le va a estallar?</td>
<td>No</td>
<td>Igual que antes</td>
<td>Más que antes</td>
<td>Mucho más que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>5) ¿Se despierta demasiado temprano y ya no se puede volver a dormir?</td>
<td>No</td>
<td>No más que antes</td>
<td>Más que antes</td>
<td>Mucho más que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>6) ¿Al despertar se siente cansado?</td>
<td>No</td>
<td>Como siempre</td>
<td>Más que siempre</td>
<td>Mucho más que siempre</td>
</tr>
<tr>
<td>7) ¿Se ha sentido lleno de vida y energía?</td>
<td>Más que antes</td>
<td>Igual que antes</td>
<td>Menos que antes</td>
<td>Mucho menos que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>8) ¿Ha tenido dificultad para dormir o conciliar el sueño?</td>
<td>No</td>
<td>No más que antes</td>
<td>Más que antes</td>
<td>Mucho más que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>9) ¿Ha tenido dificultad para dormir de un jalón toda la noche?</td>
<td>No</td>
<td>No más que antes</td>
<td>Más que antes</td>
<td>Mucho más que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>10) ¿Ha pasado noches inquietas o intranquilas?</td>
<td>No</td>
<td>No más que antes</td>
<td>Más que antes</td>
<td>Mucho más que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>11) ¿Ha perdido el interés en su arreglo personal?</td>
<td>No</td>
<td>No más que antes</td>
<td>Más que antes</td>
<td>Mucho más que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>12) ¿Se ha preocupado menos su forma de vestir?</td>
<td>Más que antes</td>
<td>Igual que antes</td>
<td>Menos que antes</td>
<td>Mucho menos que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>13) ¿Ha sentido que por lo general hace las cosas bien?</td>
<td>Mejor que antes</td>
<td>Igual que antes</td>
<td>Peor que antes</td>
<td>Mucho peor que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>14) ¿Se ha sentido satisfecho por su manera de hacer las cosas?</td>
<td>Más que antes</td>
<td>Igual que antes</td>
<td>Menos que antes</td>
<td>Mucho menos que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>ITEMS</td>
<td>0 Nunca</td>
<td>1 Alguna vez al año o menos</td>
<td>2 Una vez al año o menos</td>
<td>3 Algunas veces al mes</td>
</tr>
<tr>
<td>----------------------------------------------------------------------</td>
<td>---------</td>
<td>-----------------------------</td>
<td>--------------------------</td>
<td>------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>1EE. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2EE. Al final de jornada me siento agotado</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3EE. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4PA. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis clientes.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5D. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>6EE. Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>7PA. Me enfrento muy bien con los problemas que se presentan mis pacientes.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>8EE. Me siento fatigado, desmotivado y/o harto por el trabajo.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>9PA. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>10D. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>11D. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>12PA. Me encuentro con mucha vitalidad.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>13EE. Me siento frustrado por mi trabajo.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>14 EE. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>15D. Realmente no me importa que le ocurra a algunos de los pacientes a quien tengo que atender.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>16EE. Trabajar me en contacto directo con los clientes me produce mucho estrés.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>17PA. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis clientes.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>18PA. Me encuentro animado después de trabajar junto con los clientes.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>19PA. He realizado muchas cosas que merecen la pena este trabajo.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>20EE. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>21PA. Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>22D. Siento que los clientes me culpan de algunos de sus problemas.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLOGICO EN EL TRABAJO.

Dr. Manuel Pando Moreno
IVAPT-PANDO

El cuestionario que está usted a punto de contestar, tiene como intención conocer algunos aspectos de las relaciones psicológicas en el lugar de trabajo, para ello se requiere que conteste los dos incisos con sus preguntas:

El primero, que es el inciso (a) se refiere a con que frecuencia ocurre lo que se pregunta y el segundo inciso (b) que se refiere a la frecuencia con que lo ocurre respecto a sus compañeros.

Para contestar tome en cuenta lo que la ha ocurrido en el último año en su trabajo

**RESPUESTAS:**

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>A)</th>
<th>B)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>4.</td>
<td>Muy frecuentemente</td>
<td>1. Menos que a mis compañeros</td>
</tr>
<tr>
<td>3.</td>
<td>Frecuentemente</td>
<td>2. Igual que a mis compañeros</td>
</tr>
<tr>
<td>2.</td>
<td>Algunas veces</td>
<td>3. Más que al resto de mis compañeros</td>
</tr>
<tr>
<td>1.</td>
<td>Casi nunca</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>0.</td>
<td>Nunca</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**PREGUNTAS**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Pregunta</th>
<th>A</th>
<th>B</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1. Recibo ataques a mi reputación</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2. Han tratado de humillarme o ridiculizar a mí en público</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3. Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4. Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5. Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>6. Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>7. Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia o ser un mal trabajador(a)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>8. Se extienden por la empresa rumores maliciosos o caluniosos sobre mi persona</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>9. Se desvalora mi trabajo y nunca se me reconoce que algo lo haya hecho bien</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>10. Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>11. Se castigan mis errores o pequeñas fallas mucho más duramente que al resto de mis compañeros (as)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>12. Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otra áreas de la empresa</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>13. Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>14. Siento que se me impide expresarme</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>15. Se me ataca verbalmente verbales criticando los trabajos que realicen</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>16. Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>17. Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no la viera no existiera)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>18. Se me asignan sin cesar tareas nuevas</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>19. Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo, y me las asignan con la intención de desacreditarme</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>20. Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>21. Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente, que las que se ofrecen a otros compañeros</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>22. Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

*La(s) persona(s) que me producen las cosas arriba mencionadas es o son:
Mi(s) superior(es)__________ Compañero(s) de trabajo__________ Subordinado(s)__________
CUESTIONARIO DE DATOS GENERALES

País: Ecuador  Ciudad: Quito

Sexo: Femenino  Masculino  

Edad: 3-4 (años cumplidos)

Estado civil:

¿Cuántos años de escuela ha realizado? 6

¿A qué se dedica la empresa o institución en que trabaja?  Servicio de Seguridad Privado

¿Cuál es su puesto de trabajo? Agente de Seguridad

Describa brevemente en que consiste su trabajo: Servicio de Seguridad a quien presta servicio a la empresa de Seguridad Rojas & Paredes

Cuantos años lleva trabajando en esta empresa o institución: 4 años

Cuantos años lleva trabajando en el mismo puesto de trabajo: 3 años

En que turno trabaja Ud.: Matutino  Vespertino  Nocturno  X

Jornada Acumulada: Mixto

De cuantas horas a la semana es su jornada en esta empresa: 42 horas

¿Cuántas horas extras a la semana acostumbra a trabajar? 2
FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO 2004\(^1\) (ADAPTADO)

Favor de señalar con un "X" la columna correspondiente la frecuencia en que están **presentes en el trabajo que usted realiza en esta institución**, cada una de las situaciones que se enlistan a continuación.

<table>
<thead>
<tr>
<th>No.</th>
<th>Item</th>
<th>0</th>
<th>1</th>
<th>2</th>
<th>3</th>
<th>4</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1.</td>
<td><strong>Condiciones del lugar de trabajo</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1.1</td>
<td>El ruido interfere en sus actividades</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>X</td>
</tr>
<tr>
<td>1.2</td>
<td>La iluminación de su área de trabajo no es la adecuada</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>X</td>
</tr>
<tr>
<td>1.3</td>
<td>La temperatura en su área de trabajo no es adecuada</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>X</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1.4</td>
<td>Existe mala higiene en su área de trabajo</td>
<td></td>
<td></td>
<td>X</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1.5</td>
<td>Está expuesto (a) a polvos, gases, solventes o vapores</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>X</td>
</tr>
<tr>
<td>1.6</td>
<td>Está expuesto (a) a microbios, hongos, insectos o roedores</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1.7</td>
<td>El espacio donde trabaja es inadecuado para las labores que realiza</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>X</td>
</tr>
<tr>
<td>1.8</td>
<td>Existe hacinamiento (espacio insuficiente) en aulas o espacios para trabajar</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>X</td>
</tr>
<tr>
<td>1.9</td>
<td>No cuenta con el equipo y materiales necesarios para realizar su trabajo</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

2. **Carga de trabajo**

| 2.1 | Tiene exceso de actividades a realizar en su jornada diaria de trabajo| X |
| 2.2 | Las demandas laborales que recibe no corresponden a su nivel de conocimientos, competencias y habilidades| X |
| 2.3 | Su jornada de trabajo se prolonga más de nueve horas diarias (sumando todos sus trabajos) | X |
| 2.4 | Trabaja los fines de semana y durante vacaciones en actividades de su empresa |   |
| 2.5 | Tiene pocas tareas a realizar durante su jornada diaria de trabajo | X |

3. **Contenido y características de la tarea**

| 3.1 | Su trabajo es repetitivo, rutinario, aburrido | X |
| 3.2 | Enfrenta problemas con el comportamiento de los compañeros |   |
| 3.3 | Su trabajo no le permite desarrollar habilidades y conocimientos nuevos | X |
| 3.4 | Participa en proyectos que no son de su interés |   |
| 3.5 | Hay cambios constantes en las actividades que son su responsabilidad |   |
| 3.6 | Realiza actividades que no son de su especialidad |   |
| 3.7 | Eje y Desde actividades de coordinación y supervisión de personal |   |

4. **Exigencias laborales**

| 4.1 | Su trabajo se caracteriza por ser una tarea compleja |   |
| 4.2 | Requiere alto grado de concentración |   |
| 4.3 | Requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas (de pie o sentado) | X |
| 4.4 | Hace uso de verbalización constante | X |
| 4.5 | Requiere da esfuerzo visual prolongado | X |
| 4.6 | Su trabajo requiere creatividad e iniciativa |   |
| 4.7 | Tiene exigencias para ingresar a programas de estímulos o bonos de productividad | X |

\(^1\) El diseño de este instrumento es original, se realizó por la Mtra. Noemi Silva Gutierrez.
<table>
<thead>
<tr>
<th>5. Papel laboral y desarrollo de la carrera</th>
<th>Nunca</th>
<th>Casi Nunca</th>
<th>Algunas Veces</th>
<th>Casi Siempre</th>
<th>Siempre</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>5.1 Realiza actividades con las que no está de acuerdo o no son de su agrado</td>
<td>✗</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5.2 Tiene dificultades en el uso de programas nuevos de cómputo</td>
<td>✗</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5.3 Su formación profesional y las exigencias actuales de su trabajo no son compatibles</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>✗</td>
</tr>
<tr>
<td>5.4 El estatus de su puesto de trabajo no corresponde a sus expectativas</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>✗</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5.5 En este trabajo las oportunidades para la promoción son limitadas</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>✗</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5.6 Falta de apoyos para mejorar su formación y/o capacitación</td>
<td>✗</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>SUBTOTAL</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>6. Interacción social y aspectos organizacionales</th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>6.1 Tiene dificultades en la relación con compañeros de trabajo</td>
<td>✗</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>6.2 Requiere participar en diversos grupos de trabajo</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>✗</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>6.3 Tiene problemas en la relación con su jefe inmediato</td>
<td></td>
<td></td>
<td>✗</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>6.4 Los procesos de evaluación de su desempeño laboral son inadecuados</td>
<td></td>
<td></td>
<td>✗</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>6.5 Los sistemas de control del personal son incorrectos</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>✗</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>6.6 Existen problemas de comunicación sobre los cambios que afectan su trabajo</td>
<td>✗</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>6.7 Limitan su participación en los procesos de toma de decisiones</td>
<td>✗</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>6.8 La información que recibe sobre la eficacia de su desempeño no es clara y directa</td>
<td>✗</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>6.9 Está insatisfecho con el trabajo que desempeña en este centro laboral</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>✗</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>7. Remuneración del Rendimiento</th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>7.1 Está inconforme con el salario que recibe por el trabajo que realiza</td>
<td>✗</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>7.2 Está insatisfecho con el sistema de pensiones y prestaciones,</td>
<td>✗</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>7.3 Los programas de estímulos económicos o bonos de productividad no le permiten lograr estabilidad económica</td>
<td>✗</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>SUBTOTAL</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>TOTAL</th>
</tr>
</thead>
</table>
CUESTIONARIO GENERAL DE SALUD DE GOLDBERG (CGS)

Este es el cuestionario que pretende evaluar su estado general de salud mental. Para ello han formulado una serie de preguntas o afirmaciones que tienen que ver con los padecimientos más comunes. Es importante que lo conteste en forma individual por favor. Lea con cuidado y conteste todas las preguntas. Ponga una "X" en la respuesta, de acuerdo con lo que considere más adecuado para usted. Las preguntas se refieren, exclusivamente a las molestias en las dos últimas semanas. Por favor si usted padeció estas molestias antes de este tiempo, por favor no las tome en cuenta.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Nº</th>
<th>Pregunta</th>
<th>1</th>
<th>2</th>
<th>3</th>
<th>4</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>Se ha sentido agotado y sin fuerza para nada</td>
<td>X</td>
<td>No</td>
<td>Como antes</td>
<td>Más que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>¿Ha sentido la sensación de estar enfermo?</td>
<td>No</td>
<td>X</td>
<td>No más que antes</td>
<td>Más que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>¿Ha tenido dolores de cabeza?</td>
<td>No</td>
<td>X</td>
<td>Como siempre</td>
<td>Más que siempre</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>¿Ha tenido pesadez en la cabeza o la sensación de que la cabeza le va a estallar?</td>
<td>No</td>
<td>X</td>
<td>Igual que antes</td>
<td>Más que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>¿Se despierta demasiado temprano y ya no se puede volver a dormir?</td>
<td>No</td>
<td>X</td>
<td>No más que antes</td>
<td>Más que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>¿Al despertar se siente cansado?</td>
<td>No</td>
<td>X</td>
<td>Como siempre</td>
<td>Más que siempre</td>
</tr>
<tr>
<td>7</td>
<td>¿Se ha sentido lleno de vida y energía?</td>
<td>Más que antes</td>
<td>/</td>
<td>Igual que antes</td>
<td>Menos que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>¿Ha tenido dificultad para dormir o conciliar el sueño?</td>
<td>No</td>
<td>X</td>
<td>No más que antes</td>
<td>Más que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>9</td>
<td>¿Ha tenido dificultad para dormir de un jalón toda la noche?</td>
<td>No</td>
<td>X</td>
<td>No más que antes</td>
<td>Más que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>10</td>
<td>¿Ha pasado noches inquietas o intranquilas?</td>
<td>No</td>
<td>X</td>
<td>No más que antes</td>
<td>Más que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>11</td>
<td>¿Ha perdido el interés en su arreglo personal?</td>
<td>No</td>
<td>X</td>
<td>No más que antes</td>
<td>Más que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>12</td>
<td>¿Se ha preocupado menos su forma de vestir?</td>
<td>Más que antes</td>
<td>/</td>
<td>Igual que antes</td>
<td>Menos que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>13</td>
<td>¿Ha sentido que por lo general hace las cosas bien?</td>
<td>Mejor que antes</td>
<td>/</td>
<td>Igual que antes</td>
<td>Peor que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>14</td>
<td>¿Se ha sentido satisfecho por su manera de hacer las cosas?</td>
<td>Más que antes</td>
<td>/</td>
<td>Igual que antes</td>
<td>Menos que antes</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>¿Se siente cariño y afecto por quienes lo rodean?</td>
<td>Más que antes</td>
<td>Igual que antes</td>
<td>Menos que antes</td>
<td>Mucho menos que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>---</td>
<td>------------------------------------------------</td>
<td>---------------</td>
<td>----------------</td>
<td>----------------</td>
<td>----------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>15</td>
<td>¿Se lleva bien con los demás?</td>
<td>Mejor que antes</td>
<td>Como antes</td>
<td>Peor que antes</td>
<td>Mucho peor que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>16</td>
<td>¿Ha estado mucho tiempo platicando con los demás?</td>
<td>Más que antes</td>
<td>Igual que antes</td>
<td>Menos que antes</td>
<td>Mucho menos que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>17</td>
<td>¿Ha tenido miedo a decir ciertas cosas a la gente por que tiene la impresión de que va a hacer el ridículo?</td>
<td>No</td>
<td>No más que antes</td>
<td>Más que antes</td>
<td>Mucho más que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>18</td>
<td>¿Ha sentido que está jugando un papel útil en la vida?</td>
<td>Más que antes</td>
<td>Igual que antes</td>
<td>Menos útil que antes</td>
<td>Mucho menos útil que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>19</td>
<td>¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?</td>
<td>No</td>
<td>No más que antes</td>
<td>Más que antes</td>
<td>Mucho más que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>20</td>
<td>¿Siente miedo ante todo lo que tiene que hacer?</td>
<td>No</td>
<td>No más que antes</td>
<td>Más que antes</td>
<td>Mucho más que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>21</td>
<td>¿Disfruta sus actividades diarias?</td>
<td>Más que antes</td>
<td>Igual que antes</td>
<td>Menos que antes</td>
<td>Mucho menos que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>22</td>
<td>¿Se ha sentido asustado y con mucho miedo sin que haya una buena razón?</td>
<td>No</td>
<td>No más que antes</td>
<td>Más que antes</td>
<td>Mucho más que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>23</td>
<td>¿Ha tenido la sensación de que la gente se le queda viendo?</td>
<td>No</td>
<td>No más que antes</td>
<td>Más que antes</td>
<td>Mucho más que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>24</td>
<td>¿Ha perdido la confianza y fe en sí mismo?</td>
<td>No</td>
<td>No más que antes</td>
<td>Más que antes</td>
<td>Mucho más que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>25</td>
<td>¿Siente que no se puede esperar nada de la vida?</td>
<td>No</td>
<td>No más que antes</td>
<td>Más que antes</td>
<td>Mucho más que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>26</td>
<td>¿Ha sentido que no vale la pena vivir?</td>
<td>No, para nada</td>
<td>No más que antes</td>
<td>Más que antes</td>
<td>Mucho más que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>27</td>
<td>¿Ha pensado en la posibilidad de quitarse la vida?</td>
<td>No, para nada</td>
<td>No creo</td>
<td>Alguna vez</td>
<td>Sí</td>
</tr>
<tr>
<td>28</td>
<td>¿Ha pensado estar muerto y lejos de todo?</td>
<td>No</td>
<td>No más que antes</td>
<td>Más que antes</td>
<td>Mucho más que antes</td>
</tr>
<tr>
<td>29</td>
<td>¿Has notado que la idea de quitarse la vida le viene repentinamente a la cabeza?</td>
<td>No, para nada</td>
<td>No creo</td>
<td>Alguna vez</td>
<td>Sí</td>
</tr>
</tbody>
</table>
### ESCALA DEL MASLACH BURNOUT INVENTORY

Señale con un X lo que en este momento percibe, en el cuadro correspondiente, únicamente elija una opción.

<table>
<thead>
<tr>
<th>ITEMS</th>
<th>0 Nunca</th>
<th>1 Alguna vez al año o menos</th>
<th>2 Una vez al mes o menos</th>
<th>3 Algunas veces al mes</th>
<th>4 Una vez por semana</th>
<th>5 Algúnas veces por semana</th>
<th>6 Todos los días</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1EE. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2EE. Al final de la jornada me siento agotado</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3EE. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4PA. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5D Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>6EETrabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>7PA Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>8EE. Me siento fatigado, desmotivado y/o harto por el trabajo.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>9PA Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>10D Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>11D Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>12PA Me encuentro con mucha vitalidad.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>13EE Me siento frustrado por mi trabajo.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>14EE Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>15D Realmente no me importa lo que le ocurrirá a algunos de los pacientes a quien tengo que atender.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>16EETrabajar me en contacto directo con los pacientes me produce mucho estrés.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>17PATengo facilidad para crear una atmósfera relacionada a mis pacientes.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>18PA Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>19PA He realizado muchas cosas que merecen la pena este trabajo</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>20EE En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>21PA Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>22D Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLOGICO EN EL TRABAJO.
Dr. Manuel Pando Moreno
IVAPT-PANDO

El cuestionario que esta usted a punto de contestar, tiene como intención conocer algunos aspectos de las relaciones psicológicas en el lugar de trabajo, para ello se requiere que conteste los dos incisos con sus preguntas:

El primero, que es el inciso (a) se refiere a con que frecuencia ocurre lo que se pregunta y el segundo inciso (b) que se refiere a la frecuencia con que le ocurre respecto a sus compañeros.

Para contestar tome en cuenta lo que ha ocurrido en el último año en su trabajo

RESPUESTAS:

<table>
<thead>
<tr>
<th>A)</th>
<th>B)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>4. Muy frecuentemente</td>
<td>1. Menos que a mis compañeros</td>
</tr>
<tr>
<td>3. Frecuentemente</td>
<td>2. Igual que a mis compañeros</td>
</tr>
<tr>
<td>2. Algunas veces</td>
<td>3. Más que al resto de mis compañeros</td>
</tr>
<tr>
<td>1. Casi nunca</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>0. Nunca</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

### PREGUNTAS

<table>
<thead>
<tr>
<th>Pregunta</th>
<th>A</th>
<th>B</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1. Recibo ataques a mi reputación</td>
<td>0</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>2. Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público</td>
<td>0</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>3. Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas</td>
<td>0</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>4. Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir</td>
<td>0</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>5. Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones</td>
<td>0</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>6. Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo</td>
<td>0</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>7. Se manipulan las situaciones de trabajo para hacermee caer en errores y después acusarme de negligencia o ser un mal trabajador(a)</td>
<td>0</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>8. Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona</td>
<td>0</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>9. Se desvalora mi trabajo y nunca se me reconoce que algo lo haya hecho bien</td>
<td>0</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>10. Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.</td>
<td>0</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>11. Se castigan mis errores o pequeñas fallas mucho más duramente que al resto de mis compañeros (as)</td>
<td>0</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>12. Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de la empresa</td>
<td>0</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>13. Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar</td>
<td>0</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>14. Siento que se me impide expresarme</td>
<td>0</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>15. Se me ataca verbalmente verbales criticando los trabajos que realizo</td>
<td>0</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>16. Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desde o menosprecio, etc.)</td>
<td>0</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>17. Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no la viera o no existiera)</td>
<td>0</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>18. Se me asignan sin cesar tareas nuevas</td>
<td>0</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>19. Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo, y me las asignan con la intención de desacreditarme</td>
<td>0</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>20. Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas</td>
<td>0</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>21. Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente, que las que se ofrecen a otros compañeros</td>
<td>0</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>22. Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo</td>
<td>0</td>
<td>1</td>
</tr>
</tbody>
</table>

*La(s) persona(s) que me producen las cosas arriba mencionadas es o son:
Mi(s) superior(es) _______ Compañero(s) de trabajo _______ Subordinado(s) _______
Anexo 6. Fotos de actividades y procesos de evaluación psicotécnica