



UNIVERSIDAD DEL PACIFICO

MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

TEMA:

**“DISEÑO DEL PROGRAMA DE CONTROL DEL RIESGO
PSICOSOCIAL DEL PERSONAL DEL ÁREA DE
PERTINENCIA MÉDICA DE LA COORDINACIÓN
PROVINCIAL DE PRESTACIÓN DEL SEGURO DE SALUD
GUAYAS EN EL AÑO 2019”**

Presentado por:

JENNY SOBEIDA PERALTA CONTRERAS

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del Título de:

MAGÍSTER EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Director de Trabajo de Titulación:

PhD. SERGIO NUÑEZ

Guayaquil - Ecuador

2020

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, *Jenny Sobeida Peralta Contreras*, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido presentado previamente para ningún grado, calificación profesional, o proyecto público ni privado; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

En caso de que la Universidad auspicie, se incluirá el siguiente párrafo:

A través de la presente cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD DEL PACIFICO, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por su normativa institucional vigente.



Jenny Sobeida Peralta Contreras

C.I. 0924421399

AGRADECIMIENTO

De todo corazón expreso mi más sincero agradecimiento a las todas aquellas personas e instituciones que me ayudaron en este proceso investigativo.

A Dios divino creador por dotarme de virtudes y guiarme por el buen camino.

A mi amada madre, guerrera incansable principal promotora de mis sueños, gracias por confiar en mis expectativas, por los valores, consejos y principios que me has inculcado.

De igual manera mis profundos agradecimientos a la Universidad Pacifico Ecuador, a sus docentes que me han permitido formarme como profesional y como un buen ser humano, al personal administrativo por su predisposición al momento de informar o agilizar el proceso relacionado al presente estudio, gracias a cada uno por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Un infinito agradecimiento a la Coordinación Provincial de Prestación del Seguro de Salud Guayas, a sus principales representantes y a todos los colaboradores que participaron con total apertura y colaboración en la presente investigación. Gracias por su la confianza y apoyo desinteresado.

Finalmente agradezco al PhD. Sergio Núñez que en calidad de asesor de tesis con su profesionalismo y sabios consejos me supo guiar, direccionar, enseñar, colaborar y dotar de conocimiento que facilitaron el desarrollo de la investigación.

Jenny Peralta

DEDICATORIA

Este trabajo investigativo lo dedico con todo el amor y de manera especial:

A Dios por ser el que inspira cada una de mis ideas y propósitos y por darme la fortaleza para continuar en este arduo proceso para obtener uno de los anhelos más deseados.

A mi hermosa madre por su amor, paciencia, dedicación, sacrificio, trabajo y esfuerzo en todos estos años, cada uno de los sueños propuestos los he logrado por su apoyo. Gracias por inculcar en mí el ejemplo de perseverancia, esfuerzo, valentía y constancia.

A mi amigo, confidente y compañero incondicional mi amado esposo, quien me ha apoyado en esta etapa tan importante de mi vida y me ha dado fuerza para seguir adelante y poder alcanzar la tan anhelada meta.

Finalmente, quiero dedicar este trabajo investigativo a todas las personas que de una u otra forma han manifestado su amor y cariño y me supieron ayudar con sus sabios consejos.

Jenny Peralta

RESUMEN

La presente investigación se fundamenta en el diseño del programa de control del riesgo psicosocial del personal del área de pertinencia médica de la Coordinación Provincial de Prestación del Seguro de Salud Guayas en el año 2019. Por otra parte, inicialmente se conocieron los factores de riesgos psicosociales presentes en el personal médico de la institución de salud, para seguido poder establecer medidas preventivas de los riesgos a los cuales se exponen. La metodología aplicada es de tipo Cualitativa-cuantitativa, transversal, descriptiva. La población objeto de estudio se constituyó por 60 trabajadores del sector administrativo. Para el levantamiento de la información se utilizó el instrumento de evaluación ISTAS 21 versión completa el cual consta con los siguientes apartados: exigencias psicológicas en el trabajo, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones, doble presencia, las cuales se dividen en otras 19 subdimensiones. Los resultados revelaron que la población en estudio está expuesta a un nivel de riesgo psicosocial alto casi en todas sus dimensiones, presentando mayores índices desfavorables la dimensión exigencias psicosociales con el 54%, apoyo social con el 48% y la dimensión doble presencia con un nivel de riesgo alto del 77%. Del mismo modo la dimensión que presentó índices menos desfavorables fue la compensación, considerando que el 55% de los trabajadores se encuentra en un nivel medio. Se concluye expresando que los trabajadores están expuestos a diferentes factores de riesgo psicosocial y que el diseño de un programa de prevención de control de dichos riesgos proporcionara un ambiente laboral confortable y saludable a todos los trabajadores.

Palabras claves: Riesgo psicosocial, programa de control, pertinencia médica

ABSTRACT

This research is based on the design of the psychosocial risk control program for the personnel of the area of medical relevance of Provincial Coordination of Provision of Health Insurance Guayas in 2019. Furthermore, the psychosocial risk factors were initially known present in the medical staff of the health institution, in order to be able to establish preventive measures for the risks to which they are exposed. The applied methodology is of the quali-quantitative, transversal, descriptive type. The study population was made up 60 administrative sector workers. The ISTAS 21 full version evaluation instrument was used to collect the information, which includes the following sections: psychological demands at work and skills development, social support in the company and leadership quality, compensations, double presence, which are divided into 19 other subdimensions. The results revealed that the study population is exposed to high level of psychosocial risk in almost all its dimensions, with higher unfavorable rates for the psychosocial demands dimension with 54%, social support with 48% and the double presence dimension with a level 77% high risk. Similarly, the dimension that presented the least unfavorable indexes was compensation, considering that presented the least unfavorable indexes was compensation, considering that 55% of workers are at medium level. It concludes by stating that workers are exposed to different psychosocial risk factors and that the design of a prevention program to control these risks will provide a comfortable and healthy work environment for all workers.

Key words: Psychosocial risk, control program, medical relevance.

ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	II
AGRADECIMIENTO	III
DEDICATORIA	IV
RESUMEN	V
ABSTRACT.....	VI
ÍNDICE GENERAL	VII
ÍNDICE DE TABLAS	X
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XII
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	XIII
CAPÍTULO I: INTRODUCTORIO	1
1.1 Introducción	2
1.1.1 Datos Generales de la Coordinación Provincial del Seguro de Salud	4
1.1.2 Estructura Organizacional.....	5
1.2 Planteamiento del Problema.....	7
1.3 Formulación del Problema	9
1.3.1 Sistematización del Problema	9
1.4 Delimitación del Problema.....	9
1.5 Objetivos	10
1.5.1 Objetivo General.....	10
1.5.2 Objetivos Específicos.....	10
1.6 Justificación.....	10
1.6.1 Justificación Teórica	11
1.6.2 Justificación Metodológica	11
1.6.3 Justificación Práctica	11
1.7.1 Hipótesis General	12
1.8 Metodología	12

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	13
2.1 Fundamentación Teórica – Epistemológica	14
2.1.1 Salud	14
2.1.2 Salud Laboral.....	14
2.1.3 Salud Mental.....	14
2.1.4 Riesgos Laborales.....	14
2.1.5 Riesgos Psicosociales	15
2.1.6 Factores de Riesgos Psicosociales	15
2.1.7 Medición de los Factores de Riesgos Psicosociales	16
2.1.8 Clases de Factores Psicosociales	16
2.1.9 Consecuencias de los Factores Psicosociales	17
2.1.10 Clasificación de los Factores Psicosociales.....	17
2.2 Desarrollo Histórico	26
2.3 Bases legales	27
2.3.1 Marco Legal Constitución de la Política del Ecuador	27
2.3.2 Instrumento Andino de Naciones, decisión 584.....	28
2.3.3 Reglamento del Seguro General de Riesgo del Trabajo.....	28
2.3.4 Reglamento de Seguridad e Higiene Laboral	29
2.3.5 Reglamento del Seguro de Riesgo de Trabajo.....	29
2.3.6 Código de Trabajo	29
2.3.7 Decreto 2393: Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo	30
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	32
3.1 Tipo de Estudio	33
3.2 Método de Estudio	33
3.3 Técnicas e instrumentos para el levantamiento de la información.....	34
3.3.3 Identificación de las variables	34
Variable Independiente.....	34
Variable dependiente	34
3.4.5 Operacionalización de las Variables.....	35
3.5 Unidad de Análisis	38
3.6 Población de Estudio.....	38
3.6.1 Características de la Población	38
3.6.2 Delimitación de la Población.....	38

3.7 Tamaño de la Muestra	38
CAPÍTULO IV: ANALISIS DE DATOS.....	39
4.1 Resultados Generales	40
4.2 Resultados de Riesgo Psicosocial	40
4.2.1 Unidades de la Selección General	40
4.2.2 Nivel de Riesgo psicosocial por Dimensiones	49
4.2.3 Niveles de Riesgo por Dimensión	91
4.2.4 Índices Estadísticos de Seguridad y Salud Ocupacional	93
4.2.4 Comprobación de hipótesis	93
CAPÍTULO V: PROPUESTA.....	97
5.1 Descripción de la Propuesta	98
Programa de control de riesgos psicosociales	98
5.1.1 Introducción.....	98
5.1.2 Antecedentes de Plan de Riesgo Psicosocial.....	98
5.1.3 Objetivos del Plan de Riesgo Psicosocial.....	99
5.2 Descripción de las Variables	107
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	108
6.1 Conclusiones	109
6.2 Recomendaciones.....	111
BIBLIOGRAFIA	112
ANEXOS	115

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de operacionalización variable: Riesgo Psicosocial	35
Tabla 2: Matriz de operacionalización variable: Saud y Bienestar	37
Tabla 3: Selección de la muestra.....	38
Tabla 4: Sexo del personal	40
Tabla 5: Edad del personal	41
Tabla 6: Salud en general	42
Tabla 7: Salud en general	43
Tabla 8: Salud mental.....	45
Tabla 9: Vitalidad.....	46
Tabla 10: Estrés.....	48
Tabla 11: Exigencias cuantitativas.....	50
Tabla 12: Exigencias cognitivas.....	52
Tabla 13: Exigencias emocionales	55
Tabla 14: Exigencias de esconder emociones	56
Tabla 15: Exigencias sensoriales.....	57
Tabla 16: Nivel de riesgo de la dimensión exigencias psicológicas	59
Tabla 17: Influencia	61
Tabla 18: Control del tiempo	64
Tabla 19: Posibilidades de desarrollo en el trabajo.....	66
Tabla 20: Sentido de trabajo.....	68
Tabla 21: Integración en la empresa	69
Tabla 22: Nivel de riesgo de la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo	71
Tabla 23: Claridad de rol.....	72
Tabla 24: Conflicto de rol	74
Tabla 25: Calidad de liderazgo.....	76
Tabla 26: Calidad de la relación con los superiores.....	78

Tabla 27: Calidad de la relación con los compañeros de trabajo	80
Tabla 28: Nivel de riesgo de la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo.....	82
Tabla 29: Estima.....	83
Tabla 30: Inseguridad respecto a las condiciones generales del contrato	85
Tabla 31: Inseguridad respecto a las características específicas del trabajo	87
Tabla 32: Nivel de riesgo de la dimensión compensaciones	88
Tabla 33: Exigencias doble presencia	89
Tabla 34: Nivel de riesgo de la dimensión doble presencia.....	90
Tabla 35: Nivel de riesgo en general.....	91
Tabla 36: Frecuencia observada.....	95
Tabla 37: Frecuencia esperada	95
Tabla 38: Cálculo Chi- cuadrado	96

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama Institucional	5
Figura 2: Sexo del personal.....	41
Figura 3: Edad del personal.....	42
Figura 4: Salud en general.....	43
Figura 5: Salud en general.....	44
Figura 6: Salud mental	45
Figura 7: Vitalidad	46
Figura 8: Estrés.....	49
Figura 9: Exigencias cuantitativas.....	50
Figura 10: Exigencias cognitivas	53
Figura 11: Exigencias emocionales.....	55
Figura 12: Exigencias de esconder emociones.....	56
Figura 13: Exigencias sensoriales	58
Figura 14: Nivel de riesgo de la dimensión exigencias psicológicas.....	60
Figura 15: Influencia	62
Figura 16: Control del tiempo	64
Figura 17: Posibilidades de desarrollo en el trabajo	66
Figura 18: Sentido de trabajo	68
Figura 19: Integración en la empresa	70
Figura 20: Nivel de riesgo de la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo....	71
Figura 21: Claridad de rol	73
Figura 22: Conflicto de rol.....	74
Figura 23: Calidad de liderazgo	76
Figura 24: Calidad de la relación con los superiores	78
Figura 25: Calidad de la relación con los compañeros de trabajo.....	80
Figura 26: Nivel de riesgo de la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo	82
Figura 27: Estima	84
Figura 28: Inseguridad respecto a las condiciones generales del contrato.....	85
Figura 29: Inseguridad respecto a las características específicas del trabajo.....	87
Figura 30: Nivel de riesgo de la dimensión compensaciones	88
Figura 31: Exigencias doble presencia.....	89
Figura 32: Nivel de riesgo de la dimensión doble presencia.....	91
Figura 33: Nivel de riesgo en general	92

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acoso laboral: Hace referencia a la acción de persistencia inexplicable desarrollada en el ambiente laboral, la cual tiende a inducir el miedo, la intimidación, terror, angustia, desmotivación, etc.

Actitud: Se refiere a la disposición de hacer algo, por ejemplo, en cuanto a la colaboración que pueda estar dispuesto a brindar. (Pérez y Gardey, 2012).

Ambiente extra laboral: Es el contexto que se desarrolla en el entorno laboral exterior del individuo, es decir se presenta en el ámbito social, cultural, familiar y político y por ende se desvincula en su totalidad de las actividades laborales.

Ambiente laboral: Esta estrictamente relacionado con el ambiente del trabajador y se presenta por condiciones físicas, sociales, emocionales y culturales, estas prevalecen ya sea de forma negativa o positiva en el bienestar y salud de los trabajadores.

Apoyo social: Está ligado al recurso humano y material con el que cuenta un individuo, es decir amistades, familiares, entre otros dispuestos a apoyarse para sobresalir de alguna crisis.

Autocuidado: Se refiere a la perseverancia del personal por cuidar la integridad propia, grupal, social, laboral y familiar.

Autoestima: Se refiere al amor propio, es decir la autovaloración o estima para sí mismo.

Carga mental: Está relacionado con las exigencias epistémicas o psicológicas a las que se expone el individuo en el proceso laboral. (Sánchez, 2018). Por ende, se menciona que cuando no se adaptan a estas exigencias, como el tiempo e intensidad de funciones suele aparecer la fatiga.

Emoción: Se refiere a la entonación afable habitualmente intensa, que con frecuencia esta seguida de expresiones físicas como el llanto.

Entorno: Es definida como el escenario que rodea a algo o alguien, la misma envuelve algunos factores sociales y psicológicos.

Estrés: Es el efecto relativo de malestar psíquico, situación que incita la hiperestimulación acompañada con el nerviosismo.

Factor de riesgo: Constituyen elementos que influyen en el padecimiento de una enfermedad o por consecuencia incrementa las sintomatologías de estas.

Factores de riesgo psicosocial en el trabajo: Comprende la interacción del trabajador con el entorno laboral, la organización y la ejecución del trabajo, consecuentemente los efectos negativos generan una baja productividad o desempeño laboral. (Mansilla, 2010 p.10).

Horario de trabajo: Los horarios o periodos laborales por lo general suelen tener cierto grado de flexibilidad, es decir, en algunas empresas se les otorga a los trabajadores el beneficio de decidir la carga horaria que están dispuestos a sobrellevar.

Riesgo psicosocial: Son las situaciones que se presentan en el entorno laboral y que se relaciona con las tareas o actividades que realiza en su trabajo.

Vulnerabilidad: Se refiere a la susceptibilidad que tiene un individuo para impedir la enfermedad, es decir, es la predisposición del individuo de enfermarse con facilidad ante la presencia de factores de riesgos generadores de dicha enfermedad.

CAPÍTULO I:
INTRODUCTORIO

1.1 Introducción

Actualmente debido a la globalización los trabajadores se exponen frecuentemente a condiciones laborales que se relacionan directamente con la organización del trabajo y el entorno social, enfocándose en la productividad y realización de tareas a menor tiempo posible, esta situación tiene la capacidad de afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) del mismo. Las condiciones psicosociales adversas originan determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y el bienestar del trabajador. (ISTAS, s.f).

De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT) los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan la salud de las personas, estos factores continúan siendo “invisibles” o son puestos en un segundo lugar, según los intereses de los empresarios, además se expone que los trabajadores y trabajadoras afectados suelen tener un nivel deficiente en cuanto a formación preventiva. (Creus, 2011).

La actividad laboral que desempeñan los trabajadores del área administrativa de la Coordinación Provincial de acuerdo a las condiciones en la que se realiza influye significativamente en la calidad de vida del trabajador, quienes se encargan de la recepción, de trámites relacionados con liquidaciones y auditorias de unidades externas vinculadas al seguro de salud, estos procesos podrían ocasionar una sobrecarga laboral, afectando el bienestar psicológico, laboral, familiar y social. Los riesgos psicosociales con frecuencia afectan de forma negativa la salud del trabajador según sea el tipo de trabajo y la actividad productiva de la empresa.

La investigación planteada en la Coordinación Provincial de Salud Guayas, sobre diseño de control de riesgos psicosociales fomentará un ambiente laboral saludable para los empleados y para la organización. Para dar a conocer el proceso investigativo a continuación se presenta la estructura de la misma en los siguientes capítulos:

Capítulo I: En esta etapa se realiza una inducción de la problemática, misión visión, formulación y sistematización del problema, objetivos de investigación e hipótesis que se despejaron la interrogante que da origen al propósito de la investigación.

Capítulo II: Presenta el marco teórico con una revisión bibliográfica relacionada al tema, además de estudios previos y fundamentaciones legales que sustentan la investigación.

Capítulo III: Está enfocado en dar a conocer la metodología empleada en la investigación, es decir enfoque, modalidad, tipo y por supuesto la población y muestra a investigar, además que se da a conocer el tipo de cuestionario que se va a aplicar.

Capítulo IV: En esta fase se presentan los resultados, los mismos son expresados en tablas y gráficos con el respectivo análisis e interpretación de los datos precisos obtenidos en el cuestionario aplicado a todos los trabajadores de la Coordinación Provincial de Salud Guayas, mediante la aplicación del instrumento SUCESO ISTAS-21 versión completa, además se emplea la prueba estadística del Chi-cuadrado para la comprobación de la hipótesis, en la cual se determina la aceptación o rechazo de misma de acuerdo a la regla de decisión establecida estadísticamente.

Capítulo V: Se desarrolla la propuesta, es decir, se diseña el programa de control de riesgo psicosocial, en base a los resultados obtenidos mediante los diferentes métodos, la cual pretende resolver la problemática identificada a través de acciones concretas y efectivas.

Capítulo VI: Finalmente, en base a los resultados obtenidos se presentan las conclusiones con sus respectivas recomendaciones necesarias para resolver la problemática.

1.1.1 Datos Generales de la Coordinación Provincial del Seguro de Salud

La Coordinación Provincial del Seguro de Salud, es una entidad encargada de verificar atenciones médicas en prestadores externos, previas al pago de los mismos, por lo que constituyen un medio de validación y contención de salida de recursos del IESS, por lo cual actualmente cuenta con 60 servidores entre médicos y odontólogos, con el propósito de entregar servicios de calidad, con oportunidad y calidez a los familiares de los afiliados y jubilados, en esta entidad se evalúan aproximadamente 125,830 expedientes mensuales, entre atenciones hospitalarias, ambulatorias, hemodiálisis, odontología y atenciones de emergencia. Estos servicios están dirigidos a:

- ✓ El cónyuge o conviviente.
- ✓ Los hijos del afiliado menores de 18 años.
- ✓ Pensionistas con derecho de invalidez o vejez.
- ✓ Pensionistas del Seguro General del Trabajo.

Misión

La misión de la Coordinación Provincial del Seguro de Salud es:

Proteger a la población urbana y rural, con relación de dependencia laboral o sin ella, contra las contingencias de enfermedad, maternidad, riesgo de trabajo, discapacidad, cesantía, invalidez, vejez y muerte.

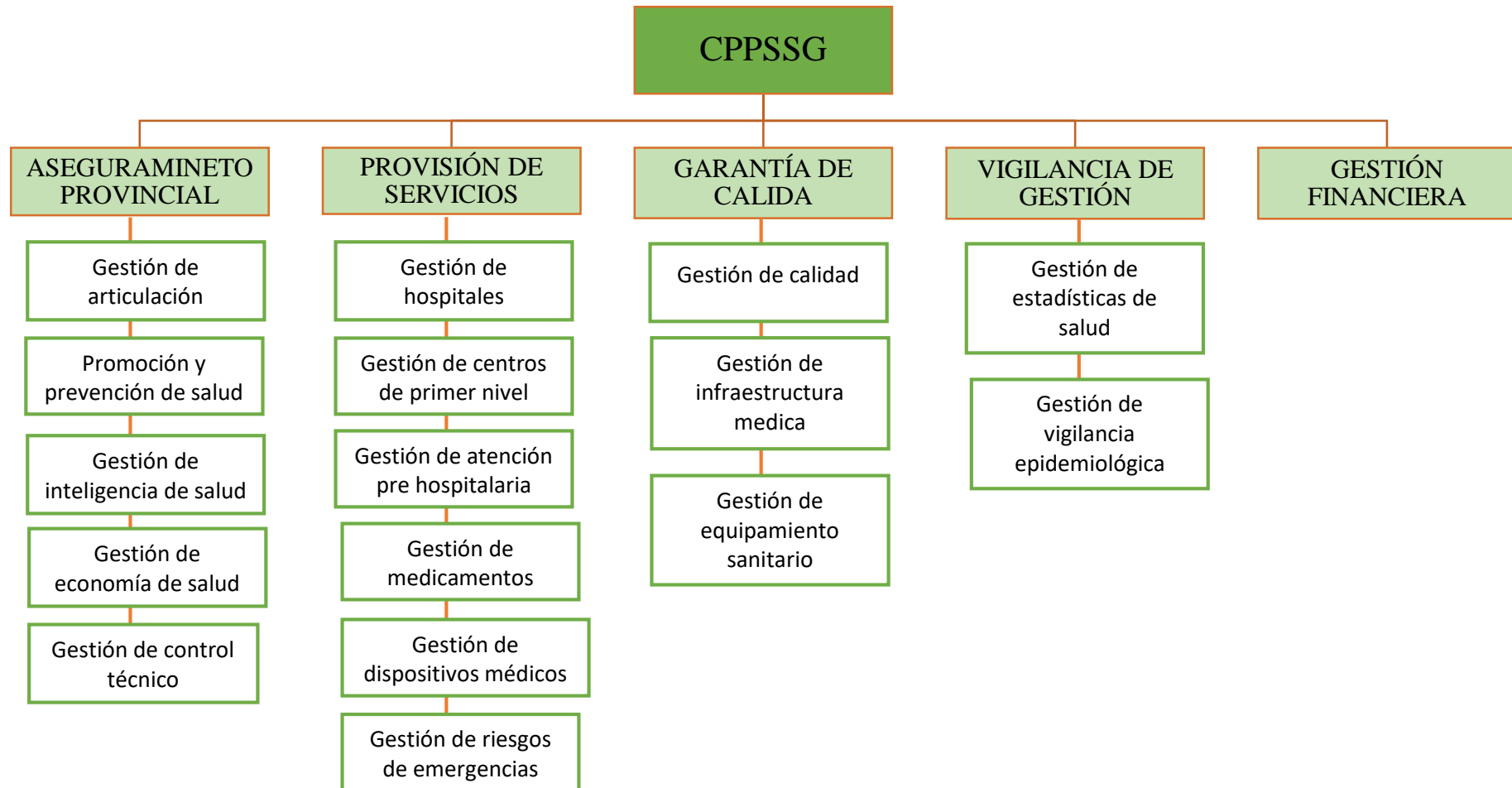
Visión

La visión de la Coordinación Provincial del Seguro de Salud es:

Ser el área pionera y de liderazgo en los servicios, que promuevan soluciones de vida para nuestros pacientes, impulsando procesos sostenidos de cambio a través de una cobertura adecuada y eficaz en la prestación de salud, con talento humano eficiente, comprometido y capacitado respetando las diversas etnias de la población.

1.1.2 Estructura Organizacional

Figura N° 1. Organigrama Institucional



Fuente: Elaboración Propia

Funciones del Personal

Control técnico médico

- ✓ Recepción documental. - Revisión de expedientes mensuales.
- ✓ Pertinencia médica de unidades externas. - Evaluación de expedientes mensuales.
- ✓ Pertinencia médica de unidades internas. - Evaluación de trámites terminados y trámites en evaluación.
- ✓ Control de calidad prosick. - Evaluación de la gestión realizada por la empresa Auditora externa.
- ✓ Control de calidad auditam. - Evaluación de la gestión realizada por la empresa Auditora externa.
- ✓ Archivo. - Recepción de cajas y custodio luego de evaluación médica.

Médico evaluador

- ✓ Verificar y justificar el monto facturado por el prestador en la historia clínica.
- ✓ Aprobar los valores por concepto de la atención al afiliado en un prestador externo.

Unidades externas vinculadas

- ✓ Consultorios especializados.
- ✓ Centros de atención ambulatoria.
- ✓ Hospitales de III nivel.
- ✓ Hospitales de II nivel.
- ✓ Hospitales de I nivel.
- ✓ Cuidados mínimos.
- ✓ Internación domiciliaria.
- ✓ Centros especializados.

1.2 Planteamiento del Problema

Actualmente se ha podido constatar que “existen muchas empresas que día a día pierden liderazgo y competitividad en el mercado, debido a que cuentan con organizaciones deficientes u obsoletas que lastran su rentabilidad y a la vez causan un impacto negativo al desarrollo y motivación de las personas que la conforman”. (Fernández, 2010).

El progresivo incremento de los riesgos psicosociales toma relevancia cuando hablamos de cambio en las condiciones de trabajo y forma de trabajo entendiéndose que aparecen nuevos factores que pueden ocasionar perjuicios en la seguridad y salud de los colaboradores, además de ello en la capacidad productiva de las organizaciones, relegando la preocupación por los riesgos comúnmente nombrados como peligros o tomados de referencia en los accidentes y enfermedades profesionales así tenemos, físicos, mecánicos y químicos.

(Ministerio de Relaciones Laborales, 2013).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), expresa que los riesgos psicosociales son particularidades que se suscitan en el trabajo las cuales afectan la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos. (OIT, 2013). Por otra parte los organismos públicos y privados presentan escasa atención a los factores de riesgo psicosocial, no obstante se ha considerado este riesgo uno de los más importantes frente a los diversos agentes físicos, químicos, biológicos y disergonómicos; ya que el factor humano es la pieza clave en la prevención de los riesgos laborales. (OIT, 2014).

Es necesario recordar que los riesgos psicosociales no son un tema secundario para la seguridad y salud en el trabajo o salud laboral, debido a que constantemente la situación organizacional y del mercado de trabajo es una de las grandes problemáticas, datos actuales muestran que los efectos sobre la salud de los trabajadores son relevantes, por lo que requieren de una atención integral. (Jiménez, 2013).

En una encuesta realizada en Ecuador llevada a cabo por el INEC (2010), las causas de estrés laboral que se presentan con mayor frecuencia la reorganización de trabajo o la precariedad laboral con el 72% de los encuestados, las largas jornadas laborales o excesiva carga de trabajo 66% y sentirse intimidado o acosado en el trabajo 59%. (INEC, 2017). La misma encuesta reveló que alrededor de 4 de cada 10 trabajadores creen que el estrés no se trata adecuadamente en su lugar de trabajo. Por lo general, las bajas relaciones con el estrés tienden a ser más prolongadas que las derivadas de otras causas. (INEC, 2017).

Por lo expuesto anteriormente se fundamenta el interés de diseño de programa para la prevención de riesgo psicosocial en los trabajadores de la Coordinación Provincial del Seguro de Salud Guayas, logrando determinar factores de riesgo psicosocial a los cuales se exponen en las labores administrativas. Se consideró importante realizar esta investigación por el hecho de que en la entidad no existe un antecedente de investigaciones relacionadas a esta problemática y de la misma manera existe ausentismo y rotación del personal. Es por esta razón que el instrumento que se utilizará para medir los riesgos psicosociales será el ISTAS 21, se trata de un instrumento diseñado para cualquier tipo de trabajo. El cuestionario cuenta con 53 preguntas de sección general y 89 preguntas específicas de los riesgos psicosociales dividido en 5 apartados o dimensiones psicosociales laborales, que cubren el mayor espectro de la diversidad de exposiciones se encuentran las exigencias psicológicas en el trabajo, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia.

1.3 Formulación del Problema

¿Cuál es el impacto que genera el diseño de un programa de control del riesgo psicosocial en el personal del área de pertinencia médica de la Coordinación Provincial de Prestación del Seguro de Salud Guayas?

1.3.1 Sistematización del Problema

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial a los que está expuesto el personal del área de pertinencia médica de la Coordinación Provincial de Prestación del Seguro de Salud Guayas?

¿Cuál es el nivel de los factores de riesgo psicosocial a nivel intralaboral y extralaboral que afectan al personal de pertinencia médica de la Coordinación Provincial de Prestación del Seguro de Salud Guayas?

¿Cuáles son los índices de accidentabilidad de la Coordinación Provincial de Prestación del Seguro de Salud Guayas?

¿Qué tipo de estrategias se pueden diseñar para minimizar los factores de riesgo psicosocial identificados?

1.4 Delimitación del Problema

Espacio: CPPSSG “Área Administrativa”

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Ciudad: Guayaquil

Sector: Sistema de Salud Pública

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Diseñar un programa de control del riesgo psicosocial del personal del área de pertinencia médica de la Coordinación Provincial de Prestación del Seguro de Salud Guayas en el año 2019.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Identificar los factores de riesgo psicosocial a los que está expuesto el personal de pertinencia médica de la Coordinación Provincial de Prestación del Seguro de Salud Guayas.
- Evaluar los factores de riesgo psicosocial a nivel intralaboral y extralaboral que afectan al personal de pertinencia médica de la Coordinación Provincial de Prestación del Seguro de Salud Guayas.
- Determinar los índices de accidentabilidad de la Coordinación Provincial de Prestación del Seguro de Salud Guayas.
- Diseñar un programa de control a partir de los factores de riesgo psicosocial identificados.

1.6 Justificación

La evaluación de los factores de riesgo psicosocial surge como una necesidad debido a los constantes cambios organizaciones a nivel social, político, económico y tecnológico que influyen en las condiciones laborales, por tal motivo ha surgido la necesidad de proteger en seguridad y salud y el bienestar de los trabajadores donde las medidas de prevención en seguridad y salud en el trabajo adquieren gran importancia en el desarrollo de programas de gestión de riesgo. (Charria, Sarsosa y Arenas, 2011). Por lo tanto, con el presente trabajo se pretende identificar los factores psicosociales que inciden en el entorno laboral de los trabajadores administrativos de la entidad de salud, en el mismo se procura diseñar acciones

que se asemejen a la realidad o necesidad de los trabajadores, optimizando tiempo y recursos, pero sobre todo estableciendo un ambiente laboral saludable.

1.6.1 Justificación Teórica

Los riesgos psicosociales se los define como una fatiga o malestar psico social relacionado con las actividades laborales. (Neffa, 2015). En Ecuador hasta la actualidad no se le ha dado la importancia necesaria que requiere, por tal motivo es imprescindible que las autoridades establezcan un análisis de los riesgos psicosociales existentes en el entorno laboral, para poder solucionar la problemática y proporcionar bienestar a los trabajadores ya sea de forma física o emocional, considerando que ellos son el pilar fundamental para el desarrollo y logro de objetivos. Por eso es relevante crear medidas que permitan el desarrollo de la eficacia, eficiencia y desempeño de todo personal involucrado.

1.6.2 Justificación Metodológica

La investigación se sostiene en la aplicación de tipos y métodos de investigación como son Cualit-cuantitativo, transversal y descriptivo, con técnica de entrevistas realizadas a los involucrados objetos de estudio aplicando como instrumento el cuestionario SUCESO ISTAS-21 versión completa. La propuesta tendrá un impacto psicosocial y servirá de aporte a futuras investigaciones, además que proporcionará beneficios al personal que se sienten afectados por factores psicosociales.

1.6.3 Justificación Práctica

Se propone realizar una investigación sobre la problemática de la Coordinación Provincial de Prestación del Seguro de Salud Guayas con el objetivo de diseñar un programa de control del riesgo psicosocial del personal del área de pertinencia médica. Al obtener los resultados se podrá conocer con mayor exactitud los riesgos presentes en el ámbito laboral y seguido se realizarán las reformas que permitan minimizar los riesgos y peligros a los que se exponen los empleados de esta institución de salud.

1.7 Hipótesis

1.7.1 Hipótesis General

El diseño de un programa de control del riesgo psicosocial, aplicado al personal del área de pertinencia médica de la Coordinación Provincial de Prestación del Seguro de Salud Guayas en el año 2019, logrará prevenir los riesgos existentes, fomentando un entorno laboral más confortable.

Hipótesis Alternativa

Hi: El diseño de un programa de control del riesgo psicosocial, aplicado al personal del área de pertinencia médica de la Coordinación Provincial de Prestación del Seguro de Salud Guayas en el año 2019, logrará prevenir los riesgos existentes, fomentando un entorno laboral más confortable.

Hipótesis Nula

Ho: El diseño de un programa de control del riesgo psicosocial, aplicado al personal del área de pertinencia médica de la Coordinación Provincial de Prestación del Seguro de Salud Guayas en el año 2019, no logrará prevenir los riesgos existentes, fomentando un entorno laboral más confortable.

1.8 Metodología

El objeto de estudio fue la Coordinación Provincial de Prestación del Seguro de Salud Guayas, para la ejecución y evaluación de la investigación se empleó un diseño Cualitativo-cuantitativo, con diseño de corte transversal, descriptivo el cual permitió recolectar, describir y analizar los datos de manera oportuna, la población y muestra de investigación se constituyó por 60 trabajadores de la salud. Para la evaluación psicosocial se empleó el instrumento SUCESO ISTAS-21 versión completa, la información levantada fue procesada y tabulada en EXCEL.

CAPÍTULO II:
MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentación Teórica – Epistemológica

2.1.1 Salud

La Organización Mundial de la Salud (OMS) la define como “estado de bienestar físico, mental y social completo y no simplemente la ausencias de daño o enfermedad” (INVASSAT, 2014).

2.1.2 Salud Laboral

Se considera que para realizar con eficiencia las actividades laborales es indispensable que el trabajador goce de una vida saludable, situación que se logra cuando sus acciones son recompensadas con una gratificación económica que le brinda progreso y sostenibilidad. Por otra parte, todo aspecto positivo tiene su contraparte y estas se suscitan cuando se desarrollan en un ambiente laboral hostil que les ocasiona afectaciones en el estado de salud ya sea física o mental. (Piñero, 2011).

2.1.3 Salud Mental

La salud mental concreta condición de satisfacción en el individuo que precisa sus propias habilidades, es decir tolera las situaciones normales del entorno y por ende puede ejecutar su trabajo de forma eficiente, eficaz logrando mayor productividad y beneficios a la empresa y a la comunidad. (Organización Mundial de la Salud (OMS), 2013).

2.1.4 Riesgos Laborales

Los riesgos laborales se los puede definir como las eventualidades que generan algún peligro a los trabajadores, las mismas son propias de las actividades o tareas que realiza, estas situaciones pueden desencadenar otros tipos de incidentes o accidentes que pueden afectar la salud e integridad física y mental de los trabajadores. Por ende, cualquier efecto negativo que presente afectara tanto a los trabajadores como a la organización. (Boada y Ficapal, 2012).

2.1.5 Riesgos Psicosociales

Los riesgos psicológicos están ligados con las emociones que genera el ambiente laboral en la organización, es decir la capacidad que tiene un individuo de asimilar el contexto laboral y toda la carga que le implica realizar sus tareas, cuando no se afrontan de forma adecuada afectan negativamente en el bienestar y salud física, psíquica y social del trabajador. (Carnicer, 2013).

Son los escenarios donde se desarrollan los individuos, comprendidos en el medio extralaboral y medio intralaboral, Son las condiciones del individuo, del medio extralaboral y del medio intralaboral, que de acuerdo a la manifestación provoca efectos negativos en los trabajadores, en la organización y en los grupos sociales. (Villalobos, 2010).

2.1.6 Factores de Riesgos Psicosociales

La Organización Internacional de Trabajo (OIT), conceptualiza los factores de riesgos psicosociales como: “interacciones entre el trabajador y su entorno, la satisfacción y las condiciones que presta la organización” (Astudillo, 2014). Por otro lado las habilidades y las necesidades de los trabajadores en relación a la cultura y situación fuera del trabajo influyen el rendimiento e incluso en la satisfacción del trabajador.

Para el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España y Villalobos (2014), “los factores de riesgos psicosocial son condiciones que están presentes en el entorno laboral, que afectan la salud y bienestar del trabajador y por ende indirectamente se afecta la organización, ya que específicamente se relaciona con el trabajo, la realización de las tareas y la organización”. citado por (Esparza, 2015).

Los factores psicosociales se despliegan como condiciones propias del entorno laboral, de las actividades, tareas que realiza y del puesto de trabajo que claramente interviene en el comportamiento de los trabajadores y las relaciones con sus compañeros, superiores o subordinados y hacia el propio individuo y su ambiente fuera del entorno laboral. Estos factores

se convierten en un riesgo inminente que afligen el bienestar y salud física, mental y emocional del trabajador. (Valdez, 2019).

2.1.7 Medición de los Factores de Riesgos Psicosociales

Los riesgos psicosociales se los puede identificar empleando algunas metodologías, en este caso la medición se realiza utilizando el cuestionario SUSES/ISTAS 21; el cual consta con dos versiones una breve que contiene 20 preguntas y otra completa que contiene 142 preguntas, ambos evalúan 5 dimensiones que son los posibles factores que podrían estar ocasionando problemas de salud a los trabajadores. Durante la aplicación del cuestionario se debe desarrollar un ambiente participativo y transparente, fomentando el respeto a los derechos de los trabajadores, garantizando el anonimato y la confidencialidad de los datos obtenidos en la investigación. (Llanquecha y Marín, 2018).

2.1.8 Clases de Factores Psicosociales

Los factores de riesgo psicosocial contienen dos perspectivas que son: “las características del trabajador y las condiciones de trabajo que conllevan a la interacción entre la organización y los trabajadores, y además es consciente de sus necesidades y conoce la situación de su ambiente extralaboral” (Mansilla y Favieres, 2011). Los factores psicosociales tienen dos aspectos: las condiciones que se perciben en el entorno laboral y las características del puesto de trabajo que ocupa, está también mantiene una relación directa con el desarrollo y cumplimiento de las tareas que se ejecutan a diario.

Factores Psicosociales Intra Laborales

Está relacionado con las situaciones que se suscitan dentro del entorno laboral, entre las que podemos mencionar el diseño del puesto de trabajo, condiciones del ambiente, monotonía, autonomía, carga de trabajo, nivel de responsabilidad, desempeño de rol, pausas de trabajo,

estilo de mando, participación en la toma de decisiones, comunicación en el trabajo y relaciones interpersonales en el trabajo. (Pozo, 2018).

Factores Psicosociales Extra Laborales

Se relaciona con contextos que suceden fuera del entorno organizacional, sin embargo, estos también influyen en el desempeño de las actividades de los trabajadores. Entre estas condiciones podemos mencionar: relaciones familiares, tiempo fuera del trabajo, comunicación, situación económica, relaciones interpersonales, condiciones de vivienda y su entorno. (Vera & Zuñiga, 2019).

2.1.9 Consecuencias de los Factores Psicosociales

Mansilla y Favieres, (2011) definen las consecuencias de los factores psicosociales como: “escenarios no adecuados que se presentan por actividades propias del trabajo, estas pueden desencadenar afectaciones tales como: estrés laboral, síndrome de burnout y acoso laboral o Mobbing. Además existen otras anomalías como: (Mansilla y Favieres, 2011).

- ✓ Trastornos cardiovasculares.
- ✓ Trastornos respiratorios.
- ✓ Trastornos gastrointestinales.
- ✓ Trastornos endocrinos.
- ✓ Trastornos dermatológicos.
- ✓ Trastornos mentales y del comportamiento.

2.1.10 Clasificación de los Factores Psicosociales

Los factores psicosociales se basan en la disposición del Instituto Sindical del Ambiente, Trabajo y Salud (ISTAS) por ser la entidad que elaboró el instrumento que se aplica en la presente investigación.

Los factores psicosociales evaluados por el instrumento ISTAS versión completa son diecinueve, estas son medibles individualmente, se menciona que cada una de estas dimensiones son interdependientes y se relaciona con la organización y las condiciones laborales. A continuación, se detallan las dimensiones psicosociales, las cuales están suprimidas en varios grupos: (ISTAS, 2010).

- ❖ Exigencias cuantitativas.
- ❖ Exigencias cognitivas.
- ❖ Exigencias sensoriales.
- ❖ Exigencias emocionales.
- ❖ Exigencias de esconder emociones.
- ❖ Doble presencia.
- ❖ Previsibilidad.
- ❖ Claridad de rol.
- ❖ Conflicto de rol.
- ❖ Compensaciones del trabajo.
- ❖ Inseguridad sobre el futuro y
- ❖ Estima. (ISTAS, 2010).

Exigencias Psicológicas en el Trabajo

Son requerimientos propios del trabajo la cual depende de dos partes involucradas, la cuantitativa y el tipo de tarea, es decir referente a la parte cuantitativa se relaciona con las cantidad y tiempo en realizar las actividades y el tipo de tarea proviene del trabajo que se realiza con la ayuda de maquinaria. (Instituto de Biomecánica de Valencia , s.f).

Exigencias Psicológicas Cuantitativas

Trata de la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Se considera las causas para que se susciten estas exigencias son: la falta del personal, deficiente medición del tiempo,

deficiente planificación, incompatibilidad de herramientas y materiales, los cuales pueden provocar estrés, fatiga e inclusive ampliamiento de la jornada laboral. Además, si ocurre una situación contraria, es decir si estas exigencias son escasas genera en el trabajador deficiencia en la estimulación de sus habilidades personales. (Instituto de Biomecánica de Valencia , s.f).

Exigencias Psicosociales Cognitivas

Estas se relacionan a la aplicación de los conocimientos al momento de tomar decisiones e innovar ideas. Estas exigencias se encuentran en un parámetro neutro es decir no son catalogadas ni positivas ni negativas ya que específicamente se refieren a las posibilidades y habilidades del desarrollo del trabajador, por esos se puede incentivar a las empresas que proporcionen nuevos conocimientos a su personal para que favorezca el aprendizaje y trabajo activo, si estas posibilidades son escasas no se darán estas exigencias cognitivas ocasionando inactividad y estancamiento a los trabajadores. (Instituto de Biomecánica de Valencia , s.f).

Exigencias Psicosociales Emocionales

Este es un componente de tipo emocional derivado de las relaciones interpersonales en el entorno laboral. Estas exigencias con frecuencia son más elevadas en las personas que prestan servicios a otras personas, en esta dimensión es necesario encontrar un equilibrio para no involucrar las emociones entre clientes o compañeros de trabajo. Algunas investigaciones han determinado que las exigencias emocionales sería una de las causas del burnout, ansiedad y fatiga psíquica. (Instituto de Biomecánica de Valencia , s.f).

Exigencias Psicosociales de Esconder Emociones

Este factor trata sobre las exigencias para mantenerse neutral sobre el comportamiento de los clientes, superiores o compañeros de trabajo, cuando estas inciden de forma negativa en los trabajadores les ocasiona afectación directamente, para lo cual se debe aprender a esconder emociones. Se determina que el origen de estas exigencias con el trabajo directamente, para lo cual solo resta esconder sus emociones. Estas exigencias están presentes a causa de la

deficiencia en el apoyo, por otra parte, para reducir las será necesario que se promueva el apoyo social en el trabajo, la calidad de liderazgo y la formación en habilidades de manejo de estas situaciones. (Instituto de Biomecánica de Valencia , s.f).

Doble Presencia

Se relaciona con la armonía que debe precisarse en el ambiente laboral y extra laboral, es decir al considerar actualmente que tanto el hombre como la mujer tienen el mismo rol y oportunidades sin considerar si tiene o no una situación laboral estable. Las dobles tareas que se deben realizar en el ámbito laboral y doméstico genera especialmente en las mujeres un desgaste mayor por el esfuerzo y dedicación a diferencia del hombre que la carga doméstica es inferior. (Instituto de Biomecánica de Valencia , s.f).

2.1.11 Control Sobre el Trabajo

Este apartado se centra en el control del que dispone el trabajador sobre las condiciones de trabajo como la influencia o autonomía y desarrollo de habilidades, lo cual es de suma importancia ya que en ello radica el trabajo activo y el aprendizaje. (Moncada *et al.*, 2014).

Influencia

Es el grado de autonomía de cual dispone una persona en relación a las tareas que realiza, este factor también se relaciona con el nivel de participación y la toma de decisiones, científicamente se ha comprobado que un nivel deficiente de influencia ocasiona enfermedades tales como: trastornos cardiovasculares, trastornos músculo esqueléticos, desequilibrio mental, etc. Para evitar estos efectos negativos que ocasiona la influencia es primordial realizar una buena planificación de las tareas que realiza con la finalidad de incrementar la cooperación.

Posibilidades de Desarrollo en el Trabajo

Se relaciona con las oportunidades con las que cuenta un trabajador para realizar sus actividades, además que su desarrollo se vincula con la dificultad y la diversidad de las tareas, considerando que las tareas monótonas provocan efectos negativos en el personal. En relación

a criterios científicos las posibilidades del desarrollo con indispensable para tener una vida saludable. Para prevenir o mitigar estos efectos nocivos es necesario proporcionar oportunidades de desarrollo personal y profesional. (Moncada *et al.*, 2014).

Control de los Tiempos a Disposición

Esta dimensión tiene un margen de autonomía que los trabajadores deben manejar y está relacionado con el tiempo y descansos, así mismo considera la organización de las actividades laboral. El control del tiempo a disposición de incidir positivamente, constituye un factor fructuoso para las condiciones de trabajo y la compatibilidad de la vida laboral y doméstica. (Moncada *et al.*, 2014).

Sentido del Trabajo

Este elemento se refiere a la relación que le dan las personas al trabajo con otra finalidad, es decir a parte de la remuneración económica, se resalta el ámbito social y el aprendizaje. En este sentido el trabajo se pueden enfrentar las exigencias del trabajo en forma positiva. Por otra parte, los trabajadores los trabajadores pueden incrementar el sentido del trabajo gracias al aumento de dedicación y esfuerzo de actividades laborales, la falta de sentido es uno de los factores más estresantes que afectan de forma negativa la salud de los trabajadores. Para evitar estos efectos negativos se debe establecer el esfuerzo cotidiano para cumplir los objetivos organizacionales y tener la capacidad de detectar cuales son las condiciones que afectan directamente a los trabajadores. (Fiallo, 2012).

Compromiso

Este es el principio que implica el deber del trabajador para con la empresa, se fundamenta en el sentido de las circunstancias que realiza sus tareas y el beneficio material que recibe por el cumplimiento de estas. El compromiso de los trabajadores se puede El compromiso de los trabajadores se puede demostrar en el ámbito del pensamiento los cuales implican la diferenciación de la empresa para con ellos. Así mismo, el compromiso se refiere a la

identificación de los problemas y objetivos de la organización. Para impedir los efectos negativos provocados por este factor es necesario que las empresas opten por el incremento salarial con mayores beneficios para los trabajadores. (Fiallo, 2012).

2.1.12 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo

Por su naturaleza el ser humano es un ente social, por tal motivo se considera las relaciones personales como un factor importante para la salud. La posibilidad de relación, entre la empresa debe estar representada por el apoyo de compañeros y superiores para realizar con eficiencia y eficacia sus labores. (Fiallo, 2012).

Posibilidades de Relación Social

En este contexto se relaciona la relación con los compañeros que servirá para tener un buen ambiente laboral. La posibilidad de relación social radica en la carga laboral, el aislamiento u otras condiciones que delimitan la comunicación necesaria entre trabajadores. Por otra parte, es reconocido que el contacto social ejerce un efecto de moderación de riesgos para personas que trabajan bajo muchas exigencias. (Fiallo, 2012).

Apoyo social de los compañeros

Este elemento se enfoca en la ayuda recibida por los compañeros para realizar de forma efectiva su trabajo, la deficiencia de este factor ocasiona limitaciones en la gestión del personal que se siente limitado en la cooperación y formación de grupos de trabajo, ocasionando más estrés y otras enfermedades que pueden presentar mayor mortalidad en el personal. Así mismo se menciona que se relaciona con la funcionalidad de las redes sociales de la organización, constituyéndose en un componente importante e imprescindible para los trabajadores, por lo tanto, es necesario evitar eventos que generen efectos negativos en el personal, tales como formas de organización que incurran en mayor grado competitividad, metas individuales, o salarios variables, ya que estas situaciones limitan el compañerismo en el ámbito laboral.

Apoyo Social de Superiores

Este factor constituye la facilidad que tiene un trabajador para realizar satisfactoriamente sus tareas cuando recibe el apoyo necesario por parte de sus superiores. La insuficiencia del apoyo social de los superiores radica en la ausencia de procedimientos adecuados de administración del personal que fomenten impulsen el apoyo individual y en equipo. Este factor también. El apoyo social de los superiores también es eficaz en la relación social y apoyo de los compañeros que conforman el soporte para la realización de sus actividades laborales. La eficiencia de este factor genera consecuencias graves para la salud, por tal razón es primordial establecer mejoras en la calidad de liderazgo a fin de prevenir o minimizar los efectos perjudiciales de este factor.

Calidad del Liderazgo

Este contexto hace referencia al papel que ejercen los superiores inmediatos sobre el equipo humano a su cargo, en cuanto al manejo del personal y la capacitación que tienen para aplicar el liderazgo de una forma adecuada. Por consiguiente, la calidad del liderazgo permite incrementar las habilidades sobre la dirección para garantizar el crecimiento personal y profesional, además de motivar al trabajador le proporciona bienestar físico y mental. Si este acontecimiento es positivo permitirá relacionarse correctamente con un ambiente saludable, en especial con la buena salud mental, la vitalidad y índices reducidos de estrés. Para evadir o contrarrestar los efectos negativos de esta dimensión es necesario realizar una gestión justa, democrática, responsable y que contenga suficiente claridad. Del mismo modo, es indispensable que toda entidad ya sea pública o privada manifieste a los líderes como debe ser la relación y el manejo del personal.

Sentimiento de Grupo

Considerando que las personas económicamente activas pasan mayor tiempo en su lugar de trabajo, es imprescindible que exista un entorno laboral saludable que contenga buenas relaciones interpersonales para que el individuo se sienta satisfecho al realizar sus actividades.

El sentimiento de grupo es la más clara evidencia para reconocer al personal como parte del gran colectivo que ejerce sus actividades laborales en la empresa. Este factor es considerado como el generador de la calidad de las relaciones sociales, ya que se determina como componentes emocionales y de apoyo social al carecer de estos se incrementa la posibilidad de desarrollar los efectos de estos factores en la salud mental de los trabajadores.

Previsibilidad

Este factor hace referencia a la disponibilidad de la información en tiempo oportuno para poder trabajar de forma adecuada y más ágil, así mismo proporciona información para que el trabajador se adapte a los cambios tecnológicos, estructurales y metodológicos. Cuando existe una deficiencia de este factor, es decir la información o comunicación carece de eficiencia genera una escasa transparencias en la administración de la información. La escasa previsibilidad provoca efectos nocivos en la salud mental y vital de los trabajadores, por lo cual es importante establecer estrategias que permitan prevenir este riesgo.

Claridad de Rol

Esta dimensión se relaciona directamente con las tareas, objetivos, recursos y margen de autonomía del trabajador en el puesto de trabajo. La carencia de este rol provoca mucho estrés e incertidumbre, considerando que este es generado por las tareas y el nivel de independencia que tiene un trabajador, esta exigencia le provoca fatiga, síntomas cognitivos de estrés y mala salud mental.

Conflicto de Rol

Se refiere a los requerimientos e incompatibilidades que puedan surgir en el entorno laboral, los mismos pueden provocar conflictos de carácter profesional. Esta situación tiene acontecimiento cuando un trabajador debe realizar actividades absurdas, con las que está en desacuerdo o que incluso conjeturan su ética, es decir va en contra de sus valores personales.

1.1.13 Compensación del Trabajo

Las compensaciones o indemnizaciones representan para el trabajador la gratificación al esfuerzo realizado en su trabajo. Este factor se relaciona con el control de estatus, estima y salario que son muy importantes para la satisfacción laboral. La eficiencia de esta dimensión le proporciona al trabajador estabilidad laboral y extralaboral. (Fiallo, 2012).

Estima

Este componente psicosocial reconoce el trato justo de los superiores hacia los trabajadores, la incidencia negativa de esta dimensión atañe procesos no participativos en la administración del personal, desigualdad en promociones, inequidad en la asignación de tareas, entre otros.

Inseguridad sobre el futuro

Este factor se refiere a la intranquilidad que genera el pensar si se pierde el empleo o se realiza cambios de las condiciones del trabajo, tales como: horario, contrato, salario, entre otras. Este factor también considera otras condiciones del trabajo como la movilidad, formas de pago y carrera profesional, considerando que en conjunto con el horario y el salario tienen gran afectación en la salud de los trabajadores. Para la efectividad de este factor es necesario promover oportunidades de control sobre los cambios de las condiciones del trabajo.

2.1.14 Beneficios de la evaluación de los factores psicosociales en el Trabajo.

La evaluación de riesgos psicosociales en el entorno laboral presentan los siguientes beneficios: (Centro de Prevención de Riesgo del Trabajo, 2015).

- ✓ Promover ambientes laborales saludables.
- ✓ Incremento de la productividad, satisfacción y compromiso laboral.
- ✓ Desarrollo de las habilidades profesionales de los trabajadores.
- ✓ Promueve buenas practicas organizacionales.

2.2 Desarrollo Histórico

Leyton et al., (2016), Realizaron un trabajo investigativo, cuyo objetivo fue elaborar una metodología de prevención e intervención de riesgos psicosociales presentes en el trabajo en establecimientos de salud pública. Para la misma empleó el instrumento de evaluación denominado SUCESO –ISTAS 21. A sí mismo en segunda instancia diseñó y validó equipos técnicos y directivos de los establecimientos en estudio, las estrategias y acciones a desarrollarse. La metodología empleada fue cuantitativa de corte transversal, con una muestra de 141 funcionarios a los cuales se aplicó el test de evaluación. Los resultados de los autores determinaron que el 90% de las subdimensiones evaluadas presentan un riesgo alto, en el caso de la atención primaria el resultado corresponde al 85% y para el hospital de mediana complejidad el 70%, se consideró la dimensión exigencia psicológicas emocionales la que presenta mayor porcentaje, es decir alta exposición al riesgo. Los autores concluyen que los establecimientos en estudio se encuentran en una situación de riesgo psicosocial alto, la cual denota una alta tensión y alto riesgo para la salud de las personas en el trabajo.

Valdez (2019), en su estudio titulado “Factores de riesgo psicosocial y sedentarismo laboral en los trabajadores administrativos de una empresa de seguridad y protección nacional” tuvo como finalidad identificar los factores psicosociales y la posición del sedentarismo en el personal administrativo. La metodología empleada en su investigación fue de tipo cuantitativo, transversal, descriptiva y no experimental. La población y muestra se constituyó por 60 personas que laboran en el sector administrativo. El instrumento empleado en la investigación fue el Cuestionario de Evaluación Psicosocial y Ocupacional (OSPAQ). Los resultados determinaron que el 22% de la población está expuesto a un riesgo medio en las dimensiones carga laboral y recuperación. Con respecto a la variable sedentarismo se evidenció que el 79% de las personas se encuentran sentadas durante la jornada laboral con un promedio de 55,4 horas trabajadas a la semana con un tiempo de descanso de 4,1 minutos al día. El autor concluye que

la población estudiada se encuentra expuesta a factores de riesgos psicosociales y además existe padecimiento de sedentarismo laboral.

Tumbaco, (2015), en su trabajo investigativo titulado “Diseño de un plan de manejo de riesgos psicosociales para mejorar el ambiente laboral de los docentes a tiempo completo y personal administrativo de la Universidad Politecnica Salesiana Sede Guayaquil”, tuvo como finalidad elaborar un plan de manejo de riesgos psicosociales para mejorar el ambiente laboral de los docentes a tiempo completo y personal administrativo de la Universidad Politecnica Salesiana Sede Guayaquil. El autor empleó una metodología descriptiva, de campo, inductiva y deductiva, la población corresponde a 200 personas de la cual se extrajo una muestra de 185 colaboradores a los cuales se les realiza el estudio. Los resultados obtenidos en la valoración de cada factor de riesgo psicosocial determinaron que los docentes tienen exigencias sensoriales del 69.29%, con respecto al personal administrativo el factor de riesgo que afecta esta área es la gestión del tiempo que representa el 56%. En conclusión, el autor refiere que, si es necesario la elaboración del plan de manejo de riesgos psicosociales, para poder minimizar los riesgos existentes tanto para los docentes como para el personal administrativo.

2.3 Bases legales

2.3.1 Marco Legal Constitución de la Política del Ecuador

El estado garantiza a las personas el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libre; Por lo que en su legislación sanciona la discriminación en el ámbito laboral.

Art. 9.- Programa de prevención de riesgos psicosociales. – “Todas las empresa e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, basado en parámetros y formatos

establecidos por la autoridad laboral, el mismo deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral.

(Ministerio de Trabajo, 2017).

Art 33.- “El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía”. (Ministerio de Trabajo, 2016).

Art 35.- El trabajo es un derecho y deber social, además en este mismo artículo se menciona que todo trabajador gozará de la protección del estado, el cual asegurara al trabajador el respeto a su dignidad, una existencia decorosa y una remuneración justa que cubra sus necesidades y las de su familia.(Constitución de la República del Ecuador, s.f).

Art 424.- “La Constitución es la norma suprema y prevalece sobre cualquier otra del orden jurídico”. (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Art 425.- “La Constitución, los tratados y los convenios internacionales, leyes orgánicas, leyes ordinarias, normas regionales y ordenanzas distritales; los derechos y reglamentos; las ordenanzas, los acuerdos y las resoluciones y los demás actos y decisiones de los poderes públicos”. (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

2.3.2 Instrumento Andino de Naciones, decisión 584

“En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de objetivos en directrices sobre sistema de gestión de la seguridad en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial. (Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2004).

2.3.3 Reglamento del Seguro General de Riesgo del Trabajo

Art 19.- “Los accidentes de trabajo o enfermedades profesionales u ocupacionales pueden producir efectos en los asegurados: (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2016).

- ❖ Incapacidad temporal;

- ❖ Incapacidad permanente parcial;
- ❖ Incapacidad permanente total;
- ❖ Incapacidad permanente absoluta; y.
- ❖ Muerte.

2.3.4 Reglamento de Seguridad e Higiene Laboral

Art 11.- Obligaciones de los trabajadores

- ✓ Cumplir con las disposiciones de este reglamento y demás normativas vigentes en materia de prevención de riesgos.
- ✓ Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar la salud el bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.

(Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores, 2012).

Art 14.- En todo centro de trabajo en que laboren más de quince trabajadores deberán organizar un Comité de Seguridad e Higiene del Trabajo integrado por tres representantes de los trabajadores y tres de los empleadores, quienes de entre sus miembros designaran un presidente y secretario que durara un año pudiendo ser reelegidos indefinidamente.

(Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores, 2012).

2.3.5 Reglamento del Seguro de Riesgo de Trabajo

Art 1.- La naturaleza de conformidad con lo previsto en el artículo 155 de la ley de Seguridad Social referente a los lineamientos de política, protege al afiliado y al empleador, mediante programas de prevención de riesgos derivados del trabajo, acciones y reparaciones de los daños derivados de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales u ocupacionales, incluida la rehabilitación física y mental y la reinserción laboral. (Ministerio de Trabajo, 2017).

2.3.6 Código de Trabajo

El Congreso Nacional (2018), expresa en sus artículos lo siguiente:

Art 38.- Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnización de acuerdo con las disposiciones de este código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto de Seguridad Social.

Art 347.- Riesgo del trabajo. - son las eventualidades dañinas a las que está sujeta el trabajador, con ocasión por consecuencia de su actividad. Para efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes. Por tanto, se estima que la creación de organismos que se preocupen por el bienestar del trabajador, procuraran prevenir los riesgos psicosociales dentro de las organizaciones para mejorar las condiciones de trabajo, prevenir enfermedades o accidentes que perjudiquen al empleado.

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

2.3.7 Decreto 2393: Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo

Art 11.- Obligaciones de los Empleadores. - son obligaciones generales de los personeros de las entidades y empresas públicas y privadas, las siguientes:

1. Cumplir las disposiciones de este Reglamento y demás normas vigentes en materia de prevención de riesgo.
2. Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.
3. Mantener en buen estado de servicio las instalaciones, máquinas, herramientas y materiales para un trabajo seguro.

4. Organizar y facilitar los servicios médicos, comités y departamentos de seguridad, con sujeción a las normas legales vigentes.
5. Entregar gratuitamente a sus trabajadores vestido adecuado para el trabajo y los medios de protección personal y colectiva necesarios.

Art 13.- Obligaciones de los Trabajadores

1. Asistir a los cursos sobre el centro de desastres, prevención de riesgos, salvamiento y socorrismo programados por la empresa u organismo especializados del sector público.
2. Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación.
3. Informar al empleador de las averías y riesgos que pueda ocasionar accidentes de trabajo. (Ministerio de Trabajo, 2012).

2.3.8 Ley Orgánica de Salud

Art 23.- Las servidoras y los servidores públicos, señalando entre los derechos irrenunciables, lo siguiente: (Asamblea Nacional del Ecuador, 2016).

- ✓ Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio;
- ✓ Integridad;
- ✓ Seguridad;
- ✓ Higiene; y
- ✓ Bienestar.

Art 119.- Indemnización por accidente o enfermedad. – En caso de accidente de trabajo por enfermedad profesional, ocasionada como consecuencia del desempeño de su trabajo, se considerará lo establecido en el artículo 438 del Código del Trabajo y la legislación en seguridad social.

CAPÍTULO III:
METODOLOGÍA

3.1 Tipo de Estudio

El estudio se basa en un enfoque Cualitativo-cuantitativo, ya que las variables identificadas serán evaluadas a través de instrumentos científicos, los cuales serán representados de forma gráfica y numérica, mediante la aplicación del cuestionario de evaluación psicosocial. El test psicosocial permitirá medir cada una de las dimensiones o factores psicosociales y además establecerá las condiciones laborales que presenta la población estudiada.

Del mismo modo el diseño de investigación es de corte transversal, descriptiva y no experimental, considerando que se realiza en un lugar, tiempo y población determinada, es decir no existe manipulación de las variables de investigación. Por consiguiente, se considera descriptiva porque mediante la observación directa del entorno laboral se puede determinar el comportamiento e influencia que existe entre las variables y la población estudiada, es decir nos permite tener una visión más amplia del tema.

3.2 Método de Estudio

3.2.1 Método Analítico

Este método permite ordenar y detallar información sobre la problemática planteada, además que admite una comparación con ideologías de otros autores. Es decir, está basada en un análisis teórico profundo que permite sustentar el tema de investigación.

3.2.2 Método Deductivo

Este método toma como punto de partida los conocimientos generales para seguido poder instaurar conocimientos específicos, es decir, sintetiza el problema planteado, logrando establecer perspectivas precisas.

3.3 Técnicas e instrumentos para el levantamiento de la información

3.3.1 Técnicas

La Observación. - Esta técnica se utiliza con frecuencia en la mayoría de los procesos investigativos, ya permite identificar las conductas de la población investigada y además que determina con exactitud sus necesidades.

La Entrevista. - La entrevista será planteada a los trabajadores, con la ayuda de esta técnica se recopila información sobre los factores de riesgos psicosociales que posiblemente estén afectando la salud de la población estudiada.

3.3.2 Instrumentos

Para la investigación se empleó el cuestionario SUCESOS ISTAS – 21 versión completa, la cual está constituido por 5 dimensiones y estas se dividen en 19 subdimensiones cuyas respuestas son en escala de Likert de 0 – 4, además cuenta con 53 preguntas de sección general y 89 preguntas relacionadas específicamente a los riesgos psicosociales.

3.3.3 Identificación de las variables

Variable Independiente

Riesgos psicosociales

Variable dependiente

Salud y bienestar

Variables Intervinientes

Sexo, edad, satisfacción y tiempo de trabajo.

3.4.5 Operacionalización de las Variables

Tabla N° 1 Matriz de Operacionalización de Variable Independiente: Riesgo Psicosocial

Definición Conceptual	Dimensión	Definición Operacional	Indicadores	Instrumento
<p>Los riesgos psicosociales consisten en el resultado de la interacción entre el trabajador, medio ambiente, condiciones Los riesgos psicosociales consisten en el resultado de la idea la organización y satisfacción laboral, el cual se refleja en su salud, con el poder de perturbar el desempeño laboral y la salud del trabajador. de afectar el desarrollo de la labor y la salud del trabajador. (OMS).</p>	<p>Exigencias psicosociales en el trabajo</p> <p>Control sobre el trabajo</p>	<p>Se refiere a la organización deficiente que existe en el entorno laboral, ya sea esta de los equipos y rotación del personal en procedimientos específicos.</p> <p>Es el desarrollo propio del trabajador que siente la integración de forma libre con la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Exigencias psicológicas cuantitativas. • Exigencias psicológicas cognitivas. • Exigencias psicológicas emocionales. • Exigencias psicosociales de esconder emociones. • Influencia. • Posibilidades de desarrollo en el trabajo. • Control de los tiempos a disposición. • Sentido del trabajo. • Compromiso. 	<p>Para el desarrollo investigativo el instrumento empleado fue el test SUCESO ISTAS-21, el cual consta de 5 dimensiones y 19 subdimensiones que miden todos los factores de riesgo psicosocial a los cuales posiblemente se exponen los trabajadores. Su puntaje se realiza en escala de Likert desde 0-4 y calificándolo en nivel bajo, medio y alto.</p>

	<p>Apoyo social y calidad de liderazgo</p>	<p>Se refiere al compañerismo y apoyo que se imparte uno al otro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relación con los compañeros. • Relación con los supervisores. • Calidad de liderazgo. • Claridad de rol. • Conflicto del rol. 	
	<p>Compensaciones del trabajo</p>	<p>Está enfocado en los incentivos y reconocimientos que se les otorga a los trabajadores por desarrollar sus actividades de forma eficiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inseguridad con respecto al contrato de trabajo. • Estima. • Inseguridad respecto a las características del trabajo. 	
	<p>Doble presencia</p>	<p>Se refiere a los problemas extralaborales que pueda tener el trabajador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Preocupación por tareas domésticas. 	

Elaboración: Propia

Tabla N° 2 Matriz de Operacionalización de Variable dependiente: Salud y Bienestar

Definición Conceptual	Dimensión	Definición Operacional	Indicadores	Instrumento
<p>Es el nivel de conformidad que sienten los trabajadores cuando realizan su trabajo en un ambiente saludable, situación que genera bienestar social, físico, mental y sobre todo armonía, esta situación fomenta la eficacia y eficiencia dentro de la organización.</p>	<p>Bienestar social, mental y físico.</p>	<p>El bienestar mental tiene que ver con el conjunto de aptitudes y habilidades que de manera normal son posibles para el correcto funcionamiento del cerebro. (Sánchez , 2015)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desaparición de enfermedades. • Buen funcionamiento fisiológico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta • Recopilación de documentos
	<p>Accidentes en el trabajo</p>	<p>Un accidente de trabajo, se relaciona con todas las lesiones corporales que se pueda sufrir a consecuencia de las tareas o actividades que se realiza en el trabajo. (“Accidente laboral”, 2014)</p>	<p>Índice de frecuencia (IF) Índice de gravedad (IG) Índices de análisis de riesgo de la tarea (IART)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inspección • Observación

Elaboración: Propia

3.5 Unidad de Análisis

Se considera como unidad de análisis al personal de pertinencia médica de la Coordinación Provincial de Seguro de Salud (médicos y odontólogos que realizan labores administrativas).

3.6 Población de Estudio

La población de estudio está constituida por un total de 60 personas del área administrativa Coordinación Provincial de Seguro de Salud de la ciudad de Guayaquil.

3.6.1 Características de la Población

Procedencia: Trabajadores de la Coordinación Provincial de Seguro de Salud.

Área: Trabajadores administrativos del sector sanitario.

3.6.2 Delimitación de la Población

La población escogida contempla todas las particularidades determinadas, es decir, todos son parte del recurso humano de la entidad objeto de estudio.

3.7 Tamaño de la Muestra

Cabe aclarar que al ser una población pequeña y finita no se aplica la técnica de muestreo, sin embargo, se presenta la distribución de los trabajadores a ser evaluados.

Tabla N° 3 *Selección de la muestra*

Personal de la Coordinación del IESS Guayas	
Médicos	56
Odontólogos	4
Total	60

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV:

ANALISIS DE DATOS

4.1 Resultados Generales

El presente estudio se realizó con la debida autorización de las autoridades de la Coordinación Provincial del Seguro de Salud Guayas, así como el consentimiento de cada uno de los trabajadores que participaron en la investigación, seguido del proceso de recolección de datos se realiza el análisis de los resultados de cada una de las variables estudiadas.

4.2 Resultados de Riesgo Psicosocial

Para dar cumplimiento a los objetivos planteados en la investigación se aplicó el instrumento de evaluación ISTAS, el cual ayudó a identificar y evaluar los riesgos psicosociales que afectan al personal administrativo de la Coordinación Provincial del Seguro de Salud Guayas.

4.2.1 Unidades de la Selección General

A continuación, se presentan tablas y gráficos de los datos demográficos, salud y bienestar personal, trabajo actual y elementos vinculados.

4.2.1.1 Datos Demográficos

Porcentaje de Empleados por Genero

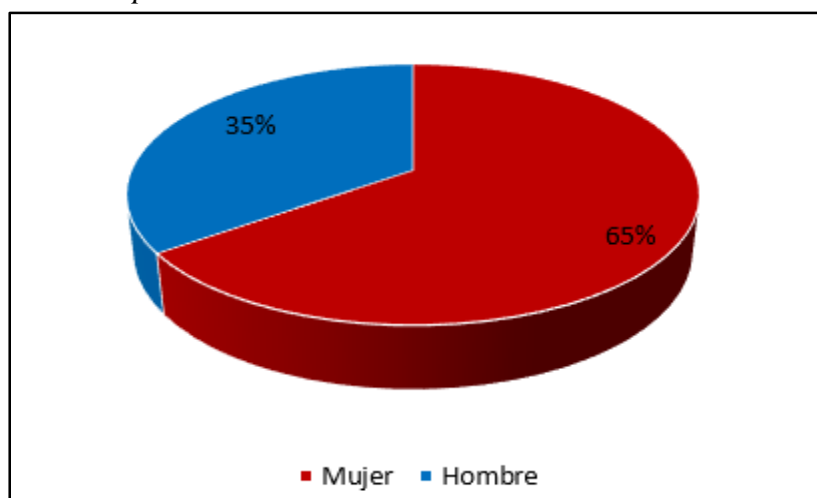
Tabla N° 4 *Sexo del personal*

	SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUJER	1	39	65%
HOMBRE	2	21	35%
TOTAL		60	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Figura N° 2 *Sexo del personal*



Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS
Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

El instrumento de investigación se aplicó a la población total del objeto de estudio, constituida por 60 trabajadores (médicos y odontólogos). De acuerdo al sexo de del personal de la Coordinación Provincial del IESS se identificó que predomina el sexo femenino con un 65% del total de los encuestados y el 35% corresponde a l sexo masculino, en la tabla 4 y figura 2 se pueden cotejar esta información.

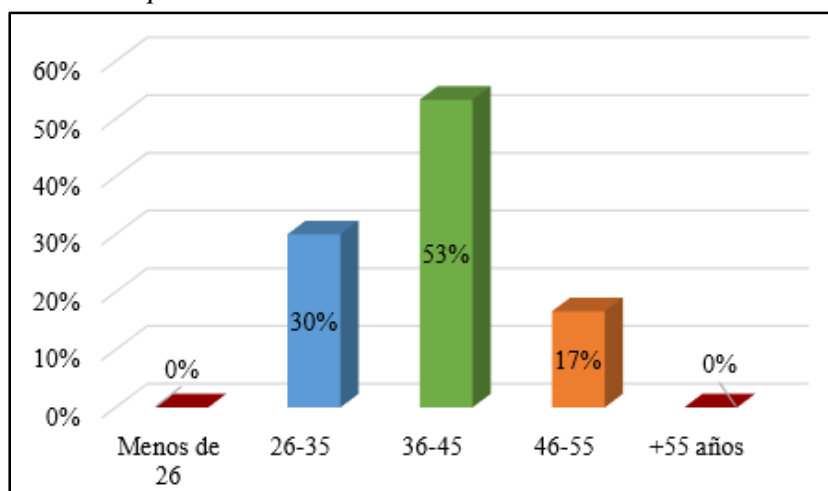
Porcentaje de Empleados Según la Edad

Tabla N° 5 *Edad del personal*

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 26	0	0%
26-35	18	30%
36-45	32	53%
46-55	10	17%
+55 años	0	0%
TOTAL	60	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS
Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Figura N° 3 *Edad del personal*



Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS
Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

En la tabla 5 y figura 3, se observa que el rango de edad con mayor porcentaje de personal es de 36 a 45 años el cual corresponde al 53% de la población, seguido del 30% del rango de 26 a 30 años, el 17% corresponde al rango de 46 a 55 años y finalmente con respecto a los rangos menos de 26 años y más de 55 años se menciona que no cuenta con personal de esta edad.

4.2.1.2 Salud y Bienestar Personal

A continuación, se presentan los ítems generales relacionados con la salud y bienestar del personal:

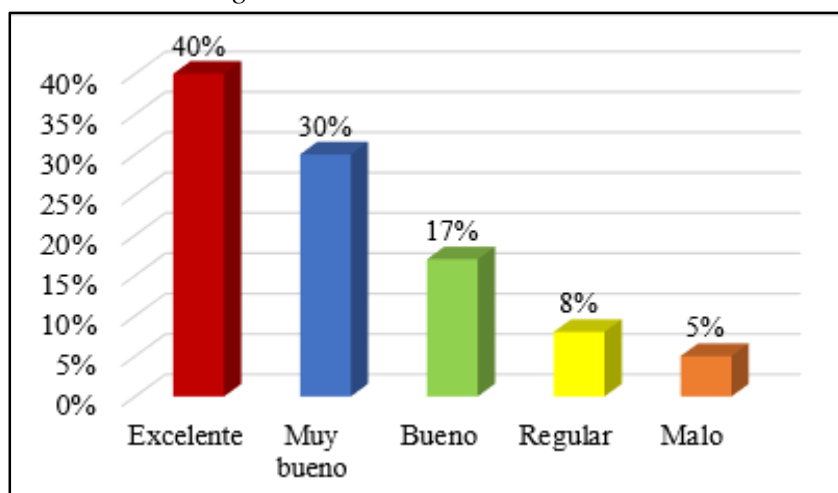
Salud en General

Tabla N° 6 *Ítem 1 salud en general*

ITEM	Excelente		Muy bueno		Bueno		Regular		Malo		total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
En general diría Ud. que su salud es	24	40%	18	30%	10	17%	5	8%	3	5%	60	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS
Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Figura N° 4 *Ítem 1 salud en general*



Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS
Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

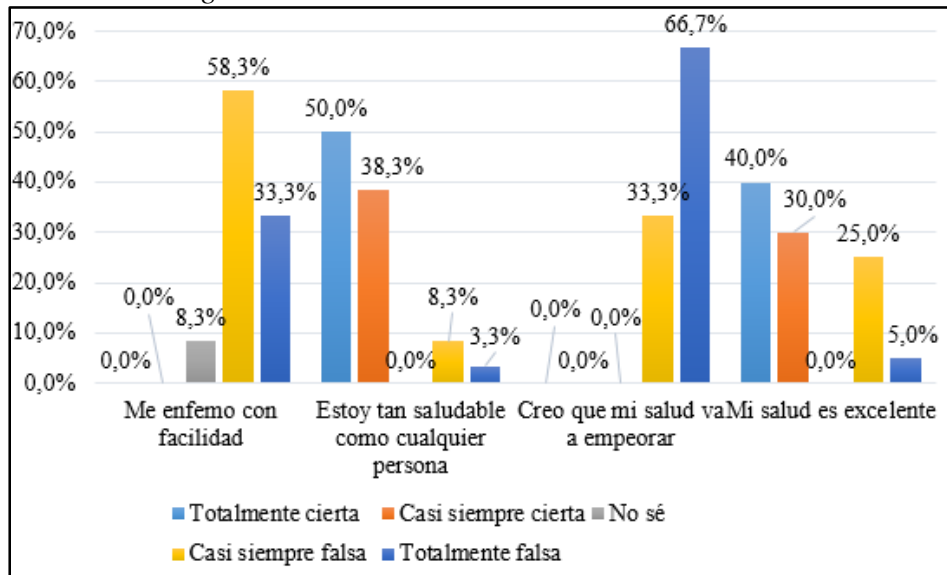
En la tabla 6 y figura 4 se observa que el 40% del personal menciona que goza de una salud excelente, 30% muy buena, 17% manifiesta que su salud es buena, 17% indica que su salud es buena, 8% regular y un porcentaje minoritario que corresponde al 5% menciona tener una salud mala.

Tabla N° 7 *Salud en general*

ITEM	Totalmente cierta		Casi siempre cierta		No sé		Casi siempre falsa		Totalmente falsa		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	Me enfermo con facilidad	0	0%	0	0%	5	8%	35	58%	20	33%	60
Estoy tan saludable como cualquier persona	30	50%	23	38%	0	0%	5	8%	2	3%	60	100%
Creo que mi salud va a empeorar	0	0%	0	0%	0	0%	20	33%	40	67%	60	100%
Mi salud es excelente	24	40%	18	30%	0	0%	15	25%	3	5%	60	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS
Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Figura N° 5 Salud en general



Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Los datos que se observan en la tabla 7 y figura 5 determinan la percepción del personal con respecto al ítem relacionado a que si se enferma con facilidad el 58% refiere que es totalmente falso. Con respecto al ítem que refiere si es saludable el 50% refiere que es tan saludable como cualquier persona. Referente al ítem de que su salud va a empeorar el 66,7% refiere que es totalmente falsa, del mismo modo con respecto a la excelencia de su salud el 70% menciona que esta es favorable es decir en promedio general gozan de un buen estado de salud de acuerdo a lo expuesto por cada uno de los encuestados.

Salud mental

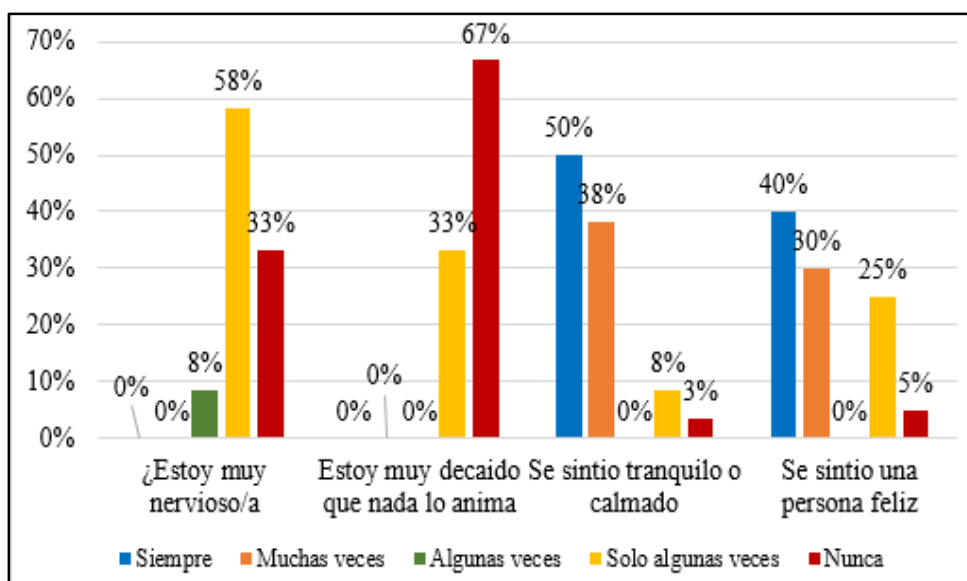
A continuación, se presentan cada uno de los ítems relacionados con la salud mental de los trabajadores.

Tabla N° 8 Salud mental

ITEM	Solo										TOTAL	
	Siempre		Muchas veces		Algunas veces		Solo algunas veces		Nunca			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
¿Estoy muy nervioso/a	0	0%	0	0%	5	8%	35	58%	20	33%	60	100%
Estoy muy decaído que nada lo anima.	0	0%	0	0%	0	0%	20	33%	40	67%	60	100%
Se sintió tranquilo o calmado.	30	50%	23	38%	0	0%	5	8%	2	3%	60	100%
Se sintió una persona feliz.	24	40%	18	30%	0	0%	15	25%	3	5%	60	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS
Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Figura N° 6 Salud mental



Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS
Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

En la tabla 8 y figura 6 se observa que el 58% del personal indica que solo algunas veces se siente nervioso/a, el 33% refiere que nunca y el 8% manifiesta que algunas veces e ve afectado por el enunciado. Con respecto al ítem SM3 el 67% de los trabajadores menciona

que nunca se siente decaído, el 50% indica que por lo general se siente tranquilo. En relación al ítem que refiere si es feliz el 40% del personal revela que siempre se siente feliz.

Vitalidad

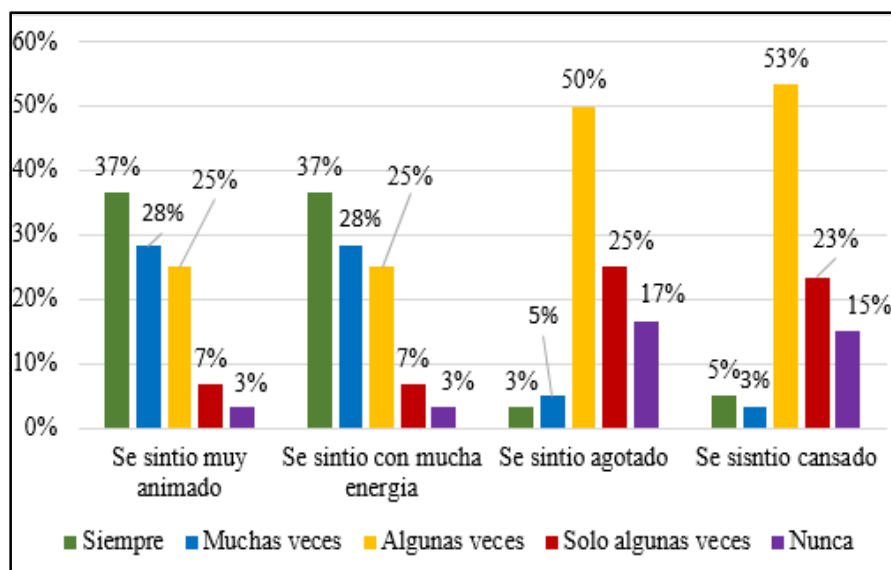
Tabla N° 9 Vitalidad

ITEM	Solo										TOTAL	
	Siempre		Muchas veces		Algunas veces		Solo algunas veces		Nunca			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Se sintió muy animado	22	37%	17	28%	15	25%	4	7%	2	3%	60	100%
Se sintió con mucha energía	22	37%	17	28%	15	25%	4	7%	2	3%	60	100%
Se sintió agotado	2	3%	3	5%	30	50%	15	25%	10	17%	60	100%
Se sintió cansado	3	5%	2	3%	32	53%	14	23%	9	15%	60	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Figura N° 7 Vitalidad



Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

La figura 7 refleja que existen bajos índices de incidencia negativa ya que un porcentaje considerable de la población se ubica en la situación intermedia en la dimensión vitalidad. Por otra parte, se identifican en nivel intermedio los ítems se siente cansado y agotado en repetidas ocasiones. Los promedios determinan que el 37% siempre se siente animado, 28% muchas veces, 25% algunas veces, 7% algunas veces y solo un 3% refiere que se siente muy animado. Con respecto al ítem relacionando a la energía el 37% manifiesta que siempre tiene mucha energía, 28% muchas veces, 25% algunas veces, 7% algunas veces y solo un 3% refiere que se con mucha energía. Del mismo modo con respecto al ítem que refiere si se siente agotarse el 3% manifiesta que siempre tiene mucha energía, 5% muchas veces, 50% algunas veces, 25% algunas veces y solo un 17% menciona que se siente muy agotado. Por otra parte, con respecto al el 5% manifiesta que siempre tiene mucha energía, 5% muchas veces, 53% algunas veces, 23% algunas veces y solo un 15% menciona que se siente cansado. Por lo expuesto en cada uno de los ítems se concluye en cuanto a la vitalidad que esta es desfavorable.

Escala de estrés

A continuación, analizaremos cada uno de los ítems relacionados con las sintomatologías del estrés.

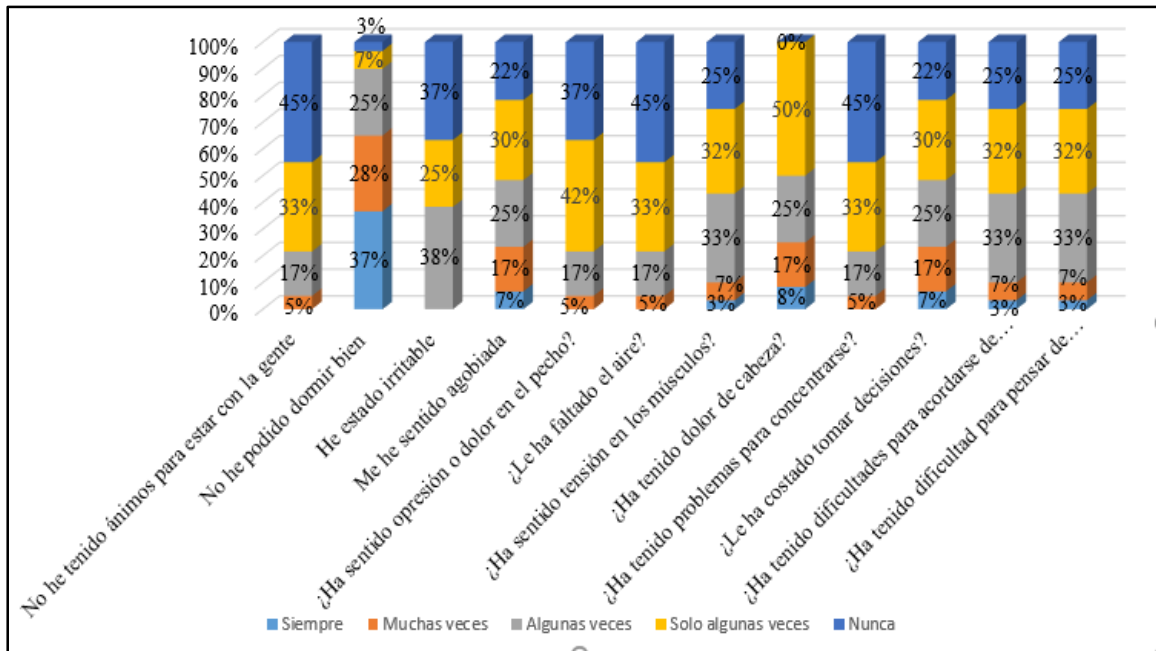
Tabla N° 10 Estrés

ITEM	Solo										TOTAL	
	Siempre		Muchas veces		Algunas veces		Solo algunas veces		Nunca			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
No he tenido ánimos para estar con la gente	0	0%	3	5%	10	17%	20	33%	27	45%	60	100%
No he podido dormir bien	22	37%	17	28%	15	25%	4	7%	2	3%	60	100%
He estado irritable	0	0%	0	0%	23	38%	15	25%	22	37%	60	100%
Me he sentido agobiada	4	7%	10	17%	15	25%	18	30%	13	22%	60	100%
¿Ha sentido opresión o dolor en el pecho?	0	0%	3	5%	10	17%	25	42%	22	37%	60	100%
¿Le ha faltado el aire?	0	0%	3	5%	10	17%	20	33%	27	45%	60	100%
¿Ha sentido tensión en los músculos?	2	3%	4	7%	20	33%	19	32%	15	25%	60	100%
¿Ha tenido dolor de cabeza?	5	8%	10	17%	15	25%	30	50%	0	0%	60	100%
¿Ha tenido problemas para concentrarse?	0	0%	3	5%	10	17%	20	33%	27	45%	60	100%
¿Le ha costado tomar decisiones?	4	7%	10	17%	15	25%	18	30%	13	22%	60	100%
¿Ha tenido dificultades para acordarse de las cosas?	2	3%	4	7%	20	33%	19	32%	15	25%	60	100%
¿Ha tenido dificultad para pensar de forma clara?	2	3%	4	7%	20	33%	19	32%	15	25%	60	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Figura N° 8 Estrés



Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Con respecto a las sintomatologías del estrés en la tabla 10 y figura 8 se observa que casi un tercio de los trabajadores han sentido algún tipo de malestar como pocos ánimos para estar con la gente, irritabilidad, se ha sentido agobiado, ha sentido dolor en el pecho, le ha faltado el aire, ha sentido tensión en los musculoso, ha tenido dolor de cabeza, ha tenido problemas para concentrarse, ha tenido dificultades para concentrarse y ha tenido dificultad para pensar de forma clara lo cual contribuye a padecer síntomas de estrés a nivel del pensamiento, y por ende un problema de salud para los trabajadores.

4.2.2 Nivel de Riesgo psicosocial por Dimensiones

4.2.2.1 Dimensión Exigencias Psicológicas

A continuación, se realiza el análisis de cada una de las subdimensiones del factor exigencia psicológica.

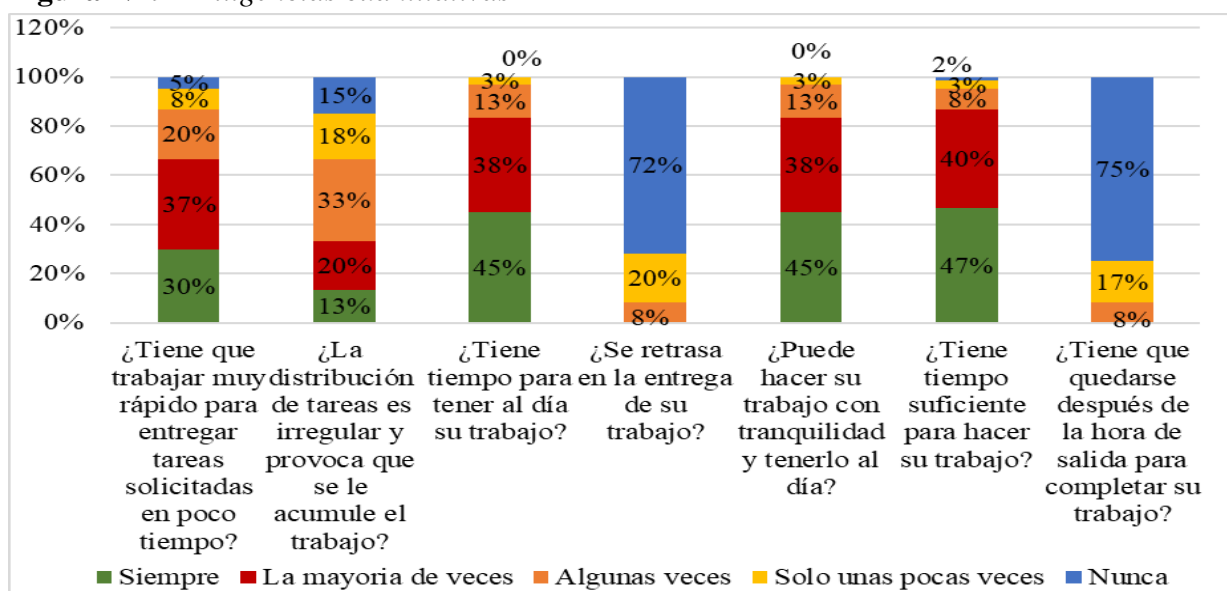
Tabla N° 11 Exigencias cuantitativas

ITEM	Siempre		La mayoría de veces		Algunas veces		Solo unas pocas veces		Nunca		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	¿Tiene que trabajar muy rápido para entregar tareas solicitadas en poco tiempo?	18	30%	22	37%	12	20%	5	8%	3	5%	60
¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?	8	13%	12	20%	20	33%	11	18%	9	15%	60	100%
¿Tiene tiempo para tener al día su trabajo?	27	45%	23	38%	8	13%	2	3%	0	0%	60	100%
¿Se retrasa en la entrega de su trabajo?	0	0%	0	0%	5	8%	12	20%	43	72%	60	100%
¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	27	45%	23	38%	8	13%	2	3%	0	0%	60	100%
¿Tiene tiempo suficiente para hacer su trabajo?	28	47%	24	40%	5	8%	2	3%	1	2%	60	100%
¿Tiene que quedarse después de la hora de salida para completar su trabajo?	0	0%	0	0%	5	8%	10	17%	45	75%	60	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Figura N° 9 Exigencias cuantitativas



Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

En la tabla 11 y gráfico 9 se observa que con respecto a las exigencias cuantitativas el 30% de los trabajadores menciona que siempre tiene que trabajar muy rápido, el 37% menciona que la mayoría de veces, 20% indica que algunas veces, el 8% pocas veces y el 5% manifiesta que nunca tiene que trabajar rápido para entregar su trabajo a tiempo.

En relación al ítem CU 2 que refiere si la distribución de las tareas les provoca que se acumule el trabajo el 13% menciona que siempre se ve aludido por el enunciado, el 20% indica que la mayoría de veces, el 33% refiere que algunas veces, el 18% manifiesta que pocas veces y el 15% refiere que nunca le afecta el enunciado.

Con respecto al ítem CU 3, el 45% de los trabajadores menciona que siempre tiene tiempo para tener al día su trabajo, el 38% menciona que la mayoría de veces, 13% indica que algunas veces, el 3% pocas veces y el 5% manifiesta que nunca tiene que trabajar rápido para entregar su trabajo a tiempo.

En relación al ítem CU 4 que se relaciona al retraso en la entrega del trabajo, el 8% refiere que algunas veces, el 20% manifiesta que pocas veces y el 72% refiere que nunca le afecta el enunciado.

En relación al ítem CU 5 que, si puede hacer su trabajo con tranquilidad, el 45% de los trabajadores menciona que siempre se ve aludido por el enunciado, el 38% indica que la mayoría de veces, el 13% refiere que algunas veces y el 3% manifiesta que pocas veces les afecta este enunciado.

El ítem CU 6 menciona si el tiempo es suficiente para realizar el trabajo, de los cuales el 47% de los trabajadores menciona que siempre tiene tiempo suficiente, el 40% menciona que la

mayoría de veces, 8% indica que algunas veces, el 3% pocas veces y el 2% manifiesta que nunca siempre tiene tiempo suficiente para entregar su trabajo.

Con respecto al ítem CU 7, el 8% de los trabajadores menciona que pocas veces tiene que quedarse después de hora de salida a completar su trabajo, el 17% indica que pocas veces y el 75% manifiesta que nunca se queda después del horario de salida.

Por lo tanto, después de analizar la distribución de frecuencia de esta subdimensión se expresa que más de la mitad de los trabajadores tiene un ritmo de trabajo que le puede ocasionar afectaciones en su salud, por otra parte, para tomar acciones correctivas es necesario determinar en qué área se encuentra los trabajadores con mayor incidencia negativa.

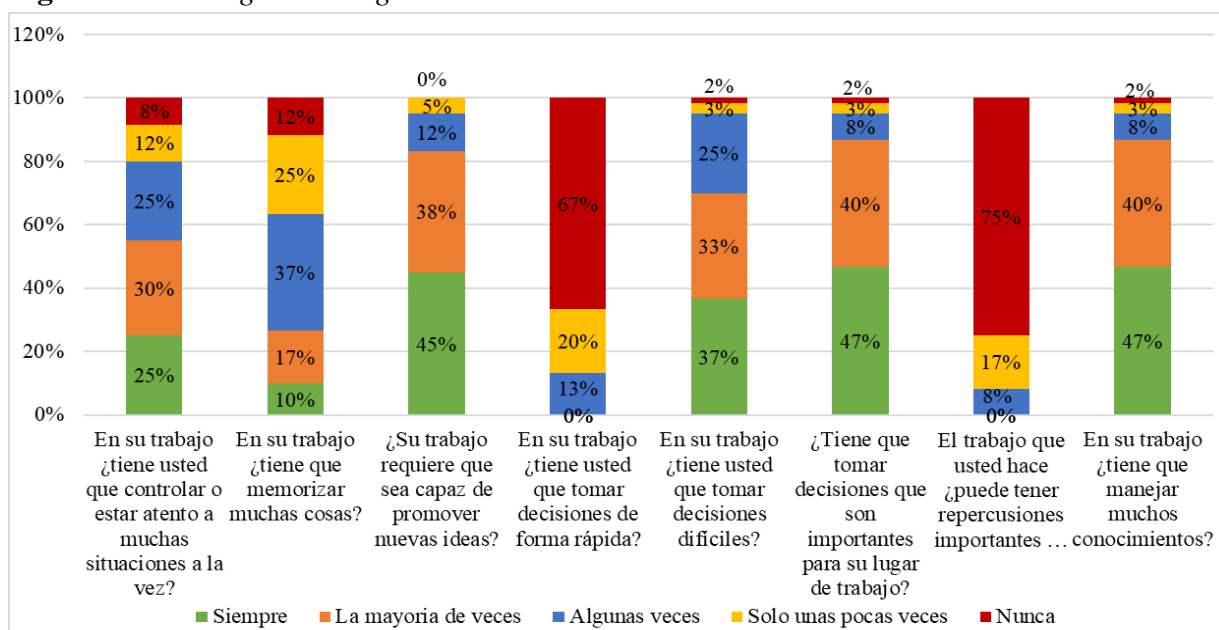
Tabla N° 12 *Exigencias cognitivas*

ITEM	La mayoría						Solo unas pocas				TOTAL	
	Siempre		de veces		Algunas veces		veces		Nunca			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
En su trabajo ¿tiene usted que controlar o estar atento a muchas situaciones a la vez?	15	25%	18	30%	15	25%	7	12%	5	8%	60	100%
En su trabajo ¿tiene que memorizar muchas cosas?	6	10%	10	17%	22	37%	15	25%	7	12%	60	100%
¿Su trabajo requiere que sea capaz de promover nuevas ideas?	27	45%	23	38%	7	12%	3	5%	0	0%	60	100%
En su trabajo ¿tiene usted que tomar decisiones de forma rápida?	0	0%	0	0%	8	13%	12	20%	40	67%	60	100%
En su trabajo ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	22	37%	20	33%	15	25%	2	3%	1	2%	60	100%
¿Tiene que tomar decisiones que son importantes para su lugar de trabajo?	28	47%	24	40%	5	8%	2	3%	1	2%	60	100%
El trabajo que usted hace ¿puede tener repercusiones importantes ...	0	0%	0	0%	5	8%	10	17%	45	75%	60	100%
En su trabajo ¿tiene que manejar muchos conocimientos?	28	47%	24	40%	5	8%	2	3%	1	2%	60	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Figura N°10 Exigencias cognitivas



Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

En la tabla 12 y figura 10 se observa la valoración de las subdimensión exigencias cognitivas, de la cual se evidencio que un alto porcentaje de los trabajadores presentan un efecto negativo en relación a esta exigencia, es decir se consideran las actividades que realizan están excedidas cuales evidenciaron un efecto negativo. En este factor para la mayor comprensión se agrupan las opciones siempre y la mayoría de veces que determina un nivel desfavorable, algunas veces menos desfavorable y pocas veces y nunca un nivel favorable.

Con respecto al ítem CO 1 que expresa a que, si tiene que estar atento a muchas situaciones a la vez el 55% refieren que siempre o la mayoría de veces, el 25% revela que algunas veces y el 20% manifiesta que esto ocurre pocas veces o nunca.

En relación al ítem CO 2 que se relaciona memorizar muchas cosas, el 27% del personal refiere que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 37% manifiesta que algunas veces y el 37% revela que esta situación le ocurre pocas veces o nunca.

En relación al ítem CO 3 que, expresa de la capacidad de promover nuevas ideas, el 83% menciona que siempre o la mayoría de veces su trabajo requiere que sea capaz de promover nuevos días, el 12% refiere que algunas veces y el 5% manifiesta que esto ocurre pocas veces.

El ítem CO 4 menciona si tiene el trabajador tiene que tomar decisiones de forma rápida, el 13% refieren que esto ocurre algunas veces y el 87% restante indica que esto ocurre pocas veces o nunca.

Con respecto al ítem CO 5, el 70% de los trabajadores indican que siempre o la mayoría de veces tiene que tomar decisiones difíciles en su trabajo, el 25% refieren que esto ocurre algunas veces y el 5% manifiestan que solo pocas veces o nunca acontece lo referido en este enunciado.

El ítem CO 6, hace referencia a que si tiene que tomar decisiones importantes para su trabajo del cual 87% de los trabajadores menciona que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 8% indica que esto sucede algunas veces y el 5% manifiesta que esto ocurre pocas veces o nunca.

El ítem CO 7, relacionado a las repercusiones importantes que puede tener el trabajo que realiza con sus compañeros, el 8% menciona que algunas veces se siente aludido por el enunciado y el 92% de los trabajadores refieren que pocas veces o nunca el trabajo puede tener repercusiones importantes.

El ítem CO 8 menciona si en el trabajo tiene que manejar muchos conocimientos el 87% de los trabajadores indica que siempre o la mayoría de veces requiere de muchos conocimientos, el 8% revela que algunas veces y el 5% restante menciona que pocas veces o nunca tiene que manejar muchos conocimientos para realizar su trabajo.

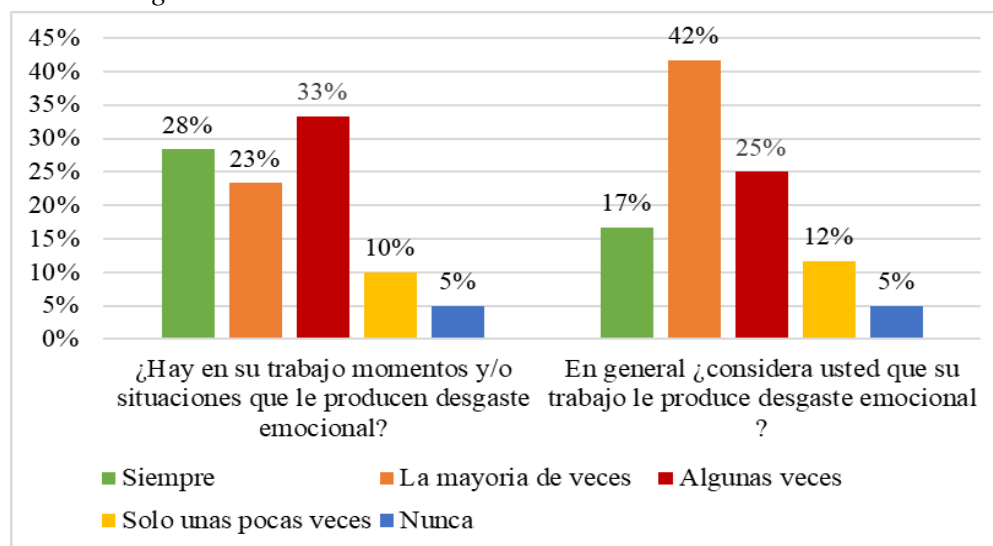
Tabla N° 13 *Exigencias emocionales*

ITEM	Siempre		La mayoría de veces		Algunas veces		Solo unas pocas veces		Nunca		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	¿Hay en su trabajo momentos y/o situaciones que le producen desgaste emocional?	17	28%	14	23%	20	33%	6	10%	3	5%	60
En general ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional ?	10	17%	25	42%	15	25%	7	12%	3	5%	60	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Figura N° 11 *Exigencias emocionales*



Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

En la tabla 13 y figura 11 se observa la percepción de los trabajadores en cuanto a la subdimensión exigencias emocionales, la misma que reportó niveles negativos sobre este elemento psicosocial considerando que casi la mitad de los trabajadores se sienten afectados o se ven involucrados emocionalmente de forma negativa con algunos eventos relacionados a su entorno laboral.

De acuerdo al ítem EM 1 que refiere que si en el trabajo hay momentos que le producen desgastes el 51% refiere que se siente afectado por lo expresado en el enunciado siempre o la mayoría de veces, el 33% indica que esto ocurre pocas veces y el 15% expresa que pocas veces o nunca se siente afectado por lo que señala el enunciado.

Con respecto al ítem EM 2 que expresa si considera que el trabajo le produce desgaste emocional el 59% refieren que siempre o la mayoría de veces, el 25% revela que algunas veces y el 17% manifiesta que esto ocurre pocas veces o nunca.

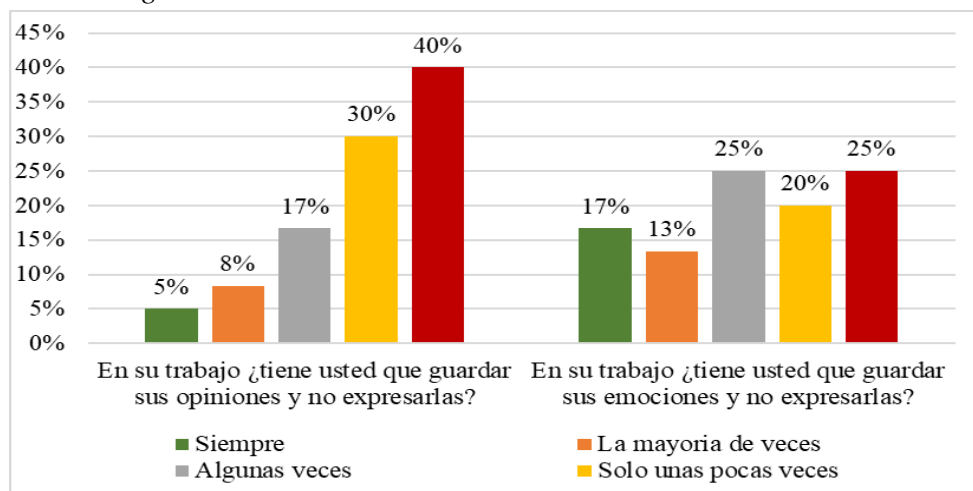
Tabla N° 14 Exigencias de esconder emociones

ITEM	Siempre		La mayoría de veces		Algunas veces		Solo unas pocas veces		Nunca		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	En su trabajo ¿tiene usted que guardar sus opiniones y no expresarlas?	3	5%	5	8%	10	17%	18	30%	24	40%	60
En su trabajo ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	10	17%	8	13%	15	25%	12	20%	15	25%	60	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Figura N°12 Exigencias de esconder emociones



Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

La distribución de frecuencia de la subdimensión esconder emociones muestra gran cantidad de trabajadores que no esconden sus emociones, lo cual es positivo para su salud personal y laboral, aunque se consideran índices negativos bajos es recomendable verificar si existe alguna repercusión en la salud mental de los trabajadores.

De acuerdo lo expresado en el ítem EE 1 que refiere que si tiene que guardar sus emociones y no expresarlas el 13% refiere siempre o la mayoría de veces no expresa sus emociones, el 17% indica que esto ocurre pocas veces y el 70% expresa que pocas veces o nunca guarda sus opiniones, situación que se considera positiva para el trabajador y para la organización.

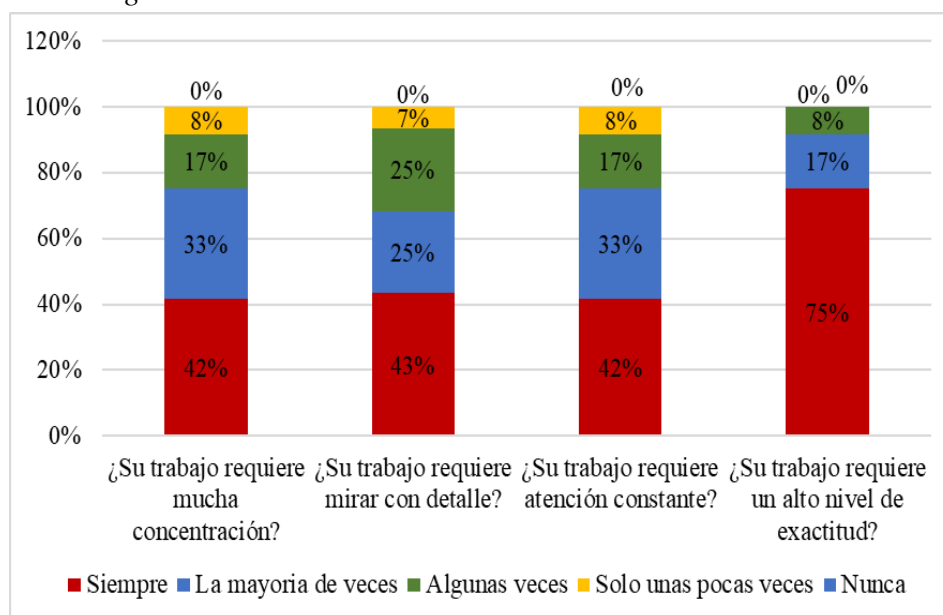
Con respecto al ítem EE 2 que tiene que guardar sus emociones y no expresarlas el 30% de los trabajadores refieren que siempre o la mayoría de veces guarda sus emociones, el 25% revela que algunas veces y el 45% manifiesta que pocas veces o nunca no expresa sus emociones, este escenario se considera positivo para la salud mental del trabajador y para la productividad de la organización.

Tabla N° 15 *Exigencias sensoriales*

ITEM	Siempre		La mayoría de veces		Algunas veces		Solo unas pocas veces		Nunca		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	¿Su trabajo requiere mucha concentración?	25	42%	20	33%	10	17%	5	8%	0	0%	60
¿Su trabajo requiere mirar con detalle?	26	43%	15	25%	15	25%	4	7%	0	0%	60	100%
¿Su trabajo requiere atención constante?	25	42%	20	33%	10	17%	5	8%	0	0%	60	100%
¿Su trabajo requiere un alto nivel de exactitud?	45	75%	10	17%	5	8%	0	0%	0	0%	60	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS
Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Figura N°13 *Exigencias sensoriales*



Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

De acuerdo a la información levantada en la empresa, sobre la subdimensión exigencias sensoriales de forma conglomerada se encontró que más de la mitad de los trabajadores refieren que necesitan mucha concentración, mirar con detalle, atención constante y alto nivel de exactitud para realizar sus actividades laborales, esta situación les provoca efectos negativos tales como cansancio, fatiga estrés, entre otras enfermedades.

El ítem ES 1 menciona si el trabajo requiere mucha concentración, el 75% refieren que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 17% de los trabajadores indican que algunas veces y el 8% restante revelan que pocas veces su trabajo requiere de mucha concentración.

Con respecto al ítem ES 2, el 67% de los trabajadores indican que su trabajo requiere mirar con detalle, el 25% refieren que esto ocurre algunas veces y el 7% manifiestan que solo pocas veces o el trabajo que realiza requiere mirar con detalle.

El ítem ES 3, hace referencia a que su trabajo requiere atención constante, del cual el 75% de los trabajadores menciona que siempre o la mayoría de veces necesita de atención constante, el 17% indica que esto sucede algunas veces y el 8% manifiesta que esto ocurre pocas veces o nunca.

El ítem ES 4, relacionado a que, si el trabajo que realiza requiere un alto nivel de exactitud, el 92% menciona que siempre o la mayoría de veces requiere de un alto nivel de exactitud y el 8% de los trabajadores refieren que esto ocurre algunas veces, esta situación puede provocar efectos negativos en la salud de los trabajadores debido a la constante presión que siente al momento de realizar sus actividades laborales.

Resumen de la Dimensión Exigencias Psicológicas

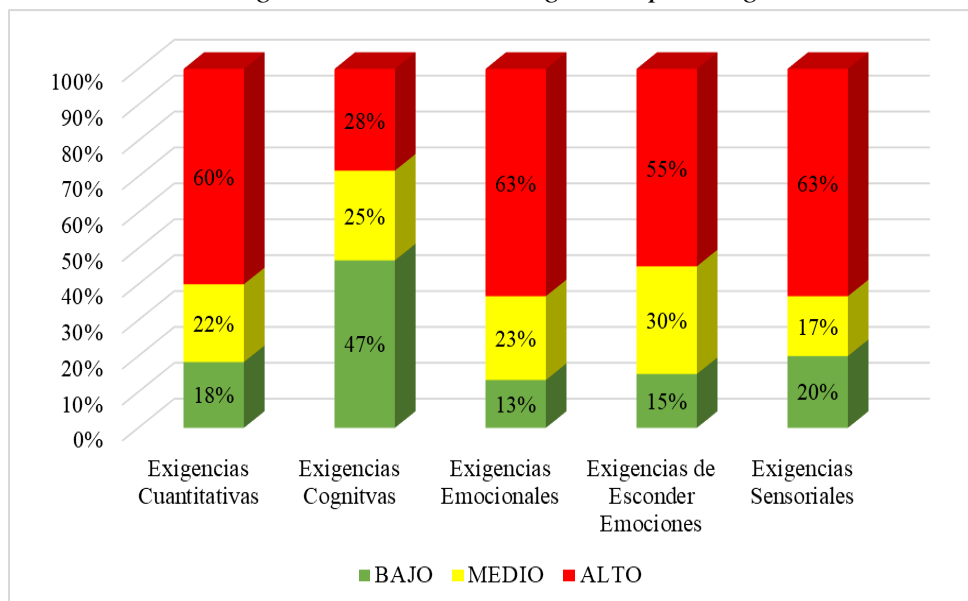
Tabla N° 16 Nivel de riesgo de la dimensión exigencias psicológicas

SUBDIMENSIONES	NIVEL DE RIESGO							
	BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Exigencias Cuantitativas	11	18%	13	22%	36	60%	60	100%
Exigencias Cognitivas	28	47%	15	25%	17	28%	60	100%
Exigencias Emocionales	8	13%	14	23%	38	63%	60	100%
Exigencias de Esconder Emociones	9	15%	18	30%	33	55%	60	100%
Exigencias Sensoriales	12	20%	10	17%	38	63%	60	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Figura N°14 Nivel de riesgo de la dimensión exigencias psicológicas



Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Una vez evaluada y analizada cada una de subdimensiones del factor de riesgos exigencias psicológicas, se puede observar en la tabla 16 y figura 15 que de acuerdo a las exigencias cuantitativas el 60% de los trabajadores presentaron un nivel de riesgo es alto, el 22% nivel medio y el 18% mostraron un nivel bajo. Del mismo en las exigencias cognitivas se identificó que el 28% de los trabajadores presenta un nivel de riesgo alto, el 25% medio y el 47% presenta un nivel de riesgo bajo. Para la exigencia emocional los cálculos mostraron que el 63% de los trabajadores presentaron un nivel de riesgo alto, el 23% medio y el 13% bajo. Por otra parte, en relación a las exigencias esconder emociones el 55% de los trabajadores presentaron un nivel de riesgo alto, el 30% medio y el 15% un riesgo bajo. Por ultimo las exigencias sensoriales presentaron un nivel de riesgo alto en un 63%, medio 17% y el 20% un nivel de riesgo bajo.

4.2.2.2 Dimensión Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo

A continuación, se valoran y analizan cada una de las subdimensiones del factor trabajo activo y posibilidades de desarrollo.

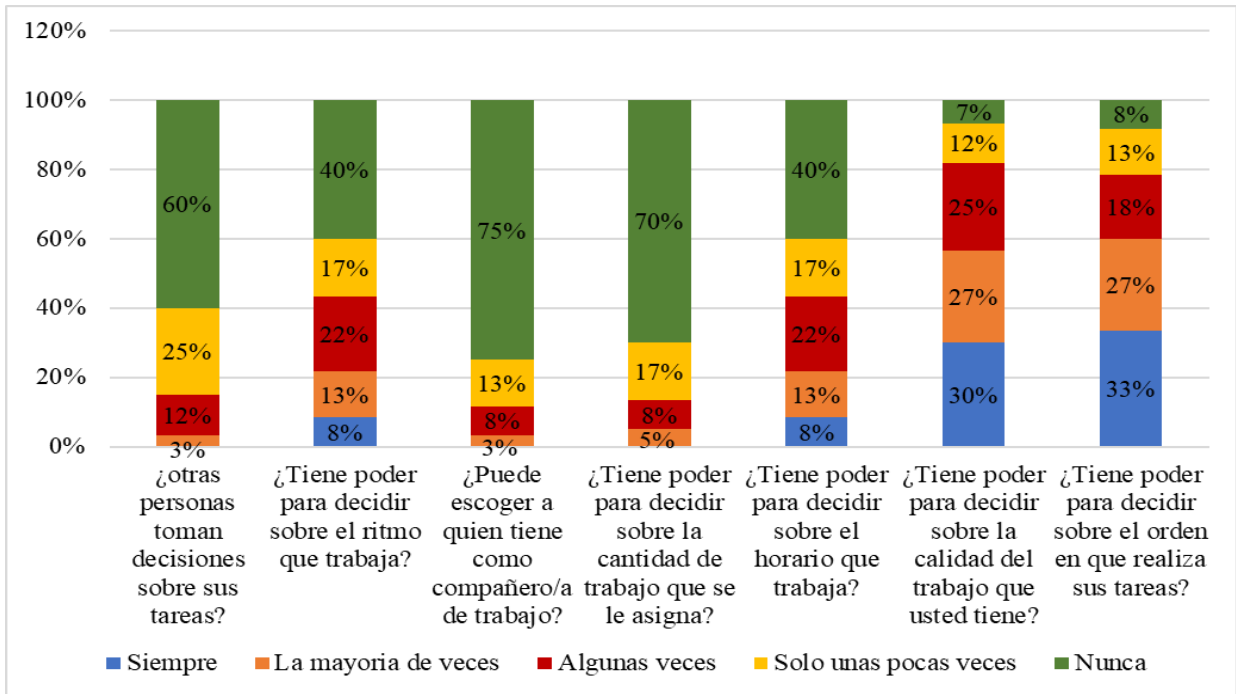
Tabla N° 17 *Influencia*

ITEM	Siempre		La mayoría de veces		Algunas veces		Solo unas pocas veces		Nunca		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	¿otras personas toman decisiones sobre sus tareas?	0	0%	2	3%	7	12%	15	25%	36	60%	60
¿Tiene poder para decidir sobre el ritmo que trabaja?	5	8%	8	13%	13	22%	10	17%	24	40%	60	100%
¿Puede escoger a quien tiene como compañero/a de trabajo?	0	0%	2	3%	5	8%	8	13%	45	75%	60	100%
¿Tiene poder para decidir sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	0%	3	5%	5	8%	10	17%	42	70%	60	100%
¿Tiene poder para decidir sobre el horario que trabaja?	5	8%	8	13%	13	22%	10	17%	24	40%	60	100%
¿Tiene poder para decidir sobre la calidad del trabajo que usted tiene?	18	30%	16	27%	15	25%	7	12%	4	7%	60	100%
¿Tiene poder para decidir sobre el orden en que realiza sus tareas?	20	33%	16	27%	11	18%	8	13%	5	8%	60	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Figura N°15 Influencia



Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS
Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

A continuación, se presenta la distribución de frecuencia observada en la tabla 17 y figura 15

El ítem IN 1 menciona si otras personas toman decisiones sobre sus tareas el 3% refieren que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 12% de los trabajadores indican que algunas veces y el 85% restante revelan que pocas veces otras personas toman decisiones sobre sus tareas.

Con respecto al ítem IN 2, el 21% de los trabajadores indican que tienen poder para decidir sobre su ritmo de trabajo, el 22% refieren que esto ocurre algunas veces y el 57% manifiestan que solo pocas veces o el trabajo que tienen poder para decidir sobre su ritmo de trabajo

El ítem IN 3, hace referencia a que puede escoger a quien tiene como compañero de trabajo, del cual el 3% de los trabajadores menciona que siempre o la mayoría de veces, el 8% indica que esto sucede algunas veces y el 88% manifiesta que esto ocurre pocas veces o nunca.

El ítem IN 4, relacionado a que, si tiene poder para decidir sobre la cantidad de tiempo que se le asigna, el 5% menciona que siempre o la mayoría de veces requiere, el 8% de los trabajadores refieren que esto ocurre algunas veces y el 87% indica que pocas veces o nunca tiene poder para decidir sobre la cantidad de tiempo que se le asigna.

El ítem IN 5, hace referencia a que si tiene poder para decidir el horario de trabajo para lo cual el 22% de los trabajadores menciona que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 22% indica que esto sucede algunas veces y el 57% manifiesta que esto ocurre pocas veces o nunca.

El ítem IN 6, relacionado al poder para decidir sobre la calidad del trabajo que realiza el 57%, el 25% menciona que algunas veces se siente aludido por el enunciado y el 19% de los trabajadores refieren que pocas veces o nunca el trabajo tienen poder para decidir sobre la calidad del trabajo que realiza.

El ítem IN 7, refiere si tiene poder para decidir sobre el orden en que realiza sus tareas, el 60% de los trabajadores indica que siempre o la mayoría de veces requiere de muchos conocimientos, el 18% revela que algunas veces y el 22% restante menciona que pocas veces o nunca tiene que manejar muchos conocimientos para realizar su trabajo.

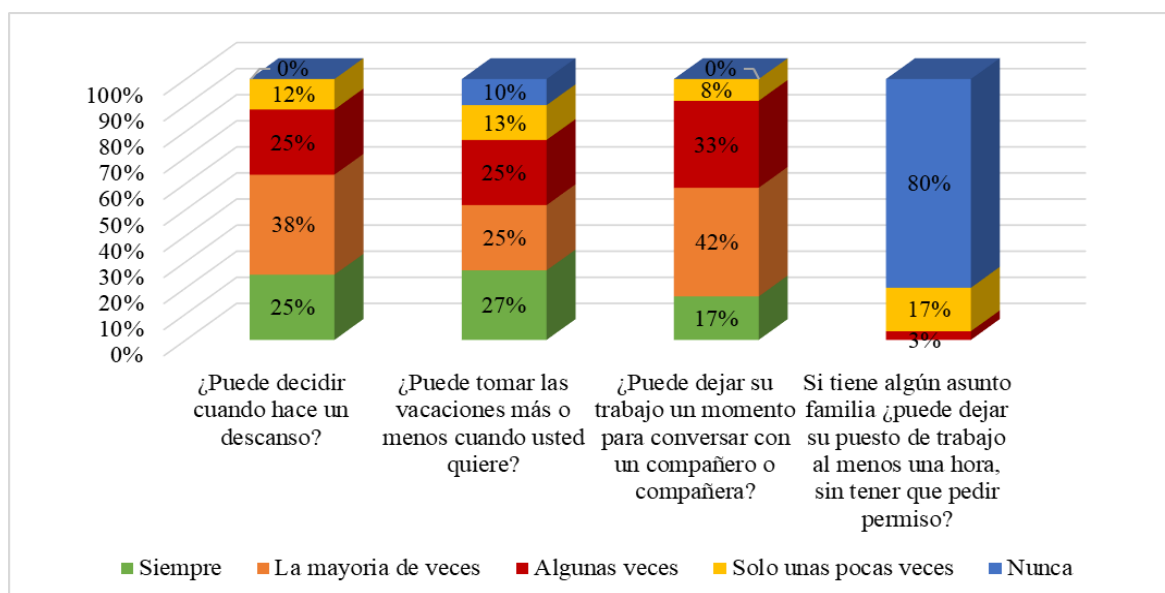
Tabla N° 18 Control del tiempo

ITEM	Siempre		La mayoría de veces		Algunas veces		Solo unas pocas veces		Nunca		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	¿Puede decidir cuando hace un descanso?	15	25%	23	38%	15	25%	7	12%	0	0%	60
¿Puede tomar las vacaciones más o menos cuando usted quiere?	16	27%	15	25%	15	25%	8	13%	6	10%	60	100%
¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	10	17%	25	42%	20	33%	5	8%	0	0%	60	100%
Si tiene algún asunto familia ¿puede dejar su puesto de trabajo al menos una hora, sin tener que pedir permiso?	0	0%	0	0%	2	3%	10	17%	48	80%	60	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Figura N°16 Control del tiempo



Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

La frecuencia observada en la tabla 18 y figura 16, determinan que es este factor existe un efecto positivo sobre los trabajadores, ya que se logra identificar que los trabajadores del área administrativa al realizar tareas de forma individual, es decir al no ser parte de un proceso riguroso tiene libertad para distribuir su tiempo durante el día de trabajo.

De acuerdo al ítem CT 1, relacionado a que, si puede decidir cuando hace un descanso, el 63% menciona que siempre o la mayoría de veces requiere, el 25% de los trabajadores refieren que esto ocurre algunas veces y el 12% indica que pocas veces o nunca tiene puede decidir cuando hace un descanso.

El ítem CT 2, hace referencia a que puede tomar las vacaciones más o menos cuando usted desea 52% de los trabajadores menciona que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 25% indica que esto sucede algunas veces y el 23% manifiesta que esto ocurre pocas veces o nunca.

El ítem CT 3, relacionado a que, si puede dejar su trabajo para conversar un momento con sus compañeros, el 59%, el 33% menciona que algunas veces se siente aludido por el enunciado y el 8% de los trabajadores refieren que pocas veces o nunca puede dejar el trabajo

El ítem CT 4, refiere puede dejar el trabajo por unas horas cuando tiene una diligencia familiar, el 3% que algunas veces y el 97% restante menciona que pocas veces o nunca tiene que manejar muchos conocimientos para realizar su trabajo.

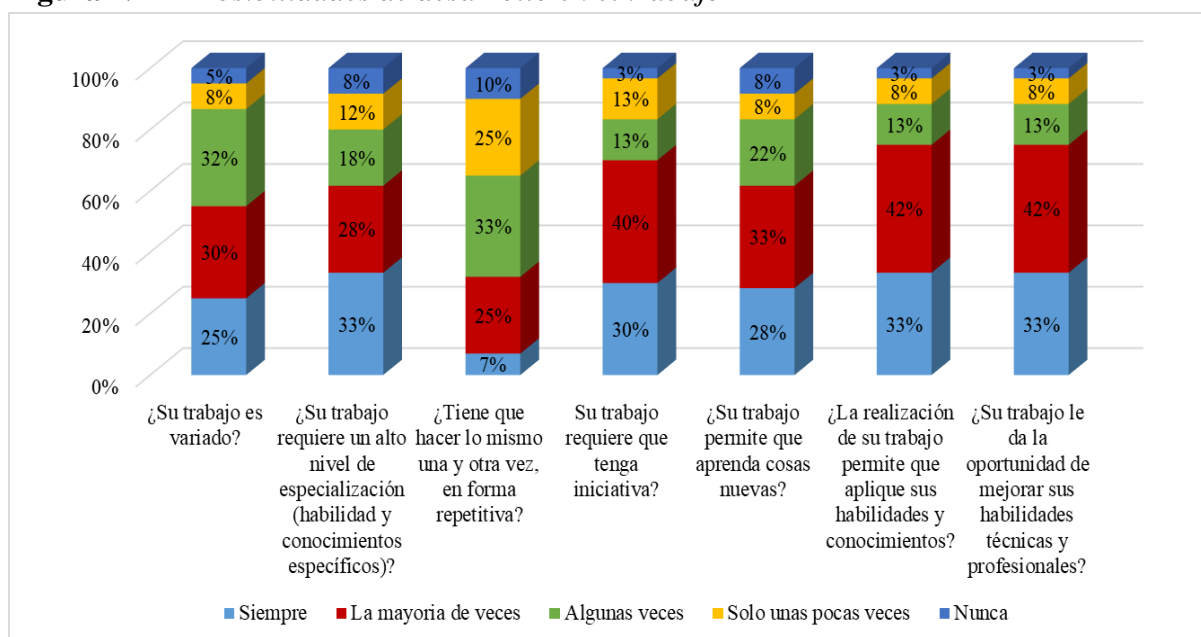
Tabla N° 19 Posibilidades de desarrollo en el trabajo

ITEM	Siempre		La mayoría de veces		Algunas veces		Solo unas pocas veces		Nunca		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	¿Su trabajo es variado?	15	25%	18	30%	19	32%	5	8%	3	5%	60
¿Su trabajo requiere un alto nivel de especialización (habilidad y conocimientos específicos)?	20	33%	17	28%	11	18%	7	12%	5	8%	60	100%
¿Tiene que hacer lo mismo una y otra vez, en forma repetitiva?	4	7%	15	25%	20	33%	15	25%	6	10%	60	100%
Su trabajo requiere que tenga iniciativa?	18	30%	24	40%	8	13%	8	13%	2	3%	60	100%
¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	17	28%	20	33%	13	22%	5	8%	5	8%	60	100%
¿La realización de su trabajo permite que aplique sus habilidades y conocimientos?	20	33%	25	42%	8	13%	5	8%	2	3%	60	100%
¿Su trabajo le da la oportunidad de mejorar sus habilidades técnicas y profesionales?	20	33%	25	42%	8	13%	5	8%	2	3%	60	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Figura N° 17 Posibilidades de desarrollo en el trabajo



Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

De acuerdo a lo observado en la tabla 19 y figura 17 en cuanto a la subdimensión posibilidades de desarrollo en el trabajo se considera este factor desfavorable los datos se revelan a continuación:

El ítem PD 1, relacionado a la variedad del trabajo el 55% menciona que siempre o la mayoría de veces su trabajo es variado, el 32% de los trabajadores refieren que esto ocurre algunas veces y el 13% indica que pocas veces o nunca.

El ítem PD 2, hace referencia al nivel de especialización que requiere el trabajo 61% de los trabajadores menciona que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 18% indica que esto sucede algunas veces y el 20% manifiesta que esto ocurre pocas veces o nunca.

El ítem PD 3, relacionado a que, si tiene que hacer lo mismo una y otra vez, el 32% refiere que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 33% menciona que algunas veces se siente aludido por el enunciado y el 35% de los trabajadores refieren que pocas veces o nunca.

El ítem PD 4, refiere que, si su trabajo requiere iniciativa, el 70% revela que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 13% que algunas veces y el 16% restante menciona que pocas veces o nunca su trabajo requiere iniciativa.

El ítem PD 5, hace referencia a que si el trabajo le permite aprender cosas nuevas 61% de los trabajadores menciona que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 22% indica que esto sucede algunas veces y el 16% manifiesta que esto ocurre pocas veces o nunca.

El ítem PD 6, relacionado a que, si el trabajo le permite que aplique sus conocimientos y habilidades, el 77% refiere que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 13% menciona que algunas veces se siente aludido por el enunciado y el 11% de los trabajadores refieren que pocas veces o nunca el trabajo le permite que aplique todos sus conocimientos y habilidades.

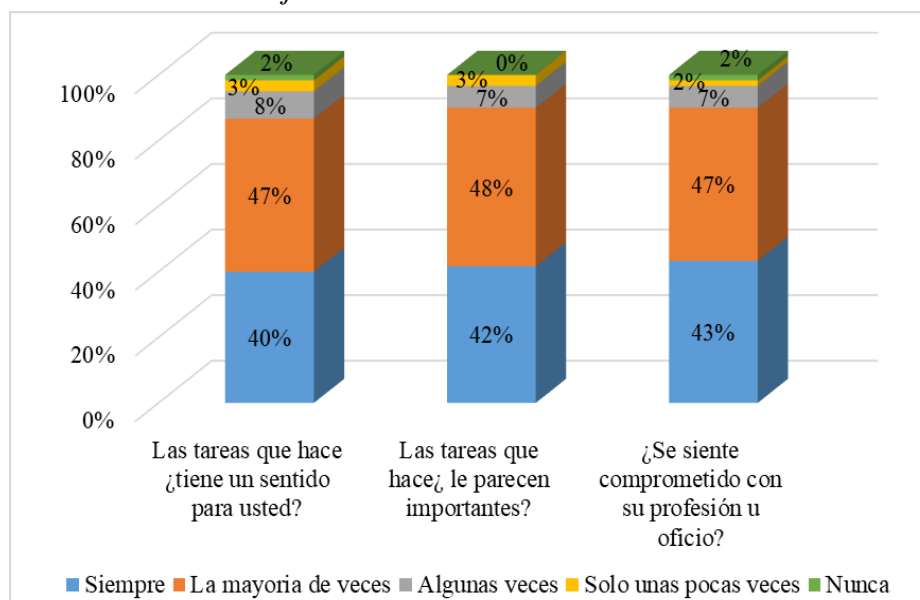
El ítem PD 7, refiere si el trabajo le da la oportunidad de mejorar sus habilidades, el 75% de la población refiere que siempre o la mayoría de veces, el 13% que algunas veces y el 11% restante menciona que pocas veces o nunca tiene que manejar muchos conocimientos para realizar su trabajo.

Tabla N° 20 *Sentido de trabajo*

ITEM	Siempre		La mayoría de veces		Algunas veces		Solo unas pocas veces		Nunca		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	Las tareas que hace ¿tiene un sentido para usted?	24	40%	28	47%	5	8%	2	3%	1	2%	60
Las tareas que hace¿ le parecen importantes?	25	42%	29	48%	4	7%	2	3%	0	0%	60	100%
¿Se siente comprometido con su profesión u oficio?	26	43%	28	47%	4	7%	1	2%	1	2%	60	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS
Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Figura N°18 *Sentido de trabajo*



Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS
Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

De acuerdo a la subdimensión sentido de trabajo los trabajadores exponen lo siguiente:

El ítem ST 1, relacionado al sentido que tiene para el trabajador las tareas que realiza para lo cual el 87% menciona que siempre o la mayoría de veces requiere, el 8% de los trabajadores refieren que esto ocurre algunas veces y el 5% indica que pocas veces o nunca las tareas que hace tiene importancia.

El ítem ST 2, hace referencia a que, si las tareas que realizan los trabajadores tiene importancia para ellos, para lo cual el 90% de los trabajadores menciona que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 7% indica que esto sucede algunas veces y el 3% manifiesta que esto ocurre pocas veces o nunca.

El ítem ST 3, relacionado al compromiso que tiene el trabajador con su profesión u oficio compañeros, el 90% revela que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 7% menciona que algunas veces se siente aludido por el enunciado y el 4% de los trabajadores refieren que pocas veces o nunca puede dejar el trabajo

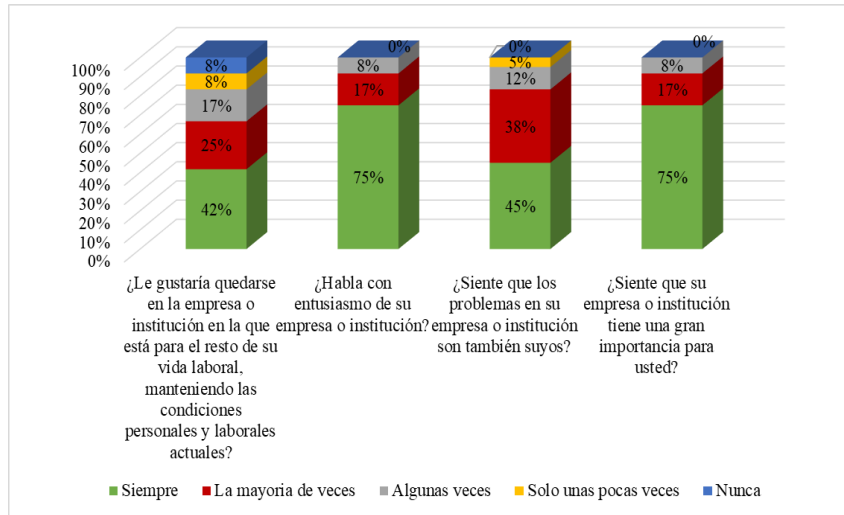
Tabla N° 21 Integración en la empresa

ITEM	Siempre		La mayoría de veces		Algunas veces		Solo unas pocas veces		Nunca		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	¿Le gustaría quedarse en la empresa o institución en la que está para el resto de su vida laboral, manteniendo las condiciones personales y laborales actuales?	25	42%	15	25%	10	17%	5	8%	5	8%	60
¿Habla con entusiasmo de su empresa o institución?	45	75%	10	17%	5	8%	0	0%	0	0%	60	100%
¿Siente que los problemas en su empresa o institución son también suyos?	27	45%	23	38%	7	12%	3	5%	0	0%	60	100%
¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?	45	75%	10	17%	5	8%	0	0%	0	0%	60	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Figura N°19 Integración en la empresa



Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS
Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

De acuerdo a lo observado en la tabla 21 y figura 19 en cuanto a la subdimensión integración en la empresa se los datos se revelan lo siguiente:

El ítem IE 1, hace referencia a que, si al trabajador le gustaría quedarse en la empresa para el resto de su vida laboral, el 67% menciona que siempre o la mayoría de veces, el 17% de los trabajadores refieren que esto les ocurre algunas veces y el 16% indica que pocas veces o nunca.

El ítem IE 2, refiere a que, si el trabajador habla con entusiasmo de su empresa, el 92% de los trabajadores menciona que esto ocurre siempre o la mayoría de veces y el 8% manifiesta que esto ocurre algunas veces.

El ítem IE 3, relacionado a que, si el trabajador siente que los problemas de la empresa son también suyos, el 83% refiere que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 12% menciona que algunas veces se siente aludido por el enunciado y el 5% de los trabajadores refieren que pocas veces o nunca.

El ítem IE 4, refiere que, si la empresa o institución tiene importancia para el trabajador, el 92% revela que esto ocurre siempre o la mayoría de veces y el 8% restante menciona que algunas veces.

Resumen de la dimensión Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo

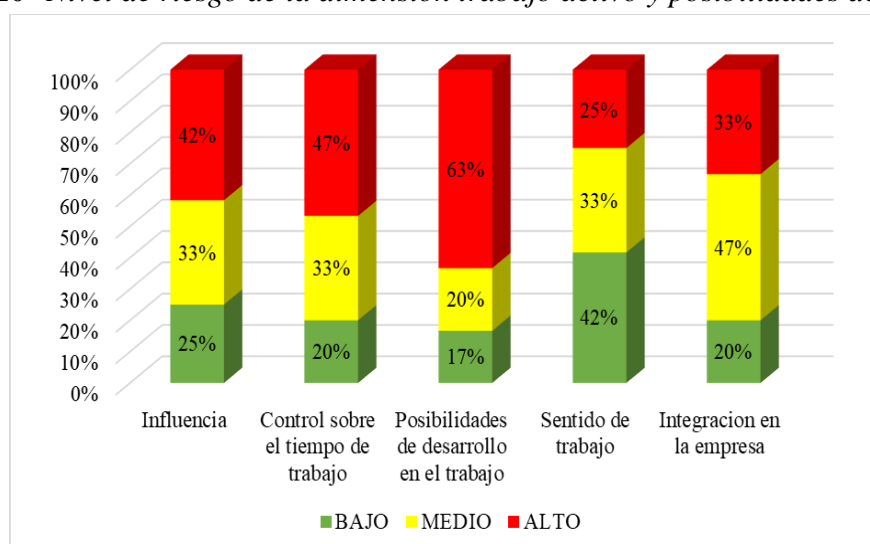
Tabla N° 22 Nivel de riesgo de la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo

SUBDIMENSIONES	NIVEL DE RIESGO							
	BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Influencia	15	25%	20	33%	25	42%	60	100%
Control sobre el tiempo de trabajo	12	20%	20	33%	28	47%	60	100%
Posibilidades de desarrollo en el trabajo	10	17%	12	20%	38	63%	60	100%
Sentido de trabajo	25	42%	20	33%	15	25%	60	100%
Integración en la empresa	12	20%	28	47%	20	33%	60	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Figura N°20 Nivel de riesgo de la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo



Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Los resultados de la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo determina para cada una de sus subdimensiones lo siguiente:

Con respecto a la influencia el 42% de trabajadores mostraron un nivel de riesgo alto, el 33% nivel medio y el 25% mostraron un nivel bajo. Del mismo sobre el control de tiempo de trabajo se identificó que el 47% de los trabajadores presenta un nivel de riesgo alto, el 33% medio y el 20% presenta un nivel de riesgo bajo. Para las posibilidades de desarrollo en el trabajo los cálculos mostraron que el 63% de los trabajadores presentaron un nivel de riesgo alto, el 20% medio y el 17% bajo. Por otra parte, en relación al sentido de trabajo el 25% de los trabajadores presentaron un nivel de riesgo alto, el 33% medio y el 42% un riesgo bajo. Por último, en la subdimensión integración en la empresa el 33% de los trabajadores presentaron un nivel de riesgo alto, medio 47% y el 20% un nivel de riesgo bajo.

4.2.2.3 Dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo

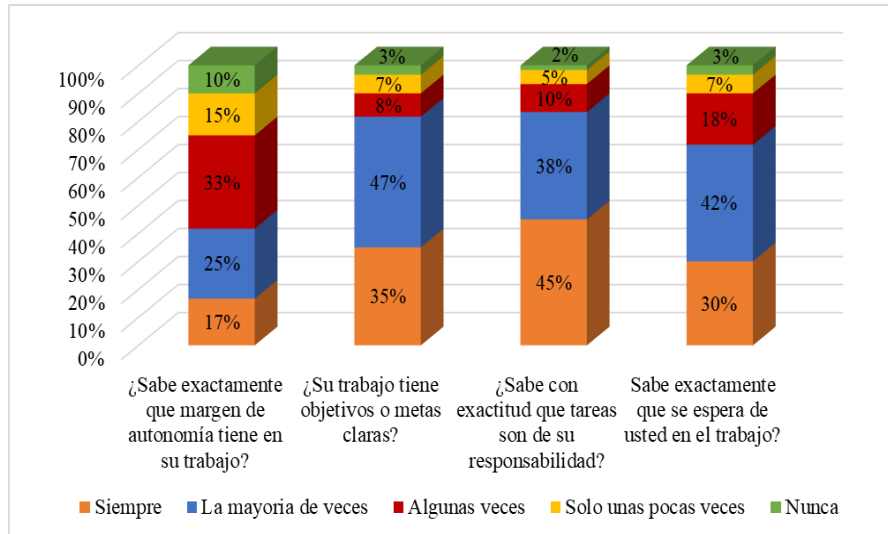
Tabla N° 23 *Claridad de rol*

ITEM	Siempre		La mayoría de veces		Algunas veces		Solo unas pocas veces		Nunca		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
¿Sabe exactamente que margen de autonomía tiene en su trabajo?	10	17%	15	25%	20	33%	9	15%	6	10%	60	100%
¿Su trabajo tiene objetivos o metas claras?	21	35%	28	47%	5	8%	4	7%	2	3%	60	100%
¿Sabe con exactitud que tareas son de su responsabilidad?	27	45%	23	38%	6	10%	3	5%	1	2%	60	100%
Sabe exactamente que se espera de usted en el trabajo?	18	30%	25	42%	11	18%	4	7%	2	3%	60	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Figura N°21 Claridad de rol



Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

De acuerdo a lo observado en la tabla 23 y figura 21 en cuanto a la subdimensión claridad de rol los datos se revelan lo siguiente:

El ítem RL 1, refiere si conoce que margen de autonomía tiene, el 42% menciona que siempre o la mayoría de veces, el 33% refieren que algunas veces y el 25% indica que pocas veces o nunca.

El ítem RL 2, refiere a que, su trabajo tiene objetivos y metas claras, el 82% de los trabajadores menciona que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 8% manifiesta que esto ocurre algunas veces, y el 8% revela que esto ocurre pocas veces o nunca.

El ítem RL 3, relacionado a que, si el trabajador sabe con exactitud que tareas son de su responsabilidad, el 83% refiere que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 10% menciona que algunas veces se siente aludido por el enunciado y el 7% refieren que pocas veces o nunca.

El ítem RL 4, referente a que, si sabe que espera de su trabajo, el 72% revela que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 18% menciona que algunas veces y el 10% manifiesta que esto ocurre algunas veces.

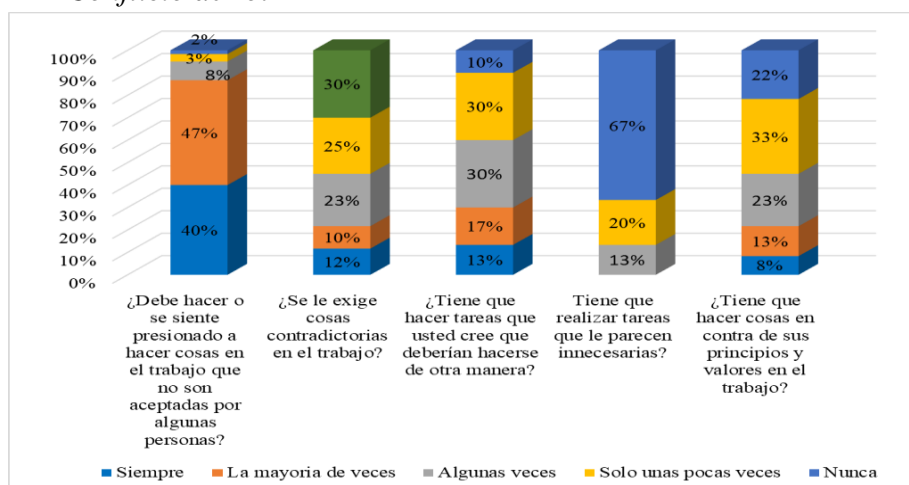
Tabla N° 24 *Conflicto de rol*

ITEM	Siempre		La mayoría de veces		Algunas veces		Solo unas pocas veces		Nunca		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	¿Debe hacer o se siente presionado a hacer cosas en el trabajo que no son aceptadas por algunas personas?	24	40%	28	47%	5	8%	2	3%	1	2%	60
¿Se le exige cosas contradictorias en el trabajo?	7	12%	6	10%	14	23%	15	25%	18	30%	60	100%
¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	8	13%	10	17%	18	30%	18	30%	6	10%	60	100%
Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias?	0	0%	0	0%	8	13%	12	20%	40	67%	60	100%
¿Tiene que hacer cosas en contra de sus principios y valores en el trabajo?	5	8%	8	13%	14	23%	20	33%	13	22%	60	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Figura N°22 *Conflicto de rol*



Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

De acuerdo a lo observado en la tabla 24 y figura 22 en cuanto a la subdimensión claridad de rol los datos se revelan lo siguiente:

El ítem CR 1, refiere a que, si se siente presionado a hacer cosas en el trabajo que no son aceptadas por algunas personas, el 87% menciona que siempre o la mayoría de veces, el 8% refieren que algunas veces y el 5% indica que pocas veces o nunca.

El ítem CR 2, que menciona se le exige cosas contradictorias en el trabajo, el 22% de los trabajadores menciona que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 23% manifiesta que esto ocurre algunas veces, y el 55% revela que esto ocurre pocas veces o nunca.

El ítem CR 3, relacionado a que, si tiene que hacer tareas que usted piensa que se deberían de hacer de otra forma, el 30% refiere que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 30% menciona que algunas veces se siente aludido por el enunciado y el 40% refieren que pocas veces o nunca.

El ítem CR 4, referente a que, tiene que hacer tareas que le parecen innecesarias, el 13% revela que algunas veces y el 87% manifiesta que esto ocurre algunas veces.

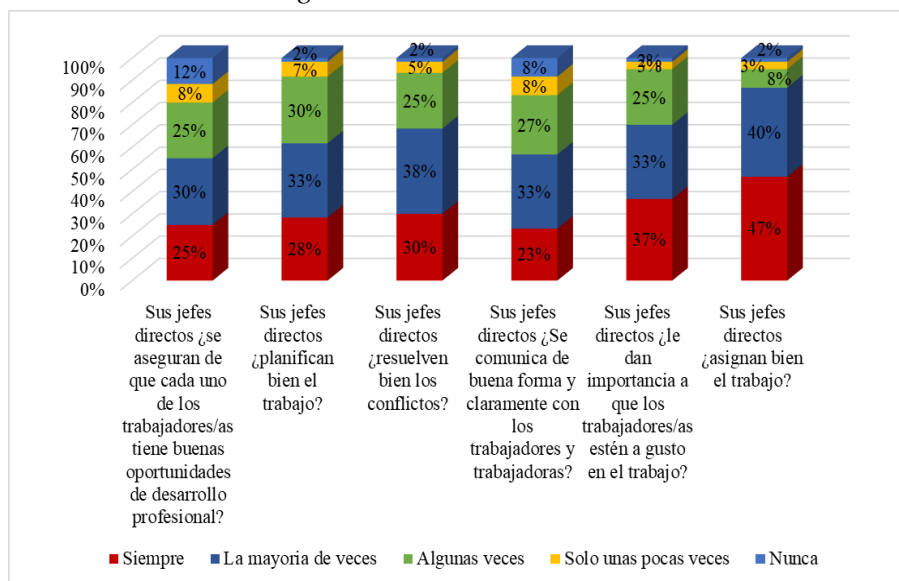
El ítem CR 5, que menciona tiene que hacer cosas en contra de sus principios, el 21% de los trabajadores menciona que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 23% manifiesta que esto ocurre algunas veces, y el 55% revela que esto ocurre pocas veces o nunca.

Tabla N° 25 *Calidad de liderazgo*

ITEM	Siempre		La mayoría de veces		Algunas veces		Solo unas pocas veces		Nunca		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	Sus jefes directos ¿se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	15	25%	18	30%	15	25%	5	8%	7	12%	60
Sus jefes directos ¿planifican bien el trabajo?	17	28%	20	33%	18	30%	4	7%	1	2%	60	100%
Sus jefes directos ¿resuelven bien los conflictos?	18	30%	23	38%	15	25%	3	5%	1	2%	60	100%
Sus jefes directos ¿Se comunica de buena forma y claramente con los trabajadores y trabajadoras?	14	23%	20	33%	16	27%	5	8%	5	8%	60	100%
Sus jefes directos ¿le dan importancia a que los trabajadores/as estén a gusto en el trabajo?	22	37%	20	33%	15	25%	2	3%	1	2%	60	100%
Sus jefes directos ¿asignan bien el trabajo?	28	47%	24	40%	5	8%	2	3%	1	2%	60	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS
Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Figura N°23 *Calidad de liderazgo*



Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS
Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

De acuerdo a lo observado en la tabla 25 y figura 23 en cuanto a la subdimensión calidad de liderazgo los datos se revelan:

El ítem CL 1, relacionado a que, si los jefes se aseguran que los trabajadores tengan buenas oportunidades, el 55% menciona que siempre o la mayoría de veces, el 25% de los trabajadores refieren que esto ocurre algunas veces y el 20% indica que pocas veces o nunca.

El ítem CL 2, hace referencia a que, si los jefes planifican bien el trabajo, el 61% de los trabajadores menciona que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 30% indica que esto sucede algunas veces y el 9% manifiesta que esto ocurre pocas veces o nunca.

El ítem CL 3, relacionado a que, si los jefes resuelven bien los conflictos, el 88% refiere que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 25% menciona que algunas veces se siente aludido por el enunciado y el 7% de los trabajadores refieren que pocas veces o nunca.

El ítem CL 4, refiere que, si el jefe se comunica de buena forma y clara con los trabajadores, el 56% revela que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 27% que algunas veces y el 16% restante menciona que pocas veces o nunca.

El ítem CL 5, hace referencia a que si los jefes le dan la importancia a que los trabajadores estén a gusto, el 70% de los trabajadores menciona que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 25% indica que esto sucede algunas veces y el 5% manifiesta que esto ocurre pocas veces o nunca.

El ítem CL 6, relacionado a que, si los jefes asignan bien su trabajo, el 87% refiere que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 8% menciona que algunas veces y el 5% de los trabajadores refieren que pocas veces o nunca los jefes asignan bien el trabajo.

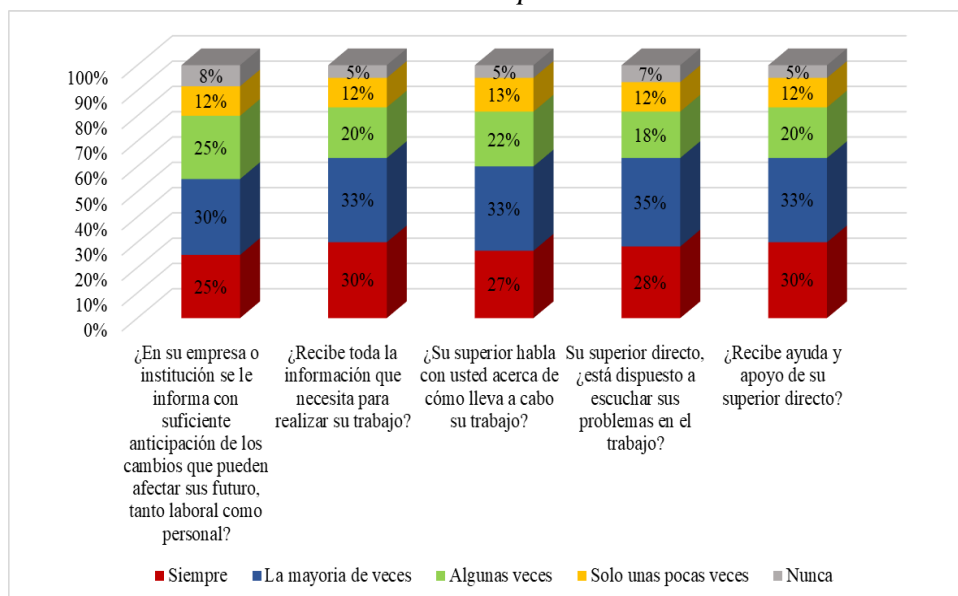
Tabla N° 26 *Calidad de la relación con los superiores*

ITEM	Siempre		La mayoría de veces		Algunas veces		Solo unas pocas veces		Nunca		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	¿En su empresa o institución se le informa con suficiente anticipación de los cambios que pueden afectar sus futuro, tanto laboral como personal?	15	25%	18	30%	15	25%	7	12%	5	8%	60
¿Recibe toda la información que necesita para realizar su trabajo?	18	30%	20	33%	12	20%	7	12%	3	5%	60	100%
¿Su superior habla con usted acerca de cómo lleva a cabo su trabajo?	16	27%	20	33%	13	22%	8	13%	3	5%	60	100%
Su superior directo, ¿está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo?	17	28%	21	35%	11	18%	7	12%	4	7%	60	100%
¿Recibe ayuda y apoyo de su superior directo?	18	30%	20	33%	12	20%	7	12%	3	5%	60	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Figura N°24 *Calidad de la relación con los superiores*



Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

De acuerdo a lo observado en la tabla 26 y figura 24 en cuanto a la subdimensión calidad de relación con los superiores se menciona lo siguiente:

El ítem RS 1, refiere a que si en la empresa se informa los cambios que pueden afectar su futuro, el 55% menciona que siempre o la mayoría de veces, el 25% de los trabajadores refieren que esto ocurre algunas veces y el 20% indica que pocas veces o nunca.

El ítem RS 2, hace referencia a que, si recibe información que necesita para trabajar, el 63% de los trabajadores menciona que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 20% indica que esto sucede algunas veces y el 17% manifiesta que esto ocurre pocas veces o nunca.

El ítem RS 3, menciona que si su superior habla con usted acerca de cómo realiza su trabajo, el 60% refiere que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 22% menciona que algunas veces se siente aludido por el enunciado y el 18% de los trabajadores refieren que pocas veces o nunca.

El ítem RS 4, refiere que, si su superior está dispuesto a escuchar sus problemas, el 63% revela que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 18% que algunas veces y el 19% restante menciona que pocas veces o nunca.

El ítem RS 5, refiere si recibe ayuda de su superior directo, el 63% de los trabajadores menciona que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 20% indica que esto sucede algunas veces y el 17% manifiesta que esto ocurre pocas veces o nunca.

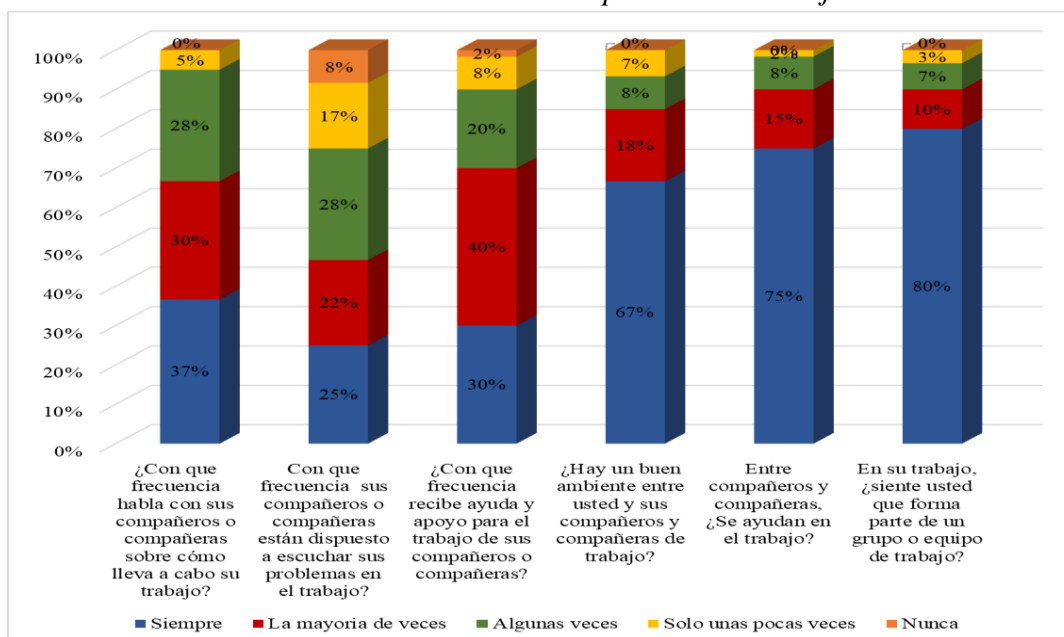
Tabla N° 27 *Calidad de la relación con los compañeros de trabajo*

ITEM	Siempre		La mayoría de veces		Algunas veces		Solo unas pocas veces		Nunca		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
¿Con que frecuencia habla con sus compañeros o compañeras sobre cómo lleva a cabo su trabajo?	22	37%	18	30%	17	28%	3	5%	0	0%	60	100%
Con que frecuencia sus compañeros o compañeras están dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo?	15	25%	13	22%	17	28%	10	17%	5	8%	60	100%
¿Con que frecuencia recibe ayuda y apoyo para el trabajo de sus compañeros o compañeras?	18	30%	24	40%	12	20%	5	8%	1	2%	60	100%
¿Hay un buen ambiente entre usted y sus compañeros y compañeras de trabajo?	40	67%	11	18%	5	8%	4	7%	0	0%	60	100%
Entre compañeros y compañeras, ¿Se ayudan en el trabajo?	45	75%	9	15%	5	8%	1	2%	0	0%	60	100%
En su trabajo, ¿siente usted que forma parte de un grupo o equipo de trabajo?	48	80%	6	10%	4	7%	2	3%	0	0%	60	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Figura N° 25 *Calidad de la relación con los compañeros de trabajo*



Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Con relación a la subdimensión calidad de relación con los compañeros se observa en la tabla 27 y figura 25 lo siguiente.

En relación al ítem RC 1, refiere a la frecuencia con que habla con los compañeros su futuro, el 67% menciona que siempre o la mayoría de veces, el 28% de los trabajadores refieren que esto ocurre algunas veces y el 5% indica que pocas veces o nunca.

El ítem RC 2, hace referencia a la frecuencia con que sus compañeros están dispuesto a escuchar sus problemas, el 47% de los trabajadores menciona que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 28% indica que esto sucede algunas veces y el 25% manifiesta que esto ocurre pocas veces o nunca.

El ítem RC 3, menciona la frecuencia con la que recibe ayuda de sus compañeros para realizar el trabajo, el 70% refiere que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 20% menciona que algunas veces se siente aludido por el enunciado y el 10% de los trabajadores refieren que pocas veces o nunca.

El ítem RC 4, refiere si existe buen ambiente entre compañeros, el 85% revela que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 8% que algunas veces y el 7% restante menciona que pocas veces o nunca.

El ítem RC 5, se ayudan entre compañeros en el trabajo, el 90% de los trabajadores menciona que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 8% indica que esto sucede algunas veces y el 2% manifiesta que esto ocurre pocas veces o nunca.

El ítem RC 6, menciona que, si siente que forma parte de un equipo de trabajo, el 90% refiere que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 7% menciona que algunas veces se siente aludido por el enunciado y el 3% de los trabajadores refieren que pocas veces o nunca.

Resumen de la dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo

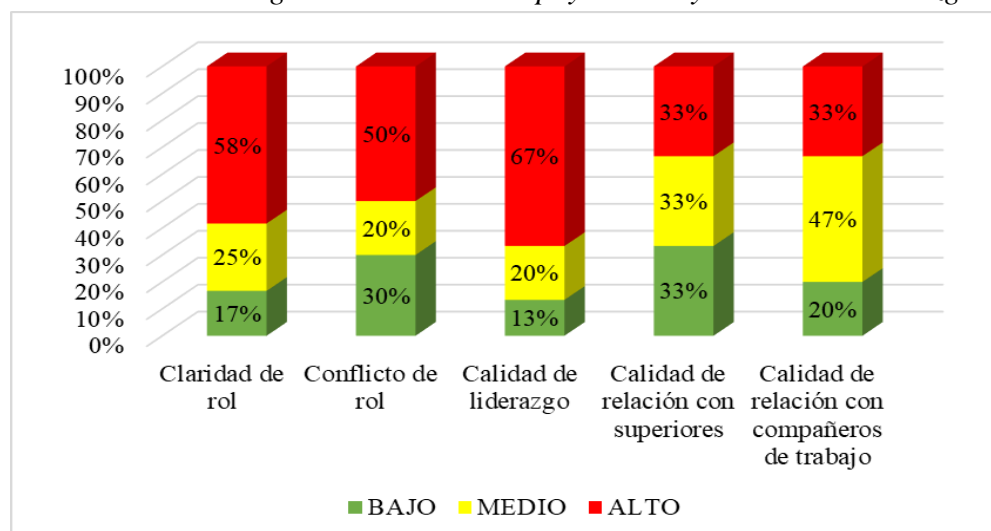
Tabla N° 28 Nivel de riesgo de la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo

SUBDIMENSIONES	NIVEL DE RIESGO							
	BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Claridad de rol	10	17%	15	25%	35	58%	60	100%
Conflicto de rol	18	30%	12	20%	30	50%	60	100%
Calidad de liderazgo	8	13%	12	20%	40	67%	60	100%
Calidad de relación con superiores	20	33%	20	33%	20	33%	60	100%
Calidad de relación con compañeros de trabajo	12	20%	28	47%	20	33%	60	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Figura N° 26 Nivel de riesgo de la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo



Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

De acuerdo a la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo en la tabla 28 y figura 26 se establece los niveles de riesgos de cada una de las subdimensiones a continuación:

Con respecto a la claridad de rol el 58% de trabajadores mostraron un nivel de riesgo alto, el 25% nivel medio y el 17% mostraron un nivel bajo. Del mismo sobre el conflicto de rol se identificó que el 50% de los trabajadores presenta un nivel de riesgo alto, el 20% medio y el 30% presenta un nivel de riesgo bajo. Del mismo modo la subdimensión calidad de liderazgo se evidencia que el 67% de los trabajadores presentaron un nivel de riesgo alto, el 20% medio y el 13% bajo. Por otra parte, en relación a la calidad de relación con superiores el 33% de los trabajadores presentaron un nivel de riesgo alto, el 33% medio y el 33% un riesgo bajo. Por último, en la subdimensión calidad de relación con compañeros de trabajo el 33% de los trabajadores presentaron un nivel de riesgo alto, medio 47% y el 20% un nivel de riesgo bajo.

4.2.2.4 Dimensión Compensaciones

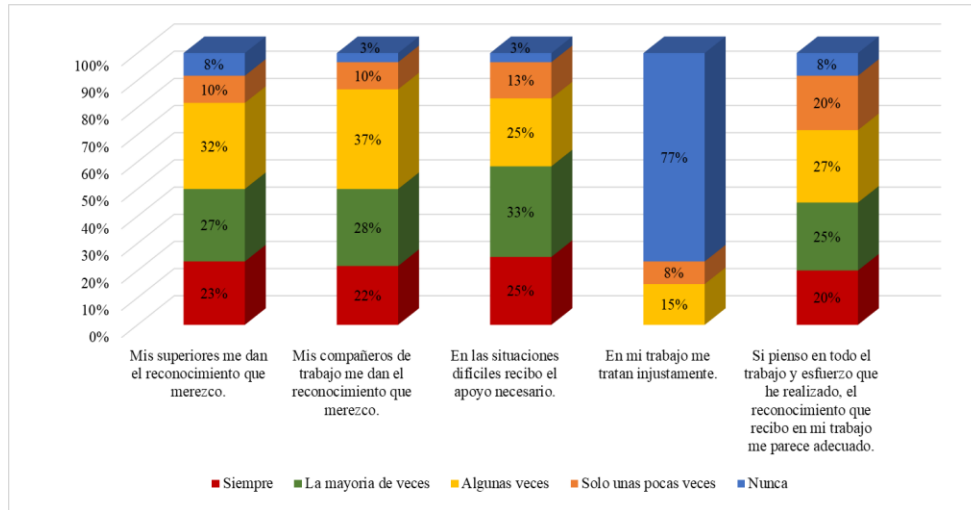
Tabla N° 29 *Estima*

ITEM	Siempre		La mayoría de veces		Algunas veces		Solo unas pocas veces		Nunca		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco.	14	23%	16	27%	19	32%	6	10%	5	8%	60
Mis compañeros de trabajo me dan el reconocimiento que merezco.	13	22%	17	28%	22	37%	6	10%	2	3%	60	100%
En las situaciones difíciles recibo el apoyo necesario.	15	25%	20	33%	15	25%	8	13%	2	3%	60	100%
En mi trabajo me tratan injustamente.	0	0%	0	0%	9	15%	5	8%	46	77%	60	100%
Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado.	12	20%	15	25%	16	27%	12	20%	5	8%	60	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Figura N° 27 Estima



Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS
Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Con relación a la subdimensión estima se observa en la tabla 29 y figura 27 lo siguiente.

En relación al ítem ET 1, a que si los superiores le dan el reconocimiento que merece, el 50% menciona que siempre o la mayoría de veces, el 32% de los trabajadores refieren que esto ocurre algunas veces y el 18% indica que pocas veces o nunca.

El ítem ET 2, hace refiere si los compañeros le dan el reconocimiento que merece, el 50% de los trabajadores menciona que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 37% indica que esto sucede algunas veces y el 13% manifiesta que esto ocurre pocas veces o nunca.

El ítem ET 3, menciona recibe apoyo en los momentos difíciles, el 58% refiere que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 25% menciona que algunas veces se siente aludido por el enunciado y el 16% de los trabajadores refieren que pocas veces o nunca.

El ítem ET 4, refiere si en el trabajo le tratan injustamente, el 15% revela que esto ocurre que algunas veces y el 85% restante menciona que pocas veces o nunca.

El ítem ET 5, el reconocimiento que recibe en su trabajo le parece adecuado, el 45% de los trabajadores menciona que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 27% indica que esto sucede algunas veces y el 28% manifiesta que esto ocurre pocas veces o nunca.

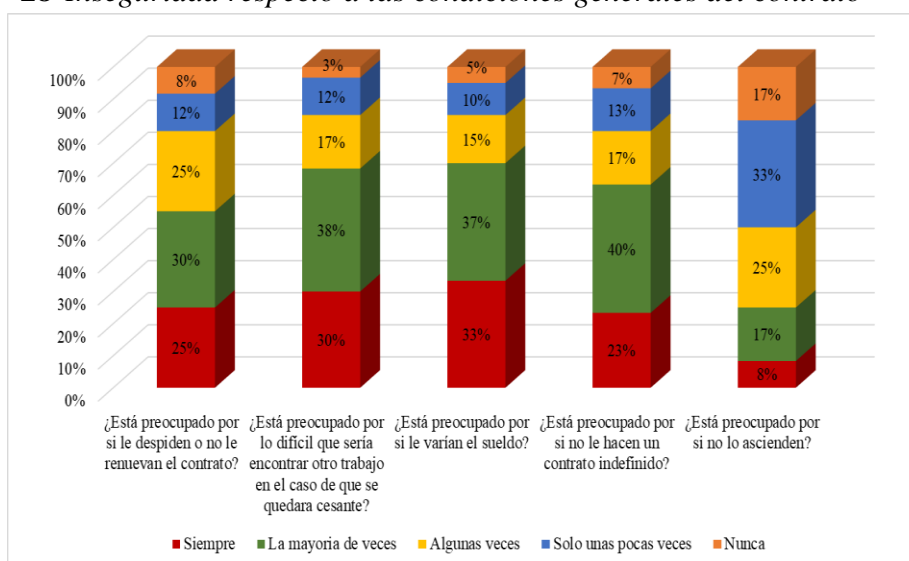
Tabla N° 30 *Inseguridad respecto a las condiciones generales del contrato*

ITEM	Siempre		La mayoría de veces		Algunas veces		Solo unas pocas veces		Nunca		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?	15	25%	18	30%	15	25%	7	12%	5	8%	60
¿Está preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que se quedara cesante?	18	30%	23	38%	10	17%	7	12%	2	3%	60	100%
¿Está preocupado por si le varían el sueldo?	20	33%	22	37%	9	15%	6	10%	3	5%	60	100%
¿Está preocupado por si no le hacen un contrato indefinido?	14	23%	24	40%	10	17%	8	13%	4	7%	60	100%
¿Está preocupado por si no lo ascienden?	5	8%	10	17%	15	25%	20	33%	10	17%	60	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Figura N° 28 *Inseguridad respecto a las condiciones generales del contrato*



Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Con relación a la subdimensión inseguridad con respecto al contrato se observa en la tabla 30 y figura 28 lo siguiente:

En relación al ítem IC 1, refiere si siente preocupación por si le despiden, el 55% menciona que siempre o la mayoría de veces, el 25% de los trabajadores refieren que esto ocurre algunas veces y el 20% indica que pocas veces o nunca.

El ítem IC 2, hace referencia a la preocupación que siente por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en caso de despido, el 68% de los trabajadores menciona que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 17% indica que esto sucede algunas veces y el 15% manifiesta que esto ocurre pocas veces o nunca.

El ítem IC 3, menciona está preocupado por si le varían el sueldo, el 70% refiere que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 15% menciona que algunas veces se siente aludido por el enunciado y el 15% de los trabajadores refieren que pocas veces o nunca.

El ítem IC 4, refiere si está preocupado por si no le hacen un contrato indefinido, el 63% revela que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 17% que algunas veces y el 20% restante menciona que pocas veces o nunca.

El ítem IC 5, refiere está preocupado por si no lo ascienden, el 90% de los trabajadores menciona que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 8% indica que esto sucede algunas veces y el 2% manifiesta que esto ocurre pocas veces o nunca.

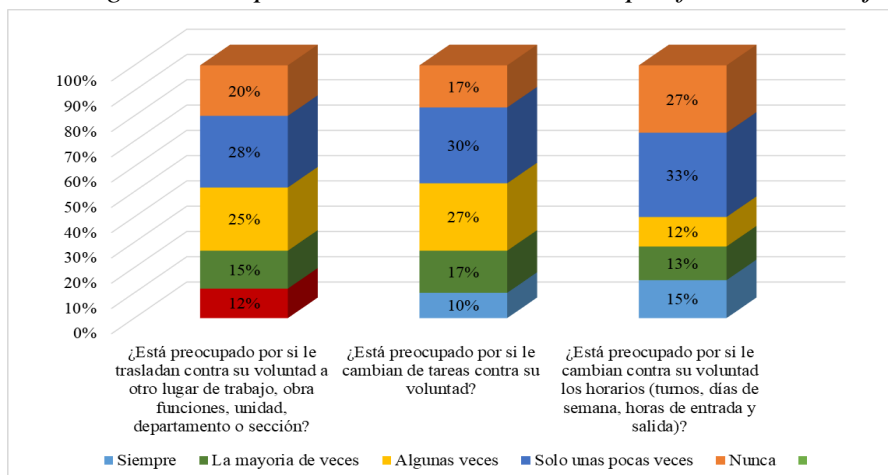
Tabla N° 31 *Inseguridad respecto a las características específicas del trabajo*

ITEM	Siempre		La mayoría de veces		Algunas veces		Solo unas pocas veces		Nunca		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	¿Está preocupado por si le trasladan contra su voluntad a otro lugar de trabajo, obra funciones, unidad, departamento o sección?	7	12%	9	15%	15	25%	17	28%	12	20%	60
¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?	6	10%	10	17%	16	27%	18	30%	10	17%	60	100%
¿Esta preocupado por si le cambian contra su voluntad los horarios (turnos, días de semana, horas de entrada y salida)?	9	15%	8	13%	7	12%	20	33%	16	27%	60	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Figura N° 29 *Inseguridad respecto a las características específicas del trabajo*



Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Con relación a la subdimensión inseguridad respecto a las características del trabajo se observa en la tabla 31 y figura 29 lo siguiente.

En relación al ítem IT 1, refiere a la frecuencia con que habla con los compañeros su futuro, el 27% menciona que siempre o la mayoría de veces, el 25% de los trabajadores refieren que esto ocurre algunas veces y el 48% indica que pocas veces o nunca.

El ítem IT 2, hace referencia a la preocupación que siente si lo cambian de tareas contra su voluntad, el 27% de los trabajadores menciona que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 27% indica que esto sucede algunas veces y el 47% manifiesta que esto ocurre pocas veces o nunca.

El ítem IT 3, señala se siente preocupado por si le cambian los turnos, el 28% refiere que esto ocurre siempre o la mayoría de veces, el 12% menciona que algunas veces se siente aludido por el enunciado y el 60% de los trabajadores refieren que pocas veces o nunca.

Resumen de la Dimensión Compensaciones

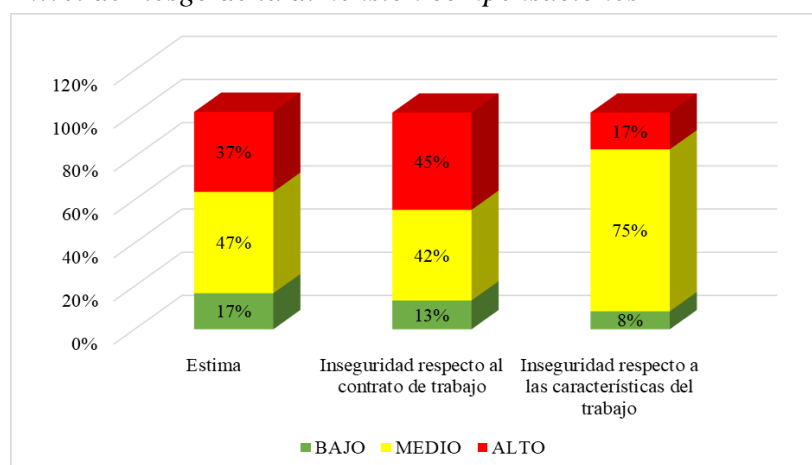
Tabla N° 32 Nivel de riesgo de la dimensión compensaciones

SUBDIMENSIONES	NIVEL DE RIESGO							
	BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Estima	10	17%	28	47%	22	37%	60	100%
Inseguridad respecto al contrato de trabajo	8	13%	25	42%	27	45%	60	100%
Inseguridad respecto a las características del trabajo	5	8%	45	75%	10	17%	60	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Figura N° 30 Nivel de riesgo de la dimensión compensaciones



Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Con respecto a la estima el 37% de trabajadores mostraron un nivel de riesgo alto, el 47% nivel medio y el 17% mostraron un nivel bajo. Del mismo sobre la inseguridad respecto al contrato de trabajo se identificó que el 45% de los trabajadores presenta un nivel de riesgo alto, el 42% medio y el 13% presenta un nivel de riesgo bajo. Por último, en la subdimensión inseguridad respecto a las características del trabajo el 17% de los trabajadores presentaron un nivel de riesgo alto, medio 75% y el 8% un nivel de riesgo bajo, es decir en esta subdimensión el nivel de riesgo es menos desfavorable.

4.2.2.5 Dimensión Doble Presencia

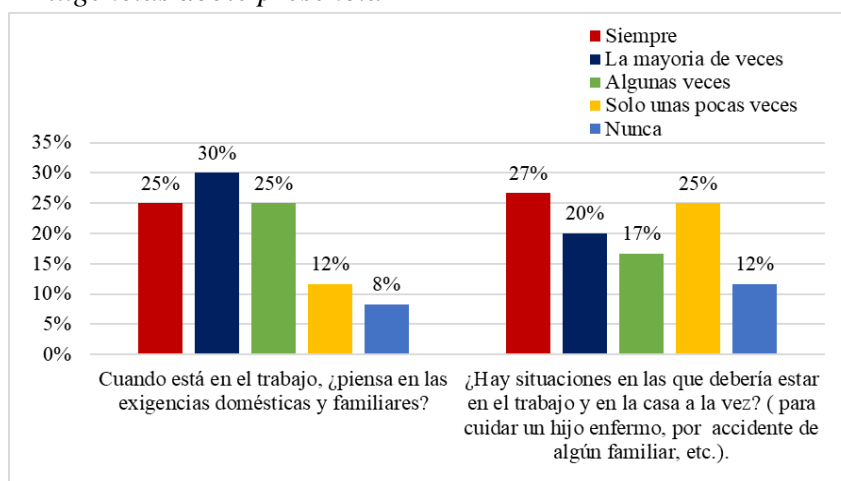
Tabla N° 33 *Exigencias doble presencia*

ITEM	Siempre		La mayoría de veces		Algunas veces		Solo unas pocas veces		Nunca		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Quando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	15	25%	18	30%	15	25%	7	12%	5	8%	60	100%
¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, etc.).	16	27%	12	20%	10	17%	15	25%	7	12%	60	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Figura N° 31 *Exigencias doble presencia*



Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

En relación a la dimensión doble presencia se observa en la tabla 34 y grafico 32 que el 25% del personal menciona que cuando está en el trabajo piensas muchos en las tareas domésticas y familiares, el 30% refiere que esto ocurre la mayoría de veces, el 25% manifiesta que algunas veces, el 12% indica que solo unas pocas veces se siente afectado por esta situación y el 8% del personal menciona que nunca se ve afectado por el enunciado.

En el mismo ámbito el ítem DP 2, hace referencia a situaciones de querer estar en dos lugares al mismo tiempo, es decir en el trabajo y en el hogar, el 27% de los trabajadores indican que siempre les ocurre, el 20% indica que la mayoría de veces, el 17% manifiesta que algunas veces se ve afectado por esta situación, el 25% indica que solo unas pocas veces y finalmente el 12% revela que nunca le afecta el contenido del enunciado. Por lo tanto, de acuerdo a la información levantada en la empresa se puede evidenciar que más de la mitad del personal tiene dificultades para sobrellevar las actividades o problemas del hogar con el trabajo.

Resumen de la Dimensión Doble Presencia

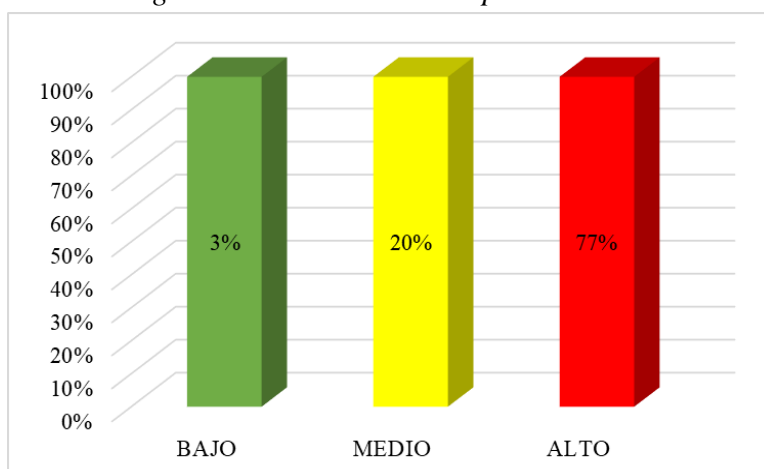
Tabla N° 34 Nivel de riesgo de la dimensión doble presencia

SUBDIMENSIONES	NIVEL DE RIESGO							
	BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Preocupación por tareas domesticas	2	3%	12	20%	46	77%	60	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Figura N° 32 Nivel de riesgo de la dimensión doble presencia



Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

De acuerdo a lo observado en la tabla 34 y figura 32 con respecto a la dimensión doble presencia el 77% de los trabajadores presenta un nivel de riesgo alto, el 20% riesgo medio y el solo el 3% se encuentra en un nivel de riesgo bajo.

4.2.3 Niveles de Riesgo por Dimensión

A continuación, en la tabla 35 y figura 33 se observa las prevalencias de cada dimensión de los factores de riesgos psicosociales.

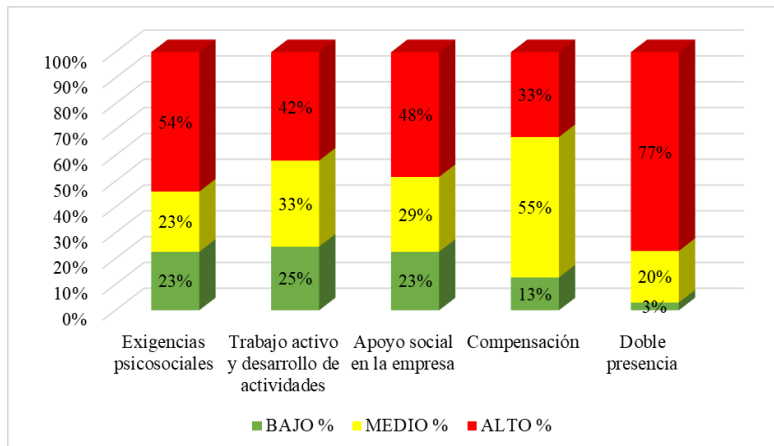
Tabla N° 35 Nivel de riesgo en general

DIMENSIONES	NIVEL DE RIESGO			
	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Exigencias psicosociales	23%	23%	54%	100%
Trabajo activo y desarrollo de actividades	25%	33%	42%	100%
Apoyo social en la empresa	23%	29%	48%	100%
Compensación	13%	55%	33%	100%
Doble presencia	3%	20%	77%	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Figura N° 33 Nivel de riesgo en general



Fuente: Aplicación del cuestionario ISTAS

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

En la tabla 35 y figura 33 se observa el resumen general de las dimensiones que se relacionan a los factores de riesgos psicosociales, por consiguiente, se determinan cuáles son las dimensiones favorables y desfavorables. De acuerdo a las acciones psicológicas el 54% refleja un nivel de riesgo alto, el 23% riesgo medio y 23% un nivel de riesgo bajo, es decir, esta dimensión es desfavorable considerando que más del 50% de los trabajadores se ven afectados. Con relación al trabajo activo el 42% de los trabajadores presentaron riesgo alto, el 33% riesgo medio y el 25% riesgo bajo. En la dimensión apoyo social el 48% de los trabajadores presentan riesgo alto, el 29% nivel medio y el 23% nivel bajo. En la dimensión compensación el 33% de los trabajadores presentaron riesgo alto, el 55% riesgo medio y 13% riesgo bajo, por consiguiente, este factor es considerado menos desfavorable, ya que más del 50% de los trabajadores presentaron un nivel de riesgo medio. Por último, de acuerdo a la dimensión doble presencia se identifica riesgo alto del 77%, riesgo medio del 20% y un nivel bajo del 3%, estableciendo como el factor que, más preocupando, ya que los trabajadores están atentos en las actividades domésticas que deben realizar y estas situaciones les provoca fatiga y cansancio mental.

4.2.4 Índices Estadísticos de Seguridad y Salud Ocupacional

4.2.4.1 Índice de Frecuencia

De acuerdo al registro proporcionado por la entidad en el 2019 se han presentado 2 casos relacionados a afectaciones psicosociales, la empresa en la actualidad cuenta con 60 trabajadores que trabajan 40 horas semanales.

Ecuación N° 1 *Índice de frecuencia*

$$IF = \frac{\text{N° accidentes}}{\text{N° horas trabajadas}} \times 10^6$$

$$IF = \frac{2}{115200} \times 1000000 = 17,36$$

De acuerdo a los resultados concluimos que en un año por cada millón de horas hombres trabajadas pueden ocurrir 17 accidentes de tipo psicológico.

4.2.4.2 Índice de Gravedad

Los días perdidos por accidentes corresponden a 15 días.

Ecuación N° 2 *Índice de gravedad*

$$IG = \frac{\text{N° de días perdidos}}{\text{N° horas trabajadas}} \times 10^3$$

$$IG = \frac{15}{115200} \times 1000 = 0,13$$

De acuerdo a la ecuación 2 se observa que la entidad presenta 0,13 días perdidos por cada 1000 horas hombre trabajadas en el 2019.

4.2.5 Comprobación de hipótesis

Para validar y/o comprobar la hipótesis de estudio se empleó la prueba estadística chi cuadrada, su aplicación permitirá aceptar o rechazar la hipótesis de la investigación.

Hipótesis alternativa (Hi): El diseño de un programa de control del riesgo psicosocial, aplicado al personal del área de pertinencia médica de la Coordinación Provincial de Prestación del Seguro de Salud Guayas en el año 2019, logrará prevenir los riesgos existentes, fomentando un entorno laboral más confortable.

Hipótesis Nula (Ho): El diseño de un programa de control del riesgo psicosocial, aplicado al personal del área de pertinencia médica de la Coordinación Provincial de Prestación del Seguro de Salud Guayas en el año 2019, no logrará prevenir los riesgos existentes, fomentando un entorno laboral más confortable.

A continuación, se describe la ecuación de la prueba estadística Chi- cuadrado.

$$\text{Ecuación N° 3} \quad X = \sum (fo - Fe)^2 / Fe$$

Donde:

Σ = Sumatoria

Fo= Frecuencia observada o calculada

Fe= Frecuencia esperada.

Para realizar el cálculo se procedió a considerar un margen de error del 5%, o 0,05 reflejado en la tabla.

El grado de libertad se obtendrá a través de la siguiente ecuación:

$$\text{Ecuación N° 4} \quad GL = (F-1) (C-1)$$

F= Número Filas

C= Número de columnas

Frecuencia observada (FO)

Al ser la variable de investigación los riesgos psicosociales y la salud y bienestar de los trabajadores, se realizará la prueba mediante encuestas dirigidas a la fuente directa de investigación.

Tabla N° 36 *Frecuencia observada*

FRECUENCIAS OBSERVADAS				
	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	TOTAL
Exigencias psicosociales	14	14	32	60
Trabajo activo	15	20	25	60
Apoyo social	14	17	29	60
Compensación	8	33	19	60
Doble presencia	2	12	46	60
	53	96	151	300

Fuente: Prueba estadística Chi-cuadrado

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Frecuencia esperada (FE)

La frecuencia esperada es calculada mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

Tabla N° 37 *Frecuencia esperada*

FRECUENCIAS ESPERADAS			
	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Exigencias psicosociales	10,6	19,2	30,2
Trabajo activo	10,6	19,2	30,2
Apoyo social	10,6	19,2	30,2
Compensación	10,6	19,2	30,2
Doble presencia	10,6	12	30,2
	53	88,8	151

Fuente: Prueba estadística Chi-cuadrado

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Cálculo Chi – Cuadrado

A continuación, en la tabla N.º 38 se presenta el cálculo para la obtención del chi – cuadrado.

Tabla N.º 38 *Calculo chi-cuadrado*

FO	FE	(O -E)	(O – E)²	(O – E)²/E
14	10,6	3,4	11,56	0,96
15	10,6	4,4	19,36	8,76
14	10,6	3,4	11,56	0,96
8	10,6	-2,6	6,76	-3,84
2	10,6	-8,6	73,96	63,36
14	19,2	-5,2	27,04	7,84
20	19,2	0,8	0,64	-18,56
17	19,2	-2,2	4,48	-14,72
33	19,2	13,8	190,44	171,24
12	12	0	0	-12
32	30,2	1,8	3,24	-26,96
25	30,2	-5,2	27,04	-3,16
29	30,2	-1,2	1,44	-28,76
19	30,2	-11,2	125,44	95,24
46	30,2	15,8	249,64	219,44
CHI CUADRADO CALCULADO				459,80
CHI CUADRADO TABULAR				15,5

Fuente: Prueba estadística Chi-cuadrado

Elaborado por: Dra. Jenny Peralta

Con un valor de 8 grados de libertad y significancia del 5% el valor de acuerdo a la tabla chi cuadrado es: chi cuadrado tabular 15,50. Se observa que el valor calculado es mayor que el chi cuadrado de la tabla se procede a aceptar la hipótesis alternativa y por ende se rechaza la hipótesis nula, lo que significa que: El diseño de un programa de control del riesgo psicosocial, aplicado al personal del área de pertinencia médica de la Coordinación Provincial de Prestación del Seguro de Salud Guayas en el año 2019, logrará prevenir los riesgos existentes, fomentando un entorno laboral más comfortable.

CAPÍTULO V:

PROPUESTA

5.1 Descripción de la Propuesta

La propuesta a continuación se ha estructurado basándose en el análisis de resultados de la incidencia de los factores psicosociales en el personal de CPPSSG, realizada a través de la herramienta ISTAS 21. La propuesta tiene como finalidad plantear acciones correctivas y preventivas para disminuir la incidencia negativa en los factores determinados como significativos en el capítulo anterior.

La intervención propuesta a continuación se desarrolla en orden de urgencia, es decir, que las primeras tienen prioridad en la acción inmediata por evidenciar mayor incidencia negativa, mientras que las últimas pueden llevarse a cabo a medio plazo. Así mismo, la intervención que se detalla en la propuesta, se ha diseñado para ser aplicada a la totalidad del personal, no obstante, se presenta población sugerida para que los directivos vean la posibilidad de ejecutar las acciones solo a las personas que evidencian mayor incidencia negativa en los distintos factores psicosociales.

Programa de control de riesgos psicosociales

5.1.1 Introducción

Desde hace varios años Coordinación Provincial de Prestación del Seguro de Salud Guayas ha sido fundamental para velar por la integridad del asegurado, procurando otorgar todos los beneficios establecidos en las leyes ecuatorianas, este sector se encarga específicamente de realizar auditorías a unidades externas vinculadas al seguro de salud.

5.1.2 Antecedentes de Plan de Riesgo Psicosocial

Se realizó un análisis de los factores de riesgo psicosocial utilizando como herramienta la metodología establecida por ISTAS, mediante la evaluación de factores de riesgos

psicosociales para ello se usó el cuestionario de Evaluación de Riesgo en el cual se diferencian con colores las escalas establecidas como bajo, medio y alto.

La entidad de salud descrita necesita instaurar medidas de prevención e implementación del análisis de factores de riesgos psicosociales los cuales deben ejecutarse a corto plazo, para ello se propondrá un plan el cual pretende minimizar los factores de riesgos identificados, este plan estará compuesto con diferentes acciones de cumplimiento que deben ejecutarse en un plazo establecido para las diferentes áreas de la empresa, por lo que se puede plantear que el mismo es una herramienta de implementación que ayudará a la mejora laboral de los trabajadores.

5.1.3 Objetivos del Plan de Riesgo Psicosocial

Objetivo General

Aplicar estrategias de prevención de riesgos psicosociales en la empresa para mejorar las condiciones de trabajo y salud de las y los trabajadores y servidores.

Objetivos Específicos

- Implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales con enfoque en las medidas de prevención, promoción y educación, mediante la identificación, medición, evaluación y control de los riesgos psicosociales para garantizar la igualdad y no la discriminación en el ámbito laboral.
- Implementar acciones para garantizar la igualdad de oportunidades y no discriminación a las personas en el ámbito laboral, considerando sus condiciones particulares de salud, enfermedad y otras.

PROGRAMA DE CONTROL DE RIESGO PSICOSOCIAL

• **Exigencias psicológicas cognitivas**

Intervención	Responsable	Cumplimiento	Recursos	Indicador	Control
Mejorar la coordinación de las tareas a realizar	Técnico o Responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo. Responsable de Talento Humano.	Semanal	Recursos Humanos. Materiales de oficina	Registro de planificación/ Ejecución de la planificación	Encuesta continua de los síntomas cognitivos, somáticos y conductuales de estrés.
Capacitar al personal con la finalidad de que el personal maneje información sobre los riesgos psicosociales a los cuales se exponen.	Responsable de Talento Humano.	Semestral o anual	Recursos Humanos. Materiales de oficina	Capacitaciones programadas/ Capacitaciones realizadas	Cumplimiento de los temas dictados en la capacitación.
Impartir charlas sobre técnicas de relajación para manejar el estrés.	Jefe de Área. Técnico o Responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Permanente	Recursos Humanos Recursos didácticos.	Charlas programadas/N. de charlas realizadas	Cumplimiento de las charlas
Planificar actividades de esparcimiento hábiles para los trabajadores	Jefe de Área Área de Recursos humanos	Una vez al mes	Recursos Humanos. Recursos didácticos.	N. Actividades planificadas/N. de actividades cumplidas	Continuidad de actividades de esparcimiento.

• Exigencias psicológicas cuantitativas					
Planificar actividades para que la distribución de tareas sea congruente con el tiempo del que disponen los trabajadores.	Jefe de Área Área de Recursos humanos	Semanal	Recursos Humanos. Materiales de oficina	Numero de tareas / Total de tareas designadas	Informe de actividades planificadas
Investigar los cargos que presentan más sobrecarga de tareas para poder determinar acciones correctivas		Anual		Número de trabajadores/ Total de cargos	Registro de los cargos designados a los trabajadores
Entrenamiento en el control del tiempo y el ritmo de trabajo.		Mensual		Control de tiempo/Ritmo de trabajo.	Registro de evaluación de control del tiempo
• Control de los tiempos a disposición					
Planificar los horarios de receso mediante votación general del personal.	Jefe de Área Área de Recursos humanos	Anual	Recursos Humanos. Materiales de oficina Sala de reuniones	Horarios de receso programados/ total de horarios cumplidos.	Acuerdo firmado entre el personal de Seguridad Industrial y los representantes de las áreas en el que se detalle el horario y el proceso de
Establecer una política de pausas, horarios durante el trabajo con el fin de promover la autonomía de decisión de los trabajadores en control de sus tiempos a disposición.		Anual		N. de tareas asignadas/ total de tareas asignadas.	

Procurar que las tareas que se les asigne al trabajador permitan manejar márgenes de tiempo que posibiliten tener cierta autonomía.		Diario			permisos convenido con el personal. Registro de las pausas realizadas. Cumplimiento de las disposiciones.
Impartir charlas para dar a conocer el proceso de permisos y evidenciar la inexistencia de repercusiones negativas para los trabajadores.		Semestral		Charlas programadas/ Charlas realizadas	Cumplimiento de charlas para educar al personal sobre los procesos.
• Conflicto de rol					
Permitir a los trabajadores revisar el perfil de su cargo.	Jefe de Área Área de Recursos humanos	Anual	Sala de reuniones Materiales de oficina Recursos humanos	Cargo designado/Total de funciones	Accesibilidad a perfil laboral.
Desarrollar programas de información sobre las funciones, objetivos, atribuciones, métodos y responsabilidades de cada cargo para que cada trabajador.				Programas de información desarrollados/ Programas de información cumplidos.	
Evitar sesgos o distorsión de la información.					

• Exigencias psicológicas emocionales					
Informar los cambios que se realizan a nivel empresarial o establecer los cargos específicos para evitar conflictos entre el personal.	Jefe de Área Área de Recursos humanos	Cuando se requiera informar de algún cambio inmediato es decir puede ser de acuerdo a la eventualidad.	Sala de reuniones Materiales de oficina Recursos humanos	Cargos otorgados/ total de cargos establecidos.	Registro de comunicación de los cambios realizados a nivel empresarial.
Incorporar normas de comportamiento	Área de Recursos humanos	Anual	Materiales de oficina Recursos humanos	Normas de comportamiento incorporadas/ Total de normas de comportamiento cumplidas.	Registro de la redacción y distribución de las normas de comportamiento.
Dictar charlas sobre estrategias de protección psicológica para preparar a los trabajadores en caso de situaciones estresantes que puedan afectar a los trabajadores.	Jefe de Área Área de Recursos humanos	Semestral	Materiales de oficina Recursos humanos. Dispositivos electrónicos. Diapositivas	Número de charlas programadas / Total de charlas dictadas.	Registro de las charlas realizadas durante el programa establecido.
Impartir sanciones para las personas que afecten la integridad de los trabajadores de la empresa.	Área de Recursos humanos	Cuando ocurra el acontecimiento	Recursos humanos.	Sanciones de acuerdo al reglamento interno.	Revisión del reglamento interno, para establecer la sanción de acuerdo a la daño ocasionado.

• Doble presencia					
Tratar temas relacionados a la familia.	Área de Recursos humanos	Establecer procedimientos que permitan asignar cambios de jornada de forma rotativa.	Recurso materiales y didácticos. Evidencia documental. Recurso materiales, didácticos y otros.	Permisos solicitados/ total de permisos concedidos. Programas de integración planificados/ programas cumplidos.	Calendario de identificación y asignación de cambios de jornada.
Proporcionar permiso en caso de problemas familiares.					
Promover la integración con la familia.					
• Inseguridad sobre el futuro					
Informar al personal sobre cada cambio que exista en los procesos de la empresa.	Jefe de Área. Técnico o Responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo. Jefe de recursos humanos.	Cuando ocurra algún cambio, además de examinar y eliminar las causas que producen inseguridad e incertidumbre	Sala de reuniones. Carteleras. Materiales para carteleras Recurso humano. Refrigerios.	Reducir el índice de incertidumbre sobre la pérdida del empleo o la variación de roles y salarios.	Registro de cambios realizados en la empresa.
Elaborar y distribuir a cada trabajador un comunicado sobre derechos y leyes que resguardan a los trabajadores.					

Impulsar a los supervisores para que puedan escuchar las opiniones de los trabajadores.		en los trabajadores.			
• Apoyo social de los compañeros					
Organizar grupos de apoyo social.	Área de recursos humanos.	Mensual	Responsable de eventos. Calendarios de cumpleaños. Refrigerios. Material didáctico.	Incremento de colaboración entre compañeros registrado en la evaluación del desempeño.	Incrementar el nivel de comunicación y colaboración entre compañeros de trabajo.
Impulsar las buenas relaciones entre compañeros, mediante festejos y agasajos de cumpleaños.		Con Frecuencia, es decir cuando se esté cumpliendo años u otros tipos de festejos.			
• Calidad del liderazgo					
Contar con un plan de desarrollo de liderazgo que reduzca los niveles de riesgo.	Área de recursos humanos	Anual	Dependerá de las actividades que se realicen para el desarrollo del liderazgo.	Registro de fechas y medios utilizados para distribuir la información.	Registro de planes y programas elaborados y cumplidos para reducir los riesgos psicológicos.

• Apoyo social de los superiores					
Evaluar el desempeño de los trabajadores.	Área de recursos humanos	Anual	Materiales de oficina. Sala de reuniones.	Porcentaje de trabajadores claros en sus metas de desempeño y conocimiento.	Registro de evaluación del desempeño
Capacitar a los superiores que tengan personal a su cargo.					Revisar acciones que llevaron a resultados positivos o negativos obtenidos durante este proceso.
• Posibilidad de relación social					
Promover la interacción de los trabajadores en actividades dirigidas a la participación o conformación de grupos de distintas áreas.	Jefe de Área Área de Recursos humanos	Cuando se requiera disfrutar de estos beneficios.	Materiales de oficina. Recursos humanos	Planificación de actividades para promover la socialización entre compañeros.	Contar con mejores relaciones entre los compañeros de trabajo.
Disponer con un área de esparcimiento que permita que los trabajadores socialicen y se relajen.			Sala de reuniones. Recursos humanos		

5.2 Descripción de las Variables

Riesgo psicosocial

Se conocen el riesgo psicosocial como las afectaciones psíquicas o mentales que puede padecer una persona a causa de acontecimientos laborales como extralaborales.

Capacitación

La capacitación dirigida a los trabajadores permitirá impartir conocimientos prácticos y teóricos, los mismos proporcionaran un mejor nivel en sus competencias y destrezas al momento de realizar sus actividades laborales. Los programas de capacitación serán acorde a las Políticas de Gestión de riesgo y deberán realizarse de forma continua y estos contemplaran situaciones como: ingreso de un nuevo trabajador, cambio de área laboral, actualización de equipos y maquinarias, cambios tecnológicos. Sin omisión los trabajadores deben ser formados o capacitados en temas referentes a las actividades que realiza para poder desarrollarse de manera eficiente y gozar de satisfacción laboral.

Control médico

El control medio debe ser continuo para especificar y controlar el funcionamiento de las actividades definidas, es decir, poder realizar un seguimiento adecuado de los riesgos psicosociales identificados para poder controlarlos y evitar males superiores en los trabajadores.

Evaluación

La evaluación de las perspectivas psicosociales que se identifican en el trabajo se considera primordial, considerando que están permitirán minimizar dichos riesgos e incrementar la satisfacción, desempeño y motivación de los trabajadores, el proceso de estas actividades debe ser frecuente, para poder determinar su efectividad.

CAPÍTULO VI:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Una vez realizado el estudio se presentan las conclusiones de cada uno de los objetivos respecto a las evidencias identificadas de los riesgos psicosociales presentes en la empresa.

- Se determina que los trabajadores están expuestos a riesgos psicosociales en las diferentes dimensiones analizadas, con respecto a la dimensión exigencias psicosociales las subdimensiones que presentaron mayor nivel de riesgo se identificaron las exigencias cuantitativas con 60% de riesgo alto, exigencias de esconder emociones 55%, exigencias emocionales y exigencias sensoriales 63% en ambos casos, es decir esta dimensión es considerara desfavorable. En la dimensión trabajo activo las subdimensiones que presentaron valores más desfavorables fueron posibilidades de desarrollo con el 63%, control sobre el tiempo con el 47% con 63% y la influencia con el 42%. Del mismo modo con respecto a la dimensión apoyo social se identificaron índices desfavorables en las dimensiones calidad de liderazgo con 67%, claridad de rol con el 58% y conflicto de rol 50%. En el mismo ámbito respecto a la dimensión compensaciones se encontraron índices menos desfavorables considerando que el riesgo se encuentre en un nivel medio en todas sus subdimensiones. Por último, en relación a la dimensión doble presencia se determinó un nivel alto de riesgo del 77% constituyéndose en una de las subdimensiones más desfavorables para los trabajadores.
- El estudio determinó que los trabajadores presentan un nivel de riesgo alto en la dimensión exigencias psicológicas del 54%, trabajo activo 42% apoyo social 48%, compensaciones es la dimensión menos desfavorable con un nivel de riesgo medio del 55% y se evidenció que la dimensión que afecta con frecuencia a los trabajadores es la dimensión doble

presencia, considerando en la mayoría de los casos se tienen presentes las actividades domésticas que tiene que realizar.

- Con respecto a los índices de frecuencia, se identifica un nivel de accidentabilidad medio considerando que existen 17 casos por cada millón de horas trabajadas en el año, el índice de gravedad se encuentra un promedio de 0,13 días perdidos por cada 1000 horas trabajadas.
- Además, se concluye que existen factores de riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores de la empresa, por tanto, se acepta la hipótesis alternativa que expresa la necesidad de diseñar un programa para controlar los diferentes factores de riesgos psicosociales identificados.
- Finalmente, se deja a consideración de las autoridades y del personal el programa para minimizar los riesgos psicosociales identificados en cada una de las subdimensiones, con el firme propósito de establecer un nivel de conciencia sobre la necesidad de aplicar medidas que proporcionen un ambiente laboral agradable y sano para todo el personal.

6.2 Recomendaciones

Para mejorar las condiciones laborales del personal de la Coordinación Provincial de Prestación del Seguro de Salud Guayas se deja a consideración de las autoridades y del personal las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda realizar estudios frecuentes sobre los riesgos a los cuales se exponen los trabajadores y que podrían ser la causa de daños en su salud, para una vez identificados poder tomar acciones correctivas al identificar situaciones desfavorables que puedan afectar al trabajador y a la organización.
- Una vez registrados los factores de riesgos psicosociales desfavorables que afectan la salud de los trabajadores, las autoridades deben comprometerse a desarrollar actividades que proporcionen beneficios para la salud psíquica y física de todo su recurso humano.
- Llevar un registro de todos los accidentes y sucesos ocurridos en la empresa, para poder verificar y controlar la administración del personal en todas sus áreas.
- Se recomienda implementar el programa de control de riesgo psicosocial planteado en la investigación, para garantizar la seguridad y bienestar laboral de los trabajadores.

BIBLIOGRAFIA

- Abril, M. (2014). Condiciones ergonómicas relacionadas con la carga física empresa Int. Food Service Corp. de la ciudad de Guayaquil periodo septiembre 2013 a enero 2014. p.30. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/1874>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2016). *Ecuador Legal OnLine*. Obtenido de <http://www.ecuadorlegalonline.com/laboral/codigo-del-trabajo-2016/>.
- Asamblea Nacional del Ecuador. Ministerio de Trabajo. (2012). Obtenido de Asamblea Nacional del Ecuador. Ministerio de Trabajo. [Online]. Quito; 2012 <http://www.trabajo.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>.
- BG, J., & F, P. (2012). Salud y trabajo : los nuevos y emergentes riesgos psicosociales. 202. Cataluña, Barcelona, España.
- Carnicer, R. (2013). www.achs.cl/portal/Empresas. Obtenido de <http://www.achs.cl/portal/Empresas/Paginas/RiesgosPsicosociales.aspx#.WNSM3fJIGWw>.
- Centro de Prevención de Riesgo del Trabajo. (2015). Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. *Es Salud*. Obtenido de www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit
- Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud. Instituto Sindical de Ambiente Trabajo y Salud (ISTAS). (2010). *Manual de método CoPsoQ-istas21* (1 ed.). (I. S. (ISTAS), Ed.) Obtenido de http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/manual_metodo.pdf
- Charria, O. V., Sarsosa P, K. V., & Arenas O, F. (4 de diciembre de 2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4), 380-391.

- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *ecuadorencifras.gob.ec*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Sitios/LIBRO%20buen%20vivir/files/assets/basic-html/page19.html>
- Constitución de la República del Ecuador. (s.f). *ecuanex.net.ec*. Obtenido de <http://www.ecuanex.net.ec/constitucion/titulo03b.html>
- Fernández, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. San Vicente, Alicante: Club Universitario.
- INEC. (2017). *www.ecuadorencifras.gob.ec*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/>.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2016). *sart.iess.gob.ec*. Obtenido de sart.iess.gob.ec > DSGRT > norma_interactiva > IESS_Normativa
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (ISTAS). (s.f). *www.insht.es*. Obtenido de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_443.pdf
- Jiménez, B. (2013). Factores y riesgos laborales psicosociales conceptualización historia y cambios actuales. Madrid, España.
- Llanquecha, C. H., & Marín, V. J. (2018). *repositorio.upch.edu.pe*. Obtenido de http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3572/Factores_LlanquechaCortez_Hela.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- MANUAL BÁSICO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. Conceptos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo. (2014). *INVASSAT*, 5-6.
- Mansilla, F., & Favieres, A. (2011). Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo.
- Ministerio de Trabajo. (2016). *http://www.trabajo.gob.ec*. Obtenido de http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/10/Acuerdo_Teletrabajo_WEB.pdf.

Ministerio de Trabajo. (16 de Junio de 2017). <http://www.trabajo.gob.ec>. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/AM-82.-NORMATIVA-ERRADICACION-DE-LA-DISCRIMINACION-EN-EL-AMBITO-LABORAL.pdf>.

Ministerio de Trabajo. (1 de Junio de 2017). Reglamento del seguro general de riesgo del trabajo. Quito, Pichincha, Ecuador. Obtenido de <https://sut.trabajo.goc.ec>publico>Resoluciones>

OIT. (2 de 17 de 2014). <http://www.ilo.org>. Obtenido de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---srosan_jose/documents/publication/wcms_236620.pdf

Organizacion Internacional de Trabajo (OIT). (10 de 21 de 2013). www.ilo.org. Obtenido de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/--ro-lima/---srosan_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2013). www.who.int. Obtenido de http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/.

Piñero, H. A. (2011). Buenos Aires, Argentina. Obtenido de http://www.fmed.uba.ar/depto/sal_seg/la_salud_de_los_trabajadores_de_la_salud.pdf.

Sánchez, N. J. (2018). repositorio.uta.edu.ec. Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27542/1/Tesis_S%C3%A1nchez%20N%C3%BA%C3%B1ez%20Jenny%20Gioconda.pdf

Valdez, B. P. (2019). www.dspace.uce.edu.ec. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/17603/1/T-UCE-0007-CPS-082.pdf>

Villalobos, G. (2010). Obtenido de http://www.fasecolda.com/files/7314/4969/7573/Gloria_Villalobos._2010._Factores_de_riesgo_psicosocial._Pontificia_Universidad_Javeriana.pdf

ANEXOS

ANEXO A: Instrumento utilizado en la investigación

Questionario SUSESO/ISTAS21 Versión completa

Por favor, conteste TODAS las preguntas. Recuerde que no hay preguntas buenas ni malas. Sus respuestas serán tratadas con absoluta confidencialidad.

Sección general

Datos demográficos

Sexo

- Hombre
 Mujer.

¿Qué edad tiene?

- Menos de 26 años
 Entre 26 y 35 años
 Entre 36 y 45 años
 Entre 46 y 55 años
 Más de 55 años

Salud y bienestar personal

Nº	Pregunta	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Mala
SG1	En general diría Ud. que su salud es		✓			

Para Ud. ¿qué tan CIERTA O FALSA es cada una de estas afirmaciones respecto a su salud?

Por favor responda TODAS las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para CADA UNA de ellas.

Nº	Pregunta	Totalmente cierta	Casi siempre cierta	No sé	Casi siempre falsa	Totalmente falsa
SG2	Me enfermo con más facilidad que otras personas				✓	
SG3	Estoy tan saludable como cualquier persona		✓			
SG4	Creo que mi salud va a empeorar					✓
SG5	Mi salud es excelente		✓			

Las preguntas que siguen se refieren a cómo se ha sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS.
 Por favor responda TODAS las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para CADA UNA de ellas.

Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
SM1	¿Estuvo muy nerviosa/o?			✓		
SM2	¿Estuvo muy decaída/o que nada lo anima?				✓	
SM3	¿Se sintió tranquila/o y calmada/o?				✓	
SM4	¿Se sintió desanimada/o y triste?				✓	
SM5	¿Se sintió una persona feliz?			✓		
VT1	¿Se sintió muy animosa/o?			✓		
VT2	¿Se sintió con mucha energía?			✓		
VT3	¿Se sintió agotada/o?				✓	
VT4	¿Se sintió cansada/o?			✓		

AT1. En los últimos 12 meses, ¿ha tenido usted algún accidente de trabajo como golpe, caída, herida, corte, fractura, quemadura o envenenamiento? (excluya accidentes de trayecto)

- No
 Sí

EP1. ¿Usted tiene o ha tenido alguna enfermedad diagnosticada que haya sido provocada y/o agravada por el trabajo?

- No
 Sí

¿DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS, con qué frecuencia ha tenido los siguientes problemas?

Por favor, responda a TODAS las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
SR1	No he tenido ánimos para estar con gente			✓		
SR2	No he podido dormir bien				✓	
SR3	He estado irritable				✓	
SR4	Me he sentido agobiado/a			✓		
SR5	¿Ha sentido opresión o dolor en el pecho?				✓	
SR6	¿Le ha faltado el aire?					✓
SR7	¿Ha sentido tensión en los músculos?					✓
SR8	¿Ha tenido dolor de cabeza?			✓		
SR9	¿Ha tenido problemas para concentrarse?				✓	
SR10	¿Le ha costado tomar decisiones?			✓		
SR11	¿Ha tenido dificultades para acordarse de las cosas?				✓	
SR12	¿Ha tenido dificultades para pensar de forma clara?			✓		

Trabajo y empleo actual

TE1. ¿En qué unidad geográfica (sucursal, piso, región, etc.) trabaja usted? (lista de unidades consideradas)

TE2. ¿En qué estamento, profesión o cargo está usted? (lista de estamentos, profesiones, cargos, etc.)

TE3. ¿En qué departamento, unidad o sección trabaja usted? (lista de departamentos, unidades, etc.)

TE4. En el último año, ¿ha trabajado en dos o más secciones o departamentos al mismo tiempo?

- No
 Sí

TE5. En el último año, ¿ha tenido dos o más jefes o supervisores al mismo tiempo?

- No
 Sí

TE6. ¿El trabajo que realiza se corresponde con su sueldo?

- Sí
- No, el trabajo que hago está por encima de lo que se me reconoce en el sueldo
- No, el trabajo que hago está por debajo de lo que se me reconoce en el sueldo
- No lo sé

TE7. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta empresa o institución?

- De 0 hasta 6 meses
- Más de 6 meses y hasta 2 años
- Más de 2 años y hasta 5 años
- Más de 5 años y hasta de 10 años
- Más de 10 años

TE8. ¿Considera que los ascensos o promociones que ha tenido están en armonía con el tiempo que lleva en la empresa o institución?

- No
- Sí

TE9. Su jornada de trabajo es:

- a tiempo parcial
- a tiempo completo
- no sujeto a cumplimiento de horario

TE10. Su horario de trabajo es:

- horario diurno (mañana y tarde)
- turno fijo de mañana
- turno fijo de tarde
- turno fijo de noche
- turnos rotatorios

TE11. Su jornada laboral es:

- de lunes a viernes
- de lunes a sábado
- sólo fines de semana o festivos
- de lunes a viernes y a veces sábado, domingo y festivos
- semana corrida, incluyendo domingo y festivos

TE12. Si le cambian de horario (turno, hora de entrada o de salida), o de días de la semana en que trabaja, ¿con cuánto tiempo de antelación se lo comunican?

- no me cambian de horario ni de días de trabajo
- usualmente me lo comunican con varios días de anticipación y no me produce mayores inconvenientes
- habitualmente me lo comunican con algunos días de anticipación, pero me ocasiona dificultades en otros aspectos de mi vida
- habitualmente me lo comunican de un día para otro
- habitualmente me lo comunican en el mismo día

TE13. Indique cuántas horas semanales trabajó para la empresa o institución la semana pasada:
_____ horas semanales

TE14. Si en la pregunta anterior anotó menos de 45 (44 sector público) horas, señale cuál fue la razón. Si anotó más de 45 (44 sector público) horas, marque la primera alternativa.

- la semana pasada trabajé 45 (44) horas o más
- trabajo a tiempo parcial para esta empresa o institución
- tengo una distribución irregular de mi jornada de trabajo (no siempre trabajo las mismas horas)
- he estado de vacaciones, enfermo o con permiso
- otros motivos

TE15. ¿Qué tipo de relación laboral tiene con la empresa o institución?

- tengo contrato indefinido o mi cargo es de planta
- tengo contrato temporal o mi cargo es a contrata
- trabajo por faenas o proyectos
- estoy contratado por una empresa externa
- tengo contrato a honorarios
- soy estudiante en práctica
- no tengo contrato

TE16. Aproximadamente, ¿cuánto es su sueldo líquido mensual?

- \$200.000 o menos
- entre \$200.001 y \$500.000
- entre \$500.001 y \$800.000
- entre \$800.001 y \$1.000.000
- entre \$1.000.001 y \$2.000.000
- Más de \$2.000.000

TE17. Su sueldo es

- Fijo
- Sueldo base más comisiones o variable
- Sólo variable

TE18. ¿Qué parte de su sueldo destina Ud. al pago de deudas (considere deudas de casas comerciales, tarjetas bancarias, deudas por educación y salud, deudas hipotecarias)?

- No tengo deudas.
- Destino hasta un 10% de mi sueldo al pago de mis deudas
- Destino hasta un 25% (un cuarto) de mi sueldo al pago de mi deudas
- Destino hasta un 50% (la mitad) de mi sueldo al pago de mis deudas
- Destino más del 50% (más de la mitad) de mi sueldo al pago de mis deudas

TE19. Si usted tiene deudas, indique qué grado de dificultad tiene para pagarlas

- No tengo deudas.
- Tengo deudas, pero no tengo dificultades para pagarlas
- Tengo deudas, y tengo ocasionales dificultades para pagarlas
- Tengo deudas, y tengo siempre dificultades para pagarlas
- Tengo deudas, y tengo permanentes y graves dificultades para pagarlas

TE20. ¿Qué parte del trabajo familiar y/o doméstico le toca hacer a Ud.? (aseo, compras, cocinar, cuidar niños o abuelos, etc.)

- Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas del hogar.
- Hago más o menos la mitad de las tareas del hogar
- Hago más o menos la cuarta parte de las tareas del hogar
- Solo hago tareas puntuales
- No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

TE21. Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?

- Siempre
- La mayoría de las veces
- Algunas veces
- Solo unas pocas veces
- Nunca

Licencias médicas

LM1. En los últimos 12 meses, ¿cuántas licencias médicas ha tenido aproximadamente? (excepto licencia médica por prenatal y postnatal, y por permiso por enfermedad grave de hijo menor de 1 año)

- No he tenido ninguna licencia por enfermedad en el último año
- Aproximadamente, he tenido _____ licencias por enfermedad en el último año

LM3. En los últimos 12 meses, ¿cuántos días aproximadamente ha estado con licencia médica? (excepto licencia médica por prenatal y postnatal, y por permiso por enfermedad grave de hijo menor de 1 año)

- No he estado con licencia por enfermedad en el último año
- Aproximadamente, he tenido _____ días de licencia por enfermedad en el último año

Sección específica de riesgo psicosocial

Por favor, responda a TODAS las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas. Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que nos interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo. Muchas gracias.

Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias de su trabajo

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
CU1	¿Tiene que trabajar muy rápido para entregar tareas solicitadas en poco tiempo?			✓		
CU2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?		✓			
CU3	¿Tiene tiempo para tener al día su trabajo?		✓			
CU4	¿Se retrasa en la entrega de su trabajo?			✓		
CU5	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?			✓		
CU6	¿Tiene tiempo suficiente para hacer su trabajo?			✓		
CU7	¿Tiene que quedarse después de la hora de salida para completar su trabajo?				✓	
CO1	En su trabajo, ¿tiene usted que controlar o estar atento a muchas situaciones a la vez?		✓			
CO2	En su trabajo, ¿tiene que memorizar muchas cosas?				✓	
CO3	¿Su trabajo requiere que sea capaz de proponer nuevas ideas?			✓		
CO4	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones en forma rápida?					✓
CO5	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?				✓	
CO6	¿Tiene que tomar decisiones que son importantes para su lugar de trabajo?			✓		
CO7	El trabajo que usted hace, ¿puede tener repercusiones importantes sobre sus compañeros, clientes, usuarios, maquinas o instalaciones?			✓		
CO8	En su trabajo, ¿tiene que manejar muchos conocimientos?	✓				

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
EM1	¿Hay en su trabajo momentos y/o situaciones que le producen desgaste emocional?			✓		
EM2	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?			✓		
EE1	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus opiniones y no expresarlas?		✓			
EE2	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?		✓			
ES1	¿Su trabajo requiere mucha concentración?	✓				
ES2	¿Su trabajo requiere mirar con detalle?	✓				
ES3	¿Su trabajo requiere atención constante?	✓				
ES4	¿Su trabajo requiere un alto nivel de exactitud?	✓				

Las siguientes preguntas tratan sobre el margen de autonomía que Ud. tiene en su actual trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
IN1	¿Otras personas toman decisiones sobre sus tareas?				✓	
IN2	¿Tiene poder para decidir sobre el ritmo al que trabaja?			✓		
IN3	¿Puede escoger a quién tiene como compañero/a de trabajo?					✓
IN4	¿Tiene poder para decidir sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					✓
IN5	¿Tiene poder para decidir sobre el horario en el que trabaja?					✓
IN6	¿Tiene poder para decidir sobre la calidad del trabajo que usted tiene?					✓
IN7	¿Tiene poder para decidir sobre el orden en el que realiza sus tareas?				✓	

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
CT1	¿Puede decidir cuándo hace un descanso?			✓		
CT2	¿Puede tomar las vacaciones más o menos cuando usted quiere?		✓			
CT3	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?				✓	
CT4	Si tiene algún asunto personal o familiar, ¿puede dejar su puesto de trabajo al menos una hora, sin tener que pedir un permiso especial?					✓

Las siguientes preguntas se refieren a las posibilidades de desarrollo, el sentido del trabajo y la integración dentro de la empresa o institución.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
PD1	¿Su trabajo es variado (tareas diferentes y diversas)?				✓	
PD2	¿Su trabajo requiere un alto nivel de especialización (habilidad y conocimientos específicos, experiencia...)?	✓				
PD3	¿Tiene que hacer lo mismo una y otra vez, en forma repetida?			✓		
PD4	¿Su trabajo requiere que tenga iniciativa?				✓	
PD5	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?				✓	
PD6	¿La realización de su trabajo permite que aplique sus habilidades y conocimientos?			✓		
PD7	¿Su trabajo le da la oportunidad de mejorar sus habilidades técnicas y profesionales?			✓		
ST1	Las tareas que hace ¿tienen sentido para usted?	✓				
ST2	Las tareas que hace ¿le parecen importantes?	✓				
ST3	¿Se siente comprometido con su profesión u oficio?	✓				
IE1	¿Le gustaría quedarse en la empresa o institución en la que está para el resto de su vida laboral, manteniendo las condiciones personales y laborales actuales?			✓		
IE2	¿Habla con entusiasmo de su empresa o institución?		✓			
IE3	¿Siente que los problemas en su empresa o institución son también suyos?			✓		
IE4	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?	✓				

Las siguientes preguntas tratan sobre el grado de definición de sus tareas y de los conflictos que puede suponer la realización de su actual trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
RL1	¿Sabe exactamente qué margen de autonomía (decisión personal) tiene en su trabajo?				✓	
RL2	¿Su trabajo tiene objetivos o metas claras?	✓				
RL3	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	✓				
RL4	¿Sabe exactamente qué se espera de usted en el trabajo?	✓				
CR1	¿Debe hacer o se siente presionado a hacer cosas en el trabajo que no son aceptadas por algunas personas?		✓			
CR2	¿Se le exigen cosas contradictorias en el trabajo?		✓			
CR3	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?			✓		
CR4	¿Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias?			✓		
CR5	¿Tiene que hacer cosas en contra de sus principios y valores en el trabajo?				✓	

Las siguientes preguntas tratan de la relación con sus jefes o supervisores directos en su actual trabajo

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
CL1	Sus jefes directos, ¿se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional? (perfeccionamiento, educación, capacitación)			✓		
CL2	Sus jefes directos, ¿planifican bien el trabajo?		✓			
CL3	Sus jefes directos, ¿resuelven bien los conflictos?			✓		
CL4	Sus jefes directos, ¿se comunican (bien) de buena forma y claramente con los trabajadores y trabajadoras?			✓		
CL5	Sus jefes directos, ¿le dan importancia a que los trabajadores/as estén a gusto en el trabajo?			✓		
CL6	Sus jefes directos, ¿asignan bien el trabajo?			✓		

Las siguientes preguntas tienen que ver con el apoyo que recibe para realizar su trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
RS1	¿En su empresa o institución se le informa con suficiente anticipación de los cambios que pueden afectar su futuro, tanto laboral como personal?					✓
RS2	¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?			✓		
RS3	¿Su superior habla con usted acerca de cómo lleva a cabo su trabajo?				✓	
RS4	Su superior directo, ¿está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo?				✓	
RS5	¿Recibe ayuda y apoyo de su superior directo?			✓		
RC1	¿Con qué frecuencia habla con sus compañeros o compañeras sobre cómo lleva a cabo su trabajo?			✓		
RC2	¿Con qué frecuencia sus compañeros o compañeras están dispuestos a escuchar sus problemas en el trabajo?				✓	
RC3	¿Con qué frecuencia recibe ayuda y apoyo para el trabajo de sus compañeras o compañeros?			✓		
RC4	¿Hay un buen ambiente entre usted y sus compañeros y compañeras de trabajo?			✓		
RC5	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?			✓		
RC6	En su trabajo, ¿siente usted que forma parte de un grupo o equipo de trabajo?			✓		

Las siguientes preguntas tienen que ver con el reconocimiento a su trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
ET1	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco		✓			
ET2	Mis compañeros de trabajo me dan el reconocimiento que merezco			✓		
ET3	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario			✓		
ET4	En mi trabajo me tratan injustamente					✓
ET5	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado			✓		

Las siguientes preguntas tienen que ver con su preocupación por posibles cambios en sus actuales condiciones de trabajo.

Nº	Pregunta	Estoy muy preocupado	Estoy bastante preocupado	Estoy más o menos preocupado	Estoy un poco preocupado	No estoy preocupado por esto
IC1	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?				✓	
IC2	¿Está preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que se quedara cesante?			✓		
IC3	¿Está preocupado por si le varían el sueldo (que no se lo reajusten, que se lo bajen, que introduzcan el salario variable, que le paguen en especies)?		✓			
IC4	¿Está preocupado por si no le hacen un contrato indefinido?		✓			
IC5	¿Está preocupado por si no le ascienden?			✓		
IT1	¿Está preocupado por si le trasladan contra su voluntad a otro lugar de trabajo, obra, funciones, unidad, departamento o sección?			✓		
IT2	¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?		✓			
IT3	¿Está preocupado por si le cambian contra su voluntad los horarios (turnos, días de la semana, horas de entrada y salida)?		✓			

ANEXO B: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Nivel de Riesgo
<p>Problema General ¿Cuál es el impacto que genera el diseño de un programa de control del riesgo psicosocial en el personal del área de pertinencia médica de la Coordinación Provincial de Prestación del Seguro de Salud Guayas?</p> <p>Problema específicos ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial a los que está</p>	<p>Objetivo General Diseñar un programa de control del riesgo psicosocial del personal del área de pertinencia médica de la Coordinación Provincial de Prestación del Seguro de Salud Guayas en el año 2019.</p> <p>Objetivos específicos ➤ Identificar los factores de riesgo psicosocial a los que está expuesto el personal de pertinencia médica de la Coordinación Provincial de</p>	<p>Hipótesis General El diseño de un programa de control del riesgo psicosocial, aplicado al personal del área de pertinencia médica de la Coordinación Provincial de Prestación del Seguro de Salud Guayas en el año 2019, logrará prevenir los riesgos existentes, fomentando un entorno laboral más confortable.</p>	Variable 1:			
			Exigencias psicosociales en el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Exigencias cuantitativas. • Exigencias cognitivas. • Exigencias emocionales. • Exigencias de esconder emociones. 	CU1, CU2, CU3, CU4, CU5, CU6, CU7. CO1, CO2, CO3, CO4, CO5, CO6, CO7, CO8. EM1, EM2 ES1, ES2, ES3, ES4	Escala de Likert desde 0-4. Nivel: Bajo Medio Alto.
			Control sobre el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Influencia. • Posibilidades de desarrollo en el trabajo. • Control de los tiempos a disposición. • Sentido del trabajo. 	IN1, IN2, IN3, IN4, IN5, IN6, IN7. PD1, PD 2, PD3, PD 4, PD 5, PD 6, PD 7. CT1, CT2, CT3, CT4. ST1, ST2, ST3.	

<p>expuesto el personal del área de pertinencia médica de la Coordinación Provincial de Prestación del Seguro de Salud Guayas?</p> <p>¿Cuál es el nivel de los factores de riesgo psicosocial a nivel intralaboral y extralaboral que afectan al personal de pertinencia médica de la Coordinación Provincial de Prestación del Seguro de Salud Guayas?</p>	<p>Prestación del Seguro de Salud Guayas.</p> <p>➤ Evaluar los factores de riesgo psicosocial a nivel intralaboral y extralaboral que afectan al personal de pertinencia médica de la Coordinación Provincial de Prestación del Seguro de Salud Guayas.</p>	<p>Hipótesis Alternativa</p> <p>Hi: El diseño de un programa de control del riesgo psicosocial, aplicado al personal del área de pertinencia médica de la Coordinación Provincial de Prestación del Seguro de Salud Guayas en el año 2019, logrará prevenir los riesgos existentes, fomentando un entorno laboral más confortable.</p>	<p>Apoyo social y calidad de liderazgo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Integración en la empresa. • Relación con los compañeros. • Relación con los supervisores. • Calidad de liderazgo. • Claridad de rol. • Conflicto del rol. 	<p>IE1, IE2, IE3, IE4.</p> <p>RC1, RC2, RC3, RC4, RC5.</p> <p>RS1, RS2, RS3, RS4, RS5, RS6.</p> <p>CL1, CL2, CL3, CL4, CL5, CL6.</p> <p>RL1, RL2, RL3, RL4. CR1, CR2, CR3, CR4, CR5.</p>	
	<p>Prestación del Seguro de Salud Guayas.</p> <p>➤ Determinar los índices de accidentabilidad de la Coordinación Provincial de Prestación del Seguro de Salud Guayas.</p>	<p>Provincial de Prestación del Seguro de Salud Guayas en el año 2019, logrará prevenir los riesgos existentes, fomentando un entorno laboral más confortable.</p>	<p>Compensaciones del trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inseguridad con respecto al contrato de trabajo. • Estima. • Inseguridad respecto a las características del trabajo. 	<p>IC1, IC2, IC3, IC4, IC5.</p> <p>ET1, ET2, ET3, ET4, ET5.</p> <p>IT1, IT2, IT3.</p>	
	<p>Prestación del Seguro de Salud Guayas.</p>	<p>Hipótesis Nula</p> <p>Ho: El diseño de un programa de</p>	<p>Doble presencia.</p>	<p>Preocupación por tareas domésticas.</p>	<p>DP1, DP2,</p>	

<p>¿Cuáles son los índices de accidentabilidad de la Coordinación Provincial de Prestación del Seguro de Salud Guayas?</p> <p>¿Qué tipo de estrategias se pueden diseñar para minimizar los factores de riesgo psicosocial identificados?</p>	<p>► Diseñar un programa de control a partir de los factores de riesgo psicosocial identificados.</p>	<p>control del riesgo psicosocial, aplicado al personal del área de pertinencia médica de la Coordinación Provincial de Prestación del Seguro de Salud Guayas en el año 2019, no logrará prevenir los riesgos existentes, fomentando un entorno laboral más confortable.</p>	<p>Variable 2: Salud y Bienestar</p>			
			<p>Bienestar social, mental y físico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desaparición de enfermedades. • Buen funcionamiento fisiológico. 	<p>Preguntas generales del cuestionario SUCESO ISTAS 21.</p>	<p>Riesgo leve. Riesgo grave. Riesgo mortal.</p>
<p>Accidentes en el trabajo</p>	<p>Índice de frecuencia (IF) Índice de severidad (IS) índices de análisis de riesgo de la tarea (IART)</p>	<p>IF= (N° de accidentes / N° horas trabajadas x 10⁶). IS= (N° de días perdidos x 1000000) / (horas hombre trabajadas).</p>				

ANEXO C: Evidencia fotográfica

Fachada de la Coordinación Provincial del IESS



Aplicación del test a los trabajadores



