

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y NEGOCIOS
CARRERA DE INGENIERÍA DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS DE SERVICIOS Y RECURSOS HUMANOS
SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**



**Trabajo de grado previa la obtención del título de Ingeniera en
Administración de Empresas de Servicios y Recursos Humanos**

TEMA:

**Diseño de un Plan de Manejo de Riesgos Psicosociales para Mejorar el Ambiente
Laboral de los Docentes a Tiempo Completo y Personal Administrativo de la
Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil**

AUTORA: Eva De Jesús Tumbaco Zorrilla

DIRECTOR DE TESIS: Ing. Luis Merino

Quito, mayo 2015

AUTORÍA

Yo, Eva de Jesús Tumbaco Zorrilla, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento y que no he plagiado dicha información.

Eva de Jesús Tumbaco Zorrilla

CI. 1308031192

CARTA DE CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Grado presentado por la estudiante Eva de Jesús Tumbaco Zorrilla, para optar por el Grado Académico de Ingeniera en Administración de Empresas de Servicio y Recursos Humanos cuyo título es: Diseño de un plan de manejo de riesgos psicosociales para mejorar el ambiente laboral de los docentes a tiempo completo y personal administrativo de la Universidad Politécnica salesiana sede Guayaquil.

Considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a la presentación pública y evaluación por parte del Jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Quito, a los 04 días del mes de mayo del 2015.

ING. LUIS MERINO
DIRECTOR DE TESIS

APROBACIÓN

Los suscritos, miembros de tribunal correspondiente, declaran que han aprobado la tesis titulada “Diseño de un plan de manejo de riesgos psicosociales para mejorar el ambiente laboral de los docentes a tiempo completo y personal administrativo de la Universidad Politécnica salesiana sede Guayaquil”, que ha sido propuesta , desarrollada y sustentada por Eva de Jesús Tumbaco Zorrilla, previa la obtención del título de ingeniera en Administración de Empresas de Servicio y Recursos Humanos, de acuerdo al Reglamento para la Elaboración de Tesis de Grado de Tercer Nivel de la Universidad Tecnológica Equinoccial.

Miembro de Tribunal

Miembro de Tribunal

Presidenta del Tribunal

DEDICATORIA

DEDICO EL PRESENTE TRABAJO DE MANERA ESPECIAL A DIOS QUIÉN HA SABIDO ILUMINAR MI VIDA Y LLENARLA DE BENDICIONES; PORQUE CON ÉL TODO ES POSIBLE.

A MI HIJA KAROLITA Y A MI ESPOSO ALBANO, QUIÉNES SON LA PRINCIPAL FUENTE DE INSPIRACIÓN Y MOTIVACIÓN DE ESTE LOGRO.

A MI QUERIDA MADRECITA JUANITA, Y A MI PAPITO FÉLIX QUE ESTÁ EN CIELO, SIEMPRE HAN SIDO EL MEJOR EJEMPLO DE RESPONSABILIDAD, PERSEVERANCIA Y AMOR.

Y TODAS LAS PERSONAS QUE HAN APORTADO CON SUS CONOCIMIENTOS Y PALABRAS DE ALIENTO PARA CUMPLIR ESTA META TAN ANHELADA.

Eva de Jesús Tumbaco Zorrilla

AGRADECIMIENTO

AGRADEZCO DE TODO CORAZÓN A LOS DIRECTIVOS DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA SEDE GUAYAQUIL QUIÉNES ME PERMITIERON REALIZAR LA INVESTIGACIÓN EN ESTA INSTITUCIÓN, Y EN ESPECIAL A MI DIRECTOR DE TESIS ING. LUIS MERINO QUE CON SUS CONOCIMIENTOS HA SABIDO GUIARME EN ESTE ARDUO PERO ENRIQUECEDOR TRABAJO.

Eva de Jesús Tumbaco Zorrilla

ÍNDICE

CAPÍTULO 1.....	11
INTRODUCCIÓN.....	11
1.1 EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	12
1.1.1 Problema a investigar.....	12
1.1.2 Objeto de estudio teórico.....	12
1.1.3 Objeto de estudio práctico.....	13
1.1.4 Planteamiento del problema.....	13
1.1.5 Formulación del Problema.....	15
1.1.6 Sistematización del Problema.....	15
1.1.7 Objetivo General.....	15
1.1.8 Objetivos Específicos.....	15
1.1.9 Justificaciones.....	16
1.2 MARCO REFERENCIAL.....	17
1.2.1 Marco Teórico.....	17
1.2.1.1. Riesgo Psicosocial.....	17
1.2.1.2. Factores de riesgos psicosociales.....	18
1.2.1.3. Teorías relevantes de los riesgos psicosocial relacionadas a la labor educativa.....	19
1.2.1.4. Efectos de los factores psicosociales sobre los trabajadores.....	22
1.2.1.5. Estrés.....	23
1.2.1.6. Tipos de estrés.....	24
1.2.1.7. Estresores.....	25
1.2.1.8. Tipos de estresores.....	26
1.2.1.9. Consecuencias de estrés laboral.....	26
1.2.1.10. Insatisfacción laboral.....	27
1.2.1.11. Factores que influyen en la insatisfacción laboral.....	28
1.2.1.12. El agotamiento psíquico (Burnout).....	28
1.2.1.13. Características de las personas con agotamiento psíquico.....	30
1.2.1.14. El acoso laboral (mobbing).....	30
1.2.1.15. Síntomas de acoso laboral.....	30
1.2.1.16. La violencia en el trabajo.....	31
1.2.1.17. Causas de la violencia.....	31
1.2.1.18. Métodos de evaluación de los riesgos psicosociales.....	32
1.2.1.19. Método Ista 21.....	32
1.2.1.20. Factores Psicosociales. Método de evaluación FPSICO. INSHT.....	32
1.2.1.21. Factores Psicosociales. Identificación de las situaciones de riesgo.....	33
1.2.1.22. Valoración de Factores de Riesgo Psicosocial en la Enseñanza (CVFRP).....	33
1.2.1.23. Ambiente laboral.....	34
1.2.1.24. Tipos de climas laborales.....	35
1.2.2 Marco Conceptual.....	38
CAPÍTULO 2.....	41
MÉTODO.....	41
2.1 NIVEL DE ESTUDIO.....	41
2.2 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN.....	41
2.3 MÉTODO.....	41
2.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	42
2.5 SELECCIÓN INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	42
2.6 PROCESAMIENTO DE DATOS.....	43

2.7 METODOLOGÍA TÉCNICA, ESPECÍFICA PARA EL PROBLEMA PLANTEADO.	44
2.7.1 Evaluación de factores de riesgo psicosociales a los docentes de la UPS-G.....	45
2.7.2 Evaluación de los factores de riesgos psicosociales del Personal Administrativo de la UPS-G.	45
CAPÍTULO 3.....	48
RESULTADOS.....	48
3.1 RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS.	48
3.1.1 Cuestionario para la valoración de factores de riesgo psicosociales en la enseñanza (CV-FRP) aplicado a los docentes de la UPS-G:	48
3.1.1.1 Forma de calificación del CV-FRP:	48
3.1.1.2 Procedimiento para hallar un índice de riesgos.	49
3.1.2 Cuestionario de Factores Psicosociales-Identificación de situaciones de riesgo aplicado al Personal Administrativo de la UPS-G.	53
3.1.2.1 Procedimiento para la valoración de las de variables de Riesgos Psicosociales:	53
3.2 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.	55
3.2.1 Resultado del cuestionario dirigido a los docentes a tiempo completo.	56
3.2.2 Resultado del cuestionario dirigido al personal administrativo.	64
3.3 PLAN DE MANEJO DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARA LOS DOCENTES A TIEMPO COMPLETO Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UPS-G	72
3.3.1 Introducción	72
3.3.2 Institución	73
3.3.3 Organigrama Funcional de la Universidad Politécnica Salesiana.....	81
3.3.4 Organigrama funcional de Sede.....	82
3.3.5 Personal de la UPS-G, funciones generales.....	83
3.3.6 Manual general de funciones del personal que labora en la UPS-G	83
3.3.7 Situación actual frente a la evaluación de los Riesgos Psicosociales.	86
3.3.8 Perspectiva de calidad de Laboral.....	88
3.3.9 La calidad de vida laboral.....	88
3.4 PLAN DE RIESGOS PSICOSOCIALES	90
3.4.1 Antecedentes del Plan de Riesgos Psicosociales de la Institución.....	90
3.4.2 Política Integrada de Gestión de la Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional.	90
3.4.3 Justificación del Plan de Riesgos Psicosociales.....	91
3.4.4 Responsable Plan de Riesgos Psicosociales.....	92
3.4.5 Objetivo Plan de Riesgos Psicosociales.....	92
3.4.6 Objetivos Específicos.	93
3.4.7 Propuestas preventivas.....	93
3.4.8 Prevención – Intervención.	93
3.4.9 Acciones Preventivas	94
3.4.10 Aplicación de Medidas Preventivas.....	96
3.4.11 Cuadro de riesgos identificados en la UPS-G.....	98
3.4.12 Implementación de Matriz de Seguimiento y control.	99
3.4.13 Matriz de Seguimiento y control.....	100
3.4.14 Impacto y beneficios del Plan Riesgos Psicosociales	102
CAPÍTULO 4.....	103
DISCUSIÓN.....	103
4.1 CONCLUSIONES	103
4.2 RECOMENDACIONES	104
BIBLIOGRAFÍA.....	105
ANEXOS	108

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. RIESGOS PSICOSOCIALES: CLASIFICACIÓN DE LAS CAUSAS Y DE LAS CONDUCTAS.....	21
TABLA 2. FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES	22
TABLA 3. CLASES DE ESTRÉS	24
TABLA 4. CONSECUENCIAS DEL BURNOUT EN EL TRABAJO DOCENTE-ADMINISTRATIVO	30
TABLA 5. TIPOS DE CLIMAS LABORALES SEGÚN LIKERT.....	35
TABLA 6. FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL CLIMA LABORAL SEGÚN LITWIN Y STINGER	37
TABLA 7. ESTRUCTURA DEL CONTENIDO DEL MÉTODO INSL.....	46
TABLA 8. RESULTADOS FINALES OBTENIDOS POR CADA DOCENTE Y POR CADA FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL CV-FRP.....	57
TABLA 9. TABULACIÓN DE LA VARIABLE “PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD”	64
TABLA 10. RESULTADOS DE LA VARIABLE “PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD”	65
TABLA 11. TABULACIÓN DE LA VARIABLE “FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN”	66
TABLA 12. RESULTADOS DE LA VARIABLE “FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN”	66
TABLA 13. TABULACIÓN DE LA VARIABLE “GESTIÓN DEL TIEMPO”	68
TABLA 14. RESULTADOS DE LA VARIABLE "GESTIÓN DEL TIEMPO"	68
TABLA 15. TABULACIÓN DE LA VARIABLE “COHESIÓN DE GRUPO”	69
TABLA 16. RESULTADOS DE LA VARIABLE "COHESIÓN DE GRUPO"	70
TABLA 17. DATOS ESTADÍSTICOS DE LAS VARIABLES ANALIZADAS EN EL CUESTIONARIO INSL.....	71

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. PUNTUACIÓN-DIAGNÓSTICO DEL CV-FRP	49
GRÁFICO 2. DESCRIPTIVO DEL ÍNDICE DE RIESGOS FACTOR I: “INFLUENCIA EN EL TRABAJO”	50
GRÁFICO 3. TABLA DE VALORACIÓN DE RIESGOS	51
GRÁFICO 4. TABLA DE PERFIL DE RIESGOS	52
GRÁFICO 5. TABLA DE ASIGNACIÓN DE VALORACIÓN DE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES	52
GRÁFICO 6. PERFIL GRÁFICO DE RESULTADOS	53
GRÁFICO 7. REPRESENTACIÓN DE LA SELECCIÓN DE RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS QUE PERTENECEN A LA VARIABLE “COHESIÓN DE GRUPO” DEL CUESTIONARIO INSL.....	54
GRÁFICO 8. VALORACIÓN DE LAS RESPUESTAS DE LA VARIABLE “COHESIÓN DE GRUPO” DEL CUESTIONARIO DEL INSL	54
GRÁFICO 9. ESCALA PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA VARIABLE “COHESIÓN DE GRUPO”.....	55
GRÁFICO 10. PERFIL GRÁFICO DE LOS RESULTADOS GLOBALES DE LA VALORACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DEL CV-FRP	60
GRÁFICO 11 “PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD”	65
GRÁFICO 12 “FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN”	67
GRÁFICO 13 “GESTIÓN DEL TIEMPO”	68
GRÁFICO 14 “COHESIÓN DE GRUPO”	70
GRÁFICO 15. DIAGNÓSTICO Y GRAFICACIÓN DE LA ESTIMACIÓN DE LA MEDIA Y DEL PORCENTAJE DE COLABORADORES EN RELACIÓN A LAS VARIABLES DEL CUESTIONARIO INSL.	71

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

En todo negocio sea éste una empresa, una institución educativa, una industria o cualquier otra organización, en donde el principal actor es el recurso humano, los empleadores deben preocuparse por la administración de los mismos.

Por ello deben considerar no sólo el sistema de trabajo sino las condiciones laborales y salud del trabajador, con el objetivo de alcanzar el máximo bienestar físico, emocional, y psíquico del personal.

La relación entre trabajo y salud abarca distintos ámbitos. Para este estudio nos enfocaremos en el aspecto psicosocial, considerando que los riesgos a los que están expuestos los trabajadores en el transcurso de su jornada laboral tienen origen en su puesto de trabajo, y pueden traer como consecuencias el estrés, ansiedad, depresión, etc.

Se considera como factores de riesgos psicosociales “aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea y se presenta con capacidad para afectar tanto el desarrollo del trabajo como a la salud psíquica.

La Sociedad Ecuatoriana de Seguridad, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental a través de su actual presidente Moisés Castro, en una entrevista realizada por la Revista Lideres.com mencionó “el tema psicosocial ocupa el 30% de las causas de enfermedades relacionadas con el estrés y lo sufren los trabajadores de las instituciones educativas, los bancos, corporaciones y donde se encuentran los recursos humanos laborando en las organizaciones”, sin embargo, dentro de las organizaciones se da mayor importancia los riesgos físicos.

La evaluación de riesgos es muy necesaria para detectar, prevenir y/o corregir situaciones relacionadas con los problemas psicosociales. Se debe tomar en cuenta aspectos de la tarea, la organización del trabajo, el ambiente, el desempeño, etc.

La Universidad Politécnica Salesiana, consciente de que sus colaboradores pueden estar rodeados de un conjunto de riesgos laborales, y pensando en su bienestar, ha conformado la Unidad de Seguridad, Salud y Medio Ambiente, que se ha preocupado por este tema social que puede estar afectando a los recursos humanos y al ambiente laboral.

El objetivo principal de esta tesis es elaborar un plan que permita disminuir los riesgos psicosociales a los que están expuestos los empleados y docentes de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil, desde sus puestos y entornos de trabajo.

1.1 EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.1 Problema a investigar.

Los trabajadores cada vez están inmersos en nuevos procesos de cambio, innovación y aprendizaje que los llevan a estar expuestos a riesgos, así como a tensiones y estresores generados por el entorno laboral.

Los riesgos laborales, eminentemente existen en todas las empresas, indiferente a la actividad a que se dediquen. Los riesgos psicosociales son menos evidentes que otros, por ello es importante realizar la intervención necesaria e investigar estos riesgos que pueden repercutir en el bienestar del personal y por ende afectar el ambiente de trabajo, evitando de esta manera complicaciones futuras.

1.1.2 Objeto de estudio teórico.

Las condiciones y el entorno de trabajo inciden especialmente sobre y el bienestar psicológico del ser humano, sobre la motivación y la satisfacción, sobre las patologías profesionales (desgaste físico y psicológico por trabajos en condiciones estresantes), sobre el rendimiento laboral de las personas; sobre malestares organizacionales como son los conflictos, las quejas, la rotación; así como en la eficacia y el ambiente laboral de la misma organización.

1.1.3 Objeto de estudio práctico.

Perspectiva de aplicación en el personal docente y administrativos de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil de una evaluación de riesgos psicosociales que permita conocer la probabilidad de riesgos que pueden ser producidos por determinadas condiciones de trabajo.

1.1.4 Planteamiento del problema.

La Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil se encuentra en procesos continuos de evaluación por parte Organismo reguladores, con el fin de cumplir con el porcentaje de profesores con maestría que exige la Ley Orgánica de Educación Superior, existe rotación de personal, lo que genera tensión en la planta docente que presta su servicio en esta institución y que no cuenta aún con el grado académico correspondiente.

Debido a que el Reglamento de Carrera y Escalafón del Profesor e Investigador del Sistema de Educación Superior exige a los docentes universitarios tener un mayor nivel académico, al menos cuarto nivel, muchos de los profesores se encuentran estudiando maestrías y doctorados dentro y fuera del país, adicional a las labores académicas-administrativas asignadas.

El incremento semestral de estudiantes exige reorganización de la planificación y del distributivo académico de la Institución, lo que conlleva a la asignación de más horas clases de las establecidas a los docentes. Esto no les permite contar con el respectivo tiempo de preparación y revisión de evaluaciones. Además, dentro de la planificación curricular debe realizar otras actividades extracurriculares, y no se considera que los docentes en ocasiones cumplen también el papel de orientadores y consejeros de los educandos.

Existen docentes a tiempo completo titulares auxiliares que realizan varias tareas administrativas a la vez, por lo que las exigencias laborales son elevadas, lo que puede ser causa de agotamiento físico y mental.

La Universidad aplica un Proceso de Evaluación del Desempeño a la que los docentes tienen acceso a través de web de la Universidad, pero no hay una retroalimentación de dicha evaluación y un plan de mejoramiento que refuerce los puntos débiles de cada docente.

En el caso del personal administrativo, hace un tiempo atrás se aplicó la primera evaluación del desempeño pero hasta el momento no se entregan los resultados ni la respectiva realimentación.

La falta de planes de desarrollo de carrera y promoción, y de programas de capacitación a nivel administrativo causa insatisfacción en los empleados, evidenciándose en un trabajo poco eficiente.

Existen empleados que su perfil no va con las exigencias del puesto lo que afecta el rendimiento laboral del personal y genera un mal ambiente de trabajo. En ciertas áreas el ambiente laboral se ve afectado por el liderazgo de ciertos jefes.

El personal administrativo muchas veces llega retrasado a su jornada laboral, debido a que el horario es poco flexible y no permite en cierto modo dedicarle un poco de tiempo a actividades extra laborales.

En ciertos momentos el personal que labora en oficinas se siente presionado por los estudiantes, que se acercan con ciertos reclamos por trámites académicos, los cuales no pueden ser atendidos con la urgencia del caso, debido a que no se cuenta con autonomía para realizarlo y dependen de otras instancias, lo que genera quejas y malestar.

La comunicación interna en ciertas ocasiones no sigue el sistema formal, por lo que genera malos entendidos y rumores pocos fundados entre los compañeros.

Esta Institución, actualmente, se encuentra realizando campañas de prevención de riesgos psicofisiológicos, cuya finalidad es contar con recursos humanos emotivos y equilibrados, sin embargo es necesario que se analicen todos los riesgos que podrían

estar afectando al personal docente y administrativo, en sus puestos de trabajo, cuyos factores perjudican negativamente al trabajador y a su entorno.

1.1.5 Formulación del Problema.

¿Cómo afectan los riesgos psicosociales al ambiente laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil?

1.1.6 Sistematización del Problema.

- ¿Existe sobrecarga de trabajo para los docentes?
- ¿Cuáles son las causas de estrés en los puestos administrativos?
- ¿Qué factores aumentan el riesgo psicosocial del personal de la universidad?
- ¿Cómo afectan los riesgos psicosociales a la salud de los colaboradores en la universidad?
- ¿Debe considerar la Universidad dentro de sus actividades académicas crear un programa de salud ocupacional para identificar los riesgos psicosociales?

1.1.7 Objetivo General.

Elaborar un plan de manejo de riesgos psicosociales que permita mejorar el ambiente laboral del personal docente y administrativo Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil.

1.1.8 Objetivos Específicos.

- Realizar el diagnóstico de los Factores de Riesgos Psicosociales del personal docente y administrativo de la UPS Guayaquil.
- Analizar los resultados obtenidos en la evaluación de los riesgos psicosociales.
- Identificar los factores del riesgo psicosocial que afectan al personal docente y administrativo UPS-G.

- Proponer orientaciones generales que aporten al mejoramiento de la prevención de los riesgos psicosociales.

1.1.9 Justificaciones.

La competencia en la calidad educativa cada vez es más fuerte, lo que da lugar a manifestaciones psicofisiológicas de diversa naturaleza que pueden repercuten en la calidad de vida laboral del personal docente y administrativos de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil, por ello es necesario realizar un análisis de riesgos en dónde se incluyan los psicosociales.

El docente universitario, por las tareas simultáneas que debe realizar, como interacción con alumnos y compañeros, la planeación de actividades curriculares, elaboración de informes, evaluación constante de estudiantes y participación en actividades de gestión e investigativas, está expuesto al alto riesgo de desarrollar el síndrome de burnout.

Los puestos de trabajo de la parte administrativa de la Universidad se ven afectada por el estrés laboral, debido a la complejidad de ciertas tareas, a actividades no planificadas que deben realizarse en tiempos cortos, al trabajo bajo presión, debido que cada día los clientes (alumnos y compañeros) son más exigentes con el servicio que cada departamento les brinda, más aún por la competencia, la gratuidad de la educación y por el rápido crecimiento del número de estudiantes y docentes en los últimos períodos académicos.

La Universidad Politécnica Salesiana tiene como misión y pilar fundamental la formación de honrados ciudadanos y profesionales con excelencia humana, siendo sus docentes los principales actores de la misma junto al apoyo de la labor de la parte administrativa, por lo que es indispensable conocer los riesgos psicosociales que pueden estar afectando salud y el ambiente laboral, con el fin de realizar intervenciones de prevención para que el trabajo que se desarrolle en las aulas y en oficinas se cumpla de manera eficiente y que permita cumplir los objetivos organizacionales .

La Universidad comprometida con su personal busca forjar un ambiente laboral positivo, tomando en cuenta que esto generará colaboradores más satisfechos con las condiciones laborales, predispuestos a realizar bien las tareas y actividades, favorecerá al aporte de nuevas ideas y opiniones, a comprometerse más con la institución y motivados a dar lo mejor de sí en las aulas de clases o desde su puestos de trabajo.

1.2 MARCO REFERENCIAL

1.2.1 Marco Teórico.

1.2.1.1. Riesgo Psicosocial.

(S, Alonso, & Carpentere, 2002) Estable que el término de "riesgo" implica la presencia de una característica o factor (o de varios) que aumenta la probabilidad de consecuencias adversas. En este sentido el riesgo constituye una medida de probabilidad estadística de que en un futuro se produzca un acontecimiento por lo general no deseado.

“Los riesgos psicosociales se centran en los ámbitos psicológico y social, pudiendo generarse dentro de éstos o en la interacción de ambos” (Boada Grau & Ficapal-Cusi, 2012, pág. 52). Los empleados pueden correr ciertos riesgos, por ejemplo, cuando se estresan, cuando se acumulan las tareas y éstas exceden el tiempo para llevarlas a un buen término, cuando se descalifica su trabajo sin motivos aparentes, cuando el clima laboral no favorece el compañerismo ni el trabajo en equipo, cuando es complicado conciliar la vida familiar con lo laboral, cuando se le hostiga, etc.

La Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo define a los riesgos psicosociales como aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores.

La labor universitaria-administrativa requiere de un gran esfuerzo físico pero sobretodo intelectual, que abarca no sólo impartir conocimientos si no ser guías y consejeros de quiénes llegan a formar parte de la institución (alumnos, docentes, personal administrativo). Las patologías derivadas del ejercicio de la profesión como las disfonías o problemas derivados del uso de la voz, los desórdenes músculo esqueléticos relacionados con la posición de pie o sentado frente al computador, las patologías psíquicas relacionadas con la atención de personas con carencia de valores conductuales, el escaso apoyo social e insuficiente reconocimiento por la labor realizada, son características que generan agotamiento y alteraciones del comportamiento de quienes trabajan en ella.

1.2.1.2. Factores de riesgos psicosociales.

Cuando hablamos de factor de riesgo justamente nos referimos a “cualquier característica de las condiciones de trabajo y de su organización que afectan el bienestar de las persona a través de mecanismo psicológicos y fisiológicos a los que también se les denomina estrés”. (Vallejo, 2006)

Los factores psicosociales que se encuentran en el medio ambiente de trabajo son numerosos y de diferente naturaleza, comprenden los espacios físicos (ruido, iluminación inadecuada, elevadas temperaturas), ciertos aspectos de la organización (innovación tecnológica, planificación, control) y sistemas de trabajo (técnico, de producción, de servicio) así como la calidad de las relaciones humanas en la empresa.

El concepto de factor psicosocial encierra mucha complejidad, debido a que no sólo está integrado por diversas variables del entorno laboral, sino que además, representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador.

Siendo el estrés el principal efecto que puede desencadenarse como consecuencia de factores o condiciones desfavorables dentro del personal docente y administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil, nos limitaremos a investigar dentro de la Institución, aquellos aspectos psicosociales relativos a la organización del trabajo.

1.2.1.3. Teorías relevantes de los riesgos psicosocial relacionadas a la labor educativa.

Tres son las teorías relevantes que pretenden explicar los riesgos psicosociales en la labor universitaria:

- ◆ Karasek (1979, 1990) la cual vincula tres conceptos “demanda-control-apoyo social”.

El-Shaili González (como se citó en Karasek, 1979) planteaba que la Tensión Mental en el trabajo y sus consecuencias físicas y psicológicas resultan de la interacción entre las Demandas del trabajo y el Control que se ejerza sobre éste. Las demandas del trabajo se definían como: sobrecarga mental, restricciones organizacionales para realizar las tareas, o demandas conflictivas; mientras que el Control sobre el trabajo hace referencia a la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias competencias y capacidades.

“El modelo proponía que altas demandas actúan como estresores facilitando reacciones de estrés, y que los efectos de la tensión mental más adversos para la salud se daban en situaciones de altas demandas y bajo control. Esta combinación de características del trabajo es lo que se denominaba trabajo altamente estresante”. (Montero, Rivera, & Araque, 2013)

Este modelo puede aplicarse a cualquier tipo de labor. Cada una de las tres dimensiones (demanda-control-apoyo social) estará presente en función de las características propias de la ocupación. Por ejemplo, en principio trabajar como docente es una tarea con alto control, pero requiere aprender, actualizar conocimientos y tener cierto grado de autonomía, pero el exceso de demandas o los problemas en las relaciones con la dirección o con los compañeros y compañeras de trabajo pueden traer dificultades al maestro.

- ◆ Hackman y Oldham (1980) hace referencia a la “inadecuación persona-entorno”.

“Hace énfasis en la mala adaptación entre las capacidades, expectativas o necesidades del trabajador y las oportunidades reales que el trabajo ofrece; hace referencia al hecho de que si las exigencias laborales son elevadas, difícilmente el empleado podrá hacerles frente, sobre todo si no pueden modificarse esas condiciones”. (El Shaili González, 2010, pág. 171)

Por lo regular el docente no puede cambiar el grupo o la interacción con él o, si logra hacerlo, es de forma muy limitada. En ciertas áreas administrativas se contrata personal con diferentes titulaciones que no corresponde al perfil profesional que se necesita para un determinado puesto, en ciertos casos no muestran las aptitudes necesarias para desarrollar las actividades encomendadas.

◆ Siegrist (1996) que insiste en los términos de “esfuerzo y recompensa”.

El modelo centra su atención en el desequilibrio entre costes y ganancias, hace referencia entre el esfuerzo realizado y la recompensa percibida. Predice que elevados esfuerzos unidos a bajas recompensas pueden provocar un aumento de tensión. Se pueden distinguir dos fuentes de esfuerzo dentro del modelo, el esfuerzo extrínseco, que hace referencia a las demandas del trabajo, y el esfuerzo intrínseco que hace referencia a la motivación de los trabajadores en relación a las demandas que requiere la situación. “Las recompensas que reciben los trabajadores por su esfuerzo provienen de tres fuentes: (1) *monetaria*, salario adecuado; (2) *Apoyo social*, respeto y apoyo; y (3) *Seguridad*, perspectivas de promoción y seguridad en el puesto de trabajo”. (Luceño, Martín, Rubio, & Díaz, 2004)

Se presenta cuando un docente, que se ha esforzado en realizar su trabajo, y no existe retroalimentación positiva sobre estas acciones; y por lo contrario se lo castiga en las evaluaciones periódicas.

En la parte administrativa ocurre lo mismo, solo se llama la atención cuando se realiza mal una actividad, pero no se motiva cuando el trabajo que se ha realizado ha superado las expectativas.

De acuerdo con estas teorías varias serían las causas que pueden favorecer la aparición de los riesgos psicosociales, entre ellas destacamos las siguientes. (Ver tabla 1)

Tabla 1. Riesgos Psicosociales: clasificación de las causas y de las conductas

Causas	Conductas que favorecen el riesgo psicosocial
Exceso de exigencias psicológicas	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar rápidamente o de forma irregular. • Esconder nuestros sentimientos. • Callarse la propia opinión. • Tomar decisiones difíciles rápidamente y con alta responsabilidad.
Falta de influencia y desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> • No tenemos autonomía en la forma de realizar nuestras tareas. • No hay posibilidad de aplicar nuestras competencias y conocimientos. • El trabajo carece de sentido y no es significativo. • Dificultades en adaptar el horario a las necesidades familiares. • No podemos decidir cuándo se hace un descanso.
Falta de apoyo y de calidad de liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar aislado. • No tener apoyo de los superiores y/o compañeros en la realización del trabajo. • Información inadecuada y a destiempo.
Escasas compensaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de respeto personal. • Inseguridad contractual. • Cambios de puesto o servicio. • Trato inequitativo. • No se reconoce el trabajo bien hecho. • Insuficiente retribución fija y variable. • Asegurar los procesos de derecho.
Doble presencia	<ul style="list-style-type: none"> • Dificultad de conciliar el trabajo doméstico y familiar con la actividad laboral remunerada.

Fuente: (Boada Grau & Ficapal-Cusi, 2012, págs. 53-54) Salud y Trabajo: los nuevos y emergentes riesgos psicosociales

Tabla 2. Factores de riesgos psicosociales

Factores	Descripción
Contenido de la tarea	Trabajo repetitivo o en cadena (fatiga y monotonía puede provocar accidentes)
Ambigüedad del rol	Falta de claridad de las funciones
Responsabilidad elevada	Como consecuencia posible de burn-out
Innovación tecnológica	Falta de apoyo para el aprendizaje. Se percibe como amenazante
Sobrecarga y falta de trabajo	Como consecuencia posible de burn-out
Relaciones interpersonales	Jerárquicas, cooperativas, funcionales, participación, hostigamiento psicológico (mobbin), falta de interés, cohesión y conflicto del grupo, violencia en el lugar de trabajo.
Organización del tiempo de trabajo	Trabajo por turnos, ritmo elevado, horas extras
Gestión de personal	Evaluación del trabajador, planes de socialización, formación, políticas de ascenso, estabilidad laboral, remuneración
Estructura de la organización	Falta de participación en los procesos de toma de decisiones. Sentirse externo en la propia organización. Falta de autonomía en el trabajo. Estrecha supervisión en el trabajo
Relaciones trabajo-familia	Conflicto de rol laboral y familiar. Desbordamiento estados afectivos, socialización de comportamientos de la familia al trabajo y viceversa

Fuente: (Creus & Mangosio, 2011, págs. 390-391). Seguridad e higiene en el trabajo: un enfoque integral

1.2.1.4. Efectos de los factores psicosociales sobre los trabajadores.

Las consecuencias perjudiciales sobre la salud o bienestar de los trabajadores que se derivan de una situación en la que se dan unas condiciones psicosociales adversas o desfavorables son:

Estrés.

Insatisfacción laboral.

El agotamiento psíquico (Bournut).

El acoso laboral (mobbing).

La violencia en el trabajo.

1.2.1.5. Estrés.

“El estrés procede de una angustia que no se disipa y produce reacciones adversas en el organismo, esencialmente es una respuesta normal ante las situaciones de peligro; pero el ser humano utiliza mecanismos fisiológicos para reaccionar ante agresiones simbólicas por meses, lo cual termina por agotarlo y desgastarlo”. (El Shaili González, 2010, págs. 159-160)

La diversidad de quienes integran la comunidad universitaria y el trabajo directo con personas, más que con equipos de oficina, permite que se generen mayores niveles de estrés; igual que quienes tienen un trabajo mental, en comparación con aquellos que realizan actividades físicas.

Es por esto que la labor en las instituciones de educación superior es considerada como uno de los trabajos que produce más tensión, precisamente por la complejidad de las relaciones interpersonales negativas que en ella concurren.

Los síntomas del estrés que presenta el personal académico y administrativo (por la carencia de recursos internos y externos) pueden ir desde sentimiento de falta de pertenencia hacia la institución, disminución del compromiso con los objetivos organizacionales, quejas excesivas, sentirse exhausto al término de la jornada laboral.

1.2.1.6. Tipos de estrés.

Tabla 3. Clases de estrés

SEGÚN SU UTILIDAD	
Estrés positivo o eustrés	La persona recibe el reto como algo motivador; la dificultad o presión de la tarea va aumentando paralelamente a la capacidad o habilidad de quien debe ejecutarla.
Estrés negativo o distrés	Es valorado con sensación de impotencia o imposibilidad. Se activa cuando la dificultad de la tarea es muy alta y las habilidades para llevarla a cabo son muy pocas.
SEGÚN SU DURACION	
Estrés agudo	Se da de manera inmediata e intensa por presiones del ambiente o ideas futuras de peligros.
Estrés crónico	Consiste en una tensión crónica intensa asociada a nuestra vida cotidiana y se manifiesta a través del miedo, la angustia, la apatía, la dificultad de comunicación, etc.

Fuente: (De Pages Berges & Rene Teule, 2008, pág. 18). Cómo ser docente y no morir en el intento: Técnicas de concentración y relajación en el aula.

El eustrés o estrés positivo es la adecuada motivación para culminar con éxito una prueba o situación complicada, es generado ante un riesgo, que trae una sensación de logro y control. En cambio el estrés negativo o distrés se produce por una sensación de fracaso ante un esfuerzo a realizar, produce desgaste personal.

“Por tanto, un poco de estrés positivo y negativo es bueno, el problema surge cuando las situaciones conflictivas no se resuelven, el cuerpo queda en un estado constante de activación, lo que aumenta la tasa del desgaste a los sistemas biológicos. Como resultado, disminuye la productividad y aumenta el riesgo de sufrir una enfermedad o un accidente de trabajo”. (Fernández, 2008, pág. 168)

Evidenciamos en nuestros docentes el estrés positivo cuando pasan del trabajo a medio tiempo al de tiempo completo, es un nuevo reto para ellos, pero este mismo estrés se vuelve negativo al asignarle varias tareas adicionales (investigación, director o lector de tesis, jefe de área, etc.) al dictado de la cátedra sin contar horas de preparación.

El estrés agudo es la forma de estrés más común, es estimulante y excitante a pequeñas dosis, pero demasiado es agotador. Un elevado nivel de estrés agudo puede producir molestias psicológicas, tensión, dolor de estómago, entre otras molestias.

“Cuando hablamos de estrés crónico nos referimos a un estrés agotador que desgasta a la persona día a día, el mismo destruye el cuerpo, la mente y la vida; sus efectos se ven a largo plazo, pues surge cuando una persona nunca ve una salida a una situación deprimente” (González R. , 2013, pág. 26). Entre las condiciones que generan este tipo de estrés tenemos la pobreza, las familias disfuncionales, el verse obligado a seguir en un empleo o en una carrera que detesta.

1.2.1.7. Estresores.

(Selye, 1974) creó la palabra estresor (*stressor* en inglés) para referirse a los agentes causales del estrés. Es decir, cualquier estímulo o situación puede producir estrés, dependiendo de su intensidad, duración o frecuencia. Para determinar el nivel de estrés que produce cada evento o situación, es de particular importancia la forma en que lo percibimos y nuestra capacidad de afrontarlo exitosamente.

A continuación se detalla los estresores más comunes:

- Exceso de trabajo.
- Falta de trabajo.
- Ausencia de una descripción clara del trabajo.
- Ausencia de una descripción clara de la cadena de mando.
- Falta de reconocimiento por un buen rendimiento laboral.
- Falta de oportunidad de exponer las quejas.
- Exposición a la violencia, a la amenaza o a intimidaciones.
- Falta de oportunidad para aplicar eficazmente el talento o las capacidades personales.

-Riesgo de que un pequeño error tenga consecuencias serias o incluso desastrosas.

Entre los estresores que están relacionados directamente con la parte administrativa de la Universidad se encuentran: la presión que ejercer un departamento a otro para que se ejecuten pagos a proveedores por debajo del tiempo establecido, la actitud negativa de ciertos estudiantes al momento de realizar un reclamo ya sea porque su trámite no está listo o demora demasiado, el ajeteo diario de llegar a la hora exacta y poder marcar la entrada evitando así descuentos en el rol por atrasos, entre otros.

1.2.1.8. Tipos de estresores.

Los estresores se pueden clasificar de la siguiente manera:

- ✓ Estresores internos. Se relacionan a las interpretaciones cognitivas sobre el entorno. Estos pensamientos propios pueden conllevar a emociones negativas que producen estrés.
- ✓ “Estresores externos. Son todos los eventos ajenos a nuestro control y que forman parte de la vida diaria” (Van-Der Hofstadt & Gómez Eras, 2006).
- ✓ “Estresores psicológicos. Comprenden todas las emociones como la frustración, la ira, los celos, el miedo y los sentimientos de inferioridad” (El-Sahili, 2011).
- ✓ Estresores físicos. Entre ellos se pueden mencionar el calor, el frío, la fatiga, el ruido.

Todos estos estresores son capaces de producir alteraciones nocivas en la salud de los colaboradores, tomado en consideración que muchas veces están expuestos, dentro del trabajo universitario, a presiones por parte de alumnos, directivos, compañeros e instituciones externas de evaluación.

1.2.1.9. Consecuencias de estrés laboral.

- **A nivel del sistema de respuesta fisiológica:** taquicardia, aumento de la presión arterial y muscular, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, sensación de nudo en la garganta, dilatación de pupilas, aumento de la glucemia, aumento del colesterol, inhibición del sistema inmunológico, etc.

- **A nivel del sistema cognitivo:** sensación de preocupación, indecisión, mal humor, bajo nivel de concentración, desorientación, hipersensibilidad a la crítica, sentimientos de falta de control, etc.
- **A nivel del sistema motor:** hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, imprecisión, explosiones emocionales, consumo de drogas legales como tabaco y alcohol, exceso de apetito, falta de apetito, conductas impulsivas, risas nerviosas, bostezos, etc. (Fernández, 2008, pág. 170)

1.2.1.10. Insatisfacción laboral.

“La insatisfacción laboral es el resultado de un balance acerca de cómo o cuánto se acomodan ciertas características del trabajo a las aspiraciones y necesidades de las personas”. (Cabaleiro, 2010, pág. 95)

La misma puede producirse por muchas causas, unas reales y otras de nuestra percepción, porque depende no sólo del trabajo y sus condiciones, sino también de la personalidad de cada cual. A muchos les disgusta tener que seguir un horario rígido; a otros, el verse obligado a realizar tareas poco creativas o rutinarias, o el no alcanzar sus expectativas profesionales o el tener que trasladarse hacia lugares muy lejanos de su hogar para llegar a la empresa donde labora, entre otros.

No todo puede ser perfecto, resulta imprescindible aprender a asumir ciertas situaciones que se presentan en el entorno, con firmeza y convicción, evitando pensamientos inútiles y traumáticos que no permiten adaptarse a ello. Es importante controlarse y aprender a utilizar aquellas técnicas que nos permitan aplicar actitudes mentales y métodos para recuperar el equilibrio psicológico y renovarnos interiormente.

Con lo referente al nivel universitario, no es raro escuchar que muchos maestros antiguos expresen su inconformidad, debido a que antes para ser docentes a tiempo completo se exigían varios requisitos, pero ahora el principal requisito es ser máster, sin considerar tiempo de trabajo o el compromiso que se demuestre para con la institución.

De igual forma sucede en el área administrativa, donde por el mismo salario unos tienen una carga laboral más pesada que otros. Además, no existen planes de carrera y formación interna para nuevos puestos.

De ahí que la falta de una política institucional clara y la inequidad hacia el personal afecta la satisfacción, dejando de lado aspectos importantes como la antigüedad, la formación académica, el compromiso organizacional, los índices de desempeño.

1.2.1.11. Factores que influyen en la insatisfacción laboral.

- El salario.
- La falta de responsabilidad e iniciativa.
- Malas relaciones laborales.
- La ausencia de participación (no se toma en cuenta la opinión del trabajador).
- Los trabajos de poco contenido.
- Presión en el tiempo de realización de las tareas.
- Un horario de trabajo que impida al empleado compaginar su vida laboral con su vida familiar.

1.2.1.12. El agotamiento psíquico (Burnout).

El Burnout se sitúa en las demandas de interacción que se producen en el entorno de trabajo, fundamentalmente con los clientes de la organización. Cuando esas exigencias son excesivas y conllevan una tensión en el aspecto emocional y cognitivo, generan las condiciones propicias para que también las fuentes de estrés crónico mencionadas con anterioridad actúen y produzcan en los colaboradores un patrón de respuestas que constituyen los síntomas del síndrome del Burnout. En general los profesionales que trabajan en organizaciones de servicio y que tienen contacto directo con usuarios de la institución están propensos a este riesgo.

Se puede decir que alguien está desgastado profesionalmente cuando su trabajo no le motiva y le supone un esfuerzo casi insoportable. El enfermo padece un agotamiento mental, físico y emocional, que con el tiempo trasciende a su vida personal provocándole una situación de precario equilibrio psicológico.

El agotamiento psíquico no surge de manera repentina, sino que es un proceso continuo, que se experimenta constantemente en el entorno laboral.

Según el libro Prevención de riesgos laborales (Cabaleiro, 2010) se distinguen tres fases en su aparición:

Primero, se produce un desequilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos del individuo para afrontarlas.

Luego aparece, la respuesta emocional a este desequilibrio (tensión, fatiga, etc.).

Por último, el individuo trata de enfrentarse a esa situación por medio de mecanismos neuróticos que le llevan a modificar actitudes y conductas respecto al trabajo.

Las consecuencias del burnout se resumen en un malestar generalizado de la persona, expresado en el cambio de hábitos alimenticios, de descanso y de actividades recreativas.

A continuación se presentan una tabla para clasificar las consecuencias del agotamiento psíquico en las personas que lo padecen, la cual es aplicable al ámbito universitario. (Ver tabla 4)

Tabla 4. Consecuencias del burnout en el trabajo docente-administrativo

Físicas	Psicológicas	Organizacionales
Cefaleas	Frustración	Infracción de
Migrañas	Irritabilidad	normas
Dolores de espalda	Ansiedad	Disminución del
Molestias	Baja autoestima	rendimiento
Gastrointestinales	Desmotivación	Pérdida de calidad y
Fatiga crónica	Sensación de desamparo	calidez
Hipertensión	Sentimiento de	Absentismo
Asma	inferioridad	Abandono
Urticarias	Desconcentración	Accidentes
Taquicardias	Paranoia	

Fuente: (El-Shaili, 2011, pág. 216) Docencia: riesgos y desafíos.

1.2.1.13. Características de las personas con agotamiento psíquico.

- ❖ Presentan síntomas de agotamiento emocional, cansancio físico y psicológico.
- ❖ Para aliviar esta situación las personas tienden a aislarse desarrollando una actitud fría y despersonalizada en la relación con los demás, mostrando falta de compromiso con su trabajo.
- ❖ Se generan sentimientos de incompetencia y de ineficiencia. (González, Floria, & González , 2006, pág. 231)

1.2.1.14. El acoso laboral (mobbing).

El mobbing se refiere a comportamientos hostiles, ofensivos, excluyentes, e intimidatorios que buscan causar daño moral, humillación, ofensa y estrés, siendo no deseados por la persona que los recibe.

1.2.1.15. Síntomas de acoso laboral.

Para El-Shaili González (como se citó en Peña, 2005) los siguientes pueden ser síntomas de acoso laboral en el trabajo universitario:

- ✓ Difusión de rumores.
- ✓ Maltrato verbal mediante amenazas o insultos.
- ✓ Deterioro del rendimiento laboral mediante estrategias sistemáticas, como vigilar frecuentemente a los docentes si están en su aula de clases, preguntar a los alumnos sobre su quehacer educativo.
- ✓ Aislamiento a no informar sobre reuniones, juntas, etc.
- ✓ Disminución de la carga horaria o quitar asignaturas en la que el docente tiene vasta experiencia.
- ✓ Sobredimensionar los conflictos secretarias-alumnos o docentes-alumnos.
- ✓ Control exhaustivo de la justificación de las faltas.
- ✓ Su trabajo no le permite desarrollar habilidades y conocimientos nuevos.
- ✓ No recibe información oportuna sobre la eficacia de su desempeño.

1.2.1.16. La violencia en el trabajo.

Podemos evidenciar a través de los medio de comunicación que la violencia existe en un entorno más amplio que el de las empresas, es un problema social y cultural que afecta a todo el mundo.

Existe la tendencia de asociar la violencia con la agresión física. Sin embargo, el concepto de violencia debe incluir otras conductas susceptibles de violentar e intimidar al que las sufre. Así la violencia en el trabajo se verá reflejada, además de las agresiones físicas, las conductas verbales amenazantes, la intimidación y el acoso. (Perez & Clotilde , 1998)

1.2.1.17. Causas de la violencia.

Existen algunos factores que incrementar la posibilidad de que se produzcan actos violentos.

Los más significativos se asocian al entorno de trabajo, al propio trabajo, y a las características del violento y se relacionan a continuación:

1. Entorno: economías inestables, zonas deprimidas, zonas con alto índice de criminalidad.
2. Trabajo: estilo de gestión rígidos, autoritarios, presiones para incrementar la productividad, plantillas inadecuadas, escasez de plantillas, reducciones de plantillas, trabajos en solitario, posesión en el lugar de

trabajo de bienes valioso, trabajo con público (estudiantes, consumidores, clientes...), retrasos, errores incumplimientos, etc.

3. Agresor: inestabilidad psicológica, ausencia de responsabilidad individual, insatisfacción con servicio o producto, largas esperas, percepción de promesas incumplidas, frustración, ira. (Llaneza Alvarez, 2007, pág. 522)

1.2.1.18. Métodos de evaluación de los riesgos psicosociales.

De acuerdo a la ficha divulgativa FD-05 / 2010 publicada por el Instituto Seguridad y Salud Laboral de la Región de Murcia-España existen varios métodos para la evaluación de los riesgos psicosociales entre los más destacados están:

1.2.1.19. Método Ista 21

Se trata de una metodología de evaluación e intervención preventiva de los factores de riesgo de naturaleza psicosocial. Es la adaptación a la realidad española del método CoPsoQ (Cuestionario Psicosocial de Copenhagen), desarrollado por el Instituto Nacional de Salud de Dinamarca.

Hay tres versiones del método: corta para empresas de menos de 25 trabajadores, media: más de 25 trabajadores y versión larga, destinada a investigación.

Este instrumento conceptualiza las cuatro grandes dimensiones psicosociales (exigencias psicológicas en el trabajo, control o influencia, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo y compensaciones) de las que forman parte un total de 20 dimensiones, a la que se añadió la dimensión de doble presencia.

1.2.1.20. Factores Psicosociales. Método de evaluación FPSICO. INSHT.

Elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, el ámbito para la utilización de este método es, en principio, cualquier empresa independientemente de su tamaño o actividad. Se vale de la aplicación de un cuestionario a los trabajadores, por departamentos, categorías profesionales, etc. Fue

diseñado para sugerir cambios de organización y de gestión en la empresa, que ayuden a una mejora en el clima psicosocial, igualmente para detectar condiciones desfavorables en el marco laboral y obtener información, a partir de las percepciones de los trabajadores sobre las condiciones psicosociales de su trabajo.

El cuestionario está compuesto por 75 preguntas que responden a una distribución en siete factores:

- ✓ Carga mental.
- ✓ Autonomía temporal.
- ✓ Contenido del trabajo.
- ✓ Supervisión-participación.
- ✓ Definición de rol.
- ✓ Interés por el trabajador.
- ✓ Relaciones personales.

1.2.1.21. Factores Psicosociales. Identificación de las situaciones de riesgo.

Elaborado por el Instituto Navarro de Salud Laboral de España, este instrumento de evaluación sirve para llevar a cabo el primer acercamiento al estado general de la empresa desde el punto de vista psicosocial. Aquellas áreas donde surjan deficiencias serán el punto de arranque para evaluaciones de riesgo más específicas. Se estudian cuatro variables:

- Participación, implicación, responsabilidad.
- Formación, información, comunicación.
- Gestión del tiempo.
- Cohesión de grupo.

1.2.1.22. Valoración de Factores de Riesgo Psicosocial en la Enseñanza (CVFRP).

El cuestionario Valoración de Factores de Riesgo Psicosocial en la Enseñanza (CV-FRP) ha sido diseñado específicamente por **FETE-UGT** para facilitar una valoración de todas aquellas condiciones laborales directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la

realización de la tarea que tienen capacidad para afectar a la salud de los trabajadores de la enseñanza.

El uso de este instrumento permite, en primer lugar, un análisis de las deficiencias de los puestos de trabajo (detección de riesgos psicosociales) para con posterioridad proporcionar un conjunto de medidas preventivas necesarias para cambiar o minimizar las causas y efectos que los producen.

Los factores psicosociales que componen el cuestionario *CV-FRP* son:

- Influencia en el trabajo.
- Apoyo social en el trabajo.
- Refuerzo.
- Calidad de liderazgo.
- Violencia y conflicto interpersonal en el contexto laboral.
- Exigencias cuantitativas y de control del tiempo.
- Exigencias cognitivas.
- Exigencias sensoriales.
- Exigencias emocionales.
- Previsibilidad.
- Rol en la organización, ambigüedad de rol.
- Rol en la organización, conflicto de rol.
- Sentido del trabajo.
- Satisfacción.
- Posibilidades de desarrollo en el trabajo.
- Integración en la profesión y en el centro.
- Competencia y eficacia.
- Salud.
- Doble presencia.
- Seguridad/inseguridad en el trabajo.

(Federación de Trabajadores de la Enseñanza - España, 2012)

1.2.1.23. Ambiente laboral.

Llamado también ambiente psicológico y social de la empresa, es el entorno dentro de cual se desarrollan las tareas, actividades y relaciones de trabajo entre los empleados. El ambiente laboral que se cree depende de la cultura organizacional de la institución y de las decisiones que tomen sus directivos.

Para que un trabajador sea productivo, y rinda todo su potencial, debe tener las condiciones adecuadas, no basta con que cuente con el conocimiento y las herramientas necesarias, debe también sentirse cómodo y seguro en su trabajo, con sus compañeros y sobre todo, con sus jefes.

En la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil el ambiente laboral lo crean los clientes internos, clientes externos y autoridades a través de sus conductas. Las exigencias emocionales, cognitivas y otros factores de riesgos psicosocial forman parte del ambiente laboral, que muchas veces no se ve reflejada por prudencia y discreción de los colaboradores.

1.2.1.24. Tipos de climas laborales.

a) El clima organizacional de Likert

López (como se citó en Likert, 1986) afirma que la situación y el hombre condicionan las distintas formas de administrar y dirigir al grupo, dependiendo a su vez de las condiciones externas que influyan en la organización.

Define cuatros tipos de clima, vinculados al tipo dirección, liderazgo y estilo de trabajo en grupo. (Ver tabla 5)

Tabla 5. Tipos de climas laborales según Likert

1 Clima de tipo autoritario	
1.1 Autoritario explotador	La dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y los subordinados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes
1.2 Autoritarismo paternalista	Existe confianza entre la dirección y sus subordinados, se utilizan recompensas y castigos como fuente de motivación para los trabajadores, los supervisores manejan mecanismos de control

2 Clima de tipo participativo	
2.1 Consultivo	<p>Se basa en la confianza que tiene los superiores en sus subordinados, se permite a los empleados tomar decisiones específicas, se busca satisfacer necesidades de estima, existe interacción entre ambas partes y existe la delegación.</p> <p>La atmósfera está definida por el dinamismo y la administración funcional, a partir de los objetivos a alcanzar.</p>
2.2 Participación en grupo	<p>La dirección tiene plena confianza en sus empleados, la toma de decisiones persigue la interacción de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical-horizontal y ascendente-descendente.</p> <p>La clave de la motivación es la participación, se trabaja en función de objetivos por rendimiento, las relaciones de trabajo (colaborador-colaborador) se basa en las responsabilidades compartidas.</p> <p>El funcionamiento de este sistema es el equipo de trabajo como el mejor medio para alcanzar los objetivos a través de la participación estratégica.</p>

Fuente: (Berbel, 2011, pág. 195) Manual de Recursos Humanos

b) El clima organizacional de Litwin y Stinger

El clima laboral según esta teoría es un filtro por el que pasa los fenómenos objetivos de la empresa (estructura, liderazgo, toma de decisiones), de ahí que estudiando el clima puede accederse a la comprensión de lo que está ocurriendo en la organización y de las repercusiones que estos fenómenos están generando sobre las motivaciones de sus miembros y sobre su correspondiente comportamiento y reacciones. (Berbel, 2011)

La teoría establece nueve factores que a criterio los profesores Litwin y Stinger, repercuten en la generación del Clima Organizacional: estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad. (Ver tabla 6)

Tabla 6. Factores que intervienen en el clima laboral según Litwin y Stinger

FACTORES	DESCRIPCIÓN
1. Estructura	Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procesos, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.
2. Responsabilidad	Sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo. Es la medida en que la supervisión que recibe es de tipo general y no estrecha, o vigilante.
3. Recompensa	Corresponde a las percepciones de los miembros sobre la adecuación de la recompensa percibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo o viceversa.
4. Desafío	Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. La medida en que promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, o bien, propone un sistema de rutinas sin ninguna clase de estímulos.
5. Relaciones	Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas o malas relaciones sociales.
6. Cooperación	Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo.
7. Estándares	Es la percepción de los miembros acerca del énfasis (alto, bajo, nulo) que pone la organización sobre las normas (procedimientos, reglamentos, instrucciones).
8. Conflictos	Es el sentimiento de que los miembros de la organización tanto pares como superiores aceptan o niegan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
9. Identidad	Es el sentimiento de pertenencia a la organización como elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización, o ser ajenos a los mismos.

Fuente: (Berbel, 2011, págs. 196-197) Manual de Recursos Humanos

Resulta evidente que las Universidades son distintas entre sí, aunque posean el mismo organigrama formal. En cada institución sus directivos presentan diferentes estilos de un liderazgo, sus miembros tienen una forma particular de identificarse con la institución y sus objetivos, también se distinguen en el sistema de establecer y hacer cumplir las normas, en los modos de relacionarse con el entorno. Estos aspectos son importantes para establecer un ambiente laboral amigable y satisfactorio.

1.2.2 Marco Conceptual

Ambiente de trabajo: Está determinado por las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc. Es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento en la organización por lo que el ambiente laboral varía de una organización a otra. (Pérez & María, 2006)

Bienestar laboral: Radica en la búsqueda de mejorar la cotidianidad en las actividades realizadas por los colaboradores de una organización, al mismo tiempo que promueve el bienestar social, de los individuos y sus familias.

Al referirnos a un bienestar integral, se alude a un estado en donde; el individuo goce de salud física, mental, emocional y espiritual, siendo capaz así de obtener satisfactores tanto personales, como para su familia. En éste punto es donde cobra vida el concepto de bienestar laboral y su importancia, tanto para el empleado como para la empresa. (Vásquez, Fernando, & José, 2013)

Evaluación de riesgo: La evaluación de los riesgos se considera, como un proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo y facilitando la información necesaria para que puedan tomarse las medidas preventivas que deben adoptarse. (UGT, Proceso de Evaluación en Riesgos Psicosociales, 2008)

Para realizar la evaluación de riesgos se requiere un buen conocimiento de la organización, de la actividad económica, de la estructura, de la distribución general de cargas de trabajo, de los puntos fuertes y débiles y de los problemas más frecuentes. También se requiere conocer aspectos de la distribución demográfica de la población de trabajadores, de los factores de riesgo más relevantes, de las acciones de intervención sobre determinados factores que se hayan realizado previamente.

Psicológico: Manera de sentir, de pensar y de comportarse de los seres humanos y sus interacciones con el ambiente físico y social. (Larousse, 2007)

Un elemento a tener en cuenta en la evaluación de los riesgos es la determinación, en su dimensión psicológica, del efecto en los trabajadores de las condiciones laborales a las que se someten durante la jornada laboral, que pueden beneficiar o favorecer la actividad que se desempeña o, por el contrario, contribuir negativamente en forma de peligro potencial tanto para la actividad como para la vida del trabajador.

Riesgo: Se denomina riesgo laboral a los peligros existentes en nuestra tarea laboral o en nuestro propio entorno o lugar de trabajo, que puede provocar accidentes o cualquier tipo de siniestros que, a su vez, sean factores que puedan provocarnos heridas, daños físicos o psicológicos, traumatismos, etc. Sea cual sea su posible efecto, siempre es negativo para nuestra salud. (Mendoza, 2014)

Los riesgos laborales se pueden clasificar del siguiente modo:

1.- Riesgos Físicos: Su origen está en los distintos elementos del entorno de los lugares de trabajo. La humedad, el calor, el frío, el ruido, la iluminación, las presiones, las vibraciones, etc. pueden producir daños a los trabajadores.

2. Riesgos Químicos: Son aquellos cuyo origen está en la presencia y manipulación de agentes químicos, los cuales pueden producir alergias, asfixias, etc.

3. Riesgos Biológicos: Se pueden dar cuando se trabaja con agentes infecciosos.

4.- Riesgos Ergonómicos: Se refiere a la postura que mantenemos mientras trabajamos.

5.- Factores psicosociales: Es todo aquel que se produce por exceso de trabajo, un clima social negativo, etc., pudiendo provocar una depresión, fatiga profesional, etc.

Social: Puede entenderse como un concepto sociológico que refiere a las relaciones que se establecen en una comunidad, o sea, es el concepto que engloba las relaciones entre seres vivos.

Englobamos como factores de riesgo social los problemas económicos, culturales, de desestructuración familiar, conductas anómalas y otras circunstancias personales, familiares o del entorno.

Es el riesgo que tiene su origen en factores sociales. Muchas veces se habla de riesgos psicosociales dada la íntima unión entre lo social y lo psicológico. Respecto de los riesgos psicosociales que afectan al individuo se puede señalar:

a) que se originan en la circunstancia social y llegan al individuo mediado por los sentidos;

b) actúan de acuerdo a características individuales (físicas, psíquicas y espirituales); y

c) desencadenan mecanismos y reacciones fisiológicas, psicológicas y sociales que pueden tener variadas consecuencias. (Naveillán, 1996)

CAPÍTULO 2

MÉTODO

La presente investigación se realizará en la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil, ubicada en las Chambers y 5 de Junio, durante el año lectivo 2013-2014.

2.1 Nivel de Estudio.

El tipo de investigación que se aplicará en el presente trabajo es el siguiente:

Investigación Descriptiva: A través de esta investigación se pretenderá identificar el trabajo actual que la Universidad asigna a sus colaboradores y la percepción que ellos tienen del mismo. Además, se determinaran las condiciones de trabajo y los factores de riesgo que más probabilidades tienen de generar fatiga y estrés a los docentes y personal administrativo y que los lleva a disminuir su desempeño laboral y a afectar su bienestar laboral.

2.2 Modalidad de Investigación.

Investigación de Campo: Es de campo porque se obtendrá la información directamente de los involucrados, es decir, del personal docente a tiempo completo y del personal administrativo de la Universidad. Además se podrá establecer la relación causa efecto entre los estresores y ambiente laboral.

2.3 Método.

El método que se utilizó en el desarrollo de la investigación fue:

Método inductivo-deductivo: Permitirá que después de obtener información importante en la investigación se pueda deducir realmente que factores de riesgos

psicosociales afectan más al trabajo del personal docente y administrativo de la Universidad, y sobre los cuales se elaborará el plan de manejo de riesgos psicosociales.

2.4 Población y muestra.

La población que será objeto de investigación en el presente trabajo son los docentes a tiempo completo y el personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil, que corresponde a 200 personas dentro del período académico 2013-2014.

La muestra de la población que se utilizó en la investigación se la obtuvo aplicando la siguiente fórmula del muestreo probabilístico para población finita:

$$n = \frac{N}{E^2 (N-1) + 1} = \frac{200}{(0.02)^2 (200-1) + 1} = \frac{200}{(0.0004) (199) + 1}$$

N= Población

E= Error de muestreo al cuadrado (0.02)

n= Tamaño de la muestra

n= 185

Por lo tanto, la muestra corresponde a 187 colaboradores de los cuales 128 son docentes y 57 administrativos.

2.5 Selección instrumentos de investigación.

Para la recolección de la información utilizaremos dos tipos de cuestionarios relacionados con las actividades que realizan los colaboradores desde sus puestos de trabajo:

Encuesta a los docentes: Se realizará una adaptación al cuestionario Valoración de Factores de Riesgo Psicosocial en la Enseñanza (CVFRP) elaborado por el Dr. Luis Gómez, el mismo contiene preguntas objetivas, relacionadas a la laborar académica que cumplen los maestros y que permitirá conocer que factores de riesgo psicosocial que afecta más el entorno laboral.

Encuesta al personal administrativo: Se aplicará el cuestionario denominado “Factores Psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo” elaborado por el Instituto Navarro de Salud Laboral de España. Ciertas preguntas objetivas han sido adaptadas a la realidad del entorno de trabajo de los colaboradores de las áreas administrativas para detectar situaciones desfavorables o muy satisfactorias en la organización y que pueden afectar el bienestar del personal.

2.6 Procesamiento de Datos.

El tratamiento de la información para la investigación que se va a efectuar, incluye los siguientes pasos:

✓ **Tabulación:** Las encuestas se tabularán con ayuda de Excel, en donde los datos serán presentados en filas y columnas en un formato de cuadro o matriz. El cuadro estadístico comprenderá los factores de riesgos psicosocial, el número que corresponde a cada pregunta dentro del factor, y el número asignado al participante. En otra matriz se colocará el valor total obtenido por cada factor luego de la sumatoria correspondiente.

✓ **Graficación:** Se presentará mediante una tabla el resumen del perfil gráfico de resultados en el que se señalará el factor de riesgo y la valoración del mismo (bajo, medio, alto) por cada participante y al final se estructurará una tabla en la cual se condensarán los valores obtenidos entre el total de los docentes encuestados.

Los gráficos relacionados con las encuestas del personal administrativo se realizarán por departamento y por variable relacionados a los riesgos psicosociales y al final se mostrarán los totales y en porcentaje de valoración obtenido (muy inadecuado, inadecuado, adecuado, muy adecuado).

✓ **Análisis e interpretación:** Se dará un criterio sobre los datos obtenidos en la tabla del perfil de resultados general, relacionada con la valoración de los riesgos psicosociales en los docentes. De igual manera se analizará los resultados obtenidos en cada gráfico de las variables de riesgos psicosociales en el personal administrativo.

2.7 Metodología técnica, específica para el problema planteado.

La metodología técnica que se manejó es la de evaluación psicosocial.

Antes de describir la metodología que vamos a aplicar, es importante indicar que la Universidad cuenta con una matriz de riesgo que es muy parecida a la elaborada por el Ministerio de Relaciones Laborales en donde aparecen los riesgos mecánicos, físico, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales. (Ver anexo A)

En esta matriz se hace una estimación del riesgo en base al método de William Fine, que de acuerdo a su teoría es aplicable para valorar los riesgos mecánicos, sin embargo esta misma metodología se aplica en los otros riesgos ya descritos. (Ver anexo B)

Esta Institución de Educación Superior también posee un profesiograma que contienen los riesgos descritos en la matriz antes mencionada. (Ver anexo C)

Para conocer sobre la aplicación de la matriz se dialogó con el Técnico en Seguridad de la Sede, quién indicó que la matriz era llenada utilizando la técnica de la observación y que de acuerdo a su apreciación la estimación de los riesgos psicosociales era baja en el personal administrativo de la Universidad, y aún no se ha realizado la evaluación en los docentes, por ahora se trabaja más en campañas de prevención de los riesgos físicos, sin embargo considera importante conocer los resultados que se puedan obtener utilizando otras técnicas o instrumentos.

Considerando que son los docentes y personal administrativo quienes mejor conocen su ambiente laboral se hace necesario obtener información directa de su percepción sobre las condiciones que caracterizan su entorno de trabajo. Por ello se seleccionó dos cuestionarios de evaluación del riesgo psicosocial que implicó el ajuste de ciertos ítems de acuerdo a la realidad laboral de la Universidad y de esta manera poder obtener resultados más acertados acerca de la experiencia laboral de los colaboradores en su dimensión psicosocial. Además, se comprobó la validez y confiabilidad de los instrumentos.

2.7.1 Evaluación de factores de riesgo psicosociales a los docentes de la UPS-G.

Para realizar esta evaluación se utilizará el cuestionario para la valoración de factores de riesgo psicosociales en la enseñanza (CV-FRP), que facilitará la evaluación de “aquellas condiciones laborales directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea que tienen capacidad para afectar a la salud” del docente, es decir, para la valoración de los factores de riesgo laboral de origen psicosocial en la enseñanza. (Federación de Trabajadores de la Enseñanza - España, 2012)

El uso de este instrumento centra su utilidad en que permitirá detectar errores o deficiencias organizativas y diseñar las medidas preventivas necesarias para mejorar las condiciones laborales generadoras de factores de riesgos psicosociales.

El cuestionario permitirá analizar 20 factores de riesgo de carácter psicosocial que pueden existir en la docencia (como por ejemplo: exigencias emocionales, apoyo social, ambigüedad y conflicto de rol o situaciones de violencia y conflicto interpersonal en el contexto laboral).

Cabe indicar que el cuestionario se modificó en función a la realidad que viven los docentes de la Universidad Politécnica Salesiana, sin alterar la valoración que se le asigna a cada factor de acuerdo a la metodología antes indicada. (Ver anexo D)

2.7.2 Evaluación de los factores de riesgos psicosociales del Personal Administrativo de la UPS-G.

Al personal administrativo se le aplicará el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales del Instituto Navarro de Salud Laboral de España. A través de este cuestionario se pretende estudiar los factores de riesgos psicosociales relacionados con el entorno laboral de los colaboradores de las áreas administrativas de la UPS-G, que pueden afectar el ambiente laboral y el desarrollo de las tareas.

Este cuestionario es el que más se adapta a las labores administrativas de la Universidad.

El mismo se encuentra estructurado con 27 preguntas objetivas que responden a cuatro variables en las que se han integrado diversos factores de riesgos psicosocial.

En la siguiente tabla se agrupan el número de preguntas con su respectiva variable, que factores de riesgo psicosocial se evalúan en cada una de ellas y la puntuación-diagnóstico que se obtiene en cada variable. (Ver tabla 7)

Tabla 7. Estructura del contenido del método INSL.

VARIABLES/ ITEMS	FACTORES QUE EVALUA	PUNTUAC. DIAGNÓSTICO
Participación, implicación, responsabilidad 1, 2, 9, 13, 18, 19, 20 y 25	Autonomía Trabajo en equipo Iniciativa Control sobre la tarea Control sobre el trabajador Rotación Supervisión Enriquecimiento de tareas	(0-7) Muy adecuado (8-15) Adecuado (16-24) Inadecuado (25-40)Muy inadecuado
Formación, información, comunicación 4, 5, 11, 16, 17, 24 y 26	Flujos de comunicación Acogida Adecuación persona- trabajo Reconocimiento Adiestramiento Descripción del puesto Aislamiento	(0-6) Muy adecuado (7-13) Adecuado (14-21) Inadecuado (22-35) Muy inadecuado
Gestión del tiempo 3, 8, 10, 14, 15 y 22	Ritmo de trabajo Apremio de tiempo Carga de trabajo Autonomía temporal Fatiga	(0-5) Muy adecuado (6-11) Adecuado (12-17) Inadecuado (18-29) Muy inadecuado
Cohesión de grupo 6, 7, 12, 21, 23 y 27	Clima social Manejo de conflictos Cooperación Ambiente de trabajo	(0-5) Muy adecuado (6-10) Adecuado (11-17) Inadecuado (18-29) Muy inadecuado

Fuente: (Instituto Navarro de Salud Laboral, 2003)

Es importante señalar que el cuestionario se adaptó al entorno laboral del personal administrativo de la Universidad, sin alterar la valoración que se le asigna a cada factor de acuerdo a la metodología antes indicada. (Ver anexo E)

Con ayuda de la estadística descriptiva se realizará una tabla de datos con las variables estudiadas en donde se establecerán los rangos de puntuaciones, las medias y desviaciones típicas para cada una. Con esto podremos identificar la prevalencia de las variables resultantes en cuanto a riesgos psicosociales.

Es importante indicar que estos cuestionarios se han validado por expertos en el área, quienes coincidieron en que las preguntas tenían relación con la consecución de los objetivos en la investigación y al problema planteado en la tesis. (Ver anexo F)

En cuanto a la confiabilidad de estas dos herramientas, luego de aplicar el “Método de las Dos Mitades: confiabilidad Person / Sperman Brown” (Grande, Esteban & Abascal, Elena, 2009, pág. 244) se llegó a la conclusión que ambos cuestionarios tienen una excelente confiabilidad. (Ver anexo G)

CAPÍTULO 3

RESULTADOS

3.1 Recolección y tratamiento de datos.

A continuación se explicará todo lo concerniente a los métodos de encuestas usado para evidenciar los posibles riesgos psicosociales en el ambiente laboral.

Posterior a ello, se demostrará la vulnerabilidad e incidencia de los riesgos psicosociales dentro de la Universidad.

3.1.1 Cuestionario para la valoración de factores de riesgo psicosociales en la enseñanza (CV-FRP) aplicado a los docentes de la UPS-G:

El cuestionario para la valoración de factores de riesgo psicosociales en la enseñanza se desarrolló a través de Google Docs (programa gratuito basado en web que permite realizar formularios de encuesta, procesar información en hojas de cálculos entre otros) y se aplicó vía correo electrónico a 127 profesores a tiempo completo a través del link <http://goo.gl/yhcCH3>, el cuestionario está compuesto de 99 preguntas. Para evitar sesgos en la información obtenida se envió el formulario a través de la dirección electrónica del Técnico de Seguridad de la Sede.

3.1.1.1 Forma de calificación del CV-FRP:

Cada una de las preguntas se responde en una escala de frecuencia, tipo Likert (valores del 1 al 4). El valor 1 representa en total desacuerdo con lo afirmado en el ítem (Nunca...) y el valor 4 significa en total acuerdo con lo indicado en el ítem (Siempre).

Gráfico 1. Puntuación-diagnóstico del CV-FRP

CUESTIONARIO RIESGO PSICOSOCIAL		NUNCA	POCAS VECES	BASTANTES VECES	SIEMPRE	
I Factor: Influencia en el trabajo						
1	Puedo influir en la organización desde de mi puesto de trabajo en la Dirección de Carrera.	1	2	3	4	-
2	En mi trabajo actual me impiden tomar decisiones respecto a mi actividad docente.	1	2	3	4	+
3	Puedo trabajar con estilo y ritmo relativamente diferente al de mis compañeros.	1	2	3	4	-
4	Puedo tomar decisiones para disminuir las dificultades de mi trabajo.	1	2	3	4	-
5	Me impiden participar en decisiones organizativas en la Dirección de Carrera a la que pertenezco	1	2	3	4	+

Fuente: La autora

En la columna derecha de las casillas numéricas se ha incluido el signo (+) o (-) en virtud de que lo indicado en cada pregunta pueda aumentar el riesgo (+) o disminuirlo (-).

3.1.1.2 Procedimiento para hallar un índice de riesgos.

Las puntuaciones señaladas (escala de 1 a 4) en cada uno de los 99 ítems pueden ser analizado cuantitativamente uno a uno, así como a través de un indicador cualitativo de la incidencia del riesgo psicosocial de cada uno de los veinte factores que forman el cuestionario (índice de riesgo).

Este índice de riesgo se calcula fácilmente mediante el sumatorio (Σ) de los valores puntuados en los ítems de cada factor, teniendo en cuenta al sumar, el valor positivo (+) o negativo (-) del contenido de cada ítem. Dicho valor, (+) o (-), está indicado a la derecha de la escala de puntuación de cada ítem.

En el cuadro siguiente representamos un ejemplo de respuesta para las preguntas 1-5, que corresponden con el Factor I: “Influencia en el trabajo”.

Gráfico 2. Descriptivo del Índice de riesgos Factor I: “Influencia en el trabajo”

CUESTIONARIO RIESGO PSICOSOCIAL		NUNCA	POCAS VECES	BASTANTES VECES	SIEMPRE	
I Factor: Influencia en el trabajo						
1	Puedo influir en la organización desde de mi puesto de trabajo en la Dirección de Carrera.	1	2	3	4	-
2	En mi trabajo actual me impiden tomar decisiones respecto a mi actividad docente.	1	2	3	4	+
3	Puedo trabajar con estilo y ritmo relativamente diferente al de mis compañeros.	1	2	3	4	-
4	Puedo tomar decisiones para disminuir las dificultades de mi trabajo.	1	2	3	4	-
5	Me impiden participar en decisiones organizativas en la Dirección de Carrera a la que pertenezco	1	2	3	4	+

Fuente: La autora

De este ejemplo podemos llegar al análisis individual de cada ítem y obtener las siguientes conclusiones:

- Las puntuaciones señalan que el docente pocas veces puede influir en la organización y decisiones de la Dirección de su Carrera (2), de igual manera pocas veces puede tomar decisiones respecto a su actividad como docente (2), percibe que puede trabajar a un ritmo diferente que sus compañeros y tomar decisiones que disminuyan las dificultades en el trabajo (3).

Del análisis de índice de riesgo del factor I “Influencia en el trabajo” podemos sacar las siguientes conclusiones:

- El sumatorio de los valores de cada uno de los ítems del factor V según el cuadro de respuesta del ejemplo sería: $-2+2-3-3+2 = +2$.

- El valor superior de riesgo, es decir el valor máximo que se puede obtener para este factor serían +5 puntos (4+4-1-1-1). Este valor máximo se obtiene sumando los valores máximos (4) de los ítems que tienen un valor positivo (+), pues tienden a incrementar el riesgo, y restando los valores mínimos (1) de los ítems que tienen un valor negativo (-), pues al ser valores de protección su mínima puntuación indica que existe un mayor riesgo.

- El valor inferior de riesgo para este factor es -10 (1+1-4-4-4). Este valor mínimo se obtiene sumando los valores mínimos (1) de los ítems que tienen un valor positivo (+), pues indican que su influencia como factor de riesgo es mínima, y restando los valores máximos (4) de los ítems que tienen un valor negativo (-), pues al ser valores de protección su máxima puntuación indica que existe una mayor protección o un menor riesgo.

El siguiente gráfico muestra los valores referentes para la clasificación de las puntuaciones obtenidas mediante la sumatoria de cada factor, es decir los valores bajos, medios y altos y los valores superior de riesgo e inferior de riesgo. (Ver gráfico 3)

Gráfico 3. Tabla de Valoración de Riesgos

Factor	VIR (*)	VSR (*)	BAJOS, valores entre	MEDIOS, valores entre	ALTOS, valores entre
I	-10	+5	-10 y -6	-5 y 0	+1 y +5
II	-5	+10	-5 y 0	+1 y +5	+6 y +10
III	-10	+5	-10 y -6	-5 y 0	+1 y +5
IV	-10	+5	-10 y -6	-5 y 0	+1 y +5
V	1	+19	+1 y +6	+7 y +12	+13 y +19
VI	-4	+14	-4 y +1	+2 y +7	+8 y +14
VII	0	+15	0 y +4	+5 y +9	+10 y +15
VIII	-1	+11	-1 y +2	+3 y +6	+7 y +11
IX	+3	+12	+3 y +5	+6 y +8	+9 y +12
X	-7	+2	-7 y -5	-4 y -1	0 y +2
XI	-9	+9	-9 y -4	-3 y +2	+3 y +9
XII	-5	+10	-5 y 0	+1 y +5	+6 y +10
XIII	-6	+6	-6 y -3	-2 y +1	+2 y +6
XIV	-9	+9	-9 y -4	-3 y +2	+3 y +9
XV	-6	+6	-6 y -3	-2 y +1	+2 y +6
XVI	-14	-4	-14 y -9	-8 y -3	-2 y -4
XVII	-10	+5	-10 y -5	-4 y 0	+1 y +5
XVIII	-6	+6	-6 y -3	-2 y +1	+2 y +6
XIX	-7	+17	-7 y 0	+1 y +8	+9 y +17
XX	-6	+6	-6 y -3	-2 y +1	+2 y +6

(*) VIR: Valor inferior de riesgo VSR: Valor superior de riesgo.

Fuente: (Federación de Trabajadores de la Enseñanza - España, 2012).

Por lo tanto los 2 puntos obtenidos en nuestro ejemplo (Factor I) se interpreta como valor alto de riesgo en influencia en el trabajo, debido a que se encuentra en el rango +1 y +5 según gráfico 3.

En el siguiente ejemplo, se encuentra las puntuaciones totales por cada factor, con ello obtendremos un perfil de riesgo, del puesto de trabajo.

Gráfico 4. Tabla de Perfil de Riesgos

FACTOR	ITEMS						Σ	FACTOR	ITEMS						Σ		
	Valor (+) o (-) de cada ítem.								Valor (+) o (-) de cada ítem.								
I	-2	+2	-3	-4	+4		-3	XI	-3	-1	+2	+3	+4	-2	3		
II	+2	+2	-3	-2	+4		3	XII	+4	-1	+4	-2	+3		8		
III	+4	-3	-4	+2	-2		-3	XIII	+1	+1	-3	-4			-5		
IV	-2	+2	-2	+2	-3		-3	XIV	+1	-3	-4	+3	+2	-3	-4		
V	+1	+2	+1	+1	+2	-1	6	XV	+2	-2	-2	+3			1		
VI	-2	+3	+2	+1	-1	+3	6	XVI	-3	-3	+3	-2	-2	+3	-4		
VII	+1	-3	+2	+2	+2		4	XVII	-2	+3	-2	-2	+3		0		
VIII	+3	-2	+4	+3			8	XVIII	+2	-4	+2	-4			-4		
IX	+3	+2	+3				8	XIX	+1	+3	-3	+2	+2	-3	-3	+2	1
X	+3	-2	-2				-1	XX	+1	+1	-4	-4					-6

Fuente: (Federación de Trabajadores de la Enseñanza - España, 2012).

Luego se trasladan los valores totales de cada factor tal como se establece en gráfico 4 considerando el rango establecido:

Gráfico 5. Tabla de asignación de valoración de factores de riesgos psicosociales

	FACTOR DE RIESGO	ITEMS						VALORACIÓN DEL RIESGO			
		Valor (+) o (-) de cada ítem.						BAJO	MEDIO	ALTO	
I	Influencia	-2	+2	-3	-4	+4		-10 a -6	(-3) -5 a 0	+1 a +5	
II	Apoyo social	+2	+2	-3	-2	+4		-5 y 0	(3) +1 y +5	+6 y +10	
III	Refuerzo	+4	-3	-4	+2	-2		-10 y -6	(-3) -5 y 0	+1 y +5	
IV	Liderazgo ...	-2	+2	-2	+2	-3		-10 y -6	(-3) -5 y 0	+1 y +5	
V	Violencia y.	+1	+2	+1	+1	+2	-1	(6) +1 y +6	+7 y +12	+13 y +19	
VI	Exigencias ...	-2	+3	+2	+1	-1	+3	-4 y +1	(6) +2 y +7	+8 y +14	
VII	Exigencias cogni	+1	-3	+2	+2	+2		(4) 0 y +4	+5 y +9	+10 y +15	
VIII	Exigencias emo	+1	-3	+2	+2			-1 y +2	+3 y +6	(8) +7 y +11	
IX	Exigencias senso	+3	+2	+3				+3 y +5	(8) 6 y 8	9 y 12	
X	Previsibilidad	+3	-2	-2				-4 y -3	(-1) -2 y 0	1 y 2	
XI	Ambigüedad rol.	-3	-1	+2	+3	+4	-2	-9 y -4	-3 y +2	(3) +3 y +9	
XII	Conflicto rol	+4	-1	+4	-2	+3		-5 y 0	+1 y +5	(8) +6 y +10	
XIII	Sentido trabajo	+1	+1	-3	-4			(-5) -6 y -3	-2 y +1	2 y 6	
XIV	Desarrollo	+1	-3	-4	+3	+2	-3	(-4) -9 y -4	-3 y +2	3 y 9	
XV	Integración	+2	-2	-2	+3			-6 y -3	(1) -2 y +1	2 y 6	
XVI	Competencia,	-3	-3	+3	-2	-2	+3	-14 y -9	(-4) -8 y -3	-2 y -4	
XVII	Satisfacción	-2	+3	-2	-2	+3		-10 y -5	(0) -4 y 0	1 y 5	
XVIII	Doble presencia	+2	-4	+2	-4			(-4) -6 y -3	-2 y +1	2 y 6	
XIX	Salud	+1	+3	-3	+2	+2	-3	+2	-7 y 0	(1) +1 y 8	9 y 17
XX	Inseguridad e	+1	+1	-4	-4			(-6) -6 y -3	-2 y +1	2 y 6	

Fuente: (Federación de Trabajadores de la Enseñanza - España, 2012).

Con estos datos se realiza un perfil gráfico de resultados en donde se pone de manifiesto que 11 factores necesitan intervención preventiva y tres factores que requieren intervención prioritaria.

Gráfico 6. Perfil gráfico de resultados

FACTOR DE RIESGO	VALORACIÓN DEL RIESGO		
	BAJO	MEDIO	ALTO
I		(-3)	
II		(3)	
III		(-3)	
IV		(-3)	
V	(6)		
VI		(6)	
VII	(4)		
VIII			(8)
IX		(8)	
X		(-1)	
XI			(3)
XII			(8)
XIII	(-5)		
XIV	(-4)		
XV		(1)	
XVI		(-4)	
XVII		(0)	
XVIII	(-4)		
XIX		(1)	
XX	(-6)		

Fuente: (Federación de Trabajadores de la Enseñanza - España, 2012).

El almacenamiento y la tabulación de los datos se realizaron con ayuda de excel de acuerdo con el método explicado para este cuestionario.

3.1.2 Cuestionario de Factores Psicosociales-Identificación de situaciones de riesgo aplicado al Personal Administrativo de la UPS-G.

El cuestionario para la valoración de factores de riesgo psicosociales del Instituto Navarro se estructuró en una hoja de Excel y fue distribuida directamente a los colaboradores de las diferentes áreas administrativas (secretaría, financiero, bienestar, biblioteca, etc.) quienes estuvieron prestos a ayudar en esta investigación.

3.1.2.1 Procedimiento para la valoración de las de variables de Riesgos Psicosociales:

En cada pregunta el participante deberá selección la respuesta que considere se acerca más a su realidad laboral, para esta explicación vamos a seleccionar las preguntas que corresponden a la variable Cohesión de Grupo, recordemos que se va evaluar cuatro variables y que el cuestionario cuenta de 27 preguntas:

Gráfico 7. Representación de la selección de respuestas a las preguntas que pertenecen a la variable “Cohesión de Grupo” del cuestionario INSL.

6	Cuando necesita ayuda y/o tiene alguna duda acude a	A	B	C	D
		Un compañero de otra área	Un compañero de su área	Un encargado o jefe superior	No puede acudir a nadie
7	Las situaciones de conflictividad entre empleados, se intentan solucionar de manera abierta y clara	A	B	C	D
		No	Sí, por medio de intervención del jefe inmediato	Sí, entre todos los afectados	Sí, mediante otros procedimientos
12	En términos generales, el ambiente laboral se presta para relaciones laborales exitosas	A	B	C	D
		No	Sí, ocasionalmente	Sí, habitualmente	Sí, siempre
21	Se organizan eventos sin interrumpir las actividades de su puesto, en las que participan la mayoría de los colaboradores	A	B	C	
		No	Sí, una o dos veces al año	Sí, varias veces al año	
23	En general, existe un buen clima laboral en su área administrativa	A	B	C	D
		No	Sí, a veces	Sí, habitualmente	Siempre
27	Qué tipo de relaciones laborales- interpersonales son las habituales en su institución	A	B	C	D
		Relaciones de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas	Relaciones personales positivas, sin relaciones de colaboración	Relaciones sólo de colaboración para el trabajo	Ni relaciones personales, ni colaboración para el trabajo

Fuente: La autora

Una vez realizada la encuesta se dará un valor a la cada letra seleccionada, dependiendo de la tabla de valoración desarrolla para esta metodología, la misma va de 0 al 5 dependiendo de cómo afecta el contenido de cada ítem al incremento o disminución del riesgo psicosocial. (Ver anexo H)

Gráfico 8. Valoración de las respuestas de la variable “Cohesión de Grupo” del cuestionario del INSL

PREG.	OPCION	VALOR
6	A	0
	B	1
	C	3
	D	5
7	A	5
	B	3
	C	0
	D	0

12	A	5
	B	3
	C	0
	D	0
21	A	4
	B	2
	C	0
23	A	5
	B	3
	C	1
	D	0
27	A	0
	B	3
	C	3
	D	5
PUNTUACION		10

Fuente: La autora

Una vez obtenida la puntuación, a través de la suma de los valores (1+0+3+0+3+3) que para este caso es de 10, se sitúa en la escala de acuerdo a los rangos establecidos y se puede deducir que existe una situación favorable dentro de la organización en lo que se refiere a la variable Cohesión de Grupo la misma que contiene los factores clima social, manejo de conflictos, cooperación y ambiente de trabajo.

Gráfico 9. Escala para el diagnóstico de la variable “Cohesión de Grupo”

Variable	MUY ADECUADO	ADECUADO	INADECUADO	MUY INADECUADO
	0-5	6-10	11-17	18-29
COHESIÓN DE GRUPOS		10		

Fuente: La autora

3.2 Presentación y análisis de resultados.

En esta parte de la investigación se encuentran los resultados de los cuestionarios aplicados a los docentes y personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana, los mismos que permitirán despejar las diferentes interrogantes planteadas en este trabajo.

Para exponer los resultados obtenidos utilizaremos gráficos circulares, de barras y matrices de perfiles de riesgos, los cuales dejan ver claramente la valoración y dónde disminuye o aumenta el factor de riesgo psicosocial. Es el producto final de las investigaciones cualitativas aplicadas, que además reflejen la apreciación que tienen los colaboradores de su entorno laboral.

El análisis de los resultados sirve de apoyo para conocer las necesidades de prevención en el área psicosocial que tiene el sistema actual y nos permite organizar conjuntamente una propuesta. Estos resultados apoyan el objetivo general de la investigación y aportaran para el diseño de un plan de manejo de riesgos psicosociales.

3.2.1 Resultado del cuestionario dirigido a los docentes a tiempo completo.

Luego de la tabulación de los datos obtuvimos una tabla final de resultados por cada docente (127 docentes en total) y por cada factor de riesgos.

Tabla 8. Resultados finales obtenidos por cada docente y por cada factor de riesgo psicosocial en el CV-FRP

PARI	FACTORES																			
	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	XVI	XVII	XVIII	XIX	XX	
1	-1	1	-1	-1	6	2	7	8	9	-4	1	5	0	1	-1	-5	-1	-3	7	4
2	-3	1	-1	-2	7	9	8	4	9	-2	4	2	0	-3	-3	-4	-2	1	3	1
3	-2	2	-3	-6	9	2	6	6	6	0	0	3	-1	2	-1	-12	-3	0	4	0
4	-4	2	-1	-2	13	7	7	6	7	-3	0	1	1	-1	3	-8	-2	1	10	-1
5	-6	2	-2	-1	4	5	6	4	6	-3	3	1	-3	-1	1	1	0	-3	-5	2
6	-1	2	-4	-2	10	5	9	5	5	-3	0	3	0	-1	1	-2	-4	-1	4	1
7	-2	-2	0	-3	9	4	7	4	6	-2	-2	4	0	0	0	-4	-2	0	4	0
8	-4	-1	-4	-6	9	3	5	0	11	-5	-7	3	1	-4	-3	-10	-5	-2	2	-3
9	-1	-1	-5	-5	9	4	8	1	11	-5	-5	1	0	-2	-2	-10	-3	-1	1	0
10	-4	-2	-5	-7	8	2	3	2	9	-5	-6	2	2	-4	-3	-10	-3	-4	1	-6
11	-5	-2	-6	-7	7	-1	9	2	12	-7	-9	4	-3	-8	-6	-14	-4	-2	-1	-6
12	-8	-2	-5	-9	7	8	6	1	6	-5	-5	2	-3	-8	-3	-7	-8	-1	2	-2
13	-3	4	-3	0	8	7	7	7	12	-2	-3	1	-2	0	-2	-4	-8	5	3	-3
14	-7	-1	-5	-6	5	2	9	0	10	-4	-8	4	-1	-8	-4	-12	-5	0	2	-4
15	-2	-4	-4	-2	7	2	8	3	9	-2	-6	3	-3	-6	-6	-10	-3	-4	1	-3
16	-3	-2	-2	-4	7	4	5	4	11	-4	-3	3	2	-1	-2	-4	-2	-4	1	-2
17	-8	-2	-7	-7	8	7	12	6	11	-4	-8	1	2	-3	-1	-8	-7	1	4	1
18	-4	1	-4	-4	6	2	4	4	8	-3	-8	4	-2	-7	-2	-8	-5	-1	3	-6
19	-3	2	-4	-5	7	7	5	6	7	-2	-1	3	1	-3	-3	-12	-5	0	2	-3
20	-4	1	-3	-6	7	4	9	1	12	-2	-6	5	0	-5	-4	-11	-4	-3	2	-6
21	-3	1	-2	-2	8	4	9	5	9	-4	-5	2	0	0	-4	-11	-6	-1	2	-1
22	-7	-2	-4	-1	8	1	6	2	11	-2	1	7	0	-8	-4	-8	-4	-4	2	-3
23	-5	-2	-5	-1	10	6	4	1	9	-3	-8	2	2	-8	-3	-9	-4	-3	-1	-4
24	-5	0	-4	-4	7	8	9	5	9	-5	-5	0	-3	-5	-3	-8	-4	1	2	-4
25	-7	-2	-6	-2	9	5	11	4	10	-3	-6	5	-1	0	-2	-9	-6	2	0	-4
26	-9	-2	-8	-7	7	4	9	3	12	-6	-8	4	2	-6	0	-14	-3	-2	1	-6
27	-3	1	-2	-6	10	7	7	4	11	-3	-7	4	-2	-3	-4	-8	-7	0	6	-1
28	-10	0	-10	-4	8	-2	5	2	3	-7	-6	4	-3	-9	-6	-14	-4	-2	2	-3
29	-3	2	-4	1	10	3	10	7	12	-4	-3	1	0	-6	-3	-9	-2	-3	0	-3
30	-6	-1	-7	-8	8	3	6	-1	8	-7	-8	4	2	-8	-5	-8	-7	-3	2	-2
31	-3	-1	-4	-1	5	4	6	1	12	-2	1	3	1	-3	0	-6	-2	-1	3	0
32	-8	0	-5	-5	6	8	9	2	6	-4	-7	4	1	-8	-3	-10	-6	1	1	-4
33	-4	0	-9	-7	10	0	5	2	11	-6	-7	6	0	-5	-5	-14	-5	-3	2	-5
34	-9	0	-6	-7	7	2	7	-1	10	-7	-9	1	-1	0	-2	-14	-5	-3	-1	1
35	-10	-2	-5	-6	7	0	10	3	12	-4	-8	4	-6	-8	-1	-11	-4	-3	0	2
36	-3	-1	-8	-5	8	0	9	4	12	-6	-9	6	-3	-7	-3	-12	-5	-3	3	2
37	-8	3	-5	-9	5	6	1	-1	6	-4	-4	4	-2	-8	-3	-12	-3	-1	1	-4
38	-7	-1	-5	-5	6	1	9	2	11	-3	-8	1	-2	-8	-1	-7	-3	-2	2	-1
39	-5	0	-4	-7	7	4	7	2	7	-4	-8	6	-2	-7	-3	-7	-4	-2	2	-2
40	-1	2	-5	-3	7	3	9	6	11	-3	0	5	-1	-5	-5	-9	-10	0	2	0
41	-3	1	1	2	9	3	12	9	8	-2	-7	0	0	2	-3	-7	-2	0	6	-5
42	-2	6	-1	-2	11	9	13	9	9	-1	3	3	0	-2	0	-8	-5	3	9	0
43	-2	2	-2	-2	5	1	10	2	5	-1	3	5	-1	3	-2	-6	-3	1	9	0
44	-2	2	-2	-2	5	1	10	2	5	-1	3	5	-1	3	-2	-6	-3	1	9	0
45	-6	0	-3	-5	10	4	8	4	11	-3	-6	7	-2	-8	-3	-13	-3	0	4	2
46	-4	0	-6	-6	8	4	8	4	12	-4	-8	0	-2	-5	-6	-9	-5	1	2	-6
47	-5	1	-5	-3	6	0	5	3	8	-4	-6	2	-3	-3	-3	-9	-5	-3	3	0
48	-7	-1	-4	-6	9	2	8	0	12	-6	-5	7	2	-7	-2	-13	-3	0	2	-3
49	-10	1	-8	-7	9	1	9	0	10	-6	-8	4	-3	-9	-4	-12	-3	-3	1	-4
50	-6	-2	-2	-7	4	0	6	3	11	-6	-9	4	1	-7	-5	-13	-3	-3	-2	-2

51	0	4	-5	-3	6	3	5	7	12	-1	-8	4	0	-6	-4	-11	-3	-3	4	-2
52	-7	-2	-7	-7	7	-1	6	-1	12	-7	-9	4	0	-6	-6	-14	-1	-3	-1	0
53	-4	-1	-4	-4	-2	2	5	0	11	-5	-7	3	1	-4	-3	-10	-5	-2	2	3
54	-1	-1	-5	-6	-5	0	8	1	11	-5	-5	1	0	-2	-2	-10	-3	-1	1	4
55	-4	-2	-5	-4	-3	2	3	2	9	-5	-6	2	2	-4	-3	-10	-3	-4	1	1
56	-5	-2	-6	-5	-5	0	9	2	12	-7	-9	4	-3	-8	-6	-14	-4	-2	-1	-1
57	-3	1	-2	-2	-2	3	9	5	9	-4	-5	2	0	0	-4	-11	-6	-1	2	3
58	-4	-1	-4	-4	-2	2	5	0	11	-5	-7	3	1	-4	-3	-10	-5	-2	2	3
59	-1	-1	-5	-6	-5	0	8	1	11	-5	-5	1	0	-2	-2	-10	-3	-1	1	4
60	-4	-2	-5	-4	-3	2	3	2	9	-5	1	5	2	-4	-3	-10	-3	-4	1	1
61	-5	-2	-6	-5	-5	0	9	2	12	-7	4	2	-3	-8	-6	-14	-4	-2	-1	-1
62	-8	-2	-5	-5	-5	0	6	1	6	-5	0	3	-3	-8	-3	-7	-8	-1	2	5
63	-3	4	-3	1	1	5	7	7	12	-2	0	1	-2	0	-2	-4	-8	5	3	3
64	-7	-1	-5	-3	-3	2	9	0	10	-4	3	1	-1	-8	-4	-12	-5	0	2	3
65	-2	-4	-4	-7	-5	0	8	3	9	-2	0	3	-3	-6	-6	-10	-3	-4	1	2
66	-3	-2	-2	-4	-2	2	5	4	11	-4	-2	2	2	-1	-2	-6	-2	-4	1	2
67	-8	-2	-7	-4	-4	1	12	6	11	-4	-7	1	2	-3	-1	-10	-7	1	4	5
68	-4	1	-4	-3	-3	1	4	4	8	-3	-5	4	-2	-7	-2	-9	-5	-1	3	3
69	-3	2	-4	-1	-2	2	5	6	7	-2	-6	3	1	-3	-3	-13	-5	0	2	2
70	-4	1	-3	-2	-4	0	9	1	12	-2	-9	7	0	-5	-4	-12	-4	-3	2	2
71	-3	1	-2	-2	-2	3	9	5	9	-4	-5	2	0	0	-4	-12	-6	-1	2	3
72	-7	-2	-4	-5	-5	1	6	2	11	-2	-3	1	0	-8	-4	-12	-4	-4	2	2
73	-5	-2	-5	-5	-5	-2	4	1	9	-3	-8	4	2	-8	-3	-11	-4	-3	-1	-1
74	-5	0	-4	-3	-3	1	9	5	9	-5	-6	-3	-3	-5	-3	-10	-4	1	2	2
75	-7	-2	-6	-5	-5	0	11	4	10	-3	-3	-1	-1	0	-2	-11	-6	2	0	1
76	-9	-2	-8	-5	-5	0	9	3	12	-6	-8	3	2	-6	0	-15	-3	-2	1	1
77	-3	1	-2	-2	-3	3	7	4	11	-3	-8	4	-2	-3	-4	-10	-7	0	6	7
78	-10	0	-10	-7	-7	-2	5	2	3	-7	-1	3	-3	-9	-6	-15	-4	-2	2	2
79	-3	2	-4	0	-2	2	10	7	12	-4	-6	-2	0	-6	-3	-10	-2	-3	0	0
80	-6	-1	-7	-6	-6	-2	6	-1	8	-7	-5	-2	2	-8	-5	-10	-7	-3	2	3
81	-3	-1	-4	-4	-3	1	6	1	12	-2	1	3	1	-3	0	-7	-2	-1	3	3
82	-8	0	-5	-5	-5	-1	9	2	6	-4	-8	-1	1	-8	-3	-12	-6	1	1	2
83	-4	0	-9	-6	-6	-1	5	2	11	-6	-5	1	0	-5	-5	-15	-5	-3	2	2
84	-9	0	-6	-5	-5	0	7	-1	10	-7	-6	6	-1	0	-2	-15	-5	-3	-1	2
85	-10	-2	-5	-5	-5	0	10	3	12	-4	-8	5	-6	-8	-1	-13	-4	-3	0	3
86	-3	-1	-8	-5	-5	-1	9	4	12	-6	-7	1	-3	-7	-3	-13	-5	-3	3	6
87	-8	3	-5	-3	-3	0	1	-1	6	-4	-6	2	-2	-8	-3	-13	-3	-1	1	1
88	-7	-1	-5	-6	-6	-1	9	2	11	-3	-3	-3	-2	-8	-1	-9	-3	-2	2	5
89	-5	0	-4	-5	-4	0	7	2	7	-4	-8	2	-2	-7	-3	-10	-4	-2	2	3
90	-1	2	-5	-3	-4	0	9	6	11	-3	1	2	-1	-5	-5	-11	-10	0	2	5
91	-3	1	1	0	1	5	12	9	8	-2	-7	-1	0	2	-3	-11	-2	0	6	5
92	-2	6	-1	-3	-3	3	13	9	9	-1	-7	7	0	-2	0	-10	-5	3	9	10
93	-2	2	-2	-4	-4	0	10	2	5	-1	-9	0	-1	3	-2	-7	-3	1	9	9
94	-2	2	-2	-4	-4	0	10	2	5	-1	-8	-1	-1	3	-2	-7	-3	1	9	9
95	-6	0	-3	-3	-3	1	8	4	11	-3	-9	4	-2	-8	-3	-15	-3	0	4	7
96	-4	0	-6	-4	-4	1	8	4	12	-4	-4	5	-2	-5	-6	-10	-5	1	2	2
97	-5	1	-5	-4	-5	0	5	3	8	-4	-8	0	-3	-3	-3	-11	-5	-3	3	4
98	-7	-1	-4	-4	-4	2	8	0	12	-6	-8	4	2	-7	-2	-15	-3	0	2	1
99	-10	1	-8	-5	-5	0	9	0	10	-6	0	3	-3	-9	-4	-14	-3	-3	1	1
100	-6	-2	-2	-2	1	6	6	3	11	-6	-7	-2	1	-7	-5	-14	-3	-3	-2	1

101	-10	0	-10	-7	-7	-2	5	2	3	-7	3	-1	-3	-9	-6	-15	-4	-2	2	2
102	-3	2	-4	0	-2	2	10	7	12	-4	3	3	0	-6	-3	-10	-2	-3	0	0
103	-6	-1	-7	-6	-6	-2	6	-1	8	-7	3	5	2	-8	-5	-10	-7	-3	2	3
104	-3	-1	-4	-4	-3	1	6	1	12	-2	-6	7	1	-3	0	-7	-2	-1	3	3
105	-8	0	-5	-5	-5	-1	9	2	6	-4	-8	0	1	-8	-3	-12	-6	1	1	2
106	-4	0	-9	-6	-6	-1	5	2	11	-6	-6	-1	0	-5	-5	-15	-5	-3	2	2
107	-9	0	-6	-5	-5	0	7	-1	10	-7	-5	6	-1	0	-2	-15	-5	-3	-1	2
108	-10	-2	-5	-5	-5	0	10	3	12	-4	-8	2	-6	-8	-1	-13	-4	-3	0	3
109	-3	-1	-8	-5	-5	-1	9	4	12	-6	-9	3	-3	-7	-3	-13	-5	-3	3	6
110	-8	3	-5	-3	-3	0	1	-1	6	-4	-8	2	-2	-8	-3	-13	-3	-1	1	1
111	-7	-1	-5	-6	-6	-1	9	2	11	-3	-9	4	-2	-8	-1	-9	-3	-2	2	5
112	-5	0	-4	-5	-4	0	7	2	7	-4	-7	3	-2	-7	-3	-10	-4	-2	2	3
113	-1	2	-5	-3	-4	0	9	6	11	-3	-5	0	-1	-5	-5	-11	-10	0	2	5
114	-3	1	1	0	1	5	12	9	8	-2	-6	2	0	2	-3	-11	-2	0	6	5
115	-2	6	-1	-3	-3	3	13	9	9	-1	-9	3	0	-2	0	-10	-5	3	9	10
116	-2	2	-2	-4	-4	0	10	2	5	-1	-5	3	-1	3	-2	-7	-3	1	9	9
117	-2	2	-2	-4	-4	0	10	2	5	-1	3	2	-1	3	-2	-7	-3	1	9	9
118	-6	0	-3	-3	-3	1	8	4	11	-3	-4	1	-2	-8	-3	-15	-3	0	4	7
119	-4	0	-6	-4	-4	1	8	4	12	-4	-6	-2	-2	-5	-6	-10	-5	1	2	2
120	-5	1	-5	-4	-5	0	5	3	8	-4	-1	3	-3	-3	-3	-11	-5	-3	3	4
121	-7	-1	-4	-4	-4	2	8	0	12	-6	-1	6	2	-7	-2	-15	-3	0	2	1
122	-10	1	-8	-5	-5	0	9	0	10	-6	-6	3	-3	-9	-4	-14	-3	-3	1	1
123	-6	-2	-2	-2	1	6	6	3	11	-6	-3	-1	1	-7	-5	-14	-3	-3	-2	1
124	0	4	-5	-5	-3	0	5	7	12	-1	-8	1	0	-6	-4	-13	-3	-3	4	6
125	-2	-2	0	-4	-3	3	7	4	6	-2	-2	4	0	0	0	-6	-2	0	4	4
126	-4	-1	-4	-4	-2	2	5	0	11	-5	-4	0	1	-4	-3	-12	-5	-2	2	3
127	-1	-1	-5	-6	-5	0	8	1	11	-5	-5	4	0	-2	-2	-11	-3	-1	1	4

Fuente: La autora

Esta tabla nos permitió elaborar el perfil gráfico de resultados por cada docente que participó en esta encuesta.

A continuación presentamos los gráficos que contienen el resumen de datos en número y en porcentajes de la valoración de los factores de riesgos psicosociales y su análisis.

Gráfico 10. Perfil gráfico de los resultados globales de la valoración de los riesgos psicosociales del CV-FRP

VALORACIÓN DEL RIESGO				
	FACTOR DE RIESGO	VALORACIÓN DEL RIESGO		
		BAJO	MEDIO	ALTO
I	Influencia en el trabajo.	47	80	0
II	Apoyo social en el trabajo.	79	45	3
III	Refuerzo.	31	93	3
IV	Liderazgo, autonomía...	54	67	6
V	Violencia y conflicto int.	32	94	1
VI	Exigencias cuantitativas...	36	80	11
VII	Exigencias cognitivas.	10	95	22
VIII	Exigencias emocionales.	64	49	14
IX	Exigencias sensoriales	10	29	88
X	Previsibilidad.	45	81	1
XI	Ambigüedad de rol.	88	28	11
XII	Conflicto de rol	21	94	12
XIII	Sentido del trabajo.	25	85	17
XIV	Desarrollo en el trab.	79	42	6
XV	Integración en el centro.	80	46	1
XVI	Competencia, eficacia, f.	80	45	2
XVII	Satisfacción con el trab.	50	77	0
XVIII	Doble presencia	45	75	7
XIX	Salud	21	96	10
XX	Inseguridad en el trab.	59	57	11

VALORACIÓN DEL RIESGO				
	FACTOR DE RIESGO	VALORACIÓN DEL RIESGO		
		BAJO	MEDIO	ALTO
I	Influencia en el trabajo.	37,01%	62,99%	0,00%
II	Apoyo social en el trabajo.	62,20%	35,43%	2,36%
III	Refuerzo.	24,41%	73,23%	2,36%
IV	Liderazgo, autonomía...	42,52%	52,76%	4,72%
V	Violencia y conflicto int.	25,20%	74,02%	0,79%
VI	Exigencias cuantitativas...	28,35%	62,99%	8,66%
VII	Exigencias cognitivas.	7,87%	74,80%	17,32%
VIII	Exigencias emocionales.	50,39%	38,58%	11,02%
IX	Exigencias sensoriales	7,87%	22,83%	69,29%
X	Previsibilidad.	35,43%	63,78%	0,79%
XI	Ambigüedad de rol.	69,29%	22,05%	8,66%
XII	Conflicto de rol	16,54%	74,02%	9,45%
XIII	Sentido del trabajo.	19,69%	66,93%	13,39%
XIV	Desarrollo en el trab.	62,20%	33,07%	4,72%
XV	Integración en el centro.	62,99%	36,22%	0,79%
XVI	Competencia, eficacia, f.	62,99%	35,43%	1,57%
XVII	Satisfacción con el trab.	39,37%	60,63%	0,00%
XVIII	Doble presencia	35,43%	59,06%	5,51%
XIX	Salud	16,54%	75,59%	7,87%
XX	Inseguridad en el trab.	46,46%	44,88%	8,66%

Fuente: Encuesta realizada a los docentes

Como se observa en el gráfico, de los 20 factores analizados en 12, el riesgo es medio y si no se toman las medidas preventivas pasaran a un riesgo alto, tal como el factor relacionado a las exigencias sensoriales.

A continuación se presenta el análisis de cada uno de los factores de riesgos analizados, de acuerdo con lo resultado obtenidos del cuestionario aplicado a los docentes y expresado en el gráfico 10:

Influencia en el trabajo: El 62,99% de los docentes encuestados indica que no siempre cuentan con la autonomía para tomar decisiones relacionadas al modo de realizar su trabajo, por lo que este factor es valorado con un riesgo medio.

Apoyo social en el trabajo: En un 62,20% los docentes sienten que si encuentran en ciertos momentos de calamidad apoyo social en la Institución, por lo que este factor de tiene una valoración de riesgo bajo.

Refuerzo: Los docentes en su mayor parte (73,23%) consideran que las gratificaciones no salariales y el reconocimiento por su trabajo son esporádico. La valoración obtenida para este riesgo es medio.

Calidad de liderazgo: Este factor es considerado por el 52,76% de los docentes como un riesgo medio, debido a que en ciertas ocasiones no se ve reflejado un liderazgo efectivo por parte del equipo directivo.

Violencia y conflicto interpersonal en el contexto laboral: A pesar de que existe apoyo social de parte de los compañeros sobre todo en calamidades domésticas, un alto porcentaje de docentes (74,02%) cree que existen relaciones interpersonales no muy buenas, esto se da porque el crecimiento docente en los últimos años ha sido constante lo que dificulta las relaciones interpersonales.

Exigencias cuantitativas y de control del tiempo: El 62,99% de los docentes cree que el horario de trabajo no siempre es flexible, cada semestre se modifica en función

de las necesidades institucionales. Además, en ciertas época deben realizar varias tareas prioritarias a la vez, por lo se considera dentro del riesgo medio.

Exigencias cognitivas: Este factor es considerado por el 70,80% de los docentes como riesgo medio, debido a que en el aula debe manejar muchos conocimientos y memorizar datos relevantes de las distintas cátedras que imparte.

Exigencias emocionales: Los docentes estiman que este factor de riesgo es bajo (50,39%), debido a que son mínimas las situaciones de desgaste emocional excesivas por situaciones negativas con estudiantes.

Exigencias sensoriales: El 69,29% de los docentes considera que este factor de riesgo es alto, ya que para ejercer la cátedra requiere un elevado grado de concentración durante varias horas de clase.

Previsibilidad: Los docentes en su mayor parte 63,78%, valoran este factor como un riesgo medio, pues a pesar de que existe una planificación semestral durante los primeros días de inicio del mismo, se dan cambios no previstos que generan cierto malestar.

Rol en la organización, ambigüedad de rol: Un alto porcentaje de docentes 69,29%, estima que este factor de riesgo es bajo, pues tiene claro el trabajo que deben desempeñar.

Rol en la organización, conflicto de rol: A pesar que el docente conoce claramente el trabajo, en ciertos momentos existen demandas conflictivas que no le permiten tomar decisiones rápidas. Por estas situaciones el 74,02% piensa que este factor de riesgo es valorado como medio.

Sentido del trabajo: Este factor es considerado como riesgo medio por el 66,93% de los docentes, a pesar que el empleado valora la importancia de su trabajo como docente, realiza actividades administrativas que cree son poco relevantes o significativas para este rol.

Posibilidades de desarrollo en el trabajo: El 62,20% de los docentes consideran este factor como un riesgo bajo, debido a que pueden organizar su forma de trabajo en el aula y cuentan con los recursos necesarios para impartir la cátedra. Además, la universidad les da la posibilidad de seguir formándose para mejorar su labor como docente.

Integración en la profesión y en el centro: Este factor es valorado por el 62,99% de los docentes como un riesgo bajo, ya que la mayor parte de los maestros se siente identificados con la institución.

Competencia y eficacia: La mayoría de los docentes (62,99%) cree que este factor de riesgos es bajo, debido a que consideran que tienen las competencias personales necesarias para realizar su labor académica.

Satisfacción: El 60,63% de los docentes consideran que el nivel de satisfacción es un factor de riesgo medio, a pesar de sentirse comprometidos con la Universidad.

Doble presencia: El 59,06% de los docentes estiman que a su carga laboral, se suman las cargas asociadas a las tareas del entorno familiar así como los problemas que se presenten en el mismo, por ello consideran a este factor como riesgo medio

Salud: Este factor es estimado por el 79,59% de los docentes como riesgo medio, ya que de acuerdo a los exámenes ocupacionales anuales que realiza la Universidad muchos empleados presentan altos niveles de colesterol, triglicéridos, dolores en la espalda etc.

Seguridad/inseguridad en el trabajo: Los docentes en su mayor parte (46,46%) perciben que el lugar o ambiente donde desarrollan su trabajo es seguro, no existe peligros físicos eminentes. Por lo tanto, este factor se estima como un riesgo bajo.

Tabla 10. Resultados de la variable “Participación, Implicación, Responsabilidad”

#	Estado	F	%
1	Muy adecuado	5	8,77
2	Adecuado	18	31,58
3	Inadecuado	26	45,61
4	Muy inadecuado	8	14,04
	TOTAL	57	100

Fuente: La autora

Gráfico 11.

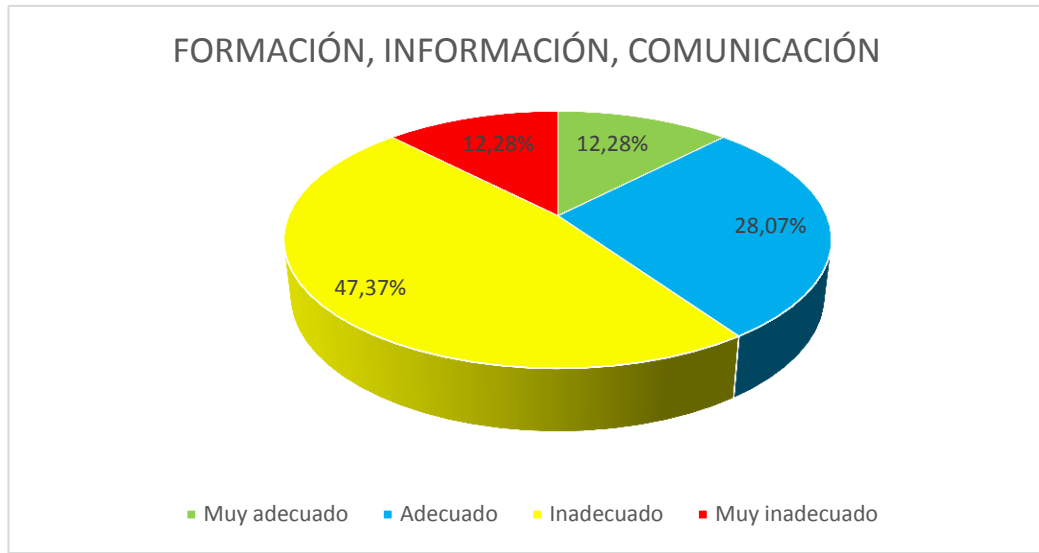


Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UPS-G

De los administrativos a los que se les realizó la encuesta, el 8,77% dijeron que las condiciones de trabajo relacionadas a las variables participación, implicación, responsabilidad son muy adecuadas, el 31,58% indicó que son adecuadas, el 45,61% afirmó que son inadecuadas y el 14,04% manifestó que las condiciones en las que se desempeñan las labores son muy inadecuadas.

En su mayor parte el personal administrativo siente que no tiene el grado de libertad e independencia para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos

Gráfico 12



Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UPS-G

Con relación a la variable Formación, Información y Comunicación, el 12,28% del personal administrativo opinaron que el entorno de trabajo es muy adecuado, el 28,07% opinó que es adecuado, el 47,37% afirmó que es inadecuado y el 12,28% manifestó que es muy inadecuado.

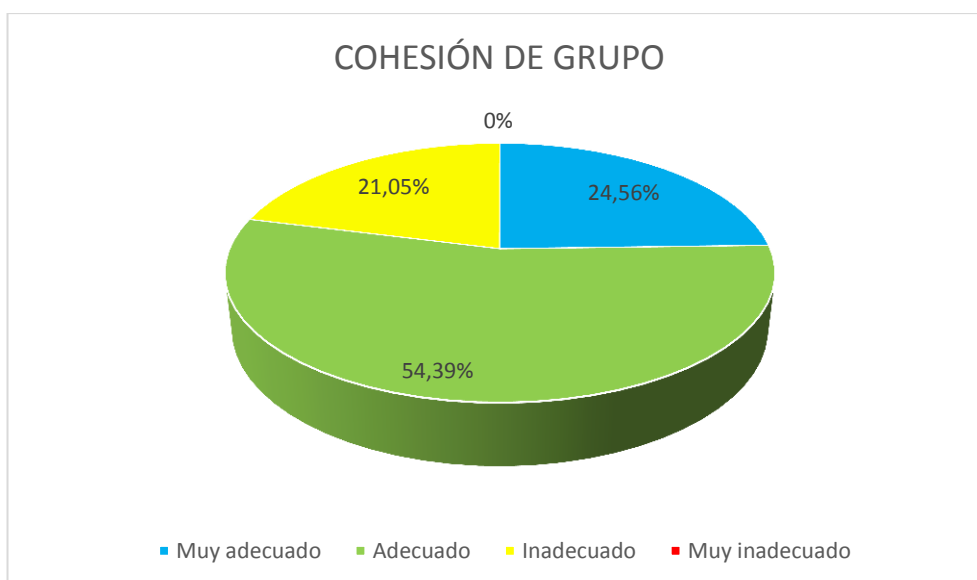
Un alto índice de los colaboradores considera que no existe un eficiente flujo de información necesaria para el correcto desarrollo de las tareas. Además, no se ha socializado un manual de funciones y/o atribuciones de cada persona, dentro de la organización. No se les capacita ni reciben retroalimentación relacionada a las actividades de su puesto de trabajo.

Tabla 16. Resultados de la variable "Cohesión de Grupo"

#	Estado	F	%
1	Muy adecuado	14	24,56
2	Adecuado	31	54,39
3	Inadecuado	12	21,05
4	Muy inadecuado	0	0
	TOTAL	57	100

Fuente: La autora.

Gráfico 14



Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la UPS-G

En cuanto a la variable cohesión de grupo, el 24,56% de los encuestados indica que el manejo de los factores de riesgos psicosociales relacionados con esta variable es muy adecuado, el 54,39% considera que es adecuado y el 21,05% dijo que era inadecuado.

El personal de las áreas administrativas reconoce que la organización del trabajo se realiza en equipo, que existe colaboración apoyo entre los subordinados y los jefes, que el clima social entre los colaboradores es positivo, debido a que la Universidad realiza actividades dentro y fuera de la institución, que permite la integración y que surjan relaciones amistosas. Los conflictos laborales generados por en el trabajo se resuelven entre los afectados.

Con el objeto de comprobar la prevalencia de las variables del cuestionario INSL en las escalas de valoración (muy adecuado, adecuado, inadecuado, muy adecuado) se realizó un análisis de estadísticos descriptivos para las cuatro variables estudiadas, utilizando las fórmulas de la media aritmética y de la desviación típica. (Ver anexo I)

Tabla 17. Datos estadísticos de las variables analizadas en el cuestionario INSL.

Variables	N	Minimo	Maximo	Media	D.tip
Participación, implicación y responsabilidad	57	1	34	19,71	8,81
Formación, información comuniclÓN	57	2	28	16,32	2,74
Gestión del tiempo	57	6	20	14,63	4,01
Cohesión de grupo	57	1	17	7,91	3,87

Fuente: La autora

Gráfico 15. Diagnóstico y graficación de la estimación de la media y del porcentaje de colaboradores en relación a las variables del cuestionario INSL.

FACTORES	MUY ADECUADO	ADECUADO	INADECUADO	MUY INADECUADO
	0-8	9-17	18-26	27-44
PARTIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD			19,71 (Media) 46% (colaboradores)	

FACTORES	MUY ADECUADO	ADECUADO	INADECUADO	MUY INADECUADO
	0-6	7-13	14-21	22-35
FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN			16,32 (Media) 47% (colaboradores)	

FACTORES	MUY ADECUADO	ADECUADO	INADECUADO	MUY INADECUADO
	0-4	5-9	10-14	15-24
GESTIÓN DEL TIEMPO			14,63 (Media) 56% (colaboradores)	

FACTORES	MUY ADECUADO	ADECUADO	INADECUADO	MUY INADECUADO
	0-5	6-10	11-17	18-29
COHESIÓN DE GRUPOS		7,91 (Media) 54% (colaboradores)		

Fuente: La autora

En el gráfico 15, que corresponde a los resultados globales de la evaluación de riesgos psicosociales, podemos observar que la variable “Participación, Implicación y Responsabilidad” resulta inadecuada, ya que de acuerdo a la comprobación en la tabla 16 de los datos estadísticos su media es 19,71, lo que es respaldado por el criterio del 46% de los colaboradores según los datos del gráfico 11.

La variable “Formación, Información y Comunicación” resulta inadecuada (media 16,32). Lo que coincide con el porcentaje de colaboradores (47%) que han contestado en función a las condiciones laborales poco convenientes para esta variable.

De igual manera para la variable “Gestión del Tiempo” su media 14.63 resulta inadecuada en el límite de lo muy inadecuada. Estos datos concuerdan con el porcentaje de colaboradores (56%) que contestó que esta variable es inadecuada.

En relación a la variable “Cohesión de Grupo” de acuerdo a los resultados su media es 7,91 y se encuentra dentro del rango de lo adecuado, lo que coincide con expuesto por el 54% del personal administrativo encuestado.

3.3 Plan de manejo de riesgos psicosociales para los docentes a tiempo completo y personal administrativo de la UPS-G

3.3.1 Introducción

En el capítulo anterior se determinó que de las cuatro variables de riesgos psicosociales analizadas en el personal administrativo de la Universidad, tres se encuentran dentro de la valoración de inadecuada. En cuanto a los 20 factores de riesgos psicosociales estudiados en los docentes a tiempo completos, se estableció que en la mitad de los factores el riesgo es valorado como medio.

Por ello en el presente capítulo se establecerán las acciones y actividades preventivas que se deben seguir para disminuir el porcentaje de riesgo psicosociales en los colaboradores y mejorar el ambiente laboral de los mismos.

3.3.2 Institución

La Universidad Politécnica Salesiana en Guayaquil surge para satisfacer la necesidad de expandir la Educación Superior Salesiana a la ciudad más grande y capital económica del país. Los referentes para la creación de la misma son los colegios: Cristóbal Colón, Domingo Comín, Domingo Savio, María Mazarello y María Auxiliadora.



En el año de 1998 el Consejo Nacional de Educación Superior (CONESUP) aprueba la creación de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil con las carreras de Ingeniería Electrónica y Ciencias de la Educación.

La UPS-G ha mantenido un crecimiento sostenido y considerable en población estudiantil y en infraestructura, en la actualidad mantiene modernas instalaciones dotadas de la más alta tecnología con más de 5.000 estudiantes y 7 carreras.



Razón Social: Universidad Politécnica Salesiana

Dirección: Chambers 227 y 5 de Junio

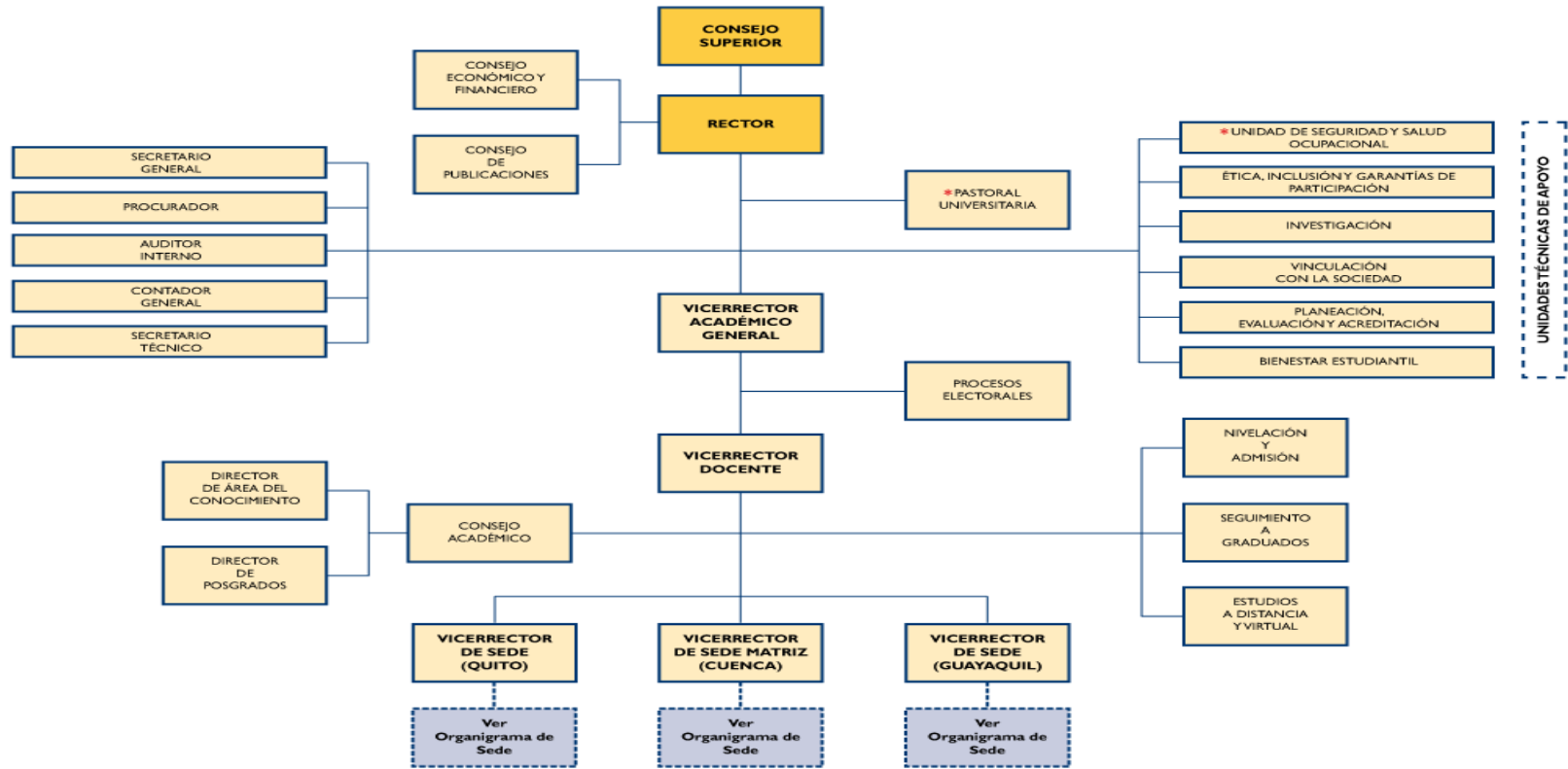
Teléfono: 2590630

Actividad: Enseñanza Superior en General

3.3.3 Organigrama Funcional de la Universidad Politécnica Salesiana



ORGANIGRAMA FUNCIONAL ORGANOS COLEGIADOS - AUTORIDADES - UNIDADES TÉCNICAS

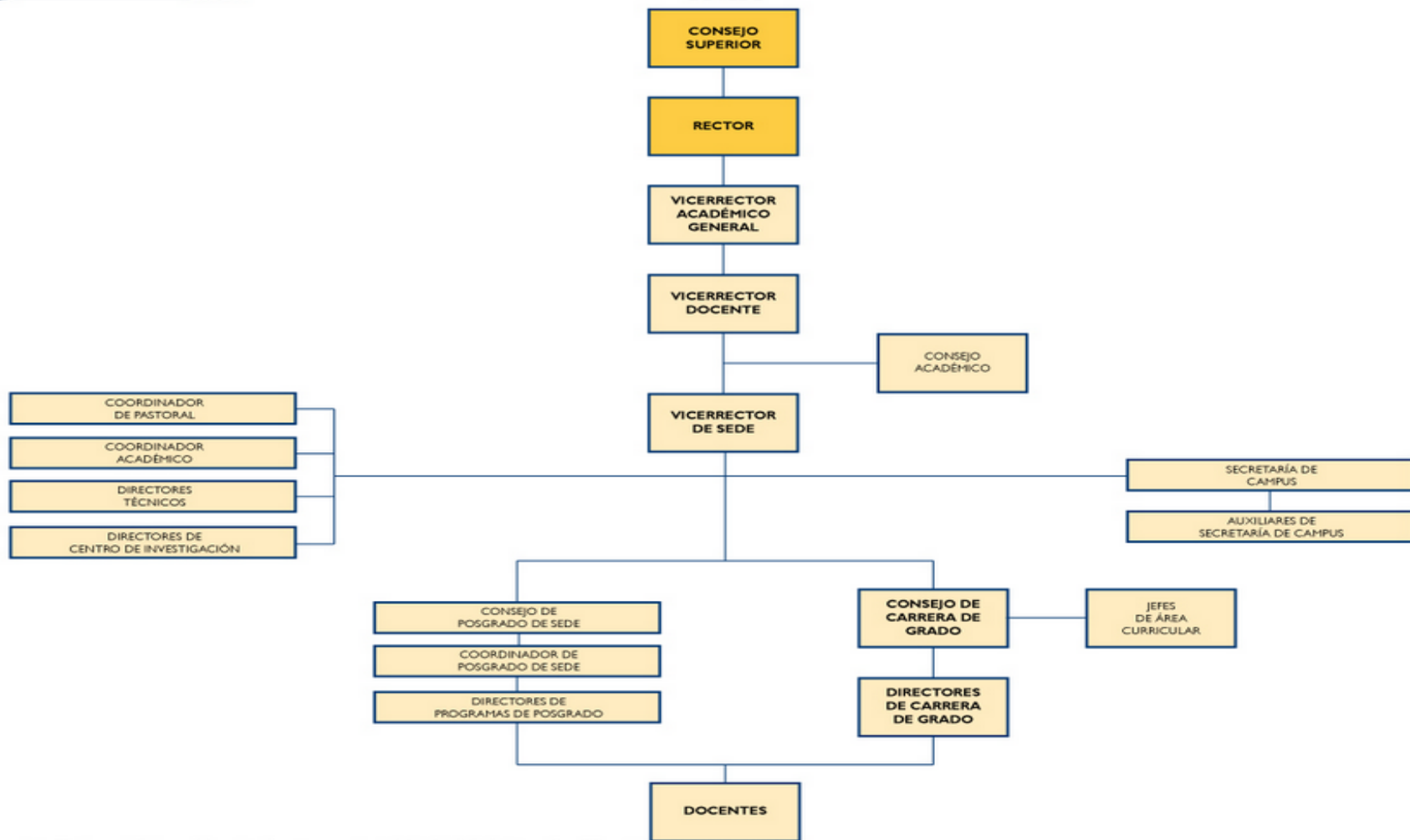


* Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional aprobada con Resolución de Consejo Superior N° 0115-07-2011-III-15/16.
Organigrama Funcional aprobado por el Consejo Superior con Resolución N° 064-04-2014-04-23.

3.3.4 Organigrama funcional de Sede



ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE SEDE



Organigrama Funcional aprobado por el Consejo Superior con Res. N° 064-04-2014-04-23, reformado con Res. N° 158-09-2014-10-15

3.3.5 Personal de la UPS-G, funciones generales.

La UPS-G está conformada por:

PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA GYQ			
PERÍODO 2013 - 2014			
PERSONAL	ADMINISTRATIVO	DOCENTE	TÉCNICO DOCENTE
HOMBRES	29	175	13
MUJERES	43	77	22
TOTAL	72	252	35

Elaborado: La autora

3.3.6 Manual general de funciones del personal que labora en la UPS-G

Áreas Administrativas

ÁREA ADMINISTRATIVAS	ACTIVIDAD
FINANCIERO	Dirigir todos los procesos financieros contable y presupuestario de la institución
TESORERÍA	Cobro de aranceles a los estudiantes
SECRETARÍA	Atención a estudiantes y actividades de secretaria en general
ADMINISTRACIÓN	Planificar, dirigir, organizar y supervisar las operaciones relativas a la Administración de Control de Bienes, Mantenimiento, Adquisiciones, Proveeduría, Personal de Apoyo a su cargo
UNISMA	Identificar, medir y controlar riesgos laborales
BIBLIOTECA	Compilar, organizar, conservar y facilitar a los miembros de la comunidad universitaria el acceso a la información científica, técnica, profesional y cultural que requieran para sus fines académicos y de investigación
BIENESTAR ESTUDIANTIL	Manejo de créditos educativos y pagos diferidos, los servicios de carácter social, de promover la orientación vocacional y un ambiente de respeto a los derechos e integridad física, psicológica y sexual de los estudiantes.

PASTORAL	Impulsar y ejecutar las propuestas y proyectos que surgen en el Dpto de Pastoral para la comunidad universitaria, así como operativizar las actividades previstas en el POA del departamento de Pastoral
UNADEV	Administración y soporte de los ambiente virtuales
VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD	Elaborar y ejecutar convenios interinstitucionales y brindar servicios de capacitación del recurso humano
SECRETARIA VICERRECTORADO	Dar soporte a las actividades administrativas relacionadas al Vicerrectorado
DESARROLLO ACADÉMICO	coordinar, asesorar y supervisar las políticas institucionales de investigación y docencia; los procesos de innovación curricular; el desarrollo del personal académico,
CULTURA	Planificación de las actividades culturales de Sede
COMUNICACIÓN	Planificación de las actividades de comunicación institucional de la Sede
SISTEMAS	Garantizar el buen funcionamiento de los servidores y redes y dar soporte a usuario en las aplicaciones académicas y administrativas y de ofimática
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Administración del Talento Humano

Elaborado: La autora

Docentes a tiempo completo

ACTIVIDADES	
DOCENTES A TIEMPO COMPLETO	<p style="text-align: center;">En el aula de clases:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dictar clases ✓ Prácticas de laboratorio
	<p style="text-align: center;">En el puesto de trabajo en el horario laboral / actividades curriculares:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Investigación ✓ Jefatura de área <p>Vinculación con la colectividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestión de Proyectos ➤ Gestión académica ➤ Dirección de tesis ➤ Lectoría de tesis ➤ Evaluación y acreditación ➤ Participación en las sustentaciones de tesis <p>Seguimiento académico</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestión administrativa
	<p style="text-align: center;">Fuera del horario laboral/actividades extracurriculares:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Calificación de trabajos y exámenes ◆ Preparación de material de apoyo para las clases ◆ Visitas técnicas a estudiantes de pasantías y extensiones ◆ Elaboración de reactivos de exámenes ◆ Consejería estudiantil ◆ Utilización de herramientas informáticas AV ◆ Cursos de Salesianidad CDHU ◆ Estudios de Maestría o Doctorados ◆ Preparación de artículos académicos y científicos

Elaborado: La autora

3.3.7 Situación actual frente a la evaluación de los Riesgos Psicosociales.

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UPS-G						
ÁREA ADMINISTRATIVAS	ACTIVIDAD	TOTAL DE PERSONAS EXPUESTAS	IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES			
			VARIABLE	VALOR	%	RIESGO
FINANCIERO	Dirigir todos los procesos financieros contable y presupuestario de la institución	4	Participación, Implicación, Responsabilidad	19	43	Inadecuado
			Formación, Información, Comunicación	14	40	Inadecuado
			Gestión del Tiempo	15	61	Muy Inadecuado
			Cohesión de Grupo	7	24	Adecuado
TESORERÍA	Cobro de aranceles a los estudiantes	2	Participación, Implicación, Responsabilidad	17	39	Adecuado
			Formación, Información, Comunicación	19	50	Adecuado
			Gestión del Tiempo	14	60	Inadecuado
			Cohesión de Grupo	7	24	Adecuado
SECRETARÍA	Atención a estudiantes y actividades de secretaria en general	13	Participación, Implicación, Responsabilidad	21	48	Inadecuado
			Formación, Información, Comunicación	15	42	Inadecuado
			Gestión del Tiempo	15	61	Muy Inadecuado
			Cohesión de Grupo	9	31	Adecuado
ADMINISTRACIÓN	Planificar, dirigir, organizar y supervisar las operaciones relativas a la Administración de Bienes.	7	Participación, Implicación, Responsabilidad	24	55	Inadecuado
			Formación, Información, Comunicación	16	44	Inadecuado
			Gestión del Tiempo	13	55	Inadecuado
			Cohesión de Grupo	6	20	Adecuado
UNISMA	Identificar, medir y controlar riesgos laborales	1	Participación, Implicación, Responsabilidad	20	45	Inadecuado
			Formación, Información, Comunicación	10	30	Adecuado
			Gestión del Tiempo	10	40	Inadecuado
			Cohesión de Grupo	11	36	Inadecuado
BIBLIOTECA	Compilar, organizar, conservar y facilitar a los miembros de la comunidad universitaria el manejo de créditos educativos y pagos diferidos, los servicios de carácter social, de promover la impulsar y ejecutar las propuestas y proyectos que surgen en el Dpto de Pastoral para la comunidad universitaria, así como operativizar las actividades previstas en el POA del departamento de	5	Participación, Implicación, Responsabilidad	22	50	Inadecuado
			Formación, Información, Comunicación	15	42	Inadecuado
			Gestión del Tiempo	14	60	Inadecuado
			Cohesión de Grupo	9	31	Adecuado
BIENESTAR ESTUDIANTIL	Promover la impulsar y ejecutar las propuestas y proyectos que surgen en el Dpto de Pastoral para la comunidad universitaria, así como operativizar las actividades previstas en el POA del departamento de	4	Participación, Implicación, Responsabilidad	14	33	Adecuado
			Formación, Información, Comunicación	9	26	Adecuado
			Gestión del Tiempo	14	60	Inadecuado
			Cohesión de Grupo	7	24	Adecuado
PASTORAL	Promover la impulsar y ejecutar las propuestas y proyectos que surgen en el Dpto de Pastoral para la comunidad universitaria, así como operativizar las actividades previstas en el POA del departamento de	1	Participación, Implicación, Responsabilidad	4	10	Muy Adecuado
			Formación, Información, Comunicación	4	13	Muy Adecuado
			Gestión del Tiempo	6	25	Adecuado
			Cohesión de Grupo	6	20	Adecuado
UNADEVÍ	Administración y soporte de los ambiente virtuales	1	Participación, Implicación, Responsabilidad	21	48	Inadecuado
			Formación, Información, Comunicación	16	44	Inadecuado
			Gestión del Tiempo	11	45	Inadecuado
			Cohesión de Grupo	8	28	Adecuado
VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD	Elaborar y ejecutar convenios interinstitucionales y brindar servicios de capacitación del recurso humano	1	Participación, Implicación, Responsabilidad	8	19	Muy Adecuado
			Formación, Información, Comunicación	5	16	Muy Adecuado
			Gestión del Tiempo	14	60	Inadecuado
			Cohesión de Grupo	8	28	Adecuado
SECRETARÍA VICERRECTORADO	Dar soporte a las actividades administrativas relacionadas al Vicerrectorado	1	Participación, Implicación, Responsabilidad	21	48	Inadecuado
			Formación, Información, Comunicación	16	44	Inadecuado
			Gestión del Tiempo	14	60	Inadecuado
			Cohesión de Grupo	5	19	Muy Adecuado
DESARROLLO ACADÉMICO	coordinar, asesorar y supervisar las políticas institucionales de investigación y docencia- los	1	Participación, Implicación, Responsabilidad	15	35	Adecuado
			Formación, Información, Comunicación	23	58	Inadecuado
			Gestión del Tiempo	22	91	Muy Inadecuado
			Cohesión de Grupo	9	31	Adecuado
CULTURA	Planificación de las actividades culturales de Sede	2	Participación, Implicación, Responsabilidad	31	70	Muy Inadecuado
			Formación, Información, Comunicación	15	42	Inadecuado
			Gestión del Tiempo	12	50	Inadecuado
			Cohesión de Grupo	13	44	Inadecuado
COMUNICACIÓN	Planificación de las actividades de comunicación institucional de la Sede	3	Participación, Implicación, Responsabilidad	8	19	Muy Adecuado
			Formación, Información, Comunicación	8	20	Adecuado
			Gestión del Tiempo	15	61	Muy Inadecuado
			Cohesión de Grupo	4	15	Muy Adecuado
SISTEMAS	Garantizar el buen funcionamiento de los servidores y redes y dar soporte a usuario en las aplicaciones	7	Participación, Implicación, Responsabilidad	17	39	Adecuado
			Formación, Información, Comunicación	16	44	Inadecuado
			Gestión del Tiempo	13	55	Inadecuado
			Cohesión de Grupo	8	28	Adecuado
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Administración del Talento Humano	4	Participación, Implicación, Responsabilidad	28	63	Muy Inadecuado
			Formación, Información, Comunicación	17	46	Inadecuado
			Gestión del Tiempo	17	70	Muy Inadecuado
			Cohesión de Grupo	10	35	Adecuado

Elaborado: La autora

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS DOCENTES UPS-G							
	ACTIVIDADES	TOTAL PER	IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES				
			FACTORES DE RIESGO	Valor	BAJO	MEDIO	ALTO
DOCENTES A TIEMPO COMPLETO	En el aula de clases: -Dictar clases -Prácticas de laboratorio	128	INFLUENCIA EN EL TRABAJO	-5		Medio	
			APOYO SOCIAL EN EL TRABAJO	0	Bajo		
			RETROALIMENTACIÓN	-4		Medio	
	En el puesto de trabajo en el horario laboral / actividades curriculares: -Investigación -Jefatura de área -Vinculación con la colectividad: Gestión de Proyectos -Gestión académica -Dirección de tesis -Lectoría -Evaluación y acreditación Participación en las sustentaciones de tesis -Seguimiento académico -Gestión administrativa		CALIDAD DE LIDERAZGO, AUTONOMÍA, PARTICIPACIÓN	-4		Medio	
			CONFLICTO INTERPERSONAL EN EL CONTEXTO LABORAL	1	Bajo		
			EXIGENCIAS CUANTITATIVAS Y CONTROL DE TIEMPO	2		Medio	
			EXIGENCIAS COGNITIVAS	8		Medio	
			EXIGENCIAS EMOCIONALES	3		Medio	
			EXIGENCIAS SENSORIALES	9			Alto
			PREVISIBILIDAD	-4	Bajo		
			AMBIGÜEDAD DE ROL	-5	Bajo		
			CONFLICTO DE ROL	3		Medio	
			SENTIDO DEL TRABAJO	-1		Medio	
	Fuera del horario laboral/actividades extracurriculares: -Calificación de trabajos y exámenes -Preparación de material de apoyo para las clases -Visitas técnicas a estudiantes de pasantías y extensiones -Elaboración de reactivos de exámenes -Consejería estudiantil -Utilización de herramientas informáticas AVAC -Cursos de Salesianidad CDHU -Estudios de Maestría o Doctorados -Preparación de artículos académicos y científicos		POSIBILIDADES DE DESARROLLO EN EL TRABAJO	-4	Bajo		
			INTEGRACIÓN EN EL INSTITUCIÓN	-3	Bajo		
			COMPETENCIA, EFICACIA, FORMACIÓN	-10	Bajo		
			SATISFACCIÓN EN ELTRABAJO	-4		Medio	
			DOBLE PRESENCIA	-1		Medio	
			SALUD	2		Medio	
			INSEGURIDAD EN EL TRABAJO	-1		Medio	

Elaborado: La autora

3.3.8 Perspectiva de calidad de Laboral.

La presente investigación tuvo como objetivo identificar los riesgos psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida laboral en el personal docente a tiempo completo y personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana de Guayaquil.

Al referirse a la calidad de vida laboral es importante resaltar la relación existente entre ésta y los riesgos psicosociales, ya que a través de la promoción de la salud y prevención de los factores de riesgos psicosociales aumenta el bienestar y desarrollo integral del trabajador, generando la satisfacción laboral requerida por las personas en su entorno de trabajo

Cuando la calidad de vida laboral ofrecida por la institución es percibida como satisfactoria por los colaboradores repercute positivamente en la salud física, psíquica y emocional de trabajador, lo que influye favorablemente en los objetivos organizacionales.

3.3.9 La calidad de vida laboral

Es un concepto multidimensional, amplio y diverso para su comprensión. Dicho concepto se constituye a partir de dos aspectos fundamentales de trabajo:

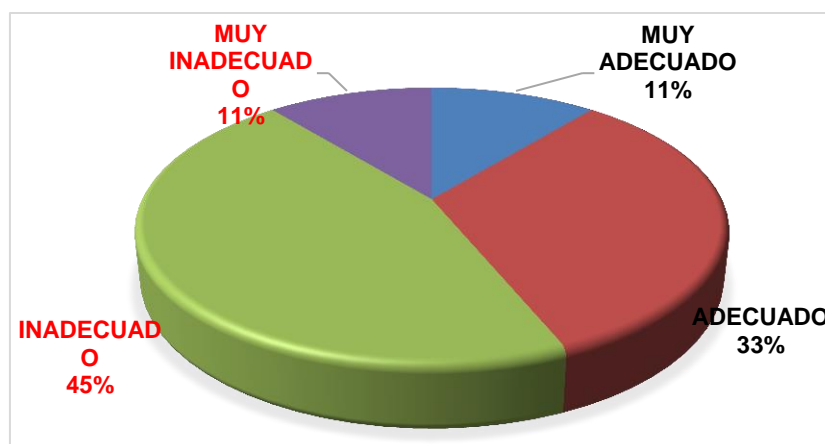
- Dimensión Objetiva.
- Dimensión Subjetiva.

Dimensión objetiva: del entorno del trabajo componen el medio ambiente laboral, es decir, funciones, normatividad, procedimientos, reglamentación, organización del trabajo, horarios, salarios, jornadas de trabajo, oportunidades de desarrollo, seguridad laboral, contenido del puesto, etc., están sujetos a las características de las condiciones del trabajo, identificando así lo objetivable de la realidad laboral.

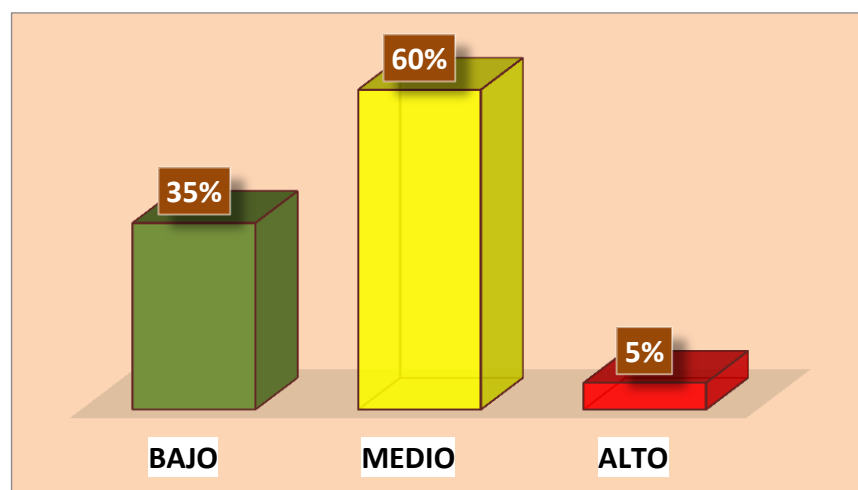
Dimensión subjetiva: la cual hace referencia a la construcción social que realizan los trabajadores de un mismo contexto organizacional; es decir, comprende las

experiencias y percepciones individuales y colectivas, de orden laboral, que generan realidades.

En la UPS-G el 45% del personal Administrativo califica a los de factores de riesgos psicosociales como inadecuados y el 60% del personal Docente indica que tiene riesgo medio.



Fuente: Datos tomados de la encuesta realizada en la UPS-G. Evaluación de Riesgos Psicosociales Personal Administrativo



Fuente: Datos tomados de la encuesta realizada en la UPS-G. Evaluación de Riesgos Psicosociales Personal Docente

Los factores psicosociales son condiciones en las que se desenvuelve el individuo cuando se relaciona con el medio. Sin embargo, estas condiciones se convierten en riesgos cuando tienen la potencialidad de provocar deterioro para la salud del individuo. Por esta

razón, “cuando las exigencias y características del trabajo no se ajustan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador” (Pieró, 2001), es decir, si las condiciones psicosociales son desfavorables, puede aparecer toda una serie de consecuencias perjudiciales para la salud del mismo, como insatisfacción laboral y dificultades en general en la relación laboral.

3.4 Plan de Riesgos Psicosociales

3.4.1 Antecedentes del Plan de Riesgos Psicosociales de la Institución.

La Universidad Politécnica Salesiana al ser una institución de educación superior de formación académica, donde su principal recurso es el humano, se encuentra presta a mejorar el bienestar de sus colaboradores por lo que ha desarrollado un plan de manejo de riesgos psicosociales.

3.4.2 Política Integrada de Gestión de la Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional.

Universidad Politécnica Salesiana es una institución que presta servicios de enseñanza superior a nivel nacional desarrollando sus actividades preservando el medio ambiente en el cual opera, la seguridad y salud de su personal, contratista y comunidades vecinas. Por ello su Consejo Superior considera esta Política como parte integral de sus servicios y, por lo tanto prioritaria en toda su línea gerencial, asegurando su difusión, comprensión y cumplimiento en todos los niveles de la organización. Con tal objeto, asume los siguientes compromisos, principios y directrices.

Es compromiso de la Universidad Politécnica Salesiana:

- Planificar y ejecutar sus actividades de manera eficaz, responsable y rentable manteniendo un sistema auditable de gestión ambiental, seguridad y salud ocupacional, enfocado en las acciones preventivas y de mejoramiento continuo.

- Identificar, evaluar y controlar los aspectos ambientales, los peligros y riesgos de sus actividades y servicios, evitando la contaminación ambiental, el deterioro de la salud de sus colaboradores y satisfaciendo las necesidades de sus clientes.
- Cumplir con los requisitos legales aplicables y aquellos a los que la institución suscriba, incluyendo los relacionados con los aspectos ambientales significativos y riesgos en Seguridad y Salud Ocupacional.
- Promover el desarrollo de las competencias de sus colaboradores, orientadas al cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en el sistema de gestión integrado de la Universidad Politécnica Salesiana.
- Proveer a toda la Universidad los recursos requeridos para implementar y mantener el sistema de gestión integrado.
- Proceso de mejora continua. La mejora continua del desempeño en seguridad, medio ambiente y salud debe ser promovida en todos los niveles de la Universidad Politécnica Salesiana, de modo de asegurar su evolución.
- Esta Política Integrada sirve de marco para establecer y revisar los objetivos y metas con los que se realice una mejora continua en la calidad del servicio educativo, el entorno ambiental, la seguridad y salud ocupacional, así como la eficacia del sistema de gestión integrado Unidad de Seguridad Salud y Medio Ambiente.

3.4.3 Justificación del Plan de Riesgos Psicosociales.

Las organizaciones en la actualidad se están percatando cada vez más de lo fundamental que es realizar trabajos que hagan posible y potencien la calidad de vida laboral de sus trabajadores

Los factores de riesgos psicosociales han evolucionado de acuerdo con los aspectos cambiantes del mundo actual, que está acompañado de adelantos tecnológicos y concepciones mercantilistas donde las personas deben buscar nuevas

formas de adaptación para las diferentes ventajas y desventajas que implican estos cambios. (J.M., 2004)

Mientras algunos de los riesgos físicos se reducen, aumentan los de carácter psíquico debido a que la actividad laboral sufre una transición de lo meramente físico a lo intelectual o mental, destacando la gestión de la información, la gestión del conocimiento, la solución de problemas, entre otros, que se postulan como meta central de la actividad productiva. Por tanto, la carga mental se convierte en fuente de amenaza contra el bienestar psicológico y la salud de todos los individuos de una empresa.

La Universidad Politécnica Salesiana en los últimos años ha tenido un crecimiento estudiantil sostenible, el personal administrativo como docente tiene relación directa con los estudiantes por lo tanto se han visto en la necesidad de realizar ciertos cambios para realizar sus funciones sin que estos afecten a su rendimiento y profesionalismo, por lo que es necesario garantizar a los colaboradores un nivel elevado de capacitación, frente a los riesgos derivados de sus actividades, mejorando la calidad de vida laboral.

3.4.4 Responsable Plan de Riesgos Psicosociales.

La Unidad de Seguridad, Salud y Ambiente de la UPS-G será la responsable de la revisión y ejecución del Plan.

3.4.5 Objetivo Plan de Riesgos Psicosociales.

Reducir los Riesgos Psicosociales al personal docente a tiempo completo y personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana de Guayaquil socializando y practicando las medidas Preventivas de los Riesgos Psicosociales para mejorar la calidad de vida laboral dentro de la UPS-G.

3.4.6 Objetivos Específicos.

- ✓ Identificar los factores de riesgos psicosociales en los docentes a tiempo completo y personal administrativo.

- ✓ Definir medidas preventivas al personal docente a tiempo completo y personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana de Guayaquil para mejorar la calidad de vida laboral dentro de la UPS-G.

3.4.7 Propuestas preventivas.

Es responsabilidad de la UPS-G aplicar medidas correctivas para disminuir los riesgos psicosociales, por esta razón se presenta las propuestas preventivas de Riesgos Psicosociales en la Universidad Politécnica Salesiana de Guayaquil, mediante una matriz que permite evidenciar es decir propone salud eficaz y sostenible en lugar de reparar daños.

Esta matriz cuenta con tres pasos:

- ◆ Prevención- Intervención.
- ◆ Acciones Preventivas.
- ◆ Aplicación de Medidas Preventivas.

3.4.8 Prevención – Intervención.

Para disminuir y eliminar los riesgos psicosociales se recomienda tres tipos de intervención, están dirigidas a la UPS-G, para elaborar estrategias y políticas organizacionales que previenen y mejoran la salud laboral psicosocial.

1.- Intervención primaria: en la primera etapa se debe obtener información necesaria que oriente a mejorar el origen del problema.

- a) Revisión de las condiciones de trabajo.

- b) Manual de funciones actualizado y socializado al trabajador en un lenguaje sencillo para la comprensión de los trabajadores.
- c) Revisión de Organigramas funcionales y estructurales.

2.- Intervención secundaria:

- ✓ Intervenir de manera inmediata detectándose la existencia del estrés y sus causas, enfocándose en las respuestas conductuales de los trabajadores y las trabajadoras.
- ✓ Reforzar sus estrategias para intervenir de manera positiva en los factores de riesgo psicosocial.

3.- Intervención terciaria:

- ✓ Implementar acciones a reparar los daños causados a trabajadores y trabajadoras.

3.4.9 Acciones Preventivas

Las acciones preventivas sugeridas para disminuir y eliminar los riesgos psicosociales en la Universidad Politécnica Salesiana Guayaquil:

1) Fomentar el apoyo entre las trabajadoras y los trabajadores y los superiores en la realización de tareas, mediante capacitaciones y talleres para reducir o eliminar la exposición al bajo apoyo social entre compañeros:

- a) Potenciando el trabajo en equipo.
- b) Mejorando la comunicación efectiva.
- c) Eliminar el trabajo aislado o de solo una persona.
- d) Eliminar la competitividad entre compañeros.

2) Incrementar las oportunidades para aplicar los conocimientos y habilidades para el aprendizaje y el desarrollo de nuevas habilidades para reducir y eliminar la baja posibilidad de desarrollo:

- a) Eliminar trabajo estrictamente mecánico.
- b) Enriquecer tareas de movilidad funcional que impliquen realizar tareas diversas y de mayor complejidad.

3) Proporcionar la autonomía de los trabajadores y las trabajadoras en la realización de tareas para reducir y eliminar la exposición a la baja influencia promocionando la autonomía de los trabajadores en la realización de tareas:

- a) Potenciar la participación efectiva de toma de decisiones de trabajo.
- b) Planificar la organización de trabajo de tareas, ritmo, cantidad de trabajo.

4) Garantizar el respeto y el trato justo a las personas para reducir y eliminar la baja estima:

- a) Proporcionar salarios justos de acuerdo a las tareas realizadas y evaluadas.
- b) Garantizar la equidad e igualdad de oportunidades entre géneros y etnias.

5) Fomentar la claridad y transparencia organizativa para reducir y eliminar la baja claridad de rol o que su trabajo es menos que otros:

- a) Definir los puestos de trabajo con sus funciones asignadas.
- b) Definir el margen de autonomía del cargo.

6) Garantizar la seguridad para reducir la incertidumbre de la seguridad:

- a) Proporcionar estabilidad en el empleo.
- b) Proporcionar estabilidad en condiciones de trabajo como:
 - Jornada.
 - Sueldo.
 - Etc.
- c) Prohibir cambios contra la voluntad del trabajador o trabajadora.

7) Proporcionar toda la información necesaria para disminuir y eliminar la exposición a la baja previsibilidad.

- a) Verificar que la información sea entregada de manera adecuada y a tiempo facilitando la realización de tareas y adaptación a los cambios.

8) Cambiar la cultura de mando, gestionar ambientes laborales de manera saludable para reducir y eliminar la baja calidad de liderazgo:

- a) Establecer procedimientos para lograr ambientes laborales saludables.

9) Facilitar la compatibilidad de la vida familiar y laboral para reducir la exposición a la doble presencia:

- a) Introducir medidas de flexibilidad horaria y de jornada de acuerdo con las necesidades derivadas del trabajo doméstico-familiar y no solamente de sus funciones o tareas de trabajo.

10) Adecuar la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada para reducir o eliminar la exposición a las altas exigencias cuantitativas:

- a) Planificar la asignación de tareas.
- b) Contar con una plantilla necesaria para realizar sus tareas.
- c) Mejorar los procesos de servicios.
- d) Evitar la estructura salarial centrada en la parte variable en especial cuando el salario base es bajo.

3.4.10 Aplicación de Medidas Preventivas.

Existen plazos de aplicación de las medidas preventivas para controlar los riesgos identificados, de acuerdo al nivel de riesgo alcanzado.

Para poder cumplir con los plazos y obtener mejoras deseadas, es necesario priorizar adecuadamente las medidas de control consideradas según su jerarquía de criticidad de acuerdo al riesgo al que se enfoquen pero también debe tomarse en cuenta la factibilidad de su realización en el tiempo y organizarlas en medidas a corto, mediano y largo plazo. De este modo las medidas importantes pero más ambiciosas se planifican a largo plazo, y las medidas urgentes, importantes y factibles se ejecutan y evalúan prontamente.

Se recomienda incluir evaluaciones de avance mensuales, para realizar seguimiento efectivo del plan de mejora, para realizar correcciones oportunas para lograr los objetivos en el tiempo estipulado.

De acuerdo con la investigación realizada y las medidas preventivas de riesgos psicosociales se sugiere una matriz donde constan los riesgos detectados; los plazos de evaluación y de reevaluación, se considera también los tiempos de acuerdo al grado de riesgo (sin riesgo, riesgo medio, riesgo alto).

Se sugiere implementar esta matriz para valorar a cada riesgo psicosocial en lo que se refiere a su decrecimiento y disminución del mismo, todo esto conllevará a mejorar la calidad de vida laboral de la Institución.

3.4.11 Cuadro de riesgos identificados en la UPS-G

<i>Factores de Riesgo</i>	<i>Muy adecuado</i>	<i>Adecuado</i>	<i>Inadecuado</i>	<i>Muy Inadecuado</i>
Participación, Implicación, Responsabilidad	3	4	7	2
Formación, Información, Comunicación	2	4	10	
Gestión del Tiempo		1	10	5
Cohesión de Grupo	2	12	2	
<i>TOTAL</i>	7	21	29	7

Matriz de aplicación de medidas de medidas de prevención con tiempo de control

<i>Situación</i>	<i>Factores de Riesgo</i>	<i>Medidas de Control</i>	<i>Revaluación</i>
Sin Riesgo	Cohesión de grupo	12 meses	1 años
Riesgo Medio	Formación, Información Comunicación	6 meses	Anual
Riesgo Medio 2	Participación, Implicación, Responsabilidad	3 meses	9 meses después de la primera evaluación
Riesgo Alto	Cohesión de Tiempo	1 mes	6 meses después de la primera evaluación

Elaborado: La autora

La eficiencia de las medidas seleccionadas, planificadas y ejecutadas podrá visualizarse en los resultados de las sucesivas evaluaciones que se realicen y en la sustentabilidad de estos tiempos.

3.4.12 Implementación de Matriz de Seguimiento y control.

Para realizar un seguimiento y control de los riesgos psicosociales en la UPS-G implica la revisión de una serie de aspectos propios de diversas condiciones laborales, factores mínimos necesarios para abordar los principales ámbitos de riesgo psicosocial laboral, las cuales se plasman en un protocolo psicosocial en el trabajo.

Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo

Condiciones laborales	Factores mínimos de riesgos	Aspectos del trabajo
ORGANIZACIÓN Y CONDICIONES DEL EMPLEO	Materias de seguridad y estabilidad en el trabajo	Comunicación, acceso a la información; interferencia trabajo y vida familiar; ausentismo por enfermedad; acciones de retorno al trabajo y cumplimiento de normativas de salud y bienestar en el trabajo
TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES	Desarrollo en el trabajo, su influencia	Control sobre los tiempos de trabajo; la libertad para la toma de decisiones; la integración en la empresa y el sentido del trabajo
DEMANDAS PSICOLÓGICAS	Cuantitativas Emocionales	Esconder emociones; sensoriales y cognitivas.
VIOLENCIA Y ACOSO	Existencia de claridad de rol	Conflicto; calidad de liderazgo; calidad de la relación con superiores; apoyo social de los superiores; calidad de la relación con los compañeros de trabajo y apoyo social de los mismos
DOBLE PRESENCIA	Preocupación que las tareas	Doméstico y/o familiar producen en el trabajador(a).

Elaborado: La autora

3.4.13 Matriz de Seguimiento y control.

Para realizar el seguimiento y control de los riesgos psicosociales dentro de la UPS-G, se sugiere realizar la siguiente encuesta de acuerdo a los tiempos indicados en el punto anterior para la evaluación como para la reevaluación.

Dimensión de Exigencia Psicosociales					
No.	Pregunta	Siempre	Mayoría de veces	Algunas veces	Nunca
1	Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo a día?				
2	En su trabajo Ud. Tiene que tomar decisiones difíciles?				
3	Ud. considera que su trabajo le provoca desgaste emocional?				
4	Ud. en su trabajo tiene que guardar las emociones y no expresarlas?				
5	Su trabajo requiere atención constante?				

Elaborado: La autora

Dimensión de Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades					
No.	Pregunta	Siempre	Mayoría de veces	Algunas veces	Nunca
1	Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?				
2	Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?				
3	Su trabajo le permite aprender nuevas cosas?				
4	Las tareas que realiza le parecen importantes?				
5	Siente que su empresa o Institución tiene gran importancia para usted?				

Elaborado: La autora

Dimensión de Apoyo Social y Calidad de Liderazgo					
No.	Pregunta	Siempre	Mayoría de veces	Algunas veces	Nunca
1	Sabe que tareas son de su responsabilidad				
2	Tiene que hacer tareas que Ud. cree debería hacerse de otra manera				
3	Recibe apoyo de su jefe (a) superior inmediato				
4	Entre compañeros y compañeras se ayudan en el trabajo				
5	Sus jefes inmediatos resuelven bien los conflictos				

Elaborado: La autora

Dimensión de Compensaciones					
No.	Pregunta	Siempre	Mayoría de veces	Algunas veces	Nunca
1	Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato				
2	Está preocupado por si le cambian las tareas contra su voluntad				
3	Sus superiores le dan el reconocimiento que se merece				

Elaborado: La autora

Dimensión Doble Presencia					
No.	Pregunta	Siempre	Mayoría de veces	Algunas veces	Nunca
1	Si está ausente un día de casa, la tareas domésticas que realiza que quedan sin hacer				
2	Cuando está en el trabajo piensa en las exigencias domésticas y familiares				

Elaborado: La autora

La eficiencia de las medidas seleccionadas, planificadas y ejecutadas podrá visualizarse en los resultados de las sucesivas evaluaciones que se realicen y en la sustentabilidad de estos tiempos.

3.4.14 Impacto y beneficios del Plan Riesgos Psicosociales

El sólo hecho de conocer que la Universidad se preocupa todo el tiempo por establecer y ejecutar planes, normas, políticas, etc., para mejorar la salud y bienestar de sus empleados, más allá de cumplir con la ley, tienden a esparcirse los pensamientos positivos y satisfacción de pertenecer a la organización y se verá reflejado en un trabajo más óptimo. Las instituciones que no se preocupan por sus empleados no sólo afectan a estos, si no al éxito de la empresa. Empleados con calidad de vida laboral alta tienen una mejor actitud, mantienen la alta calidad del servicio al cliente y son más productivos.

Entre los beneficios del Plan de Riesgos Psicosociales tenemos:

- ✓ Mejora el bienestar y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad e incrementa el compromiso institucional.
- ✓ Favorece a la salud psíquica del empleado, lo que permite estar motivado y ser productivo.
- ✓ Incrementa la eficiencia en las tareas y la consecución de las metas de la institución.
- ✓ Reduce tasas de absentismo y de rotación de personal.
- ✓ Permite el cumplimiento de requisitos legales.

CAPÍTULO 4

DISCUSIÓN

4.1 Conclusiones

Se realizó el diagnóstico de los Factores de Riesgos Psicosociales del personal docente a tiempo completo y administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil, en el que se determinó que el 60% de los docentes a tiempo completo considera que el riesgo es medio y el 45% del personal administrativo percibe que las condiciones o factores de riesgos son inadecuados. Esto permite establecer que la Institución está vigilando a sus empleados de la exposición a los factores psicosociales de manera irregular, lo que puede afectar la salud mental de sus colaboradores, si no se toman los correctivos necesarios.

Se analizó los resultados obtenidos en la valoración de cada factor de riesgos psicosocial tanto en los docentes como en la parte administrativa de la UPS-G, y se identificó que la principal causa de riesgo psicosocial en los maestros son las Exigencias Sensoriales (69.29%) y en lo que respecta al personal administrativo, las variables de riesgos que más afectan son la Gestión del Tiempo (56%), Participación, Implicación, responsabilidad (46%), Formación Información y Comunicación (47%).

4.2 Recomendaciones

Realizar evaluaciones periódicas de los riesgos psicosociales con metodologías que se apeguen a las necesidades institucionales y que faciliten el monitoreo de los riesgos psicosociales a los que se exponen los colaboradores de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil.

Implantar el plan de manejo de riesgos psicosociales con el respectivo seguimiento y control, que promueva la intervención y prevención de los factores de riesgos psicosociales para beneficio de la salud mental de los colaboradores de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil.

Promover el conocimiento y una cultura de prevención de riesgos psicosociales en el personal de la UPS-G para fortalecer el autoestima de los colaboradores, promoviendo un ambiente de trabajo armónico, que mejore el desempeño de los empleados.

Bibliografía


- Berbel, G. (2011). Manual de Recursos Humanos. Editorial UOC.
- Boada Grau, J., & Ficapal-Cusi, P. (2012). Salud y trabajo : los nuevos y emergentes riesgos psicosociales. UOC.
- Cabaleiro, V. (2010). Prevención de riesgos laborales.
- Cantera, B. &. (2007). Psicología del Trabajo. Estados Unidos.
- Creus, A., & Mangosio, J. (2011). Seguridad e higiene en el trabajo: un enfoque integral.
- De Pages Berges, E., & Rene Teule, A. (2008). Cómo ser docentes y no morir en el intento: Técnicas de concentración y relajación en el aula.
- El Shaili González, L. F. (2010). Psicología para el Docente: Consideraciones sobre los riesgos y desafíos de la profesión magisterial.
- El-Sahili, L. F. (2011). Psicología Clínica: Trastornos nerviosos, hormonales y psicológicos.
- El-Shaili, L. F. (2011). Docencia: riesgos y desafíos . Trillas.
- Federación de Trabajadores de la Enseñanza - España. (2012). Herramienta de gestión de los Riesgos Psicosociales en el Sector Educativo-España. Obtenido de Cuestionario para la Valoración de Factores de Riesgo Psicosocial en la Enseñanza (CV-FRP): www.prl-sectoreducativo.es/riesgo-psicosocial.html
- Fernández, R. (2008). Manual de prevención de riesgos laborales para no iniciados: Conceptos para la formación de técnicos de prevención de nivel básico y los recursos preventivos.
- González, D., Floria, P., & González , A. (2006). Manual para el técnico en prevención de riesgos laborales.
- González, R. (2013). Parkinson y estrés.
- Grande, Esteban, & Abascal, Elena. (2009). Fundamentos y Técnicas de Inv. Comer. ESIC Editorial.
- Instituto Navarro de Salud Laboral. (2003). Factores Psicosociales Identificación de Situacione de Riesgo. Recuperado el 13 de 05 de 2015, de <http://www.ual.es/GruposInv/Prevencion/evaluacion/procedimiento/F.%20Factores%20Psicosociales.pdf>

- J.M., P. (2004). El Sistema de Trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. Estados Unidos: Universitas Psychologica.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain. Implication for job redesign.
- Larousse. (2007). Diccionario Manual de la Lengua Española .
- Llaneza Alvarez, J. (2007). Ergonomía y psicología aplicada.
- López, M. (1998). Administrar hoy. EDITUM.
- Luceño, Martín, Rubio, & Díaz. (2004). Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedades. Revista de Psicología y Psicopedagogía 3 (1) 102. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1071126.pfd>.
- Mendoza, Y. (25 de 06 de 2014). Los riesgos laborales. Recuperado el 2015 de 15 de 13, de <https://prezi.com/mtmfkkafz1vz/los-riesgos-laborales/>
- Montero, Rivera, & Araque. (2013). El modelo de demandas-control-apoyo y su relación con el riesgo percibido de enfermedad-accidente. Revista Internacional de Sociología 71(3) 646 DOI:10.3989/ris.2012.07.26.
- Naveillán, P. (1996). Familia y Riesgo Social. Recuperado el 2015 de 05 de 13, de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/127560>
- OIT, O. I. (1986). Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo.
- Peña, R. (2005). Mobbing en el Universidad. Madrid.
- Pérez, I., & María, M. (2006). Clima organizacional y gerencia inductores del cambio organizacional. Dialnet, 231-248.
- Perez, J., & Clotilde , N. (1998). Violencia en el lugar de trabajo. Recuperado el 13 de 05 de 2015, de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_489.pdf
- Pieró. (2001). Sociedad Española Estudio de la Ansiedad y el estrés . Madrid: España.
- S, P. F., Alonso, V., & Carpentere, M. (19 de 04 de 2002). Investigación: Determinación de factores de riesgo. Recuperado el 2015 de 05 de 13, de http://uiip.facmed.unam.mx/deptos/salud/censenanza/spiii/spiii/sp3_2012/Fndz_FactoresRiesgo.pdf
- Selye. (1974). Stress without distress.
- UGT. (2006). Guía de prevención de riesgos psicosociales en el sector de la enseñanza.
- UGT. (2008). Proceso de Evaluación en Riesgos Psicosociales. Madrid: Comisión Ejecutiva Confederal de UGT.

- Vallejo, J. (Octubre de 2006). Ergonomía Ocupacional. Obtenido de www.ergocupacional.com/491039203.html
- Van-Der Hofstadt , R., & Gómez Eras, J. (2006). Competencias y habilidades profesionales para universitarios.
- Vásquez, S., Fernando, H., & José, R. (2013). CORRELACION DEL ESTADO EMOCIONAL CON LA ESTABILIDAD LABORAL. Contribuciones a la Economía, 18-19.
- Vellejo, J. (octubre de 2011). Ergonomía Ocupacional S.C. Obtenido de <http://www.ergocupacional.com/4910/39203.html>

ANEXOS

Anexo A . Matriz de riesgos de la Universidad Politécnica Salesiana

Manual de Seguridad y Salud																	
		Análisis de Riesgos por Tarea										Versión 1.0					
Código: 02-01-100-F001																	
Elaborado por Técnico de Sede:				Revisado por Médico de Sede:				Aprobado por D. T. de Talento Humano:									
Sede:				Campus:													
Area:				Cargo / Puesto de Trabajo:						Fecha Evaluación:							
Puestos de trabajo:				Tiempo en el cargo:				Fecha última evaluación:									
Nº de trabajadores:																	
Tareas y/o funciones que realiza en el puesto:																	
#	Factor de Riesgo	Tipo de Riesgo	Riesgo	Frecuencia de la Actividad h/semanales	Probabilidad			Consecuencias			Estimación del Riesgo					Medidas de Control	
					B	M	A	LD	D	ED	L	T	M	I	R		
1	MECÁNICOS	Espacio físico reducido															
2		Piso irregular, resbaladizo															
3		Maquinaria desprotegida															
4		Manejo de herramienta cortante y/o punzante															
5		Desplazamiento en transporte (terrestre, aéreo, acuático)															
6		Transporte mecánico de cargas															
7		Trabajo a distinto nivel															
8		Trabajo en altura (desde 1.8 metros)															
9		Caída de objetos por derrumbamiento o desprendimiento															
10		Caída de objetos en manipulación															
11		Proyección de sólidos o líquidos															
12		Superficies o materiales calientes															
13		Trabajo en espacios confinados															
14	FÍSICOS	Temperatura elevada															
15		Temperatura baja															
16		Iluminación															
17		Ruido															
18		Vibración															
19		Radiaciones ionizantes															
20		Radiaciones no ionizantes (UV, IR, Electromagnética)															
21	Ventilación insuficiente (fallas en la renovación del aire)																
22	QUÍMICOS	Polvo orgánico															
23		Polvo inorgánico (mineral o metálico)															
24		Gases de (especificar)															
25		Vapores de (especificar)															
26		Nieblas de (especificar)															
27		Aerosoles (especificar)															
28		Smog (Contaminación ambiental)															
29	Manipulación de químicos (Sólidos o líquidos) Especificar																
30	BIOLÓGICOS	Virus y Bacterias															
31		Presencia de vectores (roedores, moscas, cucarachas)															
32		Insalubridad-agentes biológicos (microorganismos, hongos, parásitos)															
33	Alergenos de origen vegetal o animal																
34	ERGONOMICOS	Sobreesfuerzo físico															
35		Levantamiento manual de objetos															
36		Movimiento corporal repetitivo															
37		Posición forzada (de pie, sentada, encorvada, acostada)															
38	Uso inadecuado de pantallas de visualización PVDs																
39	PSICO SOCIALES	Turnos relativos															
40		Trabajo nocturno															
41		Trabajo a presión															
42		Alta responsabilidad															
43		Sobrecarga mental															
44		Minuciosidad de la tarea															
45		Trabajo monótono															
46	Déficit en la comunicación																
47	Inadecuada supervisión																
48	Trato con clientes y usuarios																
49	Amenaza delincriminal																
OBSERVACIONES																	

Elaborado: UNISSMA UPS-G

Anexo B. Estimación del riesgo en base al método de William Fine

EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGOS MECÁNICOS

Método *William Fine*. La fórmula del *grado de peligrosidad* utilizada es la siguiente: Donde: **GP**: Grado de Peligro **C**: Consecuencias **E**: Exposición **P**: Probabilidad.

GRADO DE PELIGRO: El grado de peligro debido a un riesgo reconocido se determina por medio de la observación en campo y se calcula por medio de una evaluación numérica, considerando tres factores: las consecuencias de un posible accidente debido al riesgo, la exposición a la causa básica y la probabilidad de que ocurra la secuencia completa del accidente y sus consecuencias.

CONSECUENCIAS: Los resultados más probables de un riesgo laboral, debido al factor de riesgo que se estudia, incluyendo desgracias personales y daños materiales. Para esta categorización se deberá utilizar la siguiente tabla:

GRADO DE SEVERIDAD DE LAS CONSECUENCIAS	VALOR
Catástrofe, numerosas muertes, grandes daños, quebranto en la actividad	100
Varias muertes daños desde 500.000 a 1000000	50
Muerte , daños de 100.000 a 500.000 dólares	25

Tabla 1. Valores de consecuencia de un riesgo dado

EXPOSICIÓN: Frecuencia con que se presenta la situación de riesgo, siendo tal el primer acontecimiento indeseado que iniciaría la secuencia del accidente. Para esta categorización se deberá utilizar la siguiente tabla:

LA SITUACIÓN DE RIESGO OCURRE	VALOR
Continuamente (o muchas veces al día)	10
Frecuentemente (1 vez al día)	6
Ocasionalmente (1 vez / semana – 1 vez / mes)	3
Irregularmente (1 vez / mes – 1 vez al año)	2
Raramente (se ha sabido que ha ocurrido)	1
Remotamente posible (no se conoce que haya ocurrido)	0.5

Tabla 2. Valores de Exposición del empleado a un riesgo dado

PROBABILIDAD: Probabilidad de que una vez presentada la situación de riesgo, los acontecimientos de la secuencia completa del accidente se sucedan en el tiempo, originando accidente y consecuencia. Para esta categorización se deberá utilizar la siguiente tabla:

LA PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DEL ACCIDENTE, INCLUYENDO LAS CONSECUENCIAS	VALOR
Es el resultado más posible y esperado, si se presenta la situación de Riesgo	10
Es completamente posible, no sería nada extraño, 50% posible	6
Sería una secuencia o coincidencia rara	3
Sería una coincidencia remotamente posible, se sabe qué ha ocurrido	1
Extremadamente remota pero concebible, no ha pasado en años	0.5
Prácticamente imposible (posibilidad 1 en 1'000.000)	0.1

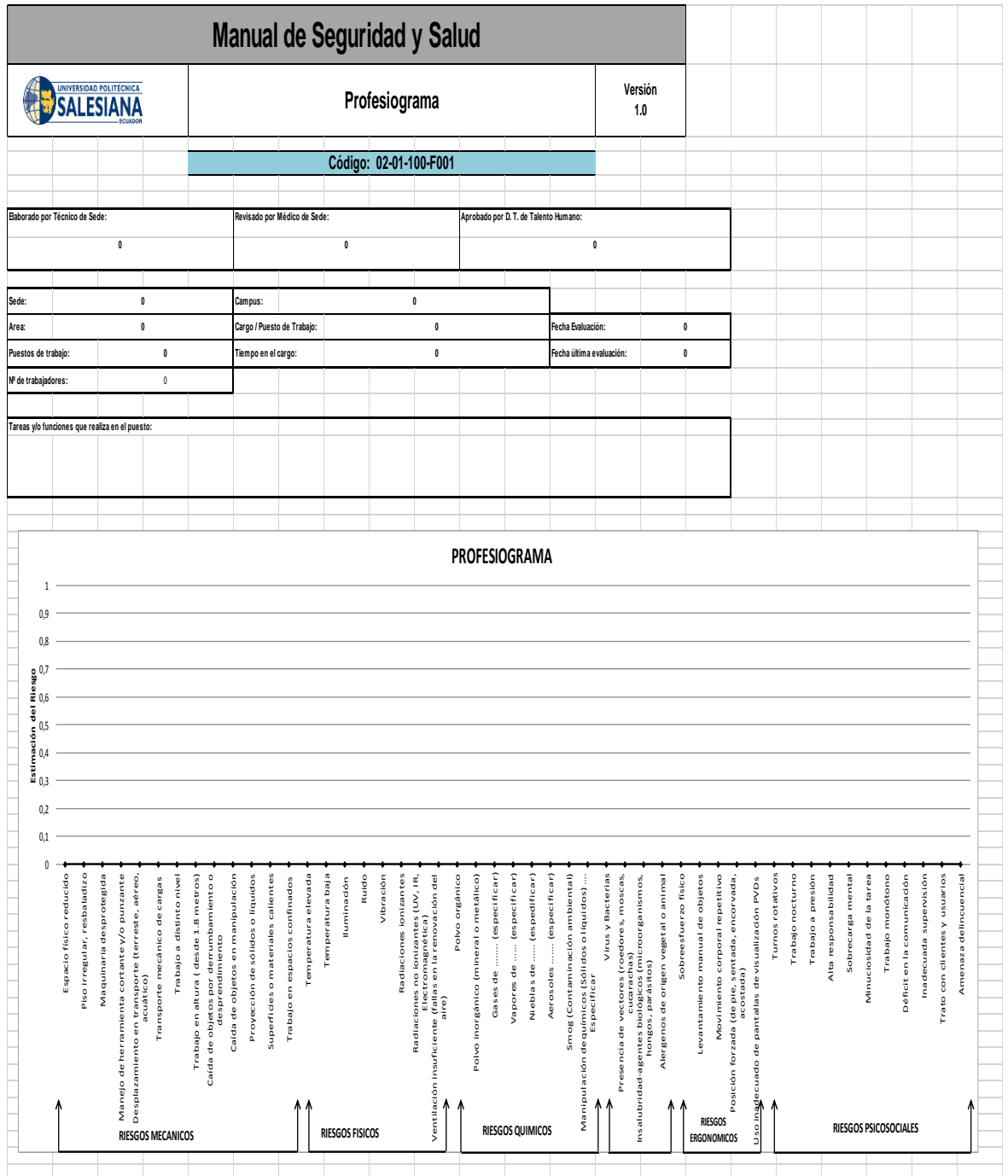
Tabla 3. Valores de Probabilidad de ocurrencia de un riesgo dado

CLASIFICACIÓN DEL GRADO DE PELIGRO (GP): Finalmente una vez aplicada la fórmula para el cálculo del Grado de Peligro: $GP=C \cdot E \cdot P$ su interpretación se la realiza mediante el uso de la siguiente tabla:

VALOR ÍNDICE DE W FINE	INTERPRETACIÓN
$0 < GP < 18$	Bajo
$18 < GP \leq 85$	Medio
$85 < GP \leq 200$	Alto
$GP > 200$	Crítico

Tabla 4. Interpretación del Grado de Peligro (GP)

Anexo C . Profesiograma de la Universidad Politécnica Salesiana



Elaborado: UNISSMA UPS-G

Anexo D. Formato del cuestionario aplicado a los docentes a tiempo completo.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE SERVICIOS Y RECURSOS HUMANOS

TEMA: “Diseño de un plan de manejo de riesgos psicosociales para mejorar el ambiente laboral de los docentes a tiempo completo y personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana”.

AUTORA: Eva Tumbaco Zorrilla

DIRECTOR DE TESIS: Ing. Luis Merino

INSTRUCCIONES:

- Los datos serán utilizados exclusivamente para la investigación.
- Le detenidamente la pregunta, antes de marcar la respuesta en cada una de ellas.
- No deje ninguna respuesta sin responder.

CUESTIONARIO RIESGO PSICOSOCIAL		NUNCA	POCAS VECES	BASTANTES VECES	SIEMPRE
I Factor: Influencia en el trabajo					
1	Puedo influir en la organización desde de mi puesto de trabajo en la Dirección de Carrera.	1	2	3	4
2	En mi trabajo actual me impiden tomar decisiones respecto a mi actividad docente.	1	2	3	4
3	Puedo trabajar con estilo y ritmo relativamente diferente al de mis compañeros.	1	2	3	4
4	Puedo tomar decisiones para disminuir las dificultades de mi trabajo.	1	2	3	4
5	Me impiden participar en decisiones organizativas en la Dirección de Carrera a la que pertenezco	1	2	3	4
II Factor: Apoyo social en el trabajo					
6	Me falta apoyo o ayuda de mis compañeros/as cuando lo necesito.	1	2	3	4
7	No encuentro compañeros dispuestos a atender mis dificultades.	1	2	3	4
8	Mis superiores inmediatos están dispuestos a escuchar y ayudar.	1	2	3	4
9	En mi Institución Universitaria se ayuda a quien lo necesita.	1	2	3	4
10	En mi sala de docentes se ayuda a quien lo necesita.	1	2	3	4
III Factor: Retroalimentación					
11	En mi Institución Universitaria no se reconoce bien el trabajo a quienes cumplen y se esfuerzan.	1	2	3	4
12	Con frecuencia hablo con otros docentes acerca de mi trabajo.	1	2	3	4
13	Estoy bien considerado como profesional.	1	2	3	4
14	Hay mal ambiente laboral entre compañeros.	1	2	3	4
15	Puedo conocer con anticipación el resultado de la evaluación del desempeño docente.	1	2	3	4

IV Factor: Calidad de liderazgo. Autonomía, Participación...					
16	La organización de las actividades académica brinda oportunidades para mi desarrollo profesional.	1	2	3	4
17	La planificación de las actividades académica de la Dirección de Carrera a la que pertenece, las consideran que son impartida a los docentes en su momento oportuno.	1	2	3	4
18	Mi Equipo Directivo resuelve bien los conflictos que les corresponden.	1	2	3	4
19	La comunicación con los miembros del Consejo de Carrera es deficiente.	1	2	3	4
20	En mi Institución Universitaria hay directivos que motivan o animan al trabajo, a la participación...	1	2	3	4
V Factor: Violencia y conflicto interpersonal en el contexto laboral					
21	En mi Universidad se imparten los valores salesianos de la organización a los estudiantes.	1	2	3	4
22	Estoy afectado/a por los conflictos con compañeros/as de trabajo.	1	2	3	4
23	Estoy sometido/a a hostigamiento o acoso (mobbing).	1	2	3	4
24	Hago cumplir la cultura salesiana en la Universidad.	1	2	3	4
25	Las quejas sobre el comportamiento del alumnado que atente contra el prestigio de nuestra Universidad son frecuentes.	1	2	3	4
26	Conoce y aplica los reglamentos internos de la Universidad.	1	2	3	4
VI Factor: Exigencias cuantitativas y control del tiempo					
27	Dispongo de tiempo para llevar el trabajo al día.	1	2	3	4
28	Mi horario laboral me genera problemas de estrés o fatiga.	1	2	3	4
29	Cuando un docente por diferentes razones no puede impartir su cátedra es reemplazado de manera sorpresiva o le comunican con anticipación. Esto le genera problemas.	1	2	3	4
30	Considera usted que está devengando su jornada laboral diaria.	1	2	3	4
31	Preparo bien mi plan de trabajo con antelación suficiente.	1	2	3	4
32	Debo realizar demasiadas tareas al mismo tiempo.	1	2	3	4
VII Factor: Exigencias cognitivas					
33	He de memorizar muchos datos en mi trabajo.	1	2	3	4
34	Puedo tomar las decisiones sin apresurarme, con tiempo.	1	2	3	4
35	Debo manejar muchos conocimientos para realizar mi trabajo.	1	2	3	4
36	El trabajo es muy monótono, repetitivo...	1	2	3	4
37	La exigencia de atención o de concentración es muy elevada.	1	2	3	4
VIII Factor: Exigencias emocionales					
38	En mi trabajo se dan situaciones de desgaste emocional relevante.	1	2	3	4
39	Olvido fácilmente los problemas del trabajo.	1	2	3	4
40	Es necesario que oculte mis emociones en mi trabajo	1	2	3	4
41	Debo tomar decisiones muy difíciles en mi trabajo.	1	2	3	4
IX Factor: Exigencias sensoriales					
42	En mi aula de clases debo de estar muy concentrado en los conocimientos que imparto.	1	2	3	4
43	Cuando doy las explicaciones del contenido del tema la exigencia de atención es elevada.	1	2	3	4
44	Mi trabajo exige alto nivel de precisión.	1	2	3	4
X Factor: Previsibilidad					
45	Con frecuencia se producen cambios laborales sin mi conocimiento.	1	2	3	4
46	Recibo la información que necesito para realizar bien mi trabajo.	1	2	3	4
47	La mayoría de tareas y dificultades de mi trabajo son previsible.	1	2	3	4

XI Factor: Ambigüedad de rol					
48	Conozco el margen de autonomía que tengo en mi trabajo.	1	2	3	4
49	En mi trabajo tengo objetivos y funciones claros.	1	2	3	4
50	No sé cuáles son mis responsabilidades y tareas.	1	2	3	4
51	No puedo realizar consultas para tomar decisiones en mi trabajo.	1	2	3	4
52	La aplicación de Reglamento de Régimen Interno genera protestas.	1	2	3	4
53	Las funciones y procedimientos que debemos aplicar en mi Institución Universitaria están bien definidas en las instrucciones o en la normativa.	1	2	3	4
XII Factor: Conflicto de rol					
54	Mi desempeño como docente es valorado por los estudiantes y directores de carrera.	1	2	3	4
55	No se me exigen cosas contradictorias en el trabajo.	1	2	3	4
56	Tengo que realizar tareas que creo que deberían hacerse de otra manera.	1	2	3	4
57	Recibo órdenes expresas de diferentes autoridades al mismo tiempo.	1	2	3	4
58	No identifico quién es el superior inmediato en autoridad.	1	2	3	4
XIII Factor: Sentido del trabajo					
59	Mi trabajo como docente lo considero relevante en la formación profesional de los estudiantes.	1	2	3	4
60	Las tareas adicionales a mi cátedra no están relacionadas con el programa de estudio.	1	2	3	4
61	Las tareas de investigación que realizo tienen relación con la cátedra que imparto.	1	2	3	4
62	Con mi trabajo influyo en otras personas.	1	2	3	4
XIV Factor: Posibilidades de desarrollo en el trabajo					
63	Mi trabajo me impide que tome iniciativas y retos profesionales.	1	2	3	4
64	Mi trabajo me permite que aprenda cosas nuevas.	1	2	3	4
65	Puedo continuar formándome para mejorar en mi trabajo docente.	1	2	3	4
66	Las carencias materiales y de recursos me generan problemas.	1	2	3	4
67	No puedo tomar decisiones propias ni iniciativas en mi trabajo.	1	2	3	4
68	Decido la forma de trabajar mi asignatura, de organizar mis clases.	1	2	3	4
XV Factor: Integración en la Institución					
69	No me gustaría que me asignen más paralelos de los ya establecidos.	1	2	3	4
70	Hablo en positivo de mi trabajo, de sus ventajas, de aspectos gratos...	1	2	3	4
71	Siento que los problemas de mi Institución Universitaria son también míos.	1	2	3	4
72	No estoy de acuerdo con los objetivos ni los principios educativos de mi centro.	1	2	3	4
XVI Factor: Competencia, eficacia, formación...					
73	En situaciones difíciles encuentro alternativas de solución que dependen de mí.	1	2	3	4
74	En mi trabajo sé controlar mis emociones cuando es preciso.	1	2	3	4
75	Me faltan habilidades didácticas adecuadas a las dificultades actuales.	1	2	3	4
76	Consigo buenos niveles de aprendizaje en la mayoría de mis alumnos.	1	2	3	4
77	En mi centro nos organizamos y planificamos para prevenir y resolver los problemas frecuentes.	1	2	3	4
78	Falta eficacia pedagógica o para la resolución de los conflictos.	1	2	3	4

XVII Factor: Satisfacción con el trabajo.					
79	Estoy satisfecho/a con las condiciones ambientales (espacios, ruido, ventilación, Temperatura, iluminación...) en las que suelo trabajar.	1	2	3	4
80	Espero la jubilación con impaciencia.	1	2	3	4
81	Siento ansiedad al ir a dar un nuevo tema del programa de la materia asignada a mi cátedra.	1	2	3	4
82	Me siento preocupado por el alto índice de exigencias en el cumplimiento del cronograma de actividades académicas.	1	2	3	4
83	En general, la docencia me perturba cuando debo aplicar ciertas metodologías informáticas.	1	2	3	4
XVIII Factor: Doble presencia					
84	Sufro interferencias entre mi trabajo y mis compromisos y tareas familiares o domésticas, que generan riesgos para mi salud.	1	2	3	4
85	Tengo horarios compatibles con mi vida familiar.	1	2	3	4
86	Los deberes laborales no me permiten cumplir a cabalidad con mis deberes en el hogar.	1	2	3	4
87	A veces las clases son interrumpidas con actividades que no han sido comunicadas.	1	2	3	4
XIX Factor: Salud					
88	Tengo problemas de salud que dificultan el trabajo a los demás.	1	2	3	4
89	Algún/ compañero/a tiene problemas de salud que dificultan mi trabajo.	1	2	3	4
90	Me siento alterado/a, cuando sorpresivamente me indican nuevas disposiciones de las autoridades en actividades académicas de algo ya establecido y que pronto está por terminar.	1	2	3	4
91	Me siento alterado/a, irritable con ciertas actitudes de mis compañeros docentes.	1	2	3	4
92	Mis compañeros/as están alterados/as, irritables por aumento de materias asignadas y cambios de horarios luego de iniciado el semestre.	1	2	3	4
93	Ciertas características de los rasgos de personalidad de los estudiantes me agobian.	1	2	3	4
94	En general, mis compañeros aceptan cambios académicos inesperados por respecto a las autoridades.	1	2	3	4
95	Las rotación en esta institución son más frecuentes que en otros.	1	2	3	4
XX Factor: Inseguridad en el trabajo					
96	Me preocupa una llamada de atención por parte de las autoridades competentes en relación a mi cátedra.	1	2	3	4
97	Me preocupa que me cambien de destino, de horario, de curso... en contra de mi voluntad.	1	2	3	4
98	Mi estabilidad en el empleo es algo positivo.	1	2	3	4
99	Es difícil perder mi empleo.	1	2	3	4

Elaborado: La autora

Anexo E. Formato del cuestionario aplicado al personal administrativo.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE SERVICIOS Y
RECURSOS HUMANOS

TEMA: “Diseño de un plan de manejo de riesgos psicosociales para mejorar el ambiente laboral de los docentes a tiempo completo y personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana”.

AUTORA: Eva Tumbaco Zorrilla

DIRECTOR DE TESIS: Ing. Luis Merino

INSTRUCCIONES:

- Los datos serán utilizados exclusivamente para la investigación.
- Le detenidamente la pregunta, antes de marcar la respuesta en cada una de ellas.
- No deje ninguna respuesta sin responder.

GÉNERO

DEPARTAMENTO

ANTIGÜEDAD

1	Usted tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo	A	B	C	D
		No	Sí, ocasionalmente	Sí, cuando la tarea se lo permite	Sí, en la práctica habitual
2	Se consideran las sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los colaboradores	A	B	C	D
		No	Sí, ocasionalmente	Sí, habitualmente	Sí, siempre
3	Ejercer el control sobre su ritmo de trabajo	A	B	C	D
		No	Sí, ocasionalmente	Sí, habitualmente	Sí, puede adelantar trabajo para luego tener más tiempo de descanso
4	Dispone usted de información y de los medios necesarios (equipos, herramientas, etc.) para realizar sus tareas	A	B	C	D
		No	Sí, ocasionalmente	Sí, habitualmente	Sí, siempre

5	Ante la incorporación de un nuevo colaborador al área administrativa se le informa de los riesgos generales y específicos del puesto	A	B	C	D
		Desconozco	Sí, verbalmente	Sí, por escrito	Sí, por escrito y verbal
6	Cuando necesita ayuda y/o tiene alguna duda acude a	A	B	C	D
		Un compañero de otra área	Un compañero de su área	Un encargado o jefe superior	No puede acudir a nadie
7	Las situaciones de conflictividad entre empleados, se intentan solucionar de manera abierta y clara	A	B	C	D
		No	Sí, por medio de intervención del jefe inmediato	Sí, entre todos los afectados	Sí, mediante otros procedimientos
8	Puede tomar sus días de vacaciones en base a sugerencias	A	B	C	D
		No, la institución cierra por vacaciones en periodos fijos	No, la institución distribuye periodos vacacionales, sin tener en cuenta las necesidades de los colaboradores	Sí, la institución concede o no a demanda del empleado	Sí, la institución concede a demanda del empleado siempre que su jefe inmediato de el aval
9	Los incidentes en su puesto de trabajo se dan por	A	B	C	
		No, existen incidentes	Deficiente comunicación	Manipulación incorrecta de los sistemas	
10	Realiza pausas dependiendo del esfuerzo (físico o mental) requerido por la actividad que realiza	A	B	C	D
		No	Sí, ocasionalmente	Sí, habitualmente	Sí, siempre
11	Se utilizan medios formales para transmitir información y comunicaciones a los colaboradores	A	B	C	D
		No	Sí, a través de charlas, asambleas	Comunicados escritos físicos	Sí, correos electrónicos y medios verbales
12	En términos generales, el ambiente laboral se presta para relaciones laborales exitosas	A	B	C	D
		No	Sí, ocasionalmente	Sí, habitualmente	Sí, siempre
13	El liderazgo de su jefe inmediato respecto a sus subordinados permite	A	B	C	
		Únicamente marcar los objetivos individuales a alcanzar por el colaborador	Colaborar con el empleado para la consecución de los objetivos	Fomentar el cumplimiento de los objetivos en grupo	
14	Se recuperan los retrasos en el trabajo por actividades fundamentales para la institución (matriculación, exámenes, evaluaciones institucionales, etc.)	A	B	C	D
		No	Sí, durante el receso destinado para el almuerzo	Sí, incrementado el ritmo de trabajo	Sí, trabajando horas adicionales a su jornada laboral
15	Considera que su buen	A	B	C	

	desempeño en el puesto de trabajo es reconocido por la Institución	No	Algunas veces	Sí		
16	Se le facilita las instrucciones sobre el modo seguro de realizar sus tareas	A	B	C	D	
		No	Sí, de manera verbal	Sí, de manera escrita	Sí, escrita y verbal	
17	Tiene usted la posibilidad de conversar durante la realización de su tarea	A	B	C	D	E
		No, por la ubicación del puesto de trabajo	No, por el ruido	No, por otros motivos	Sí, algunas palabras	Sí, conversaciones más largas
18	Considera que la distribución del trabajo en su área es equitativo	A	B	C	D	
		No	Sí, ocasionalmente	Sí, habitualmente	Sí, siempre	
19	En su área se organiza el trabajo en equipo	A	B	C	D	
		No	Sí, cuando la tarea lo permite	Sí, en función del tiempo disponible	Sí, siempre se hace en equipo	
20	Usted controla el resultado de su trabajo y puede corregir directamente los errores cometidos	A	B	C	D	
		No	Sí, ocasionalmente	Sí, habitualmente	Sí, cualquier error	
21	Se organizan eventos sin interrumpir las actividades de su puesto, en las que participan la mayoría de los colaboradores	A	B	C		
		No	Sí, una o dos veces al año	Sí, varias veces al año		
22	Puede ausentarse de su puesto de trabajo o detener la tarea que realiza	A	B	C	D	
		No, por la atención al cliente	No, por otros motivos	Sí, mientras haya alguien que cubra el puesto	Sí, sin que nadie le sustituya	
23	En general, existe un buen clima laboral en su área administrativa	A	B	C	D	
		No	Sí, a veces	Sí, habitualmente	Siempre	
24	Usted recibe retroalimentación y capacitación relacionadas a las actividades de su puesto de trabajo	A	B	C	D	
		No	Sí, a veces	Sí, habitualmente	Siempre	
25	Se instruye al colaborador ante la incorporación de nuevas tecnologías y equipos de trabajo	A	B	C	D	
		No	Sí, de manera verbal	Sí, por escrito	Sí, por escrito y verbal	
26	Puede usted ser	A	B	C	D	

	cambiado de lugar de trabajo y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral dentro de su área administrativa	No	Sí, cuando hay que reemplazar a un compañero por alguna calamidad o trámite personal	Sí, cuando lleva mucho tiempo realizando la misma tarea que genera alguna molestia en la salud	Sí, cuando es necesario que el colaborador mejore el aprendizaje de ciertas tareas del área
27	Qué tipo de relaciones laborales-interpersonales son las habituales en su institución	A	B	C	D
		Relaciones de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas	Relaciones personales positivas, sin relaciones de colaboración	Relaciones sólo de colaboración para el trabajo	Ni relaciones personales, ni colaboración para el trabajo

Elaborado: La autora

Anexo F . Validación de los instrumentos por expertos

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

REGISTRO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

Tema de Tesis: "DISEÑO DE UN PLAN DE MANEJO DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARA MEJORAR EL AMBIENTE LABORAL DE LOS DOCENTES A TIEMPO COMPLETO Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA SEDE GUAYAQUIL"

Autor: Eva de Jesús Tumbaco Zorrilla

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando (X) en el casillero correspondiente. (Cuestionario 1)

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	/				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores de la tesis	/				
3	Control de sesgo	Las preguntas no permiten que haya ambigüedad	/				
4	Organización	Existe una organización lógica en el cuestionario	/				
5	Objetividad	El cuestionario está expresado en conductas observadas.	/				
6	Consistencia	Las preguntas están relacionadas con el propósito del problema a investigar	/				
7	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	/				
8	Extensión	El número de ítems es suficiente para recoger la información relacionada a las variables e indicadores del problema.	/				

Observaciones:.....

Opinión de Aplicabilidad: *Que se aplique el Cuestionario*

Nombre: *María Julia Ramírez D.* Grado académico: *M.A.*

Cargo e Institución donde labora: *Docente - U.P.S* Firma: *María Julia Ramírez D.*

Fuente: La autora

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

REGISTRO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

Tema de Tesis: "DISEÑO DE UN PLAN DE MANEJO DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARA MEJORAR EL AMBIENTE LABORAL DE LOS DOCENTES A TIEMPO COMPLETO Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA SEDE GUAYAQUIL"

Autor: Eva de Jesús Tumbaco Zorrilla

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando (X) en el casillero correspondiente. (Cuestionario 2)

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	✓				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores de la tesis	✓				
3	Control de sesgo	Las preguntas no permiten que haya ambigüedad	✓				
4	Organización	Existe una organización lógica en el cuestionario	✓				
5	Objetividad	El cuestionario está expresado en conductas observadas.	✓				
6	Consistencia	Las preguntas están relacionadas con el propósito del problema a investigar	✓				
7	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	✓				
8	Extensión	El número de ítems es suficiente para recoger la información relacionada a las variables e indicadores del problema.	✓				

Observaciones:.....

Opinión de Aplicabilidad: *Debe ser aplicado el Cuestionario*

Nombre: *Marlene Idia Ramirez*

Grado académico: *M. B. A.*

Cargo e Institución donde labora: *Docente U.P.S.*

Firma: *Marlene Ramirez*

Anexo G. Comprobación de confiabilidad de los instrumentos.

Cuestionario aplicado a docentes

FACTORES		II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	XVI	XVII	XVIII	XIX	XX	I	P
1	-1	1	-1	-1	6	2	7	8	9	-4	1	5	0	1	-1	-7	-1	-3	7	4	26	6
2	-3	1	-1	-2	7	9	8	4	9	-2	4	2	0	-3	-3	-8	-2	1	3	1	22	3
3	-2	2	-3	-6	9	2	6	6	6	0	0	3	-1	2	-1	-13	-3	0	4	0	15	-4
4	-4	2	-1	-2	13	7	7	6	7	-3	0	1	1	-1	3	-9	-2	1	10	-1	34	1
5	-6	2	-2	-1	4	5	6	4	6	-3	3	1	-3	-1	1	-1	0	-3	-5	2	4	5
6	-1	2	-4	-2	10	5	9	5	5	-3	0	3	0	-1	1	-3	-4	-1	4	1	20	6
7	-2	-2	0	-3	9	4	7	4	6	-2	-2	4	0	0	0	-6	-2	0	4	0	20	-1
8	-4	-1	-4	-6	9	3	5	0	11	-5	-7	3	1	-4	-3	-12	-5	-2	2	-3	5	-27
9	-1	-1	-5	-5	9	4	8	1	11	-5	-5	1	0	-2	-2	-11	-3	-1	1	0	13	-19
10	-4	-2	-5	-7	8	2	3	2	9	-5	-6	2	2	-4	-3	-12	-3	-4	1	-6	2	-34
11	-5	-2	-6	-7	7	-1	9	2	12	-7	-9	4	-3	-8	-6	-15	-4	-2	-1	-6	-6	-42
12	-8	-2	-5	-9	7	8	6	1	6	-5	-5	2	-3	-8	-3	-9	-8	-1	2	-2	-11	-25
13	-3	4	-3	0	8	7	7	7	12	-2	-3	1	-2	0	-2	-6	-8	5	3	-3	9	13
14	-7	-1	-5	-6	5	2	9	0	10	-4	-8	4	-1	-8	-4	-13	-5	0	2	-4	-4	-30
15	-2	-4	-4	-2	7	2	8	3	9	-2	-6	3	-3	-6	-6	-12	-3	-4	1	-3	1	-25
16	-3	-2	-2	-4	7	4	5	4	11	-4	-3	3	2	-1	-2	-6	-2	-4	1	-2	14	-12
17	-8	-2	-7	-7	8	7	12	6	11	-4	-8	1	2	-3	-1	-10	-7	1	4	1	6	-10
18	-4	1	-4	-4	6	2	4	4	8	-3	-8	4	-2	-7	-2	-9	-5	-1	3	-6	-4	-19
19	-3	2	-4	-5	7	7	5	6	7	-2	-1	3	1	-3	-3	-13	-5	0	2	-3	6	-8
20	-4	1	-3	-6	7	4	9	1	12	-2	-6	5	0	-5	-4	-12	-4	-3	2	-6	9	-23
21	-3	1	-2	-2	8	4	9	5	9	-4	-5	2	0	0	-4	-12	-6	-1	2	-1	8	-8
22	-7	-2	-4	-1	8	1	6	2	11	-2	1	7	0	-8	-4	-12	-4	-4	2	-3	9	-22
23	-5	-2	-5	-1	10	6	4	1	9	-3	-8	2	2	-8	-3	-11	-4	-3	-1	-4	-1	-23
24	-5	0	-4	-4	7	8	9	5	9	-5	-5	0	-3	-5	-3	-10	-4	1	2	-4	3	-14
25	-7	-2	-6	-2	9	5	11	4	10	-3	-6	5	-1	0	-2	-11	-6	2	0	-4	2	-6
26	-9	-2	-8	-7	7	4	9	3	12	-6	-8	4	2	-6	0	-15	-3	-2	1	-6	3	-33
27	-3	1	-2	-6	10	7	7	4	11	-3	-7	4	-2	-3	-4	-10	-7	0	6	-1	9	-7
28	-10	0	-10	-4	8	-2	5	2	3	-7	-6	4	-3	-9	-6	-15	-4	-2	2	-3	-21	-36
29	-3	2	-4	1	10	3	10	7	12	-4	-3	1	0	-6	-3	-10	-2	-3	0	-3	17	-12
30	-6	-1	-7	-8	8	3	6	-1	8	-7	-8	4	2	-8	-5	-10	-7	-3	2	-2	7	-33
31	-3	-1	-4	-1	5	4	6	1	12	-2	1	3	1	-3	0	-7	-2	-1	3	0	19	-7
32	-8	0	-5	-5	6	8	9	2	6	-4	-7	4	1	-8	-3	-12	-6	1	1	-4	-6	-18
33	-4	0	-9	-7	10	0	5	2	11	-6	-7	6	0	-5	-5	-15	-5	-3	2	-5	-2	-33
34	-9	0	-6	-7	7	2	7	-1	10	-7	-9	1	-1	0	-2	-15	-5	-3	-1	1	-9	-29
35	-10	-2	-5	-6	7	0	10	3	12	-4	-8	4	-6	-8	-1	-13	-4	-3	0	2	-5	-27
36	-3	-1	-8	-5	8	0	9	4	12	-6	-9	6	-3	-7	-3	-13	-5	-3	3	2	1	-23
37	-8	3	-5	-9	5	6	1	-1	6	-4	-4	4	-2	-8	-3	-13	-3	-1	1	-4	-12	-27
38	-7	-1	-5	-5	6	1	9	2	11	-3	-8	1	-2	-8	-1	-9	-3	-2	2	-1	2	-25
39	-5	0	-4	-7	7	4	7	2	7	-4	-8	6	-2	-7	-3	-10	-4	-2	-2	-3	-20	-20
40	-1	2	-5	-3	7	3	9	6	11	-3	0	5	-1	-5	-5	-11	-10	0	2	0	7	-6
41	-3	1	1	2	9	3	12	9	8	-2	-7	0	0	2	-3	-11	-2	0	6	-5	21	-1
42	-2	6	-1	-2	11	9	13	9	9	-1	3	3	0	-2	0	-10	-5	3	9	0	37	15
43	-2	2	-2	-2	5	1	10	2	5	-1	3	5	-1	3	-2	-7	-3	1	9	0	22	4
44	-2	2	-2	-2	5	1	10	2	5	-1	3	5	-1	3	-2	-7	-3	1	9	0	22	4
45	-6	0	-3	-5	10	4	8	4	11	-3	-6	7	-2	-8	-3	-15	-3	0	4	2	10	-14
46	-4	0	-6	-6	8	4	8	4	12	-4	-8	0	-2	-5	-6	-10	-5	1	2	-6	-1	-22
47	-5	1	-5	-3	6	0	5	3	8	-4	-6	2	-3	-3	-3	-11	-5	-3	3	0	-5	-18
48	-7	-1	-4	-6	9	2	8	0	12	-6	-5	7	2	-7	-2	-15	-3	0	2	-3	12	-29
49	-10	1	-8	-7	9	1	9	0	10	-6	-8	4	-3	-9	-4	-14	-3	-3	1	-4	-7	-37
50	-6	-2	-2	-7	4	0	6	3	11	-6	-9	4	1	-7	-5	-14	-3	-3	-2	-2	-5	-34
Coeficiente de correlación de Pearson																					r	0,78
r = 0,78																						
r' = 2r/(1+r)																						
r' = 2(0,78)/(1+0,78)=0,88																						
1,6																					1,78	
La tabla de Küder Richardson permite interpretar este valor hallado:																						
0,53 a menos = Confiabilidad nula																						
0,54 a 0,59 = Confiabilidad baja																						
0,60 a 0,65 = Confiable																						
0,66 a 0,71 = Muy confiable																						
0,72 a 0,99 = Excelente confiabilidad																						
1,0 = Confiabilidad perfecta																						
Como se ha obtenido el valor de 0,88, se deduce que la prueba analizada tiene un excelente coeficiente de confiabilidad																						

Fuente: La autora

Cuestionario aplicado al personal administrativo

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	I	P	total
1	0	3	4	3	0	5	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	5	5	0	0	3	0	0	0	1	1	10	22	32
2	3	5	3	3	0	0	3	3	1	1	3	0	3	2	5	0	3	5	5	0	5	1	0	1	4	0	0	38	21	59
3	3	5	1	3	2	5	3	3	1	1	3	0	3	2	5	5	1	5	5	4	5	3	0	1	2	1	3	37	38	75
4	3	0	1	1	3	1	0	1	3	2	3	1	2	5	0	3	5	3	0	1	2	3	0	2	1	3	0	23	26	49
5	0	0	1	3	0	3	3	1	3	0	3	3	3	5	2	3	3	2	5	0	3	1	0	1	0	1	1	27	23	50
6	3	5	3	0	2	3	1	3	1	3	3	3	3	2	2	3	1	5	5	0	5	3	0	1	2	0	0	31	31	62
7	3	5	3	5	0	0	3	1	1	0	3	0	0	2	5	3	1	2	5	0	3	3	0	0	2	1	3	32	22	54
8	3	0	3	0	0	5	3	1	5	0	0	3	3	2	2	3	1	5	5	0	5	1	3	0	2	0	0	35	20	55
9	3	5	0	0	0	3	3	5	5	0	5	0	0	2	5	0	3	5	0	0	3	3	3	1	0	0	0	30	24	54
10	3	0	3	0	0	5	3	1	1	0	5	0	3	5	5	5	1	5	0	4	5	3	0	1	4	1	3	36	30	66
11	3	5	3	5	0	3	3	1	1	1	3	0	3	2	2	3	3	5	5	0	3	3	3	1	2	1	0	34	30	64
12	3	3	3	3	5	5	3	5	1	1	5	0	3	2	5	3	1	5	5	0	3	1	0	1	2	1	3	42	30	72
13	3	3	1	1	3	3	0	0	0	5	0	1	0	5	4	0	2	3	3	3	2	3	2	2	1	3	3	24	32	56
14	3	5	0	0	0	5	3	3	1	0	3	0	0	5	2	0	0	5	5	0	3	3	0	1	4	1	3	27	28	55
15	3	3	3	0	2	3	3	1	1	1	3	0	0	5	2	3	1	5	5	0	5	3	0	0	4	1	3	35	28	63
16	0	0	0	5	2	5	0	0	5	0	5	0	0	2	5	5	0	5	5	0	3	3	0	3	2	3	0	27	31	58
17	3	5	3	5	0	3	3	3	1	1	5	0	3	2	5	3	1	5	5	0	5	3	0	1	4	0	0	38	31	69
18	0	3	3	5	0	3	3	1	1	1	3	0	3	0	5	3	0	5	5	4	3	3	0	0	1	0	1	26	31	57
19	3	5	3	5	2	3	3	3	1	1	3	0	3	2	5	3	1	5	5	4	3	3	3	3	2	3	0	37	40	77
20	3	3	3	0	0	5	3	3	5	0	5	5	5	2	5	5	1	5	0	4	5	1	0	0	2	1	0	37	34	71
21	3	3	3	5	0	5	3	3	5	0	5	5	5	2	5	5	1	5	0	4	5	1	0	0	2	1	0	37	39	76
22	3	5	0	5	5	5	3	3	5	3	5	0	0	2	5	3	5	5	0	0	1	0	0	2	1	0	33	33	66	
23	0	0	1	3	0	5	3	1	1	0	3	0	0	2	5	3	1	5	5	0	3	3	3	0	0	0	3	28	22	50
24	3	3	3	0	0	3	3	1	5	1	3	0	0	2	5	3	1	2	5	0	3	1	3	1	2	1	0	36	18	54
25	3	0	3	0	0	5	3	3	1	0	3	0	0	2	2	0	5	5	0	0	5	3	0	0	2	0	0	27	18	45
26	3	0	3	5	2	3	3	1	3	1	0	0	0	0	2	0	3	5	5	0	0	1	3	0	2	0	0	29	16	45
27	0	3	3	3	0	0	3	3	5	0	0	0	3	2	2	2	3	2	5	0	0	3	3	1	4	0	0	31	19	50
28	3	5	3	0	2	5	3	3	5	1	3	0	0	2	2	5	3	5	5	0	0	3	3	1	4	0	0	36	30	66
29	5	5	3	3	5	5	3	0	3	3	5	5	3	2	5	5	1	5	5	0	0	3	0	3	4	3	3	45	42	87
30	3	0	3	3	0	0	3	0	3	0	3	0	0	2	2	0	1	5	5	0	3	1	3	1	2	1	0	31	13	44
31	3	3	3	5	0	3	3	1	3	1	3	0	3	2	2	3	1	5	5	0	3	1	0	1	2	1	0	31	26	57
32	3	3	1	5	0	0	0	0	0	1	0	3	0	2	2	3	3	5	5	0	5	1	0	1	2	1	0	21	25	46
33	3	3	0	0	0	3	3	1	5	0	5	5	0	0	2	0	0	5	5	0	3	1	5	1	2	1	3	26	20	56
34	3	5	3	0	0	0	0	3	3	1	3	0	3	2	0	3	0	5	5	0	3	3	0	1	4	1	0	37	24	51
35	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	3	1	5	5	0	3	1	0	1	2	0	0	11	13	24
36	3	3	3	5	0	0	0	5	0	0	0	0	0	5	0	0	1	5	5	0	5	1	0	0	2	0	0	19	24	43
37	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	2	3	1	2	0	0	3	3	3	0	0	0	0	12	11	23
38	3	3	0	3	0	3	3	1	5	3	3	0	3	2	2	3	1	2	5	0	3	3	0	3	2	2	2	32	28	60
39	0	0	3	0	0	0	0	0	5	0	5	0	0	0	0	0	0	5	5	4	0	3	5	0	0	0	0	23	12	35
40	3	5	3	3	0	3	3	0	1	0	3	0	3	5	2	3	1	5	5	0	3	3	0	1	0	1	0	27	29	56
41	3	3	0	0	0	3	3	0	3	5	5	0	0	5	5	3	3	5	5	4	5	3	3	0	2	1	0	37	32	69
42	3	0	3	3	0	5	3	3	0	1	5	3	0	0	2	5	1	5	5	0	3	3	3	0	5	3	31	36	67	
43	5	5	3	5	5	5	5	3	3	3	3	0	0	2	3	1	5	0	0	3	1	0	3	0	5	0	30	43	73	
44	0	0	0	0	0	0	3	0	5	0	0	0	0	0	5	3	1	0	0	0	5	1	0	0	0	0	0	19	4	23
45	3	0	3	0	0	0	3	1	0	1	3	0	0	2	2	3	1	5	5	0	3	3	0	1	2	1	0	25	17	42
46	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	3	0	2	5	0	3	3	0	0	0	1	0	13	14	27
47	3	5	1	0	0	5	3	3	5	3	5	3	0	2	2	5	3	5	0	0	3	1	3	1	2	0	3	33	33	66
48	3	0	4	3	0	0	0	1	3	0	3	0	3	2	5	5	1	5	5	0	3	1	0	0	2	0	0	32	17	49
49	0	5	3	0	0	3	3	1	5	0	5	0	3	2	5	5	1	5	5	4	3	1	3	1	2	0	0	38	27	65
50	0	0	3	0	2	3	3	1	3	0	5	0	0	0	2	0	3	5	0	0	3	3	3	1	0	0	0	27	13	40
51	0	0	3	0	2	3	3	1	3	0	5	0	0	2	0	5	1	5	5	0	3	3	3	0	2	0	0	30	19	49
52	0	0	4	3	0	5	0	1	1	0	3	3	3	2	2	1	1	2	5	4	3	3	0	1	0	0	3	25	25	50
53	0	0	0	0	0	5	3	1	5	0	5	0	5	2	5	5	1	5	5	0	0	3	3	1	2	1	3	37	23	60
54	3	0	3	1	3	3	0	4	3	2	0	0	3	5	4	3	2	3	5	3	2	3	1	2	3	0	3	35	29	64
55	3	0	3	3	3	3	3	4	3	2	5	0	3	5	4	3	2	3	5	3	2	3	1	2	3	0	40	34	74	
56	3	0	4	3	2	3	3	3	3	0	5	0	3	2	2	3	3	2	5	0	5	1	0	1	2	0	0	40	18	58
57	3	5	0	3	5	5	5	5	3	1	3	0	3	5	5	5	5	5	5	4	0	3	5	3	2	1	3	47	45	92

Coeficiente de correlación de Pearson r 0,56

Spearman Brown

r = 0,56

r' = 2r/(1+r)

r' = 2(0,56)/(1+0,56)=0,72

La tabla de Küder Richardson permite interpretar este valor hallado:

0,53 a menos = Confiabilidad nula

0,54 a 0,59 = Confiabilidad baja

0,60 a 0,65 = Confiable

0,66 a 0,71 = Muy confiable

0,72 a 0,99 = Excelente confiabilidad

1,0 = Confiabilidad perfecta

Como se ha obtenido el valor de 0,72, se deduce que la prueba analizada tiene un excelente coeficiente de confiabilidad

Anexo H. Tabla de valoración asignada a las opciones de respuesta de cada pregunta del método INSL.

TABLA DE VALORACIÓN												
PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD			FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN			GESTIÓN DEL TIEMPO			COHESIÓN DE GRUPO			
PREG.	OPCION	VALOR	PREG.	OPCION	VALOR	PREG.	OPCION	VALOR	PREG.	OPCION	VALOR	
1	A	5	4	A	5	3	A	5	6	A	0	
	B	3		B	3		B	3		B	1	
	C	3		C	1		C	1		C	3	
	D	0		D	0		D	0		D	5	
2	A	5	5	A	5	10	A	5	7	A	5	
	B	5		B	3		B	5		B	3	
	C	3		C	3		C	2		C	0	
	D	0		D	0		D	0		D	0	
8	A	3	11	A	5	14	A	0	12	A	5	
	B	4		B	3		B	5		B	3	
	C	1		C	3		C	5		C	0	
	D	0		D	0		D	5		D	0	
9	A	5	16	A	5	15	A	0	21	A	4	
	B	3		B	3		B	0		B	2	
	C	0		C	3		C	4		C	0	
13	A	5		D	0	22	A	5	23	A	5	
	B	2	17	A	5		B	5		B	3	
	C	0		B	5		C	3		C	1	
18	A	5		C	5		D	0		D	0	
	B	5		D	2				27	A	0	
	C	3		E	0					B	3	
	D	0	24	A	5	PUNTUACION				C	3	
19	A	5		B	2					D	5	
	B	3		C	2							
	C	3		D	0							
	D	0	26	A	5				PUNTUACION			
20	A	5		B	3							
	B	3		C	3							
	C	1		D	0							
	D	0										
25	A	5	PUNTUACION									
	B	3										
	C	1										
	D	0										
PUNTUACION												

Elaborado: La autora

Fuente: (Instituto Navarro de Salud Laboral, 2003)

Anexo I. Cálculo de la media aritmética y desviación típica

Variable 1 “Participación, Implicación, Responsabilidad”

Intervalos	Marcas de clases x_i	Frecuencia f_i	$x_i \cdot f_i$	$x_i^2 \cdot f_i$
0-8	4,00	5,00	20,00	80,00
9-17	13,00	18,00	234,00	3042,00
18-26	22,00	25,00	550,00	12100,00
27-44	35,50	9,00	319,50	11342,25
Sumatoria		57,00	1123,50	26564,25

Elaborado: La autora

Fórmula para hallar la media aritmética y desviación típica:

$$\text{Media: } \bar{x} = \frac{\sum x_i \cdot f_i}{N} = .$$

$$\text{Desviación típica: } \sigma = \sqrt{\frac{\sum (x_i)^2 \cdot f_i}{N} - (\bar{x})^2}$$

$$\text{Media} = 1123,50 / 57,00 = 19,71$$

$$\text{Desviación típica } \sqrt[2]{466,03947 - 388,50485} = \sqrt[2]{77,534626} = 8,81$$

Variable 2 “Formación, Información, Comunicación”

Intervalos	Marcas de clases x_i	Frecuencia f_i	$x_i \cdot f_i$	$x_i^2 \cdot f_i$
0-6	3,00	7,00	21,00	63,00
7-13	10,00	16,00	160,00	1600,00
14-21	17,50	27,00	550,00	8268,75
22-35	28,50	7,00	199,50	5685,75
Sumatoria		57,00	930,50	15617,50

Elaborado: La autora

Fórmula para hallar la media aritmética y desviación típica:

$$\text{Media: } \bar{x} = \frac{\sum x_i \cdot f_i}{N} = .$$

$$\text{Desviación típica: } \sigma = \sqrt{\frac{\sum (x_i)^2 \cdot f_i}{N} - (\bar{x})^2}$$

$$\text{Media} = 930,50 / 57,00 = 16,32$$

$$\text{Desviación típica } \sqrt[2]{273,99123 - 266,49131} = \sqrt[2]{7,4999231} = 2,74$$

Variable 3 “Gestión del Tiempo”

Intervalos	Marcas de clases x_i	Frecuencia f_i	$x_i \cdot f_i$	$x_i^2 \cdot f_i$
0-4	2,00	0,00	0,00	0,00
5-9	7,00	3,00	21,00	147,00
10-14	12,00	32,00	384,00	4608,00
15-24	19,50	22,00	429,00	8365,50
Sumatoria		57,00	834,00	13120,50

Elaborado: La autora

Fórmula para hallar la media aritmética y desviación típica:

$$\text{Media: } \bar{x} = \frac{\sum x_i \cdot f_i}{N} = .$$

$$\text{Desviación típica: } \sigma = \sqrt{\frac{\sum (x_i)^2 \cdot f_i}{N} - (\bar{x})^2}$$

$$\text{Media} = 834,00 / 57,00 = 14,63$$

$$\text{Desviación típica} = \sqrt{230,18421 - 214,0831} = \sqrt{16,101108} = 4,01$$

Variable 4 “Cohesión de Grupo”

Intervalos	Marcas de clases x_i	Frecuencia f_i	$x_i \cdot f_i$	$x_i^2 \cdot f_i$
0-5	2,50	14,00	35,00	87,50
6-10	8,00	31,00	248,00	1984,00
11-17	14,00	12,00	168,00	2352,00
18-29	18,50	0,00	0,00	0,00
Sumatoria		57,00	451,00	4423,50

Elaborado: La autora

Fórmula para hallar la media aritmética y desviación típica:

$$\text{Media: } \bar{x} = \frac{\sum x_i \cdot f_i}{N} = .$$

$$\text{Desviación típica: } \sigma = \sqrt{\frac{\sum (x_i)^2 \cdot f_i}{N} - (\bar{x})^2}$$

$$\text{Media} = 451,00 / 57,00 = 7,91$$

$$\text{Desviación típica} = \sqrt{77,605263 - 62,604186} = \sqrt{15,001077} = 3,87$$