



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL**

**DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS**

**MAESTRIA EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL  
TRABAJO**

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL LABORAL DE  
EMPLEADOS QUE ATIENDEN AL PÚBLICO Y SU RELACIÓN  
CON LA TENSIÓN ARTERIAL EN UNA UNIVERSIDAD DEL  
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

**Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al  
Grado de Magister en Seguridad y Prevención de Riesgos del Trabajo**

**Autor**

**Norma Fabiola Placencia Galindo**

**Directora**

**MSc. María Elizabeth Aguirre Benítez**

**Quito, abril 2015**

## **CERTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE DE AUTORÍA DEL TRABAJO**

Yo, Norma Fabiola Placencia Galindo, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido presentado para ningún grado o calificación profesional.

Además; y, que de acuerdo a la Ley de propiedad intelectual, le pertenecen todos los derechos del presente Trabajo de Investigación a la Universidad Tecnológica Equinoccial por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Norma Fabiola Placencia Galindo

C.I. 1703907020

## **INFORME DE APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO**

En mi calidad de Directora del Trabajo de Grado presentado por la Sra. Norma Fabiola Placencia, previo a la obtención del Grado de Magister en Gestión del Talento Humano.

Considero que dicho Trabajo reúne los requisitos y disposiciones emitidas por la Universidad Tecnológica Equinoccial por medio de la Dirección General de Posgrado para ser sometido a la evaluación por parte del Tribunal examinador que se designe.

En la Ciudad de Quito, a los 09 días del mes de abril del 2015.

MSc

María Elizabeth Aguirre Benítez

C.I.

## **Dedicatoria**

A mis hijos

### **Agradecimiento**

A mis compañeros de trabajo que colaboraron en esta investigación.

# **FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL LABORAL DE EMPLEADOS QUE ATIENDEN AL PÚBLICO Y SU RELACIÓN CON LA TENSIÓN ARTERIAL EN UNA UNIVERSIDAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

Autora: Norma Fabiola Placencia Galindo

Directora: MSc. María Elizabeth Aguirre Benítez

## **RESUMEN**

El presente trabajo es una investigación cualitativa sobre la identificación de los factores de riesgo psicosocial y su posible relación con la alteración de la presión arterial. Los sujetos de estudio son empleados que atienden al público en una universidad del Distrito Metropolitano de Quito. Como técnica de investigación se utilizó una entrevista semi estructurada de identificación de factores de riesgo psicosocial con preguntas abiertas. Para registrar los datos de la presión arterial se utilizó un formulario que contiene la identificación del estímulo que pudo alterar al empleado investigado así como los datos de la presión sistólica y diastólica. Los resultados corroboran la teoría del riesgo psicosocial y sus efectos en la presión arterial de quién se ve expuesto a ellos. Respecto de la identificación de los factores de riesgo psicosocial se encontró que la mayor parte de empleados percibe riesgos cuyo origen se encuentra en el puesto de trabajo y en la empresa.

### *Abstract*

This study is a qualitative research on the identification of psychosocial risk factors and their possible link with altered blood pressure. The study subjects are employees who serve the public in a university of the Metropolitan District of Quito. The research technique used was a semi-structured psychosocial risk factors identification interview with open questions. In order to record blood pressure data, a form containing the identification of the stimulus that could alter the employee investigated and the data of systolic and diastolic pressure was used. The obtained results corroborate the theory of psychosocial risk and its effects on blood pressure for the people exposed to them. Regarding the identification of psychosocial risk factors, it was found that the majority of employees perceive risks originated in the workplace and in the company itself.

## INDICE TRABAJO DE GRADO

|   |    |
|---|----|
| INFORME DE APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO .....               | ii |
| RESUMEN .....   | v  |
| CAPÍTULO I .....  | 1  |
| INTRODUCCIÓN .....  | 1  |
| 1.1 Contextualización del problema .....                                    | 1  |
| 1.1.1 Planteamiento del Problema de Investigación .....                     | 2  |
| 1.1.2 Formulación del problema.....   | 3  |
| 1.1.3 Sistematización del problema .....                                    | 3  |
| 1.2. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN .....                                       | 3  |
| 1.2.1 Objetivo general .....  | 3  |
| 1.2.2 Objetivos específicos.....  | 3  |
| 1.3 JUSTIFICACIÓN.....  | 4  |
| CAPÍTULO II.....  | 6  |
| MARCO TEÓRICO .....   | 6  |
| 2.1 Los antecedentes de la investigación .....                              | 6  |
| 2.2 Marco Teórico Legal .....   | 8  |
| 2.3 Marco teórico referencial.....  | 9  |
| 2.3.2 La presión arterial .....   | 15 |
| 2.3.3 La presión arterial y su relación con los riesgos psicosociales ..... | 16 |
| 2.3.4 Respuesta fisiológica al estrés .....                                 | 17 |
| CAPÍTULO III.....   | 20 |
| METODOLOGÍA .....   | 20 |
| 3.1 Enfoque de la investigación .....                                       | 20 |
| 3.2 Alcance de la investigación.....  | 21 |
| 3.3 Diseño del estudio .....  | 21 |
| 3.4 Técnicas y herramientas de investigación .....                          | 22 |
| 3.4.1 Entrevista .....  | 22 |
| 3.4.2 Medición de la presión arterial.....                                  | 25 |
| 3.5 Población y muestra .....   | 26 |
| 3.6 Proposiciones .....   | 27 |
| 3.7 Sistema de variables.....   | 27 |
| CAPÍTULO IV: .....  | 30 |
| RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....  | 30 |
| 4.1 Información demográfica de la población investigada .....               | 30 |

|   |     |
|---|-----|
| 4.2 Entrevistas de Riesgo psicosocial.....  | 34  |
| 4.3 Datos de presión arterial y de estímulos que el investigado percibe como<br>afectadores. ....   | 89  |
| 4.4 Análisis y discusión de resultados .....  | 144 |
| 4.5 Análisis de Proposiciones y objetivos de investigación.....   | 148 |
| CAPÍTULO V .....  | 151 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....  | 151 |
| 5.1 Conclusiones:.....  | 151 |
| La aplicación del trabajo de investigación con relación al riesgo psicosocial en el<br>campo laboral en los empleados y docentes de la universidad, establecieron varias<br>pautas sintomáticas que son dignas de resaltar y que se reflejan en las siguientes<br>conclusiones: ..... | 151 |
| 5.2 Recomendaciones: .....  | 155 |
| De los resultados obtenidos y de las conclusiones establecidas se desprenden las<br>siguientes recomendaciones que de alguna forma ayudarán a mitigar el riesgo<br>psicosocial: .....   | 155 |
| 6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....  | 157 |
| 7. ANEXOS.....  | 161 |
| ANEXO N° 1 FORMATO DE ENTREVISTA DE RIESGO PSICOSOCIAL ..   | 162 |
| ANEXO 2 FORMA PARA REGISTRAR DATOS DE PRESIÓN ARTERIAL.....   | 167 |



## Índice de Ilustraciones

|   |     |
|---|-----|
| Ilustración 1 Producción de hormonas por el sistema nervioso vegetativo y el eje hipofisoadrenal..... | 19  |
| Ilustración 2: Forma para registrar la presión arterial.....  | 26  |
| Ilustración 3 Resumen factores de riesgo psicosocial en personal administrativo.....                  | 87  |
| Ilustración 4: Resumen factores de riesgo psicosocial en personal docente.....                        | 88  |
| Ilustración 5 Porcentajes de Índice de Masa Corporal (IMC) .....                                      | 91  |
| Ilustración 6: Datos de Presión arterial empleado 001 .....   | 92  |
| Ilustración 7: Datos de presión arterial empleado 002 .....   | 93  |
| Ilustración 8: Datos de presión arterial empleado 003 .....   | 95  |
| Ilustración 9: Datos de presión arterial empleado 004 .....   | 97  |
| Ilustración 10: Datos de presión arterial empleado 005 .....  | 99  |
| Ilustración 11: Datos de presión arterial empleado 006 .....  | 100 |
| Ilustración 12: Datos de presión arterial empleado 007 .....  | 102 |
| Ilustración 13: Datos de presión arterial empleado 008 .....  | 103 |
| Ilustración 14: Datos de presión arterial empleado 009 .....  | 104 |
| Ilustración 15: Datos de presión arterial empleado 010 .....  | 106 |
| Ilustración 16: Datos de presión arterial empleado 011 .....  | 108 |
| Ilustración 17: Datos de presión arterial empleado 012 .....  | 109 |
| Ilustración 18: Datos de presión arterial empleado 013 .....  | 111 |
| Ilustración 19: Datos de presión arterial empleado 014 .....  | 112 |
| Ilustración 20: Datos de presión arterial empleado 015 .....  | 114 |
| Ilustración 21: Datos de presión arterial empleado 016 .....  | 115 |
| Ilustración 22: Datos de presión arterial empleado 017 .....  | 117 |
| Ilustración 23: Datos de presión arterial empleado 018 .....  | 118 |
| Ilustración 24: Datos de presión arterial empleado 019 .....  | 120 |
| Ilustración 25: Datos de presión arterial empleado 020 .....  | 122 |
| Ilustración 26: Datos de presión arterial empleado 021 .....  | 123 |
| Ilustración 27: Datos de presión arterial empleado 022 .....  | 125 |
| Ilustración 28: Datos de presión arterial empleado 023 .....  | 126 |
| Ilustración 29: Datos de presión arterial empleado 024 .....  | 128 |
| Ilustración 30: Datos de presión arterial empleado 025 .....  | 130 |
| Ilustración 31: Datos de presión arterial empleado 026 .....  | 132 |
| Ilustración 32: Datos de presión arterial empleado 027 .....  | 134 |
| Ilustración 33: Datos de presión arterial empleado 028 .....  | 136 |
| Ilustración 34: Datos de presión arterial empleado 029 .....  | 138 |
| Ilustración 35: Datos de presión arterial empleado 030 .....  | 139 |
| Ilustración 36: Datos de presión arterial empleado 031 .....  | 141 |
| Ilustración 37: Datos de presión arterial y frecuencia.....   | 144 |

## Índice de tablas

|  |     |
|--|-----|
| Tabla 1 Sistematización de variables.....                                    | 27  |
| Tabla 2: Edad por grupo ocupacional personal administrativo .....            | 30  |
| Tabla 3 edad por grupo ocupacional personal docente .....                    | 31  |
| Tabla 4: Sexo por grupo ocupacional .....                                    | 31  |
| Tabla 5: Estado civil por grupo ocupacional.....                             | 32  |
| Tabla 6: Tiempo de trabajo en la institución.....                            | 32  |
| Tabla 7: Tiempo en el puesto .....   | 33  |
| Tabla 8: Relación social con los compañeros .....                            | 53  |
| Tabla 9: Relación social con los compañeros .....                            | 53  |
| Tabla 10: Carácter ergonómico dimensional del puesto .....                   | 57  |
| Tabla 11: Carácter ergonómico dimensional del puesto .....                   | 58  |
| Tabla 12: Pertenencia a grupos.....  | 62  |
| Tabla 13: Pertenencia a grupos.....  | 63  |
| Tabla 14: Doble presencia.....   | 63  |
| Tabla 15: Doble presencia.....   | 64  |
| Tabla 16: Posición familiar administrativos .....                            | 65  |
| Tabla 17: Posición familiar docentes .....                                   | 66  |
| Tabla 18: Aplicación de conocimientos personal administrativo.....           | 71  |
| Tabla 19: Aplicación de conocimientos personal docente.....                  | 71  |
| Tabla 20: Realiza el trabajo sólo o con apoyo personal administrativo .....  | 75  |
| Tabla 21: Realiza el trabajo sólo o con apoyo personal docente .....         | 75  |
| Tabla 22: Seguridad contractual personal administrativo.....                 | 76  |
| Tabla 23: Seguridad contractual personal docente.....                        | 76  |
| Tabla 24: Reconocimiento del trabajo realizado personal administrativo ..... | 79  |
| Tabla 25: Reconocimiento del trabajo realizado personal docente .....        | 80  |
| Tabla 26: Capacitación personal administrativo.....                          | 80  |
| Tabla 27: Capacitación personal docente.....                                 | 81  |
| Tabla 28: Evaluación personal administrativo.....                            | 82  |
| Tabla 29: Evaluación personal docente .....                                  | 82  |
| Tabla 30: Plan carrera personal administrativo .....                         | 83  |
| Tabla 31: Plan carrera personal docente .....                                | 83  |
| Tabla 32: Índice de masa corporal (IMC).....                                 | 90  |
| Tabla 33: Datos de presión arterial 001 .....                                | 92  |
| Tabla 34: Datos de presión arterial 002.....                                 | 93  |
| Tabla 35: Datos de presión arterial 003.....                                 | 95  |
| Tabla 36: Datos de presión arterial 004.....                                 | 96  |
| Tabla 37: Datos de presión arterial 005.....                                 | 98  |
| Tabla 38: Datos de presión arterial 006.....                                 | 100 |
| Tabla 39: Datos de presión arterial 007.....                                 | 101 |
| Tabla 40: Datos de presión arterial 008.....                                 | 103 |
| Tabla 41: Datos de presión arterial 009.....                                 | 104 |
| Tabla 42: Datos de presión arterial 010.....                                 | 106 |
| Tabla 43: Datos de presión arterial 011.....                                 | 107 |
| Tabla 44: Datos de presión arterial 012.....                                 | 109 |
| Tabla 45: Datos de presión arterial 013.....                                 | 110 |
| Tabla 46: Datos de presión arterial 014.....                                 | 112 |
| Tabla 47: Datos de presión arterial 015.....                                 | 113 |
| Tabla 48: Datos de presión arterial 016.....                                 | 115 |
| Tabla 49: Datos de presión arterial 017.....                                 | 116 |
| Tabla 50: Datos de presión arterial 018.....                                 | 118 |
| Tabla 51: Datos de presión arterial 019.....                                 | 120 |

|   |     |
|---|-----|
| Tabla 52: Datos de presión arterial 020 .....     | 121 |
| Tabla 53: Datos de presión arterial 021 .....     | 123 |
| Tabla 54: Datos de presión arterial 022 .....     | 124 |
| Tabla 55: Datos de presión arterial 023 .....     | 126 |
| Tabla 56: Datos de presión arterial 024 .....     | 128 |
| Tabla 57: Datos de presión arterial 025 .....     | 130 |
| Tabla 58: Datos de presión arterial 026 .....     | 131 |
| Tabla 59: Datos de presión arterial 027 .....     | 133 |
| Tabla 60: Datos de presión arterial 028 .....     | 135 |
| Tabla 61: Datos de presión arterial 029 .....     | 137 |
| Tabla 62: Datos de presión arterial 030 .....     | 139 |
| Tabla 63: Datos de presión arterial 031 .....     | 141 |
| Tabla 64: Resumen datos de presión arterial ..... | 142 |

## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

#### 1.1 Contextualización del problema

Entre los varios riesgos para la salud que tienen un origen laboral se encuentran los denominados riesgos psicosociales que afectan a la empresa y al trabajador. La empresa se afecta en factores como la productividad, la calidad de los productos o servicios, elementos que finalmente se traducen en pérdidas económicas. El trabajador expuesto a riesgo psicosocial elevado y que afecte su salud presenta psicopatologías laborales como el estrés, el burnout y el estrés de las relaciones interpersonales que perjudican también a su entorno inmediato, entendiéndose por éste al núcleo familiar, a los amigos y a su grupo de trabajo.

El informe del Comité Mixto: Organización Internacional del Trabajo (OIT) – Organización Mundial de la Salud (OMS), novena reunión de septiembre de 1984, definió los factores psicosociales de la siguiente manera:

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Según la publicación los factores psicosociales en el trabajo de la Organización Mundial de la Salud, impresa en Ginebra en 1988 y reimpressa en Bélgica en el año 2000, la exposición a factores de riesgo psicosocial más el programa psicobiológico del individuo que se compone de factores genéticos e influencias ambientales, al interactuar con variables como la capacidad para hacer frente al estrés y el apoyo social que recibe el individuo, se constituye en precursor de enfermedades físicas.

La Organización Internacional del Trabajo, desde 1986 define los riesgos psicosociales como

Las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores/as por otro. Estas interacciones podrán ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores/as a través de sus percepciones y experiencias.

### **1.1.1 Planteamiento del Problema de Investigación**

Según plantea Moreno (2011) la exposición a factores psicosociales en el trabajo pueden ocasionar en los trabajadores efectos positivos y efectos negativos, sin embargo cuando se habla de factores de riesgo psicosocial, se refiere a aquellos elementos que unidos a la pobre capacidad de algunos individuos para superar las adversidades pueden ocasionar efectos no deseados en la salud física y mental del individuo. Uno de los efectos que se plantean como fruto de la exposición a riesgo psicosocial corresponde a la alteración de la presión arterial.

Para el presente trabajo se seleccionó al grupo ocupacional de trabajadores de una Universidad del Distrito Metropolitano de Quito que atienden a estudiantes y/o docentes y que se ven expuestos a períodos de mayor afluencia de público. Cabe indicar que el personal que atiende al público no son solamente trabajadores administrativos, sino también personal docente. Según lo planteado por los estudios relacionados, se espera que la presión arterial de los sujetos que participan en esta investigación varíe de acuerdo a la mayor o menor presencia de factores de riesgo psicosocial, planteándose si la exposición a factores psicosociales en el trabajo que ocasionan efectos no deseados en la salud física y mental alteran la presión arterial de los empleados y docentes de la universidad objeto de estudio.

### **1.1.2 Formulación del problema**

¿Se relacionan la exposición a factores de riesgo psicosocial laboral y la variación en la presión arterial en empleados que atienden al público en una Universidad del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ)?

### **1.1.3 Sistematización del problema**

- ¿A qué tipo de factores de riesgo psicosocial están expuestos los empleados que atienden al público en una Universidad del DMQ?
- ¿En presencia de qué factores de riesgo psicosocial varía la presión arterial?
- ¿Durante cuánto tiempo de la jornada laboral están expuestos los empleados sujetos de estudio al riesgo psicosocial?
- ¿Existe diferencia en la tensión arterial durante los períodos de baja y elevada afluencia de público?
- ¿Es posible recomendar una alternativa de solución para bajar el riesgo psicosocial de quienes enfrentan público en épocas de alta demanda de atención?

## **1.2. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1 Objetivo general**

Establecer la relación entre la exposición a factores de riesgo psicosocial laboral y la variación en la tensión arterial en empleados que atienden al público en una Universidad del DMQ

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Identificar los tipos de factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los empleados que atienden al público en una Universidad del DMQ?
- Establecer cuáles son los factores de riesgo psicosocial en cuya presencia varía la presión arterial de los empleados sujetos de estudio.

- Determinar el tiempo de la jornada laboral durante el cual están expuestos los empleados sujetos de estudio al riesgo psicosocial
- Determinar la diferencia en la presión arterial durante los períodos de baja y elevada afluencia de público.
- Recomendar una alternativa de solución para bajar el riesgo psicosocial de quienes enfrentan público en épocas de alta demanda de atención al público.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

La investigación propuesta consta como parte de herramientas para la evaluación y gestión de los factores psicosociales en la empresa que es una de las líneas de investigación de la maestría en Seguridad y Prevención de Riesgos del Trabajo de la Universidad Tecnológica Equinoccial.

Las consecuencias que tendrá el trabajo propuesto son el conocimiento del suceso laboral así como la medición de la tensión arterial, el momento que ocurre la situación estresora, según la percepción del trabajador de la universidad.

El aporte hace referencia a la diferenciación de los efectos, por lo menos en tensión arterial, de situaciones de riesgo social a las que se ve expuesto diariamente el empleado que atiende al público en una universidad del DMQ y los efectos en el momento de la ocurrencia del hecho.

Entre los beneficios prácticos de la investigación se menciona la terminación de los sucesos que desencadenan elevación de la presión arterial para evitarlos o disminuirlos, si fuera posible. Entre los beneficios teóricos se plantean los primeros resultados de una investigación cualitativa exploratoria respecto de las percepciones de los trabajadores respecto de los factores de riesgo psicosocial.

Los riesgos psicosociales, provocan tanto daños psicológicos como disminución de la motivación laboral o bien la irritabilidad entre otros; con situaciones negativas en las organizaciones tales como: disminución del rendimiento laboral ó absentismo siendo lo más grave un accidente de trabajo. Barreiro (2006).

Por último, se tratará de prevenir los efectos de los factores Psicosociales, ya que comprenden todos aquellos aspectos del sitio de trabajo y de contexto o entorno del mismo, por citar algunos: el clima o la cultura de una organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo, el diseño y contenidos de las tareas (variedad, significado, alcance, carácter repetitivo, etc.) Así como también el entorno externo, es decir fuera de la organización, y a esto le agregamos características propias de un individuo, (Ejemplo: personalidad, actitudes) cuyos factores podrían incidir en la aparición de stress en el trabajo.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Los antecedentes de la investigación

Respecto de la relación que existe entre la exposición a riesgo psicosocial y tensión arterial, existen varios trabajos científicos, realizados fundamentalmente por médicos generales y por cardiólogos, sin que ninguno de ellos considere el riesgo psicosocial laboral específicamente, lo que se considera en estos estudios es el riesgo psicosocial cultural. En ninguno de estos trabajos las conclusiones son definitivas. Estudios similares no se encontraron en nuestro país. A continuación se mencionan varios de estos trabajos.

En el estudio publicado en la revista de la Sociedad Argentina de Cardiología, del mes de mayo del 2010, cuyo título es: Estrés psicosocial y baja resiliencia, un factor de riesgo de hipertensión arterial, se concluye que los datos preliminares sugieren que los individuos con exposición a Estrés Psicosocial Crónico (EPR) unido a baja resiliencia<sup>1</sup> (BR) tienen un alto riesgo para el desarrollo de hipertensión arterial (HPA).

Boada, et al. (2004) realizan un estudio sobre el burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral, para el efecto midieron 21 variables, entre los principales hallazgos se encontraron que las variables de las características del puesto son más pronosticadoras del burnout y de las manifestaciones psicósomáticas. El estudio se realizó a dos municipios de una zona costera de la provincia de Tarragona con una muestra de 137 encuestados. En esa investigación se constató que la carencia de autonomía en el trabajo incrementa las jaquecas y las manifestaciones psicósomáticas en las extremidades superiores, concretamente las manos. Un puesto considerado como poco impactante parece generar dificultades respiratorias y asmáticas. La percepción que tiene el trabajador de

---

<sup>1</sup> Resiliencia en Psicología se refiere a la capacidad de los individuos para superar situaciones adversas y sobreponerse a períodos de dolor emocional.

que su trabajo no es trivial, es un factor reductor del desgaste personal, de los problemas de salud general, del sentirse tenso y nervioso, de problemas y dolores cardiovasculares y de jaquecas. La Realización Personal que se origina por el trabajo en contacto directo con clientes es potenciada positivamente por la percepción de trascendencia y valor del propio puesto de trabajo, así como por la información recibida sobre el correcto desempeño; estas tres variables posibilitan una disminución del sentimiento de desgaste laboral. En general, se constata que la satisfacción laboral y el burnout tienen una correlación negativa. Igualmente, la Satisfacción General que implica una actitud de no abandono del trabajo y la Satisfacción de Autorrealización en el campo laboral que es fruto de la iniciativa y de la creatividad, son dos aspectos fundamentales para atenuar la sensación de pérdida o debilitamiento de la salud, el dolor precordial de origen cardiovascular en el pecho y el dolor intenso de cabeza. A lo anterior se añade el hecho de que el dolor de espalda puede ser disminuido con una óptima motivación endógena y satisfacción general.

Las variables moderadoras planteadas para el estudio de Boada, et al. (2004) pertenecen fundamentalmente a los siguientes grupos: Intensidad de la Necesidad de Autorrealización y Satisfacción de los Factores Extrínsecos o del contexto. De igual modo, la relación positiva con las personas con los que se habla y trabaja, mitiga considerablemente los dolores precordiales y los de origen no cardíaco, las dificultades respiratorias y de sueño, así como los síntomas de debilitamiento personal.

El estudio realizado por Molerio et al. (2005) sobre el estrés como factor de riesgo de la hipertensión arterial esencial cita que los mecanismos responsables del aumento de la presión arterial por el estrés son los siguientes:

- 1) en el aparato cardiovascular el estrés determina un incremento del gasto cardíaco por aumento de la frecuencia cardíaca. No se producen cambios en las resistencias periféricas totales, aunque sí en los flujos regionales, con aumento de la perfusión en el sistema muscular esquelético, corazón y cerebro, y descenso en las áreas esplácnica y renal.

2) el aumento observado en la frecuencia cardíaca (FC) se acompaña de un incremento significativo y paralelo de adrenalina y noradrenalina. También hay datos que demuestran que el estrés provoca la activación del sistema renina-angiotensina-aldosterona, así como aumentos de la ACTH, cortisol y vasopresina. Estas respuestas hormonales pueden contribuir al aumento de las cifras de presión arterial (PA) inducido por estrés.

3) Finalmente, también el sistema nervioso central y el periférico han sido implicados en la cascada de acontecimientos que determinan el aumento de la PA ante situaciones de estrés.

En la investigación sobre la hipertensión arterial en la ciudad de Córdoba, Argentina, realizada por Nigro D. et al (1998) se estudiaron, entre otros aspectos, el tipo de personalidad como factor de influencia de riesgo cardiovascular, encontrándose que los sujetos pueden desarrollar hipertensión arterial debido no solamente a la exposición al estrés sino porque responden de formas diferentes ante él, así la ira y la hostilidad aparecen con mayor frecuencia en los hipertensos. Factores de riesgo constituyen también la obesidad, el sedentarismo, los antecedentes familiares de hipertensión arterial y los antecedentes de eventos cardiovasculares que se relacionan con la presencia de hipertensión arterial.

Así como la exposición a estrés social crónico afecta la salud y se constituye en un factor de riesgo cardiovascular, existe la posibilidad de que la exposición a riesgo psicosocial laboral pueda expresarse mediante una alteración de la presión arterial.

## **2.2 Marco Teórico Legal**

La prevención de los riesgos del trabajo ha evolucionado en varios aspectos, uno de ellos es el legal, para el caso del Ecuador, el más importante, es el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Decisión 584 de la Comunidad Andina de Naciones (CAN), que fue ratificado por el Ecuador en mayo de 2004. El capítulo II, Política de Prevención de Riesgos Laborales, artículo 4, de este instrumento legal menciona:

En el marco de sus Sistemas de Nacionales de Seguridad y Salud en el Trabajo, los Países Miembros deberán propiciar el mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, a fin de prevenir daños en la integridad física y mental de los trabajadores, que sean consecuencia, guarden relación o sobrevengan durante el trabajo.

La Constitución Política del Ecuador (2008), en su artículo 33 indica que “el trabajo es un deber social y un derecho económico; fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a los trabajadores el pleno respeto a la dignidad, una vida decorosa, retribuciones justas y desempeño de un trabajo saludable”.

En la ley de Seguridad Social del IESS, del 11 de mayo de 2009, artículo 155, se establecen como lineamientos de política del seguro general de riesgos del trabajo, la protección al afiliado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, y acciones de reparación de los daños ocasionados por los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, incluida la rehabilitación física, mental y la reinserción laboral.

Mediante el Código de Trabajo la legislación ecuatoriana establece que “Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o vida. Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo”. (Código de Trabajo, Art. 410)

El Comité Interinstitucional expide el “Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo”, el cual señala que será función del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social: Vigilar el mejoramiento del medio ambiente laboral y la legislación relativa a prevención de riesgos profesionales utilizando los medios necesarios. (Decreto Ejecutivo 2393)

## **2.3 Marco teórico referencial**

### **2.3.1 El riesgo psicosocial**

Moreno (2011) señala en su artículo sobre factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales, que la diferencia

entre los factores psicosociales y los factores de riesgo psicosocial, se refieren a que mientras los primeros son descriptivos, los segundos son factores probables de daño a la salud.

El autor indica que los factores psicosociales cubren aspectos como la estructura organizacional, el clima laboral, el estilo de liderazgo, la estructura del puesto. Los factores psicosociales de riesgo tienen un carácter predictivo de daño a la salud del trabajador ya que actúan como factores desencadenantes del estrés y la tensión laboral, no solamente afectan a la salud física sino también a la salud psicológica.

El autor Moreno incluye en la lista de los riesgos psicosociales a la intensidad del ritmo de trabajo, horarios imprevisibles y que cambian constantemente, ambigüedad del rol o sobrecarga de éste, deficiente comunicación descendente, ascendente u horizontal, acoso laboral, acoso laboral sexual, violencia laboral, es decir cualquier elemento que origine desequilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos del trabajador.

En el estudio realizado por la OSHA (Agencia Europea de Seguridad y Salud en el trabajo) en el año 2007, se encontraron 42 riesgos psicosociales nuevos a los que se les llamó emergentes y contemplan aspectos como las nuevas tecnologías, los nuevos sistemas de producción, los nuevos componentes químicos y biológicos, la nueva socio demografía del mercado laboral, violencia tipo II también llamada violencia del cliente, entre otros. En la lista de los nuevos riesgos psicosociales se incluyen trabajos que requieren características especiales por parte del trabajador como sus competencias, atención y dedicación, ejemplos de este tipo de trabajo son la docencia y variados puestos en el campo de la salud.

Otro grupo ocupacional expuesto a riesgos emergentes son los trabajos asistenciales y de servicios que requieren la inhibición de la emoción ocasionando disonancia o desgaste emocional, como por ejemplo los trabajadores del 911, ambulancias, cruz roja, policía. En la exposición a estos nuevos riesgos psicosociales están comprendidos los trabajadores contratados mediante outsourcing o tercerización. También se perjudican los empleados

cuando existe downsizing o disminución de plantillas de personal para aumentar beneficios y reducir costes, entre otros.

El estudio de OSHA encontró que los riesgos psicosociales afectan a todo el mercado laboral, así a los que están sin trabajo, a los que tienen trabajo precario y a quienes tienen un trabajo fijo. A modo de ejemplo, se encontró que la incertidumbre de perder el trabajo en las personas con trabajo fijo es más fuerte y estresante que perderlo realmente.

Según el Manual de riesgos psicosociales de la UGTCAI.org (2008) de España, existen varias clasificaciones de los riesgos psicosociales, la más común establece diferencias entre las características del empleo y las características de la tarea. En el primero se consideran factores como la precariedad del trabajo, es decir, la inseguridad en el empleo, las normas que le pueden aplicar para multarle o despedirle, etc., También están las condiciones físicas del trabajo (riesgos físicos), los riesgos de integridad física, la organización del tiempo de trabajo. Otro factor que se incluye dentro de los riesgos psicosociales está constituido por las características de la tarea, dentro de las que se considera la sobrecarga o infra carga de trabajo, monotonía, ritmos de trabajo, responsabilidad, libertad de decisión, brechas entre lo requerido para el puesto y las competencias y perfil que presenta el trabajador.

Se incluyen dentro del riesgo psicosocial, factores relacionados con la organización del trabajo dentro de las empresas u organizaciones, tales como, la estructura de la organización, ambigüedad en el rol, conflicto de rol, falta de participación, falta de promoción. Tal vez los más conocidos, se refieren a la comunicación, dentro de la que se hace constar los estilos de mando, relaciones interpersonales, canales de comunicación. Parte de estos factores son el acoso moral o mobbing, el acoso sexual en el trabajo, la violencia en el trabajo, el síndrome del quemado o burnout.

Un aspecto de interés diferenciador respecto de los factores estresantes, lo constituye el burnout, que se ocasiona por el estrés de la prestación de servicios como la atención al público o el estrés docente; mientras que el estrés de las

relaciones laborales tiene que ver con el acoso moral y psicológico –mobbing- (Llaneza, 2007).

Si bien algunos autores como el de la referencia del párrafo anterior, diferencian entre el estrés por la prestación de servicio y el que se ocasiona por las relaciones laborales, en la práctica pudiera ocurrir que algunos trabajadores se vean expuestos a los dos tipos de estresores que afectarán más a quienes sean proclives o lábiles al estrés, a la larga también afecta y resiente la salud de quienes son más fuertes o menos lábiles.

Según la hoja informativa No. 3 de la Organización Internacional del Trabajo, cuyo título es: Género, salud y seguridad en el trabajo, los factores de riesgo psicosocial son “aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés, (...)”. En este mismo documento se indica que los factores de riesgo psicosocial corresponden a ciertas características de la organización del trabajo que afectan a la psique de los individuos. Estas condiciones del trabajo, la OIT las agrupa en las siguientes 5 factores:

1. Exigencias psicológicas del trabajo: En toda actividad existe un nivel de exigencia que se transforman en nocivas cuando se producen en exceso y se refieren al ritmo de trabajo rápido o irregular, toma de decisiones rápidas y difíciles o cualquier impedimento para expresar las opiniones.
2. Falta de control, influencia y desarrollo en el trabajo: hace referencia a la ausencia de autonomía para la forma de realizar las tareas del trabajo, es decir, el trabajador no puede o está impedido de decidir el momento en el cuál tomará las pausas; la adaptación y coordinación del horario de trabajo a las necesidades de la familia es otro elemento incluido en este factor. También se consideran los casos en los cuales las tareas carecen de sentido debido a que el trabajador no puede aplicar sus conocimientos y habilidades.
3. Falta de apoyo social y calidad de liderazgo: en este tema se tratan los aspectos relacionados con las tareas mal definidas, sin información y/o lapsos de tiempo para su realización, también se incluyen los trabajos que

se realizan de forma aislada y solitaria, sin apoyo de los superiores y compañeros.

4. Pocas o escasas recompensas en el trabajo: se refiere, entre otros aspectos, a la inseguridad contractual o falta de estabilidad laboral, cambios de puesto o tareas sin el consentimiento del trabajador y aún en contra de su voluntad, bajos salarios o percepción de injusticia respecto de éstos, trato injusto o percepción de trato injusto y en ocasiones trato violento, falta de reconocimiento del trabajo realizado.
5. Doble jornada o doble presencia: Afecta principalmente a las mujeres y se refiere a las exigencias que supone y que se deben atender en el hogar, de forma simultánea a las exigencias del trabajo. En ocasiones la organización del trabajo impide que se traten adecuadamente las exigencias del hogar. OIT. (2014).

Otra clasificación de los factores de riesgo psicosocial se orienta a las variables que lo conforman, contempla los siguientes tres aspectos a evaluarse:

1. Aspectos relacionados al puesto, que a su vez se clasifican en aspectos del comportamiento y aspectos físicos del puesto de trabajo.
  - a) Los aspectos del comportamiento del trabajador se relacionan con las competencias exigidas para el desempeño como por ejemplo las habilidades que se requieren para la interrelación horizontal del puesto; grado de identificación del esfuerzo con los resultados, o dicho de otra manera, es el nivel de comprensión por parte del trabajador de sus tareas dentro de un proceso; grado de comprensión del trabajador del impacto o trascendencia que tiene su actividad; grado de autonomía y responsabilidad en la ejecución de las tareas; grado de retroalimentación; interacción, plan de carrera, integración del trabajo a la vida familiar, estatus social del puesto, nivel de riesgo asociado al puesto. (Romero, 2004, p. 220)
  - b) Entre los aspectos físicos del puesto, se mencionan el medio ambiente físico –químico-biológico del puesto; carácter geométrico dimensional del puesto; exigencias físicas y mentales del cargo.



2. Aspectos relacionados con el trabajador que incluyen las características del trabajador que ocupa un puesto. Este aspecto es importante debido a que se evalúa en función de los requerimientos del cargo. Las variables incluyen dimensiones como la personalidad, cultura, cualidades físicas, estrato y nivel socioeconómico. (Romero, 2004, p. 222)
3. Aspectos referentes a la organización, es decir los factores propios de la organización como el puesto de trabajo, entre ellos se menciona al ambiente –físico, social, procesos-; también se incluye a la estructura administrativa, estructura orgánica funcional, relaciones de poder; tipo de estrategia que utiliza la organización, contribución del puesto a los objetivos estratégicos; misión o tarea específica de la organización; cultura organizacional. (Romero, 2004, p. 224)

En síntesis, en cualquier clasificación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, se analizan tres perspectivas que se influyen mutuamente: *el trabajo, la persona y la organización*, y todas ellas afectan al individuo produciendo diferentes patologías.

Las condiciones y medio ambiente de trabajo son “Aquellos elementos, agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores. Quedan específicamente incluidos en esta definición: (...) iv. la organización y ordenamiento de labores, incluidos los factores ergonómicos y psicosociales. Artículo 1 literal h) Decisión 584 de la Corporación Andina de Naciones

Es importante señalar con frecuencia se menciona al estrés como producto de la exposición al riesgo psicosocial por lo que conviene definirlo como el proceso general de adaptación ante situaciones que vivimos, en el cual se tiene que responder a las demandas del ambiente con unos recursos biológicos, psicológicos y conductuales, que a veces resultan escasos. La interpretación que los seres humanos hacen de las demandas es subjetiva. Revista crítica (2010)

Otro término que se utiliza con frecuencia es el de ansiedad, la cual es una reacción emocional que surge ante las situaciones de alarma, ambiguas, o de resultado incierto (amenaza), y nos prepara para actuar ante ellas. Es la reacción más frecuente en situaciones estresantes. Revista Crítica (2010).

Un aspecto importante que se relaciona con los factores de riesgo psicosocial se refiere a la dificultad que existe para controlarlos, prevenirlos y evaluarlos debido a que poseen características como “1) Se extienden en el espacio y el tiempo, 2) Son difíciles de objetivar, 3) Afectan a los otros riesgos, 4) Tienen escasa cobertura legal, 5) Están moderados por otros factores, 6) Son difíciles de modificar”. (Moreno, B. 2011)

### **2.3.2 La presión arterial**

Según Noriega (2014) en el material de OpenCourseWare de la Universidad de Cantabria, indica que en relación a la presión arterial primero se debe analizar el sistema arterial, el cual está conformado por vasos que se van ramificando desde las arterias grandes como la aorta y pulmonar, luego a vasos de menor calibre para finalmente llegar hasta los capilares que son los de menor diámetro, también conocidos como vasos de intercambio porque allí se produce el intercambio entre las sustancias de la sangre y el intersticio de las células (nutrientes, gases y productos del metabolismo celular).

Como lo expresa el documento señalado en el párrafo anterior, el volumen de la sangre existente en el aparato circulatorio y la elasticidad o distensión de las paredes vasculares, especifica la existencia de dos factores cardiovasculares determinantes para los valores de la presión arterial, tal como se indica a continuación:

- A) El volumen arterial depende del equilibrio entre el flujo de entrada de sangre a las arterias (gasto cardíaco) y el flujo de salida de sangre de las arterias a los capilares (resistencia periférica). Cualquier modificación del volumen de sangre arterial representa simplemente la diferencia entre las velocidades de entrada y salida.

El aumento de gasto cardíaco provoca un incremento en la presión arterial media. Pasar de un gasto de 5 l/min a uno de 10 l/min, supone incrementar la presión arterial media de 100 mm Hg a 200 mm Hg.

- B) Si la distensibilidad disminuye por un aumento de resistencia periférica, la presión arterial igualmente se incrementa. Noriega (2014)

En conclusión, la presión arterial media depende del gasto cardíaco y de la resistencia periférica, si ambos parámetros se mantienen constantes, la presión no se modificará, si el cambio de uno de ellos no es compensado por el otro, la presión arterial media variará ajustándose a los nuevos valores.

La presión puede ser sistólica o diastólica, la sístole hace referencia a la contracción del corazón (sístole ventricular y auricular). La diástole se refiere a la dilatación de corazón.

Según el Manual de Semiología (2007) la presión sistólica es la presión máxima que se alcanza en el sístole. Esta depende fundamentalmente del débito sistólico, la volemia<sup>2</sup> y la distensibilidad de la aorta y las grandes arterias. En contraposición la presión diastólica es la mínima presión de la sangre contra las arterias y ocurre durante el diástole. Depende fundamentalmente de la resistencia vascular periférica. Manual de semiología.

### **2.3.3 La presión arterial y su relación con los riesgos psicosociales**

En numerosos textos y estudios de riesgos psicosociales se hace referencia a la hipertensión arterial como uno de los síntomas de la exposición del trabajador a este tipo de riesgo. Tal es el caso de Maslach y Jackson (1981) referenciadas por Ortego M., López S., Alvarez M, Aparicio M., (2008) en el tema: Aspectos psicológicos relacionados con enfermedades crónicas de OpenCourseWare de la Universidad de Cantabria (2014), en donde se menciona que los síntomas psicossomáticos del burnout –última etapa del estrés laboral- son, entre otros, dolores de cabeza, desórdenes gastrointestinales, hipertensión, falta de sueño, etc.

---

<sup>2</sup> Volemia se refiere al volumen total de sangre que circula en el individuo

En el artículo de González T. Valdés, Deschapelles E., Rodríguez V. (2000) respecto de los resultados encontrados en 52 pacientes hombres hipertensos y su relación con el estrés, se concluye que el factor determinante es el estilo de vida de los sujetos, dentro del cual se contempla el sedentarismo, la dificultad para el disfrute de la recreación o la falta de ésta, el alcoholismo social, entre otros. Un dato interesante es que la “ansiedad” aparentemente fue sustituida por la hostilidad y agresividad. Si bien las áreas de conflicto frecuentes en estos pacientes fueron la laboral y la familiar, la aparición de la ansiedad ocurrió en menos del 50% de los casos estudiados.

Costa de Robert, Marta Barontini, Pedro Forcada, Patricia Carrizo, Lucas Almada (2010) en el estudio sobre estrés psicosocial y baja resiliencia, un factor de riesgo de hipertensión arterial, realizado a 53 individuos concluye que según datos preliminares los sujetos con exposición psicosocial crónica unido a baja resiliencia presentan un alto riesgo de hipertensión arterial. Entre otros datos obtenidos en este estudio no existieron diferencias significativas entre los pacientes con hipertensión y los paciente con presión arterial normal o normotensos en varios indicadores como los niveles de adrenalina y noradrenalina, ácido vanilmandélico en orina de 24 horas, D C-HDL, CLDL y el colesterol total, triglicéridos y el ácido úrico. Un factor de diferenciación estuvo constituido por los niveles de cortisol en orina de 24 horas, que fue mayor en los hipertensos.

Molerio, O.& García, G. (2004) en su estudio sobre la influencia del estrés y las emociones en la hipertensión arterial esencial encontraron que los pacientes hipertensos tenían un predominio de vivencias negativas y altos niveles de vulnerabilidad al estrés, los niveles de ansiedad y depresión se ubicaron entre medio y alto a diferencia de los pacientes con tensión normal, cuyos niveles se ubicaron en los rangos de medio y bajo.

#### **2.3.4 Respuesta fisiológica al estrés**

Según la nota técnica de prevención NTP 355 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, el estrés es una reacción normal del organismo ante estímulos del ambiente, la respuesta es fisiológica y supone

la activación del eje hipofisoadrenal, es decir de estructuras como el hipotálamo, hipófisis y glándulas adrenales o suprarrenales. Este eje reacciona influenciándose mutuamente y retroalimentándose constantemente, es parte del sistema neuroendocrino que controla las reacciones al estrés y regula varios procesos como la digestión, el sistema inmune, las emociones, la conducta sexual y el metabolismo energético. A este eje se lo conoce por las siglas HSP en inglés o HHA en español.

En la reacción al estrés también interviene el sistema neurovegetativo SNV, que según la NTP 355 del Instituto de Higiene y Seguridad de España “es el conjunto de estructuras nerviosas que se encarga de regular el funcionamiento de los órganos internos y controla algunas de sus funciones de manera involuntaria e inconsciente”. Este sistema controla, entre otros, a los músculos, vasos sanguíneos, vísceras, las frecuencias respiratoria y cardíaca, salivación, sudoración, secreción de glándulas exocrinas y endocrinas.

Sistema nervioso neurovegetativo es llamado también sistema nervioso involuntario. Está integrado por fibras nerviosas que transmiten impulsos reguladores de la secreción de numerosas glándulas, de las funciones del corazón (miocardio específico y miocardio contráctil) y de la musculatura lisa en general (iris, vasos sanguíneos, tubo digestivo, vejiga urinaria, etc.), o sea, de órganos cuya actividad no está controlada por la voluntad. (Asociación Post Polio Litaff A.C.)

En el siguiente gráfico, se visualiza la interacción de los dos sistemas frente a las demandas del entorno.

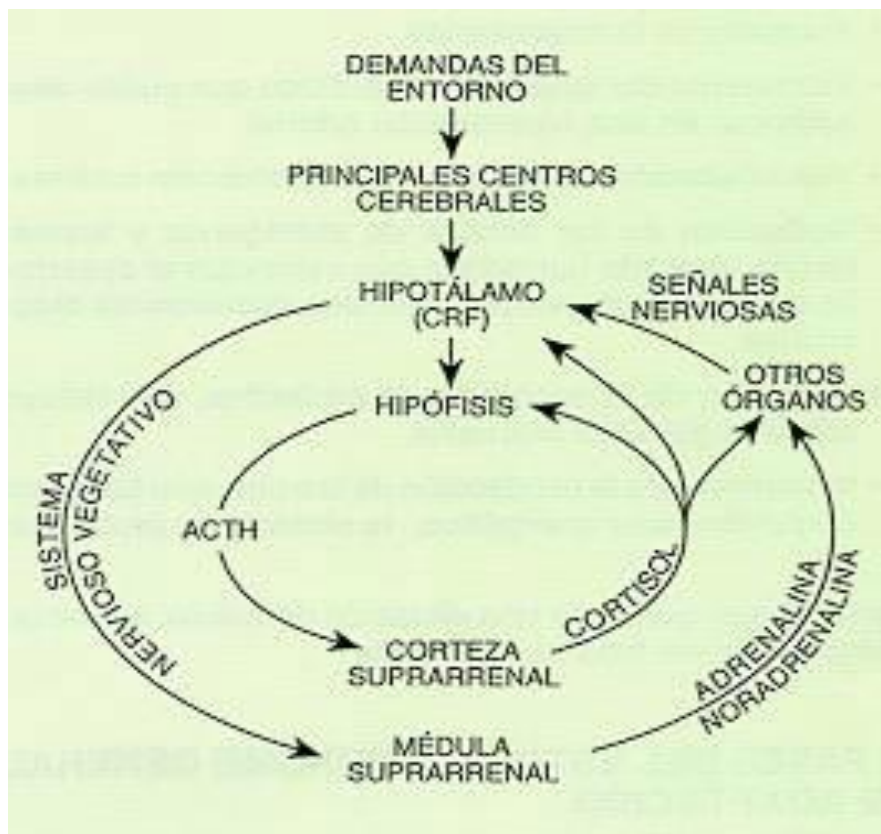


Ilustración 1 Producción de hormonas por el sistema nervioso vegetativo y el eje hipofisiosuprarrenal

Fuente: INSHT, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España NTP 355: Fisiología del estrés

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1 Enfoque de la investigación

Para la elaboración del trabajo de grado, se utilizó tanto el enfoque cuantitativo como el cualitativo de investigación. El enfoque cuantitativo corresponde a la investigación de la variable dependiente, esto es la presión arterial, sin embargo también se incluyó ítems cualitativos relacionados con las variables de confusión y con la variable independiente riesgo psicosocial. El enfoque cualitativo se aplicó para los temas que plantea la variable independiente, es decir los riesgos psicosociales.

Se optó por este enfoque para los riesgos psicosociales luego de haber consultado varios métodos y técnicas para medirlos como el método lest desarrollado en 1978 por F. Guélaud, M.N. Beauchesne, J. Gautrat y G. Roustang, miembros del Laboratoire d'Economie et Sociologie du Travail (L.E.S.T.), del C.N.R.S., en Aix-en-Provence, que incluye como uno de los factores el análisis de este tipo de riesgos. Otro instrumento analizado fue la batería para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social de Colombia en el año 2010, elaborado por la Dra. Gloria Villalobos. Finalmente se concluyó que para esta investigación y debido al número no muy elevado de participantes, convenía más el enfoque cualitativo puesto que proporciona información de calidad y permite un mejor acercamiento a lo que se pretende probar.

Cabe indicar que las investigaciones cualitativas a diferencia de las cuantitativas no buscan, necesariamente, hacer extensivas las conclusiones extraídas de la muestra al universo, sino que pueden tener como objetivo ilustrar una teoría o llenar un vacío teórico. Collar X. (2005. P. 43).

### **3.2 Alcance de la investigación**

Según el alcance, la investigación es de tipo descriptiva en lo que se refiere a la descripción de variables y a la medición de la tensión arterial. Según Hernández, Fernández y Baptista, (2010), la investigación descriptiva “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. Para el caso se estableció como perfiles de los sujetos investigados a dos grupos ocupacionales de la Universidad: administrativos y docentes a tiempo completo, debido a que los dos grupos atienden al público, pues en el caso de los docentes a tiempo completo, parte importante de su contrato de trabajo y por lo tanto de sus actividades constituye la gestión de diversos temas como la investigación, gestión de carreras, publicaciones, entre otras. En el caso del personal administrativo investigado su función principal se relaciona con la atención al público.

Este trabajo también tiene un componente explicativo, si se establece que existe relación entre uno o más indicadores de los factores de riesgo psicosocial con las alteraciones de la tensión arterial, pues se enmarca en lo que Hernández et.al (2010) describen como estudios explicativos: “se dirige a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Se enfoca en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables”. El componente explicativo se operacionaliza mediante las proposiciones y objetivos que se plantearon durante la fase de planificación del estudio y que corresponde a las fluctuaciones de la tensión arterial en presencia de agentes de riesgo psicosocial.

### **3.3 Diseño del estudio**

El presente trabajo, en lo que se refiere al diseño de la investigación, es de tipo transversal o transeccional que se define como aquel estudio en el cual (...)“recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.” Hernández et.al (2010.p152). El estudio se realizará por una sola vez en todos sus aspectos de investigación de campo. Cabe indicar que las tomas de la



presión arterial, en los sujetos del estudio se realizaron en diferentes momentos para cada uno de ellos.

### **3.4 Técnicas y herramientas de investigación**

En lo referente a las técnicas y herramientas de investigación, en principio se diseñó un cuestionario sobre los riesgos psicosociales para aplicarlo mediante una entrevista, el instrumento se elaboró con base en el cuadro de operacionalización de las sub variables de la variable independiente, también se diseñó el formato para el registro de los datos de la presión arterial incluyendo ítems que reflejan las variables intervinientes. Para el formato de autorización informada se recurrió a una hoja con las firmas de los participantes al reverso de los datos de la investigación. Es importante señalar que se garantizó la confidencialidad de los datos tanto de los participantes como de los resultados de la investigación, es decir, entrevistas de riesgo psicosocial e información sobre la presión arterial, pulso y eventos que el participante en el estudio considera relevantes o que afectaron su presión.

#### **3.4.1 Entrevista**

Como se señaló en el párrafo anterior, se diseñó un cuestionario para aplicarse mediante una entrevista con base en la operacionalización de las variables para recolectar la información de tipo cualitativa relacionada con los factores de riesgo psicosocial.

Las variables se agruparon en temas vinculados con:

- a) **El puesto de trabajo** que incluye las sub variables: tareas, identificación con la tarea, significación de la tarea, autonomía, retroinformación, comunicación, riesgo asociado, ritmo de trabajo, toma de decisiones, relación social con los compañeros y relación social con el público.

Adicionalmente se tomaron en cuenta los aspectos físicos del puesto relacionados con medio ambiente físico, químico, biológico: temperatura, humedad, ruido, contaminación, luz, microbios, plantas limpieza y orden. En este subtema se incluyeron sub variables de carácter ergonómico dimensional, carga de trabajo y esfuerzo mental.

- b) **Aspectos del trabajador:** nivel de estudios, pertenencia a grupos, doble presencia, posición familiar, pasatiempos, metas, temores.
- c) **Aspectos de la organización:** libertad para expresar opiniones, horarios de trabajo, aplicación de conocimientos, liderazgo o jefatura, realización del trabajo con apoyo, seguridad contractual, percepción de injusticia, percepción de trato justo, reconocimiento del trabajo realizado, capacitación, desarrollo profesional, evaluación y plan carrera.

En el tema de liderazgo o jefatura, se optó por no colocar el título del ítem para evitar la identificación o sesgo de la respuesta vinculada con la relación que el trabajador puede tener con su jefe.

A pesar de que se establecieron las áreas a investigar se optó por dejar abiertas las respuestas de cada pregunta, por lo que la entrevista que se utilizó para la investigación se relaciona más con las entrevistas no estructuradas, o semi estructuradas que se caracterizan (...) “por su flexibilidad, ya que en ella sólo se determinan previamente los temas que se van a tratar con el entrevistado. Durante la entrevista, el entrevistador puede definir la profundidad del contenido, la cantidad y el orden de las preguntas o cuestiones”. (Bernal, 2010, p. 257). La entrevista consta en Anexo N° 1.

Una vez que se establecieron las áreas y las preguntas, el aspecto central de la investigación fue la determinación de las actividades que exponen al trabajador al riesgo psicosocial. Al respecto se consideró en primera instancia tratar este tema con el análisis ocupacional, técnica cualitativa que consiste en preguntar las tareas principales o diarias, las periódicas y las eventuales con la fórmula: ¿qué?, ¿con? ¿qué?, ¿para qué?, ¿cómo?, ¿dónde? y ¿con qué herramientas?, en esta técnica, el entrevistador después de un análisis determina cuáles son las actividades que exponen al trabajador al riesgo psicosocial. La entrevista así planificada en la primera parte se realizó mediante una prueba piloto pero luego se descartó por factores ajenos a la estructura de la misma, finalmente se optó por aplicar una pregunta relacionada con incidentes críticos, la cual pasó las pruebas de validez interna y de contexto que se evaluaron durante el piloto.

### **3.4.1.1 Prueba piloto**

Las técnicas cualitativas, a diferencia de las técnicas cuantitativas consideran como parte de su aplicación ir adaptando el lenguaje, el estilo de preguntas al entrevistado lo que permite mejorar en cada aplicación el guion de la entrevista. Valles M. (2009. Ps. 54 -55).

La prueba piloto se realizó a expertos para que emitieran su juicio relacionado con aspectos como: entendimiento del lenguaje utilizado, pertinencia de las preguntas dentro de la entrevista, dificultad para responder, comprensión de los temas planteados. Una vez realizada la entrevista que incluyó en su primera parte un análisis ocupacional, la objeción se orientó a esta parte, argumentando que los empleados podrían interpretar como que se quiere cambiarlos de puesto. Con esa sugerencia, se cambió la primera parte a una descripción de las tareas que le provocan ansiedad, angustia o estrés. Tanto en el segundo como en el tercer piloto realizado con expertos no existieron inconvenientes y se validó la pertinencia de las preguntas dentro de la investigación. Los participantes de la prueba piloto también forman parte de la muestra. La diferencia con las demás entrevistas radica en que en estas entrevistas tienen una parte de análisis ocupacional y también las preguntas de incidentes críticos, sin embargo para el análisis de resultados se transcribe únicamente la parte que corresponde a los incidentes críticos.

### **3.4.1.2 Validez y fiabilidad**

La validez indica que los resultados de una investigación no son erróneos ni sesgados. Para el presente caso se trató de minimizar los errores en la planificación, diseño y recolección de datos, lo que produce la validez interna del estudio. La fiabilidad se refiere al hecho de que si se repite la investigación, en el mismo sitio, con la misma muestra y siguiendo los mismos protocolos de investigación, se deben alcanzar resultados similares, lo cual para el presente caso está garantizado ya que se trató de alcanzar estándares de calidad en lo referente a investigación cualitativa.

A fin de evitar el error de sesgo en el estudio, se utilizaron dos instrumentos: la entrevista cualitativa y un formulario de recolección de información de la presión arterial, el que contiene en un ítem una pregunta relacionada con el estímulo físico o psicológico que el sujeto investigado percibe le afectó al punto de alterar la presión y/o el pulso.

### **3.4.2 Medición de la presión arterial**

En el tema de la presión arterial se utilizó un monitor digital automático, debido a según la Revista digital Family doctor.org, es el dispositivo que brinda mayores facilidades para la medición de la presión arterial. La marca del equipo es OMROM HEM – 7113, marca la presión sanguínea sistólica y diastólica en mmHg., también marca el pulso en pulsaciones por minuto. Con la finalidad de registrar los datos de la presión arterial, se diseñó un formulario que contempla las mediciones y algunas preguntas (Anexo N° 2). En este registro, a más de los datos de estatura, peso, edad y talla se incluyó un cuadro que se puede repetir tantas veces cuantas tomas se haya realizado.

Cada formulario tiene un código que es el mismo asignado a cada participante durante la entrevista.

El registro tiene dos objetivos: monitorear los datos de presión de los participantes en la investigación y detallar la presencia de un estímulo o elemento de factor de riesgo psicosocial, según la percepción de los trabajadores. Este dato es importante para la investigación puesto que proporciona información cualitativa sobre los estímulos que se cree pueden afectar psicológicamente o físicamente a los trabajadores investigados y sirve de control respecto de la información proporcionada durante la entrevista.

|                       |  |  |  |
|-----------------------|--|--|--|
| Fecha                 |  |  |  |
| Toma 1                |  | variables intervinientes   |  |
| Hora                  |  | Hace cuánto tiempo tomó café:  |  |
| Sistólica /Diastólica |  | Hace cuánto tiempo ingirió alimentos:  |  |
| Pulso                 |  | Tomó algún medicamento?: cuál  |  |
|                       |  | Algún estímulo que crea le afectó física o psicológicamente antes de esta toma de presión? Por favor describa la situación |  |
|                       |  |  |  |

Ilustración 2: Forma para registrar la presión arterial

Elaborado por la autora.

### 3.5 Población y muestra

Para el estudio propuesto, la universidad autorizó a 31 empleados que incluyen personal del grupo ocupacional administrativo y del grupo ocupacional docentes, que atienden al público para que participen en la investigación, por lo tanto no existe fórmula para el cálculo muestral ya que se trata de un conglomerado seleccionado por conveniencia y por accesibilidad, aunque desde el punto de vista cualitativo, la muestra se denomina motivada. En este caso las conclusiones no necesariamente se pueden extrapolar al universo sino a las teorías que constan en el marco teórico referencial de este trabajo.

A este criterio se suma el de las técnicas cualitativas de investigación respecto de las muestras, el que es concebido como un proceso en continua revisión que no se acaba durante la fase de planificación de la investigación, sino que es analizado con los datos obtenidos en cada entrevista realizada a fin de constatar si se cumplió el punto de saturación teórica, punto que da respuesta a las preguntas de ¿a quiénes? y ¿a cuántos? investigar en relación con los objetivos planteados en la investigación, pues llega un momento en el cual la nueva información extraída no añade nada nuevo o relevante a lo ya conocido. Cabe indicar que el punto de saturación en esta investigación se obtuvo al finalizar la entrevista número cinco en cada grupo ocupacional investigado, los datos de la presión llegaron al punto de saturación con el participante número 6. Se debe

también indicar que el punto de saturación depende del juicio del investigador. (Valles M. 2009. P. 66 a 77).

Toda la información recolectada fue de tipo primario, es decir, proporcionada directamente por los empleados sujetos de estudio.

### 3.6 Proposiciones

- Los empleados docentes y administrativos que atienden al público en una Universidad del DMQ, están expuestos a los siguientes factores de riesgo psicosocial: falta de apoyo social y calidad de liderazgo.
- La presión arterial varía en presencia de los factores de riesgo psicosocial: falta de apoyo social y calidad de liderazgo
- Durante el horario laboral, los trabajadores están expuestos al riesgo psicosocial, al menos el 50% de la jornada.
- La presión arterial de las personas motivo de estudio, varía ante la presencia de mayor o menor afluencia de público.

### 3.7 Sistema de variables

Con la finalidad de facilitar la investigación, se plantearon variables y sub variables agrupadas en independientes, dependientes, de confusión y moderadoras de efecto, que fueron organizadas según la dimensión, el indicador y el nivel de medición, lo cual facilitó la elaboración de la entrevista y del formulario para medir la presión arterial.

Tabla 1 Sistematización de variables

| Variable independiente         |   |   |                   |
|--------------------------------|---|---|-------------------|
| VARIABLE                       | DIMENSIÓN   | INDICADOR   | NIVEL DE MEDICIÓN |
| Factores de riesgo psicosocial | Factores del puesto:<br>Exigencias psicológicas del trabajo<br>Control, influencia y desarrollo en el trabajo<br>Factores de la persona:<br>Doble jornada o doble presencia | Si /no, tipo, tiempo de exposición, percepción al respecto, | Nominal           |

|   | Factores de la organización:<br>Recompensas en el trabajo<br>Apoyo social y calidad de liderazgo |   |                                     |
|---|--|---|-------------------------------------|
| <b>Variable dependiente</b>               |  |   |                                     |
| <b>VARIABLE</b>                           | <b>DIMENSIÓN</b>   | <b>INDICADOR</b>                        | <b>NIVEL DE MEDICIÓN</b>            |
| Tensión arterial                          | Normal<br>Hipotenso<br>Hipertenso  | Presión Diastólica<br>Presión Sistólica | Cuantitativa continua               |
| <b>Variables de confusión</b>             |  |   |                                     |
| <b>VARIABLE</b>                           | <b>DIMENSIÓN</b>   | <b>INDICADOR</b>                        | <b>NIVEL DE MEDICIÓN</b>            |
| Relación peso talla                       | Obeso<br>Normal<br>Delgado   | IMC                                     | Cuantitativa continua<br>Intervalos |
| Medicinas                                 | Tipo de medicinas  | Si/no                                   | Nominal                             |
| Café                                      | Cantidad   | Número de tazas                         | Cuantitativa continua               |
| Ingesta de alimentos previo a la medición | Tipo, cantidad   | Tipo                                    | Nominal                             |
| <b>Variables moderadoras de efecto</b>    |  |   |                                     |
| <b>VARIABLE</b>                           | <b>DIMENSIÓN</b>   | <b>INDICADOR</b>                        | <b>NIVEL DE MEDICIÓN</b>            |
| Hábitos alimenticios                      | Desayuno, almuerzo, cena   | Tipo de alimentación                    | Nominal                             |
| Ejercicio                                 | Tiempo, tipo   | Si/no                                   | Intervalos                          |
| Sexo                                      | Hombre -Mujer  | Hombre mujer                            | Nominal                             |
| Edad                                      | Número de años   | Años                                    | Intervalos                          |
| Uso del tiempo libre                      | Horas, tipo de uso   | Uso tiempo libre                        | Nominal                             |
| Estado civil                              | Estado civil   | Si/no                                   | Nominal                             |
| Nivel de estudios formales                | Secundaria, tercer nivel, cuarto nivel   | Nivel de estudios                       | Nominal                             |
| Puesto de trabajo                         | Denominación del puesto, tiempo en el puesto   | Puesto actual, No. años en el puesto    | Nominal, cuantitativa continua      |
| Enfermedades                              | Tipo de enfermedades pre existentes  | Tipo                                    | Nominal                             |
| Adicciones                                | Tabaquismo, alcoholismo, otras   | Si/no                                   | Nominal                             |
| Vida social                               | Reuniones familiares, amigos, cine, otras  | Si/no                                   | Nominal                             |
| Grupo familiar                            | Conformación, con quién vive, relaciones conflictivas  | Si/no                                   | Nominal                             |

|                               |   |                         |           |
|-------------------------------|---|-------------------------|-----------|
| Jefatura                      | No. de jefes, tipo de jefatura, informes, presiones   | Jefes, tipo de jefatura | Nominal   |
| Apoyo social grupo de trabajo | Tipo de trabajo (solo, en grupo) No. Personas del área y del espacio físico, apoyo psicológico. | Varios indicadores      | Nominales |



## CAPÍTULO IV:

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Con el criterio de organizar los resultados obtenidos en la investigación, se presenta en primera instancia una caracterización de la población que fue sujeto de estudio, a continuación se exponen los datos obtenidos en las entrevistas para el grupo ocupacional de los administrativos y de servicios generales y luego los resultados de las entrevistas del grupo ocupacional de docentes.

Los resultados obtenidos tanto de las entrevista como de la medición de la presión arterial, generan una relación o vínculo directo con la exposición a los factores de riesgo psicosocial a la que están sujetos las personas motivo del estudio, resultados que se presentan para cada empleado que participó en el estudio.

#### 4.1 Información demográfica de la población investigada

##### a) Edad por grupo ocupacional

Tabla 2: Edad por grupo ocupacional personal administrativo

| <b>Grupo ocupacional: Administrativos</b> |                    |                |
|---|--------------------|----------------|
| Edad                                      | N°<br>trabajadores | % Trabajadores |
| 27  | 1                  | 4,76           |
| 28  | 1                  | 4,76           |
| 31  | 2                  | 9,52           |
| 32  | 3                  | 14,29          |
| 36  | 1                  | 4,76           |
| 37  | 2                  | 9,52           |
| 38  | 2                  | 9,52           |
| 43  | 1                  | 4,76           |
| 45  | 2                  | 9,52           |
| 46  | 1                  | 4,76           |
| 50  | 1                  | 4,76           |
| 53  | 3                  | 14,29          |
| 59  | 1                  | 4,76           |
| <b>Total</b>                              | 21                 | 100,00         |

Tabla 3 edad por grupo ocupacional personal docente

| <b>Grupo ocupacional: Docentes</b> |                 |                |
|------------------------------------|-----------------|----------------|
| Sexo                               | N° trabajadores | % Trabajadores |
| 37                                 | 1               | 10             |
| 40                                 | 1               | 10             |
| 41                                 | 1               | 10             |
| 42                                 | 2               | 20             |
| 43                                 | 1               | 10             |
| 48                                 | 1               | 10             |
| 51                                 | 1               | 10             |
| 55                                 | 1               | 10             |
| 56                                 | 1               | 10             |
| <b>Total</b>                       | 10              | 100            |

### **Análisis de resultados:**

En el grupo ocupacional de los administrativos las edades fluctúan entre 27 y 59 años, la media de la edad es de 40 años. En el grupo de los docentes las edades varían entre 37 y 56 años, la media de edad en este grupo es de 45 años.

### **b) Sexo por grupo ocupacional**

Tabla 4: Sexo por grupo ocupacional

| <b>Grupo ocupacional: Administrativos</b> |                 |                | <b>Grupo ocupacional: Docentes</b> |                 |                |
|---|-----------------|----------------|------------------------------------|-----------------|----------------|
| Sexo                                      | N° trabajadores | % Trabajadores | Sexo                               | N° trabajadores | % Trabajadores |
| Masculino                                 | 8               | 38,10          | Masculino                          | 8               | 80,00          |
| Femenino                                  | 13              | 61,90          | Femenino                           | 2               | 20,00          |
| Total                                     | 21              | 100            | Total                              | 10              | 100            |

### **Análisis de resultados:**

En el grupo ocupacional administrativo el 61,9% es de sexo femenino y el 38% de sexo masculino. La situación se invierte en el grupo ocupacional docentes puesto que el 80% es de sexo masculino y el 20% de sexo femenino.

### c) Estado civil por grupo ocupacional

Tabla 5: Estado civil por grupo ocupacional

| Grupo ocupacional: Administrativos |                 |                | Grupo ocupacional: Administrativos |                 |                |
|------------------------------------|-----------------|----------------|------------------------------------|-----------------|----------------|
| Estado civil                       | N° trabajadores | % Trabajadores | Estado civil                       | N° trabajadores | % Trabajadores |
| Casado                             | 4               | 40,00          | Casado                             | 12              | 57,14          |
| Soltero                            | 1               | 10,00          | Soltero                            | 4               | 19,05          |
| Divorciado                         | 4               | 40,00          | Divorciado                         | 4               | 19,05          |
| Unión libre                        | 1               | 10,00          | Separado                           | 1               | 4,76           |
| Total                              | 10              | 100,00         | Total                              | 21              | 100,00         |

#### Análisis de resultados:

En lo que se refiere al estado civil, el 40% de los administrativos es casado y un porcentaje igual es divorciado. En los docentes el 57% está casado, mientras el 19% está soltero y otro 19% está divorciado.

### d) Tiempo de trabajo en la institución por grupo ocupacional

Tabla 6: Tiempo de trabajo en la institución

| Grupo ocupacional: Administrativos |                 |                | Grupo ocupacional: Administrativos |                 |                |
|------------------------------------|-----------------|----------------|------------------------------------|-----------------|----------------|
| Años                               | N° trabajadores | % Trabajadores | Años                               | N° trabajadores | % Trabajadores |
| 0 - 5,9                            | 9               | 42,86          | 0 - 5,9                            | 7               | 63,64          |
| 6 -10,9                            | 5               | 23,81          | 6 -10,9                            | 2               | 18,18          |
| 11 -15,9                           | 3               | 14,29          | 11 -15,9                           | 1               | 9,09           |
| 16 -20,9                           | 1               | 4,76           | 16 -20,9                           | 0               | 0,00           |
| 20 -25 o más                       | 3               | 14,29          | 20 -25 o más                       | 1               | 9,09           |
| Total                              | 21              | 100,00         | total                              | 11              | 100,00         |

Nota: 1 administrativo trabaja menos de 1 año

Nota: 5 docentes trabajan menos de 1 año

#### Análisis de resultados:

Respecto del tiempo que han permanecido en la institución los trabajadores administrativos sujetos de investigación, el porcentaje mayor, esto es 42,86%

se encuentran en el rango de 0 a 5,9 años, el grupo ocupacional que le sigue con 23,81% se ubica en el rango de 6 a 10,9 años, el porcentaje menor con 4,76 % corresponde al rango de 16 a 20,9%. En el caso de los docentes, el grupo más numeroso 63, 64% se encuentra en el rango de 0 a 5.9 años, destacándose la nota que indica que 5 docentes trabajan menos de un año, lo cual corresponde casi al 59% del grupo ocupacional.

### e) Tiempo en el puesto de trabajo por grupo ocupacional

Tabla 7: Tiempo en el puesto

| Grupo ocupacional: Administrativos |                 |                | Grupo ocupacional: Docentes |                 |                |
|------------------------------------|-----------------|----------------|-----------------------------|-----------------|----------------|
| Años                               | N° trabajadores | % Trabajadores | Años                        | N° trabajadores | % Trabajadores |
| 0 - 5,9                            | 12              | 57,14          | 0 - 5,9                     | 9               | 90,00          |
| 6 -10,9                            | 5               | 23,81          | 6 -10,9                     | 1               | 10,00          |
| 11 -15,9                           | tyh2            | 9,52           | 11 -15,9                    | 0               | 0,00           |
| 16 -20,9                           | 0               | 0,00           | 16 -20,9                    | 0               | 0,00           |
| 20 -25 o más                       | 2               | 9,52           | 20 -25 o más                | 0               | 0,00           |
| Total                              | 21              | 100,00         | Total                       | 10              | 100,00         |

Nota: 3 administrativos trabajan menos de 1 año

Nota: 9 docentes trabajan menos de 1 año

### Análisis de resultados:

En el grupo administrativo se observa que el 57,1% de participantes en la investigación han permanecido en el puesto menos de 5.9 años, seguidos por el 28,1% que se ubican en el rango de 6 a 10.9 años. Del porcentaje mayor se resalta mediante nota que únicamente 3 personas trabajan menos de un año. La situación es similar pero más marcada en el grupo de los docentes, en donde el 90% trabaja menos de un año en su actual puesto de trabajo.

## **4.2 Entrevistas de Riesgo psicosocial**

Los resultados de la entrevista de riesgo psicosocial se presentan por grupos ocupacionales, pues se detecta que la percepción del riesgo es diferente para cada uno de ellos, a pesar de que existen ciertos factores comunes a los dos grupos.

Cabe indicar que cada empleado investigado indicó entre una y cuatro actividades o situaciones que percibe como riesgosas en la realización de sus tareas. El análisis de la información se realiza de acuerdo a las respuestas que más se repiten o las que reflejan mayor riesgo psicosocial.

Para facilitar el análisis se agrupan las respuestas por número de pregunta del formato de la entrevista de riesgo psicosocial. El análisis se realiza de manera horizontal, es decir, no existe un análisis por persona entrevistada en este acápite, sino por todo el grupo de respuestas que corresponden a un grupo ocupacional. En los casos de respuestas que no denotan demasiada variabilidad se presentan los resultados en tablas que sintetizan las respuestas o también en análisis de parafraseo únicamente.

### **4.2.1 Área 1: aspectos vinculados con la tarea**

**Pregunta 1 Aspectos del puesto: tareas. ¿Cuál/es son las tareas o actividades que realiza y que más le estresan (angustian, agobian, tensionan) y por qué?**

#### **Grupo Ocupacional: Administrativos**

A continuación se detallan las respuestas que dieron los entrevistados a la pregunta No. 1. Están agrupadas en tareas diarias, periódicas y eventuales

##### **a) Tareas diarias**

- Atención a los estudiantes: porque algunas personas vienen groseras, reclaman demoras en el trámite, vienen con mala actitud y le alteran
- Supervisa que todo esté organizado, la parte operativa (aulas, limpieza, equipos, comida). El estrés se origina en que debe cumplir tiempos para las tareas, tiempos que no necesariamente dependen del entrevistado
- Trata con las personas, con docentes, maestrantes porque siempre hay algo que no les gusta y él es la piedra de tope para los reclamos, ya que los recibe directamente.

- Los resultados finales de cada día, porque se reportan y tienen consecuencias. Tiene responsabilidad sobre las personas (Ej. Casos clínicos, temblores, etc.) se estresa porque no está preparado y no tiene los medios y personas que colaboren en esas situaciones. Algunas veces se fue la luz y no funciona la planta eléctrica.
- Cuando se apertura un curso de educación continua y ya se cumplió con el número adecuado de participantes y se retiran al inicio debe buscar urgente personas que asistan para llenar el cupo mínimo.
- Sobrecarga de trabajo por falta de una persona que fue trasladada a otro puesto
- Una parte del proceso que debe realizarse con la facultad de ciencias sociales no se realiza, la afectación es para la publicidad a cargo de posgrados.
- Atención al público. El trato con el público porque depende de los estados de ánimo de las dos partes, lo usual es que no vengan agresivos porque ya tienen un contacto previo que puede ser por mail. Hay épocas y horas (matrículas), normalmente es el estudiante nuevo que viene con aires y puede ser agresivo. La hora pico es entre las 5H30 y 6H30 y también a las 8H00.
- Elaborar cronogramas de parqueaderos, eventos en los que debe tomar decisiones de un rato para otro y esperar que den respuestas positivas los diferentes departamentos involucrados.
- Pagos de docentes porque existen novedades como faltas injustificadas, no pasan notas, no justifican las faltas y se quedan pendientes porque el pago no sale hasta que se solucione el problema
- Cuando le llaman a la oficina del jefe y no se sabe qué va a pedir
- Cambios en la redacción de los documentos que elabora para la firma del jefe
- Elaboración de calendario de refrigerios y almuerzos porque es una responsabilidad, no puede equivocarse y debe estar al tanto de todos los cambios que afecten el calendario para que no falte ni sobre comida.
- Los lunes está sola y hay demasiadas actividades como biblioteca, aulas, listados, entrega de materiales.
- Presión de la jefa porque quiere las cosas ese momento.
- Atención al público, cuando hay muchas personas se debe resolver en ese instante los problemas de todas (4 carreras). Esto pasa generalmente en la mañana cuando se terminan los semestres, durante las matrículas, cuando pasan notas.
- Escaneo de documentos porque es lento el escáner y por lo tedioso de la tarea, además atiende al mismo tiempo a los estudiantes.
- Presión de los estudiantes por los grados, debe contestar el teléfono al mismo tiempo (suena con frecuencia).
- Cuando no cuadra el arqueo diario de caja y debe rebuscar, recontar.
- Seguridad de las personas que realizan los depósitos.
- Falta de confianza en los subalternos, en el trabajo que delega, delega lo que no va a tener impacto y lo que no va a las autoridades superiores. Existen casos en los cuales por no estar bien las cuentas puede recibir una demanda de la universidad.
- Exceso de trabajo, generalmente los fines de mes porque se pagan sueldos, proveedores, etc. Dejan acumular porque otros departamentos se retienen los trámites.
- Cuando no hay gente a quien atender en la ventanilla porque el computador está bloqueado para el yahoo y no puede acceder a nada.

- Ninguna
- La impuntualidad para iniciar los eventos porque le rompe el horario de trabajo planificado. Le molesta porque no es justo que unos devengan el sueldo y otros no.
- Cuando ya reservan equipos y están llamando para recordarle (lo cual no hace falta, con una sola vez es suficiente)
- Cuando las personas se excusan con mentiras.
- No hacer nada, cuando no viene gente busca qué hacer, le desespera.
- Abrir la puerta, se abre solamente con pulsador, hay que abrir a todo el que quiere entrar.
- Hasta hace una semana pagaba todos los cheques en la ventanilla y hacia el trabajo sola. El trabajo involucraba entregar los cheques, sellar, registrar como pagados y otros registros como entregas para contabilidad.
- Atención al público difícil o jefes porque es difícil hacerles entender que no pueden pasar.
- Cuando debe sacar cheques porque los debe sacar sin que se rompan, registra en el sistema y guarda en una carpeta los egresos (papel químico).
- Convocar a reuniones urgentes a los coordinadores porque son muy ocupados y el jefe le estresa porque le pide que les busque y no les encuentra y no puede concluir el trabajo (alcanzar la meta).
- No tiene las herramientas necesarias para trabajar porque aún no le asignan correo, clave.
- Recepción de documentos, por el desorden de los documentos de los que entregan, las personas tienen una mala predisposición generalmente por las experiencias pasadas
- La falta de compromiso con el trabajo de la coordinación porque es trabajo y tiempo de respuesta
- Hay falta de organización y muchos problemas
- No poder darles una respuesta efectiva a las personas que vienen porque aún no se familiariza con la normativa.
- No puede realizar las tareas que le piden de forma efectiva porque desconoce el sistema, lo cual aprenderá con la práctica.
- Los estudiantes presionan porque no conocen el procedimiento y quieren los servicios a última hora, sin reservar.
- Le preocupa la situación de la universidad (probable intervención).
- Pertenece a servicios generales, es responsable del 4to. Piso del bloque B y audiovisuales de pregrado. Es mucho trabajo, tiene dos funciones, también apoya en soporte técnico.

#### **b) Tareas periódicas:**

- Elaboración de informes de fin de año o semestrales porque son de urgencia.
- Existen casos de notas que no tienen respaldo (siempre pide por escrito).
- Trámites engorrosos que deben tener alcance o rehacerse. Eso ocurre porque la biblioteca de posgrados no es autónoma y debe entregar dos informes al jefe de bibliotecas y a posgrados.
- Organización de eventos porque todo tiene que salir bien
- Archivo de las hojas verdes que son muchas y no le gusta archivar
- Atención en ventanilla pasando una semana, en época de matrículas. Se estresa por trámites no realizados y que dependen de otros.
- La presentación de informes urgentes por pedido del jefe (decano).

- Le estresan y le molestan las injusticias
- Ninguna
- Cuando hay mucha gente durante las matrículas, le estresa la falta de entendimiento del usuario del proceso (orden de los pasos).
- Mails masivos dos veces a la semana, maneja las cuentas de posgrados y las cuentas de educación continua, debe contestar los correos electrónicos cada vez y redactar.

### c) Tareas eventuales

- Reemplazar a otros compañeros del personal administrativo porque también debe realizar su trabajo.
- Suben a cobrar a las facultades, a pedido del decano se llevan la laptop. Los decanos asignan un espacio
- Eventualmente cuando se queda en la ventanilla la gente se molesta y están con mala cara. Le molesta las molestias de la gente.
- Ingreso de datos al sistema con plazo para concluir porque tiene que hacer otras tareas también (estas son tareas adicionales)

### Grupo ocupacional: Docentes

Las respuestas que los entrevistados del grupo ocupacional docentes dieron a la pregunta No. 1 ¿Cuál/es son las tareas o actividades que realiza y que más le estresan (angustian, agobian, tensionan) y por qué? Están agrupadas en tareas diarias, periódicas y eventuales.

#### Tareas diarias

- Agobio porque depende de otras personas para recibir artículos, encontrar pares para la revista. Todo el proceso es fuente de incertidumbre.
- Fastidio, en las evaluaciones de tesis porque no elige los temas, los alumnos no tienen los estándares que se espera.
- Cantidad de informes porque es fastidioso y se pierde el tiempo, considero que no son importantes, son rutinarios y se pospone muchas cosas.
- Atención a estudiante en temas especializados que deben ser resueltos (necesita aplicar la normativa) porque debe asumir una responsabilidad grande (porque hay poco conocimiento y pocas herramientas o desconocimiento de las herramientas) Esto le ocasiona estrés.
- Desconocimiento de procedimientos, casos previos, etc. Existe una discrepancia que le ocasiona estrés.
- El ambiente laboral. Falta claridad de vínculos y relaciones, formación de subgrupos y círculos cerrados genera tensión. Uno debe adaptarse a esta dinámica.
- Fuente de estrés con el tema logístico como clases, acceso a computador, impresora compartida, parqueadero (si el carro va a estar y si va a estar completo). En el caso de la docencia, las clases se realizan en otros campus y debe desplazarse. Sensación de vergüenza ajena debido a la falta de



herramientas e instrumentos (computador en las aulas del campus occidental).

- Surge de comparación de espacios institucionales y notar las particularidades especiales de cada caso (lo que la institución hace y los que podría hacer). Se desperdicia el talento humano pese a que la universidad nota la falta de productos, pero no existe adecuada gestión de talento humano
- Resolver problemas de la gestión académica como tesis, planes, temas fuera de plazo, sin evaluadores, resolver conflictos entre director y evaluadores, estudiantes sin director con tesis avanzadas, porque debe decidir y son problemas que requieren apoyo por parte de los superiores, por otra parte las personas viene con tensión por los plazos (están desde hace mucho tiempo en temas de la tesis y la universidad no le ha solucionado el problema o ya se le venció el plazo para elaborar el trabajo de grado)
- Exámenes complexivos consecuencia de los retrasos de más de 100 estudiantes porque están tensionados por los plazos. Se deben cumplir con los plazos.
- Mucho trabajo atrasado encargado a una sola persona.
- La falta de una guía, no permite brindar tutorías adecuadas ni a los profesores ni a los estudiantes, esto aumenta el trabajo de la coordinación porque se retrasan las aprobaciones, hay problemas de calidad. Nunca salió el curso de directores.
- Aspectos administrativos del programa de fortalecimiento de la eficiencia, ej. Contratos, cartas de compromiso, problemas no resueltos, casos y cosas que no están en el SICAF, generación de oficios con fechas y plazos que no corresponden con la realidad.
- Lo que no se ha hecho, ej, investigación, eventos, convenios, redes, nuevas maestrías. No hubieron directrices claras
- Revisión de documentos de temas y planes de trabajo de grado porque se quiere que hagan bien, porque es el reflejo del trabajo de tutorías.
- Cuando le llaman a la dirección sin que haya sido agendada la reunión porque puede ser para varios temas positivos o negativos, la incertidumbre le tensiona.
- Tiempo y resultados en cualquier actividad que se realiza .En cantidad y magnitud dependiendo de la competencia de las personas.
- Corregir trabajos y exámenes porque los niveles académicos de los estudiantes son diferentes en la calidad del contenido y le frustra porque hay gente que se merece menos de 6, pero no califica a nadie con menos de 6. Trata de ser justo pero debería tirar abajo a alguna gente pero no lo hace porque últimamente está más emocional que abstracto. Porque no quiere salir del círculo de compañeros y jefes.
- No hay suficiente reconocimiento (esto le frustra y estresa) Conoce que necesita reafirmación, porque cuando no se siente reconocido siente que algo le falta.
- La relación con la jefatura porque no hay dirección debido a que no hay parámetros claros y es como veleta. No hay compromiso, no hay rumbo, porque no controla nada, sólo a los coordinadores de maestría, no reconoce el trabajo, se siente maniatada porque no puede controlar las cosas.
- El resto de gente de la universidad es hipócrita porque no sabe en quién confiar.
- No le han capacitado y hay cosas en los que hay errores. Formalmente no hubo inducción, ni capacitación.

- Le molesta el trato que se da a los alumnos, no pueden perder los módulos y casi les regalan el título.
- Revisión final de las tesis antes del empastado porque no se dispone de tiempo y revisa lo básico con el riesgo de que algo se le escape.
- Le preocupa que los del programa de eficiencia terminal no logren terminar la tesis.
- Le preocupan los maestrantes que no ingresan al proceso y que por lo tanto no puede mostrar resultados. Los maestrantes no tienen buen nivel.
- Se altera cuando atiende a los maestrantes que no conocen el proceso y que no tienen buen nivel.
- Revisión de tesis por la carga, porque tiene muchas (evaluador) y por la presión que eso significa
- Un poco antes de las reuniones porque no sabe qué resultados puede tener.
- La carga horaria que tiene le preocupa, 23 horas de clases en ciencias económicas.

#### **b) Tareas periódicas**

- Revisión de temas, planes y tesis finales porque son las mismas dificultades personales y problemas académicos con diferentes personas.
- Elaboración del acta del Comité de Proyectos porque es un reflejo del trabajo de coordinación.
- Tiempo y resultados en cualquier actividad que se realiza.
- Le estresa la demora de alumnos y directivos. Alumnos porque se demoran en elaborar las tesis, en completar sus tareas, padecen del síndrome del estudiante. Los directivos porque se tardan mucho en sus decisiones y a veces no hay respuesta.

#### **d) Tareas ocasionales**

- Tareas especiales que le asigna el jefe y le empiezan a cargar tareas que le ocasionan presión personal e institucional por el tiempo que se le debe asignar.

### **Análisis de los resultados:**

En los dos grupos aparece la falta de medios, de inducción y de capacitación, temas que pertenecen al factor de riesgo de la organización del trabajo y por lo tanto se originan en la empresa.

Las diferencias en las tareas que realiza cada grupo ocupacional son evidentes, así como las actividades que producen estrés.

En el grupo ocupacional administrativos, algunas de las repuestas se enmarcan en otros factores de riesgo como por ejemplo; carga de trabajo, liderazgo, organización del trabajo; la falta de medios pertenece a los factores de riesgo psicosocial vinculados a la organización.

En el grupo ocupacional de los docentes una gran cantidad de respuestas se ubican en el factor de riesgo que pertenece a la tarea, pero también hay un buen número de respuestas que se ubican en el factor de riesgo de la organización del trabajo como el liderazgo. Es evidente que en ambos grupos ocupacionales, pocas personas mencionan tareas estresantes como la atención al público que es uno de los supuestos de la presente investigación.

**Pregunta: Identificación con la tarea (efectúa la tarea completa, producto o servicio)**

**a) Servicio completo:**

**Grupo Ocupacional: Administrativos**

- Conoce el inicio y el fin de las tareas, pero no participa en todo el proceso, le corresponde el registro
- En el producto final, atención a los clientes en el área de responsabilidad
- Existe identificación con el proceso
- Casos como el de aprobación, faltas en los que hace todo el proceso. También las matrículas en donde se atiende desde la inscripción hasta la generación de la matrícula. En los complexivos, desde que dejan los documentos hasta la aptitud legal.
- En logística se deriva y coordina con otras áreas de la Universidad, en pedidos de aulas de otras instituciones o áreas.
- Conoce todo el proceso, realiza tareas determinadas
- Asignación de aulas es parte de un proceso, pero es una actividad muy importante.
- Notas atrasadas y certificaciones
- En las matrículas realiza una parte del proceso.
- Facturación y otros varios procesos
- Genera el asiento contable y emite el cheque, recepta información a través del sistema de trámites de todo lo que signifique un pago.
- Realizar cobros, recibir efectivo, cheques, tarjetas y emitir facturas y recibos, archiva las copias de las facturas y recibos, comprobantes de egreso (original y copia)
- Cobro de matrículas, derechos solicitudes, etc.
- Son parte de un proceso. Debe identificarse con el jefe no con el público.
- Cobros o pagos (conoce el proceso completo, aunque no lo realiza (cómo empieza y cómo debe cerrarse).
- Recibe documentos y direcciona donde el jefe le indica
- Realiza la atención a los maestrantes y a los docentes. Los docentes no tienen inducción y hay muchos pendientes como asistencias, contratos, notas.
- Atención al cliente, proporciona información telefónica o personal, archivo de documentos, registros de pagos, elaboración de informes.

- Atención a los estudiantes en audiovisuales, proporciona soporte técnico (audiovisuales para los eventos)

#### **Grupo Ocupacional: Docentes:**

- La revista, se encarga del producto y del proceso
- Expectativa: 30% trámites, 60% docencia y 10% investigación. En el cargo la realidad es a la inversa, 80% de trámites y 20% docencia. Existe identificación personal y empática con el proceso (tesis y graduados).
- Las tareas son parte de un servicio completo, se realiza todo el proceso. Faltan partes que deben ser aclaradas o se cambian las instrucciones y cambian las prioridades
- En los temas de tesis que van desde el tema hasta el grado, contratación de docentes hasta el pago
- Todos en vinculación En docencia una parte.
- Cuando hay tesis que le apasionan, se compromete totalmente, desde el inicio hasta el final, incluso hace la presentación.
- Sí, todo el proceso en el caso de las tesis, también en el caso de la gestión de la maestría, contratación de docentes.
- Tesis, desde el tema hasta el grado.
- Producto completo desde el tema hasta el grado.
- Completo con las tesis, desde el tema hasta el grado.

#### **b) Tareas parte de un proceso:**

#### **Grupo Ocupacional: Administrativos**

- Todas las tareas que realiza son parte de procesos
- Reserva de aulas coordinación (trámite administrativo) reserva de audiovisuales, laboratorios. Realiza trámites administrativos o memos para solicitar lo que requiere.
- Hace el pedido a sociales y no se cumple
- En el proceso de elaboración de las tesis, revisiones académicas, económicas, mallas de los estudiantes, actas, rectificación de notas
- En logística se deriva y coordina con otras áreas de la Universidad, en pedidos de aulas de otras instituciones o áreas
- Conoce todo el proceso, realiza tareas determinadas.
- Asignación de aulas es parte de un proceso, pero es una actividad muy importantes
- Notas atrasadas y certificaciones
- En las matrículas realiza una parte del proceso
- Facturación y otros varios procesos
- Genera el asiento contable y emite el cheque, recepta información a través del sistema de trámites de todo lo que signifique un pago
- Realizar cobros, recibir efectivo, cheques, tarjetas y emitir facturas y recibos, archiva las copias de las facturas y recibos, comprobantes de egreso (original y copia)
- Cobro de matrículas, derechos solicitudes, etc.
- Son parte de un proceso. Debe identificarse con el jefe no con el público
- Cobros o pagos (conoce el proceso completo, aunque no lo realiza (cómo empieza y cómo debe cerrarse)
- Recibe documentos y direcciona donde el jefe le indica

- Realiza la atención a los maestrantes y a los docentes. Los docentes no tienen inducción y hay muchos pendientes como asistencias, contratos, notas
- Atención al cliente, proporciona información telefónica o personal, archivo de documentos, registros de pagos, elaboración de informes
- Atención a los estudiantes en audiovisuales, proporciona soporte técnico (audiovisuales para los eventos)

#### **Grupo Ocupacional: Docentes:**

- Evaluaciones del trabajo de titulación
- No hay identificación de lo que quiere la universidad al respecto, no se conoce la línea institucional de investigación
- Convenios, asociaciones, cooperación
- Caso contrario se siente parte de un proceso y hace lo estrictamente necesario, cuando hay un grupo retador hace su mejor esfuerzo, pero caso contrario las presiones las traslada a los alumnos. Trata de no bajar el estándar. Se tensiona más cuando la carga les traslada a los alumnos
- Docencia en facultad, investigación
- Control y coordinación con los directores de tesis
- Educación continua y evaluador de tesis

#### **Análisis de resultados:**

El grupo ocupacional de docentes realiza actividades que cumplen con el criterio de servicio completo, es decir, el entrevistado las realiza desde el inicio hasta su conclusión, no así el grupo de los administrativos, en donde se realizan tareas que forman parte de procesos, a pesar de esto la mayoría de entrevistados conoce el proceso completo.

#### **Pregunta: Significación de la tarea (impacto del trabajo en otros)**

#### **Grupo Ocupacional: Administrativos**

- Las tareas que desempeña representan mucho para las otras personas (clientes)
- Alto impacto. Es la imagen institucional
- Se relaciona con varias áreas (contabilidad, tesorería, externamente con los clientes)
- No se puede dar información equivocada, tampoco guiarles mal, hay mucha responsabilidad, si se equivoca normalmente les llama. Tiene mucho impacto en los usuarios y por lo tanto mucha responsabilidad.
- El usuario no tiene hábito de lectura, si falla en el tiempo o en un presupuesto en logística se cae todo el proceso. El impacto es altísimo

- Está consciente del impacto que genera su trabajo en los demás (maestros, docentes)
- La alimentación de los maestros, parqueaderos para los maestros y aulas para los alumnos son importantes y de gran significación, si no se asigna aula no hay clases.
- Son trámites muy importantes y de mucho impacto en la vida de las personas.
- Conoce el impacto que significa para los estudiantes: muy alto
- Es consciente de la importancia de las actividades, pero el personal no tiene el perfil para atención al cliente y a veces maltratan al cliente, no conocen los parámetros de calidad
- Si no genera el pago nadie cobra, tiene que manejar prioridades, se basa en la experiencia
- Está clara la significación para la universidad porque recauda fondos
- Es importante para el público que atiende
- El equipo siempre está listo y es de gran significación para el usuario. Si algo falla corrige los equipos para que siempre estén operativos.
- Tiene mucha importancia para los que cobran
- Sí son muy importantes
- No se puede generar nada mal porque se presentan un poco de problemas. En ambos casos -cobros o pago mal realizados le afectan a la universidad y al cliente.
- Si tiene incidencia porque si no cumple con el trabajo se retrasa el trámite o no se realiza la actividad y pueden surgir problemas
- Sí, significa apoyo, soporte socorro
- Influye mucho porque se puede dar mala imagen, es muy importante para el cliente
- Muy importante, porque si no está no se cumplen las actividades, no hay quien atiende en los eventos (cuando sale de vacaciones, a veces lo llaman para que proporcione el soporte)

### **Grupo Ocupacional: Docentes**

- Como evaluador alto impacto en la vida de las otras personas. Como editor no le afecta mucho porque está entrenado para eso, existe una racionalización.
- Es alto con los clientes, es alto con la universidad pero no les importa, no consideran a los graduados y por graduarse.
- Es el principal motivo de preocupación, así por ejemplo la calidad, si no hay revisión hay plagio, se les pasa a los evaluadores. El impacto es a la universidad, al estudiante y al director.
- Cubre las necesidades y expectativas de los estudiantes.
- Es importante para los demás, las tareas pertenecen a los tres procesos fundamentales de la universidad.
- Alta porque trata de ser diferente a los demás profesores. Enseña cosas que otros no enseñan, trata de generar una diferencia en lo que hace, busca cosas por sobre el promedio, cree que genera un impacto en la mayoría positivo.
- Se coordina todas las actividades académicas y se mejora el nivel de la maestría, así como el control de los alumnos y docentes. Lograr que la

gente esté en las tesis impacta positivamente porque es la única oportunidad de graduarse.

- Sí, es de muchísima responsabilidad y depende de su trabajo el éxito de los maestrantes.
- Es relevante, afecta positiva o negativamente en la vida de los maestrantes
- Apoyo en varias direcciones, guía para culminar las tesis y a los docentes en lo que necesitan.

### **Análisis de resultados:**

En los dos grupos ocupacionales investigados –administrativos y docentes- existe la percepción de alto impacto de las tareas que realizan. El impacto es para el usuario o cliente.

**Pregunta 1.6 Autonomía** (discrecionalidad, resultados, determinación de procedimientos, pausas).

### **Grupo Ocupacional: Administrativos:**

- Depende de la tarea, en algunas tareas existe autonomía en otras no, depende de los plazos que existe para realizar las tareas, las pausas las establece el entrevistado, no hay autonomía en los resultados.
- Alta autonomía, total para los resultados, Fija el ritmo de trabajo y las pausas.
- No hay procesos por lo que tiene autonomía para esto y para las pausas, ritmo, etc.
- Sí tiene autonomía en temas que no impliquen dinero y coordinación con otros departamentos. Puede fijarse pausas, puede establecer procedimientos si no están predeterminados.
- Sí en cuanto a plazos, procedimientos, pausas. No en los resultados.
- Sí en las pausas y en los procesos y formatos que no están en el sistema.
- Todo es consultado con la jefa, excepto los trámites normales. Los momentos para las pausas están establecidos.
- Si tiene autonomía en las pausas y en los procesos que no están definidos.
- Sí para el tema de horarios y pausas, no para las decisiones
- Tienen autonomía para las pausas, excepto para los procedimientos.
- Casi ninguna, únicamente sobre las pausas y con permiso.
- No tiene autonomía respecto de los resultados, proceso, únicamente para las pausas.
- Sí sobre las pausas, no sobre los resultados, no sobre procedimientos porque hay el sistema
- No tiene autonomía en procedimientos y resultados, solamente en pausas cortas de hasta dos minutos.
- Sí tiene autonomía para pausas, resultados, procedimientos.
- Solamente para las pausas, para nada más
- Muy poca debido a que debe contestar el teléfono, no para los resultados, aún no conoce todos los procedimientos.

- A veces sí, no por el trabajo mismo, la atención al público, el teléfono, medianamente para los resultados, sí para los procedimientos.
- Autonomía para pausas, únicamente, puede proponer procedimientos.
- No tiene autonomía en el proceso, para las pausas sí cuando no está trabajando a presión.

### **Grupo Ocupacional: Docentes**

- Tiene autonomía total, se siente bien al respecto, le gusta.
- Sí, pero es una autonomía acotada debido a que no hay parámetros institucionales, pero se deben cumplir calendarios y resultados por eso se deben romper ciertas redes para no pasarse de los plazos. Es variable y cambiante.
- Existe demasiada autonomía respecto de los resultados y resolución de problemas. Hay problemas que superan el ámbito de la coordinación. Es restrictivo en pausas y horario de trabajo. No se permite la autodisciplina. Hay autonomía en las decisiones.
- Sí para resultados, procedimientos, pausas, salidas.
- Sí para las pausas, sí para los resultados (en parte), también para los procedimientos a partir de lo legislado.
- Dentro de lo políticamente correcto tiene autonomía, es más tolerante.
- Sí para las pausas, discrecionalidad en los resultados, muy poco para procedimientos, para controlar docentes y manejar lo académico.
- Sí tiene autonomía para los procesos, para los resultados, para las pausas, determina procedimientos.
- Total autonomía para las situaciones reglamentadas y no reglamentadas, puede cambiar partes del proceso que no constan en el sistema automatizado.
- Sí, total en base a los lineamientos establecidos, en lo educación continua depende de los criterios del jefe.

### **Análisis de resultados:**

Existe diferencia en este factor respecto de los dos grupos ocupacionales, así los administrativos manifiestan tener menor autonomía respecto de procesos y resultados que el grupo de los docentes. En los dos grupos existe autonomía para las pausas. Es notoria la autonomía que manifiestan tener los docentes respecto de resultados.

### **Pregunta 1.7 Retroinformación (extrínseca -intrínseca):**

#### **Grupo Ocupacional: Administrativos**

- Recibe las dos
- Recibe las dos. Si no hay novedades está bien hecho en lo que depende del entrevistado. Extrínseca, recibe del personal de la cocina, del departamento técnico, del personal de seguridad, de limpieza (todo es verbal).



- La responsabilidad académica está en otra persona y por lo tanto el entrevistado solamente tramita. No tiene retroinformación extrínseca como antes porque esta actividad pasó a otra área.
- Recibe información de los estudiantes que creen fueron bien atendidos
- Sí, de los estudiantes y profesores, normalmente agradecen.
- Recibe retroinformación extrínseca e intrínseca.
- Sí de parte del director porque ya no hay coordinadores, sí se da retroinformación para que no fallen los procesos.
- No tiene retroinformación, excepto los casos de provincia.
- De los estudiantes y padres de familia
- Sí recibe retroinformación de los jefes de las actividades, ej, quejas de los alumnos, sí se da retroinformación, incluso admite los errores.
- Es supervisada por varios, cuando se comete errores se debe corregir, si nadie le dice nada todo está bien.
- No nadie le proporciona retroinformación. Intrínseca sí.
- Muy pocos agradecen, cuando se quejan depende de la situación. Únicamente retroinformación intrínseca.
- Recibe retroinformación sobre los equipos de parte de los usuarios porque pregunta cuando entrega y cuando recibe los equipos, también le informan sobre los eventos pero son criterios diferentes, esto es subjetivo depende de la apreciación de cada uno.
- El trabajo que realiza genera contento en muchas personas, puede agilizar el proceso y se recibe retroinformación. También intrínseca.
- Sí, el público y el jefe.
- El cliente le informa cuando hay errores, a veces hace mecánicamente los pasos -cuando está cansado-. A veces por razones personales, en otras ocasiones porque hay mucho trabajo y no sale al almuerzo (esto ocurre cuando están en cursos en las facultades).
- No recibe retroinformación, solamente del jefe. Conoce cómo se hacen las cosas y trata de hacerlo bien.
- No recibe retroinformación extrínseca. Intrínseca sí, siente satisfacción cuando saca un trámite.
- El jefe le da retroinformación.
- El jefe le da retroinformación (cómo estuvo el soporte en sonido y video). En servicios generales, le evalúan -hace tres años- y le dieron los resultados.

### **Grupo Ocupacional: Docentes**

- Intrínseca porque la comunicación es formal, todo o la mayor parte se realiza por correo. Extrínseca con los dirigidos de las tesis.
- La propia puede generar estrés, con los maestrantes la retroinformación extrínseca es sesgada, no hay feed back de los graduados, de los jefes y de la universidad.
- No adecuadamente, todo es pedir rendición de cuentas en función de indicadores. La retroinformación es fundamentalmente intrínseca.
- No extrínseca. Sí intrínseca en base a la lectura, investigación, análisis, síntesis, consulta
- Sí recibe retroalimentación
- Nadie le da retroinformación respecto del trabajo.
- Nadie extrínseca, intrínseca de lo que cree está bien.

- Nadie la da retroinformación. En la retroinformación intrínseca es muy crítico con su propio trabajo, se siente muy comprometido con el trabajo que realiza.
- El proceso le proporciona retroalimentación respecto a tiempos, calidad, formatos. Las otras maestrías le proporcionan retroinformación de las competencias de los maestrantes.
- Sí recibe retroinformación del jefe en educación continua. En la maestría se hace trabajo en equipo.

### **Análisis de resultados:**

Las respuestas no se distribuyen por igual en los dos grupos, personas que sí reciben retroinformación, otras que no la reciben, unas del jefe y otras del público. Es más evidente que en el grupo del personal administrativo los jefes les proporcionan mayor cantidad de retroinformación, mientras en el grupo de los docentes resalta la falta de retroinformación por parte de los jefes de los entrevistados.

### **Pregunta Otros (temas de las tareas) Comunicación con otros:**

#### **Grupo Ocupacional: Administrativos**

- Se comunica constantemente con maestrantes, docentes, coordinadores, R.H, contabilidad, Tesorería.
- Todo el tiempo con clientes y demás miembros del servicio y logística
- El trabajo se basa en la comunicación con otros
- Con todos los de posgrados, IDIC, contabilidad, tesorería
- Con los usuarios y con otros departamentos, es un punto de servicio al cliente
- Sí con todos, compañeros, docentes, estudiantes
- Con todos
- Más con las compañeras de ventanilla y con las compañeras de arte y ciencias sociales y educación a distancia.
- Docentes, estudiantes, coordinadores, decano
- Todo el día con gente de instituciones públicas como Banco Central, bancos y con todo el personal de la universidad.
- Con contabilidad, tesorería, personal de caja
- Con el público que atiende y con los compañeros que están junto.
- Con el público, estudiantes y docentes, con los compañeros de trabajo, Departamentos relacionados.
- Con los clientes internos y externos también con los de vinculación, ministerios, CES, etc.
- Docentes, estudiantes, proveedores, administrativos. Todos preguntan por los pagos.
- Con el público, estudiantes, docentes.
- Bien con los compañeros de ventanilla y con el público, con el jefe. Pueden haber errores porque no tienen la información. En ese caso se anula la transacción y se cobra lo que es debido, quedan pendientes.
- Con todos los del departamento, de acuerdo a lo que se requiere.

- Con todos docentes, maestrantes, público en general, compañeros
- Con apoyo estudiantil, con logística, tesorería, contabilidad, dirección administrativa financiera, recursos humanos IDIC, clientes internos y externos
- Con el jefe, con los estudiantes, con varios departamentos de la universidad.

### **Grupo Ocupacional: Docentes**

- En lo regular se comunica vía internet, en otros casos la comunicación es personal.
- Con los compañeros directos muy bien, así como con estudiantes y compañeros próximos. Ninguna con autoridades, sí con cliente -alumno. No es abierta y fluida, tiene que adaptarse a las circunstancias, es un ejercicio estratégico. No hay transparencia en la comunicación, es funcional, le causa aburrimiento.
- Permanentemente con estudiantes, docentes, otros coordinadores, jefe inmediato.
- Con todos: estudiantes, maestrantes, docentes, personal administrativo, servicios. Coordinadores, otros compañeros. La comunicación es superficial. Profunda con nadie.
- Con alumnos, docentes, coordinadores de maestrías, con otras estructuras de la universidad, decanos, sub decanos.
- Últimamente es mucho menor porque cree que cuando uno es investigador pierde las capacidades como docente. Últimamente no está tan fluido con los alumnos. Es mucho más tranquilo. Interactúa con el resto de personas. Está más arisco y cuando se mete en un tema de investigación le molesta la gente. Desconectarse y conectarse le lleva tiempo.
- Todo el tiempo con docentes, alumnos, compañeros, amigos.
- Sí, casi todo el tiempo con el analista y con los compañeros coordinadores.
- Compañeros, maestrantes, docentes y demás personal del proyecto
- Con todos: docentes, maestrantes, otros coordinadores, directivos, etc. y autoridades de otras instituciones.

### **Análisis de resultados:**

En estas respuestas se evidencian las relaciones funcionales de trabajo que tienen los entrevistados. Para los dos grupos es igual la gama de personas con las que se comunican, también se observa poca o ninguna comunicación con los jefes, especialmente en el grupo ocupacional de los docentes.

### **Pregunta Riesgo Asociado:**

#### **Grupo Ocupacional: Administrativos**

- Que vengan bravos a gritarle
- Reclamos, situaciones graves que no las pueda resolver
- Intromisión de funciones
- El polvillo de los archivos
- Polvo por los libros
- Sí por la computadora, permanece sentada mucho tiempo, el mouse
- Polvillo del papel, mucho equipo electrónico

- Debido a problemas de salud tiene horario especial. Polvo del archivo pasivo, polvillo del papel.
- Polvillo, tendinitis, daños por tema ergonómicos de movimiento, radiaciones por equipo electrónico.
- Seguridad de valores, robo, que se dispongan los fondos, que firme documentos indebidos
- Elaborar mal un pago y que nadie se percate. En ese caso se hace el seguimiento y se trata de solucionar el inconveniente
- Manejo de efectivo, a veces no se cobra bien, pueden entregarle billetes falsificados, se revisa uno por uno los billetes, pueden haber cheques mal llenados. Riesgo por manejo de billetes contaminados
- Cobrar menos, manejo de billetes, polvillo de papeles
- Revientan las lámparas en la cara, cargada de equipos para las torres, robo de equipos, gases que emiten los equipos.
- Que se pierdan los cheques, que se realicen mal los pagos. Reacción en las manos por los químicos del papel copia. Por mala ubicación del teléfono: tendinitis, tortícolis, corriente de aire frío.
- Manejo de información confidencial. Ácaros del polvo de los archivos, silla incómoda
- Malestar en las muñecas, dolores de espalda, columna, manejo de papel químico y manejo de dinero (virus, bacterias)
- De que le digan gracias y concluya el contrato
- Enfermedades contagiosas por documentos o por la persona directamente, maltrato por parte de estudiantes furiosos
- Cobro de facturas a empresas , atención al público molesto, polvillo de los archivos
- Alza pesos y puede dañarse la columna, tiene alergia al polvillo

### **Grupo Ocupacional: Docentes**

- No percibe ningún riesgo asociado. Es mejor hacer mejor el trabajo que hacerlo medianamente. Ej. Plagio.
- Legal es significativo. Todos los problemas se reflejan en la salud, riesgo de que a las personas no les guste las sugerencias y puedan afectar su integridad física.
- Cuál es el futuro de la universidad si no se hacen los pasos adecuadamente
- Ninguno
- Ninguno, incomprensión de la dirección, de los procesos por parte de los clientes
- Ninguno
- Ergonómico, psicosocial, mala relación interpersonal, meter la pata y que te sancionen, falta de relación social extra laboral debido al horario, Riesgo de atraco, asalto o accidente in itinere. La seguridad de las puertas no sirve pueden robarse o perderse las cosas.
- Sí, envidia de parte de algunos directores de tesis, celo, porque esas personas van a estar pendientes de los errores y pueden generar problemas
- Cometer errores en función de la falta de normativa
- El horario por la jornada extensa (trabaja más de 10 horas diarias).

### **Análisis de resultados:**

En esta pregunta las diferencias entre los dos grupos ocupacionales es significativa, pues mientras para los administrativos los riesgos son variados como polvillo ácaros, enfermedades contagiosas, tendinitis, ergonómicos, alza de pesos, manejo de dinero y valores; el grupo de los docentes en su mayoría percibe riesgos diferentes a los físicos. Es notorio que dos de los entrevistados de este grupo no perciben ningún tipo de riesgo.

### **Pregunta Ritmo de trabajo:**

#### **Grupo Ocupacional: Administrativos**

- Irregular a veces muy rápido, cuando es rápido le tensiona.
- Es irregular, lo picos están antes de clases y después de que empiezan clases, depende de las novedades
- Ahora es rápido porque le falta una persona
- Rápido
- Depende de la época y del trabajo de los demás, es intermitente
- Irregular, lunes y viernes aumenta el ritmo
- Irregular, excepto los lunes que es rápido
- Depende de la época y de la urgencia de lo solicitado
- Rápido la mayor parte de tiempo
- Normal, depende de las exigencias del día
- Es rápido, siempre es al mismo ritmo
- Depende de la temporada, en matrículas el ritmo es rápido y hay mucha gente.
- Depende de la temporada, cuando sacan cursos tiene que ser más rápido, hay más gente
- Depende, cuando hay eventos tiene que ser rápido, cuando hay urgencias a veces se sacrifica la atención en audiovisuales
- Irregular, depende de la cantidad de gente
- Depende de la cantidad de público
- Depende de la cantidad de público, es irregular
- Irregular, depende de lo que le pida el director
- Rápido, mucho trabajo
- Rápido sí, difícil no, porque las personas no pueden esperar por la información.
- A veces sí, le asignan última hora, trabaja a presión, por ejemplo cuando se acreditó la universidad

#### **Grupo Ocupacional: Docentes**

- Es continuo, cada día tiene su propio ritmo, pero el docente marca el ritmo
- Siempre hay una presión constante, pero los ritmos se los pone uno mismo porque los ritmos personales requieren muchos quiebres, pausas y variaciones
- Es irregular, hay cambio en el mismo día y en la semana. Tarde es de mayor congestión

- Siempre rápido
- Rápido, asociado al carácter
- Irregular porque cuando hay que entregar productos tiene el síndrome del estudiante(todo para el final)
- Rápido por la forma de ser, porque necesita no aburrirse
- Rápido cuando despacha, caso contrario compensa el ritmo de trabajo
- Impone cada caso
- Regular

### **Análisis de resultados:**

En el grupo administrativos el ritmo de trabajo lo marca el público, en el caso de los docentes se evidencia que el ritmo de trabajo lo marca el entrevistado.

**Pregunta Toma de decisiones** (rápidas y difíciles, pausas, cantidad, calidad, velocidad de trabajo):

### **Grupo Ocupacional: Administrativos**

- Las decisiones que toma no son rápidas ni difíciles. Si decide sobre las pausas, el ritmo de trabajo, la cantidad de trabajo.
- Sí en muchas ocasiones, debe delegar rápido, no se pueden detener las clases y todo lo asociado.
- Rápidas sí, difíciles no, para pausas sí, prioriza el trabajo, ahora ya no puede revisar con regularidad
- Sí, rápidas y difíciles siempre y cuando esté amparado por algo escrito, también en las pausas.
- Rápidas y difíciles no, sí sobre las pausas, cantidad, calidad y velocidad
- Sí en el tema de aulas, decide las pausas, no la cantidad de trabajo, decide la calidad y también la velocidad.
- Sí respecto de las aulas, decide sus pausas, no decide la cantidad, calidad y velocidad del trabajo.
- Rara vez tiene que tomar decisiones rápidas y difíciles, en todo caso consulta con la jefa, las pausas están establecidas y lo demás no decide
- No toma decisiones rápidas y difíciles, sí decide sus pausas, la velocidad del trabajo, la cantidad; no decide la calidad.
- No toma decisiones rápidas y difíciles, si pausas, también decide la calidad del trabajo, ej. A quién encarga los trabajos, también decide la velocidad del trabajo.
- Rápidas sí, coordinando con los jefes, por excepción no hay a quien consultar, si decide sus pausas y la velocidad del trabajo.
- Depende del número de compañeros que están atendiendo, no decide casi nada excepto la velocidad del trabajo
- No, (sobre pausas) la velocidad depende de los casos.
- Rápidas sí, difíciles no; decide las pausas, la cantidad, , no la calidad porque depende de los equipos

- Las decisiones que toman no son rápidas y difíciles, Sí para la velocidad y para las pausas, no para la calidad
- Sí rápidas y difíciles, por ejemplo en temas académicos, sí decide la calidad y cantidad
- Sí, por ejemplo cuando hay cursos que no están registrados, si procede o no la matrícula o le envía al jefe, también en los casos que anula la transacción. El trabajo tiene que estar siempre bien respecto de la calidad, también decide sobre la velocidad (aunque se cansa cuando es rápido)
- Rápido porque pueden detenerse los trámites. No toma decisiones. Todo debe hacerlo bien.
- A veces porque debe solventar problemas que no son de su competencia, sí respecto de la calidad.
- No todavía
- A veces sí, cuando está una autoridad y le solicitan equipos, sí decide las pausas. En lo demás depende de los clientes

### **Grupo Ocupacional: Docentes**

- Sí, rápidas y difíciles, pero no le estresan porque no tiene opción; cambio de actividad, calidad, velocidad.
- No toma decisiones rápidas y difíciles; hay decisiones que no las quiere tomar pero llega un momento en el que las debe tomar, Si para pausas, orden de salida de documentos, establece la calidad, si puede establecer el ritmo de trabajo.
- Sí rápidas y difíciles pero no es recurrente, normalmente es por lo del pasado, a la fuerza y sin informes. No sobre la cantidad de trabajo, sí sobre la calidad y velocidad del trabajo
- Sí rápidas y difíciles por ejemplo cuando debe contratar docentes, dirección de tutorías, clases de pregrado. Decide las pausas, la cantidad, la calidad, velocidad del trabajo.
- No toma decisiones rápidas y difíciles. Decide las pausas, los resultados -en parte-, la calidad y la velocidad del trabajo
- A veces, cambia sobre la marcha en consultorías, en clase todo está programado. Programa la semana de trabajo.
- Rápidas sí, difíciles no. Todas son rápidas por el montón de trabajo, no tiene que consultar a nadie, si decide sus pausas, no decide la cantidad de trabajo, decide la calidad, los plazos y la velocidad.
- A veces sí, cuando hay que analizar algún problema de algún maestrante y se tiene que tomar decisiones rápidas para ayudarles, decide sus pausas la calidad y la velocidad, no decide la cantidad.
- Sí, no consulta, decide sus pausas, calidad, ritmo de trabajo. Lo único que no decide es la cantidad de trabajo
- Sí rápidas y difíciles respecto a tesis, también decide la calidad, la cantidad, la velocidad y las pausas.

### **Análisis de resultados:**

En el grupo administrativos, en general no toman decisiones difíciles, deciden sobre sus pausas, la cantidad y la calidad del trabajo, únicamente 5 respuestas de las 21 indican que sí toman decisiones rápidas y difíciles. En el caso de los docentes 6 de las diez manifiestan que toman decisiones rápidas y difíciles.

## Pregunta Relación social con los compañeros

### Grupo Ocupacional: Administrativos

Tabla 8: Relación social con los compañeros

| Respuestas  | N° de personas | %           |
|---|----------------|-------------|
| Muy Buena   | 5              | 23,81       |
| Total Muy buena   | 5              | 23,81       |
| Bien  | 1              | 4.76        |
| Con todos los compañeros se lleva bien                                    | 1              | 4.76        |
| No tiene resentimientos, se lleva bien con todos                          | 1              | 4.76        |
| Tiene una buena relación con todos  | 1              | 4.76        |
| Sí con todos, se lleva con todos  | 1              | 4.76        |
| Bien con todos y con los subalternos                                      | 1              | 4.76        |
| Buena, salen a comer, festejan los cumpleaños                             | 1              | 4.76        |
| Bien con todos  | 1              | 4.76        |
| Buena con todos, diplomática con dos personas                             | 1              | 4.76        |
| Bien con caso todos, excepto algunos                                      | 1              | 4.76        |
| Buena con todos   | 1              | 4.76        |
| En el área sólo con el jefe, con los de servicios generales se lleva bien | 1              | 4.76        |
| Total bien o buena  | 12             | 57,14       |
| Otras respuestas  |                |             |
| Con los compañeros con respeto, con aceptación                            | 1              | 4.76        |
| Solamente son dos personas, el entrevistado y otra persona                | 1              | 4.76        |
| Normal, no han existido malos entendidos, el trabajo es tranquilo         | 1              | 4.76        |
| Normal  | 1              | 4.76        |
| Total otras respuestas  | 4              | 19,05       |
| <b>Total respuestas</b>   | <b>21</b>      | <b>100%</b> |

### Grupo Ocupacional: Docentes

Tabla 9: Relación social con los compañeros

| Respuestas                                      | N° de personas | %   |
|---|----------------|-----|
| Buena con casi todos y cordial con los demás    | 1              | 10  |
| Bien, por lo general con todos                  | 1              | 10  |
| Relación laboral únicamente, es buena           | 1              | 10  |
| Bastante bien                                   | 1              | 10  |
| Con casi todos muy buena, con los otros regular | 1              | 10  |
| Total respuestas                                | 5              | 50% |



|   |   |     |
|---|---|-----|
| Normales porque se relaciona a los temas de trabajo únicamente  | 1 | 10  |
| No mucho, se lleva con pocos con los que interactúa   | 1 | 10  |
| Depende es variable, no tiene mala relación con nadie, los parámetros son de respeto  | 1 | 10  |
| El puesto exige relación con los compañeros   | 1 | 10  |
| Todos tienen que montarse una imagen de contacto, es fluida, es causa de tensión porque debe saber cómo llevarse bien con los demás | 1 | 10  |
| <b>Total respuestas</b>   | 5 | 50% |

### **Análisis de resultados:**

En el grupo administrativo sumando las respuestas de muy buena y buena dan un total aproximado del 80%,; mientras en los docentes, no hay ninguna respuesta que califique a las relaciones con los compañeros como muy buena, la calificación de buena corresponde al 50% y otras respuestas al otro 50%. Cabe resaltar que en ninguno de los dos grupos se calificaron como malas a las relaciones con los compañeros.

### **Pregunta Relación social con el público (tipo de público-agresivo, sumiso)**

#### **Grupo Ocupacional: Administrativos**

- Hay de todo, en general son buenos, hay casos aislados que vienen de a malas
- Excelente en términos generales, con las excepciones que siempre existen. La imagen es de alguien que organiza
- Trata a todos igual, no tiene ninguna dificultad
- Buena, los casos de gente agresiva son escasos
- En general son amables
- No tiene dificultad
- Sí son agresivos algunos alumnos o groseros
- Hay de todo, el principal problema son los papitos de los alumnos
- Muy buena, les tranquiliza
- De todo, trata de que se relajen, normalmente en matrículas ocurre que vienen personas agresivas
- Casi no atiende al público
- Hay de todo, por ejemplo madres de familia que nos saben que sus hijos se han retirado y hay que explicarles
- No se estresa, les atiende normalmente, pocos le agradecen
- Hay de todo, hay chicos que ya le conocen, otros no, no les hace caso a los groseros
- La excepción es gente grosera. A veces se entiende mal los trámites
- Hay de todo, ya sabe qué contestar en cada caso
- Hay de todo, cuando alguien es grosero se pone a la defensiva o los ignora.
- En general son educados y puede atenderles bien

- Bien, se van con mejor actitud
- Buena
- A veces hay alumnos groseros, mal genios, hay que tratarles bien, son la minoría.

#### **Grupo Ocupacional: Docentes**

- Trata de que las relaciones sean igualitarias, en casos conflictivos se retira porque no tiene nada que probar
- Con los clientes directos la relación es de poder y ambigua y actúan de acuerdo a la imagen que proporciona (confianza y apertura), es importante la empatía, no se construye con los jefes y compañeros
- Hay de todo, mayoritariamente son receptivos
- Muy buena porque la mayor parte son mujeres y le dejan chocolates, galletas y algún detalle.
- Se lleva bien con los estudiantes
- Con los alumnos la relación es profesor-alumno
- Sí, bien en general, se le pasa a alguien agresivo, se ayuda cuando se puede
- Docentes groseros hay que explicarles las condiciones de trabajo. Maestrante groseros se les explica el proceso
- Son docentes y maestrantes, el tipo de persona es variado, hay de todo
- Amable, cordial

#### **Análisis de resultados:**

En los dos grupos las relaciones con el público en general buenas, hay excepciones.

**Pregunta: Medio ambiente físico, químico, biológico del puesto** (temperatura, humedad, ruido, contaminación, luz, microbios, plantas, limpieza orden).

#### **Grupo Ocupacional: Administrativos**

- Ruido porque vienen demasiadas personas a la vez, no hay privacidad, están demasiadas personas a la vez, en esos casos inclusive hay calor
- Todo está bien
- En la ubicación actual hay ruido por la atención en secretaría. Ciertos casos que se los debería tratar con privacidad no se los puede realizar
- Todo está bien en la oficina, no así en los archivos en donde hay polvo
- Contaminación por polvo, polvillo del papel, frío, ruido de los corredores, del estacionamiento y del colegio que está junto a la universidad
- La temperatura es normal, suben los olores de la comida, no hay humedad, ni ruido ni contaminantes. La luz es adecuada, existe orden y limpieza
- El lugar de trabajo es frío, no es húmedo, no hay ruido. Existe contaminación por polvo y por radiaciones de los equipos.
- Es abrigado, no hay ruido, no hay la persona que hace la limpieza y la realizan ellos mismos.

- Mucho calor, se calienta la oficina por la mañana y permanece caliente todo el día. Mucho ruido por el recreo del colegio vecino, luz muy buena, todo lo demás está bien.
- Hay mucho calor cuando hay clientes externos, no hay ventana, normalmente ocurre en matrículas, hay ruido pero no le molesta, la luz está bien, no hay plantas ni microbios, hay limpieza y orden.
- Siempre tiene iluminación artificial, la temperatura está bien, no hay humedad, no le molesta el ruido, existe orden y limpieza
- Los cambios de temperatura dependen del clima, no hay humedad, hay ruido en la mañana durante la limpieza, contaminación proveniente del dinero y los billetes, Existe orden y limpieza, la luz está bien. Existe polvillo de las copias, hay ácaros en los cables. Los cables no están ordenados están esparcidos debajo de las mesa.
- Es normal, entra frío por el sitio dónde se habla con el público, no hay humedad, hay ruido proveniente del coliseo, la contaminación proviene de los billetes que maneja, la luz está bien, no hay plantas, hay limpieza y orden.
- Es templado por los equipos, no hay humedad, ni ruido. Hay contaminación de gases por los equipos, ej. Mercurio; también microbios por la misma manipulación de los equipos y el público (gripes, microbios). Hay orden y todo está limpio.
- Por la ventanilla entra una corriente de frío, no hay humedad, no hay ruido, falta luz, hay olores fuertes que vienen del patio (de las cañerías).
- Hay una corriente fría de aire, no humedad, el ruido es tolerable, la luz está bien, hay polvo y ácaros en los archivos, sí hay orden y limpieza en el puesto de trabajo
- Hace frío, no hay humedad, el ruido es tolerable, a veces hay contaminación de los baños (olores), la luz es normal, hay microbios, ácaros de los archivos, de las hojas, polvo, polvillo, microbios de los billetes, contaminación en las manos por el papel químico, le contagian gripes. En el puesto de trabajo hay orden y limpieza.
- El lugar es caliente, no hay humedad, no hay privacidad, la luz está bien, hay orden y limpieza
- Normal, no hay humedad, luz deficiente y solamente artificial, no hay ventilación, existe orden y limpieza
- La luz no es adecuada, el ambiente es frío, no hay humedad, si hay ruido de los compañeros, no hay contaminación, la luz es baja, deben subir los watts
- No tiene puesto, está en los pisos de su responsabilidad, no tiene escritorio, sólo es soporte del jefe. Está bien, no hay contaminación y hay orden y limpieza

### **Grupo Ocupacional: Docentes**

- No tiene nada irregular y tiene una mascota en la oficina.
- El puesto de trabajo es pequeño, incómodo, limitado; no está climatizado, hay variaciones de temperatura, viento; por otra parte el espacio es personal. El espacio compartido e inadecuado; respecto del manejo de documentación no hay manejo adecuado y existe limitación en cuanto al manejo de los maestranes. El espacio de la dirección está mejor hay acceso a todos y está próximo a la facultad de turismo. En el bloque hay limitaciones funcionales, parqueo, ascensor y está lejos de los administrativos.

- Hay poco espacio, no hay espacio para el archivo, la oficina es caliente y luego muy ventosa (cuando se abre la ventana). Hay mucho calor por el número de personas en la misma habitación.
- Es caliente, no hay humedad ni contaminación, la luz es normal, hay ventanas, no hay plantas, hay orden y limpieza. No se puede conversar cuando hay mucha gente, tampoco existe privacidad. Hay demasiada gente en un área pequeña.
- Hay calor, no hay humedad, el ruido externo que molesta es tolerable, la luz es normal, no hay microbios ni plantas, polvo o ácaros, hay orden y limpieza.
- Todo ok
- Es incómodo, no es ergonómico, no hay espacio para salir, es oscuro, no hay suficiente luz
- Aumentaron un escritorio, aumentaron una persona, hay muchas personas, no hay cómo pasar, no hay dónde sentarse. Se escuchan todas las conversaciones de los otros coordinadores, hay mucha bulla, inclusive se escucha cuando hablan por teléfono. La luz está bien, hay orden y limpieza. En la ventana la persiana no sirve y está cerrada todo el tiempo.
- No hay ventilación y se acumulan los olores de gastronomía. Lo demás está bien
- Muy cerrado, no hay buen confort térmico, es caliente, no hay humedad, no hay ruido, falta luz

### **Análisis de resultados:**

El grupo de los administrativos se preocupa más por la contaminación de diferente tipo como billetes, ácaros, polvo, polvillo y por la luz artificial. El grupo de docentes por la falta de espacio, el discomfort térmico y la falta de ventilación. En general los dos grupos manifiestan que existe orden y limpieza y que el lugar de trabajo no tiene humedad.

**Pregunta: carácter ergonómico dimensional** (posición, equipos, alcance de instrumentos)

### **Grupo Ocupacional: Administrativos**

Tabla 10: Carácter ergonómico dimensional del puesto

| Respuestas  | N° de personas | %     |
|---|----------------|-------|
| Sí, todo está al alcance  | 12             | 57,14 |
| Casi todo está bien, excepto el teléfono que está mal ubicado.  | 1              | 4,76  |
| Todo está al alcance. La silla no es ergonómica   | 1              | 4,76  |
| El puesto es incómodo, es estrecho, la posición del teclado está mal, no hay mucho espacio, los equipos están al alcance. | 1              | 4,76  |
| El escritorio no es ergonómico, se siente incómoda, por el teclado, por lo demás está todo bien                           | 1              | 4,76  |

|   |           |             |
|---|-----------|-------------|
| Todo está al alcance, la silla es incómoda por la altura, los pies quedan colgados y cuando se los asienta duelen las rodillas          | 1         | 4,76        |
| Todo está al alcance pero es incómodo el asiento, cuelgan las piernas.  | 1         | 4,76        |
| NO es ergonómico el puesto, están al alcance los equipos pero debe reubicarse todo, incluido el teclado, pasa con las piernas colgadas. | 1         | 4,76        |
| Nada es ergonómico, ni las sillas   | 1         | 4,76        |
| No aplica (No tiene un puesto de trabajo (se refiere al sitio físico con escritorio y silla)  | 1         | 4,76        |
| <b>Total respuestas</b>   | <b>21</b> | <b>100%</b> |

### Grupo Ocupacional: Docentes

Tabla 11: Carácter ergonómico dimensional del puesto

| Respuestas   | N° de personas | %          |
|--|----------------|------------|
| Está bien  | 4              | 40         |
| Todo está próximo pero el espacio es limitado  | 1              | 10         |
| Sí, todo está al alcance, está amontonado, la impresora está lejos y todos utilizan la misma impresora | 1              | 10         |
| Sí todo está al alcance y cerca  | 1              | 10         |
| No hay pizarras verdes grandes, intercambiables (en las aulas)   | 1              | 10         |
| Todo está al alcance, pero no tiene mucho espacio  | 1              | 10         |
| No es ergonómico, la silla es inadecuada, el computador es bajo, el espacio es reducido                | 1              | 10         |
| <b>Total respuestas</b>  | <b>10</b>      | <b>100</b> |

### Análisis de resultados:

El personal administrativo, en general, manifiesta que está bien en lo que se refiere al carácter dimensional de los puestos y se sienten cómodos, excepto la gente de ventanillas que pasa con las piernas colgando y sus puestos no son diseñados para el efecto.

Los docentes, en cambio manifiestan en general que está bien, dos personas indican que no tienen el espacio suficiente aunque todo está al alcance. Una persona parece que es muy grande para los espacios.

**Pregunta: carga de trabajo** (trabaja más tiempo o sin parar)

**Grupo Ocupacional: Administrativos**

- No trabaja más tiempo, sin parar a veces
- Trabaja por más tiempo porque debe organizar varias tareas, trabaja los sábados y los domingos, por el tema de responsabilidad. Sin parar los sábados
- Más carga laboral porque una persona ya no trabaja en la oficina
- Se organiza para cumplir con el horario
- Trabaja de lunes a domingo
- Es normal
- Una vez al mes trabaja más y sin parar los lunes
- Horario normal por el momento, debido a la subida de datos del SENECYT.
- Trabaja sin parar en ciertas épocas
- A veces más horas, por ejemplo en matrículas y debe estar aquí para atender y solucionar cualquier problema. También trabaja sin parar, ej. Navidad
- Más tiempo porque hay mucho trabajo y a veces sin parar, no le gusta que se acumule el trabajo
- Más rápido y más tiempo en matrículas o cuando se presentan informes
- sólo en matrículas las dos cosas
- Se turnan dos personas para todo el día. A veces trabajan sin parar.
- No trabaja más tiempo del normal, a veces sí trabaja sin parar. (antes los viernes cuando pagaba sola los cheques)
- Ocasionalmente más tiempo y sin parar
- Trabaja más tiempo cuando le piden información, auditorías o rectificaciones de la universidad, trabaja sin parar durante las matrículas
- Depende de los trabajos, no tiene necesidad de trabajar más tiempo
- Sí, a veces más tiempo y sin parar
- Mucha carga de trabajo, debe trabajar más tiempo sin parar
- Trabaja más horas, le pagan horas extras.

**Grupo Ocupacional: Docentes**

- Carga de trabajo fuerte, no le alcanzan las 8 horas, falta de estructura mental en la gente. Ej. Evaluaciones porque dependen del director; convenios
- Trabaja más tiempo por la interrupción de la jornada, es inadecuada. La carga de trabajo hace que se use el medio día para el trabajo, maneja el tiempo acorde a sus necesidades.
- Las dos cosas días sin parar y por más tiempo
- Trabaja más tiempo del horario normal porque tiene muchas actividades y responsabilidades que cumplir) revisión de documentos. También hay momentos que no puede parar por la atención al público.
- En ocasiones trabaja más de lo normal, por ejemplo cuando realizó el levantamiento de los docentes de 4to nivel. Sin parar es ocasional por ejemplo cuando elabora programas o proyectos.
- Más tiempo por el doctorado que está siguiendo
- Trabaja más tiempo de las 8 horas diarias y a veces sin parar, en ese caso se dificulta controlar la calidad

- Trabaja más tiempo porque quiere despachar todo para evitar la acumulación de trabajo
- Trabaja más tiempo de las 8 horas para cumplir con lo que se debe hacer
- Trabaja más tiempo por la carga horaria de clases, a veces trabaja sin parar

### **Análisis de resultados:**

El personal administrativo en general trabaja las horas normales, excepto en épocas como navidad y matrículas en donde se trabaja más horas y sin parar. De los 21 entrevistados, únicamente dos personas manifiestan que trabajan más horas de lo normal.

El personal docente trabaja más tiempo del normal (más de 8 horas diarias) y en ocasiones sin parar.

**Pregunta: esfuerzo mental** (esfuerzo mental, memoria, detalles, cálculos)

### **Grupo Ocupacional: Administrativos**

- Es ocasional, por el momento tiene que hacer cálculos y verificar que cuadren para sacar el estado económico de los egresados para los complejos
- Soluciona problemas rápido, debe tener memoria para lo ocurrido durante la jornada y así poder plasmarlo en un informe diario.
- No porque está para más y el trabajo se volvió mínimo
- Sí exige esfuerzo mental, apunta todo lo que ocurre, requiere memoria visual y auditiva
- No, ninguno
- Sí, debe hacer seguimiento de cheques, facturas. Al hacer los pagos debe tener cuidado y requiere concentración, es un tema delicado, revisa todos los parámetros.
- Los lunes debe hacer cálculos y recordar los detalles
- Concentración, se debe hacer bien el trabajo, no pueden existir errores
- Memoria, cálculos, detalles, concentración; memoria para todos los trámites, debe realizar seguimiento, acordarse de los tiempos. Presupuesto en los proyectos de vinculación, debe atender varias cosas a la vez, los trabajos que requieren concentración los realiza en horas de la tarde.
- Requiere concentración cuando hace análisis, necesita memoria, atención en los detalles por ej, en los cheques, hace cálculos mentales
- Concentración para los procedimientos efectuados
- Sí, memoria y atención para los detalles, acuerdos, instrucciones, calendario académico. Cuando no está la compañera E. se hacen cálculos, por ejemplo los días que se pasaron para los pagos
- Memoria para los aranceles, también detalles, ejemplo para los billetes, cálculos rápidos, necesita concentración en todo momento, especialmente durante la facturación
- Acorde a los pedidos, eventos, personas. Cálculo en los informes semestrales
- Concentración normal, memoria para las fechas que entregó facturas, trámites, detalles de los trámites, hacer cálculos por ej. IVA

- Requiere concentración, memoria para números y nombres; detalles en los documentos, no hace cálculos
- Debe concentrarse para realizar cálculos de porcentajes de descuento, memoria para acordarse lo que hizo, detalles de las transacciones así por ejemplo por qué fue cancelado o por qué fue generado, recordar nombres, calcular el IVA
- Necesita concentración y bastante memoria
- Maneja agenda
- Recordar nombres de las personas, recordar detalles de los pagos
- No

### **Grupo Ocupacional: Docentes**

- Desarrollo del proceso, piensa desde el inicio cómo cumplir el proceso y para el efecto sistematiza y desarrolla los procedimientos. El motivo de preocupación puede ser algo nuevo, adicionalmente se lleva el trabajo a casa pero en la cabeza
- Esfuerzo mental como tal no, concentración sí, no hay un gran esfuerzo mental, no se presentan varios problemas ni se tiene que plantearlos
- Memoria para los problemas. Los estudiantes creen que se acuerda de cada caso. Esfuerzo mental en el tema analítico como planes de tesis, también por la cantidad
- Sí realiza esfuerzo mental, concentración, redacción, trabaja en cinco archivos simultáneos y en ocasiones en varias tareas al mismo tiempo.
- Concentración, análisis, valoración, memoria, conceptos, teorías y leyes, detalles de los elementos establecidos
- Concentración para las conclusiones, para la evaluación de proyectos, para las simulaciones
- Necesita concentración y rapidez de lectura, detalles, no realiza cálculos, memoria para acordarse de los trámites, los grupos, etc.
- Concentración, memoria para procesos de aplicación para trabajos de titulación, nombres de autores, sí pone atención a los detalles ej. Norma APA, cálculos cuando revisa metodologías, lectura comprensiva
- Concentración, memoria para la normativa
- Requiere concentración en clases, memoria y detalles

### **Análisis de resultados:**

Los puestos de administrativos requieren concentración y cálculos lo cual es normal, pues muchos de los encuestados trabajan en áreas vinculadas con temas contables de cobros y pagos. Los docentes utilizan concentración y memoria.



## 4.2.2 Área 2: aspectos del trabajador

**Pregunta: nivel de estudios:**

### Grupo Ocupacional: Administrativos

De las 21 personas entrevistadas 1 tiene 4to. Nivel; 17 tienen 3er. Nivel; 2 bachillerato y 1 persona es técnico en computación.

### Grupo Ocupacional: Docentes

9 de los 10 entrevistados contestaron 4to. Nivel, 1 persona dijo 5to. Nivel. En realidad 8 personas tienen título de magister y 2 de PhD.

### Análisis de resultados:

En general, el grupo de los entrevistados administrativos tienen título superior de grado y los docentes tienen título de posgrado.

**Pregunta: pertenencia a grupos** (tiene un grupo, se ayudan, le maltratan, le aprecian, le apoyan)

### Grupo Ocupacional: Administrativos

Tabla 12: Pertenencia a grupos

| Respuestas  | N° de personas | %          |
|---|----------------|------------|
| Si tiene un grupo, se ayudan en el trabajo, le aprecian, le apoyan, todos en general.                                       | 15             | 71.4       |
| No tiene ningún grupo porque manifiesta que debe cuidar la imagen   | 1              | 4.8        |
| No tienen ningún grupo  | 2              | 9.4        |
| Sí en la universidad, no en el departamento   | 1              | 4,8        |
| Sí, le aprecian, le apoyan, no le maltratan físicamente, pero sí moralmente (una persona)                                   | 1              | 4.8        |
| En servicios generales se ayudan y se aprecian, a veces se maltratan, y no quieren quedarse reemplazando cuando se necesita | 1              | 4.8        |
| <b>Total respuestas</b>   | <b>21</b>      | <b>100</b> |

### Grupo Ocupacional: Docentes

Tabla 13: Pertenencia a grupos

| Respuestas  | N° de personas | %          |
|---|----------------|------------|
| Es parte de un grupo, se ayudan, se apoyan y le aprecian  | 6              | 60         |
| No pertenece a ningún grupo, no hay un buen trato, es decir hay un trato inadecuado, a pesar de eso siente que le aprecian y le apoyan. | 1              | 10         |
| Sí a los coordinadores. A veces no se siente apreciado otras veces sí.  | 1              | 10         |
| Sólo porque se va a medio día a la casa, no puede socializar con los compañeros   | 1              | 10         |
| Sí, en parte los otros PhDs   | 1              | 10         |
| <b>Total respuestas</b>   | <b>10</b>      | <b>100</b> |

### Análisis de resultados:

En el grupo de empleados administrativos de apoyo, 15 de 21 tienen o pertenecen a un grupo en el cual se sienten apoyados y apreciados. En el caso de los docentes, 8 personas manifiestan que sí pertenecen a un grupo, 2 indican el grupo al que pertenecen y 2 indican que no tienen grupo.

Pregunta: Doble presencia

### Grupo Ocupacional: Administrativos

Tabla 14: Doble presencia

| Respuestas   | N° de personas | %          |
|--|----------------|------------|
| No   | 15             | 71.4       |
| Sí   | 1              | 4,8        |
| Sí, está a cargo de los padres   | 1              | 4,8        |
| Sí, (eventual) /No, excepto cuando se enferma la niña  | 2              | 9.4        |
| Deja organizando la casa, la comida, llama todos los días. Tiene una sola jornada              | 1              | 4.8        |
| Normalmente no, el hijo está en guardería, lo saca a las 6 el problema surge cuando se enferma | 1              | 4.8        |
| <b>Total respuestas</b>  | <b>21</b>      | <b>100</b> |

### Grupo Ocupacional: Docentes

Tabla 15: Doble presencia

| Respuestas   | N° de personas | %   |
|--|----------------|-----|
| No   | 7              | 70  |
| Sí por los papás                                     | 1              | 10  |
| Sí, se preocupa por la casa. Tiene un hijo de 4 años | 1              | 10  |
| Sale agotado de acá y es menos tolerante en casa     | 1              | 10  |
| <b>Total respuestas</b>                              | 10             | 100 |

### Análisis de resultados:

En el grupo del personal administrativo el total de personas que respondieron no es de 15, sí respondió 1 persona; las restantes 5 respuestas podrían agruparse dentro del grupo de eventualmente. En el grupo de docentes 8 personas podrían agruparse dentro de la respuesta no, y 2 corresponden al grupo de los que sí son afectados por la doble presencia.

### Pregunta: Pasatiempos, hobbies, deportes

#### Grupo Ocupacional: Administrativos

- La música, toca la guitarra, canta
- Ninguno, no hay tiempo
- Netflix, tenis y racket
- Plantas, cocina, costura, bicicleta estática,
- Trota, videojuegos sangrientos, juegos de estrategia, construye y arregla cosas.
- Spa, masajes, cine.
- Sale de paseo con la niña, va a l cine
- A veces caminar en la Carolina, la música, dormir el fin de semana
- Televisión, películas
- Deportes, practica futbol los fines de semana, le gusta salir con la familia y compartir
- Natación, plantas. No hay tiempo para los pasatiempos
- Andinismo cada quince días sale con la hija y con los hermanos
- Ninguno
- Aeromodelismo, ajedrez. Cría de aves finas. Colección de autos, pintura, viajar.
- Ninguno
- Ninguno
- Música, televisión, videojuegos
- Reuniones sociales con las amigas, camina y lee.
- Leer
- Nadar cada semana o cada quince días

- Música toca guitarra, piano, bajo, hace deporte a veces

#### **Grupo Ocupacional: Docentes**

- Peces, modelismo, jugar con los hijos, caminar
- Leer, ver cine.
- Tejer, leer, nadar, ver películas
- Leer, sopa de letras, crucigrama, cine, ciclismo el fin de semana
- No deportes, conocer atractivos de diferente tipo en la ciudad.
- Juega tenis en el paredón
- Ninguno, no hay tiempo
- Fútbol casi todos los fines de semana, básquet, gimnasia todos los días
- Leer, escribir
- Ninguno

#### **Análisis de resultados:**

Cuatro de las veintiún personas entrevistadas no tienen ningún pasatiempo, en las restantes diecisiete personas son variadas las actividades que realizan. En el grupo de los docentes, dos personas de las diez entrevistadas indican que no tienen ningún pasatiempo, en las restantes 8 personas, las actividades referidas son variadas.

**Pregunta: Posición familiar** (número de hijos, número de hermanos, posición entre hermanos):

#### **Grupo Ocupacional: Administrativos**

Tabla 16: Posición familiar administrativos

| Respuestas             | N° de personas | %          |
|------------------------|----------------|------------|
| 1ro.                   | 9              | 42.9       |
| 2do.                   | 2              | 9.5        |
| 3ro.                   | 3              | 14.2       |
| 4ta.                   | 2              | 9.5        |
| 5to.                   | 1              | 4.8        |
| Único                  | 1              | 4.8        |
| Último                 | 2              | 9.5        |
| De la mitad            | 1              | 4.8        |
| <b>Total repuestas</b> | <b>21</b>      | <b>100</b> |

### Grupo Ocupacional: Docentes

Tabla 17: Posición familiar docentes

| Respuestas             | N° de personas | %   |
|------------------------|----------------|-----|
| 1ro.                   | 5              | 50  |
| 2do.                   | 2              | 20  |
| 3ro                    | 1              | 10  |
| Hijo único             | 2              | 20  |
| <b>Total repuestas</b> | 10             | 100 |

### Análisis de resultados:

Esta pregunta se incorporó con base en la psicología de Adler según la cual el orden de los hermanos sí afecta e influye en la personalidad. El resultado es curioso pues en el caso del personal administrativo el 42.9% son primeros hijos y en el caso del personal docente el 50%.

### Pregunta: metas

#### Grupo Ocupacional: Administrativos

- Casarse el próximo año
- No por el momento
- Seguir estudiando, quiere ser docente, crecer personal y económicamente
- Cumplir con el período para la jubilación
- Una maestría, retomar una oficina de importaciones y exportaciones, comprar una casa, tener un hijo a los 35
- Que los hijos concluyan los estudios, quisiera terminar la carrera y seguir escalando posiciones
- Que la niña esté bien y divorciarse. Cumplir con los indicadores de todas las unidades
- Jubilarse, encontrar una persona que le acompañe
- Graduarse
- Graduarse en la maestría, crecer dentro de la institución
- Hacerlo bien, responsablemente y si tiene que irse que sea cuando el momento llegue, que sus hijos se realicen.
- Graduarse en la maestría y cambiarse de puesto, estudiar inglés
- Ser independiente en el trabajo, tener propiedades, seguir estudiando
- No, en el trabajo, terminar la ingeniería
- Terminar la tesis de finanzas y auditoría, ponerse un negocio para estar más tiempo con el hijo pequeño.
- Darles profesión completa a los hijos. Pagar las deudas
- No ha pensado ninguna
- Que los hijos culminen los estudios
- Comenzar y concluir una maestría

- A corto plazo graduarse en la maestría y tener una casa
- Construir una casa, una empresa propia de confección con la esposa

### **Grupo Ocupacional: Docentes**

- Está en el lugar adecuado
- Doctorado, canalizar la capacidad creativa a través de cualquier medio
- A nivel académico tener el doctorado y a futuro tener mayor posicionamiento que permite el aprendizaje, tener mayor dedicación académica
- No se siente bien aquí, no tiene metas por el momento
- Siempre trabaja por metas y objetivos a alcanzar. Las metas en el trabajo son de crecimiento personal.
- Ser feliz, tener una posición cómoda, dedicarse a cosas que le apasionan. Tener una persona que sea testigo de lo que ha hecho y va a hacer. Cuando termine la formación (no sólo académica) cree que puede ser un personaje público muy importante.
- Acabar la tesis, graduarse, ubicarse en el nivel de docencia, ir a otra universidad, definir la vida.
- Terminar el doctorado, dedicarse a la investigación y dedicarse a escribir
- Si, varias, satisfacción por el logro de los demás, que otros se puedan graduar
- Obtener el doctorado, apoyarles a los hijos.

### **Análisis de resultados**

Las metas son de variada índole, sin embargo se agrupan en tres clases, así, las vinculadas con estudios superiores (concluir o iniciar una carrera), las de la familia que se relacionan con los hijos y la pareja y por último los temas de bienes como casas.

En el grupo de docentes las metas son similares pero en el caso de los estudios están ampliadas por otras actividades más relacionadas con el crecimiento personal y la realización

### **Pregunta: temores**

#### **Grupo Ocupacional: Administrativos**

- No tener dinero, quedarse sin trabajo. Quería vivir de la música pero ya no hay la banda y no está tan animoso
- No
- No
- Enfermedad terminal que le impida valerse por sí misma
- No seguir estudiando, no continuar superándose, quedarse encerrado en un lugar sin poder moverse.
- Cierta incertidumbre, debe conservar el trabajo hasta que los hijos terminen la carrera porque tienen beca
- Salud de la niña, que nos boten a todos

- No poder valerse por sí misma en la vejez. Ninguno en el trabajo
- Ninguno relacionado al trabajo
- Quedarse sin trabajo, tiene un negocio
- A enfermedades incurables, accidentes, cosas irreparables
- En la ventanilla que le quieren despechar y buscar a más jóvenes
- Que le pase algo a la hija
- No
- Quedarse sola, necesita afecto
- Que les suceda algo malo a los hijos. Quedarse sin trabajo
- Perder a la familia, morirse y dejarse abandonados, quedarse sin trabajo
- Morirse antes de tiempo, quedarse sin trabajo.
- Estabilidad en el trabajo
- Ninguno
- Ninguna, a veces de fallar en el trabajo (los equipos)

### **Grupo Ocupacional: Docentes**

- No temores importantes
- Quedarse sin trabajo, no ser reconocido, estancamiento e institucionalización
- No aprender, no desarrollarse y no ser útil
- Miedo a la soledad, en el trabajo ninguno
- Ninguna, es optimista, supera las barreras
- No terminar las cosas que ha comenzado, quedarse sin cumplir lo que se propone, que los hijos no cumplan con lo que ellos quieren.
- No lograr el doctorado
- Que les pase algo a los hijos
- Ninguno
- No

### **Análisis de resultados**

En el grupo del personal administrativo, 4 personas manifestaron no tener ningún temor, el resto de personas tiene diferentes tipos de temores en unos pocos casos vinculados con quedarse sin trabajo, otros relacionados con enfermedades. En el grupo de docentes una sola persona indica como su temor el quedarse sin trabajo, tres no tienen temores y los demás manifiestan diferentes tipos de temores.

### **4.2.3 Área 3: aspectos de la organización**

#### **Pregunta: libertad para expresar opiniones**

#### **Grupo Ocupacional: Administrativos**

- No, porque evita cualquier conflicto
- No, porque evita cualquier problema
- Sí

- Sí
- Sí, siempre dice lo que siente y lo que opina, es muy directo.
- En posgrados sí, en el resto de la universidad no
- Sí
- No, porque no son escuchados por el jefe. No hay motivación, se siente un robot. Sólo se ve lo malo y no lo bueno
- Sí, puede decir todo al jefe y a los coordinadores
- No porque puede ser mal visto y le costaría el puesto porque otras personas de menor nivel tienen más poder
- Sí, un 70%
- Sí, medianamente
- Medianamente porque no le prestan atención, se desgasta opinando para nada
- No, es pecado expresarse
- No, puede ser mal interpretado, debe cuidar el trabajo
- Sí, 60%
- Sí, 50%, lo que dice es bien recibido
- No, porque la gente no es sincera, no conoce a la gente y las actitudes que tienen de dan miedo
- No, ninguna porque se dice algo y es tergiversado
- Sí en un 100%
- Sí, en el grupo de compañeros solamente. No con los demás

#### **Grupo Ocupacional: Docentes**

- Sí, pero muy inteligentemente, debido al estilo de liderazgo, se consigue más con miel que con hiel
- Sí, pero es negativa porque no hay canalización
- Medianamente, hay que hablar con tino, con diplomacia
- Sí, puede decir lo que piensa
- Sí, 70%. Debe evaluar el contexto social para expresarse libremente
- Sí en un 80%, hay un 20% que no puede decirse
- Sí personalmente, no para los demás
- Sí, puede decir lo que opina
- Sí, total
- Sí, hay libertad para las opiniones, pueden no ser aceptadas en su totalidad

#### **Análisis de resultados**

La diferencia es notable entre las respuestas de los dos grupos ocupacionales, mientras en los administrativos 8 personas manifiestan que no existe libertad para expresar opiniones, 3 indican que medianamente y 2 condicionan al grupo en el que se pueden expresar, en el grupo de docentes la totalidad manifiesta que sí puede expresar sus opiniones.



### **Pregunta: horarios de trabajo**

#### **Grupo Ocupacional: Administrativos**

- Podría ser mejor, el receso del medio día no es adecuado.
- Sale muy tarde (pasa 10 horas diarias y el sábado tiene que venir a las 6 horas). El horario es llevadero tiene 8 horas pero sacrifica los fines de semana, no tiene vida social no vida familiar los fines de semana.
- Interfiere en la vida personal
- Lo óptimo sería jornada única, pero el que tiene no es malo
- Es malo, cuando tiene turnos 7 días a la semana, trabaja 6 días normalmente
- Le gustaría cambiar el horario. Le estresa que debe salir corriendo en la tarde porque le cierran el parqueadero (si fuera hasta las 8 no se estresaría)
- Cuando trabaja los sábados, se ve afectada la relación con la niña
- Hace una sola jornada
- de 7 a 12 y de 4 a 7. Está bien porque puede almorzar con la familia
- No le gusta 2h 1/2 para el almuerzo y debe permanecer hasta las 7 de la noche
- Sí, es bueno (tiene una sola jornada)
- El horario es perfecto porque puede compartir el almuerzo con la hija y con la familia
- de 10:30ma 19:00 , no está bien, le afecta la relación con la hija
- Sí, porque le pagan
- de 8:30 a 13:00 y de 14:00 a 15:30. Está conforme con el horario
- Sí está bien (una sola jornada)
- Sí porque tiene tiempo para los hijos
- No, porque la salida en la noche es peligrosa
- Preferiría de 7 a 3
- Sí está bien el horario actual (jornada única)
- Sí está bien hay horas extras

#### **Grupo Ocupacional: Docentes**

- No es adecuado porque pasa 12 horas en la Universidad y 2 horas de viaje. Afecta la vida familiar
- Es inadecuado y disfuncional para ciertas personas
- Inconveniente, inadecuado y exagerado
- Está bien porque hay espacio suficiente para el almuerzo
- Pudiera ser mejor, es muy largo el receso intermedio, por lo tanto hay menos rendimiento laboral
- Le queda bien.
- Está bien ahora, pero puede mejorar
- Quita todo el tiempo, sería mejor una sola jornada
- Afecta en el tema de la salud, preferiría otro horario
- Últimamente si le afecta por el cambio, tiene que estar de corrido en el trabajo, siente que el sistema actual no es el adecuado

## Análisis de resultados

En el grupo administrativa resaltan los diferentes horarios de trabajo que tienen los entrevistados; en general los que tienen una sola jornada están satisfechos no así los que tienen doble jornada. En el grupo de docentes, más de la mitad de respuestas indican disconformidad con el horario de trabajo.

### Pregunta: Aplicación de conocimientos

#### Grupo Ocupacional: Administrativos

Tabla 18: Aplicación de conocimientos personal administrativo

| Respuestas   | N° de personas | %           |
|--|----------------|-------------|
| Si   | 7              | 33,34       |
| Sí, trata de estar al día porque los chicos traen dispositivos nuevos y software nuevo | 1              | 4,76        |
| Algunos, muy poco  | 6              | 28,58       |
| No   | 2              | 9,52        |
| No, aprende cosas nuevas. En logística es limitado el aprendizaje                      | 1              | 4,76        |
| No, es informático y acá utiliza la contabilidad                                       | 1              | 4,76        |
| No, estudió comercio exterior  | 1              | 4,76        |
| No, hay un sistema   | 1              | 4,76        |
| No, aprendió por medio de la experiencia, no con ningún estudio                        | 1              | 4,76        |
| <b>Total respuestas</b>  | <b>21</b>      | <b>100%</b> |

#### Grupo Ocupacional: Docentes

Tabla 19: Aplicación de conocimientos personal docente

| Respuestas   | N° de personas | %           |
|--|----------------|-------------|
| Sí   | 3              | 30          |
| Sí en algunas tareas y dando clases  | 1              | 10          |
| Sí aplica conocimiento pero no en la forma que quisiera. Le gustaría profundizar, ejemplo capacitación, talleres. Pero realiza un trabajo administrativo mucho tiempo    | 1              | 10          |
| Sí, aplica medianamente. El docente tiene que auto prepararse, por lo tanto no se puede enmarcar el trabajo en 8 horas, el receso conduce a un uso no óptimo del tiempo. | 1              | 10          |
| Siempre, vive de eso   | 1              | 10          |
| Sí, lo teórico   | 1              | 10          |
| Sí bastante, cuando da clases  | 1              | 10          |
| En un 10%, está sub aprovechado  | 1              | 10          |
| <b>Total respuestas</b>  | <b>10</b>      | <b>100%</b> |

## **Análisis de resultados**

Trece entrevistados del personal administrativo manifiestan que no aplican sus conocimientos en el puesto o aplican muy poco sus conocimientos, lo cual equivale al 62% del total de respuestas. En los docentes 9 personas respondieron que sí, 1 persona indica que solamente en un 10%.

**Pregunta: Liderazgo –jefatura** (Tareas definidas, definidos tiempos para la realización de tareas, le consultan sobre cambios, procesos, conoce objetivos y resultados del trabajo, distribución del trabajo, orientación, solución de problemas)

### **Grupo Ocupacional: Administrativos**

- Le tocó aprender las tareas, todo está definido, No le consultan nada, nadie le ha orientado sobre el trabajo pero si le ayudan a solucionar problemas.
- Sí tareas, no tiempos, no hay cambios, se definen los procesos. Todo lo demás debe realizarlo solo.
- No se definen las tareas, no se consultan los cambios, no se definen procesos, no se conocen resultados y objetivos, tampoco se distribuyen los trabajos, no hay orientación. Hay apoyo
- Las tareas están definidas, los tiempos son flexibles, le consultan sobre cambios, conoce los objetivos del trabajo. La distribución del trabajo no es equitativa, le ayudan a solucionar problemas.
- No están definidas las tareas, se pusieron ellos mismos las tareas y les funcionaron; no hay definición de tiempos, no les consultan cambios, se enteran al último. No está cuantificado los resultados. Sí están distribuidos los tiempos y los el trabajo, nadie les orienta. Sí les ayudan en la solución de problemas
- Sí están definidas las tareas; los tiempos los define el entrevistado, no le consultan sobre cambios; conoce los resultados y objetivos del puesto, la distribución del trabajo, sí le orientan.
- Ahora están definidas, pero depende de los demás para realizar su trabajo, los tiempos están definidos dependiendo de la tarea y del problema, sí le consultan sobre cambios, conoce los resultados y objetivos del trabajo, no le orientan, en los problemas se ayudan con los compañeros.
- Sí están definidas las tareas, no le consultan sobre cambios, conoce los resultados y objetivos del puesto. No hay una adecuada distribución del trabajo, un poco le orientan, le ayudan en la solución de problemas.
- Las tareas están definidas, no están definidos los tiempos porque no es posible establecer el tiempo que durará un trámite. No le consultan los trámites a menos que se relacionen con el proceso que atiende, si le orientan sobre el trabajo, le ayudan a solucionar problemas.
- No estaban definidas, las definió el mismo, no están definidos los tiempos, no le consultan sobre cambios, ej. Le pusieron personal discapacitado sin consultarle, se puso objetivos y resultados. Todos tienen asignadas funciones, solamente en casos extremos cuenta con los jefes, casi todo se

soluciona internamente. Hay grupos entre el personal, entre ellos si salen a comer.

- Las tareas están definidas, también los tiempos, si le consultan sobre cambios en procesos. Conoce los objetivos y resultados. La distribución del trabajo está bien. Ya no necesita orientación, se apoya en los jefes
- Las tareas están definidas, también los tiempos, no le consultan sobre cambios o procesos. No conoce el objetivo del puesto y los resultados. La distribución del trabajo está bien, todo se consulta.
- Sí, están definidos, a veces hay cosas extras muy pocas veces se definen los tiempos, no le consultan sobre cambios, conoce los resultados y objetivos del puesto. Falta organizar mejor la distribución del trabajo, Si recibe orientación
- Elaboró el manual de funciones, le probó y le utilizó pero no le aprobaron. En el contrato hay 4 ítems. No le consultan sobre cambios. Nadie le dijo los resultados, objetivos y la distribución del trabajo, distribuye él mismo, nadie le orientó, nadie le ayuda a solucionar problemas.
- Sí estaban definidas las tareas, pero se han cambiado, hay plazos para cumplir con las tareas Ej. cheques pagados (lo hace a diario), no le consultan sobre cambios, conoce los resultados y objetivos del puesto, no le orientan, para todo necesita autorización.
- Si se definieron las tareas, no así los tiempos, le consultan los cambios. Conoce los objetivos y resultados del puesto. Si le orientan, le ayudan en la solución de problemas
- Si, las tareas están definidas, los tiempos no están definidos, Sí le consultan sobre cambios, procesos o procedimientos, la distribución del trabajo no está bien, unos hacen más y otros menos, A veces solucionan los problemas (cuando quieren) caso contrario tiene que vérselas cómo solucionar los problemas.
- Nunca le dieron un documento de funciones, no están definidos los tiempos, no le consultan los cambios. Conoce los objetivos y resultados del trabajo, nadie le orienta, sí le ayudan a solucionar problemas.
- No están definidas las tareas, no existen tiempos establecidos, no le consultan sobre cambios, conoce los objetivos y resultados del trabajo. No está bien la distribución del trabajo, tiene mucha carga de trabajo, sí recibió orientación. Le ayudan para solucionar problemas
- Las tareas están definidas, existen los tiempos para cada tarea, algunos casos le consultan, conoce los objetivos y resultados del trabajo.
- Sí están bien definidas las tareas, nunca le consultan sobre cambios, conoce los resultados que se espera de su trabajo. No porque la distribución de trabajo no está bien porque cumple dos funciones. En el trabajo de sonido si le ayudan a solucionar problemas

### **Grupo Ocupacional: Docentes**

- 50% de las tareas están definidas y el 50% restante se define sobre la marcha. Los tiempos para las tareas (para el primer 50%) ya están definidas. Si le consultan algunas veces, Conoce y establece los resultados de su trabajo, así como los objetivos. No recibió orientación sobre cómo realizar sus tareas

- No existen tareas definidas, no hay tiempos, es ambiguo, los cambios se discuten no se consultan, sí conoce los objetivos y procesos básicos, conoce los hitos y productos, el problema es el cómo, no hay orientación.
- Las tareas más importantes estaban definidas, los tiempos en los productos, pero los plazos No, no había cronograma, no se conocía cuál era la planificación de la dirección. Todo empieza como una disposición pero luego sí escuchan las opiniones, pero no siempre logra cambios. Formalmente no conoce los objetivos y resultados del trabajo. Se formó sus propios objetivos. No está bien la distribución del trabajo, hay sobrecarga en pocos y en otros total autonomía, como no hay planificación no se asigna adecuadamente las tareas. Tuvo orientación de los compañeros, casos de la experiencia personal de los compañeros, a nivel de la dirección, siempre en función de la experiencia.
- Sí están definidas las tareas, le explicaron lo que tenía que hacer. Están definidos los tiempos los tiempos y plazos, le consultan, si le consultan sobre cambios, ejemplos contratos de docentes, también le consultan sobre cambios en los procesos. Normalmente le dan directrices. Conoce los objetivos aunque nadie le indicó. Conoce los resultados que se esperan de su trabajo pero nadie le dijo. No le orientan sobre cómo realizar el trabajo, no sabe cómo solucionar los problemas, le consulta al compañero si no sabe cómo realizar el trabajo. El trabajo ya estaba distribuido cuando llegó a posgrados
- Sí están definidas las tareas, se indican tiempos puntualmente, le consultan sobre cambios, conoce medianamente los objetivos y resultados. Sí de distribuye medianamente, sí, en parte le ayudan y le orientan en la solución de problemas.
- Sí, todo está definido
- Sí están definidos, los definió sola, los tiempos no están definidos, no le consultan sobre cambios, conoce lo que se fijó ella misma. No es adecuada la distribución de trabajo porque unos tienen mucho trabajo, otros no hacen nada.
- No están definidas las tareas, nadie le entregó el puesto no definió los procesos, está trabajando contra el tiempo. No ha notado que exista ningún cambio, tampoco hay cambios en los procesos, Sí conoce los resultados y objetivos. No es equitativa la carga y distribución del trabajo, le orientan en lo básico y generalizado. Trata de solucionar los problemas solo.
- Las tareas no se han definido.
- Al momento no están definidas las tareas, tampoco los tiempos, si le consultan en la maestría. En educación continua no, sí conoce los resultados y objetivos que se esperan a nivel general, No la distribución del trabajo porque no están claras las actividades en educación continua. Si le orientan en la materia, también en la solución de problemas.

## **Análisis de resultados**

Esta pregunta se relaciona con el liderazgo, aunque no se le puso ningún título, todos los subtemas que trata la pregunta involucra un estilo de liderazgo. Un tema que resalta es que en general los empleados administrativos manifiestan que si les ayudan a solucionar problemas, así como que las tareas están

definidas en la mayoría de casos. En términos generales conocen los resultados y objetivos del puesto y no les consultas sobre cambios. Un aspecto generalizado se refiere a la inadecuada distribución del trabajo.

Cuarto de las diez personas del grupo de docentes manifiestan que las tareas no están definidas, las seis restantes indican que sí se han definido. Un tema importante es la falta de inducción al puesto que los entrevistados refieren como poca o ninguna orientación y el apoyo entre compañeros de trabajo.

**Pregunta: Realiza el trabajo solo, con apoyo de compañeros o apoyo de jefes**

**Grupo Ocupacional: Administrativos**

Tabla 20: Realiza el trabajo sólo o con apoyo personal administrativo

| Respuestas  | N° de personas | %           |
|---|----------------|-------------|
| Solo  | 5              | 23,81       |
| Sólo, con el apoyo de una pasante   | 1              | 4,76        |
| Sola, pero hay cosas que le ayudan, los problemas se consultan al jefe                  | 1              | 4,76        |
| Realiza el trabajo solo, una compañera le apoya sólo los fines de semana                | 1              | 4,76        |
| Sola y con el apoyo de compañeros que no son de la unidad                               | 1              | 4,76        |
| A veces solo, a veces con ayuda del jefe  | 1              | 4,76        |
| Sola en lo que es rutina, cuando tiene que solucionar un problema involucra a los demás | 1              | 4,76        |
| Con apoyo de compañeros   | 6              | 28,57       |
| Con el apoyo del jefe y de los compañeros   | 4              | 19,09       |
| <b>Total respuestas</b>   | <b>21</b>      | <b>100%</b> |

**Grupo Ocupacional: Docentes**

Tabla 21: Realiza el trabajo sólo o con apoyo personal docente

| Respuestas  | N° de personas | %  |
|---|----------------|----|
| Solo  | 2              | 20 |
| Solo, pero es por la naturaleza del trabajo                     | 1              | 10 |
| Trabaja solo y con apoyo de jefes                               | 1              | 10 |
| Solo, hace consultas a los compañeros y el analista es un apoyo | 1              | 10 |
| 80% sólo  | 1              | 10 |
| 75% solo y 25% con apoyo de compañeros                          | 1              | 10 |
| Lo realiza con el apoyo de compañeros (no formal y marginal)    | 1              | 10 |

|  |    |     |
|--|----|-----|
| Apoyo administrativo, apoyo de compañeros y de las autoridades porque no hay procesos, que no pueden concretarse sin la autorización de los superiores, Se trabaja en conjunto más no en equipo. | 1  | 10  |
| De todo, con apoyo de compañeros, depende del tipo de trabajo  | 1  | 10  |
| Total respuestas   | 10 | 100 |

### Análisis de resultados

En los dos grupos, la mayor parte de entrevistados realiza el trabajo con apoyo de compañeros y jefes.

**Pregunta: seguridad contractual** (cambio de funciones, cambios de puesto):

**Grupo Ocupacional: Administrativos**

Tabla 22: Seguridad contractual personal administrativo

| Respuestas  | N° de personas | %     |
|---|----------------|-------|
| No, le pueden cambiar de funciones  | 4              | 19,05 |
| No  | 1              | 4,76  |
| No hay seguridad contractual  | 1              | 4,76  |
| Sí, pero le pueden cambiar de funciones y de puesto   | 4              | 19,05 |
| Existe inseguridad en el puesto   | 1              |       |
| Sí existe seguridad   | 3              | 14,29 |
| Si le pueden cambiar de funciones y de hecho le han cambiado. No le afecta  | 1              | 4,76  |
| Si le pueden cambiar de puesto, no le importaría si tiene que ver con los estudios que realizó, pero si hay ciertas áreas que preferiría no ir. | 1              | 4,76  |
| Todo está bien  | 1              | 4,76  |
| Estabilidad en el contrato y en el puesto   | 1              | 4,76  |
| Sí  | 2              | 9,52  |
| No sabe   | 1              | 4,76  |
| <b>Total respuestas</b>   | 21             | 100%  |

**Grupo Ocupacional: Docentes**

Tabla 23: Seguridad contractual personal docente

| Respuestas   | N° de personas | %  |
|--|----------------|----|
| No   | 2              | 20 |
| No, le pueden cambiar de funciones y de puesto   | 1              | 10 |
| No hay seguridad, cualquiera de las partes puede dar por terminado el contrato, le pueden cambiar de funciones y de puesto | 1              | 10 |

|   |   |      |
|---|---|------|
| Está bien   | 1 | 10   |
| Normal  | 1 | 10   |
| Sí  | 1 | 10   |
| Sí en lo de la permanencia                          | 1 | 10   |
| Sí hay seguridad contractual                        | 1 | 10   |
| Sí, pero le pueden cambiar de funciones y de puesto | 1 | 10   |
| <b>Total respuestas</b>                             |   | 100% |

### Análisis de resultados

En términos generales, los dos grupos establecen que si hay seguridad contractual pero les pueden cambiar de puesto y de funciones.

**Pregunta: percepción de injusticia** (sueldos, traslados, horarios):

#### Grupo Ocupacional: Administrativos

- Sí, percibe que hay injusticias en el sueldo, los demás tienen contrato de coordinadores y él de asistente. Le afecta en el estado de ánimo.
- El trabajo que realiza es sacrificado por el horario y por el nivel de responsabilidad con la institución.
- No
- El horario debe ser para todos
- Sí por los horarios, por los sueldos por la cantidad de trabajo
- Sí, porque todos deben tener el mismo horario
- Sí, por ejemplo hora de salida y requerimientos de transporte
- Sí hay desigualdades, injusticias dentro del mismo grupo
- Sueldos
- Si, muchos casos de gente que tiene menor responsabilidad y le pagan más
- Si hay injusticias
- En los sueldos por la antigüedad
- Sí es injusto, muchos casos, a otros les cambian el horario con facilidad
- Sí, por ejemplo en la antigüedad (el tope es 15 años), a los nuevos les pagan más que a los antiguos
- Sí, hay muchas injusticias, cuando hay que pedir préstamos, permisos, les humillan
- Sí
- Sí, hay horarios de 7 a 4 y de 9 a 5. La antigüedad gana más aunque cumplen las mismas funciones
- Sí, porque no todos ganan igual y hay personas que si trabajan
- Sí, sueldo
- Sí hay justicia, en los horarios hay injusticia
- No contesta

#### Grupo Ocupacional: Docentes

- No a nivel personal, pero con otros sí



- Sí, Inadecuación, no hay equilibrio entre remuneración y funciones, el problema es funcional
- Sí
- No, está bien.
- No, es equitativo y justo
- No
- Sí porque le ofrecieron cosas diferentes a las que le dieron
- No sabe, no conoce cuánto ganan los demás
- Sí sobre los demás que no reciben lo que merecen
- Sí, no hay equidad, no hay justicia

### **Análisis de resultados**

En el grupo administrativo, una sola persona respondió que no percibe injusticias, las 20 restantes respondieron sí, sin embargo las respuestas son variadas cuando se refieren a cuál es la injusticia, así unos hablan de los horarios, sueldos, cantidad de trabajo, entre otros. En el grupo de docentes 4 personas responden que no hay injusticias y una no sabe, las restantes 5 respuestas son diversas sobre las razones de la percepción de injusticias.

### **Pregunta: percepción de trato injusto**

#### **Grupo Ocupacional: Administrativos**

- No
- Personalmente no
- Es por la función que actualmente realiza
- No
- Sí, horario, carga de trabajo, sueldo
- No directamente, pero le ponen a reemplazar a todos.
- No
- Sí le tratan injustamente, por ejemplo para darle vacaciones, le revisan todo y no puede dejar nada a medio hacer, le cambian las fechas de vacaciones y de presentación de informes
- Si es justo el trato
- Sí, por el tema del sueldo, en general no puede sacar gente
- Le tratan con justicia
- Rara vez, una vez se equivocó y le mandaron un memo, a otros no les hacen los mismo.
- A veces
- En lo económico
- Sí, a otros les aprueban rápido cualquier trámite
- No
- No, es el más consentido, le ayudan, le escuchan, es el mimado del departamento
- De parte del jefe no, de otras personas a las que cree le cae mal, sí.
- No, a veces, porque ni le conocen y le maltratan los alumnos

- No, le tratan con justicia
- No

#### **Grupo Ocupacional: Docentes**

- No percibe injusticias
- Pudo ser en el pasado, incomprensión
- Siente que no le reconocen lo suficiente
- Sí porque hay gente a la que no le dicen nada, no le molestan
- No
- No
- Sí, por las largas en tomar decisiones, hay algunas que frenan
- 3 no contestan

#### **Análisis de resultados**

Los trabajadores administrativos, en general, perciben que no existe un trato injusto. 6 personas indican diferentes motivos para su percepción de trato injusto, como horario, sueldo, el jefe. En el caso de los docentes, 3 personas manifiestan que sí hay trato injusto, 3 no contestan y 3 indican que no y 1 indica que fue en el pasado.

#### **Pregunta: reconocimiento del trabajo realizado**

#### **Grupo Ocupacional: Administrativos**

Tabla 24: Reconocimiento del trabajo realizado personal administrativo

| Respuestas   | N° de personas | %           |
|--|----------------|-------------|
| No   | 7              | 33,33       |
| No, nunca  | 1              | 4,76        |
| No, sólo cuando está mal hecho                             | 1              | 4,76        |
| No, podría ser la evaluación que le hicieron recientemente | 1              | 4,76        |
| No, normalmente hay automotivación                         | 1              | 4,76        |
| Sí   | 2              | 9,52        |
| El/La jefe/a le reconoce el trabajo que realiza            | 3              | 14,29       |
| Sí, le pagan el sueldo                                     | 2              | 9,52        |
| Si reconocen los docentes y los jefes                      | 1              | 4,76        |
| Sí, dicen que se ha hecho un buen trabajo                  | 1              | 4,76        |
| Sí, le dicen que hace rápido las cosas                     | 1              | 4,76        |
| <b>Total respuestas</b>                                    | <b>21</b>      | <b>100%</b> |

### Grupo Ocupacional: Docentes

Tabla 25: Reconocimiento del trabajo realizado personal docente

| Respuestas   | N° de personas | %           |
|--|----------------|-------------|
| No, pero piensa que si no le dicen nada es porque está haciendo bien las cosas. A veces sí lo han felicitado, Siente que lo que hace está bien | 1              | 10          |
| No, todavía no   | 1              | 10          |
| No, se auto motiva   | 1              | 10          |
| No lo suficiente, deberían diferenciar el costo de las horas por formación, evaluación e investigación   | 1              | 10          |
| Normal   | 1              | 10          |
| Parcial, de que sirva para algo, uso y aprovechamiento del trabajo, no hay continuidad   | 1              | 10          |
| Sí, ocasionalmente   | 1              | 10          |
| En parte   | 1              | 10          |
| Sí reconocen los docentes, los alumnos, los compañeros, El jefe no reconoce  | 1              | 10          |
| Sí, el decano en pregrado  | 1              | 10          |
| <b>Total respuestas</b>  | <b>10</b>      | <b>100%</b> |

### Análisis de resultados

En el grupo ocupacional de administrativos, 11 personas dicen que no existe reconocimiento al trabajo realizado, se debería sumar las dos respuestas que manifiestan que sí les pagan el sueldo, lo que suma 13 respuestas equivalentes al 61,9%, las respuestas restantes manifiestan que sí existe reconocimiento. En el caso de los docentes 40% manifestaron que no y 60% podrían interpretarse como un sí respecto del reconocimiento del trabajo.

### Pregunta: capacitación (asiste regularmente, se relaciona con el trabajo):

#### Grupo Ocupacional: Administrativos

Tabla 26: Capacitación personal administrativo

| Respuestas                           | N° de personas | %     |
|--------------------------------------|----------------|-------|
| No                                   | 4              | 19,05 |
| No, porque el horario no le facilita | 1              | 4,76  |

|   |    |      |
|---|----|------|
| No, porque son caros los cursos y son en horas del trabajo  | 1  | 4,76 |
| No le dan capacitación  | 1  | 4,76 |
| No, porque es complicado por el puesto, tampoco ha solicitado   | 1  | 4,76 |
| No, ninguna en los 3 años que está en el puesto (en el otro trabajo -banco del Pacífico- le capacitaban cada 3 meses) | 1  | 4,76 |
| No, el último fue hace 2 años, no es seguido  | 1  | 4,76 |
| No hay capacitación, en todos los años solamente asistió a dos cursos   | 1  | 4,76 |
| No, para sonido no, si ha tenido capacitación pero diferente de lo que hace   | 1  | 4,76 |
| Muy poco, el contador asiste y replica  | 1  | 4,76 |
| Antes podía asistir, ahora no puede por el horario  | 1  | 4,76 |
| Sí  | 2  | 9,52 |
| Si asiste a los cursos de afuera  | 1  | 4,76 |
| Sí, hace un año   | 1  | 4,76 |
| Ocasionalmente  | 1  | 4,76 |
| Sí ha seguido los cursos de actualización   | 1  | 4,76 |
| Está muy poco tiempo  | 1  | 4,76 |
| <b>Total respuestas</b>   | 21 | 100% |

### Grupo Ocupacional: Docentes

Tabla 27: Capacitación personal docente

| Respuestas  | N° de personas | %   |
|---|----------------|-----|
| No  | 3              | 30  |
| No. ninguna   | 1              | 10  |
| No asiste por falta de tiempo   | 1              | 10  |
| No desde que llegó al puesto  | 1              | 10  |
| Sí  | 1              | 10  |
| Sí, auto gestionada (no por parte de la Universidad)                                | 1              | 10  |
| Sí asiste a lo desarrollado internamente, ha participado a nivel de la universidad. | 1              | 10  |
| Sí, es un hobby   | 1              | 10  |
| <b>Total respuestas</b>   | 10             | 100 |

### Análisis de resultados

El 75% del personal administrativo respondió que no asiste a capacitaciones; de los que dicen que sí, uno lo hace afuera de la institución, otro manifiesta que la persona que asiste replica para todos, y otro dice que ocasionalmente. El 60% de los docentes manifestaron que no y el 40 % indica que sí asistió a capacitaciones.

**Pregunta: evaluación** (existe, conoce, retroinformación resultados y desempeño)

**Grupo Ocupacional: Administrativos**

Tabla 28: Evaluación personal administrativo

| Respuestas   | N° de personas | %           |
|--|----------------|-------------|
| No   | 4              | 19,05       |
| Ahora no, antes sí                                       | 1              | 4,76        |
| No. Solamente la del CEAACES                             | 1              | 4,76        |
| Ahora no. Antes la evaluaban cada año                    | 2              | 9,52        |
| No le evalúan  | 1              | 4,76        |
| Sí   | 1              | 4,76        |
| Sí, conoce los resultados                                | 2              | 9,52        |
| Sí, una vez al año, la última fue por la acreditación    | 1              | 4,76        |
| Cuando hacen a todo el personal conocen los resultados   | 1              | 4,76        |
| Si le evaluaron cada dos años y sí conoce los resultados | 1              | 4,76        |
| Sí, hace tres años, le dieron a conocer los resultados   | 1              | 4,76        |
| Sí, cada vez que se les ocurrió                          | 1              | 4,76        |
| Sí, hace algún tiempo, no recuerda                       | 1              | 4,76        |
| Hace dos años, sí conoció los resultados                 | 1              | 4,76        |
| Sí le evalúan no conoce los resultados                   | 1              | 4,76        |
| Sí hace tres años, conoció los resultados                | 1              | 4,76        |
| <b>Total respuestas</b>                                  | <b>21</b>      | <b>100%</b> |

**Grupo Ocupacional: Docentes**

Tabla 29: Evaluación personal docente

| Respuestas   | N° de personas | %           |
|--|----------------|-------------|
| No hay   | 1              | 10          |
| No, sólo se entregan insumos para los evaluadores                    | 1              | 10          |
| En la docencia hay mecanismos de evaluación. En lo administrativo No | 1              | 10          |
| No conoce, no quisiera conocer, no le llama la atención              | 1              | 10          |
| No le hacen conocer  | 1              | 10          |
| Sí   | 1              | 10          |
| Sí, parcial, le dicen con resultados y reconocimiento parcial        | 1              | 10          |
| Como docente sí, no como coordinadora                                | 1              | 10          |
| Si existe, no conoce resultados                                      | 1              | 10          |
| No, como docente sí, los alumnos le evalúan                          | 1              | 10          |
| <b>Total respuestas</b>  | <b>10</b>      | <b>100%</b> |

### Análisis de resultados

El 42, 86 % del personal administrativo respondió que no le evalúan y el 57,4% respondió que sí le evalúan. En el caso de los docentes las respuestas son variadas y se refieren a que como docentes sí son evaluados, no así en sus otras actividades.

### Pregunta: Plan carrera (existe, puede mejorar)

#### Grupo Ocupacional: Administrativos

Tabla 30: Plan carrera personal administrativo

| Respuestas  | N° de personas | %      |
|---|----------------|--------|
| No  | 10             | 47,62  |
| No hay plan carrera, se maneja a dedo.                                  | 1              | 4,76   |
| No hay, según le dice la jefa   | 1              | 4,76   |
| No, sí podría estudiar pero no puede ascender en el departamento        | 1              | 4,76   |
| No hay porque le merman al área   | 1              | 4,76   |
| No, por la carrera que estudió  | 1              | 4,76   |
| No conoce   | 1              | 4,76   |
| Si hay, pero no es por méritos sino por el tiempo                       | 1              | 4,76   |
| Hay escalafón, si se puede mejorar                                      | 1              | 4,76   |
| Si existe pero no está aplicado, le ocasiona descontento y le desmotiva | 1              | 4,76   |
| No se implanta  | 1              | 4,76   |
| Sí, depende del entrevistado  | 1              | 4,76   |
| Total respuestas  | 21             | 100,00 |

#### Grupo Ocupacional: Docentes

Tabla 31: Plan carrera personal docente

| Respuestas  | N° de personas | %  |
|---|----------------|----|
| No se aplica el escalafón y podría ser un motivo de cambio, genera falta de lealtad | 1              | 10 |
| Aún no está definido  | 1              | 10 |
| Sí se puede mejorar, le preocupa que a veces las cosas no se dan                    | 1              | 10 |

|   |    |     |
|---|----|-----|
| Sí, las categorías docentes implican un ascenso | 1  | 10  |
| No  | 3  | 30  |
| Sí hay, si se puede                             | 1  | 10  |
| Si  | 1  | 10  |
| Es incierto porque no le dicen lo que necesita  | 1  | 10  |
| <b>Total respuestas</b>                         | 10 | 100 |

### **Análisis de resultados**

En el grupo ocupacional de los administrativos, un total de 15 respuestas que representan el 71,43% indican que no hay plan carrera en la institución. Los docentes, contestaron que no hay plan carrera únicamente el 30%, otro 30% indica que si existe un plan carrera y las restantes respuestas manifiestan que no se aplica el escalafón.

### **Pregunta: Qué sugeriría usted para mejorar las situaciones adversas o que le afectan en el trabajo**

#### **Grupo Ocupacional: Administrativos**

- Auditoría del trabajo para igualar beneficios y salarios
- Capacitación para mejorar en las tareas. Reconocimiento (no económico)
- Organizar el trabajo por procesos
- No hay quien le releve, no puede salir, cuando regresa encuentra que nadie realizó su trabajo
- Mejoramiento de procesos de los departamentos, Ej. Separar logística y biblioteca, generar reuniones de trabajo con coordinadores y jefes, con el académico. Los demás no saben los problemas que tiene
- Nada
- Organizarnos mejor con las demás unidades (información y coordinación)
- El responsable de este equipo debe aprender a ser líder no solamente jefe
- Que se aplique el escalafón y se ubique a las personas de acuerdo a lo que han estudiado
- Reestructuración o reingeniería total desde las bases, cambio del grupo que maneja la Universidad
- Debería haber más comunicación entre las personas que estamos inmersos en el trabajo, reuniones periódicas del área
- Le gustaría salir de la ventanilla para crecer personalmente, le gusta la UTE, es muy buena
- Mejorar los horarios, poner turnos rotativos
- Que sean éticos
- Hacer rótulos para indicar cuando atiende y en qué tiempo regresa a la ventanilla
- Nada
- Un solo horario para todos

- El Jefe debería llamar la atención de manera privada y oportuna, debería llamarles la atención por escrito y poner los correctivos del caso
- Lineamientos por puestos, definir las tareas y funciones de todos los puestos, por lo menos de los que son del departamento porque dan la cara al público
- Que haya equipo de trabajo, cooperación para las dos funciones

### **Grupo Ocupacional: Docentes**

- El trabajo del entrevistado es buscar soluciones, crear sugerencias.
- Replantear objetivos, criterios y propósitos institucionales de posgrados, no hay un qué hacer después de apagar incendios, replantear lo de posgrados (para qué) mejorar la gestión de talento humano, realizar inducción al personal
- Mayor participación, conformación de equipos cohesionados de trabajo, mejor clima laboral. Planificación, directrices claras y permanentes de corto y largo plazo. Mayor proactividad en la resolución de problemas, permanente actualización de procesos
- Que el ambiente sea científico, no administrativo, ejemplo periódicos, boletines informativos, que se compartan más conocimientos, que se formen comisiones, que cada cierto tiempo hayan charlas.
- Sí, priorizar la formación de PhD en la universidad con una acción estratégica para el logro de la visión de la universidad y la obtención de mejores resultados en la categoría de la misma como universidad en el contexto ecuatoriano, lograr ser competitiva, para mejorar la calidad.
- Debería haber más rigurosidad para evaluar docentes y alumnos. Las maestrías deben ser maestrías y no un conjunto de seminarios que no tienen un hilo conductor
- Una auditoría externa de trabajo para que se observen la planificación, metas y luego el cumplimiento
- Capacitar para estandarizar procedimientos, ej. Eficiencia terminal que sirva como ayuda para mejorar el proceso, solucionar problemas que se pueden presentar y que otros coordinadores ya han superado
- Aclarar lo del plan carrera del docente, equidad en sueldos y bonificaciones

### **Pregunta: Recomendaciones**

#### **Grupo Ocupacional: Administrativos**

- Que este tipo de conversatorios sean parte de las actividades de los jefes para mejorar el aspecto humano y el aspecto laboral
- Logística se ha convertido en el tapa huecos de los otros departamentos. Se debería planificar con logística. Todos son jefes de logística y ellos no tienen una buena estructura. Relaciones Públicas y Sociales no hacen nada. No hay un buen posicionamiento de logística por acaparar funciones
- A veces se molesta la gente porque les dan mal la información (académico, facultades) En cada área deberían dar bien la información y manejar todos la misma idea
- Que el jefe de servicios generales sea líder, se deja influir por lo que dicen los demás, si no deja reemplazo no puede salir de vacaciones.



### **Grupo Ocupacional: Docentes**

- Que se disminuyan las hora de clase que tenemos asignadas
- Base de datos de biblioteca virtual para profundizar los conocimientos.  
Percibe que no hay ambiente de investigación y de ciencia
- Cuando está estresado se cierra pero lo supera pronto

## **CUADRO RESUMEN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL ENCONTRADOS EN LA ENTREVISTA**

### **GRUPO OCUPACIONAL: ADMINISTRATIVOS**

El siguiente gráfico fue elaborado para todas las preguntas de la entrevista de análisis de riesgo psicosocial, es una matriz en cuyas filas se hacen constar las preguntas y en las columnas las respuestas de los entrevistados según el código asignado a cada uno de ellos.

Para realizar un análisis rápido se pusieron colores a cada uno de los tipos de riesgos, así constan en color verde los riesgos vinculados al puesto, en color naranja los riesgos vinculados a la personas y en color celeste los riesgos que pertenecen a la organización.

Uno de los aspectos interesantes es que los entrevistados detallan como elementos o actividades que los estresan, presionan o agobian a factores de riesgo psicosocial que en su mayoría pertenecen a la organización, aunque las respuestas correspondan a elementos del puesto de trabajo. Un claro ejemplo está en la pregunta 1.9: aspectos físicos del puesto, ya que al no trabajar con máquinas, sino en ambientes de oficina o ventanillas para atención al público, los elementos de estos ambientes fueron diseñados por la organización y pueden ser objeto de cambio o mejora por parte de la Institución. Similar situación se producen en el tema carga de trabajo, aspecto que corresponde a la distribución de funciones o definición de procesos y aún al tipo de liderazgo, pues es evidente que personas de una misma área y aún de puestos similares, no tienen igual carga de trabajo.

| CODIGO   | 001 | 004 | 005 | 006 | 007 | 008 | 009 | 011 | 012 | 014 | 015 | 016 | 017 | 018 | 019 | 020 | 021 | 026 | 028 | 030 | 031 |  |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--|
| <b>1. ASPECTOS DEL PUESTO: TAREAS</b>  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| 1.1 CUÁL/ES SON LAS TAREAS O ACTIVIDADES QUE REALIZA Y QUE MÁS LE ESTRESAN (angustian, agobian, tensionan) Y POR QUÉ                             |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| 1.2 Tareas periódicas  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| 1.3 Tareas ocasionales   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| 1.4 Identificación con la tarea (efectúa la tarea completa, producto o servicio)   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| Servicio completo:   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| Tareas parte de un proceso:  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| 1.5 Significación de la tarea (impacto del trabajo en otros)   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| 1.6 Autonomía (discrecionalidad, resultados, determinación de procedimientos, pausas).   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| 1.7 Retroinformación (extrínseca -intrínseca)  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| <b>1.8 OTROS</b>   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| * Comunicación con otros:  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| * Riesgo Asociado:   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| * Ritmo de trabajo:  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| * cantidad, calidad, velocidad de trabajo:   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| * RELACIÓN SOCIAL CON LOS COMPAÑEROS   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| * RELACIÓN SOCIAL CON EL PÚBLICO (tipo de público-agresivo, sumiso)  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| <b>1.9 ASPECTOS FÍSICOS DEL PUESTO</b>   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| * MEDIO AMBIENTE FÍSICO, QUÍMICO BIOLÓGICO DEL PUESTO (temperatura, humedad, ruido, contaminación, luz, microbios, plantas, limpieza)            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| * CARACTER ergonómico DIMENSIONAL (posición, equipos, alcance de instrumentos)   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| * CARGA DE TRABAJO ( trabaja más tiempo o sin parar)   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| * ESFUERZO MENTAL (esfuerzo mental, memoria, detalles, cálculos)   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| <b>2. ASPECTOS DEL TRABAJADOR</b>  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| * NIVEL DE ESTUDIOS:   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| * PERTENENCIA A GRUPOS (tiene un grupo, se ayudan, le maltratan, le aprecian, le apoyan)   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| * DOBLE PRESENCIA:   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| * PASATIEMPOS, HOBBIES, DEPORTES:  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| * Posición familiar (número de hijos, número de hermanos, posición entre hermanos):  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| * METAS:   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| * TEMORES:   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| <b>3. ASPECTOS DE LA ORGANIZACIÓN</b>  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| * LIBERTAD PARA EXPRESAR OPINIONES :   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| * HORARIOS DE TRABAJO:   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| * APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS:   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| * realización de tareas, le consultan sobre cambios, procesos, conoce objetivos y resultados del trabajo, distribución del trabajo, orientación, |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| * REALIZA EL TRABAJO SOLO, CON APOYO DE COMPAÑEROS O APOYO DE JEFES  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| * SEGURIDAD CONTRACTUAL (cambio de funciones, cambios de puesto):  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| * PERCEPCIÓN DE INJUSTICIA (sueldos, traslados, horarios):   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| * PERCEPCIÓN DE TRATO INJUSTO:   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| * RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO REALIZADO:  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| * CAPACITACION (asiste regularmente, se relaciona con el trabajo):   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| * DESARROLLO PROFESIONAL:  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| * EVALUACIÓN (existe, conoce, retroinformación resultados y desempeño):  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| * PLAN CARRERA (existe, puede mejorar)   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |

CODIGOS:  
 factores de riesgo de la tarea   
 Factores de riesgo de la persona   
 Factores de riesgo de la organización

**Ilustración 3 Resumen factores de riesgo psicosocial en personal administrativo**

Elaboración la autora

## GRUPO OCUPACIONAL: DOCENTES

| N°                                     | CODIGO EMPLEADO  | 002 | 003 | 010 | 013 | 022 | 023 | 024 | 025 | 027 | 029 |
|--|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| <b>1. ASPECTOS DEL PUESTO: TAREAS</b>  |  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| 1.1                                    | CUÁL /ES SON LAS TAREAS O ACTIVIDADES QUE REALIZA Y QUE MÁS LE ESTRESAN (angustian, agobian, tensionan) Y POR QUÉ  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| 1.2                                    | Tareas periódicas  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| 1.3                                    | Tareas ocasionales   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| 1.4                                    | Identificación con la tarea (efectúa la tarea completa, producto o servicio)   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|  | Servicio completo:   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|  | Tareas parte de un proceso:  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| 1.5                                    | Significación de la tarea (impacto del trabajo en otros)   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| 1.6                                    | Autonomía (discrecionalidad, resultados, determinación de procedimientos, pausas).   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| 1.7                                    | Retroinformación (extrínseca -intrínseca)  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| <b>1.8 OTROS</b>                       |  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| *                                      | Comunicación con otros:  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| *                                      | Riesgo Asociado:   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| *                                      | Ritmo de trabajo:  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| *                                      | TOMA DE DECISIONES (rápidas y difíciles, pausas, cantidad, calidad, velocidad de trabajo):   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| *                                      | RELACIÓN SOCIAL CON LOS COMPAÑEROS   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| *                                      | RELACIÓN SOCIAL CON EL PÚBLICO (tipo de público-agresivo, sumiso)  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| <b>1.9 ASPECTOS FÍSICOS DEL PUESTO</b> |  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| *                                      | MEDIO AMBIENTE FÍSICO, QUÍMICO BIOLÓGICO DEL PUESTO (temperatura, humedad, ruido, contaminación, luz, microbios, plantas, limpieza orden)  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| *                                      | CARACTER ergonómico DIMENSIONAL (posición, equipos, alcance de instrumentos)   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| *                                      | CARGA DE TRABAJO ( trabaja más tiempo o sin parar)   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| *                                      | ESFUERZO MENTAL (esfuerzo mental, memoria, detalles, cálculos)   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| <b>2. ASPECTOS DEL TRABAJADOR</b>      |  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| *                                      | NIVEL DE ESTUDIOS:   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| *                                      | PERTENENCIA A GRUPOS (tiene un grupo, se ayudan, le maltratan, le aprecian, le apoyan)   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| *                                      | DOBLE PRESENCIA:   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| *                                      | PASATIEMPOS, HOBBIES, DEPORTES:  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| *                                      | entre hermanos):   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| *                                      | METAS:   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| *                                      | TEMORES:   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| <b>3. ASPECTOS DE LA ORGANIZACIÓN</b>  |  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| *                                      | LIBERTAD PARA EXPRESAR OPINIONES :   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| *                                      | HORARIOS DE TRABAJO:   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| *                                      | APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS:   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| *                                      | (tareas definidas, definidos tiempos para la realización de tareas, le consultan sobre cambios, procesos, conoce objetivos y resultados del trabajo, distribución del trabajo, orientación, solución de problemas) |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| *                                      | REALIZA EL TRABAJO SOLO, CON APOYO DE COMPAÑEROS O APOYO DE JEFES  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| *                                      | SEGURIDAD CONTRACTUAL (cambio de funciones, cambios de puesto):  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| *                                      | PERCEPCIÓN DE INJUSTICIA (sueldos, traslados, horarios):   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|  | Percepción de trato injusto  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| *                                      | RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO REALIZADO:  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| *                                      | CAPACITACIÓN (asiste regularmente, se relaciona con el trabajo):   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| *                                      | DESARROLLO PROFESIONAL:  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| *                                      | EVALUACIÓN (existe, conoce, retroinformación resultados y desempeño):  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| *                                      | PLAN CARRERA (existe, puede mejorar)   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |

Ilustración 4: Resumen factores de riesgo psicosocial en personal docente  
Elaboración la autora

**Análisis de resultados totales:**

De la observación de los colores con los cuales se identifican los factores de riesgos psicosociales encontrados durante la entrevista, se concluye que la mayor cantidad de riesgos se atribuyen a la organización en los dos grupos ocupacionales, así muchos de los riesgos que el empleado detalló en el acápite de la tarea, en realidad corresponden a la organización. Factores como el medio ambiente físico, la carga de trabajo, retroinformación extrínseca y autonomía en la realización de las tareas, se ubican en los factores de la organización debido a que los empleados laboran en ambientes de oficina.

**4.3 Datos de presión arterial y de estímulos que el investigado percibe como afectadores.**

En este acápite se realiza un análisis vertical, es decir se analizan las respuestas de cada uno de los entrevistados en relación a los factores de riesgo psicosocial que percibe y que manifestó durante la entrevista, también se incluyen los datos de la presión arterial y el estímulo que el sujeto indica le afectó. El análisis se realiza para cada uno de los empleados que participó en el estudio, por ello no se divide en grupos ocupacionales, más bien se sigue la secuencia de códigos que se signó a cada persona.

**4.3.1 Resumen datos de Índice de Masa Corporal investigados**

Uno de los factores que puede afectar la información sobre la presión arterial es el índice de masa corporal, a continuación se resumen los datos obtenidos del estudio.

Tabla 32: Índice de masa corporal (IMC)

| Código empleado | edad | peso  | peso_unidad | estatura | sexo | IMC  | CLASIFICACION     |
|-----------------|------|-------|-------------|----------|------|------|-------------------|
| 001             | 31   | 68,19 | kg          | 1,69     | M    | 23,9 | NORMAL            |
| 002             | 41   | 60    | kg          | 1,73     | M    | 20,0 | NORMAL            |
| 003             | 43   | 80    | kg          | 1,6      | M    | 31,3 | OBESIDAD GRADO II |
| 004             | 31   | 86,4  | kg          | 1,72     | M    | 29,2 | OBESIDAD GRADO I  |
| 005             | 32   | 90,9  | kg          | 1,68     | M    | 32,2 | OBESIDAD GRADO II |
| 006             | 59   | 47,7  | kg          | 1,45     | F    | 22,7 | SOBREPESO         |
| 007             | 32   | 76    | kg          | 1,68     | M    | 26,9 | SOBREPESO         |
| 008             | 45   | 64    | kg          | 1,65     | F    | 23,5 | NORMAL            |
| 009             | 37   | 52,27 | kg          | 1,57     | F    | 21,2 | NORMAL            |
| 010             | 37   | 68,18 | kg          | 1,7      | F    | 23,6 | NORMAL            |
| 011             | 53   | 85    | kg          | 1,62     | F    | 32,4 | OBESIDAD GRADO II |
| 012             | 46   | 66    | kg          | 1,64     | F    | 24,5 | NORMAL            |
| 013             | 42   | 77,7  | kg          | 1,71     | M    | 26,6 | SOBREPESO         |
| 014             | 38   | 76,36 | kg          | 1,68     | F    | 27,1 | OBESIDAD          |
| 015             | 53   | 90    | kg          | 1,6      | F    | 35,2 | OBESIDAD GRADO II |
| 016             | 43   | 67,9  | kg          | 1,58     | F    | 27,2 | OBESIDAD          |
| 017             | 27   | 60,45 | kg          | 1,58     | F    | 24,2 | NORMAL            |
| 018             | 50   | 100   | kg          | 1,75     | M    | 32,7 | OBESIDAD GRADO II |
| 019             | 37   | 54,54 | kg          | 1,4      | F    | 27,8 | OBESIDAD GRADO I  |
| 020             | 45   | 47,27 | kg          | 1,5      | F    | 21,0 | NORMAL            |
| 021             | 32   | 50    | kg          | 1,5      | M    | 22,2 | NORMAL            |
| 022             | 55   | 82    | kg          | 1,77     | M    | 26,2 | SOBREPESO         |
| 023             | 42   | 80,9  | kg          | 1,76     | M    | 26,1 | SOBREPESO         |
| 024             | 48   | 81    | kg          | 1,7      | F    | 28,0 | OBESIDAD GRADO I  |
| 025             | 40   | 73    | kg          | 1,69     | M    | 25,6 | SOBREPESO         |
| 026             | 53   | 64    | kg          | 1,57     | F    | 26,0 | SOBREPESO         |
| 027             | 56   | 76    | kg          | 1,66     | M    | 27,6 | OBESIDAD GRADO I  |
| 028             | 38   | 68    |             | 1,6      | F    | 26,6 | SOBREPESO         |
| 029             | 51   | 72,72 | kg          | 1,78     | M    | 23,0 | NORMAL            |
| 030             | 28   | 60    | kg          | 1,58     | F    | 24,0 | NORMAL            |
| 031             | 36   | 78    | kg          | 1,58     | M    | 31,2 | OBESIDAD GRADO II |

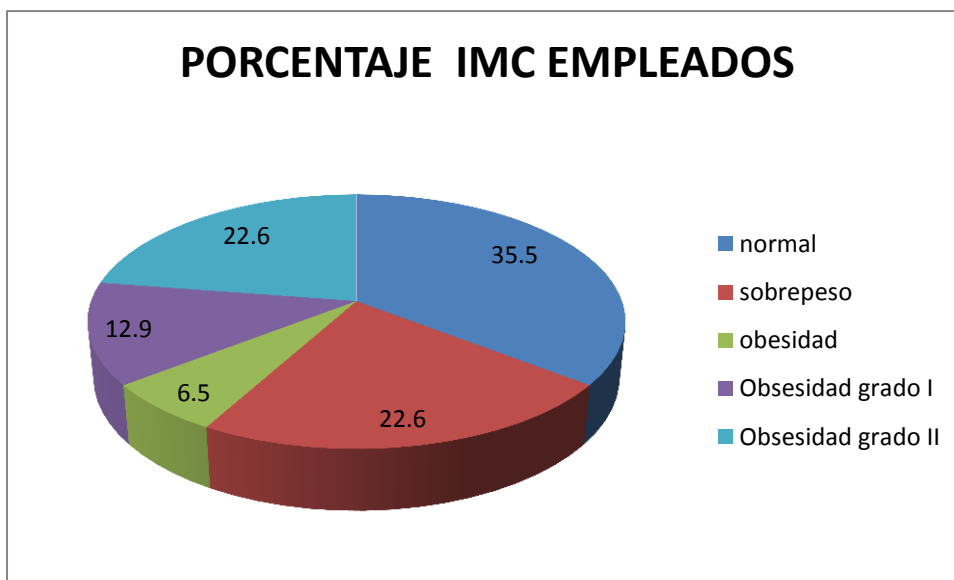


Ilustración 5 Porcentajes de Índice de Masa Corporal (IMC)  
Elaboración: autora

Análisis de resultados:

Como se observa en el gráfico, el 35.5% presenta un índice de masa corporal normal, el 22.6% de los investigados se encuentra con sobrepeso, el 6.5 tiene obesidad, el 12, 9 obesidad grado I y el 22, 6% obesidad grado II.

#### 4.3.2 Resultados por empleado

|                    |               |                 |
|--------------------|---------------|-----------------|
| <b>CODIGO:</b> 001 | Edad: 31      | Peso : 68,19    |
|                    | Estatura: 169 | Sexo: Masculino |

Factores de riesgo:

- a) Aspectos del puesto: ninguno
- b) Aspectos del trabajador: Ninguno
- c) Aspectos de la organización:
  - Horario de trabajo,
  - Percepción de injusticia: percibe que hay injusticias en el sueldo, los demás tienen contrato de coordinadores y él de asistente. Le afecta en el estado de ánimo.
  - No hay desarrollo profesional
  - No hay plan carrera

**Tabla 33: Datos de presión arterial 001**

| Fecha      | Hora  | Sistólica | Diastólica | Frecuencia | Estímulo  |
|------------|-------|-----------|------------|------------|---|
| 08/10/2014 | 17:51 | 119       | 80         | 73         | 10 minutos después de atender a un estudiante un tanto subido de tono.                          |
| 09/10/2014 | 10:44 | 119       | 77         | 74         | Hasta esta hora, nada, una mañana tranquila.  |
| 09/10/2014 | 12:44 | 127       | 64         | 63         | Tengo mucha hambre porque ya mismo es la hora del almuerzo y no he comido nada entre la mañana. |
| 09/10/2014 | 16:00 | 117       | 65         | 80         | Trabaja a presión   |
| 09/10/2014 | 18:00 | 106       | 61         | 76         | Nada.   |
| 28/10/2014 | 18:00 | 122       | 74         | 78         | Estoy haciendo unos trámites que son urgentes de entregar.                                      |

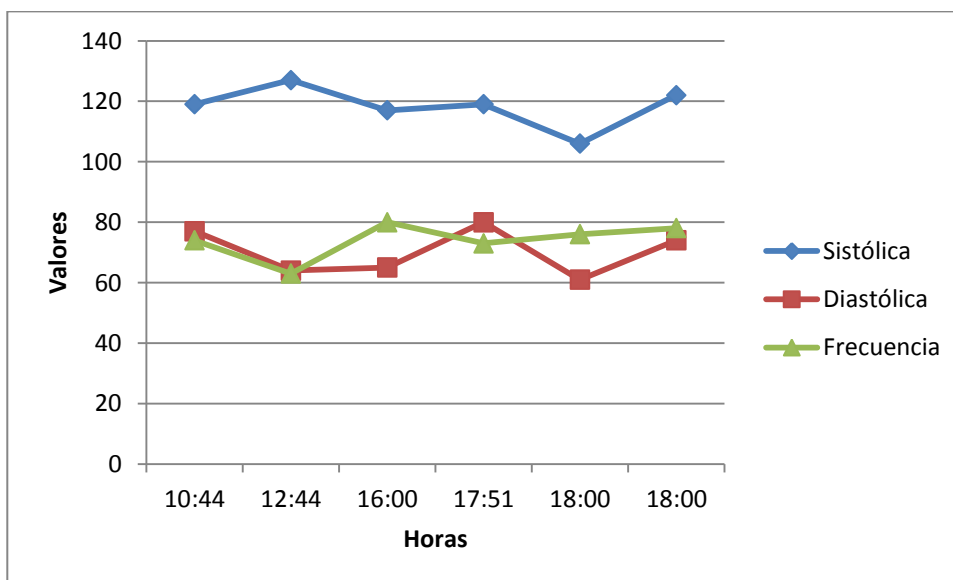


Ilustración 6: Datos de Presión arterial empleado 001  
Elaborado por: la autora

### **Análisis de resultados empleado 001:**

En la entrevista de riesgo psicosocial no hace referencia al trabajo a presión, sin embargo en las mediciones de la presión resaltan dos aspectos que le afectan: hambre y trabajo a presión, pues en los dos casos se alteraron los valores de la presión arterial, no así cuando atendió al público.

|                    |               |                 |
|--------------------|---------------|-----------------|
| <b>CODIGO:</b> 002 | Edad: 31      | Peso : 68,19    |
|                    | Estatura: 169 | Sexo: Masculino |

### Factores de riesgo:

a) Aspectos del puesto:

- Carga de trabajo fuerte, no le alcanzan las 8 horas

b) Aspectos del trabajador: Ninguno

c) Aspectos de la organización:

- Horario de trabajo no es adecuado porque pasa 12 horas en la Universidad y 2 horas de viaje. Afecta la vida familiar

**Tabla 34: Datos de presión arterial 002**

| Fecha      | Hora  | Sistólica | Diastólica | Frecuencia | Estímulo   |
|------------|-------|-----------|------------|------------|--|
| 30/09/2014 | 10:15 | 106       | 70         | 68         | Concluyó entrevista de riesgo psicosocial                        |
| 30/09/2014 | 14:20 | 123       | 71         | 79         | Trabaja en un informe, es urgente                                |
| 30/09/2014 | 16:52 | 116       | 70         | 78         | Ninguno  |
| 30/09/2014 | 19:16 | 125       | 71         | 82         | Antes de Reunión con director.                                   |
| 30/10/2014 | 13:30 | 120       | 71         | 81         | reunión de trabajo con documentos secretos                       |
| 24/11/2014 | 18:15 | 121       | 74         | 95         | Emoción positiva, tuvo una noticia buena que le alivió el estrés |

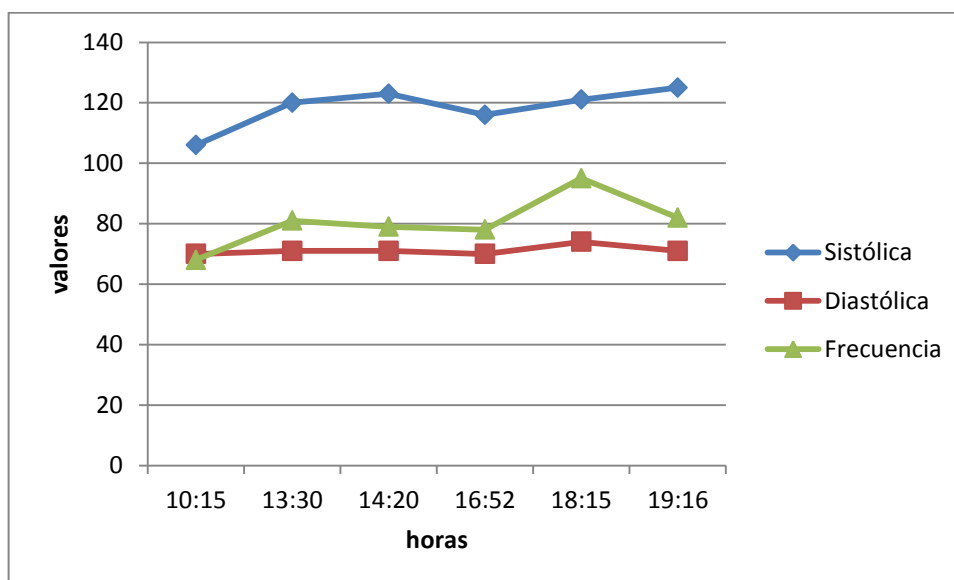


Ilustración 7: Datos de presión arterial empleado 002  
Elaborado por: La autora



### **Análisis de resultados empleado 002:**

En la información de la entrevista de riesgo psicosocial, el empleado es afectado por la carga de trabajo y el horario. En la información de la presión arterial el dato más alto corresponde a los momentos previos a una reunión con el jefe, otro dato alto es el que se tomó cuando tenía presión por la urgencia de un informe.

|                |            |                      |                 |
|----------------|------------|----------------------|-----------------|
| <b>CODIGO:</b> | <b>003</b> | <b>Edad:</b> 43      | <b>Peso:</b> 80 |
|                |            | <b>Estatura:</b> 160 | <b>Sexo:</b> M  |

### **Factores de riesgo:**

#### a) Aspectos del puesto:

- Desconocimiento de procedimientos, casos previos, etc. Existe una discrepancia que le ocasiona estrés
- Atención a estudiante en temas especializados que deben ser resueltos (necesita aplicar la normativa)
- Tareas especiales que le asigna el jefe y le empiezan a cargar tareas que le ocasionan presión personal e institucional por el tiempo que se le debe asignar
- El puesto de trabajo es pequeño, incómodo, limitado; no está climatizado, hay variaciones de temperatura, viento; por otra parte el espacio es personal. El espacio compartido e inadecuado; respecto del manejo de documentación no hay manejo adecuado y existe limitación en cuanto al manejo de los maestrantes.
- Trabaja más tiempo por la interrupción de la jornada, es inadecuada. La carga de trabajo hace que se use el medio día para el trabajo.

#### b) Aspectos del trabajador: Ninguno

#### c) Aspectos de la organización

- Aplicación de conocimientos: En un 10%, está sub aprovechado
- Liderazgo: No existen tareas definidas, no hay tiempos, es ambiguo, los cambios se discuten no se consultan, sí conoce los objetivos y procesos básicos, conoce los hitos y productos, el problema es el cómo, no hay orientación.
- Percepción de injusticias: Inadecuación, no hay equilibrio entre remuneración y funciones, el problema es funcional.

Tabla 35: Datos de presión arterial 003

| Fecha      | Hora  | Sistólica | Diastólica | Frecuencia | Estímulo                                     |
|------------|-------|-----------|------------|------------|--|
| 01/10/2014 | 11:00 | 107       | 68         | 55         | Trabaja en el computador                     |
| 03/10/2014 | 16:00 | 120       | 75         | 77         | Atendía a una alumna                         |
| 03/10/2014 | 18:20 | 117       | 64         | 66         | Preparaba las clases                         |
| 07/10/2014 | 12:05 | 104       | 89         | 68         | Clases                                       |
| 07/10/2014 | 15:55 | 108       | 67         | 86         | Trabajo de oficina irritante                 |
| 07/10/2014 | 18:00 | 115       | 67         | 66         | Reuniones de trabajo                         |
| 14/10/2014 | 12:24 | 146       | 122        | 63         | Después de clases mantuvo Reunión de trabajo |
| 14/10/2014 | 12:24 | 103       | 58         | 68         | Trabajo                                      |

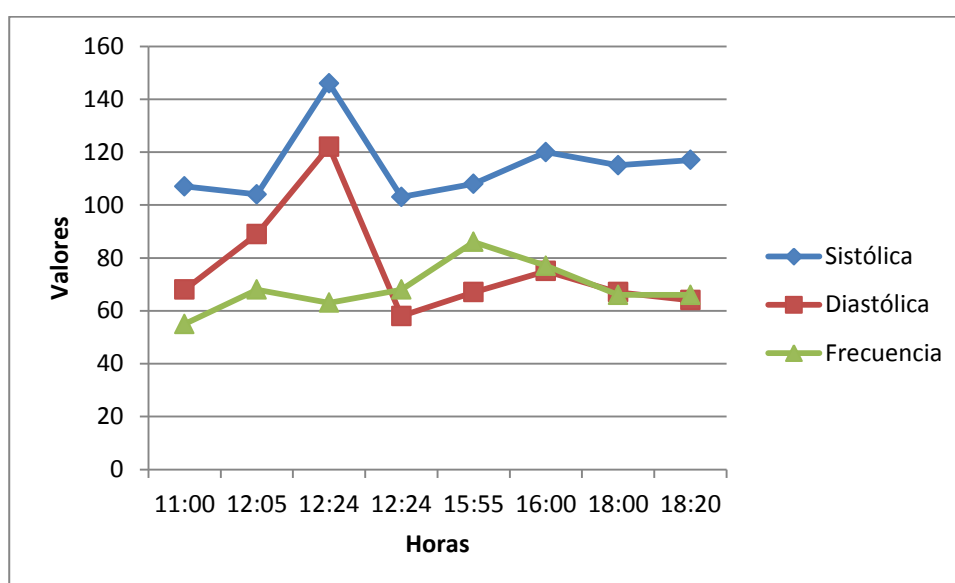


Ilustración 8: Datos de presión arterial empleado 003  
Elaborado por: la autora

### Análisis de resultados empleado 003

El empleado analizado presenta múltiples riesgos en lo relacionado a los factores del puesto de trabajo y de la organización. En los datos de la presión arterial, ésta subió en dos ocasiones: cuando atendía a una alumna y después de una reunión de trabajo, el dato más alto corresponde a la reunión de trabajo.

|                |            |                 |     |             |      |
|----------------|------------|-----------------|-----|-------------|------|
| <b>CODIGO:</b> | <b>004</b> | <b>Edad:</b>    | 31  | <b>Peso</b> | 86,4 |
|                |            | <b>Estatura</b> | 172 | <b>Sexo</b> | M    |

### Factores de riesgo:

#### a) Aspectos del puesto:

- El estrés se origina en que debe cumplir tiempos para las tareas, tiempos que no necesariamente dependen del entrevistado.
- Trata con las personas, con docentes, maestrantes porque siempre hay algo que no les gusta y él es la piedra de tope para los reclamos, ya que los recibe directamente.
- Los resultados finales de cada día, porque se reportan y tienen consecuencias. Tiene responsabilidad sobre las personas (ej. Casos clínicos, temblores, etc.) se estresa porque no está preparado y no tiene los medios y personas que colaboren en esas situaciones.
- Riesgo asociado: Reclamos, situaciones graves que no las pueda resolver
- Carga de trabajo: Trabaja por más tiempo porque debe organizar varias tareas, trabaja los sábados y los domingos, por el tema de responsabilidad. Sin parar los sábados.

#### b) Aspectos del trabajador: Ninguno

- IMC obesidad grado I

#### c) Aspectos de la organización:

- Libertad para expresar opiniones: No, porque evita cualquier problema.
- Horario de trabajo: Sale muy tarde (pasa 10 horas diarias y el sábado tiene que venir a las 6 horas). El horario es llevadero tiene 8 horas pero sacrifica los fines de semana, no tiene vida social no vida familiar los fines de semana.
- Percepción de injusticia: El trabajo que realiza es sacrificado por el horario y por el nivel de responsabilidad con la institución.
- Desarrollo profesional: Está en desventaja para seguir una maestría y cursos por el horario de trabajo.

Tabla 36: Datos de presión arterial 004

| Fecha      | Hora  | Sistólica | Diastólica | Frecuencia | Estímulo   |
|------------|-------|-----------|------------|------------|--|
| 04/10/2014 | 7:00  | 104       | 73         | 90         | Tareas normales que involucraron intensidad física media |
| 04/10/2014 | 9:40  | 111       | 71         | 81         | Tareas normales de su actividad.                         |
| 04/10/2014 | 12:00 | 113       | 76         | 101        | Tareas normales  |
| 04/10/2014 | 15:00 | 110       | 64         | 83         | Tareas normales que involucraron intensidad física media |
| 04/10/2014 | 17:00 | 118       | 70         | 91         | tareas normales  |

|            |       |     |    |    |  |
|------------|-------|-----|----|----|--|
|            |       |     |    |    | Acabo de cerrar la mayoría de aulas, verifico la hora de salida de los docentes y dejo casi todo listo en la organización logística para las clases del día de mañana. |
| 04/10/2014 | 18:00 | 139 | 76 | 98 |  |
| 13/02/2015 | 17:00 | 109 | 60 | 85 | Revisaba correos   |
| 13/02/2015 | 18:00 | 122 | 76 | 92 | Ayudaba en la cafetería (lavaba platos)  |
| 13/02/2015 | 19:19 | 134 | 71 | 87 | En el computador   |

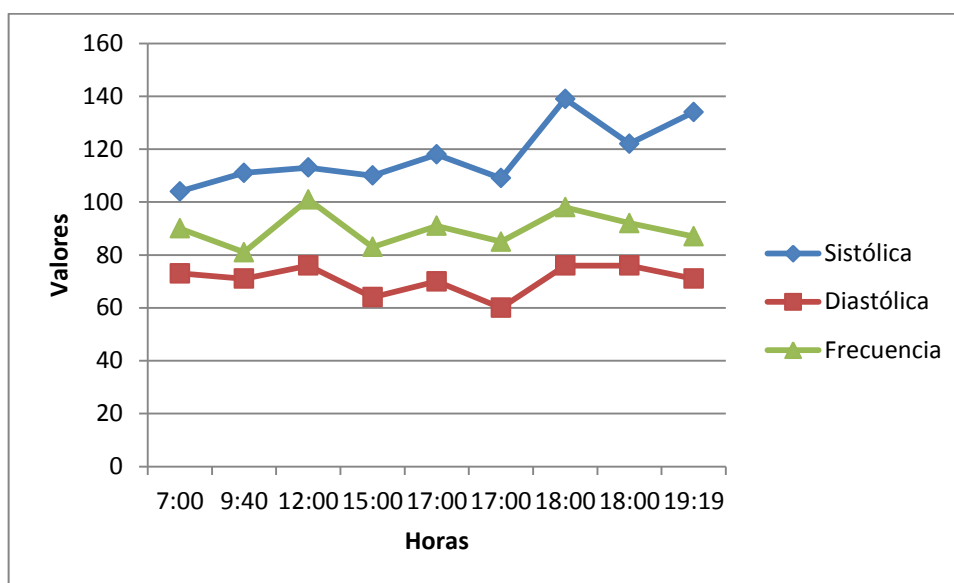


Ilustración 9: Datos de presión arterial empleado 004  
Elaborado por: la autora

### Análisis de resultados empleado 004:

De la lectura de los riesgos psicosociales que expuso el empleado se observa que está expuesto a varios, así factores de riesgo de la tarea y de la organización, de hecho la carga de trabajo que se analiza en los factores del puesto, en realidad pertenece a la organización, pues denota que no se ha distribuido adecuadamente el trabajo. En las mediciones de la presión arterial se observa que la presión sube en concordancia con el avance de las horas del día. Uno de los valores altos se registra cuando se supone está elaborando el informe de cierre del día (elabora informes diarios), lo cual es congruente con lo expresado durante la entrevista.

|                    |                      |                   |
|--------------------|----------------------|-------------------|
| <b>CODIGO:</b> 005 | <b>Edad:</b> 32      | <b>Peso:</b> 90,9 |
|                    | <b>Estatura:</b> 168 | <b>Sexo:</b> M    |

### Factores de riesgo:

#### a) Aspectos del puesto:

- Cuando se apertura un curso de educación continua y ya cumplió con el número adecuado de participantes y se retiran al inicio debe buscar urgente personas que asistan para llenar el cupo mínimo
- En la ubicación actual hay ruido por la atención en secretaría. Ciertos casos que se los debería tratar con privacidad no se los puede realizar.
- Más carga laboral porque una persona ya no trabaja en la oficina

#### b) Aspectos del trabajador: Ninguno

\*IMC obesidad grado II

#### c) Aspectos de la organización:

- Horario de trabajo: Interfiere en la vida personal
- Liderazgo: No se definen las tareas, no se consultan los cambios, no se definen procesos, no se conocen resultados y objetivos, tampoco se distribuyen los trabajos, no hay orientación. Hay apoyo

Tabla 37: Datos de presión arterial 005

| Fecha      | Hora  | Sistólica | Diastólica | Frecuencia | Estímulo   |
|------------|-------|-----------|------------|------------|--|
| 03/10/2014 | 11:34 | 114       | 77         | 65         | Trabajaba en la computadora                                    |
| 03/10/2014 | 12:36 | 108       | 70         | 79         | Subí del subsuelo 2  |
| 03/10/2014 | 15:26 | 132       | 82         | 94         | Acabo de llegar a la oficina e hice ejercicio de 13:30 a 14:30 |
| 03/10/2014 | 19:00 | 106       | 61         | 72         | Salida del trabajo   |

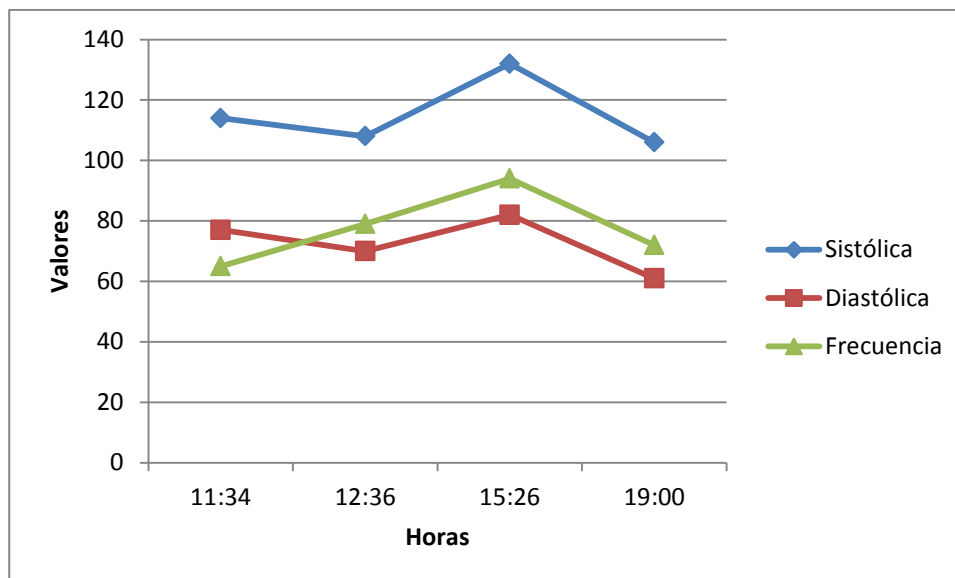


Ilustración 10: Datos de presión arterial empleado 005  
Elaborado por: la autora

### Análisis de resultados empleado 005

El empleado indica la existencia de factores de riesgo psicosocial vinculados con el puesto y otros vinculados con la organización. De los factores vinculados con el puesto tanto la carga de trabajo como la ubicación de la oficina son fácilmente solucionables y al parecer, temporales. Los datos de la presión arterial indican variación luego de realizar ejercicio físico, lo cual no está vinculado al trabajo.

|                |            |                     |                  |
|----------------|------------|---------------------|------------------|
| <b>CODIGO:</b> | <b>006</b> | <b>Edad:</b> 59     | <b>Peso</b> 47,7 |
|                |            | <b>Estatura</b> 145 | <b>Sexo</b> F    |

### Factores de riesgo:

#### a) Aspectos del puesto:

- Atención al público. El trato con el público porque depende de los estados de ánimo de las dos partes, lo usual es que no vengan agresivos porque ya tienen un contacto previo que puede ser por mail. Hay épocas y horas (matrículas), normalmente es el estudiante nuevo que viene con aires y puede ser agresivo. La hora pico es entre las 5:30 y 6:30 y también a las 8H00.
- Tiene bastante autonomía, casi todo se maneja por el sistema, puede establecer pausas cuando no hay público pero es esclava del puesto.

b) Aspectos del trabajador: Ninguno

c) Aspectos de la organización

- Percepción de injusticia: El horario debe ser para todos (se refiere a la jornada única)

Tabla 38: Datos de presión arterial 006

| Fecha      | Hora  | Sistólica | Diastólica | Frecuencia | Estímulo  |
|------------|-------|-----------|------------|------------|---|
| 15/10/2014 | 17:45 | 105       | 70         | 78         | Atendía al público                              |
| 16/10/2014 | 8:00  | 87        | 69         | 94         | Acaba de llegar al trabajo                      |
| 16/10/2014 | 11:37 | 105       | 74         | 83         | envía correos electrónicos a docentes y alumnos |
| 16/10/2014 | 13:56 | 107       | 79         | 90         | Ninguno   |
| 17/10/2014 | 8:13  | 90        | 63         | 95         | Llegó a la oficina                              |
| 17/10/2014 | 10:29 | 95        | 69         | 88         | Contesta el teléfono                            |
| 17/10/2014 | 15:00 | 94        | 68         | 89         | Ingresa a la jornada de la tarde                |
| 20/10/2014 | 8:00  | 90        | 62         | 91         | Llega la oficina                                |
| 20/10/2014 | 8:00  | 90        | 62         | 91         | Llega a la oficina                              |
| 20/10/2014 | 13:00 | 115       | 84         | 79         | Se disponía a almorzar                          |
| 20/10/2014 | 15:15 | 104       | 74         | 81         | Atiende al público                              |
| 21/10/2014 | 10:57 | 107       | 78         | 78         | Revisa documentación                            |

Nota: Ingiere medicamento levotiroxina

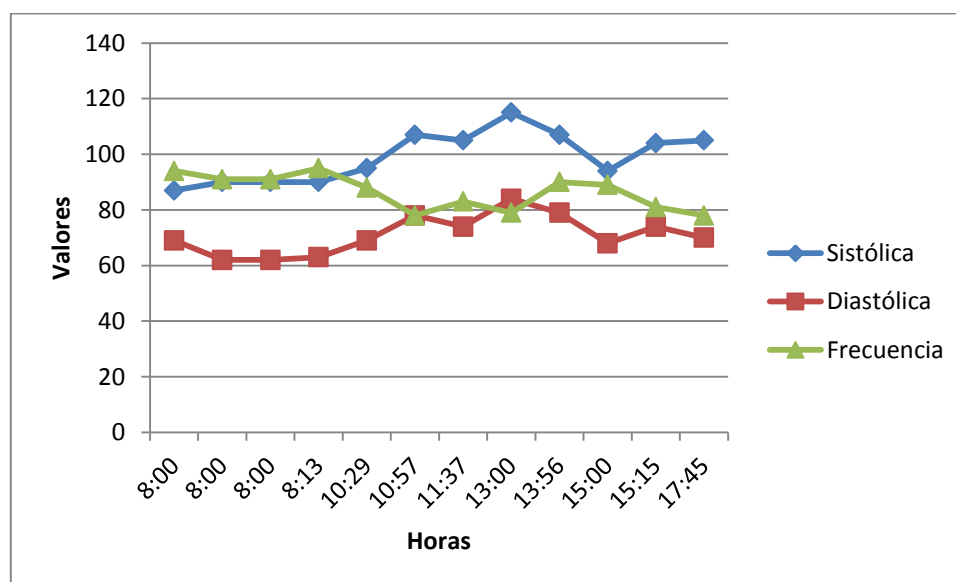


Ilustración 11: Datos de presión arterial empleado 006

Elaborado por: la autora

## Análisis de resultados empleado 006

La información sobre la percepción de riesgo ubica al empleado atendiendo al público en horas y épocas de mucha afluencia, sin embargo los datos de presión arterial denotan que la presión sube conforme avanza el día, lo cual no está relacionado con el trabajo necesariamente. El pico más alto corresponde a la salida del trabajo a medio día. El empleado consume levotiroxina.

|                |            |                     |                |
|----------------|------------|---------------------|----------------|
| <b>CODIGO:</b> | <b>007</b> | <b>Edad:</b> 32     | <b>Peso</b> 76 |
|                |            | <b>Estatura</b> 168 | <b>Sexo</b> M  |

### Factores de riesgo:

#### a) Aspectos del puesto:

- Trámites engorrosos que deben tener alcance o rehacerse. Eso ocurre porque la biblioteca de posgrados no es autónoma y debe entregar dos informes al jefe de bibliotecas y a posgrados.
- Generar informes de un día para otro porque debe alternar las actividades planificadas, revisar datos para cambiar.
- Contaminación por polvo, polvillo del papel, frío, ruido de los corredores, del estacionamiento y del colegio que está junto a la universidad

#### b) Aspectos del trabajador: Ninguno

- Presenta sobrepeso (IMC)

#### c) Aspectos de la organización

- Horario de trabajo: Es malo, cuando tiene turnos 7 días a la semana, trabaja 6 días normalmente
- Liderazgo: No están definidas las tareas, se pusieron ellos mismos las tareas y les funcionaron; no hay definición de tiempos, no les consultan cambios, se enteran al último. No está cuantificado los resultados. Sí están distribuidos los tiempos y los el trabajo, nadie les orienta. Sí les ayudan en la solución de problemas

Tabla 39: Datos de presión arterial 007

| Fecha      | Hora  | Sistólica | Diastólica | Frecuencia | Estímulo                                  |
|------------|-------|-----------|------------|------------|---|
| 15/10/2014 | 19:00 | 110       | 61         | 52         | Fui a traer el carro                      |
| 16/10/2014 | 16:00 | 107       | 64         | 53         | Atendí asuntos varios                     |
| 20/10/2014 | 16:00 | 104       | 65         | 44         | Atendí asuntos varios del departamento    |
| 21/10/2014 | 15:00 | 107       | 69         | 55         | Atención a lectores y público en general  |
| 27/10/2014 | 17:00 | 116       | 73         | 51         | Tuve una reunión para entregar un informe |



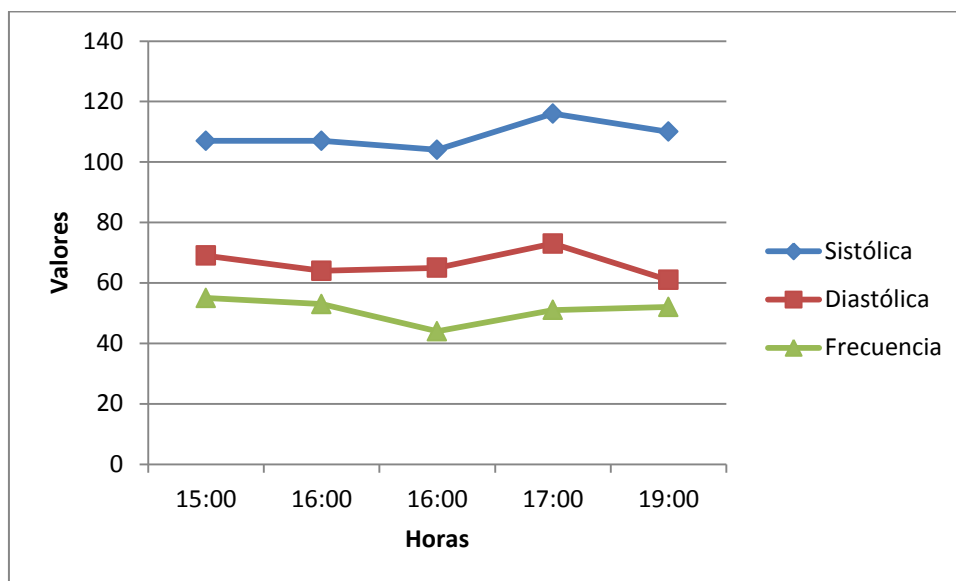


Ilustración 12: Datos de presión arterial empleado 007  
Elaborado por: la autora

### Análisis de resultados empleado 007

La información sobre factores de riesgo psicosocial revela aspectos del puesto y de la organización que afectan al empleado. Los datos de presión indican que se alteró luego de una reunión de trabajo.

|                |            |                     |                |
|----------------|------------|---------------------|----------------|
| <b>CODIGO:</b> | <b>008</b> | <b>Edad:</b> 45     | <b>Peso</b> 64 |
|                |            | <b>Estatura</b> 165 | <b>Sexo</b> F  |

### Factores de riesgo:

#### a) Aspectos del puesto:

- Cuando le llaman a la oficina del jefe y no se sabe qué va a pedir.
- Cambios en la redacción de los documentos que elabora para la firma del jefe.
- Reemplazar a otros compañeros del personal administrativo porque también debe realizar su trabajo

#### b) Aspectos del trabajador: Ninguno

#### c) Aspectos de la organización

- Le gustaría cambiar el horario. Le estresa que debe salir corriendo en la tarde porque le cierran el parqueadero (si fuera hasta las 8 no se estresaría)

Tabla 40: Datos de presión arterial 008

| Fecha      | Hora  | Sistólica | Diastólica | Frecuencia | Estímulo  |
|------------|-------|-----------|------------|------------|---|
| 22/01/2015 | 15:00 | 113       | 70         | 83         | Firmado la asistencia                               |
| 12/02/2015 | 12:20 | 118       | 80         | 85         | Revisaba unos archivos de horarios (sí le tensiona) |
| 13/02/2015 | 15:50 | 120       | 82         | 87         | Revisaba la plataforma                              |
| 13/02/2015 | 17:30 | 122       | 84         | 90         | Atendía a varias personas                           |

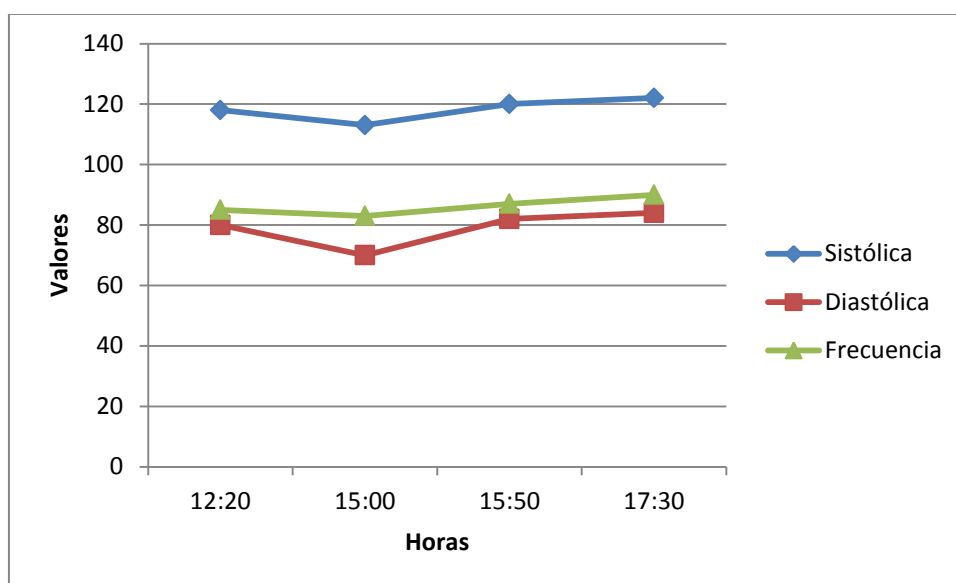


Ilustración 13: Datos de presión arterial empleado 008  
Elaborado por: la autora

### Análisis de resultados empleado 008

En el relato del empleado se evidencia que el factor de riesgo corresponde a la jefatura a pesar de que consta en los aspectos del puesto de trabajo. Si bien no indicó que le tensiona atender al público, los datos de presión arterial más altos corresponden a la revisión de archivos de horario, aunque la diferencia es mínima con los demás valores.

|                    |              |            |
|--------------------|--------------|------------|
| <b>CODIGO: 009</b> | Edad: 37     | Peso 52,27 |
|                    | Estatura 157 | Sexo F     |

### Factores de riesgo:

#### a) Aspectos del puesto:

- Los lunes está sola y hay demasiadas actividades como biblioteca, aulas, listados, entrega de materiales.
- Organización de eventos porque todo tiene que salir bien

- Aspectos físicos: Polvillo del papel, mucho equipo electrónico
- Sí son agresivos algunos alumnos o groseros
- El lugar de trabajo es frío, no es húmedo, no hay ruido. Existe contaminación por polvo y por radiaciones de los equipos

b) Aspectos del trabajador:

- Esta divorciándose

c) Aspectos de la organización:

- Capacitación : No, porque son caros los cursos y son en horas del trabajo

Tabla 41: Datos de presión arterial 009

| Fecha      | Hora  | Sistólica | Diastólica | Frecuencia | Estímulo   |
|------------|-------|-----------|------------|------------|--|
| 24/10/2014 | 12:45 | 91        | 66         | 68         | Mucho trabajo  |
| 27/10/2014 | 16:30 | 93        | 63         | 68         | Está coordinando la entrega de materiales a los docentes |
| 27/10/2014 | 18:30 | 95        | 59         | 77         | Movimiento físico por varias actividades a la vez        |
| 29/10/2014 | 10:32 | 95        | 71         | 76         | Está atendiendo en la biblioteca al público              |
| 06/11/2014 | 12:18 | 92        | 62         | 79         | Está atendiendo al público en la biblioteca              |
| 13/11/2014 | 10:49 | 88        | 55         | 75         | Siento frío, estoy despachando documentación             |
| 17/11/2014 | 17:11 | 100       | 58         | 81         | Está en el 4to piso                                      |

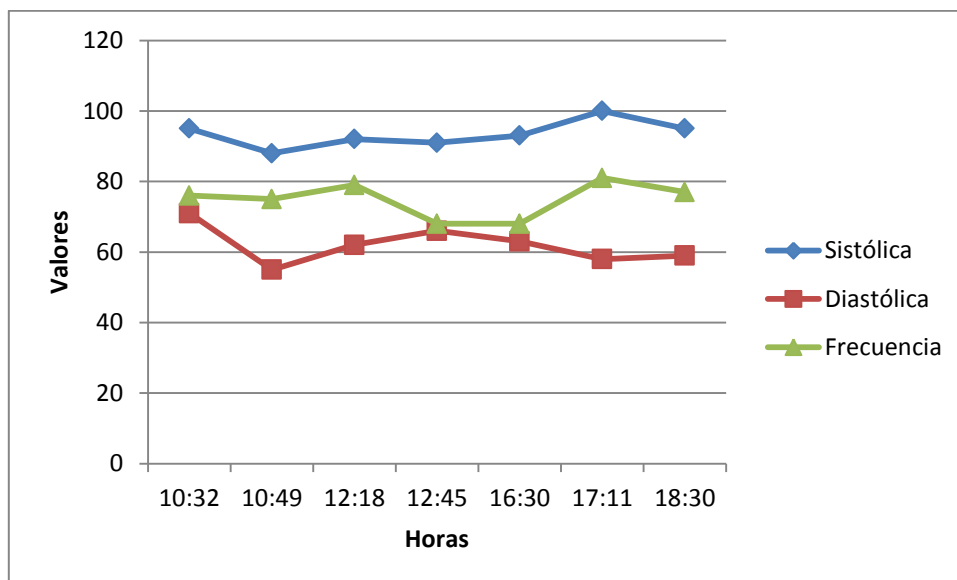


Ilustración 14: Datos de presión arterial empleado 009  
Elaborado por: la autora

### Análisis de resultados empleado 009

Los factores de riesgo se relacionan con características del puesto de trabajo que podrían solucionarse desde la organización. Al parecer el frío del puesto de trabajo podrá ser un factor que le baje la presión, porque la medición del valor más alto se realizó cuando estuvo por un largo lapso de tiempo en otro piso diferente al que pertenece la oficina del empleado.

|                |            |                     |                   |
|----------------|------------|---------------------|-------------------|
| <b>CODIGO:</b> | <b>010</b> | <b>Edad:</b> 37     | <b>Peso</b> 68,18 |
|                |            | <b>Estatura</b> 170 | <b>Sexo</b> F     |

### Factores de riesgo:

#### a) Aspectos del puesto

- Resolver problemas de la gestión académica como tesis, planes, temas fuera de plazo, sin evaluadores, resolver conflictos entre director y evaluadores, estudiantes sin director con tesis avanzadas, porque debe decidir y son problemas que requieren apoyo por parte de los superiores, por otra parte las personas viene con tensión por los plazos (están desde hace mucho tiempo en temas de la tesis y la universidad no le ha solucionado el problema o ya se le venció el plazo para elaborar el trabajo de grado)
- Mucho trabajo atrasado encargado a una sola persona
- La falta de una guía, no permite brindar tutorías adecuadas ni a los profesores ni a los estudiantes, esto aumenta el trabajo de la coordinación porque se retrasan las aprobaciones, hay problemas de calidad. Nunca salió el curso de directores.
- Existe demasiada autonomía respecto de los resultados y resolución de problemas. Hay problemas que superan el ámbito de la coordinación. Es restrictivo en pausas y horario de trabajo. No se permite la autodisciplina. Hay autonomía en las decisiones.
- No adecuadamente, todo es pedir rendición de cuentas en función de indicadores. La retroinformación es fundamentalmente intrínseca
- Medio ambiente físico del puesto: Hay poco espacio, no hay espacio para el archivo, la oficina es caliente y luego muy ventosa (cuando se abre la ventana). Hay mucho calor por el número de personas en la misma habitación.
- Carga de trabajo: Las dos cosas días sin parar y por más tiempo

#### b) Aspectos del trabajador: Ninguno

#### c) Aspectos de la organización

- Horario: Inconveniente, inadecuado y exagerado

- Liderazgo: Formalmente no conoce los objetivos y resultados del trabajo. Se formó sus propios objetivos. No está bien la distribución del trabajo, hay sobrecarga en pocos y en otros total autonomía, como no hay planificación no se asigna adecuadamente las tareas. Tuvo orientación de los compañeros.
- Replantear objetivos, criterios y propósitos institucionales de posgrados, no hay un qué hacer después de apagar incendios, replantear lo de posgrados (para qué) mejorar la gestión de talento humano, realizar inducción al personal

Tabla 42: Datos de presión arterial 010

| Fecha      | Hora  | Sistólica | Diastólica | Frecuencia | Estímulo  |
|------------|-------|-----------|------------|------------|---|
| 14/10/2014 | 17:00 | 142       | 100        | 98         | Salió de una reunión con el director y el personal de planificación. La reunión no era de evaluación sino para discutir los logros alcanzados por la coordinación |
| 27/10/2014 | 17:53 | 123       | 97         | 100        | Antes de una reunión con el director  |
| 27/10/2014 | 18:20 | 138       | 98         | 96         | Después de una reunión con el director  |
| 28/10/2014 | 10:08 | 122       | 86         | 99         | Ingreso en la mañana luego de clases  |

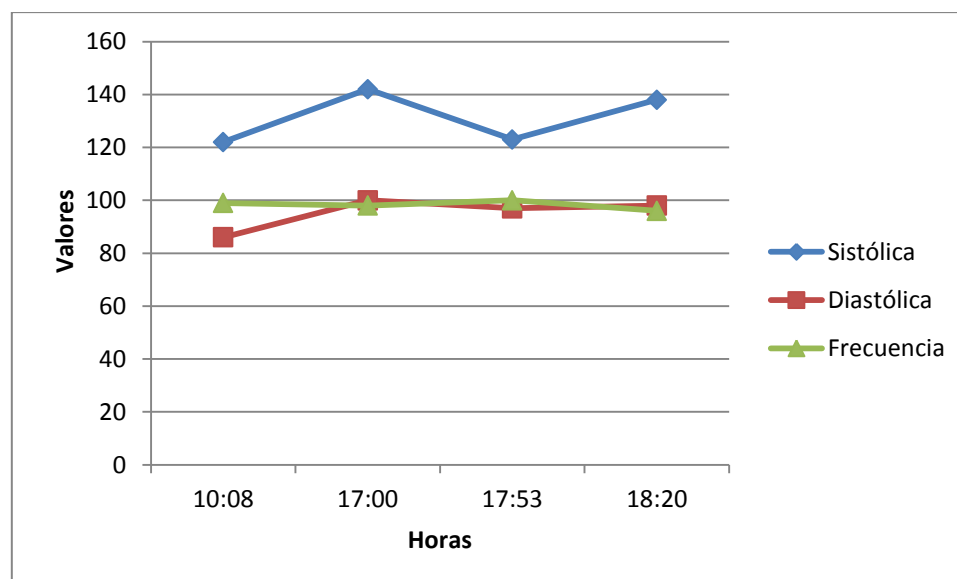


Ilustración 15: Datos de presión arterial empleado 010

Elaborado por: la autora

### Análisis de resultados empleado 010

La persona investigada manifiesta estar expuesta a muchos factores de riesgo psicosocial relacionados con el puesto, sobresalen la carga excesiva de trabajo que le obliga a trabajar más horas y sin parar y temas

de liderazgo. En lo referente a los datos de presión es evidente que le altera las reuniones de trabajo con el director, pues antes y después de una reunión varió notablemente la presión sistólica.

|                |            |                 |     |             |    |
|----------------|------------|-----------------|-----|-------------|----|
| <b>CODIGO:</b> | <b>011</b> | <b>Edad:</b>    | 53  | <b>Peso</b> | 85 |
|                |            | <b>Estatura</b> | 162 | <b>Sexo</b> | F  |

### Factores de riesgo:

#### a) Aspectos del puesto

- Presión de la jefa porque quiere las cosas ese momento
- Atención en ventanilla pasando una semana, en época de matrículas. Se estresa por trámites no realizados y que dependen de otros.
- Debido a problemas de salud tiene horario especial. Se expone a polvo del archivo pasivo, polvillo del papel

#### b) Aspectos del trabajador:

- Se baja la autoestima, el ex esposo era agresivo  
\*IMC obesidad tipo II

#### c) Aspectos de la organización

- Libertad para expresar opiniones: No, porque no son escuchados por el jefe. No hay motivación, se siente un robot. Sólo se ve lo malo y no lo bueno
- Liderazgo: No hay una adecuada distribución del trabajo, un poco le orientan
- Percepción de trato injusto: Sí le tratan injustamente, por ejemplo para darle vacaciones, le revisan todo y no puede dejar nada a medio hacer, le cambian las fechas de vacaciones y de presentación de informes
- El responsable de este equipo debe aprender a ser líder no solamente jefe

Tabla 43: Datos de presión arterial 011

| Fecha      | Hora  | Sistólica | Diastólica | Frecuencia | Estímulo                                    |
|------------|-------|-----------|------------|------------|---|
| 29/10/2014 | 12:10 | 129       | 76         | 70         | Concluyó entrevista de riesgo psicosocial   |
| 29/10/2014 | 14:00 | 126       | 72         | 65         | Finalizando una tarea para salir a almorzar |
| 29/10/2014 | 15:30 | 132       | 80         | 69         | Regresó de almorzar                         |

|            |       |     |    |    |  |
|------------|-------|-----|----|----|--|
| 30/10/2014 | 9:20  | 125 | 70 | 72 | Caminó desde la 10 de Agosto y Atahualpa con paso acelerado hasta la universidad |
| 31/10/2014 | 10:00 | 126 | 89 | 73 | Auto dañado, ingresa a la universidad  |

Nota: Consume levotiroxina

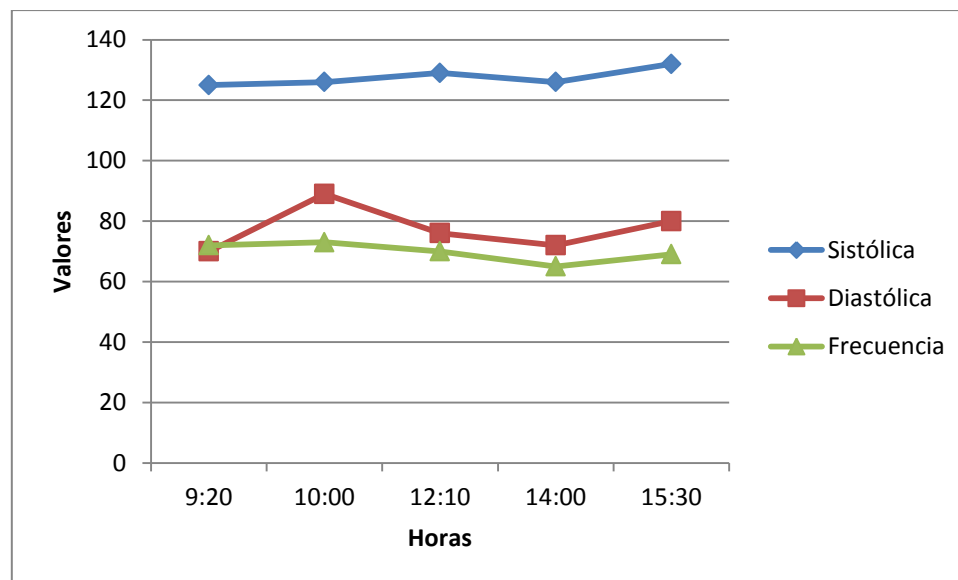


Ilustración 16: Datos de presión arterial empleado 011  
Elaborado por: la autora

### Análisis de resultados empleado 011

Es evidente el riesgo psicosocial asociado al liderazgo que mantiene la persona investigada, según la información proporcionada en la entrevista. En lo referente a los datos de presión, el valor más alto corresponde al ingreso al trabajo en la tarde.

|                    |                     |                |
|--------------------|---------------------|----------------|
| <b>CODIGO:</b> 012 | <b>Edad:</b> 46     | <b>Peso</b> 66 |
|                    | <b>Estatura</b> 164 | <b>Sexo</b> F  |

### Factores de riesgo:

- a) Aspectos del puesto
  - Atención al público, cuando hay muchas personas se debe resolver en ese instante los problemas de todas (4 carreras). Esto pasa

generalmente en la mañana cuando se terminan los semestres, durante las matrículas, cuando pasan notas.

- Escaneo de documentos porque es lento el escáner y por lo tedioso de la tarea, además atiende al mismo tiempo a los estudiantes.
- La presentación de informes urgentes por pedido del jefe (decano)
- Riesgos asociados al puesto: Polvillo, tendinitis, daños por tema ergonómicos de movimiento, radiaciones por equipo electrónico.

b) Aspectos del trabajador: ninguno

c) Aspectos de la organización

- Que se aplique el escalafón y se ubique a las personas de acuerdo a lo que han estudiado.

Tabla 44: Datos de presión arterial 012

| Fecha      | Hora  | Sistólica | Diastólica | Frecuencia | Estímulo   |
|------------|-------|-----------|------------|------------|--|
| 30/10/2014 | 17:44 | 141       | 85         | 95         | caminó de prisa a la oficina                                 |
| 11/11/2014 | 16:30 | 130       | 82         | 85         | Atiende al público, contesta el teléfono y saca copias       |
| 12/11/2014 | 16:45 | 125       | 82         | 81         | Conversaba con su amiga                                      |
| 12/11/2014 | 18:00 | 132       | 84         | 89         | Atiende al público, contesta el teléfono y maneja el sistema |

Nota: ingirió omeprazol en la primera toma de presión

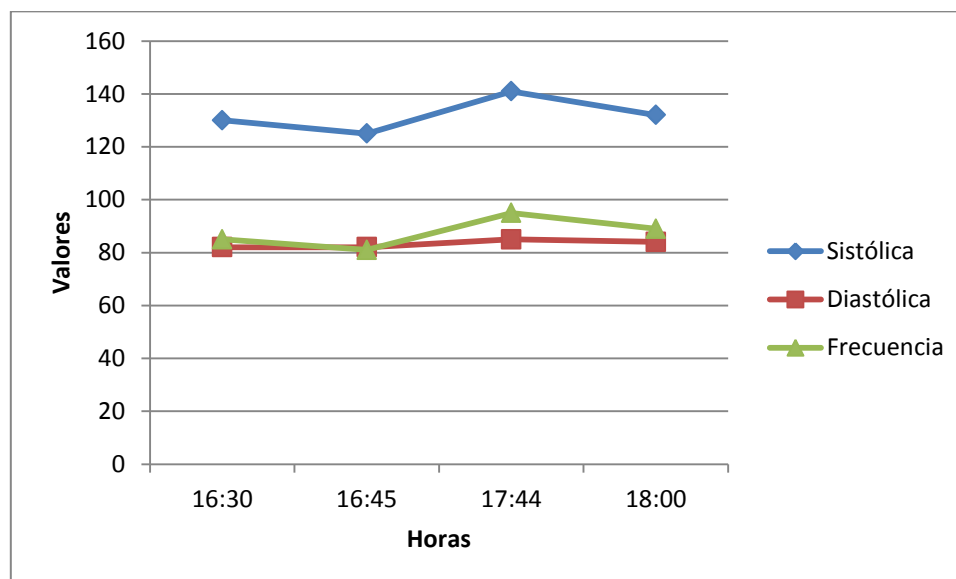


Ilustración 17: Datos de presión arterial empleado 012

Elaborado por: la autora



## Análisis de resultados empleado 012

El empleado manifiesta exposición a factores de riesgo psicosocial asociado al puesto de trabajo y a la carga de trabajo, desarrolló una manera de realizar el trabajo en la que ejecuta varias actividades al mismo tiempo. Los datos de la presión arterial se tomaron por la tarde y en todos los casos están altos, los valores más elevados corresponden a ejercicio y a trabajo a presión realizando varias tareas simultáneamente.

|                    |                     |                  |
|--------------------|---------------------|------------------|
| <b>CODIGO:</b> 013 | <b>Edad:</b> 42     | <b>Peso</b> 77,7 |
|                    | <b>Estatura</b> 171 | <b>Sexo</b> M    |

### Factores de riesgo:

#### a) Aspectos del puesto

- Cuando le llaman a la dirección sin que haya sido agendada la reunión porque puede ser para varios temas positivos o negativos, la incertidumbre le tensiona
- Ambiente físico: Es caliente, no hay humedad ni contaminación, la luz es normal, hay ventanas, no hay plantas, hay orden y limpieza. No se puede conversar cuando hay mucha gente, tampoco existe privacidad. Hay demasiada gente en un área pequeña.

#### b) Aspectos del trabajador: ninguno

\*IMC sobrepeso

#### c) Aspectos de la organización

- Trabaja más tiempo del horario normal porque tiene muchas actividades y responsabilidades que cumplir, revisión de documentos. También hay momentos que no puede parar por la atención al público

Tabla 45: Datos de presión arterial 013

| Fecha      | Hora  | Sistólica | Diastólica | Frecuencia | Estímulo  |
|------------|-------|-----------|------------|------------|---|
| 31/10/2014 | 10:05 | 120       | 73         | 69         | Entrega de documentos de planes y temas en secretaría                 |
| 31/10/2014 | 11:17 | 108       | 66         | 64         | Estuvo en una entrevista de riesgo psicosocial                        |
| 04/11/2014 | 13:50 | 117       | 73         | 77         | Revisó correos electrónicos de maestrantes y dio respuesta (5)        |
| 16/12/2014 | 18:43 | 122       | 72         | 71         | Revisando un plan, correos electrónicos y atendiendo a una estudiante |

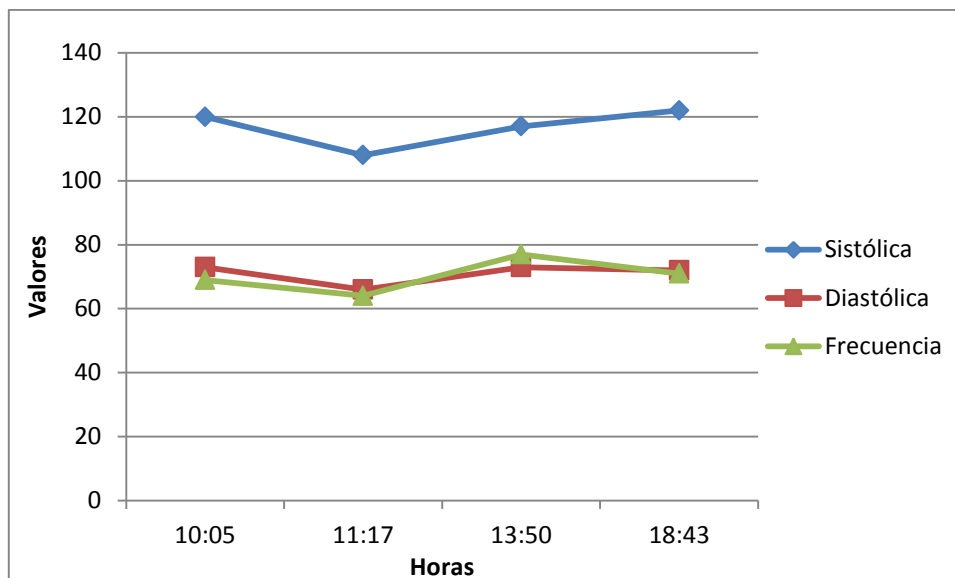


Ilustración 18: Datos de presión arterial empleado 013  
Elaborado por: la autora

### Análisis de resultados empleado 013

En la exposición a factores de riesgo psicosocial, el empleado relata carga de trabajo y espacio físico inadecuado. En los datos de la presión arterial, existe una sola toma apenas alta en horas de la tarde cuando realiza dos tareas simultáneas.

|                |            |                     |                   |
|----------------|------------|---------------------|-------------------|
| <b>CODIGO:</b> | <b>014</b> | <b>Edad:</b> 38     | <b>Peso</b> 76,36 |
|                |            | <b>Estatura</b> 168 | <b>Sexo</b> M     |

### Factores de riesgo:

#### a) Aspectos del puesto

- Cuando no cuadra el arqueo diario de caja y debe rebuscar, recontar.
- Falta de confianza en los subalternos, en el trabajo que delega, delega lo que no va a tener impacto y lo que no va a las autoridades superiores. Existen casos en los cuales por no estar bien las cuentas pueden haber consecuencias graves
- Espacio físico: Hay mucho calor cuando hay clientes externos, no hay ventana, normalmente ocurre en matrículas, hay ruido.

## d) Aspectos del trabajador:

- Pertenencia a grupos: No pertenece a ningún grupo, debe cuidar la imagen por el puesto que tiene.  
\*IMC presenta sobrepeso

## b) Aspectos de la organización

- Libertad para expresar opiniones: No porque puede ser mal visto y le costaría el puesto porque otras personas de menor nivel tienen más poder.
- Liderazgo: No estaban definidas, las definió el mismo, no están definidos los tiempos, no le consultan sobre cambios, ej. Le pusieron personal discapacitado sin consultarle, se puso objetivos y resultados. Todos tienen asignadas funciones, solamente en casos extremos cuenta con los jefes, casi todo se soluciona internamente. Hay grupos entre el personal, entre ellos si salen a comer

Tabla 46: Datos de presión arterial 014

| Fecha      | Hora  | Sistólica | Diastólica | Frecuencia | Estímulo  |
|------------|-------|-----------|------------|------------|---|
| 05/11/2014 | 12:05 | 121       | 75         | 78         | Contestaba un mail  |
| 06/11/2014 | 10:00 | 113       | 70         | 74         | revisaba y firmaba cheques                                |
| 06/11/2014 | 11:37 | 110       | 56         | 80         | Ninguno   |
| 07/11/2014 | 11:40 | 124       | 69         | 84         | estaba haciendo un flujo de cheques                       |
| 11/11/2014 | 11:28 | 111       | 63         | 82         | Estaba recordando algo del pasado y me dolió la cabeza!!! |

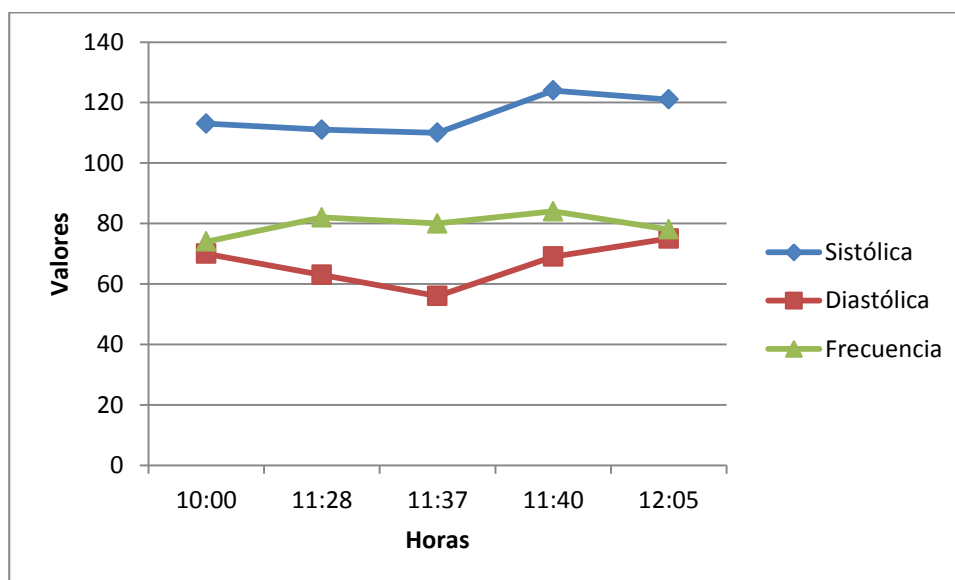


Ilustración 19: Datos de presión arterial empleado 014

Elaborado por: la autora

### Análisis de resultados empleado 014

En los aspectos de exposición a riesgo psicosocial se evidencian elementos de los tres factores seleccionados para esta investigación, el empleado trabaja solo y denota desconfianza en los demás a tal punto que no pertenece a ningún grupo en el trabajo. En las mediciones de la presión arterial, en un caso de estímulo físico más bien bajaron los datos de la presión arterial, no así la frecuencia cardíaca, la presión subió ligeramente durante la ejecución de una tarea delicada.

|                |            |                     |                |
|----------------|------------|---------------------|----------------|
| <b>CODIGO:</b> | <b>015</b> | <b>Edad:</b> 53     | <b>Peso</b> 90 |
|                |            | <b>Estatura</b> 160 | <b>Sexo</b> F  |

#### Factores de riesgo:

- a) Aspectos del puesto
- Exceso de trabajo, generalmente los fines de mes porque se pagan sueldos, proveedores, etc. Dejan acumular porque otros departamentos se retienen los trámites.
  - Es supervisada por varios, cuando se comete errores se debe corregir, si nadie le dice nada todo está bien.
- e) Aspectos del trabajador: Ninguno  
\*IMC obesidad grado II
- c) Aspectos de la organización: Ninguno

Tabla 47: Datos de presión arterial 015

| Fecha      | Hora  | Sistólica | Diastólica | Frecuencia | Estímulo   |
|------------|-------|-----------|------------|------------|--|
| 07/11/2014 | 11:03 | 128       | 89         | 80         | Firmaba cheques                                  |
| 07/11/2014 | 11:39 | 122       | 88         | 81         | Entrevista de riesgo psicosocial                 |
| 11/11/2014 | 11:19 | 114       | 84         | 79         | Ninguno, estuvo enviando correos                 |
| 23/01/2015 | 11:00 | 124       | 82         | 90         | Buscaba un archivo y no lo encontró (se estresó) |

Nota: Medicamento insulina

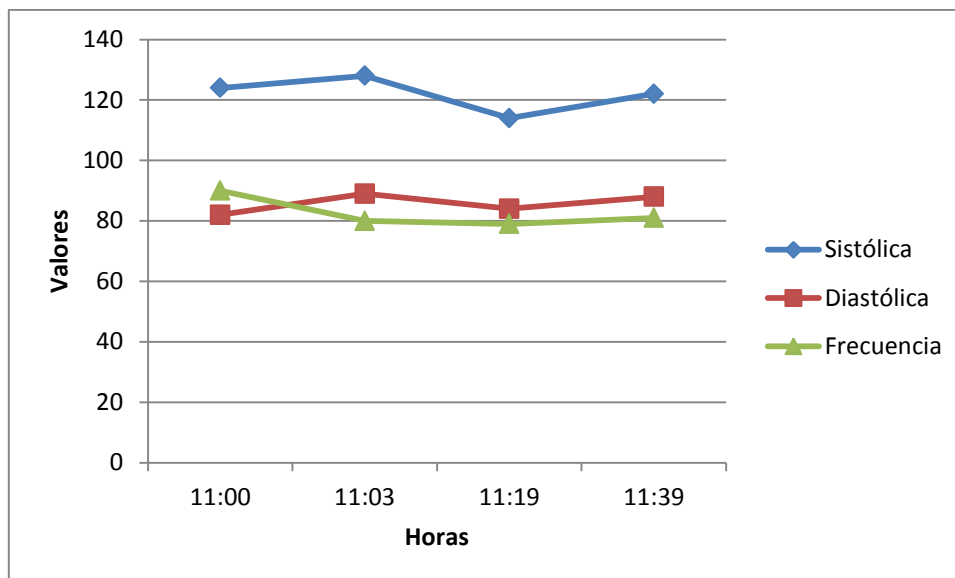


Ilustración 20: Datos de presión arterial empleado 015  
Elaborado por: la autora

### Análisis de resultados empleado 015

Menciona exceso de trabajo periódicamente. Los datos de la presión arterial evidencian cambios en situación de estrés, una de las situaciones corresponde a tareas propias del puesto como la firma de cheques.

|                    |                     |                  |
|--------------------|---------------------|------------------|
| <b>CODIGO:</b> 016 | <b>Edad:</b> 43     | <b>Peso</b> 67,9 |
|                    | <b>Estatura</b> 158 | <b>Sexo</b> F    |

### Factores de riesgo:

#### b) Aspectos del puesto

- Cuando no hay gente a quien atender en la ventanilla porque el computador está bloqueado y no puede acceder a nada.
- Suben a cobrar a las facultades, a pedido del decano se llevan la laptop. Los decanos asignan un espacio
- Riesgo asociado al puesto: Manejo de efectivo, a veces no se cobra bien, pueden entregarle billetes falsificados, se revisa uno por uno los billetes, pueden haber cheques mal llenados. Riesgo por manejo de billetes contaminados
- Carácter ergonómico dimensional del puesto: Todo está al alcance, la silla es incómoda por la altura, los pies quedan colgados y cuando se los asienta duelen las rodillas.

f) Aspectos del trabajador:

- En la ventanilla le quieren despechar y buscar a más jóvenes  
\*IMC obesidad grado I

d) Aspectos de la organización: Ninguno

Tabla 48: Datos de presión arterial 016

| Fecha      | Hora  | Sistólica | Diastólica | Frecuencia | Estímulo   |
|------------|-------|-----------|------------|------------|--|
| 11/11/2014 | 17:40 | 113       | 69         | 65         | Concluyó la entrevista de riesgo psicosocial       |
| 12/11/2014 | 16:05 | 100       | 54         | 65         | Atendía al público. En la mañana le sacaron sangre |
| 14/11/2014 | 16:00 | 110       | 69         | 65         | Atendía al público                                 |
| 17/11/2014 | 16:30 | 112       | 70         | 68         | Atiende al publico                                 |

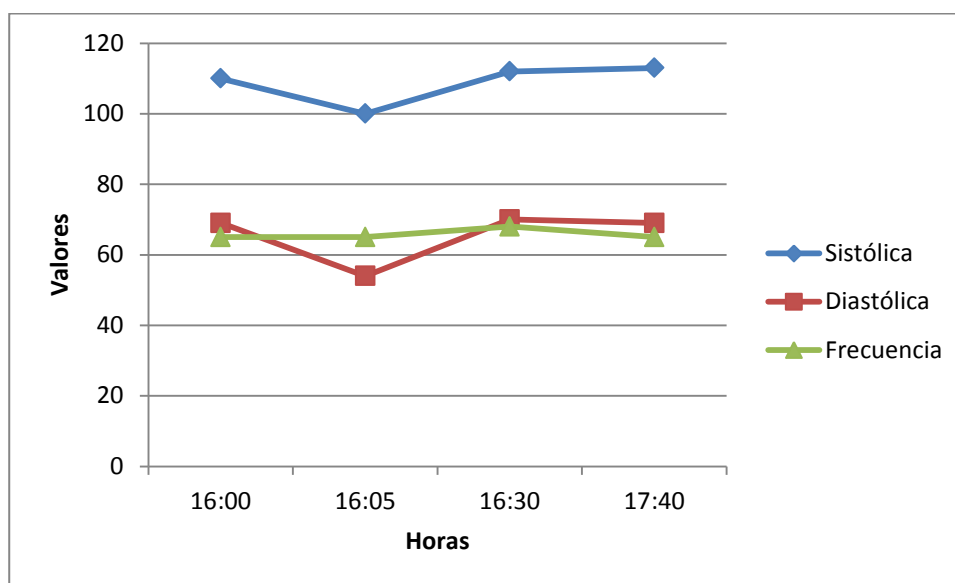


Ilustración 21: Datos de presión arterial empleado 016

Elaborado por: la autora

### Análisis de resultados empleado 016

El empleado menciona como elemento estresante el no hacer nada en la ventanilla por falta de público, otro factor importante es el ergonómico, al parecer el sitio de trabajo no está diseñado adecuadamente. Los datos de la presión arterial no indican cambios importantes ante la presencia de mucho o poco público.

|                    |                     |                   |
|--------------------|---------------------|-------------------|
| <b>CODIGO:</b> 017 | <b>Edad:</b> 27     | <b>Peso</b> 60,45 |
|                    | <b>Estatura</b> 158 | <b>Sexo</b> F     |

### Factores de riesgo:

#### a) Aspectos del puesto

- Eventualmente cuando se queda en la ventanilla la gente se molesta y están con mala cara. Le molesta las molestias de la gente.
- Riesgo asociado al puesto: Cobrar menos, manejo de billetes, polvillo de papeles
- Carácter ergonómico dimensional del puesto: todo está al alcance pero es incómodo el asiento, cuelgan las piernas.

#### b) Aspectos del trabajador: Ninguno

#### c) Aspectos de la organización:

- Horario de trabajo: de 10:30 a 19:00 , no está bien, le afecta la relación con la hija

Tabla 49: Datos de presión arterial 017

| Fecha      | Hora  | Sistólica | Diastólica | Frecuencia | Estímulo   |
|------------|-------|-----------|------------|------------|--|
| 12/11/2014 | 16:08 | 109       | 69         | 77         | Atendía al público en ventanilla. Sentía frío                              |
| 12/11/2014 | 16:52 | 110       | 70         | 81         | Concluyó la entrevista de riesgo psicosocial                               |
| 24/11/2014 | 17:16 | 103       | 66         | 75         | Ingreso de egresos. Tiene frío, no hay gente en la ventanilla para atender |
| 22/01/2015 | 17:00 | 102       | 68         | 83         | Atendía en la ventanilla (tenía frío)                                      |
| 23/01/2015 | 11:30 | 98        | 58         | 87         | Atendía en la ventanilla (tenía frío)                                      |

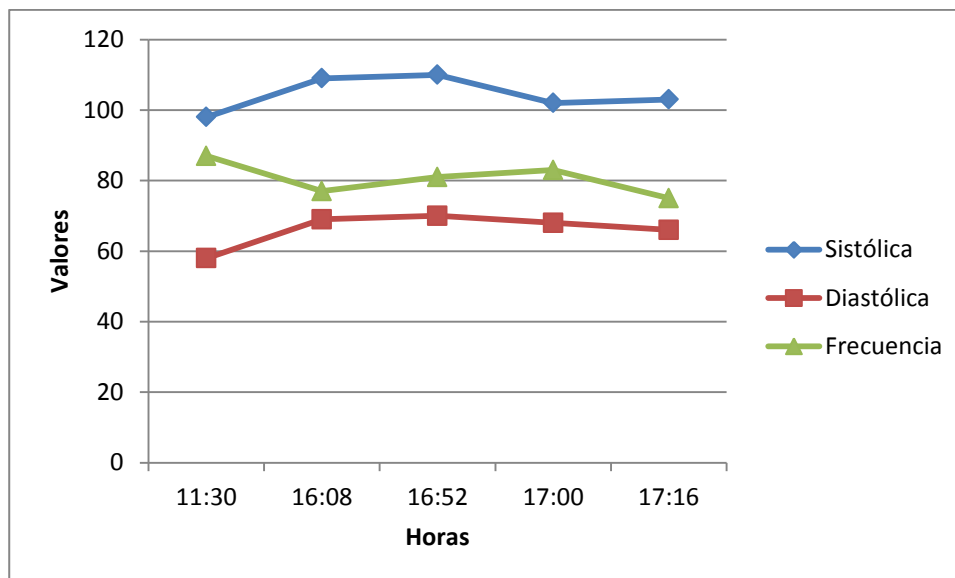


Ilustración 22: Datos de presión arterial empleado 017  
Elaborado por: la autora

### Análisis de resultados empleado 017

En lo referente a la exposición a factores de riesgo psicosocial, el empleado menciona riesgo asociado al puesto y carácter dimensional del mismo, el trato con el público cuando se queda sola es eventual. Los datos de la presión no revelan cambios drásticos, excepto una situación de sensación de frío.

|                    |                     |                 |
|--------------------|---------------------|-----------------|
| <b>CODIGO:</b> 018 | <b>Edad:</b> 50     | <b>Peso</b> 100 |
|                    | <b>Estatura</b> 175 | <b>Sexo</b> M   |

### Factores de riesgo:

#### a) Aspectos del puesto

- La impuntualidad para iniciar los eventos porque le rompe el horario de trabajo planificado. Le molesta porque no es justo que unos devengan el sueldo y otros no.
- Cuando ya reservan equipos y están llamando para recordarle (lo cual no hace falta, con una sola vez es suficiente)

#### b) Aspectos del trabajador: Ninguno

\*IMC obesidad grado II



## c) Aspectos de la organización

- Libertad para expresar opiniones: No, es pecado expresarse
- Liderazgo: Elaboró el manual de funciones, le probó y le utilizó pero no le aprobaron. En el contrato hay 4 ítems. No le consultan sobre cambios. Nadie le dijo los resultados, objetivos y la distribución del trabajo, distribuye él mismo, nadie le orientó, nadie le ayuda a solucionar problemas.
- Escalafón plan carrera: Sí, pero se maneja a conveniencia

Tabla 50: Datos de presión arterial 018

| Fecha      | Hora  | Sistólica | Diastólica | Frecuencia | Estímulo  |
|------------|-------|-----------|------------|------------|---|
| 08/11/2014 | 12:15 | 116       | 76         | 98         | Revisaba las actividades del día de hoy de mañana                           |
| 17/11/2014 | 20:00 | 110       | 79         | 95         | Estuvo mirando unos videos de un ciclista que avanza por caminos peligrosos |
| 18/11/2014 | 12:20 | 125       | 89         | 97         | Recibió equipos y les ubicó en el lugar respectivo                          |
| 24/11/2014 | 17:28 | 121       | 83         | 95         | Conversando con un compañero de trabajo                                     |
| 16/12/2014 | 19:15 | 121       | 82         | 82         | Hace 15 minutos concluyó un evento en el cual estuvo trabajando             |

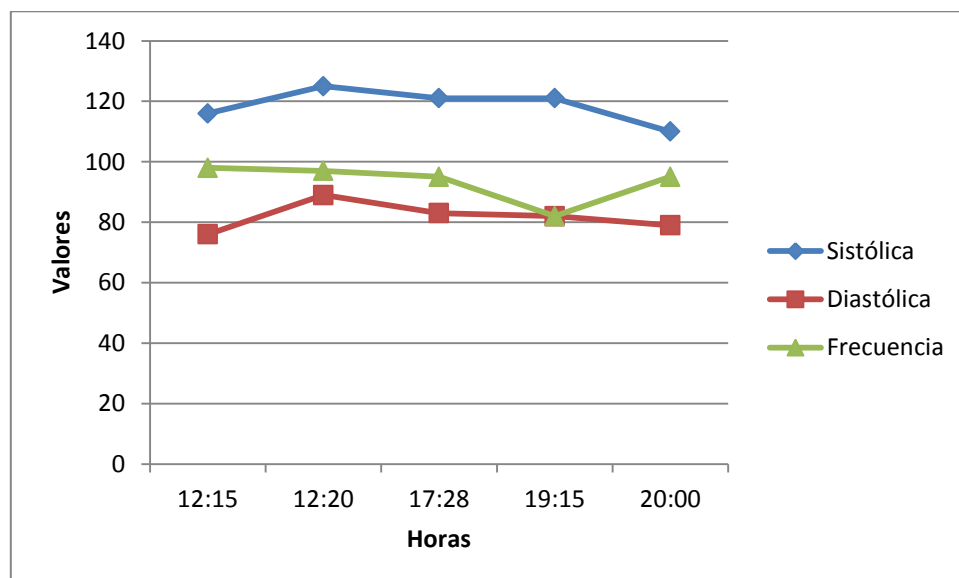


Ilustración 23: Datos de presión arterial empleado 018

Elaborado por: la autora

### Análisis de resultados empleado 018

En lo referente a la exposición a factores de riesgo psicosocial, los ítems mencionados por el trabajador si bien se encuentran en los factores del puesto, tienen un componente de aspectos del trabajador. Respecto de los datos de presión arterial, el valor más alto corresponde a los momentos después de cargar pesos

|                |            |                     |                   |
|----------------|------------|---------------------|-------------------|
| <b>CODIGO:</b> | <b>019</b> | <b>Edad:</b> 37     | <b>Peso</b> 54,54 |
|                |            | <b>Estatura</b> 140 | <b>Sexo</b> F     |

#### Factores de riesgo:

##### a) Aspectos del puesto

- No hacer nada, cuando no viene gente busca que hacer, le desespera.
- Abrir la puerta, se abre solamente con pulsador, hay que abrir a todo el que quiere entrar
- No tiene autonomía en procedimientos y resultados, solamente en pausas cortas de hasta dos minutos.
- Por la ventanilla entra una corriente de frío, no hay humedad, no hay ruido, falta luz, hay olores fuertes que vienen del patio (de las cañerías).
- Carácter ergonómico dimensional: Casi todo está bien, excepto el teléfono que está mal ubicado.

##### b) Aspectos del trabajador: Ninguno

\*IMC obesidad

##### c) Aspectos de la organización

- Libertad para expresar opiniones: No, puede ser mal interpretado, debe cuidar el trabajo
- Percepción de injusticia: Sí, hay muchas injusticias, cuando hay que pedir préstamos, permisos, les humillan
- Percepción de trato injusto: Sí, a otros les aprueban rápido cualquier trámite
- Desarrollo profesional: No, no se puede crecer
- Recomendaciones: Hacer rótulos para indicar cuándo atiende y en qué tiempo regresa a la ventanilla

Tabla 51: Datos de presión arterial 019

| Fecha      | Hora  | Sistólica | Diastólica | Frecuencia | Estímulo  |
|------------|-------|-----------|------------|------------|---|
| 14/11/2014 | 11:00 | 103       | 63         | 55         | Atendía al público. Sentía frío                               |
| 18/11/2014 | 11:25 | 106       | 66         | 63         | Concluyó la entrevista de riesgo psicosocial. Siente frío     |
| 18/11/2014 | 16:27 | 107       | 74         | 58         | Atención al público, frío                                     |
| 20/11/2014 | 11:46 | 103       | 60         | 58         | Atención al público, siento un poco de frío, preocupaciones . |
| 21/11/2014 | 12:37 | 112       | 73         | 74         | Atención al público, buen estado de ánimo.                    |
| 24/11/2014 | 17:00 | 126       | 67         | 70         | Está conversando por teléfono, un tema personal               |

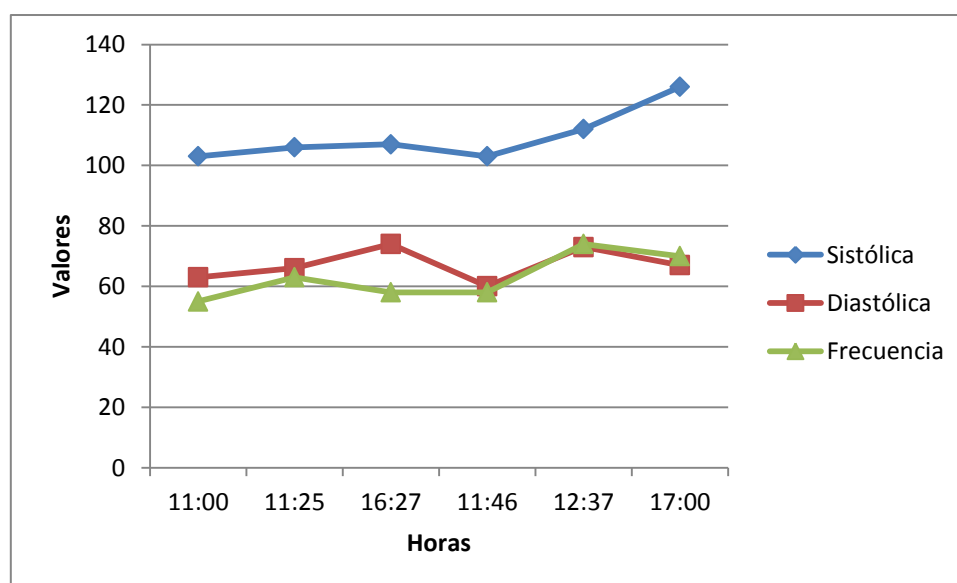


Ilustración 24: Datos de presión arterial empleado 019  
Elaborado por: la autora

### Análisis de resultados empleado 019

La exposición a factores de riesgo psicosocial evidencia que en los factores del puesto, lo más relevante es lo relacionado con el carácter ergonómico del mismo. Otro aspecto importante se vincula con los factores de la organización como libertad para expresar opiniones y percepción de trato injusto. Un tema que parece minúsculo pero es muy importante es la recomendación que hace el empleado respecto a un rótulo para indicar si atiende o no. Respecto de los datos de la presión

arterial, se observa que varían conforme avanza el día. La presión más alta corresponde a un estímulo de tipo personal.

|                |            |                  |     |             |       |
|----------------|------------|------------------|-----|-------------|-------|
| <b>CODIGO:</b> | <b>020</b> | <b>Edad:</b>     | 45  | <b>Peso</b> | 47,27 |
|                |            | <b>Estatura:</b> | 150 | <b>Sexo</b> | F     |

### Factores de riesgo:

a) Aspectos del puesto

- Atención al público difícil o jefes porque es difícil hacerles entender que no pueden pasar
- Ingreso de datos al sistema con plazo para concluir porque tiene que hacer otras tareas también (estas son tareas adicionales)
- Riesgo asociado: Manejo de información confidencial. Ácaros del polvo de los archivos, silla incómoda.
- Carácter físico: Hay una corriente fría de aire, no humedad, el ruido es tolerable, la luz está bien, hay polvo y ácaros en los archivos, sí hay orden y limpieza en el puesto de trabajo

b) Aspectos del trabajador: Ninguno

\*IMC sobrepeso

c) Aspectos de la organización: Ninguno

Tabla 52: Datos de presión arterial 020

| Fecha      | Hora  | Sistólica | Diastólica | Frecuencia | Estímulo                                       |
|------------|-------|-----------|------------|------------|--|
| 13/11/2014 | 17:05 | 128       | 84         | 58         | Atendía al público (varias personas esperando) |
| 13/11/2014 | 17:35 | 118       | 79         | 59         | Concluyó la entrevista de riesgo psicosocial   |
| 22/11/2014 | 17:00 | 106       | 63         | 58         | Ingresando información al sistema (tenía frío) |
| 23/11/2014 | 11:10 | 110       | 65         | 61         | Pedía pasajes para unos docentes (tengo frío)  |

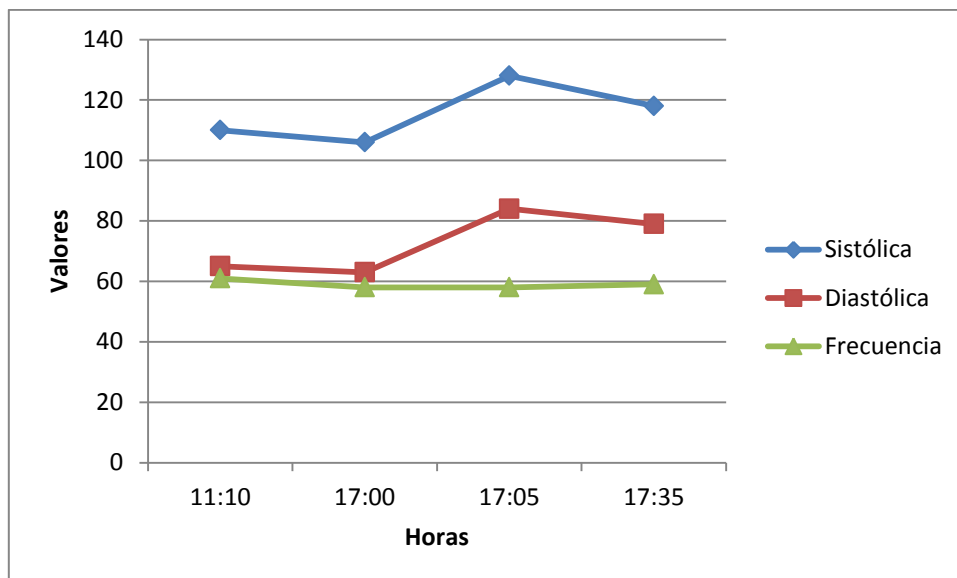


Ilustración 25: Datos de presión arterial empleado 020  
Elaborado por: la autora

### Análisis de resultados empleado 020

Los principales factores de riesgo se asocian al puesto de trabajo. El dato de presión arterial más alto corresponde a la atención al público (varias personas esperando).

|                |            |                 |     |             |    |
|----------------|------------|-----------------|-----|-------------|----|
| <b>CODIGO:</b> | <b>021</b> | <b>Edad:</b>    | 32  | <b>Peso</b> | 50 |
|                |            | <b>Estatura</b> | 150 | <b>Sexo</b> | M  |

### Factores de riesgo:

#### a) Aspectos del puesto

- Cuando debe sacar cheques porque los debe sacar sin que se rompan, registra en el sistema y guarda en una carpeta los egresos (papel químico)
- Cuando hay mucha gente durante las matrículas, le estresa la falta de entendimiento del usuario del proceso (orden de los pasos)
- Impacto de la actividad: No se puede generar nada mal porque se presentan un poco de problemas. En ambos casos -cobros o pagos-mal realizados le afectan a la universidad y al cliente.
- Riesgo asociado: Malestar en las muñecas, dolores de espalda, columna, manejo de papel químico y manejo de dinero (virus, bacterias)
- Medio ambiente físico: Hace frío, no hay humedad, el ruido es tolerable, a veces hay contaminación de los baños (olores), la luz es normal, hay

microbios, ácaros de los archivos, de las hojas, polvo, polvillo, microbios de los billetes, contaminación en las manos por el papel químico, le contagian gripes. En el puesto de trabajo hay orden y limpieza.

- Carácter ergonómico dimensional: No es ergonómico el puesto, están al alcance los equipos pero debe reubicarse todo, incluido el teclado, pasa con las piernas colgadas.
- Trabaja más tiempo cuando le piden información, auditorías o rectificaciones de la universidad, trabaja sin parar durante las matrículas

b) Aspectos del trabajador: Ninguno

c) Aspectos de la organización:

- Plan carrera: No, porque está ocupando el cargo de analista financiero y no puede ascender a nada

Tabla 53: Datos de presión arterial 021

| Fecha      | Hora  | Sistólica | Diastólica | Frecuencia | Estímulo   |
|------------|-------|-----------|------------|------------|--|
| 18/11/2014 | 11:32 | 108       | 60         | 67         | Tiene frío, atendía al público                                       |
| 19/11/2014 | 16:00 | 105       | 63         | 76         | Atendiendo en la ventanilla, está tranquilo                          |
| 20/11/2014 | 11:39 | 118       | 63         | 72         | Estuvo en una reunión con el jefe                                    |
| 24/11/2014 | 17:16 | 95        | 59         | 69         | Archivando comprobantes de egreso. No hay público para la ventanilla |

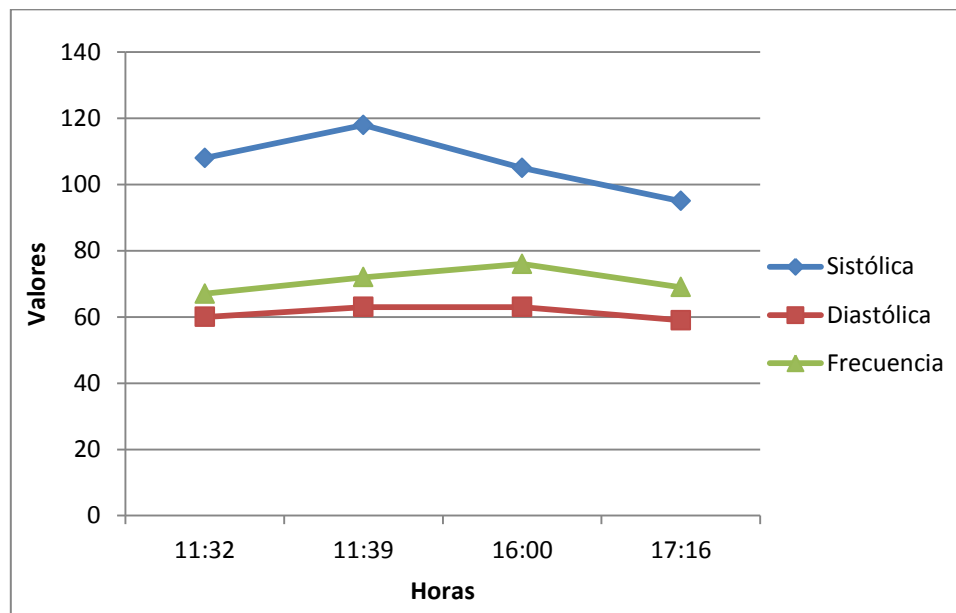


Ilustración 26: Datos de presión arterial empleado 021

Elaborado por: la autora

## Análisis de resultados empleado 021

En los factores de riesgo vinculados con el puesto, resaltan los relacionados con el carácter ergonómico y de ambiente físico, así como el hecho de que no puede ascender en la organización. El dato de presión que sobresale es el tomado después de una reunión con el jefe, el dato de presión más bajo corresponde a la atención al público (poco público y sensación de frío).

|                |           |                 |     |             |    |
|----------------|-----------|-----------------|-----|-------------|----|
| <b>CODIGO:</b> | <b>22</b> | <b>Edad:</b>    | 55  | <b>Peso</b> | 82 |
|                |           | <b>Estatura</b> | 177 | <b>Sexo</b> | M  |

### Factores de riesgo:

- a) Aspectos del puesto
  - Tiempo y resultados en cualquier actividad que se realiza.
  - Ninguno, incomprensión de la dirección, de los procesos por parte de los clientes
- b) Aspectos del trabajador: Ninguno
  - \*IMC sobrepeso
- c) Aspectos de la organización:
  - Horario de trabajo: Pudiera ser mejor, es muy largo el receso intermedio, por lo tanto hay menos rendimiento laboral

Tabla 54: Datos de presión arterial 022

| Fecha      | Hora  | Sistólica | Diastólica | Frecuencia | Estímulo  |
|------------|-------|-----------|------------|------------|---|
| 18/11/2014 | 16:43 | 151       | 103        | 92         | Estaba elaborando preguntas para un examen (se siente presionado) |
| 18/11/2014 | 15:56 | 120       | 75         | 97         | Trabajando normal   |
| 28/11/2014 | 10:15 | 139       | 82         | 100        | Está elaborando la evaluación de una tesis de grado               |
| 08/12/2014 | 13:00 | 127       | 86         | 78         | Está elaborando el informe anual                                  |

\*Consume medicación para la diabetes y para la presión

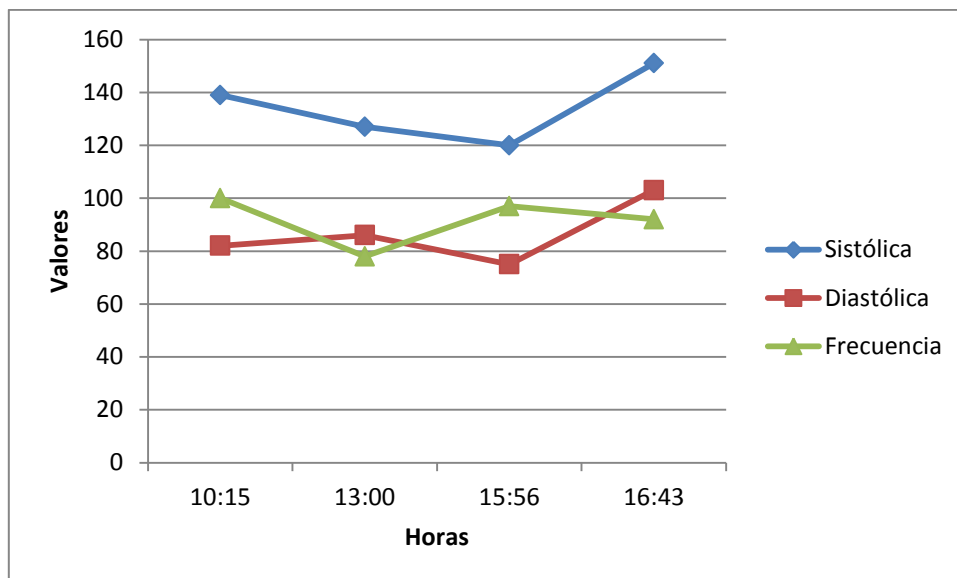


Ilustración 27: Datos de presión arterial empleado 022  
Elaborado por: la autora

### Análisis de resultados empleado 022

En los factores de riesgo vinculados con el puesto se menciona incompreensión de la dirección, aspecto que pertenece a los factores de la organización. Los datos de presión arterial, en general expresan presiones altas cuando está elaborando informes.

|                |            |                     |                  |
|----------------|------------|---------------------|------------------|
| <b>CODIGO:</b> | <b>023</b> | <b>Edad:</b> 42     | <b>Peso</b> 80,9 |
|                |            | <b>Estatura</b> 176 | <b>Sexo</b> M    |

### Factores de riesgo:

#### a) Aspectos del puesto

- Corregir trabajos y exámenes porque los niveles académicos de los estudiantes son diferentes en la calidad del contenido y le frustra porque hay gente que se merece menos de 6, pero no califica a nadie con menos de 6. Trata de ser justo pero debería tirar abajo a alguna gente pero no lo hace porque últimamente está más emocional que abstracto. Porque no quiere salir del círculo de compañeros y jefes.
- Le estresa la demora de alumnos y directivos. Alumnos porque se demoran en elaborar las tesis, en completar sus tareas, padecen del síndrome del estudiante. Los directivos porque se tardan mucho en sus decisiones y a veces no hay respuesta



b) Aspectos del trabajador: Ninguno

\*IMC sobrepeso

c) Aspectos de la organización

- Siente que no le reconocen lo suficiente.

Tabla 55: Datos de presión arterial 023

| Fecha      | Hora  | Sistólica | Diastólica | Frecuencia | Estímulo  |
|------------|-------|-----------|------------|------------|---|
| 18/11/2014 | 16:00 | 135       | 78         | 69         | Estaba elaborando preguntas para un examen (está tensionado)  |
| 18/11/2014 | 19:37 | 120       | 64         | 70         | Concluyó un evento académico al cual fue invitado   |
| 01/12/2014 | 17:42 | 128       | 80         | 69         | Se dirige a clases  |
| 08/12/2014 | 19:46 | 116       | 74         | 64         | Recordando un hecho desagradable que le causó molestia y estupor  |
| 17/12/2014 | 18:52 | 145       | 85         | 70         | Se enojó por una situación injusta y que invierte el tiempo en algo que debería ser responsabilidad de otras personas (del director de tesis) |
| 19/12/2014 | 20:00 | 141       | 89         | 68         | Dirigía una tesis   |

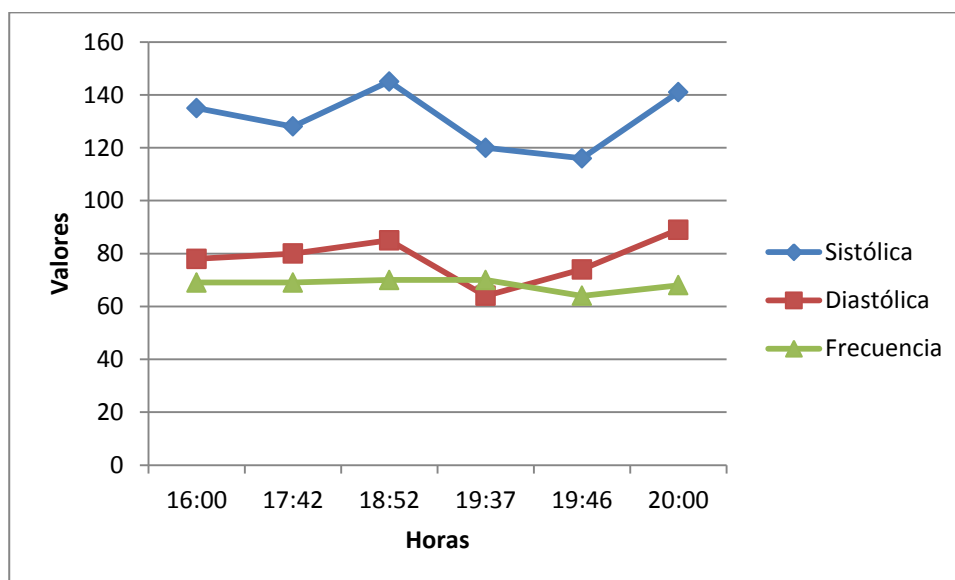


Ilustración 28: Datos de presión arterial empleado 023

Elaborado por: la autora

### Análisis de resultados empleado 023

En los factores de riesgo vinculados con el puesto los temas mencionados en los factores de riesgo del puesto tienen componentes de factores personales y factores de la organización. Los datos de presión fueron tomados en horas de la tarde. Las presiones arteriales elevadas corresponden a dos situaciones que el empleado reporta como estresantes y que se constituyen en tareas diarias y de interrelación con el público.

|                |            |                     |                 |
|----------------|------------|---------------------|-----------------|
| <b>CODIGO:</b> | <b>024</b> | <b>Edad:</b> 48     | <b>Peso:</b> 81 |
|                |            | <b>Estatura</b> 170 | <b>Sexo:</b> F  |

#### Factores de riesgo:

##### a) Aspectos del puesto

- La relación con la jefatura porque no hay dirección debido a que no hay parámetros claros y es como veleta. No hay compromiso, no hay rumbo, porque no controla nada, sólo a los coordinadores de maestría, no reconoce el trabajo, se siente maniatada porque no puede controlar las cosas.
- El resto de gente de la universidad es hipócrita porque no sabe en quién confiar.
- Riesgo asociado: Ergonómico, psicosocial, mala relación interpersonal, meter la pata y que te sancionen, falta de relación social extra laboral debido al horario, Riesgo de atraco, asalto o accidente in itinere. La seguridad de las puertas no sirve pueden robarse o perderse las cosas.
- Medio ambiente físico: Es incómodo, no es ergonómico, no hay espacio para salir, es oscuro, no hay suficiente luz.
- Carácter ergonómico dimensional del puesto: Todo está al alcance, pero no tiene mucho espacio.
- Carga de trabajo: Trabaja más tiempo de las 8 horas diarias y a veces sin parar, en ese caso se dificulta controlar la calidad

##### b) Aspectos del trabajador: Ninguno

\*IMC obesidad grado I

##### c) Aspectos de la organización

- Liderazgo: Sí están definidas las tareas, los definió sola, los tiempos no están definidos, no le consultan sobre cambios, conoce lo que se

fijó ella misma. No es adecuada la distribución de trabajo porque unos tienen mucho trabajo, otros no hacen nada.

- Percepción de injusticia: Sí porque le ofrecieron cosas diferentes a las que le dieron
- Recomendación del entrevistado: Una auditoría externa de trabajo para que se observen la planificación, metas y luego el cumplimiento

Tabla 56: Datos de presión arterial 024

| Fecha      | Hora  | Sistólica | Diastólica | Frecuencia | Estímulo   |
|------------|-------|-----------|------------|------------|--|
| 18/11/2014 | 19:21 | 116       | 78         | 82         | Empezaba a elaborar un informe urgente.  |
| 10/12/2014 | 17:41 | 129       | 106        | 93         | Sacaba copias y hablaba por teléfono   |
| 11/12/2014 | 21:03 | 116       | 79         | 71         | Concluyó la entrevista de riesgo psicosocial   |
| 15/12/2014 | 22:33 | 122       | 84         | 66         | Despachaba asuntos del trabajo   |
| 15/12/2014 | 16:58 | 136       | 87         | 78         | No sabe qué hacer respecto a la selección de horas de clase y por qué el jefe pasó una comunicación pidiendo que sólo trabajen 4 horas |

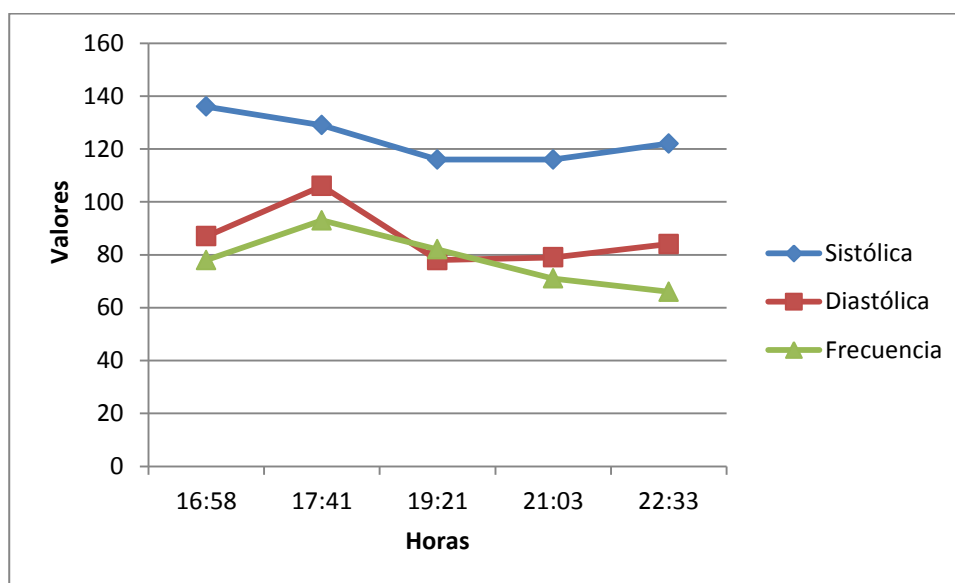


Ilustración 29: Datos de presión arterial empleado 024  
Elaborado por: la autora

### Análisis de resultados empleado 024

En los factores de riesgo vinculados con el puesto mencionados por el empleado resaltan los que se relacionan con la jefatura, los aspectos físicos y ergonómicos del puesto y la carga de trabajo. Los datos de

presión más elevados corresponden a una situación de incertidumbre respecto de horarios de trabajo.

|                |            |                     |                |
|----------------|------------|---------------------|----------------|
| <b>CODIGO:</b> | <b>025</b> | <b>Edad:</b> 40     | <b>Peso</b> 73 |
|                |            | <b>Estatura</b> 169 | <b>Sexo</b> M  |

### Factores de riesgo:

#### a) Aspectos del puesto

- Revisión final de las tesis antes del empastado porque no se dispone de tiempo y revisa lo básico con el riesgo de que algo se le escape.
- Nadie la da retroinformación. En la retroinformación intrínseca es muy crítico con su propio trabajo, se siente muy comprometido con el trabajo que realiza.
- Riesgo asociado: Sí, envidia de parte de algunos directores de tesis, celo, porque esas personas van a estar pendientes de los errores y pueden generar problemas.
- Relación social con el público: Docentes groseros hay que explicarles las condiciones de trabajo. Maestranes groseros se les explica el proceso.
- Condiciones físicas del puesto: Aumentaron un escritorio, aumentaron una persona, hay muchas personas, no hay cómo pasar, no hay dónde sentarse. Se escuchan todas las conversaciones de los otros coordinadores, hay mucha bulla, inclusive se escucha cuando hablan por teléfono. La luz está bien, hay orden y limpieza. En la ventana la persiana no sirve y está cerrada todo el tiempo.
- Carga de trabajo: Trabaja más tiempo porque quiere despachar todo para evitar la acumulación de trabajo

#### b) Aspectos del trabajador:

- Sólo porque se va a medio día a la casa, no puede socializar con los compañeros  
\*IMC sobrepeso

#### c) Aspectos de la organización

- Horario de trabajo: Quita todo el tiempo, sería mejor una sola jornada

Tabla 57: Datos de presión arterial 025

| Fecha      | Hora  | Sistólica | Diastólica | Frecuencia | Estímulo                                  |
|------------|-------|-----------|------------|------------|---|
| 28/01/2015 | 11:59 | 124       | 74         | 81         | Trabajando en el computador               |
| 03/02/2015 | 18:26 | 129       | 79         | 71         | Llegó del campus occidental (tiene prisa) |
| 10/02/2015 | 16:30 | 116       | 80         | 78         | trabajando, caminando                     |
| 11/02/2015 | 17:00 | 130       | 82         | 81         | Hablaba con un docente malcriado          |

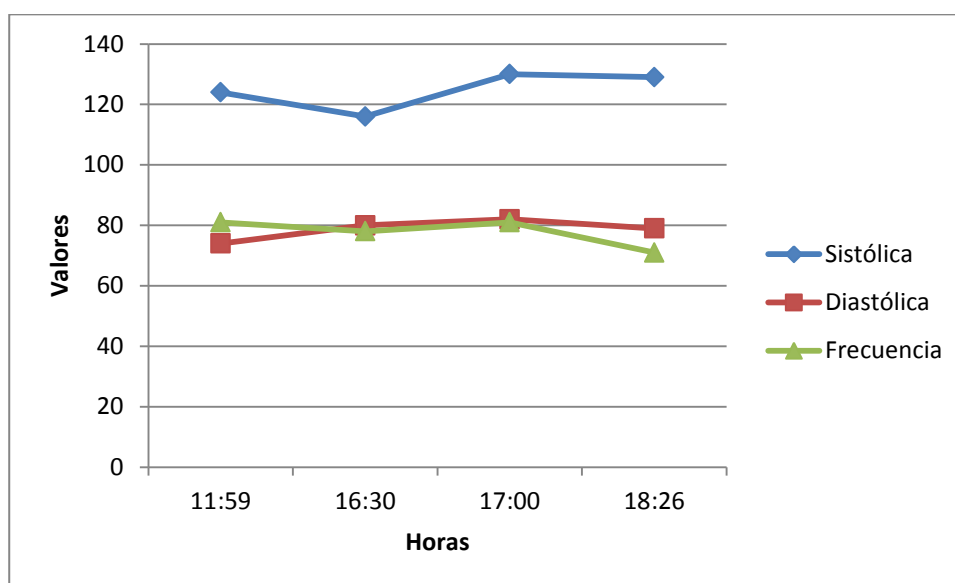


Ilustración 30: Datos de presión arterial empleado 025  
Elaborado por: la autora

### Análisis de resultados empleado 025

El empleado indica mayor cantidad de factores de riesgo psicosocial en los temas vinculados con el puesto de trabajo, sin embargo alguno de los riesgos mencionados tienen componentes tanto del trabajador como de la organización, por ejemplo las condiciones físicas y la carga de trabajo. Los datos de presión arterial revelan que el valor más alto corresponde a una situación estresante, en el otro caso, estaba con prisa, lo cual supone una presión psicológica.

|                |           |                     |                |
|----------------|-----------|---------------------|----------------|
| <b>CODIGO:</b> | <b>26</b> | <b>Edad:</b> 53     | <b>Peso</b> 64 |
|                |           | <b>Estatura</b> 157 | <b>Sexo:</b> F |

**Factores de riesgo:**

## a) Aspectos del puesto

- Convocar a reuniones urgentes a los coordinadores porque son muy ocupados y el jefe le estresa porque le pide que les busque y no les encuentra y no puede concluir el trabajo (alcanzar la meta).
- No tiene las herramientas necesarias para trabajar porque aún no le asignan correo, clave.

## b) Aspectos del trabajador:

- Pertenencia a grupos: Sí, le aprecian, le apoyan, no le maltratan físicamente, pero sí moralmente (una persona).  
\*IMC sobrepeso

## c) Aspectos de la organización

- Libertad para expresar opiniones: No, porque la gente no es sincera, no conoce a la gente y las actitudes que tienen de dan miedo
- Horario de trabajo: No, porque la salida en la noche es peligrosa
- Liderazgo: Nunca le dieron un documento de funciones, no están definidos los tiempos, no le consultan los cambios. Conoce los objetivos y resultados del trabajo, nadie le orienta, sí le ayudan a solucionar problemas

Tabla 58: Datos de presión arterial 026

| Fecha      | Hora  | Sistólica | Diastólica | Frecuencia | Estímulo   |
|------------|-------|-----------|------------|------------|--|
| 10/12/2014 | 11:10 | 110       | 69         | 73         | Llamando por teléfono  |
| 11/12/2014 | 10:30 | 109       | 85         | 71         | Registraba los documentos que le llegan  |
| 17/12/2014 | 12:20 | 100       | 81         | 69         | Contestaba correos y atendía al público  |
| 14/12/2014 | 18:30 | 104       | 78         | 70         | Está estresada porque tiene que proporcionar información al jefe que no sabe dónde conseguirla |
| 18/12/2014 | 9:50  | 104       | 71         | 70         | Está estresada porque tiene que conseguir información para que se resuelva un problema         |

\*Consume levotiroxina

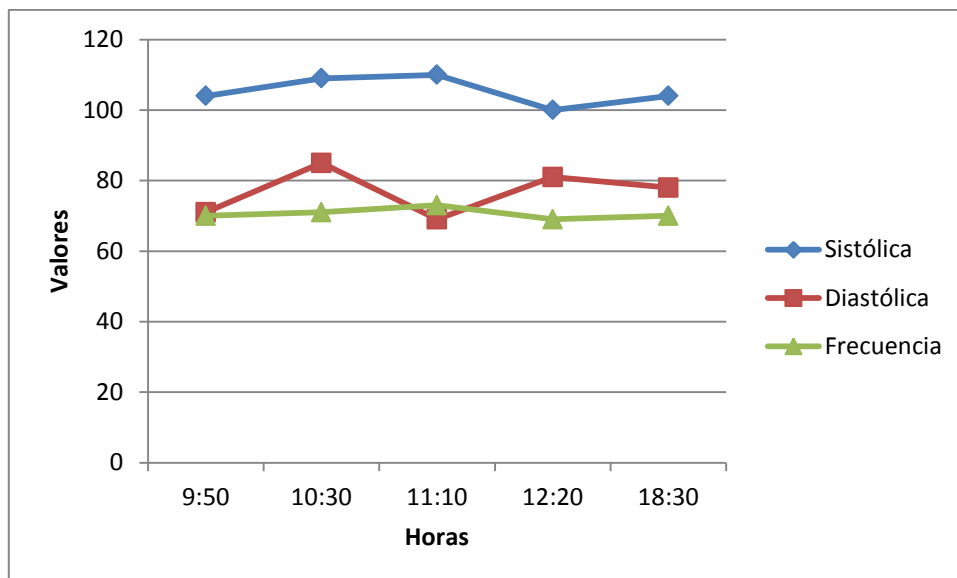


Ilustración 31: Datos de presión arterial empleado 026  
Elaborado por: la autora

### Análisis de resultados empleado 026

Uno de los factores de riesgo se vincula con la falta de herramientas de trabajo, riesgo que se supone desaparecerá cuando el empleado tenga lo necesario para realizar su trabajo, a pesar de que consta en las tareas el factor de riesgo pertenece al grupo de los riesgos asociados a la organización así como lo indicado por el empleado en el factor de liderazgo. Los datos de la presión arterial en comparación con el estímulo que el empleado percibe como estresante tienen relación negativa, así cuando el empleado manifiesta que está estresado la presión arterial es algunos puntos más baja que cuando manifiesta la realización normal de tareas.

|                |           |                      |                 |
|----------------|-----------|----------------------|-----------------|
| <b>CODIGO:</b> | <b>27</b> | <b>Edad:</b> 56      | <b>Peso:</b> 76 |
|                |           | <b>Estatura:</b> 166 | <b>Sexo:</b> M  |

### Factores de riesgo:

#### d) Aspectos del puesto

- Le preocupan los maestrantes que no ingresan al proceso y que por lo tanto le impiden mostrar resultados. Los maestrantes no tienen buen nivel.

- Se altera cuando a tiende a los maestrantes que no conocen el proceso y que no tienen buen nivel.
- Riesgo asociado: Cometer errores en función de la falta de normativa
- Aspectos físicos del puesto: No hay ventilación y se acumulan los olores de gastronomía. Lo demás está bien
- Carga de trabajo: Trabaja más tiempo de las 8 horas para cumplir con lo que se debe hacer.

e) Aspectos del trabajador: Ninguno

\*IMC obesidad grado I

f) Aspectos de la organización

- Horario de trabajo: Afecta en el tema de la salud, preferiría otro horario
- Liderazgo: Las tareas no se han definido
- Percepción de injusticia: Sí sobre los demás que no reciben lo que merecen
- Capacitación: No desde que llegó al puesto

Tabla 59: Datos de presión arterial 027

| Fecha      | Hora  | Sistólica | Diastólica | Frecuencia | Estímulo   |
|------------|-------|-----------|------------|------------|--|
| 15/12/2014 | 15:00 | 111       | 68         | 106        | Se reintegra a la segunda jornada de la tarde  |
| 17/12/2014 | 12:25 | 104       | 68         | 92         | Elaborando un informe  |
| 18/12/2014 | 10:37 | 107       | 75         | 107        | Elabora un informe urgente   |
| 08/01/2015 | 17:46 | 112       | 71         | 109        | Revisaba una propuesta de un examen práctico. Está un poco tensionado porque debe prepara un examen para rendir en los complexivos |

\*Ingiere numerosos medicamentos, entre ellos uno para la presión arterial



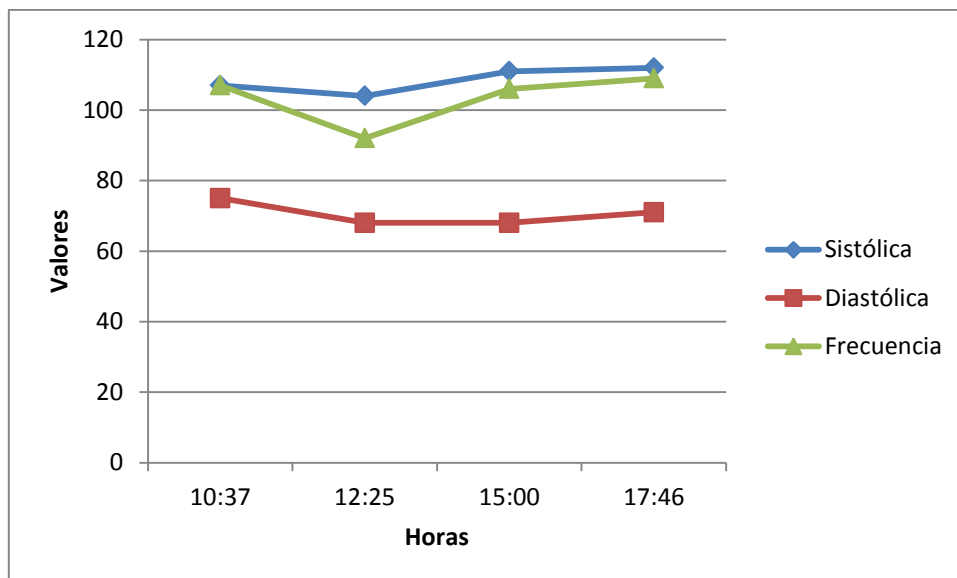


Ilustración 32: Datos de presión arterial empleado 027  
Elaborado por: la autora

### Análisis de resultados empleado 027

El empleado manifiesta percibir mayor cantidad de factores de riesgo psicosocial en los temas vinculados al puesto de trabajo, sin embargo de aquello, algunos de los factores citados como la falta de normativa y la carga de trabajo pertenecen a la organización. Los datos de la presión arterial en relación con lo expresado como estímulo que afecten al trabajador indican que le produce tensión psicológica la elaboración de informes, a pesar de que ingiere medicamentos para el control de la presión.

|                |           |                      |                 |
|----------------|-----------|----------------------|-----------------|
| <b>CODIGO:</b> | <b>28</b> | <b>Edad:</b> 38      | <b>Peso:</b> 68 |
|                |           | <b>Estatura:</b> 160 | <b>Sexo:</b> F  |

### Factores de riesgo:

#### a) Aspectos del puesto

- Recepción de documentos, por el desorden de los documentos de los que entregan, las personas tienen una mala predisposición generalmente por las experiencias pasadas.
- La falta de compromiso con el trabajo de la coordinación porque es trabajo y tiempo de respuesta.

- Hay falta de organización y muchos problemas
- Realiza la atención a los maestrantes y a los docentes. Los docentes no tienen inducción y hay muchos pendientes como asistencias, contratos, notas.
- Riesgo asociado: Enfermedades contagiosas por documentos o por la persona directamente, maltrato por parte de estudiantes furiosos
- Aspectos físicos del puesto: El puesto es incómodo, es estrecho, la posición del teclado está mal, no hay mucho espacio, los equipos están al alcance.

b) Aspectos del trabajador: Ninguno

\*IMC sobrepeso

c) Aspectos de la organización

- Libertad para expresar opiniones: No, ninguna porque se dice algo y es tergiversado
- Liderazgo: No están definidas las tareas, no existen tiempos establecidos, no le consultan sobre cambios, conoce los objetivos y resultados del trabajo. No está bien la distribución del trabajo, tiene mucha carga de trabajo, sí recibió orientación. Le ayudan para solucionar problemas

Recomendaciones: Lineamientos por puestos, definir las tareas y funciones de todos los puestos, por lo menos de los que son del departamento porque dan la cara al público

Tabla 60: Datos de presión arterial028

| Fecha      | Hora  | Sistólica | Diastólica | Frecuencia | Estímulo   |
|------------|-------|-----------|------------|------------|--|
| 11/12/2014 | 13:30 | 112       | 80         | 62         | Dejaba comunicaciones  |
| 11/12/2014 | 15:16 | 113       | 66         | 61         | Concluyó entrevista de riesgo psicosocial                          |
| 12/12/2014 | 9:00  | 122       | 101        | 68         | Trabajaba en un reporte urgente                                    |
| 18/12/2014 | 10:23 | 106       | 78         | 69         | Realizaba trámites, pagos, que las personas dejaron para el final. |

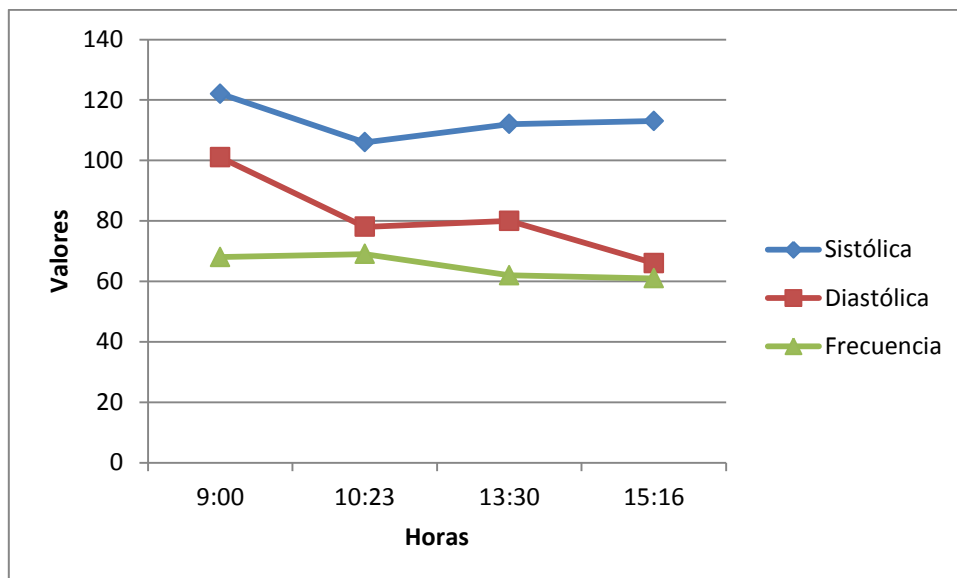


Ilustración 33: Datos de presión arterial empleado 028  
Elaborado por: la autora

### Análisis de resultados empleado 028

El empleado manifiesta percibir mayor cantidad de factores de riesgo psicosocial en los temas que se relacionan con el liderazgo, cita temas como la falta de organización y compromiso de trabajo que consta en los factores del puesto sin embargo corresponden al liderazgo, adicionalmente aparece riesgo ergonómico. En los factores de riesgo vinculados con la organización vuelven a aparecer temas del liderazgo y de la libertad para expresar opiniones, la recomendación que planteó el empleado analizado también corresponde a factores de liderazgo. Respecto de los datos de la presión arterial, el dato más alto tiene como estímulo la elaboración de un reporte urgente.

|                |           |                      |                    |
|----------------|-----------|----------------------|--------------------|
| <b>CODIGO:</b> | <b>29</b> | <b>Edad:</b> 51      | <b>Peso:</b> 72,72 |
|                |           | <b>Estatura:</b> 178 | <b>Sexo:</b> M     |

### Factores de riesgo:

#### a) Aspectos del puesto

- Revisión de tesis por la carga, porque tiene muchas (evaluador) y por la presión que eso significa.

- Un poco antes de las reuniones porque no sabe qué resultados puede tener.
- La carga horaria que tiene le preocupa, 23 horas de clases en ciencias económicas
- Aspectos físicos del puesto: Muy cerrado, no hay buen confort térmico, es caliente, no hay humedad, no hay ruido, falta luz
- Carácter ergonómico dimensional del puesto: No es ergonómico, la silla es inadecuada, el computador es bajo, el espacio es reducido.
- Carga de trabajo: Trabaja más tiempo por la carga horaria de clases, a veces trabaja sin parar

d) Aspectos del trabajador: Ninguno

e) Aspectos de la organización

- Horario de trabajo: Últimamente si le afecta por el cambio, tiene que estar de corrido en el trabajo, siente que el sistema actual no es el adecuado
- Liderazgo: Al momento no están definidas las tareas, tampoco los tiempos, si le consultan en la maestría. En educación continua no, sí conoce los resultados y objetivos que se esperan a nivel general, No la distribución del trabajo porque no están claras las actividades en educación continua. Si le orientan en la materia, también en la solución de problemas
- Percepción de injusticia: Sí, no hay equidad, no hay justicia.
- Recomendaciones: Aclarar lo del plan carrera del docente, equidad en sueldos y bonificaciones

Tabla 61: Datos de presión arterial 029

| Fecha      | Hora  | Sistólica | Diastólica | Frecuencia | Estímulo                                     |
|------------|-------|-----------|------------|------------|--|
| 10/12/2014 | 12:00 | 122       | 74         | 87         | Molestaba a las compañeras                   |
| 18/12/2014 | 12:10 | 125       | 95         | 98         | hablaba por teléfono de un tema personal     |
| 18/12/2014 | 13:10 | 110       | 66         | 94         | Concluyó la entrevista de riesgo psicosocial |
| 13/02/2015 | 12:20 | 147       | 92         | 100        | Riéndose.                                    |

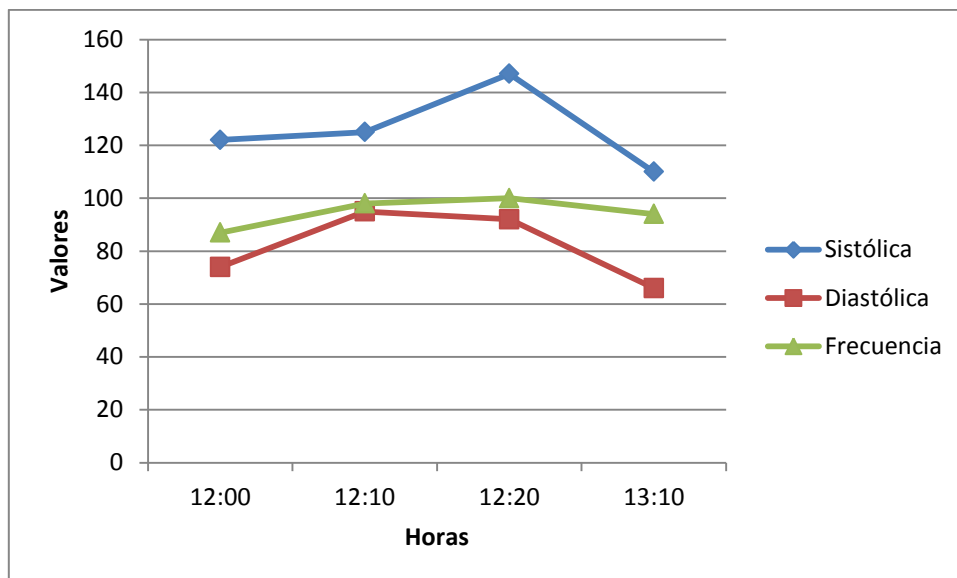


Ilustración 34: Datos de presión arterial empleado 029  
Elaborado por: la autora

### Análisis de resultados empleado 029

Los factores de riesgo psicosocial se vinculan con temas físicos y ergonómicos del puesto, también con la carga de trabajo. En los riesgos atribuidos a la organización aparece el horario de trabajo, liderazgo, percepción de injusticia y la recomendación tiene que ver con el plan carrera. Respecto de la información de la presión arterial el dato más alto corresponde a un momento de esparcimiento.

|                |           |                     |                |
|----------------|-----------|---------------------|----------------|
| <b>CODIGO:</b> | <b>30</b> | <b>Edad:</b> 28     | <b>Peso</b> 60 |
|                |           | <b>Estatura</b> 158 | <b>Sexo</b> F  |

### Factores de riesgo

#### a) Aspectos del puesto

- No poder darles una respuesta efectiva a las personas que vienen porque aún no se familiariza con la normativa.
- No puede realizar las tareas que le piden de forma efectiva porque desconoce el sistema, lo cual aprenderá con la práctica.
- Cobro de facturas a empresas , atención al público molesto, polvillo de los archivos

- Aspectos físicos del puesto: La luz no es adecuada, el ambiente es frío, no hay humedad, si hay ruido de los compañeros, no hay contaminación, la luz es baja, deben subir los watts.
- Carácter ergonómico dimensional: El escritorio no es ergonómico, se siente incómoda, por el teclado, por lo demás está todo bien
- Carga de trabajo: Mucha carga de trabajo, debe trabajar más tiempo sin parar.

b) Aspectos del trabajador: Ninguno

c) Aspectos de la organización: Ninguno

Tabla 62: Datos de presión arterial 030

| Fecha      | Hora  | Sistólica | Diastólica | Frecuencia | Estímulo  |
|------------|-------|-----------|------------|------------|---|
| 15/12/2014 | 13:30 | 100       | 62         | 65         | Tiene frío, Está aprendiendo autónomamente a manejar un sistema                           |
| 15/12/2014 | 14:20 | 105       | 70         | 69         | Concluyó entrevista de riesgo psicosocial. Subió un poco la temperatura de la oficina     |
| 23/01/2015 | 10:57 | 112       | 73         | 61         | Buscaba un pago en el sistema y tenía presión del compañero para encontrar la información |
| 26/01/2015 | 15:00 | 114       | 71         | 66         | Revisa los mails  |

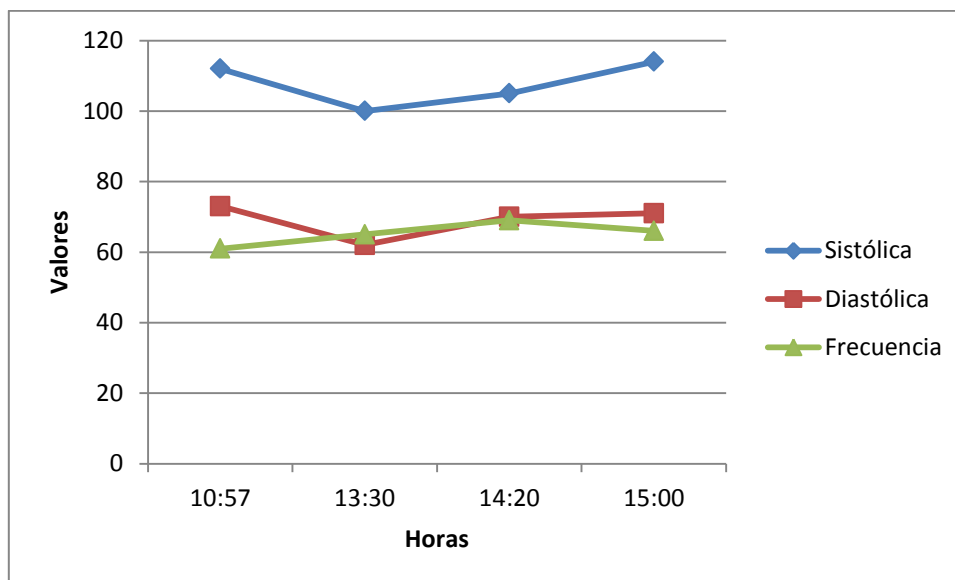


Ilustración 35: Datos de presión arterial empleado 030

Elaborado por: la autora

### Análisis de resultados empleado 030

Los factores de riesgo referidos por el empleado se relacionan con temas del carácter ergonómico dimensional del puesto así como los aspectos físicos del mismo; también aparecen temas del periodo de adaptación al puesto que se solventarán y desaparecerán en el futuro próximo una vez que se familiarice totalmente con las funciones y herramientas tecnológicas. La información de la presión arterial no es significativa.

|                |           |                     |                 |
|----------------|-----------|---------------------|-----------------|
| <b>CODIGO:</b> | <b>31</b> | <b>Edad:</b> 36     | <b>Peso:</b> 78 |
|                |           | <b>Estatura</b> 158 | <b>Sexo</b> M   |

#### Factores de riesgo:

##### a) Aspectos del puesto

- Los estudiantes presionan porque no conocen el procedimiento y quieren los servicios a última hora, sin reservar.
- Le preocupa la situación de la universidad (probable intervención)
- Pertenece a servicios generales, es responsable del 4to. Piso del bloque B y audiovisuales de pregrado. Es mucho trabajo, tiene dos funciones, también apoya en soporte técnico.
- Riesgo asociado: levanta pesos y puede dañarse la columna, tiene alergia al polvillo.
- No tiene puesto, está en los pisos de su responsabilidad, no tiene escritorio, sólo es soporte del jefe. Está bien, no hay contaminación y hay orden y limpieza

##### b) Aspectos del trabajador: Ninguno

\*Obesidad grado II

##### c) Aspectos de la organización:

- Recomendaciones: Que el jefe de servicios generales sea líder, se deja influir por lo que dicen los demás, si no deja reemplazo no puede salir de vacaciones.

Tabla 63: Datos de presión arterial 031

| Fecha      | Hora  | Sistólica | Diastólica | Frecuencia | Estímulo  |
|------------|-------|-----------|------------|------------|---|
| 16/12/2014 | 19:15 | 125       | 86         | 83         | Concluyó un evento al cual atendió  |
| 18/12/2014 | 15:50 | 143       | 93         | 91         | Antes estuvo caminando 1 hora. En este momento está esperando a una docente para abrir audiovisuales. Está cansado. |
| 22/01/2015 | 17:15 | 132       | 90         | 75         | Chateaba emocionado   |
| 22/01/2015 | 17:20 | 124       | 85         | 77         | Concluyó entrevista   |

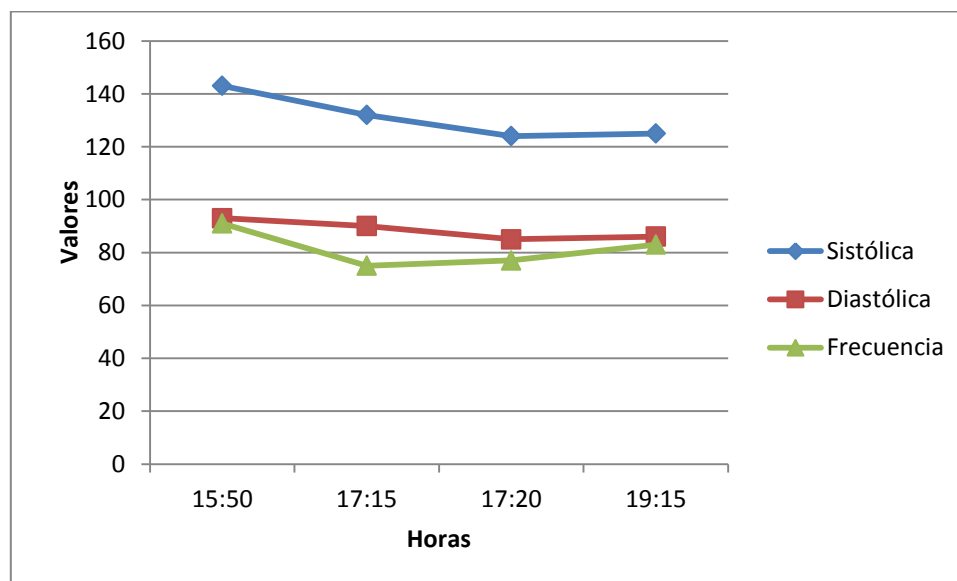


Ilustración 36: Datos de presión arterial empleado 031

Elaborado por: la autora

### Análisis de resultados empleado 031

El factor de riesgo que refiere el empleado se relaciona con la realización de dos funciones en dos áreas diferentes, a lo anterior se suma el hecho de no contar con un puesto de trabajo en ninguna de las dos áreas, elementos que aparecen en los factores vinculados al puesto pero pertenecen a los factores de la organización. Los datos de presión arterial más elevados corresponden al ejercicio físico, haciendo notar que el empleado tiene sobre peso para su talla.



## Cuadro Resumen registros de presión arterial

Tabla 64: Resumen datos de presión arterial

| codigo | edad | peso  | estatura | sexo | fecha      | hora  | sistolica | diastolica | frecuencia | estimulo  |
|--------|------|-------|----------|------|------------|-------|-----------|------------|------------|---|
| 1      | 31   | 68.19 | 169      | M    | 08/10/2014 | 17:51 | 119       | 80         | 73         | 10 minutos después de atender a un estudiante un tanto subido de tono.  |
| 1      | 31   | 68.19 | 169      | M    | 09/10/2014 | 10:44 | 119       | 77         | 74         | Hasta esta hora, nada, una mañana tranquila.  |
| 1      | 31   | 68.19 | 169      | M    | 09/10/2014 | 12:44 | 127       | 64         | 63         | Tengo mucha hambre porque ya mismo es la hora del almuerzo y no he comido nada entre la mañana.   |
| 1      | 31   | 68.19 | 169      | M    | 09/10/2014 | 16:00 | 117       | 65         | 80         | Trabaja a presión   |
| 1      | 31   | 68.19 | 169      | M    | 09/10/2014 | 18:00 | 106       | 61         | 76         | Nada.   |
| 1      | 31   | 68.19 | 169      | M    | 28/10/2014 | 18:00 | 122       | 74         | 78         | Estoy haciendo unos trámites que son urgente de entrega.  |
| 2      | 41   | 60    | 173      | M    | 30/09/2014 | 10:15 | 106       | 70         | 68         | Concluyó entrevista de riesgo psicosocial   |
| 2      | 41   | 60    | 173      | M    | 30/09/2014 | 14:20 | 123       | 71         | 79         | Trabaja en un informe, es urgente   |
| 2      | 41   | 60    | 173      | M    | 30/09/2014 | 16:52 | 116       | 70         | 78         | Ninguno, luego de un momento de pausa.  |
| 2      | 41   | 60    | 173      | M    | 30/09/2014 | 19:16 | 125       | 71         | 82         | Antes de Reunión con director.  |
| 2      | 41   | 60    | 173      | M    | 30/10/2014 | 13:30 | 120       | 71         | 81         | reunión de trabajo con documentos secretos  |
| 2      | 41   | 60    | 173      | M    | 24/11/2014 | 18:15 | 121       | 74         | 95         | Emoción positiva, tuvo una noticia buena que le alivió el estrés  |
| 3      | 43   | 80    | 160      | M    | 01/10/2014 | 11:00 | 107       | 68         | 55         | Trabaja en el computador  |
| 3      | 43   | 80    | 160      | M    | 03/10/2014 | 16:00 | 120       | 75         | 77         | Atendía a una alumna  |
| 3      | 43   | 80    | 160      | M    | 03/10/2014 | 18:20 | 117       | 64         | 66         | Preparaba las clases  |
| 3      | 43   | 80    | 160      | M    | 07/10/2014 | 12:05 | 104       | 89         | 68         | Clases  |
| 3      | 43   | 80    | 160      | M    | 07/10/2014 | 15:55 | 108       | 67         | 86         | Trabajo de oficina irritante  |
| 3      | 43   | 80    | 160      | M    | 07/10/2014 | 18:00 | 115       | 67         | 66         | Reuniones de trabajo  |
| 3      | 43   | 80    | 160      | M    | 14/10/2014 | 12:24 | 146       | 122        | 63         | Después de clases mantuvo Reunión de trabajo (con Director)   |
| 3      | 43   | 80    | 160      | M    | 14/10/2014 | 12:24 | 103       | 58         | 68         | Trabajo   |
| 4      | 31   | 86.4  | 172      | M    | 04/10/2014 | 7:00  | 104       | 73         | 90         | Acabo de revisar las 3 primeras aulas, intensidad física media, empezare desde este momento (luego de este registro de presión) a incrementar mi actividad física.  |
| 4      | 31   | 86.4  | 172      | M    | 04/10/2014 | 9:40  | 111       | 71         | 81         | Acabo de abrir aulas, revisar equipos electronicos, recibir a todos los estudiantes y docentes, coordinar con cocina, supervisar limpieza, coordinar con personal de seguridad.   |
| 4      | 31   | 86.4  | 172      | M    | 04/10/2014 | 12:00 | 113       | 76         | 101        | Acabo de organizar el ultimo grupo de estudiantes que ingresan al comedor; ademas, realice una evaluacion en un curso de Educacion Continua en este hubo inquietudes y algunas quejas por parte de los participantes del curso, ingresan los primeros estudiantes a servirse el almuerzo. |
| 4      | 31   | 86.4  | 172      | M    | 04/10/2014 | 15:00 | 110       | 64         | 83         | Termine de organizar los grupos de estudiantes que se sirvieron el almuerzo, reviso baños, coloco papel higienico, solvante algunas inquietudes de los estudiantes, abrí todas las aulas, todos los estudiantes regresan a clases.  |
| 4      | 31   | 86.4  | 172      | M    | 04/10/2014 | 17:00 | 118       | 70         | 91         | Almorce hace 1 hora y 30 minutos, acabo de abrir las aulas para que ingresen los estudiantes despues del coffee break de la tarde.  |
| 4      | 31   | 86.4  | 172      | M    | 04/10/2014 | 18:00 | 139       | 76         | 98         | Acabo de cerrar la mayoría de aulas, verifico la hora de salida de los docentes y dejo casi todo listo en la organizacion logistica para las clases del día de mañana.  |
| 4      | 31   | 86.4  | 172      | M    | 13/02/2015 | 17:00 | 109       | 60         | 85         | Revisaba correos  |
| 4      | 31   | 86.4  | 172      | M    | 13/02/2015 | 18:00 | 122       | 76         | 92         | Ayudaba en la cafetería (lavaba platos)   |
| 4      | 31   | 86.4  | 172      | M    | 13/02/2015 | 19:19 | 134       | 71         | 87         | En el computador elaborando informe   |
| 5      | 32   | 90.9  | 168      | M    | 03/10/2014 | 11:34 | 114       | 77         | 65         | Trabajaba en la computadora   |
| 5      | 32   | 90.9  | 168      | M    | 03/10/2014 | 12:36 | 108       | 70         | 79         | Subi del subsuelo 2   |
| 5      | 32   | 90.9  | 168      | M    | 03/10/2014 | 15:26 | 132       | 82         | 94         | Acabo de llegar a la oficina e hice ejercicio de 13:30 a 14:30  |
| 5      | 32   | 90.9  | 168      | M    | 03/10/2014 | 19:00 | 106       | 61         | 72         | Salida del trabajo  |
| 6      | 59   | 47.7  | 145      | F    | 15/10/2014 | 17:45 | 105       | 70         | 78         | Atendía al público  |
| 6      | 59   | 47.7  | 145      | F    | 16/10/2014 | 8:00  | 87        | 69         | 94         | Acaba de llegar al trabajo  |
| 6      | 59   | 47.7  | 145      | F    | 16/10/2014 | 11:37 | 105       | 74         | 83         | envia correos electrónicos a docentes y alumnos   |
| 6      | 59   | 47.7  | 145      | F    | 16/10/2014 | 1:56  | 107       | 79         | 90         | Ninguno   |
| 6      | 59   | 47.7  | 145      | F    | 17/10/2014 | 8:13  | 90        | 63         | 95         | Llegó a la oficina  |
| 6      | 59   | 47.7  | 145      | F    | 17/10/2014 | 10:29 | 95        | 69         | 88         | Contesta el teléfono  |
| 6      | 59   | 47.7  | 145      | F    | 17/10/2014 | 15:00 | 94        | 68         | 89         | Ingresas a la jornada de la tarde   |
| 6      | 59   | 47.7  | 145      | F    | 20/10/2014 | 8:00  | 90        | 62         | 91         | Llega la oficina  |
| 6      | 59   | 47.7  | 145      | F    | 20/10/2014 | 8:00  | 90        | 62         | 91         | Llega a la oficina  |
| 6      | 59   | 47.7  | 145      | F    | 20/10/2014 | 13:00 | 115       | 84         | 79         | Sale de la oficina  |
| 6      | 59   | 47.7  | 145      | F    | 20/10/2014 | 15:15 | 104       | 74         | 81         | Atiende al público  |
| 6      | 59   | 47.7  | 145      | F    | 21/10/2014 | 10:57 | 107       | 78         | 78         | Revisa documentación  |
| 7      | 32   | 76    | 168      | M    | 15/10/2014 | 19:20 | 110       | 61         | 52         | fui a traer el carro  |
| 7      | 32   | 76    | 168      | M    | 16/10/2014 | 16:00 | 107       | 64         | 53         | atendi asuntos varios   |
| 7      | 32   | 76    | 168      | M    | 20/10/2014 | 12:53 | 104       | 65         | 44         | atendi asuntos varios del departamento  |
| 7      | 32   | 76    | 168      | M    | 21/10/2014 | 15:43 | 107       | 69         | 55         | atencion a lectores y publico en general  |
| 7      | 32   | 76    | 168      | M    | 27/10/2014 | 12:02 | 116       | 73         | 51         | tuve una reunion para entregar un informe   |
| 8      | 45   | 64    | 165      | F    | 22/01/2015 | 15:00 | 113       | 70         | 83         | Firmado la asistencia   |
| 8      | 45   | 64    | 165      | F    | 12/02/2015 | 12:20 | 118       | 80         | 85         | Revisaba unos archivos de horarios (sí le tensiona)   |
| 8      | 45   | 64    | 165      | F    | 13/02/2015 | 15:50 | 120       | 82         | 87         | Revisaba la plataforma  |
| 8      | 45   | 64    | 165      | F    | 13/02/2015 | 17:30 | 122       | 84         | 90         | Atendía a varias personas   |
| 9      | 37   | 52.27 | 157      | F    | 24/10/2014 | 12:45 | 91        | 66         | 68         | Mucho trabajo   |
| 9      | 37   | 52.27 | 157      | F    | 27/10/2014 | 16:30 | 93        | 63         | 68         | Está coordinando la entrega de materiales a los docentes  |
| 9      | 37   | 52.27 | 157      | F    | 27/10/2014 | 18:30 | 95        | 59         | 77         | Movimiento físico por varias actividades a la vez   |
| 9      | 37   | 52.27 | 157      | F    | 29/10/2014 | 10:32 | 95        | 71         | 76         | Está atendiendo en la biblioteca al público   |
| 9      | 37   | 52.27 | 157      | F    | 06/11/2014 | 12:18 | 92        | 62         | 79         | Está atendiendo al público en la biblioteca   |
| 9      | 37   | 52.27 | 157      | F    | 13/11/2014 | 10:49 | 88        | 55         | 75         | Siento frío, estoy despachando documentación  |
| 9      | 37   | 52.27 | 157      | F    | 17/11/2014 | 17:11 | 100       | 58         | 81         | Está en el 4to piso   |
| 10     | 37   | 68.18 | 170      | F    | 14/10/2014 | 17:00 | 142       | 100        | 98         | Salió de una reunión con el director y el personal de planificación. La reunión no era de evaluación sino para discutir los logros alcanzados por la coordinación   |
| 10     | 37   | 68.18 | 170      | F    | 27/10/2014 | 17:53 | 123       | 97         | 100        | Antes de una reunión con el director  |
| 10     | 37   | 68.18 | 170      | F    | 27/10/2014 | 18:20 | 138       | 98         | 96         | Después de una reunión con el director  |
| 10     | 37   | 68.18 | 170      | F    | 28/10/2014 | 10:08 | 122       | 86         | 99         | Ingreso en la mañana luego de clases  |
| 11     | 53   | 85    | 162      | F    | 29/10/2014 | 12:10 | 129       | 76         | 70         | Concluyó entrevista de riesgo psicosocial   |
| 11     | 53   | 85    | 162      | F    | 29/10/2014 | 14:00 | 126       | 72         | 65         | Finalizando una tarea para salir a almorzar   |
| 11     | 53   | 85    | 162      | F    | 29/10/2014 | 15:30 | 132       | 80         | 69         | Regresó de almorzar   |
| 11     | 53   | 85    | 162      | F    | 30/10/2014 | 9:20  | 125       | 70         | 72         | Caminó desde la 10 de Agosto y Atahualpa con paso acelerado hasta la universidad  |
| 11     | 53   | 85    | 162      | F    | 31/10/2014 | 10:00 | 126       | 89         | 73         | Auto dañado, ingresa a la universidad   |
| 12     | 46   | 66    | 164      | F    | 30/10/2014 | 17:44 | 141       | 85         | 95         | camino de prisa a la oficina  |
| 12     | 46   | 66    | 164      | F    | 11/11/2014 | 16:30 | 130       | 82         | 85         | Atiende al público, contesta el teléfono y saca copias  |
| 12     | 46   | 66    | 164      | F    | 12/11/2014 | 16:45 | 125       | 82         | 81         | Conversaba con su amiga   |
| 12     | 46   | 66    | 164      | F    | 12/11/2014 | 18:00 | 132       | 84         | 89         | Atiende al público, contesta el teléfono y maneja el sistema  |
| 13     | 42   | 77.7  | 171      | M    | 31/10/2014 | 10:05 | 120       | 73         | 69         | Entrega de documentos de planes y temas en secretaría   |
| 13     | 42   | 77.7  | 171      | M    | 31/10/2014 | 11:17 | 108       | 66         | 64         | Estuvo en una entrevista de riesgo psicosocial  |
| 13     | 42   | 77.7  | 171      | M    | 04/11/2014 | 13:50 | 117       | 73         | 77         | Revisó correos electrónicos de maestranza y dio respuesta (5)   |
| 13     | 42   | 77.7  | 171      | M    | 16/12/2014 | 18:43 | 122       | 72         | 71         | Revisando un plan, correos electrónicos y atendiendo a una estudiante   |

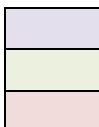
| Código | Edad | Peso  | Estatura | sexo | Fecha      | hora  | sistolica | diastolica | frecuencia | Estímulo   |
|--------|------|-------|----------|------|------------|-------|-----------|------------|------------|--|
| 14     | 38   | 76.36 | 168      | F    | 05/11/2014 | 12:05 | 121       | 75         | 78         | Contestaba un mail   |
| 14     | 38   | 76.36 | 168      | F    | 06/11/2014 | 10:00 | 113       | 70         | 74         | revisaba y firmaba cheques   |
| 14     | 38   | 76.36 | 168      | F    | 06/11/2014 | 11:37 | 110       | 56         | 80         | Ninguno  |
| 14     | 38   | 76.36 | 168      | F    | 07/11/2014 | 11:40 | 124       | 69         | 84         | estaba haciendo un flujo de cheques  |
| 14     | 38   | 76.36 | 168      | F    | 11/11/2014 | 11:28 | 111       | 63         | 82         | estaba recordando algo del pasado y me dolió la cabeza!!!  |
| 15     | 53   | 90    | 160      | F    | 07/11/2014 | 11:03 | 128       | 89         | 80         | Firmaba cheques  |
| 15     | 53   | 90    | 160      | F    | 07/11/2014 | 11:39 | 122       | 88         | 81         | Entrevista de riesgo psicosocial   |
| 15     | 53   | 90    | 160      | F    | 11/11/2014 | 11:19 | 114       | 84         | 79         | Ninguno, estubo enviando correos   |
| 15     | 53   | 90    | 160      | F    | 23/01/2015 | 11:00 | 124       | 82         | 90         | Buscaba un archivo y no lo encontró (se estresó)   |
| 16     | 43   | 67.9  | 158      | F    | 11/11/2014 | 17:40 | 113       | 69         | 65         | Concluyó la entrevista de riesgo psicosocial   |
| 16     | 43   | 67.9  | 158      | F    | 12/11/2014 | 16:05 | 100       | 54         | 65         | Atendía al público. En la mañana le sacaron sangre   |
| 16     | 43   | 67.9  | 158      | F    | 14/11/2014 | 16:00 | 110       | 69         | 65         | Atendía al público   |
| 16     | 43   | 67.9  | 158      | F    | 17/11/2014 | 16:30 | 112       | 70         | 68         | Atiende al publico   |
| 17     | 27   | 60.45 | 158      | F    | 12/11/2014 | 16:08 | 109       | 69         | 77         | Atendía al público en ventanilla. Sentía frío  |
| 17     | 27   | 60.45 | 158      | F    | 12/11/2014 | 16:52 | 110       | 70         | 81         | Concluyó la entrevista de riesgo psicosocial   |
| 17     | 27   | 60.45 | 158      | F    | 24/11/2014 | 17:16 | 103       | 66         | 75         | Ingreso de egresos. Tiene frío, no hay gente en la ventanilla para atender   |
| 17     | 27   | 60.45 | 158      | F    | 22/01/2015 | 17:00 | 102       | 68         | 83         | Atendía en la ventanilla (tenía frío)  |
| 17     | 27   | 60.45 | 158      | F    | 23/01/2015 | 11:30 | 98        | 58         | 87         | Atendía en la ventanilla (tenía frío)  |
| 18     | 50   | 100   | 175      | M    | 08/11/2014 | 12:15 | 116       | 76         | 98         | Revisaba las actividades del día de hoy de mañana  |
| 18     | 50   | 100   | 175      | M    | 17/11/2014 | 20:00 | 110       | 79         | 95         | Estuvo mirando unos videos de un ciclista que avanza por caminos peligrosos  |
| 18     | 50   | 100   | 175      | M    | 18/11/2014 | 12:20 | 125       | 89         | 97         | Recibió equipos y les ubicó en el lugar respectivo   |
| 18     | 50   | 100   | 175      | M    | 24/11/2014 | 17:28 | 121       | 83         | 95         | Conversando con un compañero de trabajo  |
| 18     | 50   | 100   | 175      | M    | 16/12/2014 | 19:15 | 121       | 82         | 82         | Hace 15 minutos concluyó un evento en el cual estuvo trabajando  |
| 19     | 37   | 54.54 | 140      | F    | 14/11/2014 | 11:00 | 103       | 63         | 55         | Atendía al público. Sentía frío  |
| 19     | 37   | 54.54 | 140      | F    | 18/11/2014 | 11:25 | 106       | 66         | 63         | Concluyó la entrevista de riesgo psicosocial. Siente frío  |
| 19     | 37   | 54.54 | 140      | F    | 18/11/2014 | 16:27 | 107       | 74         | 58         | Atención al público, frío  |
| 19     | 37   | 54.54 | 140      | F    | 20/11/2014 | 11:46 | 103       | 60         | 58         | Atención al público, siento un poco de frío, preocupaciones .  |
| 19     | 37   | 54.54 | 140      | F    | 21/11/2014 | 12:37 | 112       | 73         | 74         | Atención al público, buen estado de ánimo.   |
| 19     | 37   | 54.54 | 140      | F    | 24/11/2014 | 17:00 | 126       | 67         | 70         | Está conversando por teléfono, un tema personal  |
| 20     | 45   | 47.27 | 150      | F    | 13/11/2014 | 17:05 | 128       | 84         | 58         | Atendía al público   |
| 20     | 45   | 47.27 | 150      | F    | 13/11/2014 | 17:35 | 118       | 79         | 59         | Concluyó la entrevista de riesgo psicosocial   |
| 20     | 45   | 47.27 | 150      | F    | 22/11/2014 | 17:00 | 106       | 63         | 58         | Ingresando información al sistema (tenía frío)   |
| 20     | 45   | 47.27 | 150      | F    | 23/11/2014 | 11:10 | 110       | 65         | 61         | Pedía pasajes para unos docentes (tengo frío)  |
| 21     | 32   | 50    | 150      | M    | 18/11/2014 | 11:32 | 108       | 60         | 67         | Tiene frío, atendía al público   |
| 21     | 32   | 50    | 150      | M    | 19/11/2014 | 16:00 | 105       | 63         | 76         | Atendiendo en la ventanilla, está tranquilo  |
| 21     | 32   | 50    | 150      | M    | 20/11/2014 | 11:39 | 118       | 63         | 72         | Estuvo en una reunión con el jefe  |
| 21     | 32   | 50    | 150      | M    | 24/11/2014 | 17:16 | 95        | 59         | 69         | Archivando comprobantes de egreso. No hay público para la ventanilla   |
| 22     | 55   | 82    | 177      | M    | 18/11/2014 | 16:43 | 151       | 103        | 92         | Estaba elaborando preguntas para un examen (se siente presionado)  |
| 22     | 55   | 82    | 177      | M    | 18/11/2014 | 15:56 | 120       | 75         | 97         | Trabajando normal  |
| 22     | 55   | 82    | 177      | M    | 28/11/2014 | 10:15 | 139       | 82         | 100        | Esta elaborando la evaluación de una tesis de grado  |
| 22     | 55   | 82    | 177      | M    | 08/12/2014 | 13:00 | 127       | 86         | 78         | Está elaborando e linforme anual   |
| 23     | 42   | 80.9  | 176      | M    | 18/11/2014 | 16:00 | 135       | 78         | 69         | Estaba elaborando preguntas para un examen (está tensionado)   |
| 23     | 42   | 80.9  | 176      | M    | 18/11/2014 | 19:37 | 120       | 64         | 70         | Concluyó un evento académico al cual fue invitado  |
| 23     | 42   | 80.9  | 176      | M    | 01/12/2014 | 17:42 | 128       | 80         | 69         | Se dirige a clases   |
| 23     | 42   | 80.9  | 176      | M    | 08/12/2014 | 19:46 | 116       | 74         | 64         | Recordando un hecho desagradable que le causó molestia y estupor   |
| 23     | 42   | 80.9  | 176      | M    | 17/12/2014 | 18:52 | 145       | 85         | 70         | Se enojó por una situación injusta y que invierte el tiempo en algo que debería ser responsabilidad de otras personas (del director)   |
| 23     | 42   | 80.9  | 176      | M    | 19/12/2014 | 20:00 | 141       | 89         | 68         | Dirigía una tesis  |
| 24     | 48   | 81    | 170      | F    | 18/11/2014 | 19:21 | 116       | 78         | 82         | Empezaba a elaborar un informe urgente.  |
| 24     | 48   | 81    | 170      | F    | 10/12/2014 | 17:41 | 129       | 106        | 93         | Sacaba copias y hablaba por teléfono   |
| 24     | 48   | 81    | 170      | F    | 11/12/2014 | 21:03 | 116       | 79         | 71         | Concluyó la entrevista de riesgo psicosocial   |
| 24     | 48   | 81    | 170      | F    | 15/12/2014 | 22:33 | 122       | 84         | 66         | Despachaba asuntos del trabajo   |
| 24     | 48   | 81    | 170      | F    | 15/12/2014 | 16:58 | 136       | 87         | 78         | No sabe qué hacer respecto a la selección de horas de clase y por qué el jefe pasó una comunicación pidiendo que sólo trabajen 4 horas |
| 25     | 40   | 73    | 169      | M    | 28/01/2015 | 11:59 | 124       | 74         | 81         | Trabajando en el computador  |
| 25     | 40   | 73    | 169      | M    | 03/02/2015 | 18:26 | 129       | 79         | 71         | Llegó del campus occidental  |
| 25     | 40   | 73    | 169      | M    | 10/02/2015 | 16:30 | 116       | 80         | 78         | trabajando, caminando  |
| 25     | 40   | 73    | 169      | M    | 11/02/2015 | 17:00 | 130       | 82         | 81         | Hablaba con un docente malcriado   |
| 26     | 53   | 64    | 157      | F    | 10/12/2014 | 11:10 | 110       | 69         | 73         | Llamando por teléfono  |
| 26     | 53   | 64    | 157      | F    | 11/12/2014 | 10:30 | 109       | 85         | 71         | Registraba los documentos que le llegan  |
| 26     | 53   | 64    | 157      | F    | 17/12/2014 | 12:20 | 100       | 81         | 69         | Contestaba correos y atendía al público  |
| 26     | 53   | 64    | 157      | F    | 14/12/2014 | 18:30 | 104       | 78         | 70         | Está estresada porque tiene que proporcionar información al jefe que no sabe dónde conseguirla   |
| 26     | 53   | 64    | 157      | F    | 14/12/2014 | 18:30 | 104       | 78         | 70         | Está estresada porque tiene que conseguir información para que se resuelva un problema   |
| 26     | 53   | 64    | 157      | F    | 18/12/2014 | 9:50  | 104       | 71         | 70         | Se reintegra a la segunda jornada de la tarde  |
| 27     | 56   | 76    | 166      | M    | 15/12/2014 | 15:00 | 111       | 68         | 106        | Elaborando un informe  |
| 27     | 56   | 76    | 166      | M    | 17/12/2014 | 12:25 | 104       | 68         | 92         | Elabora un informe urgente   |
| 27     | 56   | 76    | 166      | M    | 18/12/2014 | 10:37 | 107       | 75         | 107        | Revisa una propuesta de un examen práctico. Está un poco tensionado porque debe preparar un examen para rendir en los complejos        |
| 27     | 56   | 76    | 166      | M    | 08/01/2015 | 17:46 | 112       | 71         | 109        | Dejaba comunicaciones  |
| 28     | 38   | 68    | 160      | F    | 11/12/2014 | 13:30 | 112       | 80         | 62         | Concluyó entrevista de riesgo psicosocial  |
| 28     | 38   | 68    | 160      | F    | 11/12/2014 | 15:16 | 113       | 66         | 61         | Trabajaba en un reporte  |
| 28     | 38   | 68    | 160      | F    | 12/12/2014 | 9:00  | 122       | 101        | 68         | Realizaba trámites, pagos, que las personas dejaron para el final.   |
| 28     | 38   | 68    | 160      | F    | 18/12/2014 | 10:23 | 106       | 78         | 69         | Molestaba a las compañeras   |
| 29     | 51   | 72.72 | 178      | M    | 10/12/2014 | 12:00 | 122       | 74         | 87         | hablaba por teléfono de un tema personal   |
| 29     | 51   | 72.72 | 178      | M    | 18/12/2014 | 12:10 | 125       | 95         | 98         | Concluyó la entrevista de riesgo psicosocial   |
| 29     | 51   | 72.72 | 178      | M    | 18/12/2014 | 13:10 | 110       | 66         | 94         | Riendose.  |
| 29     | 51   | 72.72 | 178      | M    | 13/02/2015 | 12:20 | 147       | 92         | 100        |  |
| 30     | 28   | 60    | 158      | F    | 15/12/2014 | 13:30 | 100       | 62         | 65         | Tiene frío, Está aprendiendo autónomamente a manejar un sistema  |
| 30     | 28   | 60    | 158      | F    | 15/12/2014 | 14:02 | 105       | 70         | 69         | Concluyó entrevista de riesgo psicosocial. Subió un poco la temperatura de la oficina  |
| 30     | 28   | 60    | 158      | F    | 23/01/2015 | 10:57 | 112       | 73         | 61         | Buscaba un pago en el sistema y tenía presión del compañero para encontrar la información  |
| 30     | 28   | 60    | 158      | F    | 26/01/2015 | 15:00 | 114       | 71         | 66         | Revisa los mails   |
| 31     | 36   | 78    | 158      | M    | 16/12/2014 | 7:15  | 125       | 86         | 83         | Concluyó un evento al cual atendió   |
| 31     | 36   | 78    | 158      | M    | 18/12/2014 | 15:50 | 143       | 93         | 91         | Antes estuvo caminando 1 hora. En este momento está esperando a una docente para abrir audiovisuales. Esta cansado.                    |
| 31     | 36   | 78    | 158      | M    | 22/01/2015 | 17:15 | 132       | 90         | 75         | Chateaba emocionado  |
| 31     | 36   | 78    | 158      | M    | 22/01/2015 | 17:20 | 124       | 85         | 77         | Concluyó entrevista  |

**CODIGOS DE COLORES PRESIÓN ALTA:**

Estímulo no relacionado con el trabajo

Estímulo del factor tarea

Estímulo del factor persona



Estímulo del factor empresa

Estímulo vinculado con el público

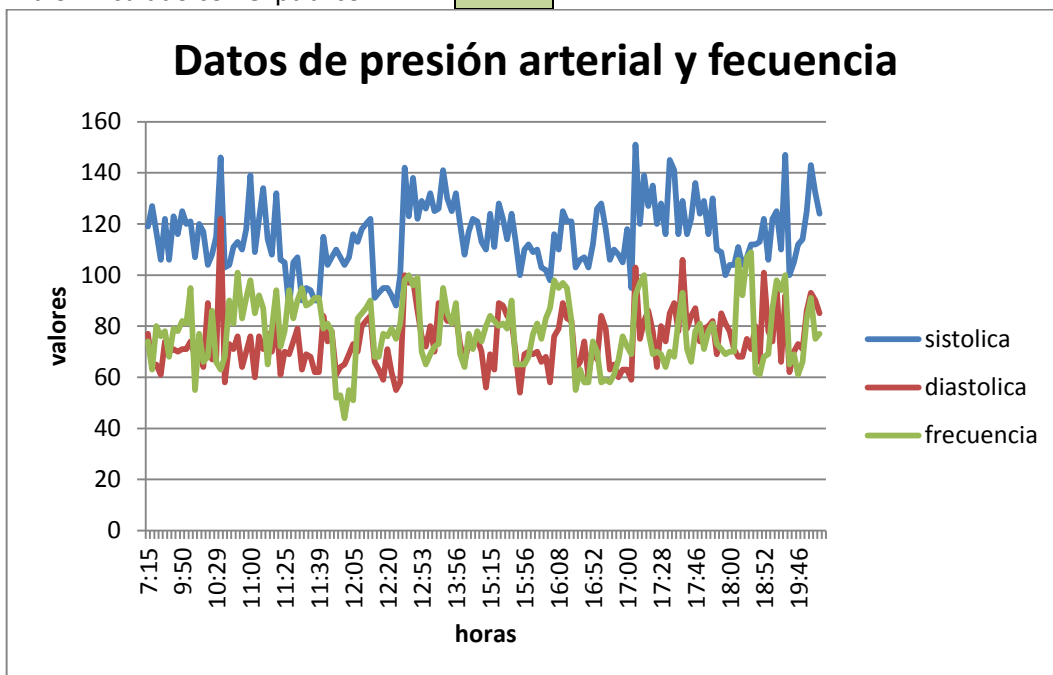
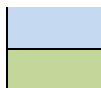


Ilustración 37: Datos de presión arterial y frecuencia

Elaboración: la autora

#### Análisis de resultados:

En la tabla resumen se observa que la presión subió ante la presencia de estímulos vinculados con el factor tarea y con el factor organización. También existen casos en los cuales se alteró debido a factores de índole personal.

Sin que la información obtenida sea concluyente, se observa que existen picos de los datos obtenidos sobre la presión sistólica en las siguientes horas: 10H29, 12h53, 17H29y 19h46, debiendo resaltarse el hecho de que entre las 12H00 y 13h00 existe mayor afluencia de público, así como entre las 17H30 y 19H00.

#### 4.4 Análisis y discusión de resultados

De la información de presión arterial, se observa que tres mujeres y 2 hombres que representan el 16,1% del total investigado presentan registros altos de presión arterial por estímulos vinculados con la organización o empresa y concretamente por el sub factor jefatura. Se produce la alteración de la presión antes o después de reuniones con el jefe.

Cuatro hombres y tres mujeres que representan el 22,58% del total registran presiones altas por temas que no se vinculan al trabajo.

Trece personas que equivalen al 42% de las cuales seis son hombres y 7 mujeres presentan cambios de la presión arterial ante estímulos que se vinculan con sub factores del puesto. De este grupo siete personas presentan alteración de su presión arterial frente a un estímulo vinculado con el público, sin embargo tres de las siete personas presentan registros altos en todas las tomas, presumiéndose que sufren de presión alta en relación con su salud en general y no necesariamente con la presencia de estímulos de riesgo psicológico.

En dos personas subió su presión arterial por temas personales, representan el 6,5% de los empleados investigados.

En el análisis de los resultados de la entrevista de riesgo psicosocial de los factores vinculados con el puesto de trabajo, 13 personas de las 21 del grupo administrativo que representan el 61,90% exponen como estresantes tareas que se vinculan con la atención al público, en unos casos el exceso de público o público no tan informado sobre los procesos, en otros la falta de público para atención o el no poder atenderles adecuadamente.

En el caso del grupo ocupacional de los docentes, el 30% de personas entrevistadas expusieron una tarea de entre 3 o 4 tareas de cada uno que se vincula con la atención al público.

En el factor riesgo psicosocial del puesto, resalta que los empleados administrativos tienen épocas o periodos en los cuales hay mayor afluencia de público lo que supone que no existe la exposición constante al riesgo psicosocial de este tipo. No así en el caso de los docentes quienes atienden todos los días al público sin embargo únicamente el 30% de personas

manifestaron sentir estrés por alguna actividad vinculada con atención al público.

La diferencia es también notoria en realización de actividades que suponen el proceso completo que ejecutan los docentes y la realización de partes del proceso que ejecutan los empleados administrativos.

Un aspecto que debe resaltarse constituye las respuestas al impacto que genera las tareas que realizan los dos grupos ocupacionales, así en ambos casos contestaron que es muy alto el impacto que las tareas tienen sobre el público, los usuarios e inclusive sobre la misma universidad, lo cual según expone Romero (2004, p. 220) es un factor atenuante y aún protector para el trabajador frente al riesgo psicosocial.

En el tema de la retroinformación también existen diferencias, mientras a los administrativos en la mayoría de casos les proporciona retroinformación el público o el jefe, 90% de los docentes manifestaron que nadie les proporciona retroinformación, lo cual según el reporte de la OSHA European Agency for Safety and Health at Work. EUROPEAN RISK OBSERVATORY REPORT, 2007 constituye un riesgo psicosocial ya que se enmarca en el trabajo en solitario sin apoyo de los jefes o supervisores y genera incertidumbre por desconocimiento del desempeño del trabajador. La respuesta anterior no debe confundirse con los resultados de la pregunta sobre el apoyo para realizar las tareas debido a que la mayoría de entrevistados contestó que les apoyan los compañeros, asistentes y jefes aunque el apoyo sea eventual.

Respecto de la pregunta sobre los aspectos físicos del puesto, en el grupo de los administrativos el 33% manifestaron que no está bien y que existe incomodidad respecto del puesto, hay casos extremos como las personas que atienden en ventanillas con un discomfort constante y riesgo ergonómico.

La carga de trabajo que tienen los dos grupos analizados difiere en cuanto al tiempo que deben dedicar para solventar las actividades asignadas, mientras el grupo ocupacional administrativo no tiene que trabajar más horas de las 8 diarias excepto en matrículas, la mayoría de docentes deben hacerlo casi todo el tiempo. Esta carga excesiva de trabajo hace que los docentes que participaron en el estudio y que trabajan más de 8 horas sean candidatos a sufrir el síndrome de burnout o síndrome del quemado, pues es la carga excesiva de trabajo más características de la personalidad uno de los factores que lo originan. Aranda et al. (2003).

Respecto de las preguntas relacionadas con el trabajador, no se obtuvieron datos importantes que puedan afectar o interferir notablemente con el desempeño laboral o los hagan candidatos a riesgo psicosocial por ese factor.

En el factor que incluye temas de la organización o empresa es donde más se encuentran aspectos de riesgo psicosocial así en la pregunta sobre la libertad para expresar opiniones el 50% del personal administrativo manifiesta que no existe libertad o condicionan su expresión al grupo en el cual se encuentran, no así los docentes que expresaron en el 100% que sí existe libertad de expresión

Con relación a los horarios de trabajo resalta el hecho de que en el grupo de los empleados administrativos existe variedad de horarios, lo que origina percepción de injusticia, pues el personal que labora en doble jornada se siente perjudicado en algunos casos. Similar situación ocurre con el personal docente en donde más de la mitad manifiesta disconformidad con el horario. Llama la atención que el 95% de los empleados administrativos perciban injusticias en su trabajo, mientras en el grupo de docentes tenga similar percepción el 50% de los empleados.

Otro aspecto llamativo del factor de riesgo psicosocial de la organización se refiere a la capacitación, en donde el 75% del personal administrativo

manifiesta no haber asistido y el 60 de los docentes refiere que tampoco asiste a capacitaciones.

Como ya se indicó, el factor de riesgo psicosocial con elementos de la organización es el que más afecta a los empleados que participaron en la investigación.

#### **4.5 Análisis de Proposiciones y objetivos de investigación**

El objetivo general de este trabajo fue establecer la relación entre la exposición a factores de riesgo psicosocial laboral y la variación en la presión arterial en empleados que atienden al público en una Universidad del DMQ, aspecto que se ratifica en los resultados alcanzados con las mediciones de la presión arterial y la observación de las variaciones de la misma frente a estímulos que fueron catalogados de acuerdo a los sub factores de riesgo psicosocial. Las mediciones arrojaron como resultado que el 61,9% de los empleados presentan elevación de la presión arterial frente a estímulos vinculados con el factor de la tarea, el 23,8% presenta elevación de la presión arterial ante estímulos vinculados con el factor de la organización y el 9,5% ante estímulos relacionados con el factor de la persona.

Respecto de la consecución de los objetivos específicos y de las proposiciones de la investigación, se señala lo siguiente:

- El primer objetivo específico es identificar los tipos de factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los empleados que atienden al público en una Universidad del DMQ, objetivo que se relaciona con la proposición en la cual se afirma que los empleados están expuestos a factores de riesgo psicosocial como la falta de apoyo social y calidad de liderazgo, al respecto la investigación demostró que:

- La exposición se presenta frente a todos los factores de riesgo psicosocial, en menor medida se presentan los factores relacionados con la persona y en mayor medida los factores vinculados con la organización o empresa, a tal punto que aún los riesgos del puesto tienen que ver con temas que no dependen de la estructura de las tareas sino con la organización.
- Respecto de la falta de apoyo social, se encontró que en general, es alto el apoyo social que reciben los dos grupos ocupacionales, este tema se resolvió a través de dos preguntas, la primera vinculada con la pertenencia o no a grupos y al apoyo, aprecio y ayuda que puede recibir del grupo, en este caso las respuestas que dieron los empleados fue bastante alta, bordeando el 90%; la segunda pregunta se relaciona con el trabajo solo o con apoyo de jefes y compañeros de trabajo, en los dos grupos ocupacionales, las respuestas fueron altas superando el 50% aunque se deja constancia de que no es todo el tiempo.
- El segundo objetivo específico es el establecimiento de cuáles son los factores de riesgo psicosocial en cuya presencia varía la presión arterial de los empleados sujetos de estudio, la proposición indica que la presión arterial varía en presencia de los factores de riesgo psicosocial: falta de apoyo social y calidad de liderazgo, los resultados fueron los siguientes:
  - No se encontró ninguna variación de la presión arterial en presencia de la falta de apoyo social.
  - En contraposición de estos resultados, uno de los datos más relevantes indica que en el 23% de la población investigada la presión arterial varía antes o después de reuniones con el jefe.
- El tercer objetivo específico señala la determinación del tiempo de la jornada laboral durante el cual están expuestos los empleados sujetos de estudio al riesgo psicosocial, la proposición establece que durante el horario laboral, los trabajadores están expuestos al riesgo psicosocial, al menos el 50% de la jornada.



Si nos basamos en los datos de la presión arterial, es posible afirmar que la exposición es mínima en el caso del personal administrativo, ya que la intensidad de los estímulos no se mantiene durante toda la jornada, exceptuando el caso del personal que labora en ventanilla en donde el riesgo es de tipo ergonómico y de aspectos físicos del puesto que provocan discomfort constante. El caso de los docentes temas como la carga de trabajo que manifiesta el 100% de los entrevistados, los hace proclives a sufrir burnout o síndrome del quemado, que es un estado avanzado del estrés crónico y la exposición al riesgo psicosocial es frecuente y durante toda la jornada laboral.

- El cuarto y último objetivo específico indica que se debe determinar la diferencia en la presión arterial durante los períodos de baja y elevada afluencia de público, la proposición se refiere a que la presión arterial varía en presencia de la mayor o menor afluencia de público. Los resultados de este último aspecto no son concluyentes, pues se encontró que solamente 7 personas que representan el 22.5% elevaron su presión ante estímulos relacionados con el público sin embargo hubieron tomas de presión con los mismos trabajadores en las cuales no varió la presión ante el mismo estímulo. Al parecer lo que les altera no es la cantidad de público sino el contexto en el cual se produce el estímulo.
- Con estos datos se comprueba el marco teórico de la investigación que señala a los cambios de presión arterial como uno de los efectos de la exposición a riesgo psicosocial.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones:

La aplicación del trabajo de investigación con relación al riesgo psicosocial en el campo laboral en los empleados y docentes de la universidad, establecieron varias pautas sintomáticas que son dignas de resaltar y que se reflejan en las siguientes conclusiones:

- El problema que llevó a esta investigación plantea la relación entre la exposición a factores de riesgo psicosocial laboral y la variación en la presión arterial de empleados que atienden al público en una universidad del DMQ, aspecto que se demostró en la investigación, encontrándose que el 42,9% de los empleados presentan elevación de la presión arterial frente a estímulos vinculados con el factor psicosocial de la tarea;
- El 16.1% presenta elevación de la presión arterial ante estímulos vinculados con el factor de la organización; y
- El 6,5% ante estímulos relacionados con el factor de la persona.
- A pesar de que existe una clasificación de los factores de riesgo psicosocial, los riesgos que se asignan al puesto y a la empresa tienen un fuerte componente de los factores de riesgo asignados a la persona, lo cual es obvio porque es el sujeto el que interpreta el riesgo de acuerdo a su propia perspectiva y visión, situación que está acorde al marco referencial del riesgo motivo del estudio, ratificando el hecho de que muchos de los factores de riesgo psicosocial son propios del puesto y de la tarea, en el caso de los grupos ocupacionales de una Universidad del DMQ, pertenecen a los riesgos asignados a la organización o empresa, tal es el caso de la carga de trabajo, de los aspectos físicos del puesto, la retroinformación extrínseca y los aspectos ergonómicos del puesto.

- La aplicación técnica de las entrevistas de riesgo psicosocial, constituyeron un desfogue para los trabajadores que participaron en el estudio, constituyendo una parte relevante de las pruebas la afirmación de que la presión arterial es el eje sintomático que marcó la diferencia estresora según la hora que se tomó la información y bajó en todos los casos en los cuales se midió antes y después de la entrevista, excepto en un caso, en el cual subió debido a otros factores ajenos al proceso.
- En términos generales, se observa que los empleados pertenecientes al grupo ocupacional de docentes señalan individualmente mayor número de factores de riesgo psicosocial que los empleados del grupo ocupacional de los administrativos, por una lógica asumida a la responsabilidad que su función representa en el ejercicio académico.
- La cantidad de información que aporta la investigación cualitativa es significativamente importante y proporciona datos tanto a la empresa como al trabajador.
- A partir de la información recolectada se corrobora la teoría sobre el riesgo psicosocial y su relación con la alteración de la presión arterial de los trabajadores por la influencia de varios factores estresores que alteran su ritmo.
- Uno de los factores de riesgo psicosocial que aparece en los dos grupos se refiere al liderazgo ya que los jefes no asumen su rol de gestores de un proceso departamental.
- Al parecer es estilo de la organización que los jefes no orienten sobre el trabajo a sus empleados, tampoco les explican bien cuáles son las funciones ya que lo normal es que las personas se planteen las tareas que deben realizar, así como los objetivos y resultados del puesto,

similar hecho ocurre con el conocimiento de procesos e inducción al puesto de trabajo, sin embargo, en casi todos los casos, los jefes si les ayudan a solucionar problemas derivados del trabajo.

- En el factor comunicativo que incluye temas de la organización o empresa, es donde más se encuentran aspectos de riesgo psicosocial así en la pregunta sobre la libertad para expresar opiniones el 50% del personal administrativo manifiesta que no existe libertad o condicionan su expresión al grupo en el cual se encuentran, no así los docentes que expresaron en el 100% de casos que sí existe libertad de expresión.
- Ante la proposición o evidencia de que la presión arterial varía en presencia de la mayor o menor afluencia de público, los resultados no son concluyentes, pues se encontró que solamente 7 personas que representan el 22.5% elevaron su presión ante estímulos relacionados con el público, sin embargo hubieron tomas de presión con los mismos trabajadores en las cuales no varió la presión ante el mismo estímulo. Al parecer lo que les altera no es la cantidad de público sino el contexto en el cual se produce el estímulo, así por ejemplo un docente grosero, una alumna con una tesis, un enojo por una situación percibida como injusta.
- La carga de trabajo de los docentes puede llevarlos sufrir el síndrome de burnout o síndrome del quemado, pues es la carga excesiva de trabajo más características de la personalidad uno de los factores que lo originan.
- Se detectó una elevada tendencia a la obesidad por el tipo de alimentación y los malos hábitos como ingerir comida chatarra en el horario de trabajo, lo cual impide una lógica digestión y la acumulación de grasas en el cuerpo y por consiguiente la afectación en la salud con enfermedades cardíacas y otras.

- Se constató una inadecuada distribución física con espacios reducidos para ejecutar las tareas diarias y la acumulación de materiales en el escaso espacio disponible, lo cual genera una mala energía laboral que afecta en el comportamiento del empleado o docente que ocupan estos lugares que no cuentan con las normas técnicas de diseño.
- Se evidenció una desorganización en el trabajo diario, especialmente del grupo ocupacional de docentes, generando una sobrecarga de trabajo en la jornada laboral afectando la salud.
- Los trabajadores desconocen sobre temas de riesgo psicosocial y las formas de prevenirlo.
- No se realizan las pausas activas dentro de la jornada laboral.
- Se carece de un reglamento de escalafón para el personal del grupo ocupacional administrativos lo cual genera una percepción de injusticias que afectan no sólo al trabajador que percibe que está siendo afectado sino a toda la comunidad de trabajadores.
- No se aplica la gestión de los subsistemas de talento humano, entre ellos el de gestión del conocimiento para subsanar la percepción de la falta de capacitación por parte del personal investigado.

## 5.2 Recomendaciones:

De los resultados obtenidos y de las conclusiones establecidas se desprenden las siguientes recomendaciones que de alguna forma ayudarán a mitigar el riesgo psicosocial:

- Realizar la medicina conductual de atención primaria para los hipertensos detectados, planteada por Ortego et al. (2008) que consta de los siguientes pasos:
  - Sesión informativa sobre los componentes psicosociales de la Hipertensión. Explicación y discusión sobre el programa a seguir.
  - Entrenamiento en relajación (4 ó 5 sesiones).
  - Entrenamiento en habilidades de enfrentamiento al estrés, como los aspectos cognitivos, es decir, los pensamientos que al sujeto se le pasan por la cabeza ante las situaciones de estrés en las cuatro fases: Fase Anticipatoria, Fase de Afrontamiento, Fase de Máxima Tensión y Fase Posterior.
  
- Realizar una campaña interna por parte de los médicos de la universidad sobre la hipertensión para aquellas personas que desconocen su situación a fin de que reciban tratamiento médico.
  
- Realizar una campaña interna respecto de la obesidad a fin de informar al personal de la universidad sobre los riesgos de esta condición física y las probables soluciones
  
- Rediseñar los puestos de trabajo en aspectos físicos, especialmente los de ventanilla ya que se observa un riesgo ergonómico elevado en quienes atienden al público desde este lugar, riesgo que tiene relación con el riesgo psicosocial ya que el empleado tiene sensación de discomfort durante toda la jornada laboral.

- Organizar el trabajo especialmente del grupo ocupacional de docentes a fin de que no exista sobrecarga de trabajo ni excesos en la jornada laboral que afecten la salud de estos empleados.
- Socializar entre los trabajadores los temas de riesgo psicosocial y las formas de prevenirlo.
- Establecer como política las pausas activas dentro de la jornada laboral.
- Aplicar el reglamento de escalafón tanto para el personal del grupo ocupacional administrativos como para el grupo ocupacional de docentes con la finalidad de que no exista la percepción de injusticias que afectan no sólo al trabajador que percibe que está siendo afectado sino a toda la comunidad.
- Establecer el área de talento humano para que aplique la gestión de los subsistemas que la componen, entre ellos el de gestión del conocimiento para subsanar la percepción de la falta de capacitación por parte del personal investigado.

## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Aranda C. , Pando M.Velázquez, Acosta M., Pém M, Revista de Psiquiatría de la Universidad de Barcelona, Volumen 30, Número 4. Síndrome de burnout y factores psicosociales en el trabajo, en estudiantes de postgrado del Departamento de Salud Pública de la Universidad de Guadalajara, México.2003. Recuperado el 18 de mayo de 2014. Disponible en [http://biblioteca.ucm.es/compludoc/S/10403/02137429\\_1.htm](http://biblioteca.ucm.es/compludoc/S/10403/02137429_1.htm)

Asociación Post Polio Litaff A.C. Recuperado el 16 de marzo de 2014, disponible en <http://postpoliolitaffac.blogspot.com/2012/09/sistema-neurovegetativo-o-sistema.html#sthash.N0ObcBh8.dpuf>

Barreiro Germán. Universidad de León. Las enfermedades del Trabajo, nuevos Riesgos Psicosociales y su valoración en el derecho de la protección social. 2006. Recuperado el 17 de mayo de 2014. Disponible en: <http://www.seg-social.es/prdi00/groups/public/documents/binario/100517.pdf>

Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Bogotá, Colombia: Prentice Hall.

Boada J., Gau I., Vallejo R., Agulló E. (2004) El burnout y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. Psicothema 2004. Vol. 16, Nº 1 pp. 125-131. ISSN 0214 - 9915 CODEN PSOTEG. Reuperado el 20 de agosto de 2014. Disponible en [www.psicothema.com](http://www.psicothema.com).

Circulación arterial, presión arterial. Universidad de Cantabria. root. (2008, July 07). Recuperado de OCW Universidad de Cantabria Web site: <http://ocw.unican.es/bienvenido-a-open-course-ware>

Constitución Política del Ecuador 2008



Collar X. (2005). Cuadernos metodológicos. Estudio de casos. Centro de Investigaciones sociológicas. Madrid. España. ISBN: 84-7476-387-8.

De Robert, S. C., Barontini, M., Forcada, P., Carrizo, P., & Almada, L. (2010). Estrés psicosocial y baja resiliencia, un factor de riesgo de hipertensión arterial. *Revista Argentina de Cardiología*, 78(5), 425-431.

Diseases-conditions. Family doctor. Recuperado de <http://es.familydoctor.org/familydoctor/es/diseases-conditions/high-blood-pressure/diagnosis-tests/blood-pressure-monitoring-at-home.html>

González T. Valdés, Deschappelles E. y Rodríguez V. Hipertensión arterial y estrés. Una experiencia. *Revista cubana med. mili* 2000, 29 (1) 26-0 Instituto superior de medicina militar "Dr. Luis Díaz Soto". Recuperado el 12 de marzo de 2014. Disponible en <http://scielo.sld.cu/pdf/mil/v29n1/mil04100.pdf>

Hernández R., Fernández C.y Baptista P., (2010) Metodología de la investigación. (pp. 80, 82, 151). Perú: McGRAW-HILL/Interamericana Editores S.A. de C.V.

Informe del Comité Mixto: Organización Internacional del Trabajo (OIT) – Organización Mundial de la Salud (OMS), novena reunión de septiembre de 1984 tomado de: [http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES\\_Texto.pdf](http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES_Texto.pdf)

Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Decisión 584 de la Comunidad Andina de Naciones (CAN)

Ley de Seguridad Social del Ecuador 2011

Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud, Organización Mundial de la Salud, Ginebra 1988. Tomado de [http://whqlibdoc.who.int/publications/1988/9243561022\\_spa.pdf](http://whqlibdoc.who.int/publications/1988/9243561022_spa.pdf)

Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo (2008) UGTCAI. Recuperado de <http://www.ugtcai.org/portada/manual.pdf>.

Manual de semiología (2007. Pontificia Universidad Católica de Chile. Escuela de Medicina. Recuperado de <http://escuela.med.puc.cl/Publ/ManualSemiologia/210PresionArterial.htm>

Molerio O., García G. (2004) Influencia del estrés y las emociones en la hipertensión arterial esencial. Rev cubana med [online]. 2004, vol.43, n.2-3 [citado 2014-06-30], pp. 0-0 . Recuperado el 12 de septiembre de 2014. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-75232004000200007&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75232004000200007&lng=es&nrm=iso). ISSN 1561-302X.

Moreno B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Medicina y Seguridad del Trabajo. Vol. No 57, supl.1 Madrid. ISSN 0465-546X . Recuperado el 5 de diciembre de 2014. Disponible en <http://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>

Nigro D., Vergottini j., Kuschnir E., Bendersky M. , Campoli., De Roiter G. Kevorcof G. Epidemiología de la hipertensión arterial en la ciudad de Cordoba, Argentina. 1998. Cátedra de Medicina II. Unidad de Medicina Interna Nº 5. Facultad de Ciencias Médicas. Recuperado el 18 de agosto de 2014. Disponible en <http://www.fac.org.ar/revista/99v28n1/nigro/nigro.htm>

Nota Técnica 05 del 30 de agosto de 2013, Riesgo Psicosocial. Ministerio de Relaciones Laborales, Dirección de Seguridad y Salud. Recuperado el 14 de septiembre de 2014. Tomado de <http://www.relacioneslaborales.gob.ec/2013/08/>

NTP 355 Fisiología del estrés, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales de España, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene, recuperado el 22 de junio de 2014. Disponible en: [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp\\_355.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_355.pdf)

- Revista de la Sociedad Argentina de Cardiología. (2010). tomado de:  
[www.sac.org.ar/web\\_files/download/revista.../v78n5a09-pdf-1923.pdf](http://www.sac.org.ar/web_files/download/revista.../v78n5a09-pdf-1923.pdf)
- Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo. Decreto Ejecutivo 2393
- Organización Internacional del Trabajo. Género, salud y seguridad en el trabajo. Hoja informativa No 3. La organización del trabajo y los riesgos psicosociales, recuperado de [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---rosan\\_jose/documents/publication/wcms\\_227402.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---rosan_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf)
- Ortego M., López S., Alvarez M, Aparicio M., (2008) tema 8 Aspectos psicosociales de las enfermedades crónicas. Recuperado de: OCW Universidad de Cantabria Web site: <http://ocw.unican.es/bienvenido-a-open-course-ware>
- OSHA European Agency for Safety and Health at Work. EUROPEAN RISK OBSERVATORY REPORT. Expert Forecast on emerging Psychosocial risks related to occupational safety and health; 2007. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities. Recuperado el 14 de agosto 2014. Disponible en: [osha.europa.eu/en/publications/reports/7807118](http://osha.europa.eu/en/publications/reports/7807118)
- Software para medir riesgos del trabajo. Recuperado de <http://www.sort.ec/?gclid=C1e8oMur1r8CFQxp7AodYiEAZg>
- Llaneza, F. (2007). Pruebas periciales en prevención de riesgos laborales. Valladolid, España: Editorial Lex Nova.
- Romero, J. (2004)
- Valles M. (2009). Cuadernos metodológicos N° 32. Entrevistas cualitativas. Centro de Investigaciones Sociológicas. Madrid. España. ISBN: 978-84-7476-342-3

## **7. ANEXOS**

**ANEXO N° 1 FORMATO DE ENTREVISTA DE RIESGO PSICOSOCIAL**

### **ENTREVISTA RIESGO PISCOSOCIAL**

A continuación se le realizarán una serie de preguntas relacionadas con los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, por favor conteste con la mayor sinceridad posible. La información que usted consigne es RESERVADA Y CONFIDENCIAL y será utilizada únicamente con fines de investigación.

CÓDIGO \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_ Hora: de \_\_\_ a \_\_\_\_\_

Puesto (académico/administrativo) \_\_\_\_\_

Tiempo en el puesto \_\_\_\_\_ Tiempo en la institución \_\_\_\_\_

Sexo \_\_\_\_\_ Estado civil \_\_\_\_\_

#### 1. ASPECTOS DEL PUESTO: TAREAS

| 1.1 CUÁL /ES SON LAS TAREAS O ACTIVIDADES QUE REALIZA Y QUE MÁS LE ESTRESAN (angustian, agobian, tensionan) Y POR QUÉ |
|---|
|   |
|   |
|   |
|   |
|   |
|   |
|   |
|   |
|   |
|   |
|   |
|   |
| 1.2 TAREAS PERIÓDICAS:  |
|   |
|   |
|   |
| 1.3 TAREAS OCASIONALES:   |
|   |

1.4 IDENTIFICACIÓN CON LA TAREA ( EFECTÚA LA TAREA COMPLETA, PRODUCTO O SERVICIO )

|                    |
|--------------------|
| SERVICIO COMPLETO: |
|--------------------|

|                             |
|-----------------------------|
|                             |
|                             |
| TAREAS PARTE DE UN PROCESO: |
|                             |
|                             |

## 1.5 SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA (IMPACTO DEL TRABAJO EN OTROS):

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |

## 1.6 AUTONOMÍA (discrecionalidad, resultados, determinación de procedimientos, pausas).

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |

## 1.7 RETROINFORMACIÓN (INTRÍNSECA-EXTRÍNSECA)

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |

## 1.8 OTROS

|  |
|--|
| COMUNICACIÓN CON OTROS   |
|  |
|  |
| RIESGO ASOCIADO  |
|  |
| RITMO DE TRABAJO (rápido o irregular):   |
|  |
| TOMA DE DECISIONES (rápidas y difíciles, pausas, cantidad, calidad, velocidad de trabajo): |
|  |
|  |
| RELACIÓN SOCIAL CON LOS COMPAÑEROS   |
|  |
|  |
| RELACIÓN SOCIAL CON EL PÚBLICO (tipo de público-agresivo, sumiso)                          |
|  |
|  |

## 1.9 ASPECTOS FÍSICOS DEL PUESTO

|   |
|---|
| MEDIO AMBIENTE FÍSICO, QUÍMICO BIOLÓGICO DEL PUESTO (temperatura, humedad, ruido, contaminación, luz, microbios, plantas, limpieza orden) |
|   |
|   |
|   |
| CARÁCTER ergonómico DIMENSIONAL (posición, equipos, alcance de instrumentos)  |
|   |
|   |
| CARGA DE TRABAJO ( trabaja más tiempo o sin parar)  |

|  |
|--|
|  |
|  |
| ESFUERZO MENTAL (esfuerzo mental, memoria, detalles, cálculos) |
|  |
|  |

## 2. ASPECTOS DEL TRABAJADOR

|  |
|--|
| NIVEL DE ESTUDIOS:   |
|  |
|  |
| PERTENENCIA A GRUPOS (tiene un grupo, se ayudan, le maltratan, le aprecian, le apoyan) |
|  |
| DOBLE PRESENCIA  |
|  |
|  |
| PASATIEMPOS, HOBBIES, DEPORTES:  |
|  |
| Posición familiar (número de hijos, número de hermanos, posición entre hermanos):      |
|  |
|  |
| METAS  |
|  |
| TEMORES  |
|  |
|  |

## 3. ASPECTOS DE LA ORGANIZACIÓN

|  |
|--|
| LIBERTAD PARA EXPRESAR OPINIONES :   |
|  |
| HORARIOS DE TRABAJO:   |
|  |
| APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS  |
|  |
| (tareas definidas, definidos tiempos para la realización de tareas, le consultan sobre cambios, procesos, conoce objetivos y resultados del trabajo, distribución del trabajo, orientación, solución de problemas) |
|  |
|  |
| REALIZA EL TRABAJO SOLO, CON APOYO DE COMPAÑEROS O APOYO DE JEFES  |
|  |
|  |
| SEGURIDAD CONTRACTUAL (cambio de funciones, cambios de puesto)   |
|  |
|  |
| PERCEPCIÓN DE INJUSTICIA (sueldos, traslados, horarios)  |
|  |
|  |



|  |
|--|
| PERCEPCIÓN DE TRATO INJUSTO  |
|  |
|  |
| RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO REALIZADO   |
|  |
|  |
| CAPACITACIÓN (asiste regularmente, se relaciona con el trabajo)                          |
|  |
| DESARROLLO PROFESIONAL   |
|  |
|  |
| EVALUACIÓN (existe, conoce, retroinformación resultados y desempeño)                     |
|  |
|  |
| PLAN CARRERA (existe, puede mejorar)   |
|  |
|  |
| Qué sugeriría usted para mejorar las situaciones adversas o que le afectan en el trabajo |
|  |
|  |
|  |
| Recomendaciones:   |
|  |
|  |
|  |

**ANEXO 2 FORMA PARA REGISTRAR DATOS DE PRESIÓN ARTERIAL**

| FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL LABORAL DE EMPLEADOS QUE ATIENDEN AL PÚBLICO Y SU RELACIÓN CON LA TENSIÓN ARTERIAL          |  |                                       |       |
|--|--|---------------------------------------|-------|
| CODIGO:  |  | Edad:                                 | Peso  |
|  |  | Estatura                              | Sexo  |
| INSTRUCCIONES:   |  |                                       |       |
| * El tensiómetro no debe estar junto al celular ni a ningún equipo electrónico   |  |                                       |       |
| * Tomarse la presión 30 minutos después de haber ingerido alimentos  |  |                                       |       |
| * La toma de presión debe realizarse <b>únicamente</b> en el brazo <b>izquierdo</b>  |  |                                       |       |
| * Tomarse la presión luego de 5 minutos de descanso  |  |                                       |       |
| * Registrar la información completa después de cada toma de presión  |  |                                       |       |
| Fecha  |  |                                       |       |
| Toma 1   |  | variables intervinientes              |       |
| Hora   |  | Hace cuánto tiempo tomó café:         |       |
| Sistólica /Diastólica  |  | Hace cuánto tiempo ingirió alimentos: | 3h:30 |
| Pulso  |  | Tomó algún medicamento?: cuál         |       |
| Algún estímulo que crea le afectó física o psicológicamente antes de esta toma de presión? Por favor describa la situación |  |                                       |       |
|  |  |                                       |       |
| Fecha:18/11/2014   |  |                                       |       |
| Toma 2   |  | variables intervinientes              |       |
| Hora   |  | Hace cuánto tiempo tomó café:         |       |
| Sistólica /Diastólica  |  | Hace cuánto tiempo ingirió alimentos: |       |
| Pulso  |  | Tomó algún medicamento?: cuál         |       |
| Algún estímulo que crea le afectó física o psicológicamente  |  |                                       |       |
|  |  |                                       |       |
| Fecha:   |  |                                       |       |
| Toma 3   |  | variables intervinientes              |       |
| Hora   |  | Hace cuánto tiempo tomó café:         |       |
| Sistólica /Diastólica  |  | Hace cuánto tiempo ingirió alimentos: |       |
| Pulso  |  | Tomó algún medicamento?: cuál         |       |
| Algún estímulo que crea le afectó física o psicológicamente  |  |                                       |       |
|  |  |                                       |       |
| Fecha:   |  |                                       |       |
| Toma 4   |  | variables intervinientes              |       |
| Hora   |  | Hace cuánto tiempo tomó café:         |       |
| Sistólica /Diastólica  |  | Hace cuánto tiempo ingirió alimentos: |       |
| Pulso  |  | Tomó algún medicamento?: cuál         |       |
| Algún estímulo que crea le afectó física o psicológicamente  |  |                                       |       |
|  |  |                                       |       |