

UNIVERSIDAD DE CUENCA



Facultad de Ciencias Químicas

Maestría en Seguridad e Higiene Industrial

Estudio de riesgos psicosociales en el personal docente y administrativo de la Unidad Educativa Salesiana María Auxiliadora

Trabajo de titulación previo a la
obtención del título de Magister en
Seguridad e Higiene Industrial

Autora:

Ing. María Alexandra Trujillo Valverde
C.I.: 0103322871
Correo: china1512@hotmail.es

Directora:

Dra. María Fernanda Uguña Rosas Mgt.
C.I.: 0103782280

Cuenca – Ecuador

27/11/2019

RESUMEN

El estudio de los factores de riesgo es de suma importancia en el ámbito laboral, ya que su identificación y evaluación permite tomar los correctivos necesarios para crear un ambiente que permita mejorar el rendimiento y la salud en los trabajadores.

En materia de evaluación de riesgos psicosociales queda mucho por hacer con miras a mejorar la calidad de vida de los trabajadores del campo educativo, por esta razón se realizó un Estudio de Riesgos psicosociales en la Unidad Educativa Salesiana María Auxiliadora utilizando los siguientes instrumentos: F – Psico que es un método de identificación y evaluación de factores de riesgo psicosocial que ofrece información sobre 9 factores: tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad/contenido, participación/supervisión, interés por el trabajador/compensación, desempeño de rol, relaciones y apoyo social; el ISTAS 21 - CoPsoQ es un instrumento internacional para la investigación, evaluación y prevención de los riesgos psicosociales, ofrece información sobre dimensiones psicosociales del trabajo y doble presencia. Se realizó tabulación y análisis estadísticos de los resultados empleando medidas de tendencia central y dispersión para determinar la tendencia e intensidad de exposición y mediante medidas de frecuencia para el establecimiento final de niveles, con el ISTAS21 se encontró que el personal está expuesto desfavorablemente a las condiciones de: inseguridad (77.9%); doble presencia (59.7%) y exigencias psicológicas (51.9%), en tanto que con el FPSICO los factores de riesgo psicosocial con mayores niveles de exposición correspondieron a: participación/supervisión (34%), demandas psicológicas (28.5%) y carga de trabajo (20.8%).

Palabras clave: Riesgos psicosociales. Docentes. FSICO. ISTAS 21.

ABSTRACT

The study of risk factors is of great importance in the labor ambit, because its identification and evaluation allow us to take the necessary corrections in order to create an environment to enhance the performance and health of the workers.

In psychosocial risks evaluation there is still much to do in order to improve the life quality of workers in the educational branch, that is why a risk psychosocial study was held in Unidad Educativa Salesiana María Auxiliadora, using the following instruments: F – Psyc, which is a method that involves identification and evaluation of psychosocial risk factors, that offers information about 9 factors: working hours, autonomy, work load, psychological demands, variety/content, participation/supervision, interest for the worker/compensation, roll development, relationships and social support; ISTAS 21 - CoPsoQ is an international instrument for the investigation, evaluation and prevention of the psychosocial risks, it offers information about the psychosocial dimensions of the job and double presence. A statistic tabulation and analysis were applied to the results employing central tendency measurements and scattering in order to determine the tendency and intensity of exposition, and throughout the use of frequency measurements the final levels were stablished, With ISTAS21 it was possible to find out that the personal is unfavorably exposed to the conditions of: insecurity (77.9%); double presence (59.7%) and psychological requirements (51.9), while by the use of FPSICO it was determined that the Psychological risk factors with higher exposition corresponded to: participation/supervision(34%), Psychological demands (28.5%) and working loads (20.8%).

Key words: Psychosocial risks. Teachers. FSICO. ISTAS 21.

ÍNDICE

RESUMEN.....	2
ABSTRACT.....	3
CLAUSULAS.....	6
AGRADECIMIENTO.....	8
DEDICATORIA.....	9
INTRODUCCIÓN.....	10

CÁPITULO 1.- MARCO LEGAL

1.1 Normatividad psicosocial a nivel internacional.....	12
1.1.1 Convenios internacionales ratificados por la OIT y la OMS.....	12
1.1.2 Decisión 584: Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.....	14
1.1.3 Resolución 957: Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.....	15
1.2 Normatividad psicosocial en Ecuador.....	15
1.2.1 Constitución de la República del Ecuador 2008.....	15
1.2.2 Decreto Ejecutivo 2393.....	16
1.2.3 Código del Trabajo.....	17
1.2.4 Acuerdo Ministerial 0082.....	17
1.2.5 Normas INEN: NTE – GPE- RTE (aplicables en SST)	18

CAPITULO 2.- MARCO TEORÍCO

2.1 Riesgos Psicosociales.....	19
2.2 Evolución de los Riesgos Psicosociales.....	21
2.3 Problemas de salud generados por los riesgos psicosociales.....	25
2.3.1 Estrés Crónico.....	26
2.3.2 Síndrome de Burnout.....	27
2.3.3 Enfermedades gastrointestinales.....	27
2.3.4 Desequilibrios mentales y problemas psicológicos.....	27

CAPÍTULO 3.- METODOLOGÍA

3.1 Universo de estudio.....	30
3.2 Criterios de Selección de la Muestra.....	30
3.3 Tipo de investigación.....	30
3.4 Técnicas e Instrumentos.....	31
3.4.2 F- Psico.....	31
3.4.3 ISTAS 21 – CoPsoQ.....	33
3.4.4 Procedimiento metodológico.....	35

CAPÍTULO 4.- RESULTADOS

4.1 Resultados.....	37
4.2 Discusión.....	41

CAPÍTULO 5.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones.....	44
5.2 Recomendaciones.....	45
BIBLIOGRAFÍA.....	46

ANEXOS

Modelo cuestionario ISTAS 21: http://copsog.istas21.net/index.asp?ra_id=90

Modelo cuestionario FPSICO:

<http://www.ugtbalears.com/es/PRL/Psicosociologia/Methodologas%20de%20eva%20luacin/cuestionario%20%20imprimir%20fpsico.pdf>

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Factores psicosociales.....	22
Tabla 2: Factores psicosociales de riesgo o estrés.....	23
Tabla 3: Principales riesgos psicosociales.....	25
Tabla 4: Características de los participantes.....	37
Tabla 5 Estadísticos descriptivos de los apartados (ISTAS 21).....	38
Tabla 6: Estadísticos descriptivos de los factores de riesgo (FPSICO).....	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Procedimiento metodológico.....	36
Figura 2: Niveles de exposición en riesgos psicosociales (ISTAS 21).....	39
Figura 3: Niveles de exposición en riesgos psicosociales (FPSICO).....	41

Cláusula de Propiedad Intelectual

María Alexandra Trujillo Valverde, autora del trabajo de titulación "Estudio de riesgos psicosociales en el personal docente y administrativo de la Unidad Educativa Salesiana María Auxiliadora", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 27 de noviembre de 2019.



María Alexandra Trujillo Valverde

0103322871

Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

María Alexandra Trujillo Valverde en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Estudio de riesgos psicosociales en el personal docente y administrativo de la Unidad Educativa Salesiana María Auxiliadora", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 27 de noviembre de 2019.



María Alexandra Trujillo Valverde

C.I: 0103322871

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero expresar mi gratitud a Dios, quien ha sido luz y bendición en mi vida.

Mi sincero agradecimiento a la Universidad de Cuenca, sus directivos, docentes y compañeros que fueron pilares importantes para culminar con éxito el programa de Maestría en Seguridad e Higiene Industrial.

Mi profundo agradecimiento a la Dra. María Fernanda Uguña, por su excelente dirección, sus conocimientos, consejos y apoyo incondicional en el desarrollo del presente trabajo.

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a:

Mi madre, quien, con su amor incondicional, paciencia y valentía me ha enseñado a no temer a las adversidades y a confiar con fe inquebrantable en un Dios Todopoderoso.

A mi padre, aunque físicamente no esté conmigo, siento su amor y presencia en las pequeñas cosas de la vida.

A mi esposo Wilson y a mi hija Doménica, quienes llenan de alegría mi vida, junto a ustedes siento que todo ha valido la pena, su amor y respaldo han permitido que alcance un objetivo más en mi vida personal y profesional.

INTRODUCCIÓN

Las cambiantes condiciones de trabajo provocan permanentemente riesgos psicosociales y debilitan el desempeño de funciones, de aquí la importancia de valorar e intervenir los efectos negativos e influir de manera preventiva para un rendimiento eficiente y satisfacción laboral en pro de lograr mejores resultados de la gestión educativa que se expresen en términos de eficiencia, eficacia y productividad. Si bien es cierto, son diversos los factores de riesgo a los que están expuestos los empleados, dependiendo del tipo de actividad y rol que desempeñan en una empresa, al referirnos a la labor docente parecería que no estuvieran expuestos a riesgos en su ámbito laboral, sin embargo, al ser la docencia una profesión de servicio en la que existe vinculación emocional, los riesgos psicosociales son probablemente los que más afectan el desempeño laboral y por consiguiente su salud física y emocional. El Ministerio de Relaciones Laborales manifiesta que es importante concientizar a las empresas y a las personas en general, sobre el impacto que pueden tener los riesgos psicosociales sobre la salud de los trabajadores los cuales pueden causar alteraciones de tipo físico, psicológico y socio laboral, siendo importante también incentivar a las empresas a realizar mediciones de riesgo psicosocial adecuada, adaptando las herramientas al ambiente cultural del país y a la cultura organizacional.

(Soriano, 2009) considera que después de llevar desempeñando la labor docente durante muchos años el desgaste puede desembocar en algunos casos en situaciones de estrés crónico, que genera agotamiento, malestar general, insomnio, pérdida de apetito, depresión, ansiedad y trastornos digestivos, respiratorios, cardiovasculares, musculo-esqueléticos, pudiendo llegar incluso a desarrollar una incapacidad total para volver a trabajar. En el Ecuador existen pocos estudios sobre riesgos psicosociales en la labor docente, de ahí surgen varias inquietudes: ¿Se cuentan con instrumentos idóneos para evaluar los riesgos psicosociales?, ¿Cuenta el personal con conocimientos sobre manejo de estrés? ¿Existe una evaluación periódica del ambiente laboral en las instituciones educativas? Siendo los docentes una población extensa en el ámbito laboral y considerando que los trastornos causados por el estrés en el trabajo se han incrementado en los últimos años, dando como resultado un

porcentaje elevado de días laborables perdidos representando un elevado costo económico, así como carga emocional y sufrimiento en el personal es imperante la necesidad de hallar estrategias innovadoras para la prevención del estrés relacionado con el trabajo. Es fundamental evaluar con mayor detenimiento las políticas y condiciones nacionales para establecer sistemas integrales de gestión en SST que nos permitan manejar de manera apropiada los riesgos psicosociales, al igual que otros riesgos a los que nos exponemos a diario en nuestro lugar de trabajo.

CAPITULO 1

MARCO LEGAL

El trabajo siempre ha sido visto como forma de crecer en el ámbito personal y profesional, sin embargo, también es cierto que conlleva consigo riesgos que pueden afectar a sus derechos fundamentales, así como a su salud física y mental. Para prevenir los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales deben observarse las disposiciones legales que en materia de Seguridad, Salud y Medio ambiente establecen las normas y tratados internacionales, las leyes ecuatorianas y los reglamentos de trabajo de las empresas.

1.1 Normatividad psicosocial a nivel internacional:

1.1.2 Convenios internacionales ratificados por la OIT y la OMS

C029 - Convenio sobre el trabajo forzoso (6 de julio 1954). - No imponer o dejar que se imponga el trabajo forzoso u obligatorio en provecho de particulares, de compañías o de personas jurídicas de carácter privado, designando como trabajo forzoso a todo trabajo o servicio exigido a un individuo bajo la amenaza de una pena cualquiera y para el cual dicho individuo no se ofrece voluntariamente.

C081 - Convenio sobre la Inspección de Trabajo (26 de agosto 1975). - Se aplicará a todos los establecimientos a cuyo respecto los inspectores del trabajo estén encargados de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales relativas a las condiciones de trabajo y a la protección de los trabajadores en el ejercicio de su profesión, tales como: horas de trabajo, salarios, seguridad, higiene y bienestar, empleo de menores y demás disposiciones afines.

C100 - Convenio sobre igualdad de remuneración (11 de marzo 1952). - Designa las tasas de remuneración fijadas sin discriminación en cuanto al sexo, hace referencia a la igualdad de remuneración entre la mano de obra masculina y la mano de obra femenina por un trabajo de igual valor.

C111 - Convenio sobre la discriminación (10 julio 1962).- Llevar a cabo una política nacional que promueva, por métodos adecuados a las condiciones y a la práctica nacionales, la igualdad de oportunidades y de trato en materia de empleo y ocupación, con objeto de eliminar cualquier discriminación a este respecto, el término discriminación comprende cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación.

C118 - Convenio sobre la igualdad de trato (9 marzo 1970). - En lo que se refiere a legislación y beneficio de prestaciones en todas las ramas de la seguridad social, se debe garantizar el pago de las prestaciones de invalidez, de las prestaciones de vejez, de las prestaciones de sobrevivencia y de los subsidios de muerte, así como el pago de las pensiones por accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

C121- Convenio relativo a las prestaciones en caso de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales (5 abril 1978). - La legislación nacional sobre las prestaciones en caso de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales debe proteger a todos los asalariados, incluidos los de sectores público y privado, y, en caso de fallecimiento del sostén de la familia, a categorías prescritas de beneficiarios.

C142 - Convenio sobre el desarrollo de los recursos humanos (26 de octubre 1977).- Establecer y desarrollar sistemas de orientación profesional, esta información y esta orientación deberán abarcar la elección de una ocupación, la formación profesional, la situación y perspectivas de empleo, las posibilidades de promoción, las condiciones de trabajo, la seguridad y la higiene en el trabajo, y otros aspectos de la vida activa en los diversos sectores de la actividad económica, social y cultural, y a todos los niveles de responsabilidad.

C159 – Convenio sobre la readaptación profesional y empleo (20 mayo 1988).- La finalidad de la readaptación profesional es permitir que la persona inválida obtenga y conserve un empleo adecuado y progrese en el

mismo, y que se promueva así la integración o la reintegración de esta persona en la sociedad, se basará en el principio de igualdad de oportunidades entre los trabajadores inválidos y los trabajadores en general, deberá respetarse la igualdad de oportunidades, las medidas positivas especiales encaminadas a lograr la igualdad efectiva de oportunidades y de trato entre los trabajadores inválidos y los demás trabajadores no deberán considerarse discriminatorias respecto de estos últimos.

1.1.2 Decisión 584: Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo

La Comunidad Andina aprueba un Instrumento y su Reglamento en el que se establecen normas fundamentales en materia de seguridad y salud en el trabajo que sirven de directrices a las leyes y reglamentos que regulan las actividades laborales de cada uno de los Países Miembros.

Artículo 4.- Los Países Miembros deberán propiciar el mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, a fin de prevenir daños en la integridad física y mental de los trabajadores que sean consecuencia, guarden relación o sobrevengan durante el trabajo.

Artículo 7.- Los Países Miembros de la Comunidad Andina adoptarán medidas legislativas y reglamentarias necesarias para que sus respectivas legislaciones sobre seguridad y salud en el trabajo contengan disposiciones que regulen los siguientes aspectos:

- a) Niveles mínimos de seguridad y salud que deben reunir las condiciones de trabajo.
- e) Establecimiento de normas o procedimientos de evaluación de los riesgos para la salud y seguridad de los trabajadores, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional u otros procedimientos similares.
- g) Procedimientos para la rehabilitación integral, readaptación, reinserción y reubicación laboral de los trabajadores con discapacidad temporal o permanente por accidentes y/o enfermedades ocupacionales.

Artículo 18.- Todos los trabajadores tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar.

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

Artículo 11.- El Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo tendrá, entre otras, las siguientes funciones:

- a) Participar en la elaboración, probación, puesta en práctica y evaluación de las políticas, planes y programas de promoción de la seguridad y salud en el trabajo, de la prevención de accidentes y enfermedades profesionales.
- e) Hacer recomendaciones apropiadas para el mejoramiento de las condiciones y el medio ambiente de trabajo, velar porque se lleven a cabo las medidas adoptadas y examinar su eficacia.

1.2 Normatividad psicosocial en Ecuador

Ecuador cuenta con un marco legal en materia de seguridad y salud en el trabajo conformado por la Constitución, el Código de Trabajo, el Decreto Ejecutivo 2393, la Resolución 513 del IESS, entre otros, que tienen como propósito la prevención de los riesgos en el trabajo y la reducción de la siniestralidad producto de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

1.2.1 Constitución de la República del Ecuador 2008

Artículo 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Artículo 66.- El Estado reconoce y garantizará:

17. El derecho a la libertad de trabajo. Nadie será obligado a realizar un trabajo gratuito o forzoso, salvo los casos que determine la ley.

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

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

4. A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.

5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

6. Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley.

Art. 369.- El seguro universal obligatorio cubrirá las contingencias de enfermedad, maternidad, paternidad, riesgos de trabajo, cesantía, desempleo, vejez, invalidez, discapacidad, muerte y aquellas que defina la ley. Las prestaciones de salud de las contingencias de enfermedad y maternidad se brindarán a través de la red pública integral de salud.

1.2.2 Decreto Ejecutivo 2393.- Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo (1986)

Artículo 5.- El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, por intermedio de las dependencias de Riesgos del Trabajo, tendrá las siguientes funciones generales:

2. Vigilar el mejoramiento del medio ambiente laboral y de la legislación relativa a prevención de riesgos profesionales, utilizando los medios necesarios.

3. Realizar estudios e investigaciones sobre prevención de riesgos y mejoramiento del medio ambiente laboral.

5. Informar e instruir a empresas y trabajadores sobre prevención de siniestros, riesgos de trabajo y mejoramiento del medio ambiente.

Artículo 11.- Son obligaciones generales de los personeros de las entidades y empresas públicas y privadas:

2. Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo.

1.2.3 Código del Trabajo, de los Riesgos del Trabajo (2005)

Art. 347.- Riesgos del trabajo. - Son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad. Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes.

Art. 410.- Obligaciones respecto de la prevención de riesgos. - Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida. Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador.

Art. 432.- Normas de prevención de riesgos dictadas por el IESS. - En las empresas sujetas al régimen del seguro de riesgos del trabajo, además de las reglas sobre prevención de riesgos establecidas en este capítulo, deberán observarse también las disposiciones o normas que dictare el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

1.2.4 Acuerdo Ministerial MDT 0082 (2017). - Normativa para la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral.

Art. 1.- OBJETO. - Establecer regulaciones que permitan el acceso a los procesos de selección de personal en igualdad de condiciones, así como garantizar la igualdad y no discriminación en el ámbito laboral, estableciendo mecanismos de prevención de riesgos psicosociales

Art. 9.- DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES. - En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral.

Normas INEN: NTE – GPE- RTE (aplicables en SST)

NTE – INEN- ISO 45001 (2018) Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. - Especifica requisitos para un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SST) y proporciona orientación para su uso, para permitir a las organizaciones proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables previniendo las lesiones y el deterioro de la salud relacionados con el trabajo, así como mejorando de manera proactiva su desempeño de la SST.

CAPITULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1 Riesgos Psicosociales

El INSHT define a los factores de riesgo psicosociales como aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido del trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) del trabajador.

Para ISTAS los denominados factores de riesgo psicosociales son aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico, emocional, cognitivo y conductual que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) definieron los riesgos psicosociales como «las interacciones entre el medioambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, las necesidades y la cultura del trabajador, las consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral»

Las dinámicas tan cambiantes en cuanto a las nuevas formas de trabajo han hecho que los riesgos laborales vayan también siendo diferentes, hoy sabemos que muchos factores de riesgo clásicos han sido eliminados o controlados, sin embargo, han aparecido nuevos factores de riesgos como son los psicosociales, relacionados con la organización del trabajo, factores personales y sociales dentro del ámbito laboral.

La preocupación por los factores psicosociales en el ambiente laboral comienza probablemente a partir de la década de los sesenta cuando en 1966 el Ministro de Sanidad de los Estados Unidos señala en un informe (Sauter et al., n.d.) que el estrés psicológico era un hecho cada vez más frecuente en el lugar de trabajo, además manifestaba la existencia de “problemas urgentes” que precisaban de una atención prioritaria, entre ellos la salud mental en el trabajo y los factores del lugar de trabajo que contribuían a esa situación.

En 1984 el Comité mixto de la OIT/OMS (“Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud,” n.d.) indica que en el medio ambiente de trabajo se han identificado una serie de factores psicosociales potencialmente negativos, vinculados a la salud, tales como: mala utilización de habilidades, sobre carga de trabajo, falta de control, conflicto de autoridad, desigualdad de salario, falta de seguridad en el trabajo, problemas en las relaciones laborales, entre otros, de los cuales algunos abarcan aspectos individuales del trabajador, y, otros hacen referencia al ambiente de trabajo, dichos factores ocasionan problemas de salud e incluso un alto índice de absentismo.

Para (“Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud,” n.d.) los factores psicosociales pueden tener efectos negativos en la salud, pero también pueden contribuir positivamente al bienestar de los trabajadores todo depende de la adaptación, condición y vulnerabilidad del trabajador, por lo que se evidencia la dificultad de poder realizar una eficaz evaluación de estos factores de riesgos al ser muchos de ellos subjetivos, propios de cada trabajador.

El concepto de factores psicosociales (Sauter et al., n.d.) se extiende también al entorno existente fuera de la organización y a aspectos del individuo que pueden influir en la aparición del estrés en el trabajo, de manera que debemos analizar que el trabajador no es un ser aislado, por lo contrario, su vida personal es un factor que puede promover su desempeño en el ámbito laboral o puede ser un desencadenante para problemas de salud o incluso accidentes laborales.

Con el ritmo de trabajo dictado por las comunicaciones instantáneas y los altos niveles de competencia a nivel mundial, resulta cada vez más difícil demarcar

las líneas divisorias entre trabajo y vida personal. (“Riesgos psicosociales , estrés y violencia en,” n.d.). Los trabajadores pretenden demostrar su desempeño manteniéndose conectados el mayor tiempo posible a asuntos concernientes a su actividad laboral y lo hacen incluso en horas fuera de su trabajo y empleando tiempo asignado a actividades de índole personal, esta incompatibilidad laboral y familiar genera conflictos que pueden volverse difíciles de resolver, trayendo como consecuencia deterioro en la calidad de vida o su salud.

2.2 Evolución de los Riesgos Psicosociales

En 1959 la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y La Organización Mundial de la Salud (OMS) discutían por primera vez los recién llamados Riesgos Psicosociales, lo que implicaba la posibilidad de hacer al trabajo más humano y con mejor calidad de vida para los trabajadores y sus familias.

La exposición a los riesgos psicosociales en el ámbito laboral ha sido reconocida de manera más frecuente e intensa en las últimas décadas, haciendo que sea necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar consecuencias en la salud y seguridad de los trabajadores, así como en la empresa.

Históricamente se comenzó reconociendo las consecuencias que tenían los factores psicosociales en la salud y seguridad de los trabajadores, hoy después de que el tema ha cobrado importancia y de realizar varios estudios y análisis científicos, hay tres formas de referirse a ellos (Jiménez, n.d.):

1. Factores psicosociales
2. Factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés
3. Riesgos psicosociales

Aunque son términos similares, hay diferencias entre ellos que pueden ser notables. En la actualidad es frecuente hablar de unos y otros, a veces de forma intercambiable, sin establecer ninguna distinción, es oportuno tratar de establecer sus diferencias, aun reconociendo que son términos próximos y relacionados entre sí y que no siempre las diferencias resultan claras.

1. Factores Psicosociales. - Son condiciones psicosociales de trabajo que como tales pueden ser positivas o negativas (Sauter et al., n.d.), cuando tales condiciones son adecuadas, facilitan el trabajo, se alcanzan niveles altos de satisfacción laboral y de estados de motivación en los que los trabajadores logran mayor competencia profesional. Para (Mejía, Garrido, & Peralta, 2008) son condiciones en las que se desenvuelve el individuo cuando se relaciona con el medio. Sin embargo, estas condiciones se convierten en riesgo cuando tienen el potencial de impactar de manera negativa la salud de las personas, comprenden factores individuales, interacciones entre el medio laboral, el medioambiente de trabajo, la satisfacción con lo que se realiza, las capacidades del trabajador, su cultura, necesidades y consideraciones personales de la vida extra laboral que a través de percepciones y experiencias pueden influir tanto en el rendimiento como en la salud y satisfacción en el trabajo y hacen que las personas reaccionen de diferente manera frente a un mismo estímulo

Política y Filosofía de la Organización	<ul style="list-style-type: none">- Relación Familia – Trabajo- Gestión de Recursos Humanos- Política de Salud y Seguridad- Responsabilidad Social
Cultura de la Organización	<ul style="list-style-type: none">- Política de Relaciones Laborales- Información, Comunicación Organizacional- Justicia Organizacional- Supervisión / Liderazgo
Relaciones Industriales	<ul style="list-style-type: none">- Clima Laboral- Representación Sindical- Convenios Colectivos
Condiciones de Empleo	<ul style="list-style-type: none">- Tipo de Contrato- Salario- Convenios Colectivos- Diseño de Carreras

<p>Diseño del Puesto</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Rotación del puesto - Trabajo grupal
<p>Calidad en el Trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Uso de habilidades personales - Demandas laborales - Seguridad física en el trabajo - Horas de trabajo - Autonomía - Capacidad de control

TABLA 1: Factores Psicosociales

FUENTE: Modificado (Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, 2008).

2. 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. (Organización, 2013) cuando los factores psicosociales tienen la probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador pasan a ser factores de riesgo psicosociales.

<p>Contenido del Trabajo</p>	<p>Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa.</p>
<p>Sobrecarga y Ritmo</p>	<p>Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, plazos urgentes de finalización.</p>
<p>Horarios</p>	<p>Cambio de turnos, horario nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción.</p>
<p>Control</p>	<p>Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo.</p>
<p>Ambiente y Equipos</p>	<p>Malas condiciones de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.</p>
<p>Cultura Organizacional y Funciones</p>	<p>Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las tareas.</p>
<p>Relaciones Interpersonales</p>	<p>Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales, falta de apoyo social.</p>

Rol en la Organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas
Desarrollo de Carrera	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional, baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual.
Relación Trabajo - Familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia, bajo apoyo familiar.
Seguridad Contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral, insuficiente remuneración.

TABLA 2: Factores psicosociales de riesgo o estrés
FUENTE: Modificado (Cox y Griffiths, 1996)

3. Riesgos Psicosociales. - Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes. Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante. ("IWHO," n.d.)

Como en otros riesgos, los riesgos psicosociales pueden ser triviales, graves o intolerable en función de la probabilidad y de la gravedad de sus consecuencias, todas las combinaciones son posibles, (Trabajo, n.d.). Los riesgos psicosociales dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos puedan ser diferenciales, los hechos, situaciones o contextos que se propongan como riesgo psicosocial laboral tiene que tener una clara probabilidad de dañar la salud física, social o mental del trabajador y hacerlo de forma importante.

Estrés	<p>El estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.</p> <p>(Comisión Europea, 2000)</p>
Burn Out	<p>Síndrome de agotamiento emocional, despersonalizado y reducida realización personal que puede aparecer en personal que trabajan con gente de alguna forma.</p> <p>Maslach y Jackson (1986)</p>
Violencia	<p>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. (OIT, 2003)</p>
Acoso Laboral (Mobbing)	<p>Es una forma de comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores jerárquicos y subordinados, por el que la persona en cuestión es humillada y atacada varias veces, directa o indirectamente por una o más personas con el propósito y con el efecto de alienarla.</p> <p>Comité Consultivo de la Comisión Europea para la seguridad, la higiene y la protección de la salud en el trabajo (2001).</p>
Violencia Sexual	<p>La conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo, incluida la conducta de superiores y compañeros, y que resulta inaceptable si: Dicha conducta es indeseable, irrazonable y ofensiva para la persona que es objeto de la misma.</p> <p>Recomendación 92/31 de las Comunidades Europeas, relativa a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo</p>

TABLA 3: Principales riesgos psicosociales

FUENTE: Autora

2.3 Problemas de salud generados por los riesgos psicosociales

En la actualidad se reconoce que los riesgos psicosociales dentro del ambiente laboral afectan a todos los países de manera significativa, a todo nivel y en todas las profesiones, sus consecuencias pueden variar dependiendo de la respuesta individual, pero lo que es cierto es que deteriora la salud de los trabajadores pudiendo ocasionar estrés, burnout, trastornos mentales y de conducta, ansiedad, depresión. También pueden ocasionar desgaste físico, enfermedades

gastrointestinales, trastornos músculo-esqueléticos, enfermedades cardiovasculares, entre otras.

2.3.1 Estrés Crónico. - La Comisión Europea define al estrés laboral como: *“Un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos”.*

Para la OIT (ILO 2012), el estrés es *“la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés no es un trastorno a la salud, sino el primer signo de una respuesta a un daño físico y emocional. El estrés es una respuesta a uno o más riesgos psicosociales y puede tener consecuencias para la salud mental y física y el bienestar de una persona”.*

El estrés relacionado con el trabajo está determinado por los riesgos psicosociales derivados de la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador, o cuando los conocimientos y las capacidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa u organización (“Riesgos psicosociales , estrés y violencia en,” n.d.).

El estrés crónico es una fase de tensión crónica o estrés prolongado, en la que los síntomas se convierten en permanentes y pueden desencadenar en enfermedades. La respuesta de estrés crónico puede llevar a ocasionar problemas musculo-esqueléticos, trastornos cardiovasculares, trastornos psicosomáticos y mentales (Jiménez, n.d.). La American Psychological Association describe al estrés crónico como el resultado de estresores cotidianos

que no se atendieron o manejaron adecuadamente, las consecuencias son graves porque contribuyen a la ansiedad y la depresión.

2.3.2 Síndrome de Burnout. - “El burnout es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede aparecer en personas que trabajan con gente de alguna forma (Maslach, Jackson, Leiter, Schaufeli, & Schwab, 1986).

El Burnout es la consecuencia de un estrés crónico laboral y organizacional, se diferencia del estrés como riesgo psicosocial por sus efectos en el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación personal (Trabajo, n.d.).

El desgaste profesional o burnout es un síndrome que experimentan las personas empleadas en profesiones que implican un alto grado de contacto con otras personas (“Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud,” n.d.) propio de muchas profesiones de servicios como educación, atención médica, etc.

2.3.3 Enfermedades gastrointestinales.- En investigaciones del estrés en el trabajo se detectan con frecuencia la presencia de problemas gastrointestinales, ya que el estrés mental agudo produce efectos variables en la secreción de los ácidos gástricos, que aumenta sensiblemente en algunas personas y se reduce en otras, contribuyendo al desarrollo de enfermedades como: Úlcera péptica (que comprende las lesiones ulcerosas del estómago y del duodeno), Dispepsia no ulcerosa (dolor abdominal alto, malestar y náuseas persistentes en ausencia de una causa orgánica identificable) , Síndrome de colon irritable (definido como alteración del hábito intestinal asociada a dolor abdominal, en ausencia de signos físicos anormales), entre otras (Sauter et al., n.d.).

2.3.4 Desequilibrios mentales y problemas psicológicos. - Los riesgos psicosociales, por su propia naturaleza, afectan de forma importante a los

procesos de adaptación de la persona y su sistema de estabilidad y equilibrio mental. Los datos indican que la ansiedad, la depresión además de otros indicadores de mala salud mental están asociados a la exposición a los riesgos psicosociales (Cox, Griffiths y Leka, 2005; Cox y Rial-Gonzalez, 2000. Se ha encontrado que el estrés del rol, las demandas psicológicas altas, el desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa, la inseguridad contractual, la sobrecarga laboral y la falta de autonomía aparecen como fuertes predictores de la mala salud mental, trastornos de ánimo, obsesiones, fobias y fatiga generalizada (de Jonge, Bosma, Meter y Siegrist 2000).

El trastorno de estrés postraumático, que se ha hecho cada vez más frecuente en contextos laborales, ha sido sugerido por la OIT (OIT, 2010, parag. 2.4) como una enfermedad profesional. El dato acerca de la presencia del trastorno de estrés postraumático en el ámbito laboral es cada vez mayor, asociado principalmente a riesgos psicosociales como la violencia, el acoso laboral y el acoso sexual (Tehrani, 2004, 2010). Otras consecuencias habituales constatadas en personas acosadas han sido reacciones emocionales negativas centradas en perfiles de melancolía, apatía, falta de concentración, confusión y desesperanza (Jiménez, n.d.).

Varios estudios que han analizado las características laborales y el riesgo de muerte por suicidio entre los trabajadores, han destacado la exposición a los siguientes riesgos psicosociales que tienen su origen en el trabajo: problemas económicos (incluido el desempleo); acoso (mobbing, bullying) y hostigamiento; poco control sobre su trabajo; reducido margen de decisión; escaso apoyo social; elevadas exigencias psicológicas, y largos horarios laborales (“Riesgos psicosociales , estrés y violencia en,” n.d.).

Es importante recalcar que los problemas de salud generados por los riesgos psicosociales son múltiples, aparte de los ya mencionados, los efectos individuales del estrés laboral sobre la salud afectan a diferentes ámbitos del funcionamiento del individuo algunos de los más estudiados han sido los trastornos musculo esqueléticos, cardiovasculares, psicosomáticos, mentales y

el consumo de sustancias (Cox, Griffiths y Rial-Gonzalez, 2000). Diferentes estudios muestran que el estrés crónico parece influir sobre la actividad inmunológica (Hansel et al., 2010), endócrina y el sistema vegetativo (sistema autónomo) e incluso parece tener la capacidad de acelerar la manifestación de enfermedades como el Alzheimer (Trana, Srivareerata y Alkadhi, 2010).

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA

El método es el conjunto de estrategias y herramientas que se utilizan para llegar a un objetivo, en el presente capítulo se detallará algunos parámetros que se requieren para la investigación: el universo de estudio, criterios para la selección de la muestra, tipo de investigación y las técnicas e instrumentos que se emplearon para recopilar los datos de interés, así como el procedimiento que se llevó a cabo para el desarrollo de la investigación.

3.1 Universo de estudio. - La Unidad Educativa Salesiana “María Auxiliadora” brindó las facilidades para considerarla como área de estudio, esta institución se encuentra ubicada en la ciudad de Cuenca, en el Centro Histórico, viene realizando una significativa labor educativa desde septiembre de 1948, es una comunidad educativa católica, particular, regentada por las Hijas de María Auxiliadora que proporciona una formación integral a niñas y jóvenes desde primer año de Educación General Básica hasta tercer año de Bachillerato General Unificado con un enfoque académico integral y basado en la práctica de valores, cuenta con un promedio de 1060 estudiantes, su planta docente y administrativa (no incluye personal de apoyo) es de 77 profesionales a su servicio.

3.2 Criterios de Selección de la Muestra

La muestra se seleccionó a criterio del investigador luego de analizar varios factores como el tiempo y tipo de riesgos psicosociales a los que está expuesto el personal, decidiendo evaluar a todo el universo de 77 trabajadores correspondientes a personal docente y administrativo (no incluye personal de apoyo).

3.3 Tipo de investigación

Observacional, Descriptiva y Transversal ya que es un estudio de una serie de factores en base a una población previamente seleccionada y se medirá una sola vez las variables para su posterior descripción y análisis.

En base a la orientación está será Aplicada, tomando en cuenta la técnica de contrastación será Descriptiva y de acuerdo con la evolución del fenómeno estudiado será de tipo Transversal.

3.4 Técnicas e Instrumentos

Es importante considerar que se trata de un Censo, ya que aplicaremos a la totalidad de la población docente y administrativa (alrededor de ochenta personas).

Técnicas: Test.

Instrumentos: Cuestionarios.

3.4.2 F- Psico. - Es un método de identificación y evaluación de factores de riesgo psicosocial del INSHT que consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, ofrece información sobre 9 factores: Tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad/contenido del trabajo, participación/supervisión, interés por el trabajador/compensación, desempeño de rol, y relaciones y apoyo social. Para facilitar la interpretación de resultados la puntuación es baremada para ubicar al colectivo evaluado en un nivel de riesgo definido, así, a mayor nivel de riesgo existe mayor probabilidad de consecuencias negativas para la salud, esto permite determinar distintos niveles de riesgo: muy elevado (rojo), elevado (naranja), moderado (amarillo) y situación adecuada (verde).

En la NTP 926 se considera que los factores a ser evaluados se refieren a:

Tiempo de trabajo. - Evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los períodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad, calidad y efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

Autonomía. - Considera aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual para gestionar y tomar decisiones sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo.

Carga de trabajo. - Es el nivel de demanda de trabajo a la que se debe hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral. Este factor valora la carga de trabajo a partir de: Presiones de tiempos, esfuerzo de atención, cantidad y dificultad de la tarea.

Demandas psicológicas. - Se refiere a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se debe hacer frente en el trabajo. Estas demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y emocional.

Las exigencias cognitivas se definen según el grado de movilización y esfuerzo intelectual en el desempeño de las tareas. Mientras que las demandas emocionales son aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos y emociones y mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo.

Variedad/Contenido del trabajo. - Es la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además reconocido y apreciado más allá de las prestaciones económicas.

Participación/Supervisión. - La participación recoge los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización. La supervisión se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.

Interés por el trabajador/Compensación. - Se refiere al grado en que la organización muestra preocupación por la promoción, formación, desarrollo de la carrera, así como la percepción tanto de seguridad en el empleo como la existencia de un equilibrio entre lo que aporta y la compensación que por ello se obtiene.

Desempeño de rol. - Comprende tres factores fundamentales:

- Claridad del rol: Tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué hacer, cómo, responsabilidad del puesto, tiempo asignado, cantidad y calidad de trabajo)

- **Conflicto del rol:** Hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.
- **Sobrecarga de rol:** Se refiere a las responsabilidades que no forman parte de las funciones del puesto de trabajo pero que se añaden a ellas.

Relaciones y apoyo social. - Se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo (jefes, compañeros, etc).

3.4.3 Istas 21 (CoPsoQ). – El cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) es un instrumento internacional para la investigación, evaluación y prevención de los riesgos psicosociales, fue desarrollado en 2000 por el Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca, su versión española CoPsoQ – ISTAS 21 es una adaptación realizada por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) considera 20 ámbitos psicosociales, estos son:

Exigencias Cuantitativas. - Son las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo. Son altas cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado.

Ritmo de Trabajo. - Constituye la exigencia psicológica referida a la intensidad del trabajo.

Exigencias Emocionales. - Son las exigencias para no involucrarse en la situación emocional que se deriva de las relaciones interpersonales que implica el trabajo.

Exigencias de Esconder Emociones. - Son las exigencias para mantener una apariencia neutral e independientemente del comportamiento de usuarios o clientes.

Doble Presencia. - Son las exigencias sincrónicas, simultáneas del ámbito laboral y del ámbito doméstico-familiar.

Influencia. - Es el margen de autonomía en el día a día del trabajo en relación a las tareas a realizar y en la forma de desarrollarlo.

Posibilidades de Desarrollo. - Es el nivel de oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia y adquirir nuevos.

Sentido del Trabajo. - Es la relación que el trabajo tiene con otros valores distintos de tener un empleo y obtener ingresos, tales como la utilidad, la importancia, el valor social o el aprendizaje que implica.

Claridad del Rol. - Es el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo.

Conflicto de Rol. - Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que pueden suponer conflictos de carácter profesional o ético.

Apoyo Social de Compañeros/as. - Hace referencia a recibir la ayuda necesaria por parte de compañeros para realizar bien el trabajo.

Sentimiento de Grupo. - Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día.

Apoyo Social de Superiores. - Es recibir la ayuda necesaria por parte de los superiores para realizar bien el trabajo.

Calidad de Liderazgo. - Se refiere a la calidad de la gestión de los equipos que realizan los mandos inmediatos.

Previsibilidad. - Es disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios.

Reconocimiento. - Es la valoración, respeto y trato justo por parte de la dirección en el trabajo.

Inseguridad en el Trabajo. - Es la preocupación por el futuro en la relación a la ocupación.

Inseguridad sobre las Condiciones de Trabajo. - Es la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo.

Confianza Vertical. - Es la seguridad que se tiene de que dirección y trabajadores actuarán de manera adecuada o competente.

Justicia. - Se refiere a la medida en que las personas son tratadas con equidad en su trabajo.

Las dimensiones psicosociales se dividen en positivas (situación más favorable para para la salud, se da en puntuaciones altas, cercanas al 100) y negativas (situaciones desfavorables para la salud, se da en puntuaciones bajas, cercanas al 0). También es necesario considerar la exposición a los factores de riesgo psicosocial (verde, amarillo y rojo), el intervalo verde hace referencia a la puntuación más favorable para la salud, el intervalo amarillo indica un nivel de exposición intermedio y la proporción de trabajadores que están expuestos a las situaciones más desfavorables para la salud se encuentran en el intervalo rojo.

Al realizar el análisis de los resultados, las dimensiones psicosociales se agrupan en seis apartados:

Apartado 1: Exigencias Psicológicas (desfavorable).

Apartado 2: Trabajo activo y posibilidades de desarrollo: Influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos (favorable).

Apartado 3: Apoyo social y calidad de liderazgo (favorable).

Apartado 4: Inseguridad (desfavorable).

Apartado 5: Doble presencia (desfavorable).

Apartado 6: Estima (favorable).

3.4.4 Procedimiento metodológico. - Posterior al análisis de la metodología para la evaluación de riesgos psicosociales se procedió a estructurar el siguiente diagrama que representa el proceso metodológico del presente trabajo.

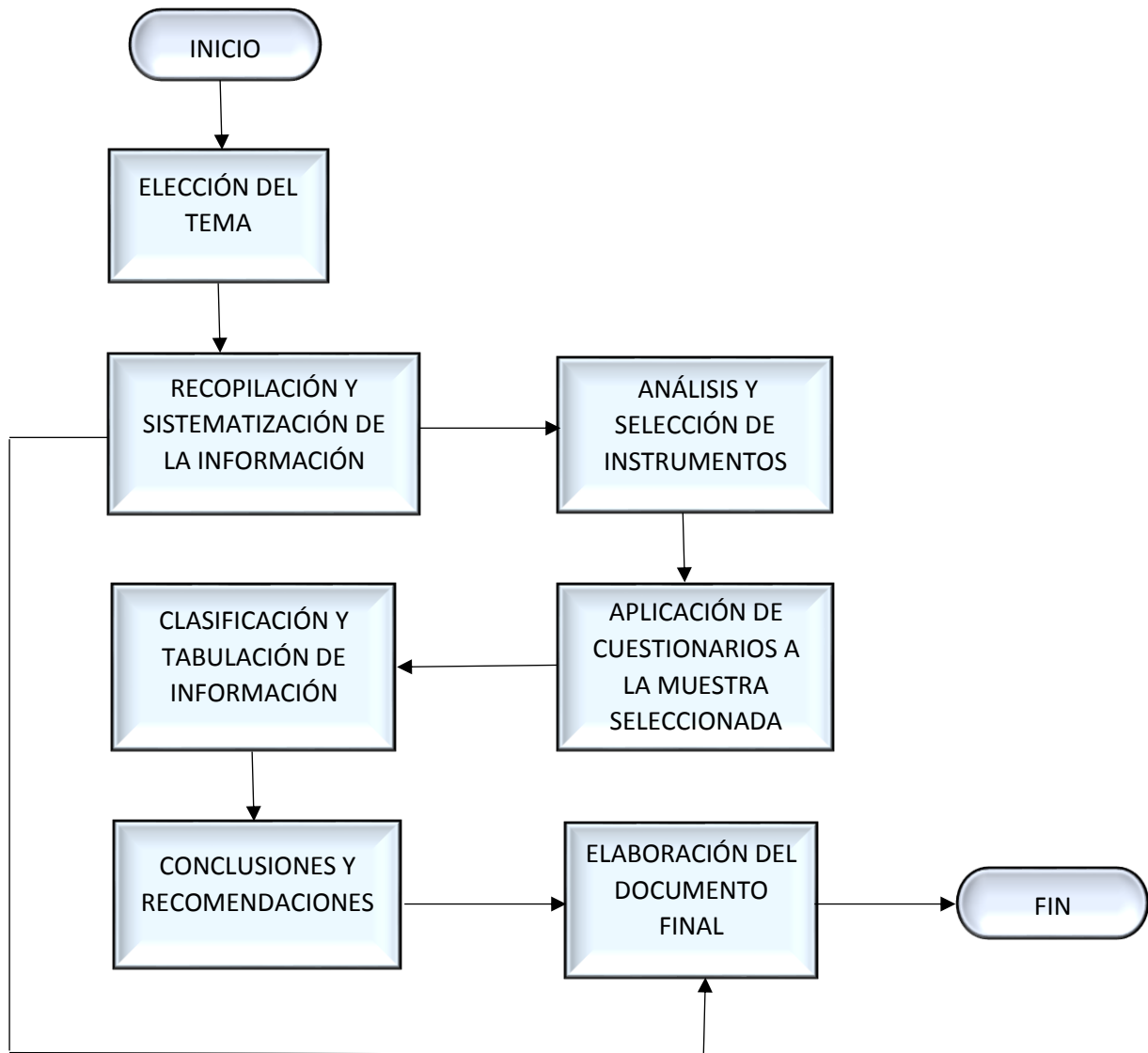


FIGURA 1: Procedimiento metodológico
FUENTE: Autora

CAPÍTULO 4

4.1 RESULTADOS

Participantes

El estudio fue realizado con 77 personas; 13 hombres (16.9%) y 64 mujeres (83.1%), personal de la Unidad Educativa Salesiana “María Auxiliadora” de entre 20 y 60 años con una edad media de 38.2 (DE=9.6); participaron 52 docentes, 13 administrativos y 12 docentes tutores de toda la institución; de quienes, los dos tercios tenían una experiencia de labor continua en la institución entre 2 y 10 años. Todos cumplían con un horario a tiempo completo y asistían a su trabajo por la mañana, además mencionaron cumplir entre 22 y 55 horas de trabajo semanales (\bar{x} =38.78; DE=4.7). El 79.2% de los participantes mencionaron no haber ascendido de categoría y prácticamente todos tenían una relación laboral fija. Detalles en la tabla 1.

Característica		n	%
Sexo	Hombre	13	16.9
	Mujer	64	83.1
Cargo	Docente	52	67.5
	Administrativo	13	16.9
	Docente Tutor	12	15.6
Tiempo que labora en la Institución	Entre 1 mes y hasta 6 meses	7	9.1
	Más de 6 meses y hasta 2 años	10	13.0
	Más de 2 años y hasta 5 años	26	33.8
	Más de 5 años y hasta 10 años	25	32.5
	Más de 10 años	9	11.7
Has ascendido de categoría	Si	16	20.8
	No	61	79.2
Qué tipo de relación laboral tienes con la Institución	Fijo	76	98.7
	Temporal	1	1.3

TABLA 4: Características de los Participantes
 FUENTE: Autora

Análisis estadístico

El análisis de resultados se muestra desde dos perspectivas con cada instrumento, mediante medidas de tendencia central y dispersión para determinar la tendencia e intensidad de exposición y mediante medidas de frecuencia para el establecimiento final de niveles. Para el análisis del ISTAS 21 se empleó el programa estadístico SPSS 25 y para el FPSICO la aplicación gratuita FPSICO 4.0, la edición de tablas y gráficos se la realizó en Excel 2016.

Riesgo psicosocial según ISTAS 21

Mediante el análisis del ISTAS 21, se identificaron las tendencias de las 3 dimensiones favorables de exposición y 3 desfavorables; las puntuaciones obtenidas en: inseguridad y estima reflejaron una tendencia de centralidad lo que implica neutralidad de exposición; por otra parte las puntuaciones medias obtenidas en las dimensiones favorables de trabajo activo y posibilidades de desarrollo y apoyo social y calidad de liderazgo en ambos casos revelaron tendencias positivas y bajas dispersiones de datos, lo que implica homogeneidad de exposición. Detalles en la tabla 2.

Dimensión	Escala – Tipo de exposición	Media de la escala	Mínimo	Máximo	Media	DE
Exigencias psicológicas	(0-24) Desfavorable	12	4,0	20,0	11,0	3,8
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	(40-0) Favorable	20	15,0	38,0	26,9	4,6
Inseguridad	(0-16) Desfavorable	8	0,0	16,0	8,4	3,8
Apoyo social y calidad de liderazgo	(40-0) Favorable	20	20,0	40,0	30,9	4,4
Doble presencia	(0-16) Desfavorable	8	3,0	13,0	7,3	2,6
Estima	(16-0) Favorable	8	3,0	12,0	8,3	2,1

TABLA 5: Estadísticos descriptivos de apartados (ISTAS)
FUENTE: Autora

La figura 2 muestra que la mayoría del personal se encontraba expuesta desfavorablemente a las condiciones de: inseguridad (77.9%); doble presencia (59.7%) y exigencias psicológicas (51.9%) resultando ser los principales factores que representan un riesgo psicosocial en los trabajadores. Además, las condiciones de: apoyo social y calidad de liderazgo y el trabajo activo y posibilidades de desarrollo mostraron altas frecuencias de condiciones favorables, lo que implican exposiciones positivas en el 72.7% y 67.5% respectivamente.

Adicionalmente se encontró que el 83.1% de los participantes tenían un nivel medio de exposición en lo referente a estima; lo que muestra una limitación de características de reconocimiento y apoyo por parte de autoridades.

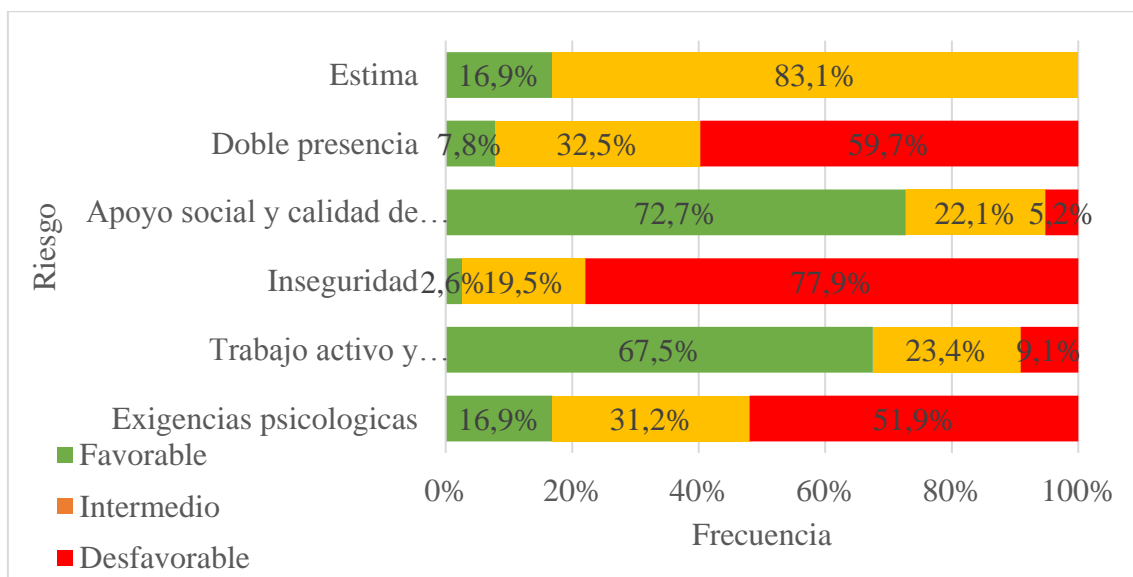


FIGURA 2: Niveles de exposición en riesgos psicosociales (ISTAS 21)

FUENTE: Autora

El gráfico de barras apiladas muestra la frecuencia porcentual de participantes en cada nivel de exposición

Factores de riesgo psicosocial según FPSICO

La tabla 3 muestra que el factor referente a demandas psicológicas tenía una puntuación media por encima de la media de la escala; lo que implica una tendencia de alto riesgo psicosocial en este ámbito; además en todos los casos se reportaron altas dispersiones de datos, lo que indica una heterogeneidad de

comportamiento. También se encontró que Relaciones y apoyo social tenía las más bajas puntuaciones reflejando situaciones adecuadas de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo.

Factores	Rango	Media de la escala	Media	DE	Mediana
Tiempo de trabajo	0-37	18,5	11,3	8,5	10
Autonomía	0-113	56,5	37,1	17,7	35
Carga de trabajo	0-106	53	44,4	19,3	43
Demandas psicológicas	10-112	61	64,3	21,1	61
Variedad/Contenido	0-69	34,5	13,2	8,81	12
Participación	0-87	43,5	34,4	12,8	33
Interés por el trabajador	0-73	36,5	30,4	20	31
Desempeño de rol	1-109	55	26,6	21,9	23
Relaciones y apoyo social	0-97	48,5	15,5	12,1	14

TABLA 6: Estadísticos Descriptivos factores de riesgo (FPSICO)
FUENTE: Autora

El riesgo psicosocial con mayor cantidad de personas en niveles muy elevados de exposición correspondió a: “participación/supervisión” (34%), “demandas psicológicas” (28.5%) y “carga de trabajo” (20.8%); eso involucra una sensación de excesiva supervisión y bajos niveles de implicación, intervención y colaboración; así como esfuerzo intelectual y finalmente fuertes presiones en el tiempo de trabajo y esfuerzo de atención.

Además, se encontró que prácticamente todos (96.1%) los participantes tenían situaciones adecuadas de variedad/contenido pues el trabajo era considerado como variado y con significado y Autonomía tanto en el área temporal (elección de ritmo de trabajo) como en el decisional (distribución de descansos durante la jornada). Detalles en la figura 3.

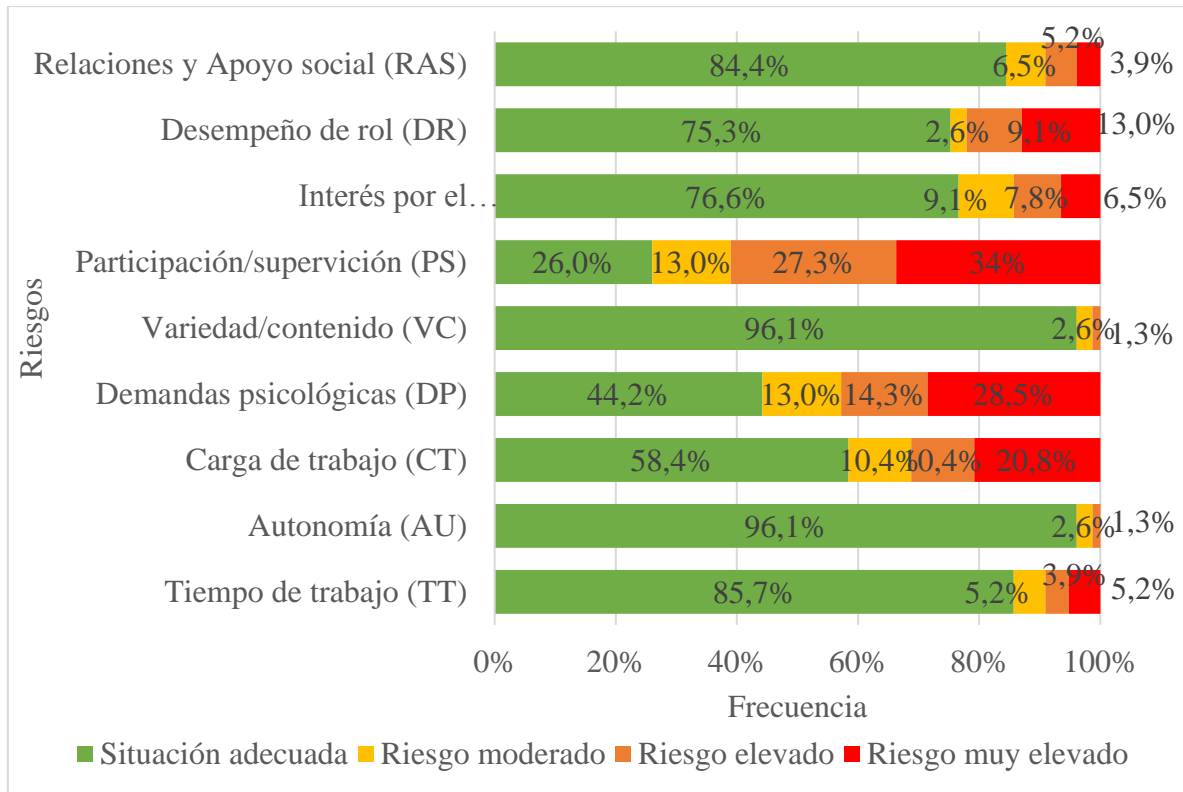


FIGURA 3: Niveles de exposición en riesgos psicosociales (F - PSICO)

FUENTE: Autora

El gráfico de barras apiladas muestra la frecuencia porcentual de participantes en cada nivel de exposición.

4.2 DISCUSIÓN

Este es un estudio de los riesgos psicosociales en los docentes y personal administrativo de una institución educativa de nivel básico y bachillerato, pocas investigaciones se han encontrado sobre este tema, y, en Ecuador poco o casi nada se lo ha estudiado, el presente análisis trata de identificar los principales factores de riesgo y el tipo de medidas que se pueden adoptar para mejorar la situación.

Basado en los resultados encontramos que la mayoría de los encuestados fueron mujeres (83,1%), como era de esperar se ve afectado el trabajo por la doble presencia (59,7%), en este sentido, los hallazgos son similares con los obtenidos por (García, Iglesias, Saleta, & Romay, 2016)(51,7%), mientras que la Doble Presencia en el estudio realizado por (Pujol-cols, Arraigada, Pujol-cols, &

Arraigada, 2017) representa el mayor nivel de riesgo psicosocial, observándose que un 76% de los docentes reportó una exposición desfavorable a dicho factor. Las desigualdades entre hombres y mujeres respecto a la cantidad de trabajo laboral y doméstico, genera un conflicto de roles entre la condición de madre o ama de casa y la de trabajadora Flecha (2004). Diferentes estudios incluyen las responsabilidades familiares y domésticas como causas de estrés en la docencia y como factor de riesgo (Unda, Uribe, & Jurado, 2016).

En el presente trabajo en el factor de inseguridad se encuentra un riesgo de 77,9%, a pesar de que prácticamente todos tenían una relación laboral fija (98,7%), se observa inconformidad en el salario (58,44%) y el 79,2% manifiesta no haber ascendido de categoría, el 66,3 % labora entre 2 y 10 años en la institución, por su parte (García et al., 2016) difieren al manifestar que existe 41,2% de percepción de una alta inseguridad en el empleo, mayor en los profesores con menos de 11 años de antigüedad.

Al referirnos a las exigencias psicológicas observamos que un 51,9% indica que el tiempo que se dispone es insuficiente para la cantidad de trabajo a realizar dentro de la institución. Para (García et al., 2016) el exceso de exigencias psicológicas (75,3%) que perciben los docentes entre 36 y 55 años, aun teniendo éstos experiencia, puede ser el resultado de experimentar exigencias en rendimiento, organización y gestión del tiempo.

Al analizar la Participación/Supervisión el 34% manifiesta no tener participación en diferentes aspectos de su trabajo, por lo contrario, únicamente reciben información para realizar sus tareas, además sienten que la presión que ejercen sus inmediatos superiores ha llevado a elevados ritmos de trabajo y mayores responsabilidades.

A los docentes se les exige que se impliquen a nivel emocional con los estudiantes, padres y compañeros, relaciones que en muchas ocasiones pueden ser conflictivas (Salanova, 2003). Al referirnos a las demandas psicológicas el 28,5% de las personas indican tener que reprimir sus emociones y mantener la compostura, lo que contrasta con lo hallado por (Pujol-cols et al., 2017) en el que el 90% de docentes reportan niveles moderados a elevados de exposición a Exigencias Psicológicas. Al trabajo docente se le ha asignado un nuevo papel

social, debido a esto se ha ocasionado una mayor carga psicológica por la diversificación de las exigencias laborales de aspectos propios de la docencia y otros aspectos que responden a la necesidad de competir y ser reconocido en el mundo académico. (“Riesgo psicosocial intralaboral y ‘ burnout ’ en docentes universitarios de algunos países latinoamericanos,” n.d.).

Por último, tenemos la carga de trabajo (20,8%), cabe indagar hasta qué punto las nuevas políticas impulsadas en los últimos tiempos, las cuales manifiestan que no sólo hay que hacerlo bien, si no que es necesario hacer mucho, representan una intensificación del trabajo docente, y una sobrecarga laboral que como consecuencia generan riesgos psicosociales en la población docente (Mejía et al., 2008)(Blanch & Stecher, 2009; Martínez & Preciado, 2009; Oliveira et al., 2004). Las múltiples actividades que los docentes están obligados a realizar, debido a su demanda laboral actual, tales como constante formación y actualización, atención a gran número de estudiantes representan una intensificación en el trabajo docente. (Garrido-Pinzón, Uribe-Rodríguez, & Blanch, 2011)

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

De acuerdo al porcentaje de profesores expuestos a situaciones desfavorables se encontraron los siguientes factores de riesgo en el ISTAS21: inseguridad, doble presencia y exigencias psicológicas, mientras que las dimensiones favorables con tendencia positiva y baja dispersión de datos son: Trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social y calidad de liderazgo, en cuanto a Estima se mantiene una tendencia neutral.

Con el FPSICO la mayor cantidad de personas presentaron elevados niveles de riesgo en: Participación/supervisión, demandas psicológicas y carga de trabajo, encontrándose heterogeneidad de comportamiento en los resultados. Las puntuaciones más bajas (Situaciones adecuadas) se encontraron en: relaciones y apoyo social, variedad/contenido y autonomía.

La edad de los participantes varía mucho entre 20 y 60 años, la mayoría cuenta con un trabajo fijo, pero sin ascenso de categoría. El porcentaje más alto de participantes son mujeres (83,1%) lo que explicaría el nivel elevado de riesgo en lo que se refiere a doble presencia.

La profesión docente en el Ecuador ha sufrido muchos cambios en los últimos años con la vigencia de la nueva Ley de Educación LOEI (2008), debido a que el profesor además de responder por sus funciones académicas y administrativas debe dar respuesta inmediata a demandas complejas e incluso contradictorias por parte de estudiantes, padres de familia y/o autoridades educativas, produciendo efectos negativos en la salud física y mental del docente.

5.2 RECOMENDACIONES

- Programar charlas con entidades calificadas para que de esta manera el personal docente y administrativo conozca a qué factores de riesgos psicosociales se encuentran expuestos, así como también las medidas preventivas que deben aplicarse en el ámbito laboral.
- Propiciar una comunicación adecuada entre los diferentes actores de la comunidad educativa que favorezcan a las relaciones interpersonales en el trabajo.
- Crear un Plan de Promoción de la Carrera Docente, en el que se incluyan incrementos salariales de acuerdo a la preparación académica y a los años de experiencia dentro de la institución.
- Promover la participación e involucramiento en la toma de decisiones dentro de la gestión institucional, clarificando las responsabilidades y evitando conflictos de rol.
- Establecer procesos para la resolución pacífica de conflictos entre los integrantes de la comunidad educativa con la implementación de protocolos de actuación para los diferentes casos.
- Incrementar la participación del personal en espacios de relajación físico-psíquica y manejo es estrés.
- Redistribuir las tareas o plantear un nuevo distributivo para comisiones y elaboración de documentos para controlar la carga de trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- García, M. M., Iglesias, S., Saleta, M., & Romay, J. (2016). Riesgos psicosociales en el profesorado de enseñanza universitaria: diagnóstico y prevención. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 32(3), 173–182.
- Garrido-Pinzón, J., Uribe-Rodríguez, A. F., & Blanch, J. M. (2011). Riesgos psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida laboral.
- IWHO. (n.d.).
- Jiménez, B. M. (n.d.). Factores y riesgos psicosociales , medidas y buenas prácticas.
- Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. (n.d.).
- Maslach, C., Jackson, S. E., Leiter, M. P., Schaufeli, W. B., & Schwab, R. L. (1986). *Maslach burnout inventory* (Vol. 21). Consulting Psychologists Press Palo Alto, CA.
- Mejía, A. L., Garrido, J., & Peralta, M. C. (2008). El Capitalismo Organizacional como factor de riesgo psicosocial: efectos psicológicos colaterales de la empresarización de universidades y hospitales en distintas regiones de Colombia. *Memorias Del I Seminario Nacional de Investigación En Psicología Organizacional y Del Trabajo. Perspectivas y Desafíos Disciplinarios y Profesionales. Cali, Colombia*, 8.
- Organización, L. (2013). FACTORES Y RIESGOS LABORALES PSICOSOCIALES: NUEVOS RIESGOS LABORALES EMERGENTES E INTRODUCCIÓN A LA EVALUACIÓN, 1–8.
- Pujol-cols, L., Arraigada, M., Pujol-cols, L., & Arraigada, M. (2017). Propiedades psicométricas del Cuestionario de Riesgos Psicosociales C opsoq -I stas 21 y aplicación en docentes, 30(55).
<https://doi.org/10.11144/Javeriana.cao30-55.ppcr>.
- Riesgo psicosocial intralaboral y “ burnout ” en docentes universitarios de algunos países latinoamericanos. (n.d.).
- Riesgos psicosociales , estrés y violencia en. (n.d.).
- Salanova, M. (2003). ¿ Por qué se están " quemando " los Profesores ?, (1).
- Sauter, S. L., Murphy, L. R., Hurrell, J. J., Sauter, S. L., Jr, J. J. H., Sauter, S. L., ... Murphy, L. R. (n.d.). Factores psicosociales y de organizacion.
- Soriano, J. P. (2009). *Manual de prevención docente: riesgos laborales en el sector de la enseñanza*. Nau Llibres.
- Trabajo, E. N. E. L. (n.d.). Prevención de riesgos psicosociales en el trabajo.
- Unda, S., Uribe, F., & Jurado, S. (2016). *Journal of Work and Organizational Psychology*, 32, 67–74.

