ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL

FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA Y AGROINDUSTRIA

EVALUACIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL EN FUNCIONARIOS QUE LABORAN EN LA MATRIZ DEL CONSEJO NACIONAL DE DISCAPACIDADES Y APLICACIÓN DE MEDIDAS PREVENTIVAS

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAGÍSTER EN SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL

DRA. MARÍA ISABEL FERNÁNDEZ CÁRDENAS

isafernandez1@yahoo.es

DIRECTOR: DR. ÁLVARO PERALTA BELTRÁN, MSc.

alvaroperalt@gmail.com

CODIRECTOR: ING. MARCELO ALBUJA TORRES, MSc.

Quito, mayo, 2011

© Escuela Politécnica Nacional 2011
Reservados todos los derechos de reproducción

DECLARACIÓN

Yo María Isabel Fernández Cárdenas, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado por ningún grado o calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Escuela Politécnica Nacional puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

_____

Dra. María Isabel Fernández C.

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue desarrollado por la Dra. María Isabel Fernández Cárdenas, bajo nuestra supervisión.

Dr. Álvaro Peralta Beltrán
DIRECTOR DEL PROYECTO

Ing. Marcelo Albuja Torres
CODIRECTOR DEL PROYECTO

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial por su colaboración a todo el talento humano que forma parte del CONADIS, en especial al grupo interdisciplinario con el que tuve la suerte de trabajar, pues sin esa interacción de experiencias en la aplicación de medidas preventivas hubiera sido poco factible el desarrollo del proyecto.

Además deseo expresar mi reconocimiento a los Directores del Proyecto, Doctor Álvaro Peralta e Ingeniero Marcelo Albuja, quienes con sus conocimientos fueron la guía y motivación que permitió la elaboración del presente trabajo de Post-Grado.

DEDICATORIA

A mi hija Andreita y a mi esposo Edison, gracias por haberme permitido que nuestro tiempo de familia le dedique al desarrollo de este proyecto.

A mis hermanas Ceci y Analú, por el apoyo incondicional que me ofrecen siempre que inicio un nuevo reto.

Y a Dios, por ser la fortaleza de mi vida.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PÁGINA

RESUMEN viii

INTRODUCCIÓN x

GLOSARIO xiii

1 PARTE TEÓRICA 1

1.1 La psicología en la gestión de seguridad y salud ocupacional 1

1.1.1 El desarrollo del potencial humano 1
1.1.2 La psicología aplicada a la seguridad industrial 3
1.1.3 La motivación en el comportamiento humano 4

1.2 Organización del trabajo, factores psicosociales, estrés y salud 6
1.2.1 El estrés laboral y la salud 9
1.2.2 Los estresores: los factores psicosociales 10
1.2.3 Métodos de evaluación de riesgos psicosociales 12
1.2.4 Análisis de métodos de evaluación de riesgos psicosociales 18

1.3 Dimensiones de exposición del método CoPsoQ-Istas21 21

2. METODOLOGÍA 23

2.1 Descripción de la institución 23
2.1.1 Requisitos legales 24
2.1.2 Justificación de las fechas en el proceso de intervención 25

2.2 Acuerdo y designación del grupo de trabajo 25
2.2.1 Presentación de opiniones “grupos de discusión” 26
2.2.2 Presentación del método a directivos y trabajadores 27
2.2.3 Designación del grupo de trabajo 27
2.2.4 Preparación del trabajo de campo 28
2.2.4.1 Aplicación de resultados a unidades de análisis 28
2.2.4.2 Adaptación del cuestionario 28
2.2.4.3 Diseño de distribución 29

2.3 Identificación y medición de los riesgos psicosociales 29
2.3.1 Publicación del material 29
2.3.2 Entrega y recogida del cuestionario 30

2.4 Evaluación de los riesgos psicosociales 30
2.4.1 Informatización y análisis de datos 30
2.4.2 Realización del informe preliminar para la evaluación de los riesgos psicosociales 31
2.4.3 Interpretación y presentación de resultados 31

2.5 Propuesta de medidas preventivas 32
2.5.1 Propuesta y priorización de medidas preventivas 32
2.5.2 Presentación de medidas preventivas al Conadis-Matriz 33

2.6 Evaluaciones de las medidas preventivas implementadas 33
2.6.1 Aplicación de medidas preventivas 33
2.6.2 Valoración de medidas preventivas mediante entrevistas estructuradas 36
2.6.3 Retroalimentación departamentos involucrados y presentación de resultados finales al dpto. de recursos humanos 37

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 38

3.1 Informe preliminar para la evaluación de riesgos psicosociales 38
3.1.1 Tasa de respuestas 38
3.1.2 Condiciones de trabajo 40
3.1.3 Prevalencia de la exposición 47
3.1.4 Exposición dimensión a dimensión 51
3.1.5 Puntuaciones 56

3.2 Interpretación de resultados 58

3.3 Medidas preventivas 61

3.4 Matriz de planificación medidas preventivas 64

3.5 Matriz evaluación medidas preventivas aplicadas 69

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 72

4.1 Conclusiones 72

4.2 Recomendaciones 73

BIBLIOGRAFÍA 75

ANEXOS 78

ÍNDICE DE TABLAS

PÁGINA

Tabla 1:	Método evaluación de factores psicosociales FPSICO del INSHT	12
Tabla 2:	Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo Instituto Navarro de Salud Laboral	13
Tabla 3:	Lista de control de la Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y trabajo	13
Tabla 4:	Metodología PREVENLAB de la Universidad de Valencia	14
Tabla 5:	Métodos de evaluación de riesgos psicosociales de Inermap: PSICOMAP, EDUMAP, SANIMAP, OFIMAP y TELEMAP	15
Tabla 6:	Cuestionario RED WONT. Departamento de Psicología Evolutiva, Educativa, Social y Metodología de la Universidad Jaume I	16
Tabla 7:	Psicología de la seguridad de la Universidad de Valencia	16
Tabla 8:	Método CoPsoQ- Istas21para la evaluación de los riesgos psicosociales en la empresa	17
Tabla 9:	Grupo de dimensiones, dimensiones psicosociales y número de preguntas incluidas en la versión media del CoPsoQ-Istas21	22
Tabla 10:	Tasa de respuesta de la población trabajadora CONADIS-MATRIZ	39
Tabla 11:	Características de la contratación de los funcionarios	41
Tabla 12:	Características de la jornada población trabajadora	42
Tabla 13:	Características del diseño de la tarea de los trabajadores	44
Tabla 14:	Distributivo Salarial CONADIS-MATRIZ	45
Tabla 15:	Características del salario población trabajadora	46
Tabla 16:	Característica de la promoción de los trabajadores	47
Tabla 17:	Organización de las exposiciones en función de la prevalencia	48
Tabla 18:	Estima. Distribución de frecuencias	52
Tabla 19:	Apoyo Social de los Compañeros. Distribución de frecuencias	53
Tabla 20:	Exigencias Psicológicas Cuantitativas. Distribución de frecuencias	55
Tabla 21:	Matriz medidas preventivas – Estima	61
Tabla 22:	Matriz medidas preventivas **–** Apoyo Social Compañeros	62

Tabla 23:	Matriz medidas preventivas – Exigencias Psicológicas Cuantitativas	63
Tabla 24:	Matriz planificación medidas preventivas – Estima	64
Tabla 25:	Matriz medidas preventivas – Apoyo Social Compañeros	66
Tabla 26:	Matriz medidas preventivas – Exigencias Psicológicas Cuantitativas	67
Tabla 27:	Matriz evaluación medidas preventivas aplicadas – Estima	69
Tabla 28:	Matriz evaluación medidas preventivas – Apoyo Social Compañeros	70
Tabla 29:	Matriz evaluación medidas preventivas – Exigencias Psicológicas Cuantitativas	71

ÍNDICE DE FIGURAS

PÁGINA

Figura 1:	Exposiciones psicosociales en el Conadis-Matriz. Porcentaje de población en cada nivel de referencia	50
Figura 2:	Estima por Departamento en el Conadis	52
Figura 3:	Apoyo Social de los Compañeros por Departamento en el Conadis	54
Figura 4:	Exigencias Psicológicas Cuantitativas por Departamento	55
Figura 5:	Puntuaciones de todas las exposiciones psicosociales del Conadis Matriz	57

ÍNDICE DE ANEXOS

PÁGINA

ANEXO I
Presentación del método CoPsoQ-Istas21 a la Institución 79

ANEXO II
Acuerdo para la utilización del método CoPsoQ-Istas21 82

ANEXO III
Test CoPsoQ-ISTAS21 84

ANEXO IV
Descriptivo de puestos Conadis-Matriz 97

ANEXO V
Circular informativa sobre los resultados de la evaluación de los riesgos Psicosociales 105

ANEXO VI
Protocolo de la entrevista de medidas preventivas – estima 107

ANEXO VII
Protocolo de la entrevista de medidas preventivas – apoyo social compañeros 108

ANEXO VIII
Protocolo de la entrevista de medidas preventivas – exigencias psicológicas cuantitativas 109

RESUMEN

El objetivo principal del presente trabajo fue implementar medidas de control para contrarrestar los riesgos psicosociales que afectan las condiciones de trabajo de los funcionarios que laboran en el CONADIS-Matriz.

Al seguir de manera adecuada los procedimientos señalados por la metodología CoPsoQ-Istas21 se logró:

Identificar en la Institución los riesgos al nivel de la menor complejidad posible (5 unidades de análisis), facilitando así la localización de los siguientes problemas psicosociales: departamento financiero con una exposición de *estima* 100%, departamento administrativo con una exposición de *apoyo social de los compañeros* 100% y departamento técnico con una exposición de *exigencias psicológicas cuantitativas* 76%.

Al analizar la magnitud de estos tres riesgos psicosociales a través de las puntuaciones y el porcentaje de trabajadores expuestos, se propusieron medidas preventivas basadas en el conocimiento científico de la facilitadora del proyecto y la experiencia de los funcionarios ; entre las más significativas se puede citar:

- Actualización salarial del personal financiero
- Priorización de la promoción interna en los funcionarios
- Revisión de los descriptivos de puesto
- Aplicación de taller “trabajo en equipo” a toda la nómina
- Dotación de sistema y equipos de computación
- Contratación de pasantes universitarios como apoyo al departamento técnico

En seguida se elaboraron matrices de planificación de las actividades preventivas propuestas para dar cumplimiento a las fechas, recursos y personas responsables.

Después, se realizó la evaluación de las medidas aplicadas mediante entrevistas estructuradas aplicadas a los funcionarios involucrados. Al final de este proceso los resultados que fueron alcanzados en un 100%, se entregaron al departamento de recursos humanos.

Por lo anteriormente expuesto, se puede evidenciar que para materializar este proceso de evaluación del riesgo psicosocial se incluyeron a los funcionarios pertenecientes a los diferentes niveles jerárquicos del Conadis-Matriz; y se reafirma de esta manera, una frase fundamental de la seguridad preventiva “Un paso de cien personas es más firme que cien pasos de una sola”.

INTRODUCCIÓN

Cada vez son más las organizaciones empresariales que en el país se encuentran comprometiendo sus mejores esfuerzos y recursos en fortalecer su *cultura de seguridad*. Este nuevo compromiso con la seguridad no solamente permitirá a la empresa ecuatoriana superar problemas de salud laboral, con la problemática de orden legal, social, empresarial, psicológica y moral que implican, sino también la de introducir una nueva visión de la administración en materia de seguridad.

Al enfocarse en el presente proyecto es importante mencionar que durante el año 1993 se firmó un convenio de comodato entre el Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS) y el Ministerio de Economía y Finanzas, mediante el cual se entregó al CONADIS unas instalaciones para el inicio de su actividad laboral ubicadas en la Av. 10 de Agosto No. 5451 y Barón de Carondelet. Dichas instalaciones fueron diseñadas y equipadas para oficinas, en las que empezaron a laborar 16 funcionarios quienes brindaban su servicio a la ciudad de Quito.

Transcurridos 17 años el CONADIS cuenta con 21 sedes (comisiones provinciales) distribuidas a lo largo de todo el país a más de la matriz en Quito. Durante este tiempo sus colaboradores también se han incrementado, es así que en la actualidad el CONADIS cuenta con 39 funcionarios a nivel nacional y 50 laborando en la matriz.

El problema radica en que varios departamentos cuentan únicamente con los funcionarios con los que se creó la Institución. Estos profesionales tienen que cubrir los requerimientos de 89 empleados y satisfacer las necesidades indispensables para el funcionamiento de la Institución a nivel nacional, es por esta razón que los técnicos que laboran en la mayoría de departamentos de la matriz del CONADIS han manifestado durante más de 1 década su insatisfacción laboral lo que ha conducido a alteraciones de la salud tanto física como mental y social pues presentan en el día a día dolor de cabeza, tensión muscular, problemas de estómago, sentimientos de ansiedad, depresión, agotamiento, apatía, problemas de sueño, concentración, etc.

Para conocer las situaciones desfavorables en la organización y con el objeto de obtener una primera aproximación hacia los factores de riesgo psicosocial presentes en la matriz del CONADIS, se formaron “grupos de discusión”, es decir, fueron los propios trabajadores los que aportaron el conocimiento evaluador de la condiciones de trabajo.

Este método de valoración subjetiva, permitió conocer que existen evidencias suficientes de que el exceso de funciones, las nulas posibilidades de promoción, el trabajo bajo presión, el apoyo social pobre y la ausencia de compensaciones son problemas de origen psicosocial, que podrían convertirse en fuente de riesgo para la salud de los funcionarios.

Con este breve diagnóstico lo acertado fue profundizar en el estudio, para el efecto se utilizó el método de medición directa CoPsoQ-Istas21, que constituye un sólido modelo teórico [Vega, 2004a; Vega, 2004b; Moncada, 2006; Daza y Pérez, 1997] en el que están basadas las herramientas que se aplicaron para el gestionamiento de los riesgos psicosociales en la institución.

Es importante mencionar que desde el punto de vista de la prevención se debe hacer visibles los problemas relacionados con la organización del trabajo para visualizarlos no como problemas individuales sino de toda la empresa, y así evitar que las exposiciones detectadas sigan causando problemas a la salud de los funcionarios y evidentes perjuicios a la productividad de la institución.

El objetivo general de la investigación es
Implementar medidas de control para contrarrestar los riesgos psicosociales que afectan las condiciones de trabajo de los funcionarios que laboran en el CONADIS-Matriz.
En cuanto a los objetivos específicos se señala

- Identificar y medir los factores de riesgo psicosocial que puedan existir en las áreas de trabajo de los funcionarios examinados.
- Evaluar la significación de los riesgos identificados.

- Establecer e implementar medidas preventivas reales para controlar los riesgos significativos.
- Evaluar las medidas implementadas.

Cabe destacar que el reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores en el art. 11 “Obligaciones de los empleadores” (Febres-Cordero, 1986) establece, como una obligación del empresario adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y el bienestar de los trabajadores.

GLOSARIO

Características de la tarea: Cantidad de trabajo, desarrollo de aptitudes**,** sencillez/complejidad, monotonía/repetitividad, automatización, ritmo de trabajo, precisión, responsabilidad, iniciativa/autonomía, formación requerida, aprendizaje de la tarea, y prestigio social de la tarea en la empresa.

Condiciones de trabajo: Cualquier característica del trabajo incluidas las relativas a su organización y ordenación, que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador.

Estrés laboral: Conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno del trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.

Estructura de la organización: Definición de competencias, estructura jerárquica, canales de comunicación e información, relaciones personales, desarrollo profesional, ayudas sociales y estilo de mando.

Evaluación de los riesgos: Es el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse.

Factor de riesgo laboral: Condición de trabajo la exposición a la cual aumenta la probabilidad de incidencia de una enfermedad o trastorno de la salud.

Metodología CoPsoQ-Istas21: El CoPsoQ (Cuestionario Psicosocial de Copenhague), es un instrumento de referencia a nivel internacional, una metodología de orientación socio-técnica que ha integrado aportaciones

fundamentales desde diversos ámbitos de la investigación social y de la salud, de la organización del trabajo y de la práctica de la prevención de los riesgos laborables. CoPsoQ, desarrollado originariamente en el año 2000 por el National Research Center for the Working Environment de Dinamarca, es hoy un instrumento presente en la investigación y en la práctica de la prevención en las empresas de distintos países. CoPsoQ es una red de cooperación internacional de la que forman parte equipos investigadores europeos, americanos y asiáticos.

La adaptación para el Estado español CoPsoQ -Istas21 ha sido realizada por un grupo de trabajo constituido por el Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud (ISTAS), Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Centre de Seguretati Condicions de Salut en el Treball de Barcelona, Mutua Fraternidad, Gabinete Higia de Comissions Obreres de Catalunya, Universitat Pompeu Fabra y Universitat Autónoma de Barcelona.

Riesgo Psicosocial: Son aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionada con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea y que se presenta con la capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador.

Salud: Estado perfecto de bienestar y equilibrio físico, mental y social y no necesariamente, la ausencia de daño o enfermedad.
A continuación se describen la totalidad de las dimensiones de exposición que mide la versión media del CoPsoQ-Istas21.

Apoyo social en el trabajo: El apoyo social trata sobre el hecho de recibir el tipo de ayuda que se necesita y en el momento adecuado, y se refiere tanto a los compañeros de trabajo como a los superiores.

Calidad del liderazgo: El papel de la dirección y la importancia de la calidad de dirección para asegurar el crecimiento personal, la motivación y el bienestar de los trabajadores es un tema de importancia crucial en la literatura de management

y de dirección de recursos humanos, y en general se tiende a recomendar el rol del líder más que el de jefe para las tareas de dirección.

Claridad de rol: Esta dimensión tiene que ver con la definición del puesto de trabajo. La definición clara d rol (o del papel a desempeñar) es una de las dimensiones clásicas en la psicología social. Si el papel a desempeñar no esta bien definido, puede resultar ser un factor muy estresante. La falta de definición del rol puede deberse a la indefinición del puesto de trabajo o, dicho de otra manera, a la falta de definición de las tareas a realizar.

Conflicto de rol: El conflicto de rol trata de las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y de los conflictos de carácter profesional o ético, cuando las exigencias de lo que tenemos que hacer entran en conflicto con las normas y valores personales.

Control sobre los tiempos de trabajo: En el trabajo ejercemos un determinado poder de decisión sobre nuestros tiempos de trabajo y de descanso (pausas, fiestas, vacaciones, etc.). El control sobre los tiempos de trabajo representa una ventaja en relación con las condiciones de trabajo (decidir cuándo hacemos una pausa o podemos charlar con un compañero) y también con las necesidades de conciliación de la vida laboral y familiar (ausentarse del trabajo para atender exigencias familiares, escoger los días de vacaciones, etc.).

Doble presencia: En el mundo del trabajo actual existen actividades y ocupaciones específicas de género y generalmente la mujeres ocupan puestos de trabajo con peores condiciones que los hombres (de menor contenido y responsabilidad, con menores niveles de influencia, peores perspectivas de promoción y peor pagados). Por otro lado, las mujeres trabajadoras se responsabilizan y realizan la mayor parte del trabajo familiar y doméstico, con lo que efectúan un mayor esfuerzo de trabajo total en comparación con los hombres. Estas desigualdades entre hombres y mujeres respecto a las condiciones de trabajo y a la cantidad de trabajo realizado se manifiestan en desigualdades en salud entre hombres y mujeres.

Estima: La estima incluye el reconocimiento de los superiores y del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo, recibir el apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo. La estima representa una compensación psicológica obtenida de manera suficiente o insuficiente a cambio del trabajo realizado y constituye juntamente con las perspectivas de promoción, la inseguridad en el empleo y las condiciones de trabajo y un salario adecuado a las exigencias del trabajo, la base de las compensaciones del modelo de Siegrist.

Exigencias psicológicas cognitivas: Cognición significa pensamiento, y las exigencias cognitivas en el trabajo tratan sobre la toma de decisiones, tener ideas nuevas, memorizar, manejar conocimientos y controlar muchas cosas a la vez. Si la organización del trabajo facilita las oportunidades y los recursos necesarios, las exigencias cognitivas pueden contribuir al desarrollo de habilidades, pues implican la necesidad de aprender y puede significar más un desafío que una amenaza.

Exigencias psicológicas de esconder emociones: Afectan tanto a los sentimientos negativos como los positivos, pero en la práctica se trata de reacciones y opiniones negativas que el trabajador o trabajadora esconde a los clientes, superiores, compañeros, compradores o usuarios por razones profesionales. Las exigencias de esconder emociones son más frecuentes en puestos de trabajo de atención a usuarios, y puede ser importante que la empresa deje claro que el cliente no siempre tiene la razón.

Exigencias psicológicas cuantitativas: Se definen como la relación entre la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Si el tiempo es insuficiente, las altas exigencias se presentan como un ritmo de trabajo rápido, imposibilidad de llevar el trabajo al día o acumulación de trabajo, y también puede tener relación con la distribución temporal irregular de las tareas. También puede ocurrir la situación contraria, que las exigencias sean limitadas o escasas.

Exigencias psicológicas emocionales: Incluyen aquellas que afectan nuestros sentimientos, sobre todo cuando requieren de nuestra capacidad para entender la situación de otras personas que también tiene emociones y sentimientos que

puedan transferirnos, y ante quienes podamos mostrar comprensión y compasión. Puede ser un equilibrio muy complicado ya que el trabajador tiene que tratar de no involucrarse en la situación y de no confundir los sentimientos de sus clientes, pacientes o alumnos con los suyos propios.

Exigencias psicológicas sensoriales: Son las exigencias laborales respecto a nuestros sentidos, que en realidad representan una parte importante de las exigencias que se nos imponen cuando estamos trabajando.

Influencia: La influencia en el trabajo es tener margen de decisión, de autonomía respecto al contenido y las condiciones de trabajo (orden, métodos a utilizar, cantidad de trabajo, etc.). La influencia en el trabajo es una de las dimensiones centrales en relación con el medio ambiente psicosocial.

Integración en la empresa: Esta dimensión esta estrechamente relacionada con la anterior. Sin embargo, aquí nos concentramos en la implicación de cada persona en la empresa y no en el contenido de su trabajo en sí. Es frecuente que los trabajadores piensen en dos categorías: “ellos” y “nosotros”. La persona no se identifica con la empresa sino con sus compañeros, con quienes comparte intereses, lo que no representa ningún riesgo para la salud pues, por lo menos en cierto modo, puede implicar un alto nivel de apoyo social y de sentimiento de grupo entre los trabajadores.

Inseguridad en el trabajo: Existen fuertes evidencias de que la inseguridad en el empleo, la temporalidad y en general la precariedad laboral se relaciona con múltiples indicadores de salud, y se ha puesto especialmente de manifiesto su relación con las enfermedades laborales. Sin embargo con esta dimensión se pretende ir más allá de la inseguridad contractual, para incluir la inseguridad sobre otras condiciones de trabajo: salario y carrera profesional.

Posibilidades de desarrollo en el trabajo: Se evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona. La realización de un trabajo debe permitir la adquisición de las habilidades

suficientes (pocas o muchas) para realizar las tareas asignadas, aplicar esas habilidades y conocimientos y mejorarlos. Se puede realizar un trabajo creativo o por el contrario, el trabajo puede ser rutinario, repetitivo y monótono y no representar ningún tipo de aprendizaje ni crecimiento.

Posibilidades de relación social: La posibilidad de relacionarse socialmente en el trabajo constituye la vertiente estructural del concepto de redes sociales, fuertemente relacionado con la salud en multitud de investigaciones. De hecho, podemos asegurar que, como decíamos anteriormente con relación a la creatividad, la necesidad de relacionarnos socialmente constituye otra de las características esenciales de la naturaleza humana (somos sobre todo seres creativos y sociales), por lo que no parece razonable que un trabajo pueda ser saludable si impone o dificulta la sociabilidad.

Previsibilidad: Esta dimensión se refiere al hecho de que las personas necesitamos disponer de información adecuada**,** suficiente y a tiempo para adaptarnos a los cambios que pueden afectar nuestra vida, de lo contrario aumentan nuestros niveles de estrés.

Salud general: Se ha demostrado que la percepción de la salud es un indicador muy fiable de mortalidad y morbilidad, utilización de servicios de salud, jubilación anticipada, desempleo , ausencia por enfermedad, etc. Así la percepción del estado de salud es un excelente indicador, fácil de obtener y de interpretar.

Salud mental: Es uno de los aspectos más importantes de la salud de una persona, y para la mayoría de la gente es en sí un pilar central de la calidad de vida. Además, una mala salud mental puede ser el origen de una serie de consecuencias negativas para la salud, desde uso o abuso de productos medicinales hasta el suicidio, y por supuesto, puede complicar, agravar e incluso ser el origen inmediato de enfermedades físicas. En el lugar de trabajo la mala salud mental puede manifestarse como muchas ausencias, malas relaciones con compañeros y clientes.

Satisfacción en el trabajo: Es una medida general para la calidad del medio ambiente laboral. La baja satisfacción en el trabajo se relaciona con el estrés, sin embargo, hay que recordar que el concepto de insatisfacción en el trabajo no es un concepto bien definido, y que está en función de las expectativas.

Sentido del trabajo: El hecho de ver sentido al trabajo significa poder relacionarlo con otros valores o fines que los simplemente instrumentales (estar ocupado y obtener a cambio unos ingresos económicos). Las personas pueden afrontar de una forma más positiva para la salud las dificultades que les afectan durante la jornada laboral si el trabajo lo experimentan con sentido.

Sentimiento de grupo: Se examina la calidad de dichas relaciones, lo que representa el componente emocional del apoyo social. Puesto que la mayor parte de las personas adultas pasan una mayor parte de su tiempo en el lugar de trabajo, es de gran importancia el estado de ánimo y el clima en dicho lugar. En un extremo se puede encontrar lugares de trabajo con muchos conflictos, acoso y mal ambiente, mientras que en el otro extremo tendríamos lugares de trabajo donde cada persona se siente como parte de un grupo.

Síntomas conductuales de estrés: Se debe puntualizar que las reacciones de estrés más estereotipadas “huida y lucha” se manifiestan en los trabajadores de formas muy variadas y complicadas; por eso se ha elegido una descripción relativamente amplia del comportamiento relacionado con estrés en las preguntas empleadas.

Síntomas cognitivos de estrés: Con frecuencia se presenta el estrés únicamente como síntomas experimentales de índole emocional (nerviosismo, irritabilidad, angustia, enfado, etc.). Sin embargo, la mayoría de las personas también experimentarán consecuencias para una serie de procesos cognitivos (de pensamiento). Tales consecuencias pueden ser muy graves y a veces catastróficas dentro y fuera del trabajo por ejemplo: decisiones de directivos erróneas tomadas en situaciones de tensión.

Síntomas somáticos de estrés: En una relación laboral normal las modificaciones fisiológicas (voz vibrante, tensión muscular, pulso acelerado, etc.), no son adecuadas, ya que no suele haber necesidad de luchar o huir en el sentido literal (y por lo tanto no es necesario enviar más energía a los músculos), y estos mecanismos fisiológicos, mantenidos por espacios de tiempo suficientemente prolongados o de gran intensidad contribuyen a incrementar el riesgo de sufrir enfermedades coronarias, pues aumentan la tensión arterial, reducen el tiempo de coagulación de la sangre e incrementan su contenido en grasas. Dichas modificaciones fisiológicas no hacen falta para un trabajo sentado o de pie.

Vitalidad: La vitalidad significa el extremo “bueno” de una dimensión que va desde extenuación y fatiga hasta vitalidad y energía. El concepto de vitalidad se encuentra muy cerca de la “alegría de vivir” y como tal se debe considerar como un bien en sí mismo. La vitalidad ha mostrado tener una alta correlación con el hecho de sentirse quemado (burn out).

1 PARTE TEÓRICA

1.1 LA PSICOLOGÍA EN LA GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

1.1.1 EL DESARROLLO DEL POTENCIAL HUMANO

Las empresas viven en un entorno caracterizado por constantes, acelerados y complejos cambios de orden económico, tecnológico, político, social y cultural, los mismos que tornan obsoletas las respuestas del pasado frente a los problemas actuales vinculados a la gestión de personal. El trabajador forma parte del sistema empresarial y resulta susceptible a los cambios que en éste se generan. Sin embargo, el potencial de desarrollo que el trabajador tiene en sí muchas veces no se renueva por falta de oportunidades que no son sino consecuencia de una concepción tradicionalista en la gestión de personal. La nueva concepción en la administración del potencial humano se funda en las siguientes ideas:

- El reconocimiento de que el trabajador posee potencialidades internas que necesitan desarrollarse
- La valoración de que el trabajador es el factor más importante para impulsar el desarrollo empresarial
- La comprensión de que el sistema empresarial influye sobre el trabajador y viceversa, por lo que el desarrollo de éste necesariamente se encuentra ligado al desarrollo de aquél.

Estas nuevas ideas han encontrado su germen y desarrollo en la psicología, las relaciones industriales y otras disciplinas científico-sociales, además de haber germinado en la misma gestión de personal en las organizaciones empresariales. Todas estas importantes disciplinas se encuentran interrelacionadas y originan en su actividad a la gestión del potencial humano encaminada hacia la excelencia administrativa.

El origen del desarrollo del potencial humano se encuentra en la tercera fuerza psicológica, es decir en la psicología humanística. La primera fuerza en psicología es el *psicoanálisis*, sus raíces son biologicistas y está representada por Sigmund Freud, quien ha tenido muchos seguidores y ha influenciado enormemente en el pensamiento del hombre contemporáneo. La segunda fuerza es la conductista, postula una concepción mecanicista del hombre, se encuentra representada por John Watson, conductista de primera generación. Otro importante psicólogo representante de esta segunda fuerza psicológica es Burrhus Skinner, neoconductista de segunda generación, el mismo que ha influenciado en el desarrollo de la ciencia psicológica (Morris, 1992).

Posteriormente ha surgido una tercera concepción de raíces humanistas liderada por Abraham Maslow, quien contribuyó, junto con psicólogos importantes como Carl Rogers, Fritz Pearls y otros, al desarrollo de esta nueva visión psicológica del ser humano (Feldman, 1995). Los fundamentos de la psicología humanística, son los siguientes:

1. Autonomía e interdependencia social.- La autonomía tiene el significado de que la persona humana tiene una tendencia muy marcada a dominarse a sí misma y al medio ambiente para independizarse de sus controles externos. Es de esta autonomía que se deriva la responsabilidad social que cada persona tiene frente a sí misma y a la comunidad en la cual vive. La autonomía lo es en la medida que el ser humano vive inmerso en sistemas sociales que necesariamente significan interrelación social.

2. Autorrealización.- Además de las necesidades de déficit: necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales y de estimación; se encuentran presentes en el ser humano las necesidades de crecimiento, o autorrealización. Esta necesidad de autorrealización es una tendencia en el hombre dirigida al objetivo de la conservación y desarrollo personal y a la independencia con respecto a controles externos. Esta autorrealización es concebida por algunos autores como objetivo de vida.

3. Tendencia hacia un sentido y una meta.- La vida humana se encuentra orientada hacia la realización de objetivos que la propia persona elige porque aspira a una vida plena y llena de significado por sus valores internalizados de su mundo cultural. Valores como libertad, justicia, dignidad, verdad, bondad, belleza y otros ofrecen un horizonte de futuro a la persona. Encontrar un sentido a la propia existencia es importante para el crecimiento y desarrollo humanos.

4. Totalidad u holismo.- La persona humana es una totalidad o integridad con dimensiones biológicas, psíquicas, sociales, culturales y espirituales. El ser humano constituye una unidad en interrelación con su medio ambiente que tiene pleno sentido existencial.

Es esta psicología humanística la que le confiere un sólido soporte conceptual a la administración y desarrollo del potencial humano, y que por cierto se halla también presente en la psicología industrial.

1.1.2 LA PSICOLOGÍA APLICADA A LA SEGURIDAD INDUSTRIAL

La psicología industrial es una disciplina científica social cuyo objeto de estudio es el comportamiento humano en el ámbito de las organizaciones empresariales y sociales. Por psicología industrial debe comprenderse como la ciencia psicológica y aplicada que tiene por objeto el estudio de la conducta humana en el trabajo y como fin el mejorar esta conducta, al hacerla más satisfactoria para el individuo y más útil para la sociedad.

La psicología industrial pretende, al encontrar respuestas a los numerosos y complicados problemas generados en el ambiente laboral, activar el potencial de realización del factor humano, propiciar el bienestar y satisfacción de los trabajadores, así como contribuir al desarrollo de las organizaciones.

Temas importantes de estudio de la psicología industrial, son: la personalidad, la percepción, el aprendizaje, las actitudes y valores, la motivación, el cambio, el desarrollo organizacional y otros. Puede apreciarse que casi todos estos temas de

estudio también son estudiados y aplicados por las relaciones industriales, de manera que ahí se tiene un compendio de conocimientos entrecruzados que son explotados por profesionales de estas dos disciplinas.

Otra disciplina cuyo campo de estudio se entrecruza significativamente y se ha integrado con la psicología industrial es el comportamiento organizacional. Son temas de estudio de esta disciplina los siguientes: estrés laboral, síndrome del quemado, violencia psíquica, acoso moral, riesgo psicológico y otros. Es importante apuntar que el comportamiento organizacional se plantea el estudio de sus temas de interés en cuatro niveles: El individual, el grupal, el organizacional y las relaciones entre empresa y entorno.

La psicología industrial, el comportamiento organizacional y las relaciones industriales no tienen todavía en nuestro país el nivel de desarrollo profesional que tienen otras especialidades profesionales por limitaciones en la formación, la investigación y la aplicación. En todo caso, es recién en los últimos años que se ha avanzado de temas tradicionales hacia temas más novedosos sustentados en una concepción del trabajador que es valorado como potencial humano en las organizaciones.

1.1.3 LA MOTIVACIÓN EN EL COMPORTAMIENTO HUMANO

El estudio de la motivación explica el comportamiento humano en función del conjunto de hechos que actúan sobre el comportamiento, se considera como elementos base de este conjunto, el entorno y el trabajador. La motivación actúa como el mecanismo orientador y regulador de la conducta frente a estímulos y necesidades diversas (Ramírez, 1992). Maslow ha dividido las necesidades humanas en una pirámide, que va del aspecto vital a lo importante o imprescindible. McClelland – Atkinson a su vez desarrollan tres tipos de motivaciones en el último nivel de la pirámide: necesidad de perfeccionamiento o de tiempo, de poder o de influencia sobre los demás y, de relación o de interrelación con el grupo (Feldman, 1995). La escala de necesidades de Maslow puede agruparse en tres grandes grupos (Maslow, 1968):

1. Biológicas o vitales
    - Satisfacer la necesidad instintiva de supervivencia del individuo. Bienestar y equilibrio someto – psíquico.
    - Satisfacer la necesidad instintiva de supervivencia de la especie.
    - Sexual (reproducción)
    - Agrupamiento primario (familia).
2. Sociales
    - Satisfacer la necesidad adquirida de supervivencia en el grupo.
    - Agrupamiento secundario (sociedad)
    - Status social (conseguir y asegurar una posición social estable).
3. Trascendentes
    - Satisfacer necesidades valorativas
    - Entrega a un ideal

El aspecto importante sobre los niveles de las necesidades es que generalmente siguen una secuencia de dominación definida (Davis, 1986), es decir, las personas tienden a satisfacer sus necesidades en cierto orden de preferencia. En general, cuando las necesidades psicológicas y de seguridad se ven satisfechas, las necesidades más elevadas (pertenencia, autoestima y autorrealización) se hacen más importantes.

Por lo expuesto anteriormente, siendo uno de los propósitos de la seguridad industrial contribuir a generar comportamientos, actitudes y valores positivos de los trabajadores frente a la seguridad, la intervención de la psicología resulta valiosa; pues ayudar a que el trabajador, de acuerdo con su nivel de desarrollo, encuentre mejores maneras de satisfacer sus necesidades de vida es también una manera válida y plausible de contrarrestar las numerosas y desafortunadas enfermedades laborales, que se producen en las empresas.

La psicología industrial para su mejor gestionamiento necesariamente tendrá que comprender estos tres aspectos:

- El comportamiento del individuo, los grupos y la organización en un contexto socio-empresarial
- El comportamiento del hombre en un ambiente de trabajo con todos los riesgos a los que se encuentra expuesto
- El comportamiento humano en la promoción de la salud y la mejora de la calidad de vida.

1.2 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO, FACTORES PSICOSOCIALES, ESTRÉS Y SALUD

La evolución del mundo laboral ha traído consigo cambios en la forma de trabajar: el trabajo pasa a ser más una actividad “mental” que “física”, en la que prima la gestión de la información, la capacidad para resolver eficaz y prontamente problemas. Este cambio en las formas de trabajo se puede manifestar de muy diversas maneras: una mayor especialización de los trabajadores, trabajo repetitivo, mayores ritmos de trabajo, incremento del trabajo en equipo, indefinición de los puestos de trabajo, multiplicidad de funciones, intensificación de la carga de trabajo (Gilmer, 1976a). A todo esto hay que añadir la generalización de nuevas formas de organización del trabajo como subcontratación o externalización que hacen más complejas las relaciones de trabajo con superiores y subordinados.

La defensa de la salud, como un derecho fundamental del trabajador, exige una intensa labor de lucha contra la “siniestralidad laboral”, viéndose en la obligación de concentrar los esfuerzos y recursos en evitar que los trabajadores pierdan la “salud física” y/o la vida en su trabajo (Gilmer, 1976b). Sin embargo, no se puede en modo alguno hacer caso omiso, o infravalorar, las indicaciones y compromisos que llegan de los Organismos internacionales más prestigiosos en materia de salud laboral como la Organización Mundial de la Salud, Unión Europea y Organización Internacional de Trabajo.

Estas instituciones insisten desde hace años en la necesidad de adoptar nuevos enfoques en materia preventiva y atender a riesgos profesionales “nuevos”, o más bien “emergentes”: estrés laboral, síndrome del quemado, violencia psíquica y acoso moral, estos tienen una significativa presencia en todos los sectores de actividad (Fernández, 1982). En todos ellos se debe realizar un importante esfuerzo de concienciación y acción. Primero para llegar a identificar la incidencia de tales riesgos (medición o evaluación), después de intervenir en ellos, al promover una eficaz acción preventiva (Lahera, 2006). Ahora bien, los más relevantes informes de esos Organismos Internacionales evidencian que determinados sectores sufren con mayor intensidad el impacto de tales riesgos, destacando en especial el macro-sector de “Servicios”, hoy dominante en nuestro sistema económico, por dar empleo a un mayor número de personas que los tradicionales sectores industriales (Organización Internacional del Trabajo, 1964).

A este respecto numerosos factores, tales como los ritmos de trabajo intensos, los estilos autoritarios de gestión, la multiplicidad de tareas, la inestabilidad laboral, el uso intensivo de “recursos humanos”, etc., hacen que la incidencia y magnitud de estos riesgos sean de gran relevancia [Arquer, 1997; Daza y Nogareda, 1992; Nogareda, 1986].

Los efectos de la organización del trabajo sobre la salud se manifiestan a corto plazo, a través de procesos conocidos como estrés e incluyen diversos aspectos de la salud, tanto física como mental y social. Se trata de mecanismos:

- *Emocionales*: sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.
- *Cognitivos*: tener dificultad para acordarse de las cosas, para pensar de forma clara, no poder concentrarse, ni tomar decisiones, etc.
- *Comportamentales*: No tener ganas de hablar con nadie, de estar con gente, sentirse agobiado, infeliz, no poder dormir bien, comer compulsivamente, abusar del alcohol, tabaco, etc.
- *Fisiológicos*: problemas de estómago, dolor de pecho, tensión muscular, dolor de cabeza, sudar, falta de aire, etc.

Todos estos procesos están estrechamente relacionados entre sí y pueden ser precursores (alarmas) de enfermedad bajo ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración (Dirección del Seguro General de Riesgos del Trabajo, 2005).

Algunas investigaciones han demostrado que el estrés laboral podría afectar a todas las condiciones de salud física y mental, hipótesis que parece cada día más razonable; de ahí radica la importancia de investigar las enfermedades ocupacionales que se puedan presentar en la empresa conforme al art 11, No. 3c "Riesgos del Trabajo" (Ministerio de Trabajo y Bienestar Social, 1978). Dicho de otro modo, la exposición a riesgos de naturaleza psicosocial puede, a largo plazo, derivar en otras enfermedades. Se tiene evidencia científica suficiente de afectaciones a los sistemas: cardiovascular, respiratorio, inmunitario, gastrointestinal, dermatológico, endocrinológico, músculo esquelético y salud mental (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 1991).

En consecuencia, se cree que la acción preventiva es el mejor camino para evitar los efectos nocivos de los riesgos psicosociales como lo señala el art. 11 No. 2 del Decreto Ejecutivo 2393 (Congreso Nacional del Ecuador, 2007).

Los factores psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo y sobre todo de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamamos estrés. En términos de prevención de riesgos laborales, los factores psicosociales representan la exposición (o los factores de riesgo), la organización del trabajo o el origen de ésta y el estrés el precursor del efecto (enfermedad o trastorno de salud que pueda producirse y que debemos prevenir).

La relación entre la organización del trabajo, los factores psicosociales y la salud no parece tan evidente como la que existe entre otros factores de riesgo el ruido, por ejemplo y la salud. Los efectos de la organización del trabajo son más intangibles e inespecíficos y se manifiestan a través de diversos mecanismos emocionales (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivos (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la

creatividad o la toma de decisiones, etc.), conductuales (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.), y fisiológicos (reacciones neuroendócrinas). Estos mecanismos, a los que también se nomina estrés, pueden ser precursores de enfermedad bajo ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración ya ante la presencia o ausencia de otras interacciones. Lo importante es proteger al trabajador bajo todo punto de vista de estas potenciales amenazas laborales y dar cumplimiento, en la medida de lo posible, al art. 11 “Acciones para Disminuir los Riesgos Laborales” (Consejo Andino de Ministerios de Relaciones Exteriores, 2004) y el art. 42, “Derecho, Promoción y Protección” (Asamblea Nacional Constituyente, 1998).

1.2.1 EL ESTRÉS LABORAL Y LA SALUD

El estrés en el trabajo ha sido recientemente definido como “Un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno del trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación” (Comisión Europea, 2000).

Desde que en los años 30 se publicaron los primeros trabajos, la investigación ha aportado fuertes evidencias de relación (etiológica en muchos casos y como pronóstico de la evolución de enfermedades) entre el estrés y los trastornos de salud diversos como las enfermedades cardiovasculares, respiratorias (hiperactividad bronquial, asma), trastornos de base inmunitaria (como la artritis reumatoide), gastrointestinales (dispepsia, úlcera péptica, síndrome del intestino irritable, enfermedad de Crohn, colitis ulcerosa), dermatológicas (psoriasis, neurodermitis), endocrinológicos, el dolor de espalda y los trastornos musculoesqueléticos, trastornos menores de la salud mental, conductas sociales y relacionadas con la salud (hábito de fumar, consumo de drogas, sedentarismo, poca participación social), la percepción del estado de salud y el absentismo laboral por motivos de salud. Tom Cox sugería que, al menos en ciertas circunstancias de duración e intensidad, el estrés podría afectar todas las

condiciones de salud física, al ser los trastornos más susceptibles aquellos que afectarían los sistemas cardiovascular, respiratorio, gastrointestinal, inmunitario, endocrinológico y muscular (Cox, 1978).

1.2.2 LOS ESTRESORES: LOS FACTORES PSICOSOCIALES

La investigación ha aportado, hasta hoy, una amplia evidencia del efecto sobre la salud y el bienestar de los factores laborales de naturaleza psicosocial. “Estamos hablando básicamente del bajo control sobre el contenido de la tarea, las altas exigencias psicológicas o el bajo apoyo social de los compañeros y de los superiores” (Karasek, 1979). Más recientemente se dispone también de evidencias de que la escasez de recompensas o compensaciones también afecta a la salud.

El control sobre el contenido del trabajo implica dos subdimensiones: oportunidad de desarrollar las habilidades propias (skill discretion) en la doble vertiente de obtener y mejorar las capacidades suficientes para realizar las tareas y de hacer un trabajo en el que se tiene la posibilidad de dedicarse a aquello que mejor se sabe hacer (trabajos creativos y variados) y autonomía (decision authority), capacidad de decisión sobre las propias tareas y sobre las de la unidad o departamento. Es también importante el control sobre las pausas y sobre el ritmo de trabajo.

Las exigencias psicológicas tienen una doble vertiente: cuantitativa y cualitativa. Desde el punto de vista cuantitativo, las exigencias psicológicas se refieren al volumen de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo (presión de tiempo) y las interrupciones que obligan a dejar momentáneamente las tareas y volver a ellas más tarde. Desde el punto de vista cualitativo, las exigencias psicológicas se refieren algunos aspectos de la naturaleza de éstas: el trabajo emocional (trabajo que expone a las personas a procesos de transferencia de emociones y sentimientos, como todos aquellos que quieren contacto con usuarios, público y clientes), trabajo cognitivo (que requiere gran esfuerzo intelectual) o el trabajo sensorial (esfuerzo de los sentidos).

El apoyo social tiene dos dimensiones: la cantidad y la calidad de la relación social que el trabajo implica y el grado de apoyo instrumental que recibimos en el trabajo; es decir, hasta que punto se puede contar con que compañeros y superiores nos ayuden para sacar el trabajo adelante.

Estas dimensiones (control, demanda y apoyo) constituyen el modelo “demanda – control”, que define cuatro grandes grupos de ocupaciones en función de los niveles de demandas psicológicas y control: activas (alta demanda, alto control), pasivas (baja demanda, bajo control), de baja tensión (baja demanda, alto control) y de alta tensión (alta demanda, bajo control). La situación más negativa para la salud se caracteriza por unas altas exigencias psicológicas y un bajo control (alta tensión). Por otro lado, el trabajo activo conduce a un mayor aprendizaje y al desarrollo de un mayor rango de estrategias de afrontamiento y participación social. El riesgo de la alta tensión aumentaría en situación de bajo apoyo social (trabajos aislados) y podría moderarse en situación de trabajo de alto apoyo social (trabajo en equipo) (Johnson, 1988). El control en el trabajo suele ser la dimensión más importante cuando se considera cada una de ellas por separado. “El control en el trabajo se relaciona con la clase social y el género, de forma que los trabajadores que realizan tareas de ejecución tienen un nivel de control inferior al de los trabajadores que realizan tareas de diseño o planificación y las mujeres suelen tener niveles de control inferiores a los de los hombres de la misma clase social, ocupación y categoría (Hall, 1988).

En los últimos años, diversos estudios muestran el efecto negativo sobre la salud de la falta de recompensas o compensaciones del trabajo. Por recompensas del trabajo consideramos el control del estatus, la estima y el salario. El control de estatus incluye la estabilidad laboral, los cambios no deseados, la falta de perspectivas de promoción y la inconsistencia de estatus (realización de una tarea que está por debajo de la propia cualificación). La estima incluye el respeto y el reconocimiento, el apoyo adecuado y el trato justo. Según el “modelo esfuerzo – recompensa”, la interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensas a largo plazo representa la situación de mayor riesgo para la salud.

Las exigencias psicológicas, el control sobre el contenido del trabajo, el apoyo social en el trabajo y las recompensas o compensaciones del trabajo son los cuatro ejes básicos que explican el efecto de los riesgos psicosociales sobre la salud. Los trastornos asociados incluyen un amplio abanico, que va desde los situados en la esfera psicológica a corto plazo (ansiedad, depresión, insatisfacción laboral, trastornos psicosomáticos), hasta los de la esfera biológica a más largo plazo (trastornos cardiovasculares y úlceras de estómago), efectos en los que el estrés tendría el papel precursor.

1.2.3 MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

A continuación se presenta en las tablas 1,2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8, un extracto de los métodos más representativos que ayudan a evaluar el riesgo psicosocial, al hacer más fácil el afrontamiento y el abordaje de éstos en cualquier tipo de organización, puesto que no hay que olvidar que los factores psicosociales se pueden convertir en fuente de riesgo en las empresas, independientemente de su tamaño y actividad.

Tabla 1. Método evaluación de factores psicosociales FPSICO del INSHT

MÉTODO	No. de ÍTEMS	VARIABLES A EVALUAR
Método de evaluación factores psicosociales del INSHT	75	Carga mental Autonomía temporal Contenido de trabajo Supervisión-participación Definición de rol Interés por el trabajar Relaciones personales
Método de evaluación elaborado por el INSHT que permite obtener una evaluación para cada uno de los siete factores mencionados anteriormente. Se obtiene evaluaciones grupales de trabajadores en situaciones relativamente homogéneas. La presentación de resultados se ofrece en dos diferentes formatos: Perfil valorativo (media de la puntuaciones del colectivo analizado en cada uno de los factores) y Perfil Descriptivo (porcentaje de elección de cada opción de respuesta). El tiempo estimado para su realización es de 20-30 minutos. Disponible en aplicación informática.		

* INSTITUTO NAVARRO DE SALUD LABORAL, 2005

Tabla 2. Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo Instituto Navarro de Salud Laboral

MÉTODO	No. de ÍTEMS	VARIABLES A EVALUAR
Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo	30	Participación, implicación, Responsabilidad Formación, información, Comunicación Gestión del tiempo Cohesión de grupo
Instrumento de evaluación elaborado por el INSL que permite obtener una visión general de la empresa en los factores arriba indicados. Se obtiene una valoración grupal de trabajadores en condiciones de trabajo homogéneas. Se recomienda una valoración general de los datos obtenidos en colectivos pequeños, de cara a garantizar la confidencialidad de la información recogida. La presentación de resultados se ofrece en cuatro niveles de riesgo para cada uno de los cuatro factores. El tiempo estimado para su complementación es de 10 minutos. Disponible la aplicación informática.		

* INSTITUTO NAVARRO DE SALUD LABORAL, 2005

Tabla 3. Lista de control de la Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo

MÉTODO	No. de ÍTEMS	VARIABLES A EVALUAR
Lista de Control. Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo	52	Contenido del trabajo Condiciones del trabajo Condiciones de empleo Relaciones sociales en el trabajo
Lista de elección múltiple con las que se pueden detectar riesgos psicosociales. Están dirigidas a PYMES: Pueden utilizarse tanto en empresas de menor tamaño como en departamentos o puestos de empresas mayores. Aunque no se pueden considerar un instrumento científico completamente validado, constituyen ayudas útiles diseñadas conforme a principios científicos modernos y sirven para formarse una idea clara de la situación de trabajo propia y la de los compañeros o empleados.		

* INSTITUTO NAVARRO DE SALUD LABORAL, 2005

Tabla 4. Metodología PREVENLAB de la Universidad de Valencia

MÉTODO	VARIABLES A EVALUAR
Metodología Prevenlab - Psicosocial	En el módulo central: Sistema de trabajo. Tecnología que se utiliza en el trabajo. Aspectos estructurales de la organización. Infraestructura y recursos económicos disponibles. Clima social y comunicación. Políticas y prácticas de gestión de RRHH. Estilos de dirección. Características de las personas y equipos de la empresa. Estrategia de empresa. Contrato psicológico
La metodología Prevenlab-psicosocial es un sistema de análisis, evaluación, gestión e intervención respecto de los factores psicosociales relevantes para la prevención de riesgos laborales. Se basa en la concepción teórica del Modelo AMIGO y pretende proporcionar un sistema de actuación profesional que permita el análisis y evaluación de riesgos como base para una intervención profesional especializada, desde un modelo de estrés laboral. No se trata de un cuestionario o batería de cuestionarios que puedan ser utilizados por personas sin preparación específica.	

* INSTITUTO NAVARRO DE SALUD LABORAL, 2005

Tabla 5. Métodos de evaluación de riesgos psicosociales de INERMAP: PSICOMAP, EDUMAP, SANIMAP, OFIMAP y TELEMAP

MÉTODO	No. de ÍTEMS	VARIABLES A EVALUAR
PSICOMAP	53	Distribución y diseño Comunicación Control y liderazgo Carga mental Turnicidad Satisfacción social
Diseñado para evaluar riesgos psicosociales en industria especialmente, incluye la evaluación de los trastornos del sueño derivado del trabajo a turnos.		
EDUMAP	43	Factores ergonómico-ambientales Control y disciplina Factores de la tarea Comunicación Factores organizacionales
Herramienta dedicada a la evaluación de riesgo psicosociales en el sector educativo. Especialmente dedicada a profesores. Dedica atención al comportamiento del alumno en clase, relaciones externas con padres de alumnos y a variables ergonómico - ambientales.		
SANIMAP	57	Distribución y diseño Comunicación Control y liderazgo Carga mental Turnicidad Satisfacción social
Enfocado al sector sanitario. Se presta especial atención a los trastornos del sueño derivados del trabajo nocturno.		
OFIMAP	55	Distribución y diseño Comunicación Control y liderazgo Carga mental Satisfacción social
Centra su atención en los riesgos psicosociales derivados de los trabajos administrativos o de oficina.		
TELEMAP	57	Distribución y diseño Comunicación Control y liderazgo Carga mental Turnicidad Satisfacción social
Establece una serie de bases para la correcta organización del trabajo en call centers o salas de operaciones.		

* INSTITUTO NAVARRO DE SALUD LABORAL, 2005

Tabla 6. Cuestionario RED WONT. Departamento de Psicología Evolutiva, Educativa, Social y Metodología de la Universidad Jaume I

MÉTODO	No. de ÍTEMS	VARIABLES A EVALUAR
RED (Recursos, Emociones y Demandas)	195	Riesgos o peligros psicosociales Demandas laborales (Falta de) Recursos laborables (Falta de) Recursos sociales (Falta de) Recursos personales Consecuencias Daños psicosociales Daños organizacionales Bienestar psicológico
Dirigido tanto a organizaciones y empresas en general, como a colectivos potenciales de riesgo y personas con riesgo de desarrollar problemas relacionados con el estrés. Tiene como objetivo: analizar y evaluar factores de riesgo psicosocial o estresores a nivel general y específico; detectar "grupos diana" sobre los que realizar actuaciones específicas, diagnósticas y de intervención, y posibilitar líneas de intervención.		

* INSTITUTO NAVARRO DE SALUD LABORAL, 2005

Tabla 7. Psicología de la seguridad de la Universidad de Valencia

MÉTODO	VARIABLES A EVALUAR
Batería FACTORES PSICOSOCIALES DE SALUD LABORAL	Aspectos descriptivos de la persona, el puesto y la organización. Indicadores de Estrés en el Trabajo. Indicadores de Satisfacción Laboral. Indicadores de Disfunciones relativas a la Calidad, Productividad y Supervisión. Indicadores de Disfunciones Psicosociales.
Conjunto estructurado de instrumentos diagnósticos para la prevención de disfunciones y patologías de carácter psicosocial. Permite evaluar la salud en factores psicosociales en organizaciones laborales.	
Batería VALENCIA PREVACC 2003	Aspectos descriptivos de la persona, el puesto y la organización. Indicadores de accidentes. Indicadores de riesgos. Indicadores Psicosociales relacionados con los accidentes.
Cuestionarios de seguridad laboral. Instrumento de diagnóstico para la prevención de accidentes de trabajo, ofrece una estimación del impacto de cada factor psicosocial y de cada factor de riesgo en los accidentes laborales.	

* INSTITUTO NAVARRO DE SALUD LABORAL, 2005

Tabla 8. Método CoPsoQ- Istas21 para la evaluación de los riesgos psicosociales en la empresa

MÉTODO	No. de ÍTEMS	VARIABLES A EVALUAR
ISTAS 21	38	? Exigencias psicológicas ? Trabajo activo y posibilidades de desarrollo ? Apoyo social y calidad de Liderazgo ? Inseguridad ? Doble presencia ? Estima
Traducción y adaptación al Estado Español del Cuestionario psicosocial de Copenhague. Versión destinada a empresas de menos de 25 trabajadores, que permite además un uso individual del cuestionario con el objeto de identificar la exposición psicosocial en el propio puesto de trabajo.		
ISTAS 21 **Versión media**	124 (6)	? Exigencias psicológicas ? Trabajo activo y posibilidades de desarrollo ? Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo ? Compensaciones
Traducción y adaptación al Estado Español del Cuestionario psicosocial de Copenhague. Versión para empresas mayores de 25 trabajadores. La evaluación de los factores anteriores se hace en base a su influencia sobre la salud de los trabajadores. El análisis de los resultados es estandarizado. La población de referencia con la que se comparan los resultados es estandarizado. La población de referencia con la que se comparan los resultados es la población ocupada de la Comunidad Floral. Existe aplicación informática.		
ISTAS 21 **Versión larga**	Destinado a investigación	

* INSTITUTO NAVARRO DE SALUD LABORAL, 2005

1.2.4 ANÁLISIS DE MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Como se puede observar, existen diferentes metodologías e iniciativas en el contexto ecuatoriano que permiten afrontar la evaluación de los riesgos psicosociales con el rigor metodológico necesario. A continuación, se analizan los nueve métodos presentados, los que, por su difusión y contenido son los de uso más habitual, en nuestro entorno.

El método evaluación de factores psicosociales FPSICO del INSHT es una herramienta que permite evaluar los riesgos psicosociales y al mismo tiempo ofrece una guía para la intervención, que es el objetivo de la Ley de Prevención de los Riesgos Laborales. La metodología de aplicación se traduce en la facilidad de uso del programa, ya que funciona de una manera bastante simple y no requiere grandes sistemas para llevarlo a cabo y ejecutarlo.

El instrumento de evaluación factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo del Instituto Navarro de Salud Laboral, tiene el umbral de percepción muy bajo, pues si en principio una situación no es adecuada para la salud lo detecta. Para ello ha elegido cuatro variables como punto de referencia para hacer el análisis. Además hace énfasis en los aspectos positivos de la empresa y su personal y propone que si hay algo que hace daño a los trabajadores hay que modificarlo como en cualquier otra acción preventiva.

La Lista de control de la Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo, es una herramienta de medida que está destinada a una evaluación primaria de los riesgos psicosociales. Ofrece resultados bastante completos y su fiabilidad y validez son elevadas. Sirve para la empresa pequeña y mediana, a la vez que resulta óptima para todos los sectores económicos; ya que tanto el bienestar como la salud son condiciones de la experiencia subjetiva de todo trabajador.

La metodología de la Prevenlab de la Universidad de Valencia realiza un planteamiento multinivel, que no mira solo el nivel individual, sino que busca como unidad de análisis las unidades de trabajo, los equipos y los distintos puestos. También destaca su clara vinculación con las estrategias de intervención, así como la búsqueda y la exploración amplia de las distintas facetas de las empresas y que se articula en un planteamiento modular del cual, este chequeo Prevenlab es solo una parte que pone en funcionamiento otra serie de módulos que ayudan ajustar y adaptar necesidades específicas.

El método de evaluación de riesgos psicosociales de Inermap se basa fundamentalmente en las condiciones de trabajo, además se adapta a las necesidades de la ley de prevención, al papel del técnico en prevención y da una respuesta concreta a las medidas preventivas y a las necesidades del trabajador, ya que se basa en la experiencia.

El Cuestionario RED WONT. Departamento de Psicología Evolutiva, Educativa, Social y Metodología de la Universidad Jaume I, esta basada en conceptos y teorías científicas que se han desarrollado durante años. Un aspecto importante es la posibilidad de aplicación on line de diferentes versiones donde al trabajador se da el feedback inmediato. También hay que destacar que es flexible con lo cual se adapta a las necesidades de cada empresa según tamaño, sector, etc.

La metodología psicología de la seguridad de la Universidad de Valencia tiene ciertos aportes ya que, además de evaluar los factores psicosociales relacionados con la literatura del estrés y los aspectos saludables de las organizaciones, también se evalúan las respuestas de seguridad, clima y cultura de seguridad. Un segundo aporte es que la metodología permite evaluar elementos de calidad de los datos, como son evaluar la presencia de distorsiones y falseamientos de respuesta.

El método CopSoQ-ISTAS21 para la evaluación de los riesgos psicosociales en la empresa, es un instrumento de evaluación orientado a la prevención: identifica los riesgos a nivel de menor complejidad posible (20 dimensiones), facilita la

localización de los problemas de exposición y el diseño de soluciones preventivas adecuadas (resultados presentados por múltiples unidades de análisis adaptadas a la empresa). Es una herramienta socio-técnica que combina el método científico (qué hay que medir y cómo), visión de proceso ("paso a paso" de la prevención) y diálogo social (acuerdo entre agentes).

Entre los principales aportes del método CopSoQ-ISTAS21, se tiene que está concebido para evaluar cualquier tipo de empleo y en cualquier sector de actividad económica, y puede ser utilizado para evaluar todos los puestos de trabajo de una misma organización, ya sea administración pública o empresa privada. Además focaliza la identificación de las condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden ser nocivas para la salud y no las características individuales o de personalidad.

Se centra, operativamente, en la participación de los diferentes agentes en la empresa: trabajadores/as y sus representantes así como directivos, con el apoyo de los técnicos de prevención, todos ellos integrantes de un Grupo de Trabajo (GT) vigente a lo largo de todo el proceso: desde la preparación y la obtención de datos, a la posterior interpretación de los mismos, hasta la propuesta, implementación y seguimiento de medidas preventivas. Así, se nutre de la complementariedad de los conocimientos y experiencias diversas.

Permite estimar la magnitud de los riesgos (a través de puntuaciones) y el porcentaje de trabajadores expuestos (prevalencia de la exposición), utilizando un cuestionario estandarizado, el método epidemiológico y valores de referencia que han sido obtenidos a partir de una encuesta representativa de la población trabajadora.

La presentación de los resultados se expone para distintas unidades de análisis: para el conjunto del centro de trabajo y para cada una de las secciones que lo componen. El proceso del método garantiza la elaboración de los documentos de evaluación de riesgos y de planificación de la acción preventiva.

El método CopSoQ-ISTAS21 “triangula” los resultados, es decir, éstos requieren una interpretación discutida y acordada en el seno del Grupo de Trabajo, lo que constituye la mayor garantía de objetividad y facilita que las medidas preventivas propuestas sean factibles y oportunas. Esta metodología acredita el cumplimiento riguroso de los requisitos legales aplicables a la evaluación de riesgos psicosociales y la planificación de la actividad preventiva, los cuales están previstos en la Prevención de Riesgos Laborales.
Por las basta características expuestas anteriormente se eligió a la metodología CopSoQ-ISTAS21 para la evaluación del riesgo psicosocial en el presente proyecto.

1.3 DIMENSIONES DE EXPOSICIÓN DEL MÉTODO CoPsoQ- Istas21

Una orientación preventiva pragmática es facilitar la identificación de riesgos al nivel de menor complejidad conceptual posible, lo que facilita la búsqueda de alternativas organizativas. Este es el motivo por el que el instrumento que se utilizará conceptualiza las cuatro grandes dimensiones descritas en el marco conceptual anterior en un total de 20 dimensiones (a las que se añadió la dimensión adicional de doble presencia) más abordables desde el punto de vista de la prevención en las empresas. Estas dimensiones son:

a) Exigencias psicológicas del trabajo, que tienen un componente cuantitativo y otro cualitativo y que son conceptualmente compatibles con la dimensión de exigencias psicológicas del modelo demanda – control (Karasek, 1979).
b) Trabajo activo y desarrollo de habilidades, que constituyen aspectos positivos del trabajo, conceptualmente compatibles con la dimensión de control del modelo demanda – control (Karasek, 1979).
c) Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, conceptualmente compatible con la dimensión de apoyo social del modelo demanda – control expandido (Johnson, 1988).
d) Compensaciones, conceptualmente compatible, aunque de manera parcial, con la dimensión de control de estatus (estabilidad del empleo, perspectivas de promoción, cambios no deseados) del modelo esfuerzo –

compensaciones y estima (reconocimiento, apoyo adecuado, trato justo) (Siegrist, 1995).

A cada una de estas grandes dimensiones le corresponde un número de variable de dimensiones psicosociales específicas, como se aprecia en la tabla siguiente:

Tabla 9. Grupo de dimensiones, dimensiones psicosociales y número de preguntas incluidas en la versión media del CoPsoQ-Istas21

Grupo dimensiones	Dimensiones Psicosociales	Número de preguntas
Exigencias psicosociales		
	Exigencias cuantitativas	4
	Exigencias cognitivas	4
	Exigencias emocionales	3
	Exigencias de esconder emociones	2
	Exigencias sensoriales	4
Trabajo activo y desarrollo de habilidades		4
	Influencia en el trabajo	4
	Posibilidades de desarrollo	4
	Control sobre el tiempo de trabajo	4
	Sentido del trabajo	3
	Integración en la empresa	4
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo		
	Previsibilidad	2
	Claridad de rol	4
	Conflicto de rol	4
	Calidad de liderazgo	4
	Refuerzo	2
	Apoyo social	4
	Posibilidades de relación social	2
	Sentimiento de grupo	3
Compensaciones		
	Inseguridad	4
	Estima	4

* INSTITUTO NAVARRO DE SALUD LABORAL, 2005

2 METODOLOGÍA

2.1 DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

A continuación se presenta la información más relevante, como el sector al que pertenece la empresa y la actividad que desarrolla, puesto que estos datos fueron la base tanto del proceso de evaluación a seguir como de las medidas preventivas que se adoptaron con posteridad.

El Consejo Nacional de Discapacidades, CONADIS, es un organismo autónomo de carácter público, creado en agosto de 1992, a través de la Ley 180 sobre Discapacidades.

La visión del CONADIS será la de llegar a convertirse en un organismo dinamizador y articulador de todos los sectores de la comunidad para desarrollar acciones de prevención, atención e integración, con el propósito de prevenir las discapacidades y elevar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

La misión del CONADIS es ser un organismo público y autónomo que genera políticas e información, planifica y coordina acciones con los sectores público y privado, en el ámbito de las discapacidades y canaliza recursos nacionales e internacionales en este campo.

Los principales servicios que presta la Institución son:

- Subvención de medicamentos.
- Subvención de ayudas técnicas.
- Créditos preferenciales para microempresarios con discapacidad.
- Programas de becas para estudios.
- Rebajas en determinados tipos de impuestos.
- Tarifas preferenciales en transportes terrestres y aéreos.
- Integración laboral

- Importación de Bienes y Vehículos
- Defensa de Derechos

2.1.1 REQUISITOS LEGALES

El manejo de los riesgos laborales de origen psicosocial se puede considerar, todavía, como la asignatura pendiente de la Prevención de los Riesgos Laborales, sin embargo, cada día se constata de forma creciente la importancia que éstos tienen sobre la salud de los trabajadores y de las organizaciones.

De acuerdo con el orden establecido por la Pirámide de Helsen, el presente proyecto se basó en la siguiente normativa legal:

- Art. 42, “Derecho, Promoción y Protección - Constitución Política de la República del Ecuador” (Asamblea Nacional Constituyente, 1998).
- Art. 11 “Acciones para Disminuir los Riesgos Laborales - Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo” (Consejo Andino de Ministerios de Relaciones Exteriores, 2004).
- C120 “Convenio relativo a la higiene en el comercio y en las oficinas” (Organización Internacional del Trabajo, 1964).
- Art. 347 “Riesgos del Trabajo - Código del Trabajo” (Congreso Nacional del Ecuador, 2007)
- Art. 11, No. 3c “Riesgos del Trabajo - Reglamento para el funcionamiento de los Servicios Médicos de Empresas” (Ministerio de Trabajo y Bienestar Social, 1978)
- Art. 11 No. 2 “Obligaciones de los empleadores - Decreto Ejecutivo 2393 - Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente” (Febres-Cordero, 1986).
- Art. 11 No. 6 “Obligaciones de los empleadores - Decreto Ejecutivo 2393 - Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente” (Febres-Cordero, 1986).

- Art. 4, No. V “Agentes Psico-Fisiológicos - Reglamento General del Seguro de Riesgos del Trabajo-Resolución No. 741” (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 1991).
- No. 5.3 “Elemento III: Gestión Técnica - Sistema de Administración de la Seguridad y la Salud en el Trabajo” (Dirección del Seguro General de Riesgos del Trabajo, 2005).

2.1.2 JUSTIFICACIÓN DE LAS FECHAS EN EL PROCESO DE INTERVENCIÓN

De acuerdo con las condiciones de utilización del método CoPsoQ-Istas21, para la informatización de los datos se tuvo que introducir en el software del programa el lugar y la fecha de las siguientes fases:

- Acuerdo y designación del grupo de trabajo
- Firma del acuerdo de evaluación de riesgos psicosociales
- Adaptación del cuestionario
- Entrega y recogida del cuestionario
- Informe preliminar para la evaluación de riesgos psicosociales

Por otro lado en el numeral 3c del Acuerdo Para la Utilización del Método (Anexo II), el grupo de trabajo del Conadis convino determinar “la priorización y las fechas de ejecución de las medidas preventivas acordadas”.

Como se puede evidenciar cuando se desarrolla un trabajo de carácter psicosocial es necesario documentar las fechas de las actividades durante todo el proceso; es por esta razón que para seguir el lineamiento que propone la metodología CoPsoQ-Istas21, se incluyó en la redacción del proyecto los meses que se utilizó para llevar a cabo el presente trabajo.

2.2 ACUERDO Y DESIGNACIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO

2.2.1 PRESENTACIÓN DE OPINIONES “GRUPOS DE DISCUSIÓN”

Con el objeto de obtener una primera aproximación hacia los factores de riesgo psicosocial presentes en el CONADIS-MATRIZ, se formaron “grupos de discusión”, bajo la premisa de que “la recogida de las opiniones de los trabajadores orienta hacia medidas a priori más pertinentes” (Nogareda, 1999). Como parte de la metodología se presentan varias de las frases literales de los funcionarios que ilustran bien las situaciones desfavorables en la Institución:

“- La cantidad de trabajo es grande, la relación con el jefe es buena, pero falta la reclasificación de puesto que el departamento de personal por una u otra razón no lo realiza”

“- En la institución existen personas valiosas, pero lamentablemente también existen personas que tratan de hundir a los demás, déspotas que no saben ser solidarios”

“- Falta herramientas de trabajo adecuados para mejorar la eficacia y eficiencia en el trabajo”

“- Creo que el talento humano debería estar debidamente valorado y reconocido”

“- Existen sub-culturas que generan fricción y desacuerdo a veces al trabajar”

“- Creo que mis compañeros nos deberían tratar con el respeto que nosotros tratamos pues no significa que seamos vagos o brutos como he escuchado que nos tratan”

“- La capacitación de recursos humanos está en enunciado, creo que deberían proporcionarnos mayor tecnología para poder cumplir con los objetivos institucionales”

“- Hay tanto trabajo que hacer y encima se ve interrumpido continuamente por la atención al público, ni las 10 horas diarias que dedico son suficientes y a cambio no recibo ni un centavo de horas extras”.

Al inicio de un estudio psicosocial es indispensable la aplicación de este método de valoración subjetiva, para conocer si existe una relación directa entre el exceso de funciones, las nulas posibilidades de promoción, el trabajo bajo presión, el apoyo social pobre y la ausencia de compensaciones cuyos problemas de origen psicosocial podrían convertirse en fuente de riesgo para la salud de los funcionarios.

Con este diagnóstico preliminar y desde el punto de vista de la prevención lo acertado fue hacer visibles y profundizar en los problemas relacionados con la organización del trabajo para visualizarlos no como problemas individuales sino de toda la empresa, y así evitar que las exposiciones detectadas sigan causando evidentes perjuicios a la productividad de la institución.

2.2.2 PRESENTACIÓN DEL MÉTODO A DIRECTIVOS Y TRABAJADORES

Para la presentación del método CoPsoQ-istas21 se realizó una reunión general el 05 de octubre del 2009, a la que asistieron tanto los directivos de la Institución, como los trabajadores. Mediante presentación en Power Point se dio a conocer las características y proceso del método (Anexo I).

2.2.3 DESIGNACIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO

En relación al grupo de trabajo es fundamental resaltar un aspecto tan importante como es la participación. En efecto, en un proyecto que comprende los 3 niveles jerárquicos y que está directamente relacionada con la experiencia profesional de las personas que llevan años trabajando en el CONADIS-MATRIZ, hubiera sido absurdo pretender llevarlo adelante sin incorporar esos conocimientos al proceso, y ello requirió una actitud favorable al desarrollo del mismo sin la que hubiera sido imposible su realización.

La creación del GRUPO DE TRABAJO (GT) estuvo compuesto por: Dr. Julio Hinojosa en calidad de Representante de la Dirección, Ec. José Freire en calidad de Representante de los Trabajadores y Dra. Isabel Fernández en calidad de Técnica de Prevención.
La firma del ACUERDO para la realización de la evaluación de riesgos psicosociales y la planificación de la actividad preventiva, utilizando el método CoPsoQ-Istas21, se realizó el 19 de octubre del 2009 (Anexo II).

2.2.4 PREPARACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

2.2.4.1 Aplicación de resultados a unidades de análisis

Una vez firmado el acuerdo se realizó la primera reunión con el grupo de trabajo, en la que se analizaron los resultados del estudio previo “grupos de discusión” y se hizo una revisión, en forma general, de las unidades de análisis que se podrían utilizar para identificar el origen de los riesgos psicosociales.

2.2.4.2 Adaptación del cuestionario

El cuestionario estándar que ofrece el método fue modificado con el fin de adaptarlo a la realidad de la Institución en las siguientes preguntas:

No. 9: Con el fin de preservar la confidencialidad y el anonimato que promueve el método de los 11 departamentos con los que cuenta el CONADIS-MATRIZ se los reagrupó en tres unidades de gestión: Administrativo, Financiero y Técnico.

No. 10: Se siguió el mismo lineamiento para los puestos de trabajo de las 37 nominaciones de cargos que tiene la Institución y se les agrupo en 7 secciones: Vicepresidente y Directores, Jefes, Varios, Técnicos, Asistentes, Secretarias y Conserjes.

No. 26: Se detalló la clasificación de la remuneración mensual unificada de la Institución y para equiparar los valores con el cuestionario estándar se tomo en

cuenta el respectivo cambio de la cotización a esa fecha (€1 = $1,23 - noviembre del 2009). El cuestionario puede verse en el Anexo III del proyecto.

2.2.4.3 Diseño de distribución

Para preservar la confidencialidad, el anonimato y garantizar la máxima participación de los funcionarios en la respuesta y recogida del cuestionario; se diseñó el siguiente procedimiento que fue entregado previamente en una circular informativa, a continuación se presenta un extracto de la misma:

"- Los cuestionarios van a ser distribuidos en los puestos de trabajo con un sobre manila el día 07 de diciembre del 2009.

- En la cafetería de la Institución se colocará una urna cerrada en la que se deberá depositar el cuestionario previamente introducidos en el sobre.

- La fecha final de recogida del cuestionario es el día 29 de diciembre del 2009".

Esta fue la forma más idónea que se encontró ya que en el sobre manila que contenía el cuestionario no hubo ningún código de identificación (nombre o símbolo) del funcionario que respondió. Además la urna estuvo ubicada en la cafetería que es un lugar de fácil acceso para toda la nómina. El tiempo que tuvieron para contestar el cuestionario fue de 22 días con la posibilidad de llevarlo a la casa para una mayor concentración en las respuestas.

2.3 IDENTIFICACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

2.3.1 PUBLICACIÓN DEL MATERIAL

Para continuar con el proceso de información-sensibilización, se realizaron reuniones por departamentos en los que se profundizó sobre los factores de riesgo psicosocial, los efectos en la salud por la exposición a estos riesgos y

sobre el proceso de intervención que se había venido desarrollando. Al interior del Grupo de Trabajo estas actividades se consideraron indispensables antes de la aplicación del cuestionario.

2.3.2 ENTREGA Y RECOGIDA DEL CUESTIONARIO

Una vez tomadas todas las decisiones respecto a la adaptación del cuestionario y a los mecanismos de su distribución, respuesta y recogida; se introdujo toda la información requerida por la aplicación informática del método, en las pestañas "Configurar empresa", "Proceso de Intervención" y "Configurar cuestionario y base de datos".

Solo entonces el cuestionario *estándar* fue generado por la aplicación informática. Posteriormente se transcribió el cuestionario tomando en cuenta las preguntas que requirieron modificaciones (mencionadas anteriormente) y luego se reprodujeron 50 cuestionaros *adaptados a la realidad* del Conadis-Matriz. (Anexo III).

El día martes 29 de diciembre del 2009, con la presencia del grupo de trabajo y varios funcionarios más, se abrió la urna en la sala de reuniones. Luego del conteo se dio a conocer inmediatamente la tasa de respuesta global, la misma que por su masiva aportación, fue sin duda un estímulo para la participación de los trabajadores.

2.4 EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

2.4.1 INFORMATIZACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

La informatización de datos se realizó durante el mes enero, se utilizó la aplicación informática que ofrece el método, para la alimentación de la base de datos se introdujo no solo la información proveniente de las 38 preguntas de cada cuestionario sino también los datos para calcular las tasas de respuesta de las categorías: sexo, edad, departamento, puesto, antigüedad, relación laboral, jornada, horario y días laborables.

2.4.2 REALIZACIÓN DEL INFORME PRELIMINAR PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

El informe preliminar se elaboró durante el mes de febrero, el documento comienza describiendo la tasa de respuesta de las unidades de análisis: sexo, puesto de trabajo, unidad de gestión (departamento), y edad. Posteriormente se detallan las condiciones de trabajo, donde se presenta una tabla con la distribución absoluta y el porcentaje para las variables: contratación, jornada, diseño de la tarea, salario y trayectoria profesional.

El siguiente punto fue la prevalencia de la exposición, que es la proporción expresada en porcentaje que se encuentran en distintas categorías de exposición, esta información se presentó en tabla y gráfico de barras.
Se continúa con la exposición dimensión a dimensión, en este apartado se analizan los datos de las dimensiones sociales: estima, apoyo social de los compañeros y exigencias psicológicas cuantitativas, estás aparecen ordenadas en función de la prevalencia de la exposición, es decir la primera dimensión es la que presenta mayor número de trabajadores en la situación de exposición más desfavorable para la salud.

En cada dimensión se mostró la siguiente información: prevalencia de la exposición en la unidad de análisis mayor, la distribución de frecuencias de las respuestas y los resultados cruzados entre las tres dimensiones psicosociales que puntúan más alto (arriba mencionadas) y las unidades de análisis puesto de trabajo, sexo, edad, antigüedad y departamento (constando esta última por considerarse la de mayor relevancia).

2.4.3 INTERPRETACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Una vez que se analizaron los datos del informe preliminar para la evaluación de riesgos psicosociales, se elaboró durante el mes de marzo la interpretación de resultados, el documento contiene el siguiente esquema: tasa de respuesta, condiciones de trabajo y prevalencia de la exposición; estas unidades de estudio

ayudaron a vislumbrar el origen del riesgo psicológico en las dimensiones de estima, apoyo social de los compañeros y exigencias psicológicas cuantitativas.

Este documento fue presentado al grupo de trabajo durante el mismo mes.

2.5 PROPUESTA DE MEDIDAS PREVENTIVAS

2.5.1 PROPUESTA Y PRIORIZACIÓN DE MEDIDAS PREVENTIVAS

Se diseñó tres matrices de medidas preventivas en el mes de abril, con toda la información cuyo contenido se detalla a continuación:

a) exposición y localización.- en este apartado se interpretó y concluyó sobre las prevalencias de exposición más relevantes para la Institución (estima, apoyo social a los compañeros y exigencias psicológicas cuantitativas).

b) concretar la exposición.- se interpretó y concluyó en base a las condiciones de trabajo y las unidades de análisis del informe preliminar.

c) origen.- se debatió y acordó sobre que prácticas de la organización del trabajo fueron el origen de las exposiciones encontradas.

d) medidas preventivas.- Se pactó sobre que medidas preventivas serían necesarias para eliminar o disminuir las exposiciones psicosociales encontradas en el Conadis-Matriz.

Posteriormente estas matrices fueron presentadas al grupo de trabajo y luego de revisarlas minuciosamente se procedió a la priorización de las mismas, tomando en cuenta su grado de nocividad.

2.5.2 PRESENTACIÓN DE MEDIDAS PREVENTIVAS AL CONADIS-MATRIZ

A finales del mes de abril se presentaron las medidas preventivas a la Institución en la sala de reuniones, tomando como base las tres matrices de planificación de medidas preventivas que concentran la siguiente información: objetivo, ámbito de aplicación, medida preventiva, fecha de inicio, personas o unidad responsable, recursos humanos, financieros o materiales y observaciones.

Las tres matrices fueron aprobadas en su totalidad pues al informar a toda la nómina se vislumbró una oportunidad de cambio y se identificaron con el proceso; consecuentemente se comprometieron a cumplir con los objetivos y plazos propuestos.

2.6 EVALUACIÓN DE MEDIDAS PREVENTIVAS IMPLEMENTADAS

2.6.1 APLICACIÓN DE MEDIDAS PREVENTIVAS

Las medidas preventivas se comenzaron a aplicar a principios del mes de mayo, como se estila en un estudio psicosocial se describirá detalladamente la metodología aplicada a las dimensiones que alcanzaron mayor porcentaje de nocividad, por lo que es indispensable mencionar en este apartado el nombre de cada dimensión con la que se trabajo, cumpliendo de esta manera con un proyecto psicosocial que contenga *validez de contenido*.

La dimensión que alcanzó mayor porcentaje fue *estima*, la misma que se localizó en el Dpto. Financiero, específicamente en los cargos de jefe de presupuesto, contadora y tesorera.

La medida preventiva más complicada propuesta para este departamento fue la actualización salarial de estos tres cargos, por lo que se redactará en detalle como se dio este proceso.

El Directorio del Consejo Nacional de Discapacidades según art 1 del R. O. No. 252 - Registro Oficial (Correa, 2008) resuelve “Expedir el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Consejo Nacional de Discapacidades – CONADIS”; lo que significa que la Institución se reestructuró orgánicamente y desde esa fecha se crearon nuevos cargos en algunos departamentos debido a que necesitaban ampliar la cobertura de servicio para las personas con discapacidad a nivel nacional.

Para el departamento financiero el cargo que se creó con esta reestructuración fue el de director financiero, pero según criterio del director ejecutivo de esa época en lugar de realizar un concurso cerrado para que ocupen esa vacante los funcionarios de carrera, se realizó un concurso abierto y se contrato a un funcionario ajeno a la Institución. Este hecho fue el origen del malestar de los empleados de esta área.

Pero al pasar el tiempo a pesar de que se cambió de director ejecutivo en el 2008, RR HH tampoco daba trámite para que el jefe financiero que ocupaba el cargo de servidor público 5 pueda ascender a servidor público 7. Al iniciar el proceso de evaluación de riesgos psicosociales esta situación se hizo manifiesta desde el principio y se reafirmó a lo largo del mismo.

Con el proceso de intervención de riesgos psicosociales la actualización salarial empezó el 3 de mayo de acuerdo con el Subsistema de Selección de Personal (Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público, 2006), para que se llene la vacante de servidor público 7; a pesar de la recomendación de realizar concursos cerrados al poner a los empleados de carrera como primera prioridad, se realizó un concurso abierto. El tribunal calificador estuvo conformado por: el director ejecutivo, la Jefe de RR HH, el director financiero y el presidente de los empleados.

Se receptaron 8 carpetas y la jefe de RR HH elaboró la nómina de elegibles, así como también un informe de la fase de méritos de los candidatos. Para la fase de oposición pasaron 4 candidatos los cuales rindieron pruebas técnicas con el

director financiero y psicológicas con la jefe de RR HH. El tribunal calificador realizó el cuadro general de puntaje, declarando ganador al jefe financiero del Conadis con un puntaje de 96/100. Este primer proceso abrió las puertas para que las dos funcionarias restantes puedan ascender mediante concurso interno.

Así, se tiene que la contadora con un puntaje de 94/100 ascendió de servidor público 4 a servidor público 5 y la tesorera, con un puntaje de 95/100 ascendió de servidor público 2 a servidor público 4. Es importante mencionar que esta medida preventiva fue la más larga de aplicar ya que duró 3 meses.

La siguiente dimensión que alcanzó un porcentaje importante fue de *apoyo social de los compañeros,* la misma que se localizó en el Dpto. Administrativo, específicamente en los cargos de conserje y chofer.

La medida preventiva más significativa propuesta para este departamento fue la aplicación de un taller de “trabajo en equipo”.

Este grupo de servicio presentó su malestar debido a que se sentían discriminados en el trato, pero al profundizar en este riesgo se evidenció otro, como es la subcultura de los “comentarios de pasillo y chismes” practicado en especial por este grupo de funcionarios. Es por esta razón que se tomó la decisión de aplicar el taller a toda la nómina, con el fin de facilitar la relación social y fortalecer el apoyo institucional. Esta medida resultó complicada ya que se necesitaba de 4 días completos de los funcionarios de los 3 niveles de gestión. Pero al final se lo pudo concretar. Entre las dinámicas que realizaron con la Corporación Líderes se pueden mencionar:

- Conozco a mi compañero

Objetivo: percepción de la integración con otras personas, aceptación de la validez de la pertenencia grupal, confirmación del respeto y el cumplimiento de reglas de integración grupal.

- Los eskís de madera:

Objetivo: liderazgo situacional, sinergia y apoyo mutuo, cohesión, colaboración extrema, trabajo en equipo con resultados, aceptación de otros mapas mentales, aprendizaje en equipo, análisis de fortalezas.

- Todos juntos nadie solo

Objetivo: potenciar en los participantes cualidades de solidaridad, colaboración y apoyo del grupo, teniendo cables de red de un punto a otro y al final todos pasando por la red en el aire.

La última dimensión que alcanzó un porcentaje significativo fue de *exigencias psicológicas cuantitativas,* la misma que se localizó en el Dpto. Técnico, específicamente en los cargos de técnico en discapacidades, técnico defensa de derechos PCD y técnico calificador.

La medida preventiva más significativa propuesta para este departamento fue la adquisición de computadoras portátiles. Esta medida se tomó debido a que por la falta de equipos, los técnicos mantenían por lo general un alargamiento en la jornada de trabajo.

Cuando se obtuvo la disponibilidad de la partida presupuestaria el jefe informático analizó las proformas de varias empresas oferentes y adquirió las computadoras a la empresa Compuequip Dos S.A. Entre las características más relevantes de los equipos se cita; marca: Hewlett Packard, modelo: HP ProBook 4410s, formato: portátil.

2.6.2 VALORACIÓN DE MEDIDAS MEDIANTE ENTREVISTAS ESTRUCTURADAS

La Valoración de medidas mediante entrevistas estructuradas se realizó en el mes de junio, mediante la utilización del protocolo de la entrevista de medidas preventivas. Se elaboraron formatos de entrevistas para las 3 dimensiones de riesgo psicosocial estima, apoyo social de los compañeros y exigencias psicológicas cuantitativas (Anexo VI, VII, VIII). Los resultados de las entrevistas

constan en las tres matrices de evaluación de medidas preventivas aplicadas.

2.6.3 RETROALIMENTACIÓN A DEPARTAMENTOS INVOLUCRADOS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS FINALES AL DPTO. DE RR HH

La retroalimentación se hizo en el mes de junio en la sala de reuniones de la Institución, con la presencia del grupo de trabajo y los funcionarios involucrados, quienes expresaron su agradecimiento por sentirse aliviados al eliminar los riesgos psicosociales a los que estaban siendo expuestos por años, y cuyos efectos nocivos se comenzaban a reflejar su salud física, psíquica y social.

Al final de las intervenciones se entregaron los resultados del proceso a la jefe de RR HH, los que se encuentran integrados en la matriz de evaluación de medidas preventivas.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 INFORME PRELIMINAR PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

La participación de los directivos, la técnica de prevención, trabajadores y sus representantes fue un requisito indispensable, desde el punto de vista técnico y operativo, además de un imperativo legal en este proceso de prevención de riesgos. Esta participación permitió abordar la prevención tanto desde la perspectiva del conocimiento técnico como del conocimiento derivado de la experiencia, complementariedad indispensable para la eficacia de la prevención de riesgos psicosociales en el Consejo Nacional de Discapacidades.

3.1.1 TASA DE RESPUESTAS

La respuesta del cuestionario es voluntaria, y la tasa de respuesta fue del 100,0% (contestaron 50 trabajadores de los 50 a los que se les suministró el cuestionario).

La tabla 1 muestra la tasa de respuesta de las unidades de análisis de puesto de trabajo y sexo que se suele aplicar, más las unidades de análisis edad y departamento que escogió el grupo de trabajo, éstas determinaron el alcance de la evaluación.

Tabla 10. Tasa de respuesta de la población trabajadora CONADIS-MATRIZ

UNIDAD DE ANÁLISIS	TASA DE RESPUESTA		
Sexo	Mujer	100,0%	[N=25]
	Hombre	100,0%	[N=25]
Puesto de trabajo	Vicepresidente, Director: Ejecutivo, Financiero, Técnico, Procuraduría	10,0%	[N=5]
	Jefe: Financiero, Informático, Administrativo, Carnetización	8,0%	[N=4]
	Contadora General, Tesorera General, Periodista, Abogado del Conadis	8,0%	[N=4]
	Técnico en Discapacidad, Defensa Derechos PCD ABG, Calificadora PCD	30,0%	[N=15]
	Asistente: Financiero, Informático, Personal, Archivo, Bodega, Técnico, Calificación	18,0%	[N=9]
	Secretaria: Vicepresidencia, D. Ejecutiva, D. Administrativa, D. Técnica, Recepcionista, Guardalmacén	12,0%	[N=6]
	Conserje, Chofer	14,0%	[N=7]
Unidad de Gestión	Administrativo	40,0%	[N=20]
	Financiero	10,0%	[N=5]
	Técnico	50,0%	[N=25]
Edad	Entre 26 y 35 años	32,0%	[N=16]
	Entre 36 y 45 años	28,0%	[N=14]
	Entre 46 y 55 años	28,0%	[N=14]
	Más de 55 años	12,0%	[N=6]

Como se puede observar en la tabla 10, específicamente en las características sociodemográficas se tiene exactamente el mismo porcentaje de trabajadoras que

de trabajadores; lo que nos da una equiparación en cuanto al género de los funcionarios, por lo que se esperaría que las mujeres tengan iguales condiciones laborales que las de sus compañeros varones.

Por otro lado, el puesto de trabajo *Técnico en Discapacidad, Defensa de Derechos PCD ABG y Calificadora PCD* presenta el mayor número de trabajadores, lo que se ve reflejado en la *Unidad de gestión técnica* cuyo número representa el 50% de la población trabajadora del CONADIS-MATRIZ. Hay que recordar que “A mayor número de trabajadores, mayor número de conflictos” (principio de Psicología Industrial). Como se verá más adelante en el Dpto. Técnico se identificó un riesgo latente.

En cuanto a la edad se puede observar que el rango de entre 26 y 35 años es el que mayor número de funcionarios aglutina, por tanto se esperaría que este grupo de trabajadores manifieste una conducta de energía y vitalidad debido a que pertenecen a una población trabajadora relativamente joven.

3.1.2 CONDICIONES DE TRABAJO

En este apartado se describen las condiciones de trabajo y empleo que han sido divididas en cinco secciones: contratación, jornada, diseño de la tarea, salario y promoción; esta clasificación obedece a la metodología establecida por CoPsoQ-Istas21. La información que se indica en las tablas siguientes proporcionaron las primeras pistas de las condiciones de trabajo que tuvieron relación con el origen de las exposiciones detectadas como problemáticas.

Tabla 11. Características de la contratación de los funcionarios

¿Que tipo de relación laboral tienes con el CONADIS?	**NÚMERO**	**PORCENTAJE**
Soy funcionario (nombramiento)	44	88,0%
Soy interino (contrato)	6	12,0%
¿Cuánto tiempo llevas trabajando en el CONADIS?		
Entre 1 y hasta 6 meses	6	12,0%
Más de 6 meses y hasta 2 años	15	30,0%
Más de 2 años y hasta 5 años	11	22,0%
Más de 5 años y hasta 10 años	5	10,0%
Más de 10 años	13	26,0%

De acuerdo a la tabla 11 el 88,0% de trabajadores son funcionarios de carrera (contrato indefinido), lo que habla de un alto porcentaje en la estabilidad del empleo. Por tanto la nómina del CONADIS-MATRIZ tiene muy poca preocupación en cuanto a la inseguridad del futuro laboral.

En relación con la antigüedad el rango entre 6 meses y 2 años es el más alto con un porcentaje del 30,0%, por lo que se puede inferir que el mayor número de la población trabajadora son empleados relativamente nuevos; los mismos que tienen todas las expectativas y aspiraciones laborales puestas en la Institución.

Tabla 12. Características de la jornada población trabajadora

Indica cuantas horas trabajaste la semana pasada para el CONADIS	**NÚMERO**	**PORCENTAJE**
De 36 a 40 horas	30	60,0%
De 41 a 45 horas	12	24,0%
Más de 45 horas	8	16,0%
Tu contrato es:		
A tiempo completo	50	100,0%
¿Qué días de la semana trabajas en el CONADIS?		
De lunes a viernes	50	100,0%
¿Con que frecuencia te cambian los días de la semana que tienes establecido trabajar?		
Solo alguna vez	16	32,0%
Nunca	34	68,0%
¿Cuál es el horario de tu trabajo?		
Jornada partida (mañana y tarde)	50	100,0%
¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?		
No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida	32	64,0%
Tengo hasta 30 minutos de margen	17	34,0%
Tengo más de media hora y hasta una hora de margen	1	2,0%
¿Con que frecuencia te cambian la hora que tienes establecida de entrada y salida?		
Solo alguna vez	18	36,0%
Nunca	32	64,0%

Con respecto a la tabla 12, se puede notar que el 60,0% de los funcionarios está ubicado en el rango de 36 a 40 horas semanales trabajadas, lo que habla de una

condición de trabajo estable, debido a que rige un horario determinado.

En cuanto a la jornada en contrato se alcanza un óptimo 100,0%, por lo que se afianza en este aspecto el mejoramiento de las condiciones de trabajo al eliminar la jornada por horas.

Otro punto positivo se ve reflejado en los días de la semana laborables al obtenerse un 100,0% en el trabajo de lunes a viernes, por lo que queda descartado el trabajo de fin de semana y feriados, al ser esta circunstancia la causa de la incompatibilidad con las responsabilidades familiares.

Con respecto a la frecuencia del cambio de los días laborables se ha puntuado un importante 68,0% de funcionarios que nunca se les cambia los días de la semana que tienen establecido trabajar, debido a que como se demostró en el apartado anterior existe un horario determinado.

En lo tocante al horario de trabajo nuevamente se alcanza un ideal 100,0% pues existe una jornada única de 08h00 a 16h30h, por lo que se descarta el nocivo horario a turnos rotativos tanto en la mañana como en la noche, que dificulta la compatibilidad entre la vida laboral y familiar.

En relación con la adaptabilidad de la jornada se ha alcanzado un 64,0% de los funcionarios que no tienen ningún margen en la hora de entrada y salida, debido al horario establecido, pero también hay un 34,0% de funcionarios que prolongan su jornada laboral en la tarde para cumplir con sus funciones diarias (este dato es de mucha relevancia en el análisis posterior).

Igual razonamiento se aplica para la frecuencia de cambio de horario en la hora de entrada y salida.

Tabla 13. Características del diseño de la tarea de los trabajadores

¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?	**NÚMERO**	**PORCENTAJE**
No	50	100,0%
En el último año, ¿la dirección o tus superiores te han consultado sobre como mejorar la forma de producir o de realizar el servicio?		
Nunca	50	100,0%
En tu día a día, ¿tus superiores te permiten decidir como realizas tu trabajo (métodos, orden de las tareas, etc.)?		
Siempre	34	68,0%
Muchas veces	6	12,0%
Algunas veces	9	18,0%
Solo alguna vez	1	2,0%

De acuerdo a la movilidad funcional se ha alcanzado un exitoso 100,0% debido a que los funcionarios no realizan tareas de distintos puestos, es decir no existen trabajadores poli-funcionales debido a que se cuenta con descriptivos de puestos donde constan las funciones y responsabilidades claramente definidas para cada cargo.

En relación con la participación directa consultiva se obtiene un negativo 100,0% ya que la dirección o los superiores no tienen el hábito de consultar al funcionario sobre como mejorar el servicio, esto obedece a que se trata de una institución jerárquica donde no hay la costumbre de consultar a los subalternos.

En compensación en la participación directa delegativa se alcanza un 68,0% de funcionarios que sus superiores les permiten decidir sobre como realizar el trabajo, por lo que se infiere que existe una tendencia mayoritaria hacia el empoderamiento del trabajador, lo que permite la disminución de la política de *respiración en la oreja* por parte de los superiores.

Tabla 14. Distributivo Salarial CONADIS-MATRIZ

Aproximadamente, ¿cuánto cobras neto al mes?	**NÚMERO**	**PORCENTAJE**
500,0 dólares Servidor público de servicio 1	4	8,0%
525,0 dólares Servidor público de servicio 2	4	8,0%
555,0 dólares Servidor público de apoyo 1	1	2,0%
590,0 dólares Servidor público de apoyo 2	2	4,0%
640,0 dólares Servidor público de apoyo 3	2	4,0%
695,0 dólares Servidor público de apoyo 4	2	4,0%
775,0 dólares Servidor público 1	3	6,0%
855,0 dólares Servidor público 2	5	10,0%
935 dólares Servidor público 3	6	12,0%
1 030,0 dólares Servidor público 4	1	2,0%
1 150,0 dólares Servidor público 5	9	18,0%
1 340,0 dólares Servidor público 6	3	6,0%
1 590,0 dólares Servidor público 7	3	6,0%
2 190,0 dólares Director	3	6,0%
2 880,0 dólares Director Ejecutivo	1	2,0%
2 880,0 dólares Vicepresidente	1	2,0%

La información de la tabla 14 servirá de base para analizar las características salariales del CONADIS – MATRIZ, que se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 15. Características del salario población trabajadora

¿El trabajo que realizas corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocido salarialmente?	**NÚMERO**	**PORCENTAJE**
Sí	18	36,0%
No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente	27	54,0%
No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente	1	2,0%
No lo sé	4	8,0%
Tu salario es:		
Fijo	50	100,0%
¿Tu salario esta bien pagado?		
Sí	19	38,0%
No	31	62,0%

Al analizar la tabla 15 se obtiene un 54,0% de funcionarios que creen que el trabajo que realizan es superior al que tienen asignado salarialmente, entonces se podría colegir que la mayoría de la población trabajadora tienen funciones y responsabilidades superiores que las que se les asignó cuando empezaron a trabajar en la institución y que hasta la actualidad no han conseguido ascender de cargo.

Con respecto a la composición del salario se alcanza un estupendo 100,0% de salario fijo, al eliminarse la competitividad desleal con salarios a comisión los que se dan en base a objetivos individuales y no organizacionales.

De acuerdo a la distribución del salario el 62,0% contestó que no esta bien pagado, si se toma en cuenta la información que hay en la tabla 5 se puede visualizar que el mayor porcentaje de los funcionarios percibe un sueldo de $ 1. 150,0 y que más de la mitad de la nómina se encuentran ubicados en cargos de responsabilidad; entonces se puede inferir que la percepción de insatisfacción que

tienen los trabajadores de estar mal pagados obedece a una inequidad en la promoción de cargos y no a la cantidad que reciben de salario.

Tabla 16. Característica de la promoción de los trabajadores

Desde que entraste en el CONADIS ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?		
Sí	6	12,0%
No	44	88,0%

Como se puede observar en la tabla 16, en relación a la promoción un elevado 88,0% de funcionarios señala que no ha ascendido de categoría desde que ha entrado al CONADIS, este dato negativo no hace más que confirmar el análisis que se ha realizado referente a la inequidad de promociones o ascensos de cargos.

3.1.3 PREVALENCIA DE LA EXPOSICIÓN

La tabla 17 presenta la prevalencia de exposición, es decir, la proporción de trabajadores incluidos en cada situación de exposición (más desfavorable, intermedia y más favorable para la salud). La misma información aparece en el gráfico.

Tabla 17. Organización de las exposiciones en función de la prevalencia

No.	DIMENSIÓN	MAS DESFAVORABLE	SITUACIÓN INTERMEDIA	MÁS FABORABLE
1	Estima	54,0	44,0	2,0
2	Apoyo social de los compañeros	52,0	28,0	20,0
3	Exigencias psicológicas cuantitativas	50,0	28,0	22,0
4	Previsibilidad	44,9	28,6	26,5
5	Posibilidad de relación social	34,0	40,0	26,0
6	Calidad del liderazgo	34,0	22,0	44,0
7	Conflicto de rol	28,6	55,1	16,3
8	Apoyo social de los superiores	28,0	16,0	56,0
9	Inseguridad sobre el futuro	26,5	44,9	28,6
10	Exigencias psicológicas cognitivas	26,0	52,0	22,0
11	Sentimiento de grupo	26,0	38,0	36,0
12	Claridad de rol	16,3	46,9	36,7
13	Exigencias psicológicas emocionales	6,0	56,0	38,0
14	Esconder emociones	4,0	66,0	30,0
15	Posibilidades de desarrollo	4,0	12,0	84,0
16	Compromiso	2,0	26,5	71,4
17	Sentido del trabajo	2,0	8,0	90,0
18	Doble presencia	0,0	70,0	30,0
19	Influencia	0,0	48,0	52,0
20	Control de los tiempos a disposición	0,0	24,0	76,0

Rojo: *tercil más desfavorable para la salud*, **Amarillo**: *tercil intermedio*, **Verde**: *tercil más favorable para la salud.*

La tabla 17 muestra las 20 exposiciones ordenadas en función de la situación más desfavorable para la salud, es decir, la primera exposición es estima con un 54% que es la que afecta a mayor proporción de los funcionarios en lo referente a la inequidad de ascensos y promoción de cargos.

La segunda exposición es apoyo social de los compañeros con un 52% que afecta a los trabajadores al no recibir la ayuda necesaria por parte de sus compañeros para realizar bien su trabajo.

La tercera exposición es exigencias psicológicas cuantitativas con un 50% que afecta a los trabajadores que como se había advertido en el análisis hecho de las condiciones de trabajo, un porcentaje de la nómina tenía que laborar horas extras, al alargar su jornada laboral para cumplir con la cantidad de trabajo asignado.
Con respecto a las 17 exposiciones restantes que propone el método no se puede evidenciar como riesgos para la salud de la Institución ya que no sobrepasa el 50,0% pues concentra menor proporción de trabajadores expuestos a la situación desfavorable.

En función de este orden se analizan las dimensiones nocivas en el punto 3.1.4

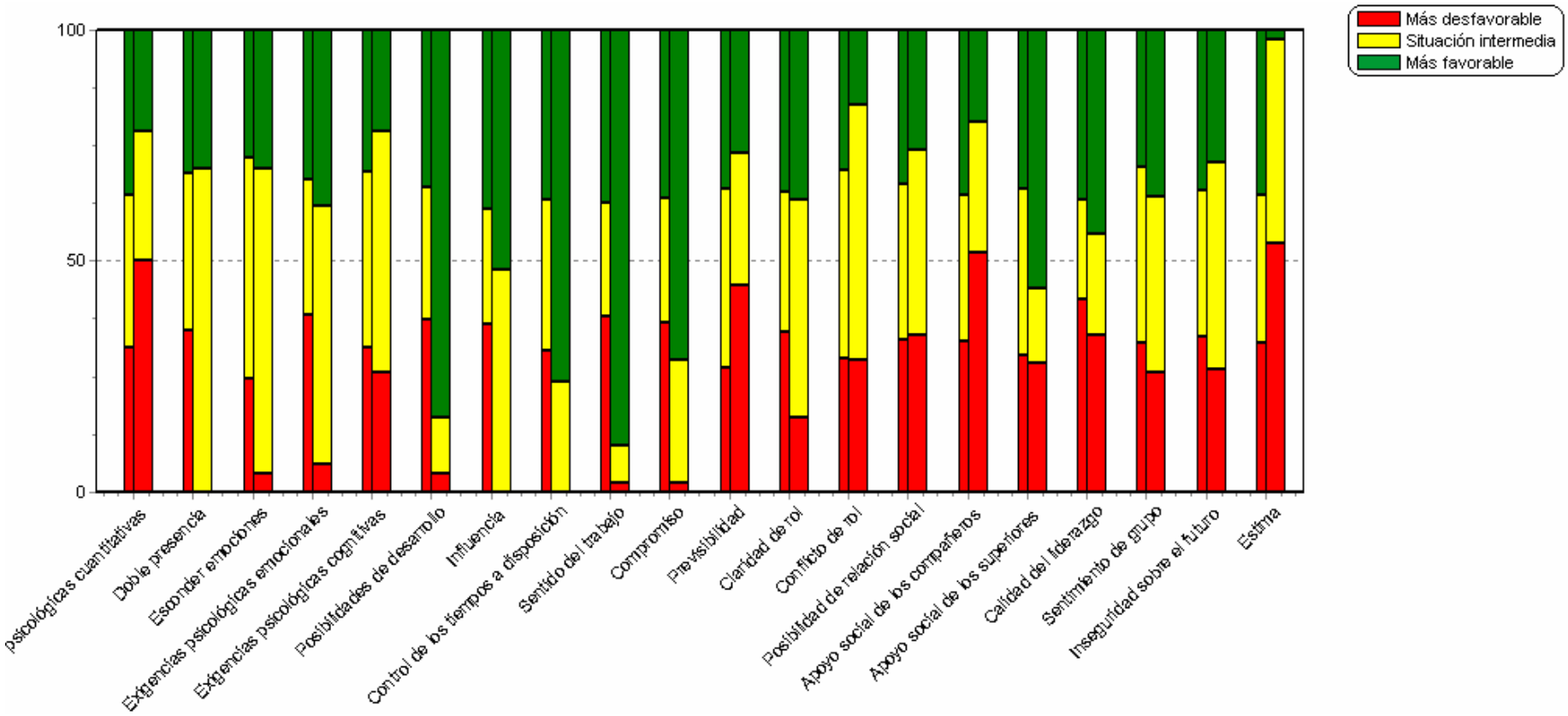


Figura 1. Exposiciones psicosociales en el CONADIS-MATRIZ. Porcentaje de población en cada nivel de referencia. Columnas delgadas: referente; columnas anchas: CONADIS-MATRIZ

3.1.4 EXPOSICIÓN DIMENSIÓN A DIMENSIÓN

En este apartado se estudiaron las dimensiones relacionándoles con las unidades de análisis: sexo y puesto de trabajo sugeridas por el método, así como también las unidades de análisis: edad, antigüedad y departamento, que fueron escogidas por el grupo de trabajo y que determinaron el alcance de la evaluación.

Cabe mencionar que por razones de *estética* consta únicamente el gráfico de la unidad de análisis *departamento* en cada dimensión, por ser el que mejor representa el riesgo analizado, esta medida obedece a la sugerencia realizada por la Comisión de Aprobación de Temas y Temarios de Tesis de Grado y Proyectos de Titulación, al considerar que el trabajo contenía un número *excesivo* de figuras; entonces se procedió a eliminar los 12 gráficos correspondientes a las cuatro unidades de análisis restantes.

Sin embargo los resultados presentados en este proyecto son el producto del estudio de las cinco unidades de análisis como se acordó al interior del CONADIS-MATRIZ.

Por otro lado, en el informe se examinaron las dimensiones nocivas en función de la prevalencia de la exposición, es decir, se ordenaron según el porcentaje de trabajadores de la Institución expuestos a la situación más desfavorable para la salud.

Tabla 18. Estima. Distribución de frecuencias

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca
	%	%	%
Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	34,0 [N=17]	48,0 [N=24]	18,0 [N=9]
En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	40,0 [N=20]	38,0 [N=19]	22,0 [N=11]
En mi trabajo me tratan injustamente	14,0 [N=7]	36,0 [N=18]	50,0 [N=25]
Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado el reconocimiento que recibo me parece adecuado	26,0 [N=13]	34,0 [N=17]	40,0 [N=20]

Si se recuerda que en la tabla 16, 17 y ahora también en la tabla 18 existe un problema recurrente de los ascensos o promociones de cargo, lo que se impuso fue hacer una relación de la dimensión *Estima* con las unidades de análisis arriba mencionadas para la localización exacta del grupo de trabajadores que se encontraban expuestos a este riesgo.

A continuación, se presenta el gráfico con la unidad de análisis que mejor ejemplifica la exposición a esta amenaza.

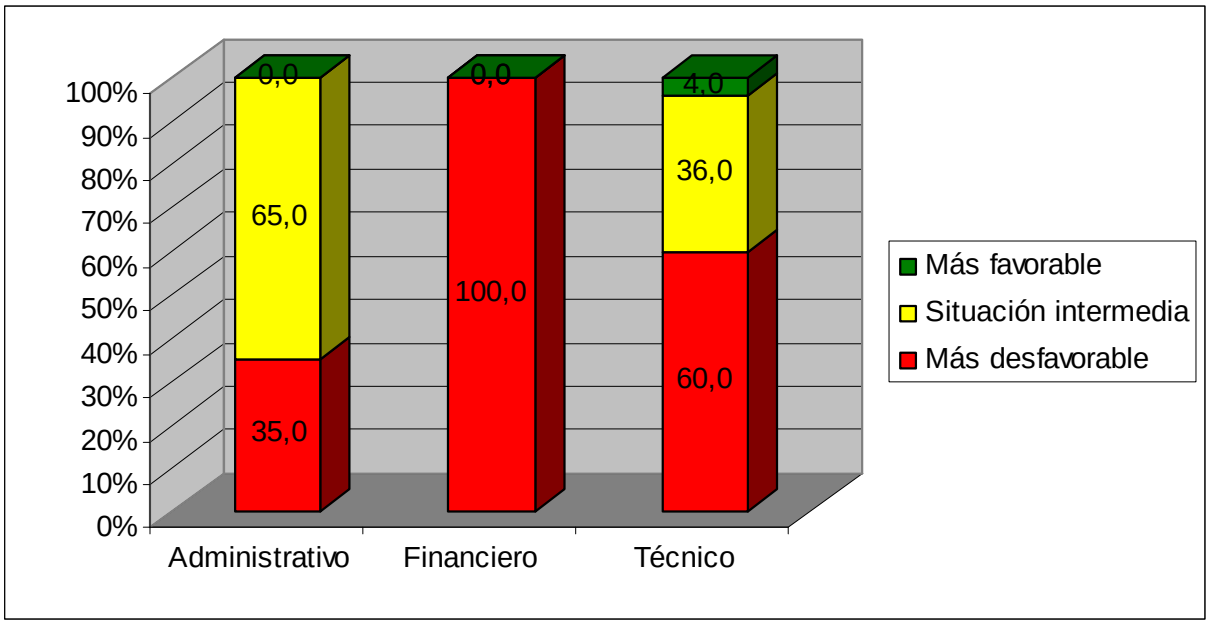


Figura 2. Estima por Departamento en el CONADIS

Como se puede observar en la figura 2, la localización de la dimensión Estima se encuentra en el departamento Financiero con un indiscutible 100,0%, por lo que se evidencia que el reconocimiento y el trabajo justo que se obtiene a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo esta ausente en este departamento.

El descontento de estos funcionarios obedece a las nulas perspectivas de promoción; lo que ratifica la teoría de Siegrist, 1995 con su "Modelo – compensaciones y estima" al afirmar que: "la interacción entre el esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensas a largo plazo representa la situación de mayor riesgo para la salud".

Esta aseveración tiene su asidero si se advierte que el departamento Financiero puntúa el 60,0% en salud deteriorada dentro de la salud general del CONADIS – MATRIZ.

Tabla 19. Apoyo Social de los Compañeros. Distribución de frecuencias

	Siempre + Muchas veces	**Algunas veces**	**Sólo alguna vez + Nunca**
	%	%	%
¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	52,0 [N=26]	30,0 [N=15]	18,0 [N=9]
Tus compañeros o compañeras ¿están dispuestos a escuchar tus problemas en el trabajo?	48,0 [N=24]	24,0 [N=12]	28,0 [N=14]
¿Hablas con tus compañeros o compañeras sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?	44,0 [N=22]	36,0 [N=18]	20,0 [N=10]

De acuerdo a la tabla 19 se tiene un porcentaje representativo de funcionarios que afirman que solo alguna vez o nunca han recibido la ayuda necesaria por parte de sus compañeros para realizar bien el trabajo.

Al tomar en cuenta que, en la tabla 17, un 52,0% de trabajadores estuvo expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al apoyo social de los compañeros y que en la tabla 19 se vuelve a ratificar el mismo riesgo; entonces

se procederá a presentar el gráfico con la unidad de análisis que mejor ejemplifica la exposición a este riesgo.

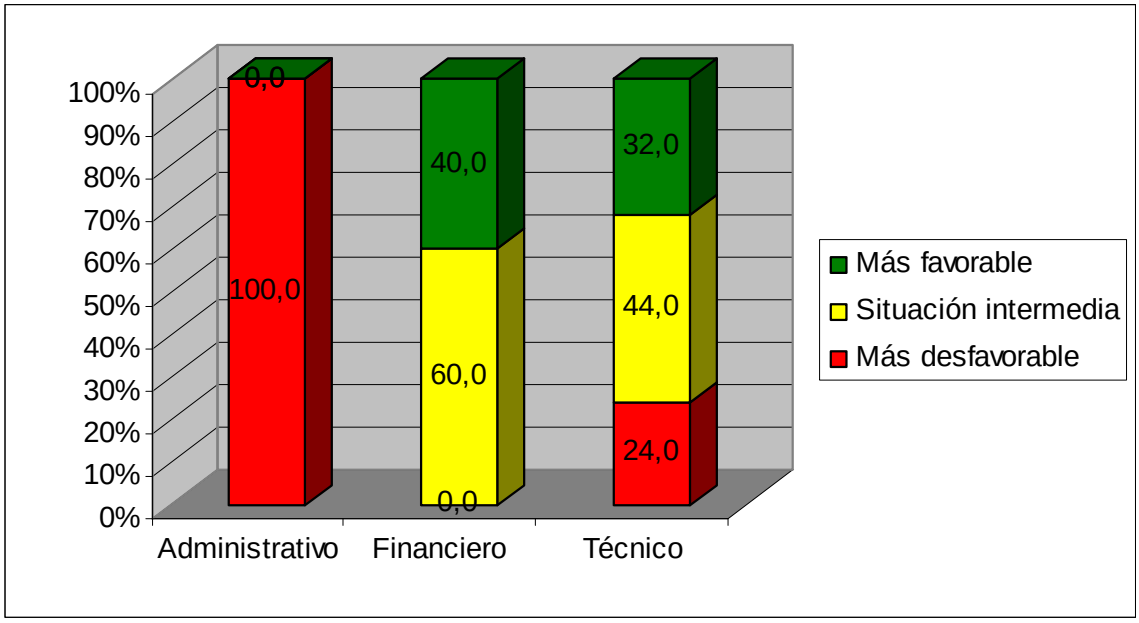


Figura 3. Apoyo Social de los Compañeros por Departamento en el CONADIS

En la figura 3 se puede identificar claramente al departamento Administrativo como el centro de este riesgo con un rotundo 100,0% por lo que se colige que la falta de apoyo entre compañeros en el mencionado departamento tiene que ver con las prácticas de la comunicación informal *comentarios de pasillo o chismes,* que dificultan la cooperación y la formación de verdaderos equipos de trabajo.

Si se toma en cuenta que esta práctica nociva se encuentra específicamente en el grupo de conserjes y choferes que de acuerdo a Hall, 1988 “los trabajadores que realizan tareas de ejecución (como es el caso) tienen un nivel de control inferior al de los trabajadores que realizan tareas de diseño y planificación”.

Entonces este grupo de funcionarios se siente separado del departamento Administrativo, debido a que este riesgo se ve reflejado en un desaventajado 38% de salud mental dentro del CONADIS MATRIZ.

Tabla 20. Exigencias Psicológicas Cuantitativas. Distribución de frecuencias

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca
	%	%	%
¿Tienes que trabajar muy rápido?	56,0 [N=28]	32,0 [N=16]	12,0 [N=6]
¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	40,0 [N=20]	34,0 [N=17]	26,0 [N=13]
¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	46,0 [N=23]	14,0 [N=7]	40,0 [N=20]
¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	48,0 [N=24]	8,0 [N=4]	44,0 [N=22]

Con respecto a la tabla 20 el mayor porcentaje de trabajadores manifiesta que siempre o muchas veces tiene más trabajo del que puede realizar en el tiempo asignado.

Al hacer una recapitulación de los datos encontrados en la tabla 10, 12, 17 y ahora 20, se observa que existe el riesgo recurrente con respecto a las exigencias psicológicas cuantitativas por lo que se presenta el gráfico con la unidad de análisis que mejor ejemplifica la exposición a esta amenaza.

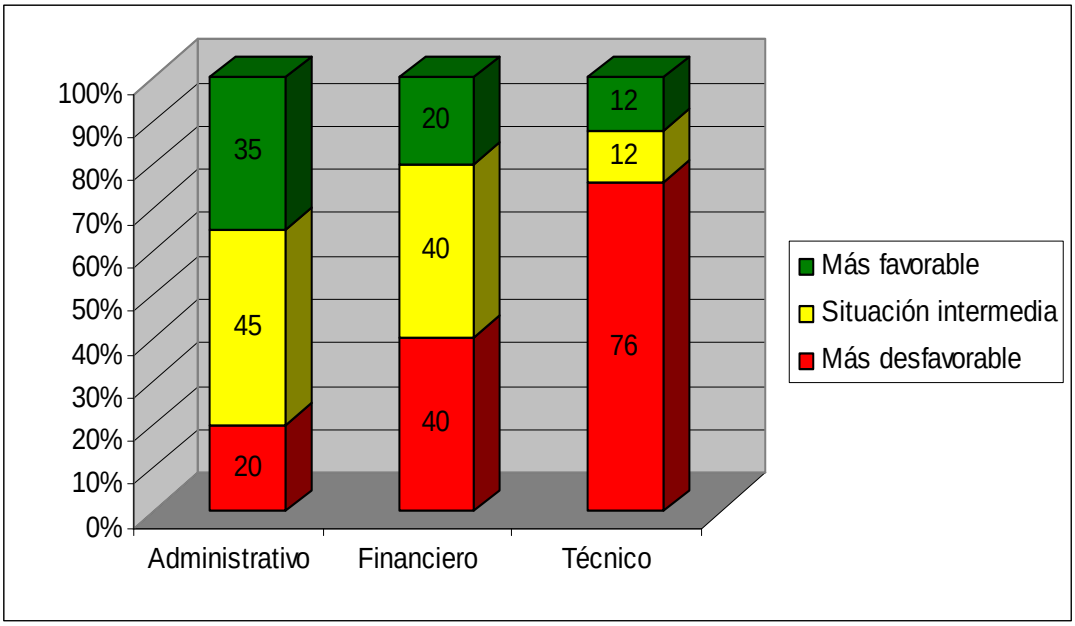


Figura 4. Exigencias Psicológicas Cuantitativas por Departamento

De acuerdo a la figura 4 el departamento Técnico se encuentra en la situación más desfavorable para la salud con una puntuación del 76% por lo que se infiere que la incompatibilidad entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible tiene que ver principalmente con la falta de personal, con la inadecuación de herramientas y materiales y con las constantes interrupciones de la jornada laboral por la atención al público.

Todos estos factores constituyen un riesgo potencial según el “Modelo demanda – control” de Karasek, 1979.

3.1.5 PUNTUACIONES

En este apartado se analizó las puntuaciones medianas del CONADIS. Se observa la situación de las 20 dimensiones en relación a la población de referencia. Para ello, se utilizó el gráfico que se muestra a continuación, el cual nos indica cómo es la puntuación mediana del CONADIS. Respecto a la población de referencia (intervalo en azul). Se pueden dar tres situaciones:

- Si el CONADIS se encuentra en peor situación que la población de referencia el punto se representa como un círculo rojo.

- Si el CONADIS está en mejor situación que la población de referencia el punto se representa como un cuadrado verde.

- Si el CONADIS está en situación similar que la población de referencia se representará mediante un triángulo azul.

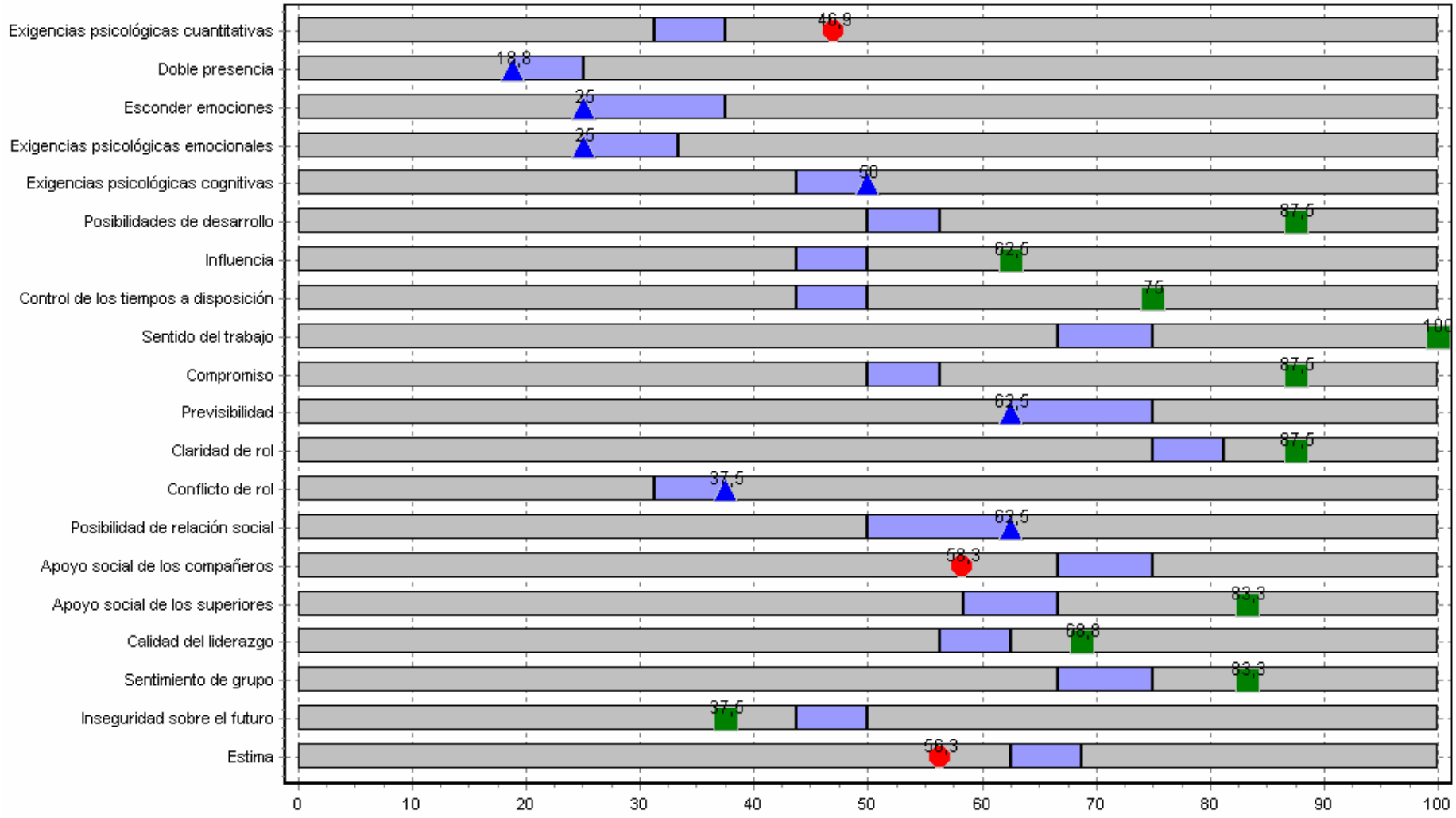


Figura 5. Puntuaciones de todas las exposiciones psicosociales del CONADIS-MATRIZ

Como se puede observar en la figura 5 la puntuación mediana de la Institución, respecto a la población de referencia (intervalo azul), se encuentra en peor situación (círculo rojo); en las dimensiones exigencias psicológicas cuantitativas, apoyo social de los compañeros y estima.

Es importante mencionar que el establecimiento de los valores de referencia se ha hecho en base a la población trabajadora de España (N=7.612,0) realizado por ISTAS. Debido a que fue la forma más factible para la determinación de niveles de acción en la Institución en estudio; dada la imposibilidad de establecer *niveles límite* para las exposiciones psicológicas como los que se utilizan para exposiciones contaminantes como los TLV.

3.2 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Una vez realizada la interpretación psicosocial y de los resultados obtenidos de la totalidad de los 50 trabajadores evaluados que integran las áreas Administrativa, Financiera y Técnica se determina que:

La *tasa de respuesta* del cuestionario aplicado al CONADIS-MATRIZ fue del 100%. Al tomarse en cuenta que al evaluar una tasa de respuesta aceptable para continuar con el proceso debe situarse a partir del 60%, se concluye que la tasa de respuesta brindada por los funcionarios fue óptima.

Al analizar las "*condiciones de trabajo"* entre los datos de mayor interés que mencionan las tablas en esta sección son los siguientes:

- El 54% contesto que el trabajo que realizan corresponde a una categoría superior del que tienen asignado salarialmente
- El 62% contesto que su trabajo no esta bien pagado
- El 88% contesto que no han ascendido de categoría
- El 24% contesto que trabajan 45 horas semanales

Por lo que en una primera aproximación se puede inducir inconformidad con la estructura salarial, además existe un porcentaje de trabajadores que al parecer tiene una considerable cantidad de trabajo y poco tiempo disponible para realizarlo.

Con respecto a la "*prevalencia de la exposición"* en la tabla No. 8 y gráfico No. 1 se muestra la siguiente información:

- Dimensión Estima 54%
- Dimensión Apoyo social de los compañeros 52%
- Dimensión Exigencias psicológicas cuantitativas 50%

Estas dimensiones psicosociales muestran un porcentaje en rojo debido a que han pasado el 50% permitido, reforzando así la conclusión de la primera sección ya que las inconformidades de los funcionarios se han visto reflejadas en estas 3 dimensiones de exposición de manera general.

Al continuar con el apartado "*exposición dimensión a dimensión"* se examinaron cada una de las tres dimensiones con las siguientes unidades de análisis: puesto de trabajo, sexo, edad, antigüedad y departamento obteniéndose la siguiente información:

Estima puntaje general del 54%:

- Los "hombres" tienen una puntuación del 56% más desfavorable que el de sus compañeras de trabajo.
- Los "*puestos de trabajo"* más nocivos con un porcentaje del 100% son los de Contadora General y Tesorera General.
- En la unidad de análisis "*departamento"* se identifica al Dpto. Financiero con una exposición en rojo del 100%.

Examinados todos estos datos se deduce que el origen de la dimensión "*estima"* se orienta al Dpto. Financiero al puntuar porcentajes tan elevados lo que se

traduce como una amenaza a la salud de los funcionarios que laboran en esta sección.

Apoyo social de los compañeros puntaje general del 52%

- Los “hombres” tienen una puntuación del 60% más desfavorable que el de sus compañeras de trabajo.
- Los “*puestos de trabajo”* más nocivos con un porcentaje del 100% son los de Chofer y Conserje.
- En la unidad de análisis “*departamento”* se identifica al Dpto. Administrativo con una exposición en rojo del 100%.

Examinados todos estos datos se deduce que el origen de la dimensión “apoyo social a los compañeros*”* se orienta al Dpto. Administrativo al puntuar porcentajes tan elevados lo que se traduce como una amenaza a la salud de los funcionarios que laboran en esta sección.

Exigencias psicológicas cuantitativas puntaje general 50% a pesar de encontrarse en el límite permitido y no representar todavía una amenaza para los funcionarios se lo ha analizado infiriéndose que:

- Los “hombres” tienen una puntuación del 56% más desfavorable que el de sus compañeras de trabajo.
- Los “*puestos de trabajo”* más nocivos con un porcentaje del 100% son los Técnico en Discapacidad, Técnico en Defensa de Derechos PCD y Técnico en Calificación.
- En la unidad de análisis “*departamento”* se identifica al Dpto. Técnico con una exposición en rojo del 76%.

Examinados todos estos datos se deduce que el origen de la dimensión “e*xigencias psicológicas cuantitativas”* se orienta al Dpto. Técnico al puntuar porcentajes tan elevados lo que se traduce como una amenaza a la salud de los funcionarios que laboran en esta sección.

3.3 MEDIDAS PREVENTIVAS

Tabla 21. Matriz medidas preventivas – ESTIMA

EXPOSICIÓN Y LOCALIZACIÓN	CONCRETAR LA EXPOSICIÓN	ORIGEN	MEDIDAS PREVENTIVAS
Estima	Los funcionaros financieros manifestaron su desacuerdo con la existencia de la arbitrariedad e inequidad en las promociones.	Los funcionarios de este departamento reciben el reconocimiento de su trabajo por parte de los usuarios pero no por parte de las autoridades. Este malestar fue más evidente cuando se contrató una persona externa para ocupar el puesto de Director Financiero en lugar de promocionarlo internamente, a pesar de que la última reclasificación para esta sección fue hace 10 años.	1. Realizar una actualización salarial del personal financiero con las funciones y responsabilidades reales.
			2. Tener en cuenta la promoción interna de los funcionarios: realizar convocatorias de puestos de trabajo vacantes en el ámbito interno antes de convocar externamente la vacante.
54%,00 trabajadores expuestos a la situación más desfavorable para la salud			3. Revisar los descriptivos de puestos para un trabajo más equitativo.
Departamento Administrativo **35%**			
Departamento Financiero **100%**			
Departamento Técnico **60%**			

Tabla 22. Matriz medidas preventivas - APOYO SOCIAL COMPAÑEROS

EXPOSICIÓN Y LOCALIZACIÓN	CONCRETAR LA EXPOSICIÓN	ORIGEN	MEDIDAS PREVENTIVAS
Apoyo Social Compañeros	Los trabajadores exteriorizaron su contrariedad debido a que no reciben la ayuda oportuna por parte de los compañeros para realizar bien el trabajo	Los choferes y conserjes se sienten discriminados en el trato ya que se dirigen a ellos en términos poco comedidos.	1. Aplicar un taller de "trabajo en equipo", para contrarrestar el perjudicial habito de los "comentarios de pasillo y chismes" practicado especialmente por este grupo de servicio. El taller se lo aplicará a toda la nómina para tratar el problema a nivel organizacional y no como un problema individual; de esta manera se facilitará la relación social y se fortalecerá el apoyo institucional.
52%,00 trabajadores expuestos a la situación más desfavorable para la salud			
Departamento Administrativo 100**%**			2. Dotar de un equipo de computación a los choferes para que puedan realizar sus informes y evitar que pidan ayuda a otros departamentos.
Departamento Financiero **0%**			3. Revisar los descriptivos de puesto, para fomentar la claridad y la transparencia organizativa
Departamento Técnico 24**%**			

Tabla 23. Matriz medidas preventivas - EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS CUANTITATIVAS

EXPOSICIÓN Y LOCALIZACIÓN	CONCRETAR LA EXPOSICIÓN	ORIGEN	MEDIDAS PREVENTIVAS
Exigencias psicológicas cuantitativas	Los profesionales del Dpto. Técnico manifestaron su preocupación debido a que tienen más trabajo del que se puede realizar en la jornada de 8 horas diarias.	Los técnicos en Discapacidad, Defensa de Derechos y Calificación manifiestan que la situación se agrava cuando hay que cubrir brigadas de carnetización a nivel nacional, por interrupciones constantes al atender al público, por la falta de programas y equipos de computación.	1. Implementar programas de computación adecuados para realizar los informes técnicos oportunos, evitando el alargamiento de la jornada laboral.
50%,00 trabajadores expuestos a la situación más desfavorable para la salud			
Departamento Administrativo **20%**			2. Dotar de computadores portátiles a los técnicos para que puedan realizar un trabajo de campo eficiente.
Departamento Financiero **40%**			
Departamento Técnico **76%**			3. Contratar pasantes universitarios para que sirvan de apoyo a este departamento.
			4. Revisar los descriptivos de puesto, para fomentar la claridad y la transparencia organizativa.

3.4. MATRIZ DE PLANIFICACIÓN MEDIDAS PREVENTIVAS

Tabla 24. Matriz planificación medidas preventivas – ESTIMA

<table>
<tr><td colspan="5">OBJETIVO: Facilitar la equidad en las promociones. Obtener un reconocimiento justo a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo.</td></tr>
<tr><td colspan="5">ÁMBITO DE APLICACIÓN: Cargos: Jefe Financiero, Contadora General, Tesorera General</td></tr>
<tr><td>Medida preventiva 1</td><td>Fecha inicio</td><td>Personas o unidad responsable</td><td>Recursos humanos o materiales</td><td>Observaciones</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Medida preventiva planteada por el grupo de trabajo:</td><td rowspan="2">03 de Mayo del 2010</td><td>Director Financiero</td><td rowspan="2">Tiempo de trabajo de los funcionarios</td><td rowspan="3">El director financiero será quien realice el requerimiento de vacante de servidor "público 7" a la Jefe de RR HH, para que mediante concurso interno sea llenado. Ella, a su vez, notificará al Director Ejecutivo para que dé la autorización de iniciar el proceso. Entonces se instalará un tribunal calificador para que apruebe el cronograma del proceso y las bases del puesto. Luego se hará una convocatoria al interior de la Institución; consecuentemente se receptarán las carpetas. La Jefe de RR HH presentará un informe de la fase de méritos y los candidatos, que pasen a la siguiente fase de oposición, rendirán pruebas técnicas con el Director Financiero y pruebas Psicológicas con la Jefe de RR HH. De esta manera, el tribunal calificador realizará el cuadro general de puntaje y declara al ganador. Por su parte, el director ejecutivo nombrará y solicitará la emisión de "acción de personal" y finalmente la Jefe de RR HH registrará la acción en la SENRES. Una vez realizado este proceso se logrará que ascienda el resto de los funcionarios del Dpto. Financiero.</td></tr>
<tr><td>Jefe RRHH</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Realizar una actualización salarial del personal financiero con las funciones y responsabilidades reales.</td><td rowspan="2"></td><td>Director Ejecutivo</td><td rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>Presidente de los Empleados</td></tr>
</table>

ÁMBITO DE APLICACIÓN: Cargos: Jefe Financiero, Contadora General, Tesorera General, Asistente Financiera				
Medida preventiva 2	**Fecha inicio**	**Personas o unidad responsable**	**Recursos humanos o materiales**	**Observaciones**
2. Medida preventiva planteada por el grupo de trabajo:	12 de Mayo del 2010	Vicepresidente Director Ejecutivo Jefe de RR HH	Sala de reuniones Tiempo de trabajo de los funcionarios	El vicepresidente, conjuntamente con el director ejecutivo y la jefe de RR HH, revisarán las políticas de promoción con el fin de que se dé prioridad en los ascensos a los empleados de carrera.
Tener en cuenta la promoción interna de los funcionarios: realizar convocatorias de puestos de trabajo (vacantes) en el ámbito interno antes de convocar externamente la vacante.				
AMBITO DE APLICACIÓN: Cargos: Jefe Financiero, Contadora General, Tesorera General, Asistente Financiera				
3. Medida preventiva planteada por el grupo de trabajo:	18 de Mayo del 2010	Director Financiero Jefe de RRHH	Sala de reuniones Tiempo de trabajo de los funcionarios	Se revisarán los descriptivos de puesto poniendo especial cuidado en la misión, atribuciones - responsabilidades y productos institucionales de cada uno de los funcionarios que conforman el área financiera.
Revisar de los descriptivos de puestos para un trabajo más equitativo.				

Tabla 25. Matriz medidas preventivas - APOYO SOCIAL COMPAÑEROS

OBJETIVO: Integrar los diferentes equipos de trabajo para lograr que los departamentos superen sus diferencias internas y se logren concebir como un todo armónico e integrado				
ÁMBITO DE APLICACIÓN: Todo la nómina del CONADIS-MATRIZ				
Medida preventiva	**Fecha inicio**	**Personas o unidad responsable**	**Recursos humanos financieros o materiales**	**Observaciones**
1. Medida preventiva planteada por el grupo de trabajo: Aplicar un taller de "trabajo en equipo", para contrarrestar el perjudicial hábito de los "comentarios de pasillo y chismes" practicado especialmente por los conserjes y choferes. El taller se aplicará a toda la nómina para tratar el problema a nivel organizacional y no como un problema individual; de esta manera, se facilitará la relación social y se fortalecerá el apoyo institucional.	8,9,10 y 11 de Junio del 2010	Director Técnico Jefe de RRHH Director Financiero Abogado del Conadis Director Ejecutivo	Partida presupuestaria Lugar que permita realizar dinámicas con comodidad Cuatro jornadas laborales completas de todo el personal	La evaluación de, por lo menos, 3 cotizaciones de compañías que ofrezcan servicios de capacitación para la realización del evento "Fortalecimiento Institucional" será realizada por una comisión evaluadora, integrada por el director técnico y la jefe de recursos humanos. Luego, el director financiero solicitará criterio legal, al abogado de la Institución, para la aprobación de la empresa elegida y finalmente el director ejecutivo será quien realice la contratación de la misma.
ÁMBITO DE APLICACIÓN: Puesto de choferes				
2. Medida preventiva planteada por el grupo de trabajo: Dotar de un equipo de computación a los choferes para que puedan realizar sus informes y evitar que pidan ayuda a otros departamentos.	3 de Mayo del 2010	Asistente Informático	Equipo de computación Tiempo de trabajo del funcionario	Un asistente informático realizará las instalaciones de un computador con impresora en un espacio de la bodega general para que los choferes puedan realizar sus informes.
ÁMBITO DE APLICACIÓN: Departamento Administrativo				
3. Medida preventiva planteada por el grupo de trabajo: Revisar los descriptivos de puesto, para fomentar la claridad y la transparencia organizativa.	10 de Mayo del 2010	Jefe Administrativo Jefe de RRHH	Sala de reuniones Tiempo de trabajo de los funcionarios	Se revisarán los descriptivos de puesto y se pondrá especial cuidado en la misión, atribuciones - responsabilidades y productos institucionales de cada uno de los funcionarios, que conforman el área administrativa.

Tabla 26. Matriz medidas preventivas - EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS CUANTITATIVAS

OBJETIVO: Equiparar la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Introducir herramientas y materiales adecuados para optimizar los procesos, eliminando las deficiencias actuales.				
ÁMBITO DE APLICACIÓN: Cargos: Técnico en Discapacidad, Técnico Defensa de derechos PCD, Técnico Calificador				
1. Medida preventiva planteada por el grupo de trabajo:	**Fecha inicio**	**Personas o unidad responsable**	**Recursos humanos, financieros o materiales**	**Observaciones**
Implementar programas de computación adecuados para realizar los informes técnicos oportunos, evitando el alargamiento de la jornada laboral.	14 de Mayo del 2010	Jefe Informático Director Financiero Jefe Financiero Director Ejecutivo	Partida presupuestaria Tiempo de trabajo de los funcionarios	La evaluación de por lo menos 3 cotizaciones de empresas que ofrezcan softwares especializados será realizado por el jefe informático. Luego el director financiero solicitará la disponibilidad de la partida presupuestaria al jefe financiero. Entonces, el proceso y los contratos serán aprobados y firmados por el director ejecutivo.
ÁMBITO DE APLICACIÓN: Cargos: Técnico en Discapacidad, Técnico Defensa de derechos PCD, Técnico Calificador				
2. Medida preventiva planteada por el grupo de trabajo:	20 de Mayo del 2010	Jefe Informático Director Financiero Jefe Financiero Director Ejecutivo	Partida presupuestaria Tiempo de trabajo de los funcionarios	La evaluación de, por lo menos, 3 cotizaciones de empresas que ofrezcan equipos portátiles de computación será realizado por el Jefe Informático. Luego enviará un informe técnico al director financiero. Éste a su vez, solicitará la disponibilidad de la partida presupuestaria al jefe financiero, entonces el proceso y los contratos serán aprobados y firmados por el director ejecutivo.
Dotar de computadores portátiles a los técnicos para que puedan realizar un trabajo de campo eficiente.				

ÁMBITO DE APLICACIÓN: Cargos: Técnico en Discapacidad, Técnico Defensa de derechos PCD, Técnico Calificador				
3. Medida preventiva planteada por el grupo de trabajo:	**Fecha inicio**	**Personas o unidad responsable**	**Recursos humanos, financieros o materiales**	**Observaciones**
Contratar pasantes universitarios para que sirvan de apoyo a este departamento.	26 de Mayo del 2010	Vicepresidente del Conadis Secretaria Vicepresidencia Mensajero	Tiempo de trabajo de los funcionarios	La secretaria de la vicepresidencia elaborará un oficio dirigido a la Directora de la Unidad de Protección Especial de Derechos-Unidad de Género y Juventud, para solicitar estudiantes-pasantes en las carreras de medicina, psicología, derecho y trabajo social. Luego entregará el oficio y la plantilla de requerimiento para la legalización al Vicepresidente y esta documentación será enviada por el mensajero al Ministerio de Relaciones Laborales.
ÁMBITO DE APLICACIÓN: Cargos: Técnico en Discapacidad, Técnico Defensa de derechos PCD, Técnico Calificador				
4. Medida preventiva planteada por el grupo de trabajo:	21 de Mayo del 2010	Director Técnico Jefe de RRHH	Sala de reuniones Tiempo de trabajo de los funcionarios	Se revisarán los descriptivos de puesto y se pondrá especial cuidado en la misión, atribuciones - responsabilidades y productos institucionales de cada uno de los funcionarios que conforman el área técnica.
Analizar los descriptivos de puesto, para fomentar la claridad y la transparencia organizativa.				

3.5. MATRIZ EVALUACIÓN DE MEDIDAS PREVENTIVAS APLICADAS

Tabla 27. Matriz evaluación medidas preventivas aplicadas - ESTIMA

ÁMBITO DE APLICACIÓN: Departamento Financiero					
Medida Preventiva	**Fecha Inicial**	**Fecha Final**	**Proceso**	**Resultados Obtenidos**	**Entrevista Estructurada**
1. Realizar una actualización salarial del personal financiero con las funciones y responsabilidades reales	03/05/2010	28/07/2010	Los ascensos se dieron de la siguiente manera: Cargo: Jefe Financiero Proceso: ascenso (concurso abierto) Puesto anterior: Servidor Público 5 Puesto actual: Servidor Público 7 Cargo: Contadora General Proceso: ascenso (concurso interno) Puesto anterior: Servidor Público 4 Puesto actual: Servidor Público 5 Cargo: Tesorera General Proceso: ascenso (concurso interno) Puesto anterior: Servidor Público 2 Puesto actual: Servidor Público 4	El departamento financiero ascendió de categoría en un 60%. El restante 40% no obtuvo una actualización salarial debido a: * Director Financiero: Es el cargo máximo que se puede obtener en ese departamento. * Asistente Financiera: la funcionaria no reúne los requisitos establecidos para cubrir las bases del puesto (formación profesional).	Conclusión: Después de 9 años se ha hecho realidad la actualización de categorías salariales con base en la capacidad y a los años de servicio.
2. Tener en cuenta la promoción interna de los funcionarios: realizar convocatorias de puestos de trabajo (vacantes) en el ámbito interno antes de convocar externamente la vacante.	12/05/2010	14/05/2010	Estudio de los Art. 72,73 y 76 de la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público (LOSCCA); y, en especial, el Art. 162 "concurso cerrado" del Registro Oficial No. 505 (17/01/2005)	La comisión nombrada ha modificado las políticas de promoción interna del CONADIS-MATRIZ, en un 100% con el fin de reivindicar la experiencia profesional y la cultura organizacional al interior de la institución.	
3. Revisar los descriptivos de puestos para un trabajo más equitativo.	18/05/2010	20/05/2010	Se realizó la revisión del descriptivo de puestos de los cargos: Director Financiero, Jefe Financiero, Contadora General, Tesorera General, Asistente Financiera	La comisión nombrada ha realizado la revisión de los puestos del Dpto. Financiero en un 100% con el objeto de fomentar la claridad y la transparencia organizativa.	

Tabla 28. Matriz evaluación medidas preventivas - APOYO SOCIAL COMPAÑEROS

ÁMBITO DE APLICACIÓN: Departamento Administrativo					
Medida Preventiva	**Fecha Inicial**	**Fecha Final**	**Proceso**	**Resultados Obtenidos**	**Entrevista Estructurada**
1. Aplicar un taller de "trabajo en equipo", para contrarrestar el perjudicial hábito de los "comentarios de pasillo y chismes" practicado especialmente por los conserjes y choferes. El taller se aplicará a toda la nómina para tratar el problema a nivel organizacional y no como un problema individual; de esta manera se facilitará la relación social y se fortalecerá el apoyo institucional.	08/06/2010	11/06/2010	Al obtener la disponibilidad de la partida presupuestaria se evaluaron las ofertas de 5 empresas oferentes. Entonces se contrato los servicios de capacitación de la compañía "Corporación Líderes", quienes dictaron el taller "Fortalecimiento Institucional"; donde la mayoría de actividades estuvieron orientadas a reforzar el "trabajo en equipo". El evento se desarrollo en la Hostería Chorlaví en Ibarra.	Al evento asistió el 100% de la nómina del CONADIS-MATRIZ. Los temas, instructores, materiales y metodología utilizado por la compañía "Corporación Líderes" fue calificado como muy buena por los funcionarios. De esta manera se dio cumplimiento al art. 76 de la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa del Sector Público que señala la necesidad de implementar procesos sistemáticos y permanentes de capacitación	Conclusión: El taller estuvo excelente, debido a que se han aprendido nuevos temas y se pudo compartir muchas actividades entre todos. Además los conocimientos recibidos se los está aplicando en el día a día para una mayor integración. Cabe señalar también que por el propósito del taller sería necesario que se repita 2 veces al año.
2. Dotar de un equipo de computación a los choferes para que puedan realizar sus informes y evitar que pidan ayuda a otros departamentos	03/05/2010	03/05/2010	Un asistente informático le dio el respectivo mantenimiento a una computadora e impresora que estaba en desuso en el departamento Técnico y se le instaló en un área de la bodega general.	El equipo de computación fue instalado en un día cubriéndose en un 100% la necesidad de los choferes	
3. Revisar los descriptivos de puesto, para un trabajo más equitativo	10/05/2010	25/05/2010	Se realizó la revisión de los descriptivos de puesto de los cargos: Vicepresidente, Secretaria Vicepresidencia, Director Ejecutivo, Secretaria Direc. Ejecutiva, Jefe Informático, Asistente Informático, Jefe Administrativo, Secretaria Direc. Administrativa, Asistente Dpto. Personal, Asistente Dpto. Archivo, Guardalmacén, Asistente Bodega, Conserje, Chofer	La comisión nombrada ha realizado la revisión de los puestos del Dpto. Administrativo en un 100% con el objeto de fomentar la claridad y la transparencia organizativa	

Tabla 29. Matriz evaluación medidas preventivas - EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS CUANTITATIVAS

AMBITO DE APLICACIÓN: Departamento Técnico					
Medida Preventiva	**Fecha Inicial**	**Fecha Final**	**Proceso**	**Resultados Obtenidos**	**Entrevista Estructurada**
1. Implementar programas de computación adecuados para realizar los informes técnicos oportunos, evitando el alargamiento de la jornada laboral.	14/05/2010	20/05/2010	Al obtener la disponibilidad de la partida presupuestaria, se evaluaron las ofertas de las 3 empresas proveedoras, adquiriéndose el software diseñado por la Escuela Politécnica Nacional, denominado "Sistema Informático de Servicios Sociales".	Se adquirió el sistema informático, cubriendo la necesidad de los funcionarios del área técnica en un 100%.	Con los nuevos equipos y programas informáticos se podrá brindar un servicio más eficiente a los usuarios y aplicar aquellas ampliaciones necesarias como la metodología de carnetización por internet.
2. Dotar de computadores portátiles a los técnicos para que puedan realizar un trabajo de campo eficiente.	21/05/2010	28/05/2010	Al obtener la disponibilidad de la partida presupuestaria se analizaron 3 ofertas de proveedores, adquiriéndose a la empresa Compuequip S.A., 6 computadoras portátiles marca "Hewlett Packard ".	Al satisfacer en un 100% la necesidad de los equipos de computación es más viable cumplir con la meta de carnetizar a 100.000 personas con discapacidad para el año 2010.	
3. Contratar pasantes universitarios para que sirvan de apoyo a este departamento.	26/05/2010	04/06/2010	Después de las gestiones realizadas en el Ministerio de Relaciones Laborales, se incorporaron al personal técnico 4 pasantes de 4to. y 5to. año en horario matutino de 08h30 a 12h30 para el proyecto de ayudas técnicas, las actividades que realizaran son: monitoreo, digitación, clasificación y archivo.	La falta de recurso humano para cubrir las necesidades de considerable volúmenes de trabajo ha sido satisfecha en un 100%.	
3. Revisar los descriptivos de puesto, para un trabajo más equitativo.	21/05/2010	28/05/2010	Se realizó la revisión de los descriptivos de puesto de los cargos: Director Técnico, Técnico en Discapacidad, Asistente y Secretaria Dpto. Técnico, Director de Procuradoría, Abogado, Defensa Derechos PCD, Periodista, Jefe Carnetización Pichincha, Técnica Calificadora PCD, Asistente y Recepcionista Dpto. Calificación.	La comisión nombrada ha realizado la revisión de los puestos del Dpto. Administrativo en un 100% con el objeto de fomentar la claridad y la transparencia organizativa.	

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

Habiéndose establecido la problemática que en materia de riesgos psicosociales se presentó en la Institución en estudio; y ante la necesidad de establecer caminos para el control del riesgo en el talento humano, lo que se impuso fue administrar el método CoPsoQ – Istas21 el mismo que se aplicó en fases progresivas.

Una vez realizada la interpretación psicológica de los resultados obtenidos se determina que:

- La tasa de respuesta del cuestionario aplicado al Conadis-Matriz fue del 100% por lo que se concluye que fue óptima.
- De acuerdo al informe preliminar se advirtieron puntuaciones nocivas globales de:

Dimensión estima 54%
Dimensión apoyo social compañeros 52%
Dimensión exigencias psicológicas cuantitativas 50%

- Al realizar un estudio más profundo por departamento se pudo determinar el origen de las mencionadas dimensiones, evidenciándose puntajes tan elevados que se traducen como una amenaza a la salud de los funcionarios.

Dimensión estima 54%	Dpto. Financiero 100%
Dimensión social compañeros 52%	Dpto. Administrativo 100%
Dimensión exposición ps. cuantitativa 50%	Dpto. Técnico 76%

- Las medidas preventivas más significativas aplicadas a estas dimensiones de riesgo psicosocial fueron:

Dpto. Financiero: actualización de categorías salariales en base a la capacidad y los años de servicio.

Dpto. Administrativo: Aplicación del taller “trabajo en equipo” empleado en toda la nómina para el fortalecimiento de relación social y apoyo institucional.
Dpto. Técnico: Implementación de equipos y sistemas de computación para evitar el alargamiento acostumbrado de la jornada laboral.

- Se concluye que las medidas implementadas fueron calificadas como eficientes debido a que se utilizó de una manera óptima los recursos humanos, financieros y técnicos con que disponía la Institución para diseñarlas; de igual forma se concluye que las medidas implementadas fueron eficaces debido a que al aplicarlas se cumplieron los objetivos del proyecto. Este fue el criterio generalizado obtenido de las entrevistas estructuradas que se les aplicó a los funcionarios involucrados.

- Tomando en cuenta que este estudio es el primero en su género que se realizó formalmente en el Conadis-Matriz y que para la puesta en marcha del proyecto se necesitaron cubrir las fases de identificación, medición, evaluación y control (requerimiento del método); entonces se puede decir que el estudio ha quedado concluido.

4.2 RECOMENDACIONES

- Se sugiere realizar una nueva evaluación de riesgos psicosociales después de 6 meses para comprobar que se han reducido los riesgos con la implementación de las medidas preventivas, debido a que de esta manera se podrá lograr que los trabajadores aprendan a desarrollar una visión positiva de futuro.

- Se propone realizar un estudio de “Igualdad efectiva” entre funcionarios y funcionarias del Conadis-Matriz, debido a que el 80% de los puestos directivos pertenecen a los “hombres” al igual que el 100% de las jefaturas, para contrarrestar el acceso casi vetado que tienen las trabajadoras a los puestos de dirección.

- Se recomienda aplicar un programa de medicina laboral, tomando en consideración que según los resultados del estudio el 60% de los funcionarios manifiesta deterioro en la salud.

- Se sugiere la realización de talleres anuales porque a más de conseguir cohesión de grupo, facilitación en la relación social y fortalecimiento del apoyo institucional como se evidenció en la evaluación del taller aplicado “trabajo en equipo” en el Conadis-Matriz; también se mejora notablemente el clima laboral.

BIBLIOGRAFÍA

1. Asamblea Nacional Constituyente, RO 1: 11/08/1998, “Constitución Política de la República del Ecuador”, Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito, Ecuador, p. 3
2. Arquer, M., 1997, “NTP 445: Carga Mental de Trabajo: Fatiga”, Editorial INSHT, España
3. Comisión Europea, 2000, “Guía Sobre el Estrés Relacionado con el Trabajo”, Editorial Oficina de Publicaciones Europeas, Luxemburgo, p.2
4. Congreso Nacional del Ecuador, 2007, “Código del Trabajo”, 18va. Edición, Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito, Ecuador, p. 82
5. Correa, R., RO 252: 15/01/2008, “Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Consejo Nacional de Discapacidades”, Quito, Ecuador, p3
6. Consejo Andino de Ministerios de Relaciones Exteriores, Dec. 584. RO-S 461: 15/nov/2004, “Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo”, 18va. Edición, Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Guayaquil, Ecuador, p. 8
7. Cox, T., 1978, “Stress”, Editorial Macmillan, Londres, Inglaterra, pp. 124, 130
8. Davis, K., 1986, “El Comportamiento Humano en el Trabajo”, Editorial McGraw-Hill, México D.F., México , pp. 49, 88
9. Daza, M. y Pérez, J., 1997, “NTP 443: Factores Psicosociales, Metodología de Evaluación”, Editorial INSHT, España
10. Daza M. y Nogareda, C., 1992, “NTP 438: Prevención del Estrés. Intervención Sobre la Organización”, Editorial INSHT, España
11. Dirección del Seguro General de Riesgos del Trabajo, 2005, “Sistema de Administración de la Seguridad y Salud en el Trabajo”, Editorial Dirección Nacional de Riesgos y Prestaciones, Quito, Ecuador, p. 29
12. Febres-Cordero, L., RO 565: 17/nov/1986, “Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo”, DE - 2393, Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito, Ecuador, p. 6
13. Feldman, R., 1995, “Psicología con Aplicaciones Para Iberoamérica”, 2da. Edición, Editorial McGraw-Hill, México D.F., México, pp. 15, 310

14. Fernández, M., 1982, “Psicología del Trabajo”, Editorial Distresa, Madrid, España, pp. 10, 160
15. Gilmer, H., 1976a, “Tratado de Psicología Empresarial: Psicología de la Organización”, Editorial Martínez Roca, Barcelona, España, p.37
16. Gilmer, H., 1976b, “Tratado de Psicología Empresarial: Relaciones Humanas”, Editorial Martínez Roca, Barcelona, España, p. 219
17. Hall E., 1988, “Class, work and Health”, Editorial Oxford University Press, New York, EEUU, pp. 54-65
18. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 1991, “Reglamento General del Seguro de Riesgos del Trabajo - Resolución 741”, Editorial Talleres Gráficos del IESS, Quito, Ecuador, p. 7
19. Instituto Navarro de Salud Laboral, 2005, “Procedimiento General de Evaluación de Riesgos Psicosociales”, Editorial Imagraf, Navarra, España, pp. 11-17
20. Johnson, J., 1988, “Job Strain, Workplace Social Support and Cardiovascular Disease”, Editorial Public Health, New York, EEUU, pp. 1336-1342
21. Karasek, R., 1979, “Job Demands, Job Decision Latitude and Mental Strain: Implications for Job Redesign”, Editorial Administrative Science Quarterly, New York, EEUU, pp. 285-309
22. Lahera, M., 2006, “Factores Psicosociales. Identificación de Situaciones de Riesgo”, http://www.cfnavarra.es/insl/doc/FactoresPsicosociales2ed .pdf, (Agosto, 2009)
23. Maslow, A., 1968, “Toward a Psychology of Being“, 3ra. Edición, Editorial Van Nostrand, New York, EEUU, p. 217
24. Ministerio de Trabajo y Bienestar Social, A-1404. RO 698:25/Oct/1978, “Reglamento Para el Funcionamiento de los Servicios Médicos de Empresas”, Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito, Ecuador, p. 6
25. Moncada, S., 2006, “NTP 703: El Método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de Evaluación de Riesgos Psicosociales”, Editorial INSHT, España
26. Monreal, J., 2006, “Diccionario de Sinónimos y Antónimos”, Editorial Océano, Barcelona, España
27. Morris, Ch., 1992, “Psicología: Un Nuevo Enfoque”, 7ma. edición, Editorial Prentice Hall, México D.F., México, p. 29.

28. Nogareda, C., 1986, “NTP 179: La Carga Mental de Trabajo. Definición y Evaluación”, Editorial INSHT, España
29. Nogareda, C., 1999, “NTP 296: El Grupo de Discusión”, Editorial INSHT, España
30. Organización Internacional del Trabajo, 1964, “C120: Convenio Sobre la Higiene en el Comercio y Oficinas”, Editorial Consejo de Administración de la Oficina, Ginebra, Suiza
31. Ramírez, C., 1992, “Manual de Seguridad Industrial” 3 tomos, Editorial Limusa S.A., México D.F., México, p. 407
32. Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público, RO: 23/02/06 , “Norma Técnica del Subsistema de Selección de Personal”, Editorial SENRES, Quito, Ecuador, p. 4
33. Siegrist, J., 1995, “Adverse Health Effects of High-Effort Low Reward Conditions” Editorial Occup Psychol, New Jersey, EEUU, pp. 27-41
34. Vega, S., 2004a, “NTP 603: Riesgo Psicosocial: el Modelo Demanda-Control-Apoyo Social I”, Editorial INSHT, España
35. Vega, S., 2004b, “NTP 604: Riesgo Psicosocial: el Modelo Demanda-Control-Apoyo Social II”, Editorial INSHT, España

ANEXOS

Anexo I

PRESENTACIÓN DEL MÉTODO A LA INSTITUCIÓN

CONADIS

CoPsoQ istas21

Una Nueva Herramienta de Evaluación e Intervención Preventiva del Riesgo Psicosocial

CONSEJO NACIONAL DE DISCAPACIDADES

istas

Riesgos psicosociales: características de la organización del trabajo nocivas para la salud

- Exceso de exigencias psicológicas
- Falta de influencia y de desarrollo
- Falta de apoyo y de calidad de liderazgo
- Escasas compensaciones.

CONADIS

CONSEJO NACIONAL DE DISCAPACIDADES

CoPsoQ istas21

Estrés: mecanismos de acción

- Fisiológicos: problemas de estómago, dolor en el pecho, tensión en los músculos, dolor de cabeza, sudar más, marearse, faltar el aire....
- Emocionales: sentimientos de ansiedad, depresión, apatía....
- Cognitivos: no poder concentrarse, tener dificultades para acordarse de las cosas, para pensar de forma clara....
- Comportamentales: no tener ganas de estar con gente, sentirse agobiado/a, infeliz, no poder dormir bien, abusar de la comida, alcohol, tabaco....
  - Según su intensidad, frecuencia y duración, pueden ser precursores de enfermedad.

CONADIS

CONSEJO NACIONAL DE DISCAPACIDADES

CoPsoQ istas21

Efectos: el estrés y después

CONADIS

- Cardiovasculares
  (infarto, Euro Heart Network 1998, Kristensen 1996; Kivimäki 2002)
- Respiratorios (hiperreactividad bronquial, asma) (Smyth 1999)
- Trans. de base immunitaria
  (artritis reumatoide) (O'Leary 1990; Peters 1999)
- Gastrointestinales
  (dispepsia, úlcera péptica, síndrome del colon irritable, enfermedad de Crhon, colitis ulcerosa) (House 1979; Räihä 1998; Fukudo 1987; Drossman 1998; Paar 1998; Duffy 1991; Levenstein 2000)
- Dermatológicos
  (psoriasis, neurodermitis, alergias) (Park 1998; Martínez, 2001)
- Endocrinológicos (Lipton 1976)
- Musculoesqueléticas
  (dolor de espalda, contracturas) (Hemingway 1997; Bongers 1993).
- Salud mental (Colligan 1977; Stansfeld 1999).

CONSEJO NACIONAL DE DISCAPACIDADES

CoPsoQ istas21

El estrés laboral duplica la mortalidad cardiaca

El seguimiento de más de 800 trabajadores desde 1973 confirma el factor de riesgo

EL PAÍS

GONZALO CASINO, Barcelona

Las sospechas de que el estrés en el trabajo es perjudicial para la salud se van confirmando. Gracias al seguimiento durante casi tres décadas de un grupo de trabajadores de Finlandia, una investigación que acaba de ver la luz ha podido concluir que el estrés laboral duplica el riesgo de muerte cardiovascular. Si se trata de cualquier otro riesgo más improbable, como por ejemplo el de morir atropellado por un tren, el asunto sería menos trascendente; pero multiplicar por más de dos la principal causa de muerte en los países desarrollados tiene enormes implicaciones de salud pública.

Hasta llegar a una conclusión tan dramática, los investigadores del Instituto Finlandés de Salud Laboral y la Universidad de Helsinki han hilado muy fino para definir e identificar claramente el estrés laboral nocivo. El seguimiento de 812 trabajadores de distinta cualificación que en 1973 gozaban de un perfecto estado de salud cardiovascular les ha permitido determinar que el desempeñar una tarea muy exigente y el poner mucho esfuerzo en el trabajo no implica siempre la existencia de estrés perjudicial para la salud. Las claves parecen estar en la tensión provocada por una falta de control del trabajo y en la obtención de insuficientes recompensas por el esfuerzo.

¿Qué es, pues, el estrés laboral? Aunque la idea general de una tensión excesiva y perjudicial creada por un trabajo agobiante describe bien el problema, los investigadores finlandeses han utilizado dos modelos operativos que delimitan los contornos del estrés laboral. Uno es el del desequilibrio entre el esfuerzo y las recompensas. Cuando la energía física o mental consumida en el trabajo no se ve correspondida por las debidas contraprestaciones en forma de salario, consideración social del trabajo, seguridad en el empleo y oportunidades de promoción, resulta que el riesgo de muerte cardiovascular se multiplica por 2,4.

El otro modelo estudiado es el de la tensión laboral, que se define por una combinación de altas demandas y un poder control sobre el trabajo. Es decir, cuando el empleado se ve desbordado y no controla la situación. Cuando se produce esta tensión laboral, el riesgo de morir por una enfermedad cardiovascular se multiplica por 2,2.

Aunque el exceso de trabajo por sí mismo no presupone estrés laboral, "la gente con una sobrecarga de trabajo, como es el trabajar sin interrupción más de 11 horas diarias, podría tener un riesgo elevado de enfermedad cardiovascular", advierten los autores del estudio en el último número del *British Medical Journal (BMJ)*.

Se produce tensión laboral cuando hay un desequilibrio entre el esfuerzo realizado y la recompensa obtenida

La investigación también constata que es más probable encontrar niveles estables de estrés laboral entre los trabajadores que no cambian de puesto de trabajo. "Hemos encontrado que los efectos adversos de la tensión laboral son mayores entre los empleados que permanecen en la misma empresa y con la misma ocupación durante los cinco años siguientes al descubrimiento de que tienen estrés laboral", afirman los investigadores, que supervisaron a los participantes una media de más de 25 años. En el seguimiento de esta población laboral, el equipo de Mika Kivimäki, profesor de Psicología de la Universidad de Helsinki e investigador del Instituto Finlandés de Salud Laboral, evaluó entre otras cosas la presión arterial, los niveles de colesterol en la sangre y el índice de masa corporal (la medida del sobrepeso y la obesidad).

Tras un primer registro en 1973, realizó otro a los cinco años y uno más en 1983. A partir de los datos de estas revisiones pudieron constatar que el estrés laboral se asocia además, aunque no necesariamente de forma causal, con unos índices de colesterol más altos y un sobrepeso mayor.

Para la promoción de la salud cardiovascular habría que tener en cuenta, según los autores de este estudio, no solo los tradicionales factores de riesgo como el tabaquismo, la hipertensión, el colesterol elevado, el sedentarismo o la obesidad, sino también el estrés laboral. Los investigadores reclaman una visión más global, que no sólo considere los factores conductuales, sino otros de tipo estructural y psicosocial relacionados con la organización del trabajo.

CONADIS

CONSEJO NACIONAL DE DISCAPACIDADES

CoPsoQ istas21

Conocer para prevenir

Evaluar es:

- identificar las exposiciones (los problemas), medirlas (valorar la prevalencia y la gravedad),
- localizarlas (ver dónde se dan más: puesto, departamento, sexo, turno...)

Para prevenir:

- cambiar las características de la organización del trabajo que causan daños a la salud

CONADIS

CONSEJO NACIONAL DE DISCAPACIDADES

CoPsoQ istas21

¿Cómo conocemos?: realizando la evaluación de riesgos psicosociales

- Hay que usar métodos basados en modelos científicos que expliquen salud, válidos y fiables
- **CoPsoQ istas21:** versión en castellano del Cuestionario Psicosocial de Copenhagen, del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca.
- Han intervenido: AMI, ISTAS, INSHT, CSCST, UPF, UAB, M. Fraternidad, HIGIA-CONC

CoPsoQ istas21

- **Cuestionario individual para evaluar la organización del trabajo**
- **Cuestionario anónimo** (sin identificación)
- **Tratamiento confidencial** (por personal ajeno y sujeto al mantenimiento del secreto).
- **Cuatro secciones:** datos sociodemográficos, sintomatología de estrés, condiciones de trabajo, exposición a factores de riesgos psicosocial

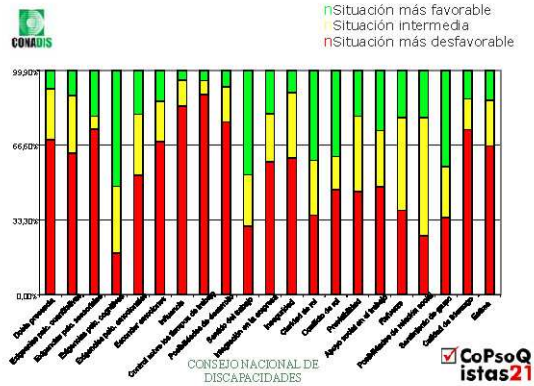
CoPsoQ istas21
Cuestionario individual para evaluar la organización del trabajo

1. Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas y de los conflictos que puede suponer la realización de tu trabajo actual.

Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

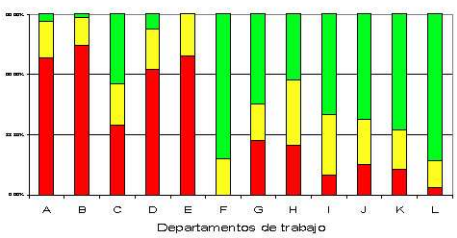
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	□	□	□	□	□
b) ¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	□	□	□	□	□
c) ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	□	□	□	□	□
d) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	□	□	□	□	□
e) ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	□	□	□	□	□
f) ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	□	□	□	□	□
g) ¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?	□	□	□	□	□
h) ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar a tu futuro?	□	□	□	□	□
i) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	□	□	□	□	□
j) ¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	□	□	□	□	□

Resultados en empresa XXX. Porcentaje de trabajadoras/es en cada nivel



Apoyo social

Porcentaje de trabajadoras/es en cada situación de exposición por departamentos.

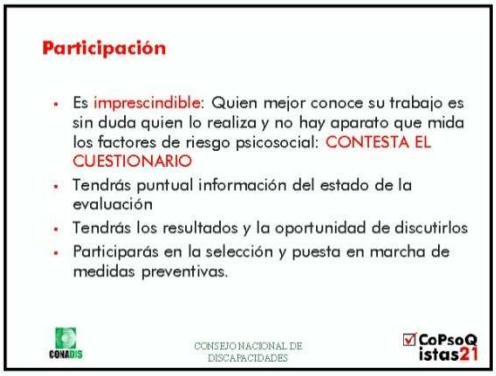


Conocer para prevenir

Para prevenir:

- La Dirección de la Institución y la facilitadora del proyecto han acordado que los resultados son oportunidades para negociar y desarrollar alternativas más saludables de organización del trabajo.
- Se trata de introducir cambios en las condiciones de trabajo favorables a la salud

CoPsoQ istas21
Proceso
Acuerdo Dirección del CONADIS
Constitución grupo de trabajo: G.T. Funciones:
Decidir unidades de análisis
Garantizar anonimato y confidencialidad
Comunicación al conjunto de la nómina
Distribución y recogida de cuestionarios
Análisis de resultados y redacción informe
Discusión resultados evaluación
Propuestas de mejora: medidas preventivas
Discusión medidas preventivas
Implementación de medidas preventivas
Aquí estamos
CONSEJO NACIONAL DE DISCAPACIDADES
CoPsoQ istas21


Participación
Es imprescindible: Quien mejor conoce su trabajo es sin duda quien lo realiza y no hay aparato que mida los factores de riesgo psicosocial: CONTESTA EL CUESTIONARIO
Tendrás puntual información del estado de la evaluación
Tendrás los resultados y la oportunidad de discutirlos
Participarás en la selección y puesta en marcha de medidas preventivas.
CONSEJO NACIONAL DE DISCAPACIDADES
CoPsoQ istas21

Por una organización del trabajo más saludable
PARTICIPA
CONSEJO NACIONAL DE DISCAPACIDADES
istas

CoPsoQ istas21 versión 1.5

CONADIS

Anexo II
ACUERDO PARA LA UTILIZACIÓN DEL MÉTODO CoPsoQ-istas21

Reunidos los miembros del Grupo de Trabajo Tripartito de la Institución "Consejo Nacional de Discapacidades" y la Técnica de Prevención, acuerdan la utilización del método CoPsoQ-istas21 para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales, aceptando los lineamientos de la licencia de uso de dicho método y en las condiciones siguientes:

1. El CoPsoQ-istas21 se utilizará para la evaluación de riesgos psicosociales y su prevención en origen para eliminarlos o disminuirlos.
2. El ámbito de aplicación estará destinado para todos los funcionarios que laboren en el CONADIS-MATRIZ (Planta Central).
3. Se garantizará la participación de los agentes sociales en todo lo relacionado con el uso del método CoPsoQ-istas21. Para acordar e impulsar el proceso se ha creado un grupo de trabajo en el que participarán la dirección de la Institución y la representación de los trabajadores con el fin de acordar los siguientes aspectos: :
    a. Las condiciones del trabajo de campo: adaptación del cuestionario determinación de las unidades de análisis, forma de distribución, respuesta y recogida del cuestionario, cómo preservar el anonimato y la confidencialidad.
    b. El origen de los riesgos y las medidas preventivas necesarias para disminuirlos o eliminarlos.
    c. La priorización y las fechas de ejecución de las medidas preventivas acordadas.
    d. El seguimiento y evaluación de la implementación de medidas preventivas.
    e. Las acciones encaminadas a informar a la nómina, así como garantizar su participación.
4. El grupo de trabajo estará formado por: Dr. Julio Hinojosa representante legal de la Institución, por el Ec. José Freire representante de los trabajadores y contará con el asesoramiento de la Dra. Isabel Fernández Técnica de Prevención.
5. Todas las personas del grupo de trabajo dispondrán de una copia del manual del método, así como de los anexos. El grupo de trabajo celebrará reuniones con los grupos o departamentos involucrados.
6. El cuestionario no se modificará salvo en las preguntas y formas que describe el método.
7. La respuesta al cuestionario es personal, voluntaria, confidencial y anónima.
8. El objetivo de tasa de respuesta del cuestionario se fija en el 100 % de la nómina ocupada. Se distribuirá el cuestionario a la totalidad de personas que trabajan en dicho ámbito, independientemente de cualquier condición social (sexo, edad, nivel de estudios), de empleo (tipo de contrato) y de trabajo (jornada).
9. Para garantizar la confidencialidad los cuestionarios serán tratados por la Técnica en Prevención para protección de las informaciones personales. Los cuestionarios, se destruirán una vez finalizado el proceso. Se exigirá que la Técnica de Prevención se comprometa expresamente a mantener el anonimato en el informe de resultados de forma tal que no puedan ser identificadas las respuestas de ninguna persona.
10. La totalidad de la nómina implicada en el proceso de evaluación y prevención tiene derecho a:
    a. Conocer los objetivos del mismo y los plazos de ejecución, así como

los nombres de las personas que forman el grupo de trabajo.

b. Participar libremente en la respuesta y entrega del cuestionario
c. Participar en el proceso de identificación del origen de los riesgos, así como de las medidas preventivas y su implementación, en los términos que acuerde el Grupo de Trabajo.

11. El tiempo de cualquiera de las personas de la Institución que intervengan en alguna de las fases de implementación del método será considerado, para todos los efectos, como tiempo efectivo de trabajo.
12. La dirección de la Institución se compromete a aplicar las medidas preventivas acordadas en el Grupo de Trabajo.
13. Ambas partes manifiestan expresamente el carácter obligatorio y aplicativo del presente acuerdo, así como el compromiso de su cumplimiento.

Quito, 19 de Octubre del 2009

Dr. Julio Hinojosa
REPRESENTANTE LEGAL

Ec. José Freire
REPRESENTANTE DE LOS TRABAJADORES

CONSEJO NACIONAL DE DISCAPACIDADES
CONADIS
Quito - Ecuador

Dra. Isabel Fernández
TÉCNICA DE PREVENCIÓN

Anexo III

TEST ISTAS21

Anexo III
TEST ISTAS21

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

Versión media para empresas de 25 y más trabajadores/as

Adaptación para el estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhagen, CoPsoQ (Versión 1.5, 2010)

Empresa: **CONADIS - MATRIZ**	Fecha de recogida: **diciembre 2009**

INSTRUCCIONES

La respuesta al cuestionario que tienes en tus manos servirá para realizar la Evaluación de Riesgos Psicosociales. Su objetivo es identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados colectivos del cuestionario nos servirán para mejorarlas.

Se trata de un cuestionario **CONFIDENCIAL y ANÓNIMO.** Toda la información será analizada por personal técnico sujeto al mantenimiento del secreto profesional y utilizada exclusivamente para los fines descritos. En el informe de resultados no podrán ser identificadas las respuestas de ninguna persona de forma individualizada.

Su contestación es **INDIVIDUAL**. Por ello, te pedimos que respondas sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie y que sigas las instrucciones de cada pregunta para contestar.

La mayoría de preguntas tienen **varias opciones de respuesta y debes señalar con una "X" la respuesta que consideres que describe mejor tu situación** (por ejemplo, escogiendo una sola opción entre las posibles respuestas: "*siempre / muchas veces/ algunas veces / sólo alguna vez / nunca*"). En otras preguntas no se trata de marcar una opción, sino de responder con un número. En la última página tienes un espacio para aportar cualquier comentario que quieras realizar respecto a este cuestionario y tus condiciones de trabajo.

Forma de recogida del cuestionario: **Este cuestionario debe depositarse dentro de un sobre cerrado en la urna ubicada en la cafetería de la Institución. El día de recogida será hasta el martes, 29 de diciembre de 2009**.

Para llevar a cabo el proceso de evaluación de los riesgos psicosociales, se ha creado un **Grupo de Trabajo** formado por representantes de la dirección de la empresa, Dr. Julio Hinojosa, representantes de los trabajadores, Ec. José Freire, y Técnica de Prevención, Dra. Isabel Fernández. Si necesitas realizar alguna consulta te puedes dirigir a cualquiera de sus miembros.

Esta introducción al cuestionario supone una garantía legal de que todo el personal que va a trabajar para esta evaluación de riesgos, asumen y cumplen rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales. Una vez analizados, todos los cuestionarios serán destruidos.

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

CoPsoQ istas21 versión 1.5

CONSEJO NACIONAL DE DISCAPACIDADES
"CONADIS"

CONADIS

I. En primer lugar, nos interesan algunos datos sobre ti y el trabajo doméstico-familiar

1. Eres:

[ ]1 Mujer
[ ]2 Hombre

2. ¿Qué edad tienes?:

[ ]2 Entre 26 y 35 años
[ ]3 Entre 36 y 45 años
[ ]4 Entre 46 y 55 años
[ ]5 Más de 55 años

3. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?:

[ ]4 Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas
[ ]3 Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas
[ ]2 Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas
[ ]1 Sólo hago tareas muy puntuales
[ ]0 No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

4. Contesta a las siguientes preguntas sobre los problemas para compaginar las tareas doméstico-familiares y el empleo. *Elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de las preguntas.*

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
b) Cuando estás en la empresa ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

II. Las siguientes preguntas tratan de tu salud y bienestar personal.

5. En general, dirías que tu salud es:

[ ]4 Excelente
[ ]3 Muy buena
[ ]2 Buena
[ ]1 Regular
[ ]0 Mala

6. Por favor, di si te parece CIERTA O FALSA cada una de las siguientes frases. ***Responde a todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.***

	Totalmente cierta	Bastante cierta	No lo sé	Bastante falsa	Totalmente falsa
a) Me pongo enfermo/a más fácilmente que otras personas	[ ]0	[ ]1	[ ]2	[ ]3	[ ]4
b) Estoy tan sana/o como cualquiera	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) Creo que mi salud va a empeorar	[ ]0	[ ]1	[ ]2	[ ]3	[ ]4
d) Mi salud es excelente	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

7. Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS. ***Por favor, responde a todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas***

Durante las últimas cuatro semanas,	Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Has estado muy nervioso/a?	[ ]0	[ ]1	[ ]2	[ ]3	[ ]4	[ ]5
b) ¿Te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?	[ ]0	[ ]1	[ ]2	[ ]3	[ ]4	[ ]5
c) ¿Te has sentido calmada/o y tranquila/o?	[ ]5	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) ¿Te has sentido desanimado/a y triste?	[ ]0	[ ]1	[ ]2	[ ]3	[ ]4	[ ]5
e) ¿Te has sentido feliz?	[ ]5	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
f) ¿Te has sentido llena/o de vitalidad?	[ ]5	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
g) ¿Has tenido mucha energía?	[ ]5	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
h) ¿Te has sentido agotado/a?	[ ]0	[ ]1	[ ]2	[ ]3	[ ]4	[ ]5
i) ¿Te has sentido cansada/o?	[ ]0	[ ]1	[ ]2	[ ]3	[ ]4	[ ]5

8. ¿DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS con qué frecuencia has tenido los siguientes problemas? *Por favor, responde a todas las preguntas y elige* ***UNA SOLA RESPUESTA*** *para cada una de ellas.*

Durante las últimas cuatro semanas	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) No he tenido ánimos para estar con gente	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
b) No he podido dormir bien	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) He estado irritable	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) Me he sentido agobiado/a	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
e) ¿Has sentido opresión o dolor en el pecho?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
f) ¿Te ha faltado el aire?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
g) ¿Has sentido tensión en los músculos?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
h) ¿Has tenido dolor de cabeza?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
i) ¿Has tenido problemas para concentrarte?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
j) ¿Te ha costado tomar decisiones?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
k) ¿Has tenido dificultades para acordarte de las cosas?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
l) ¿Has tenido dificultades para pensar de forma clara?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

III. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo actual y tus condiciones de trabajo.

9. Indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad. ***Señala únicamente una opción.***

[ ]1 Administrativo
[ ]2 Financiero
[ ]3 Técnico

10. Señala el puesto de trabajo que ocupas en la actualidad. ***Señala únicamente una opción.***

[ ]1 Vicepresidente, Director: Ejecutivo, Financiero, Técnico, Procuradoría
[ ]2 Jefe: Financiero, Informático, Administrativo, Carnetización
[ ]3 Contadora General, Tesorera General, Periodista Conadis, Abogado Conadis
[ ]4 Técnico en Discapacidad, Defensa Derechos PCD ABG, Calificadora PCD
[ ]5 Asistente: Financiero, Informático, Personal, Archivo, Bodega, Técnico, Calificación
[ ]6 Secretaria: Vicepresidencia, D.Ejecutiva, D.Administrativa, D. Técnico, Recepcionista, Guardalmacén
[ ]7 Conserje, Chofer

11. ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

[ ]1 No
[ ]2 Generalmente de nivel superior
[ ]3 Generalmente de nivel inferior
[ ]4 Generalmente del mismo nivel
[ ]5 Tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel
[ ]6 No lo sé

12. En el último año, ¿la dirección o tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?

[ ]0 Siempre
[ ]1 Muchas veces
[ ]2 Algunas veces
[ ]3 Sólo alguna vez
[ ]4 Nunca

13. En tu día a día, ¿tus superiores te permiten decidir cómo realizas tu trabajo (métodos, orden de las tareas...etc)?

[ ]0 Siempre
[ ]1 Muchas veces
[ ]2 Algunas veces
[ ]3 Sólo alguna vez
[ ]4 Nunca

14. ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocido salarialmente?

[ ]1 Sí
[ ]2 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)
[ ]3 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial)
[ ]4 No lo sé

15. Desde que entraste en CONADIS - MATRIZ, ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

[ ]1 Sí
[ ]2 No

16. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en CONADIS - MATRIZ?

[ ]2 Entre 1 mes y hasta 6 meses
[ ]3 Más de 6 meses y hasta 2 años
[ ]4 Más de 2 años y hasta 5 años
[ ]5 Más de 5 años y hasta 10 años
[ ]6 Más de 10 años

17. ¿Qué tipo de relación laboral tienes con CONADIS - MATRIZ?

[ ]1 Soy funcionario (tengo nombramiento)
[ ]2 Soy interino (tengo contrato)

18. Tu contrato es:

[ ]1 A tiempo completo con reducción de jornada (maternidad, paternidad, estudios, discapacidad)
[ ]2 A tiempo completo
[ ]3 A tiempo parcial con reducción de jornada (maternidad, paternidad, estudios, discapacidad)
[ ]4 A tiempo parcial

19. ¿Cuál es tu horario de trabajo?

[ ]1 Jornada partida (mañana y tarde)

20. ¿Qué días de la semana trabajas?

[ ]1 De lunes a viernes

21. ¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?

[ ]1 No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida
[ ]2 Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos
[ ]3 Tengo hasta 30 minutos de margen
[ ]4 Tengo más de media hora y hasta una hora de margen
[ ]5 Tengo más de una hora de margen

22. ¿Con qué frecuencia te cambian la hora que tienes establecida de entrada y salida?

[ ]0 Siempre
[ ]1 Muchas veces
[ ]2 Algunas veces
[ ]3 Sólo alguna vez
[ ]4 Nunca

23. ¿Con qué frecuencia te cambian los días de la semana que tienes establecido trabajar?

[ ]0 Siempre
[ ]1 Muchas veces
[ ]2 Algunas veces
[ ]3 Sólo alguna vez
[ ]4 Nunca

24. Indica cuántas horas trabajaste la semana pasada para CONADIS - MATRIZ

[ ]1 30 horas o menos
[ ]2 De 31 a 35 horas
[ ]3 De 36 a 40 horas
[ ]4 De 41 a 45 horas
[ ]5 Más de 45 horas

25. Aproximadamente, ¿cuánto cobras neto al mes?

[ ]1	369,00 dólares o menos	
[ ]2	500,00 dólares	Servidor público servicio 1
[ ]2	525,00 dólares	Servidor público servicio 2
[ ]3	555,00 dólares	Servidor público apoyo 1
[ ]3	590,00 dólares	Servidor público apoyo 2
[ ]3	640,00 dólares	Servidor público apoyo 3
[ ]3	695,00 dólares	Servidor público apoyo 4
[ ]4	775,00 dólares	Servidor público 1
[ ]4	855,00 dólares	Servidor público 2
[ ]5	935 dólares	Servidor público 3
[ ]5	1 030,00 dólares	Servidor público 4
[ ]6	1 150,00 dólares	Servidor público 5
[ ]6	1 340,00 dólares	Servidor público 6
[ ]7	1 590,00 dólares	Servidor público 7
[ ]8	2 190,00 dólares	Director
[ ]10	2 880,00 dólares	Director Ejecutivo
[ ]10	2 880,00 dólares	Vicepresidente

26. Tu salario es

[ ]1 Fijo
[ ]2 Una parte fija y otra variable
[ ]3 Todo variable (a destajo, a comisión)

27. ¿Tu trabajo está bien pagado?

[ ]1 Sí
[ ]2 No

IV. Las preguntas a continuación tratan de los contenidos y exigencias de tu trabajo actual.

28. Estas preguntas tratan sobre la cantidad de trabajo que tienes con relación al tiempo del que dispones. *Por favor, elige* ***UNA SOLA RESPUESTA*** *para cada una de ellas.*

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tienes que trabajar muy rápido?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
b) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	[ ]0	[ ]1	[ ]2	[ ]3	[ ]4
d) ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	[ ]0	[ ]1	[ ]2	[ ]3	[ ]4

29. Estas preguntas tratan sobre las exigencias cualitativas de tu trabajo actual. *Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.*

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tu trabajo requiere memorizar muchas cosas?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
b) ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones de forma rápida?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones difíciles?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) ¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
e) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
f) ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
g) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
h) ¿Se producen en tu trabajo momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

30. Estas preguntas tratan sobre el margen de autonomía que tienes en el trabajo actual. *Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.*

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
b) ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) ¿Puedes coger las vacaciones más o menos cuando tu quieres?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
e) ¿Puedes dejar tu trabajo para charlar con un compañero o compañera?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
f) Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
g) ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
h) ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

31. Estas preguntas tratan sobre el contenido de tu trabajo, las posibilidades de desarrollo profesional y la integración en la empresa actual. *Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.*

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
b) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) ¿La realización de tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) ¿Las tareas que haces te parecen importantes?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
e) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
f) ¿Tienen sentido tus tareas?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
g) ¿Tu trabajo es variado?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
h) ¿Tu trabajo requiere manejar muchos conocimientos?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
i) ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
j) ¿Te gustaría quedarte en la empresa en la que estás para el resto de tu vida laboral?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
k) ¿Sientes que los problemas de tu empresa son también tuyos?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
l) ¿Sientes que tu empresa tiene una gran importancia para ti?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

32. Queremos saber hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus condiciones de trabajo actual. *Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.*

En estos momentos , ¿estás preocupado/a ...	Muy preocupado	Bastante preocupado	Más o menos preocupado	Poco preocupado	Nada preocupado
a) por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
b) por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

33. Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas y de los conflictos que puede suponer la realización de tu trabajo actual. *Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.*

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
b) ¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
e) ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
f) ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
g) ¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
h) ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar a tu futuro?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
i) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
j) ¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

34. Las siguientes preguntas tratan de situaciones en las que necesitas ayuda o apoyo en el trabajo actual. *Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.*

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
b) Tus compañeros o compañeras ¿están dispuestos a escuchar tus problemas en el trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) ¿Hablas con tus compañeros o compañeras sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
e) ¿Tu inmediata/o superior está dispuesto a escuchar tus problemas en el trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
f) ¿Hablas con tu superior sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

35. Las siguientes preguntas tratan de la relación con los compañeros y/o compañeras de trabajo actualmente. *Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.*

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as ?	[ ]0	[ ]1	[ ]2	[ ]3	[ ]4
b) ¿Puedes hablar con tus compañeros o compañeras mientras estás trabajando?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) ¿Hay un buen ambiente entre tú y tus compañeros/as de trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) Entre compañeras/os ¿os ayudáis en el trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
e) En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

36. Las siguientes preguntas tratan de la relación con tus jefes inmediatos en el trabajo actual. *Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.*

¿Tus actuales jefes inmediatos...	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
b) planifican bien el trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) resuelven bien los conflictos?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

37. En relación con tu trabajo actual, ¿estás satisfecho/a con ...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) tus perspectivas laborales?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
b) las condiciones ambientales de trabajo (ruido, espacio, ventilación, temperatura, iluminación...)?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) el grado en el que se emplean tus capacidades?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) tu trabajo, tomándolo todo en consideración?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

CONSEJO NACIONAL DE DISCAPACIDADES
"CONADIS"

CoPsoQ istas21 versión 1.5

CONADIS

38. Por favor, di si te parece CIERTA O FALSA cada una de las siguientes frases. *Por favor, responde a todas las preguntas y elige* ***UNA SOLA RESPUESTA*** *para cada una de ellas.*

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
b) En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) En mi trabajo me tratan injustamente	[ ]0	[ ]1	[ ]2	[ ]3	[ ]4
d) Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

Usa este espacio para hacer los comentarios que creas convenientes.

¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!

Anexo IV

DESCRIPTIVO DE PUESTOS CONADIS – MATRIZ

1. Vicepresidencia

a) Misión.- Establecer lineamientos estratégicos nacionales en el ámbito de discapacidades.

Así como también defensa de derechos y desarrollar acciones tendientes a obtener apoyo de los diferentes sectores involucrados.

b) Atribuciones y responsabilidades

1.- Promover, a través de las defensorías, la defensa de los derechos constitucionales y legales de las personas con discapacidad en todos aquellos casos de discriminación, violación de derechos humanos o abandono, que representen un riesgo para la calidad de vida o dignidad de las personas.
2.- Elaborar y presentar la terna ante el Directorio para el nombramiento del Director Ejecutivo.
3.- Requerir de las entidades u organismos de los sectores público y privado la entrega de información y colaboración en la ejecución de actividades relativas a discapacidades.
4.- Conocer el proyecto de presupuesto del CONADIS y ponerlo en conocimiento del Directorio para su aprobación hasta el 1 de junio de cada año.
5.- Gestionar y poner en conocimiento del Directorio la consecución de recursos económicos, técnicos y otros, sean nacionales o internacionales, que permitan el cumplimiento de las funciones que la ley le asigna al CONADIS.
6.- Conocer y suscribir conjuntamente con los miembros de la comisión designada por el Directorio las resoluciones de la concesión de beneficios relativos a la importación de bienes establecidos en la ley.
7.- Presentar el informe anual de actividades al Presidente de la República para su informe a la Nación.
8.- Dirigir las sesiones del Directorio e intervenir con voz y voto; en caso de empate su voto tendrá la calidad de dirimente.
9.- Firmar conjuntamente con el Director Ejecutivo, las resoluciones del Directorio, que serán debidamente numeradas y fechadas.
10.- Suscribir conjuntamente con el Director Ejecutivo las comunicaciones y documentos relativos a la cooperación técnica o económica previstos en el Art. 9 de la ley.
11.- Preparar el informe anual de actividades y poner a conocimiento del Directorio.
12.- Autorizar la comisión de servicios, licencias y vacaciones al Director Ejecutivo y designar a quien le subrogará en caso de ausencia temporal.
13.- Los demás que otorguen la ley, el reglamento y el Directorio.

2. Dirección Ejecutiva

a) Misión.- Coordinar y controlar la gestión técnica-administrativa del CONADIS y liderar las relaciones interinstitucionales.

b) Atribuciones y responsabilidades

1.- Coordinar la elaboración, ejecución y aplicación del Plan Operativo Anual y la ejecución de los convenios nacionales e internacionales sobre discapacidades.
2.- Administrar los recursos y los bienes del CONADIS en cumplimiento de las leyes y reglamentos.
3.- Requerir de las entidades u organismos de los sectores público y privado, la entrega de información y colaboración en la ejecución de actividades relativas a discapacidades, reconociendo su autoría y participación.
4.- Coordinar y supervisar las actividades de prevención de discapacidades, atención e integración social de personas con discapacidad que se realicen en el ámbito nacional para verificar la ejecución del Plan Nacional de Discapacidades y del Plan Operativo Anual.
5.- Mantener registros y estadísticas a escala nacional de personas con discapacidad y de instituciones públicas y privadas dedicadas al trabajo en el área de las discapacidades.
6.- Representar judicial y extrajudicialmente al CONADIS.
7.- Conocer de oficio sobre situaciones de discriminación por razones de discapacidad y tomar acciones necesarias para solucionarlas a través de las instancias pertinentes.
8.- Convocar y presidir la Comisión Técnica del CONADIS y estructurar las subcomisiones de asesoramiento y apoyo que la misma considere necesarias.
9.- Preparar y proponer el presupuesto y el programa anual de inversiones al Directorio para su conocimiento y aprobación.
10.- Nombrar a los funcionarios, empleados y trabajadores del CONADIS y removerlos en caso de que incumplan con sus obligaciones de acuerdo a la ley.
11.- Vigilar el cumplimiento de las obligaciones de los funcionarios, empleados y trabajadores del CONADIS.
12.- Autorizar las comisiones de servicios de los funcionarios y empleados del CONADIS.
13.- Supervisar y coordinar las acciones de las comisiones provinciales de discapacidades.
14.- Dirigir la gestión administrativa, técnica, operativa y financiera del CONADIS, de conformidad con las disposiciones del reglamento orgánico funcional o por procesos.
15.- Preparar el anteproyecto del presupuesto del CONADIS y remitirlo para el trámite pertinente ante el Ministerio de Economía y Finanzas.
16.- Solicitar a las instituciones correspondientes toda la información que requiera sobre las asignaciones, recaudaciones y transferencias de los recursos a que se refiere el Art. 13 de la Ley sobre Discapacidades. Podrá así mismo hacer conocer a las respectivas autoridades las recomendaciones para mejorar las recaudaciones.
17.- Preparar un informe anual al Directorio sobre la gestión técnico-administrativa y financiera del CONADIS, el que será presentado en la primera sesión de Directorio de cada año.
18.- Las demás que le asignen las leyes, los reglamentos y el Directorio.

3. Asesoría Jurídica

a) Misión.- Coadyuvar en la toma de decisiones del nivel ejecutivo con la entrega oportuna de informes y proporcionar asesoramiento jurídico a las demás dependencias de la institución de conformidad con la Constitución y las leyes; y,

b) Atribuciones y responsabilidades

1.- Velar por la correcta aplicación de las disposiciones legales en los documentos emitidos por la institución.
2.- Asesorar al Presidente del Directorio y Director Ejecutivo en la aplicación de las disposiciones legales.
3.- Evaluar las actividades realizadas por la unidad.

c) Productos

1.- Demandas y juicios.
2.- Patrocinio judicial y constitucional.
3.- Informe de asesoramiento legal.
4.- Criterios y pronunciamientos legales.
5.- Proyectos de leyes, decretos, acuerdos, resoluciones, normas, contratos y convenios.
6.- Instrumentos jurídicos.
7.- Informe de actividades cumplidas por la unidad.

4. Comunicación Social

a) Misión.- Difundir información y sensibilizar a la comunidad sobre el ámbito de las discapacidades, así como mantener una sólida imagen institucional ante la opinión pública y coordinar con los diferentes medios de comunicación.

b) Productos

1.- Plan de información y sensibilización.
2.- Informe de la elaboración de textos, para cuñas radiales y spots de TV.
3.- Informe de elaboración y publicación de avisos, folletos y afiches.
4.- Medios promocionales.
5.- Boletines de prensa.
6.- Informe del monitoreo en medios (prensa, radio y televisión) y organización de archivos.
7.- Publicaciones en medios impresos.
8.- Cartelera e intranet.
9.- Revista institucional.
10.- Reportes de protocolo y relaciones públicas.

5. Administrativo

a) Misión.- Proporcionar bienes, servicios y tecnología de información y comunicación TIC de calidad para el buen funcionamiento de la institución y administrar en forma eficiente y eficaz la documentación.

b) Productos

Servicios institucionales

1.- Plan de transporte.
2.- Informe de ejecución del plan de transporte.
3.- Plan de adquisiciones.

4.- Informe de ejecución del plan de adquisiciones.
5.- Plan de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles.
6.- Inventario de suministros y materiales.
7.- Informe de ingreso y egreso de suministros y materiales.
8.- Inventario de activos fijos.
9.- Informe de actualización de activos fijos.
10.- Informe de pagos de suministros básicos.
11.- Informe de administración de pólizas.
12.- Informe de administración de bodegas.
13.- Registro único de proveedores.
14.- Actas entrega recepción.

5.1 Tecnológico

1.- Informe de actualización y mantenimiento de la página WEB del Consejo Nacional de Discapacidades.
2.- Informe administración internet y outlook.
3.- Informe de adquisición hardware y software.
4.- Informe de soporte técnico.

5.2 Archivo y documentación

1.- Sistema de administración de archivo, información y documentación interna y externa.
2.- Certificación de documentos.
3.- Informe de documentos despachados.

6. Financiero

a) Misión.- Apoyar la ejecución de las actividades de la institución a través de organización, ejecución, control y evaluación de los sistemas económicos institucionales.

b) Productos

6.1 Presupuesto

1.- Pro forma presupuestaria.
2.- Reforma presupuestaria.
3.- Estado de ejecución presupuestaria.
4.- Certificación presupuestaria.
5.- Evaluación presupuestaria.
6.- Distributivo de las remuneraciones mensuales unificadas.
7.- Plan operativo anual.

6.2 Contabilidad

1.- Conciliaciones bancarias.
2.- Estados financieros.

3.- Roles de pago.
4.- Registro de transacciones.
5.- Informe inventarios activos valorados.
6.- Liquidaciones de cesaciones.
7.- Consolidación declaraciones presupuestarias.
8.- Solicitud de devolución del impuesto al valor agregado.

6.3 Administración de Caja

1.- Comprobantes de pago.
2.- Plan anual de caja.
3.- Plan periódico de caja.
4.- Libro bancos.
5.- Informe de retenciones tributarias.
6.- Registro de garantías y/o fianzas.

7. Recursos Humanos

a) Misión.- Administrar el sistema integrado de recursos humanos y servicios institucionales del Consejo Nacional de Discapacidades.

b) Productos

7.1 Recursos Humanos

1.- Informe para contratos de servicios ocasionales, profesionales y de asesoría.
2.- Informes para crear y suprimir puestos.
3.- Estructura ocupacional institucional.
4.- Informe de selección de personal.
5.- Expedientes actualizados de los servidores del Consejo Nacional de Discapacidades.
6.- Sumarios administrativos.
7.- Informe de evaluación del desempeño.
8.- Plan de capacitación formulado y ejecutado.
9.- Informes para movimientos de personal.
10.- Registro de movimientos de personal.
11.- Absolución de consultas en materia de administración de recursos humanos y remuneraciones.
12.- Proyecto de planificación de recursos humanos.
13.- Plan de incentivos.
14.- Plan de bienestar laboral y social de los servidores del Consejo Nacional de Discapacidades.

7.2 Desarrollo institucional

1.- Informes técnicos para la reestructuración institucional.
2.- Proyecto de reglamento o estatuto orgánico institucional.
3.- Absolución de consultas en materia de desarrollo institucional.
4.- Plan de mejoramiento de procesos institucionales.
5.- Informes de seguimiento a la implementación de los procesos institucionales.

8. Centro de Información

a) Misión.- Proporcionar información actualizada y especializada en el ámbito de las discapacidades para clientes internos y externos.

b) Productos

1.- Registro Nacional de Discapacidades.
2.- Carné de personas con discapacidad.
3.- Informe de estadísticas de discapacidades.
4.- Inventario de información sobre discapacidades (libros, folletos, videos, revistas, etc.).
5.- Informe de mantenimiento y uso de la biblioteca.
6.- Informe de usuarios del Centro de Información.
7.- Informe de ejecución del Plan de Centro de Información.
8.- Informe de conexión con centros nacionales e internacionales de información en el área de las discapacidades.

9. Dirección Técnica

a) Misión.- Desarrollar políticas y normas en el campo de las discapacidades, coordinar con instituciones públicas y privadas y otras instituciones sobre la prevención, atención e integración de las personas con discapacidad, su seguimiento y evaluación; y brindar asesoría técnica y orientación al trabajo de las comisiones provinciales de discapacidades.

b) Atribuciones y responsabilidades

1.- Dirigir la gestión técnica.
2.- Presentar proyectos de políticas públicas generales y sectoriales en el ámbito de las discapacidades.
3.- Dirigir la formulación del plan estratégico de la institución.
4.- Brindar asistencia técnica a los profesionales técnicos de la institución.
5.- Supervisar y evaluar la gestión técnica.
6.- Formular y presentar informes sobre la gestión técnica.
7.- Presentar los informes periódicos de avance del plan operativo anual.
8.- Revisar las propuestas de proyectos externos para el financiamiento del CONADIS.
9.- Dirigir la comisión de estudios de proyectos.
10.- Establecer el cronograma de actividades de la gestión técnica.
11.- Mantener la ayuda memoria de las reuniones, acuerdos y resoluciones técnicas y su seguimiento.

c) Productos

9.1 Proyectos

1.- Proyectos de políticas y normas en discapacidades.
2.- Plan Nacional de Discapacidades.
3.- Proyectos de prevención, atención e integración social para personas con discapacidad.

9.2 Calificación y asistencia técnica

1.- Informe técnico de proyectos ejecutados.
2.- Informe de análisis de viabilidad de proyectos externos.
3.- Sistema único de calificación de discapacidad.
4.- Informes para acuerdos y convenios de cooperación técnica y económica en discapacidades, con instituciones públicas y privadas.
5.- Informe de capacitación y asistencia técnica sobre discapacidades, a personas con discapacidad, entidades públicas y privadas.
6.- Informe de calificación y certificación de la discapacidad.
7.- Informe de coordinación y asistencia técnica a comisiones provinciales.

9.3 Seguimiento y evaluación

1.- Informe de seguimiento y evaluación de proyectos internos y externos.
2.- Informe de seguimiento y evaluación de aplicación del sistema de calificación.
3.- Informe de seguimiento y evaluación del buen manejo de los recursos provistos por el CONADIS a personas jurídicas vinculadas con las discapacidades.
4.- Informe de cierre de proyectos.
5.- Informes de seguimiento y evaluación de la gestión de las comisiones provinciales.

10. Dirección de Procuradoría

a) Misión.- Defender los derechos de las personas con discapacidad, establecer estrategias con entidades públicas y privadas para este fin; y brindar asistencia técnica a comisiones provinciales.

b) Atribuciones y responsabilidades

1.- Velar por la defensa de los derechos de las personas con discapacidad y exigir la correcta aplicación de las disposiciones legales en beneficio de estas.
2.- Asesorar al Presidente del Directorio en la defensa de los derechos de las personas con discapacidad.
3.- Evaluar las actividades realizadas por la unidad.

c) Productos

1.- Plan de defensa de derechos.
2.- Informe de ejecución del plan de defensa de derechos.
3.- Informe de atención legal a personas con discapacidad en defensa de sus derechos.
4.- Informe de asistencia técnica a comisiones provinciales.
5.- Estrategias para coordinación con entidades públicas y privadas.

11. Comisión Provincial Pichincha

a) Misión.- Ejecutar actividades técnicas y de coordinación con los sectores público y privado en el ámbito de las discapacidades, a nivel provincial, con la finalidad de defender los derechos de las personas con discapacidad y mejorar su calidad de vida.

b) Productos

1.- Plan operativo anual de la comisión provincial.
2.- Ayudas memorias de reuniones de la comisión provincial de discapacidad.
3.- Informes técnicos para la celebración de convenios interinstitucionales.
4.- Informe de capacitación y asistencia técnica en el área de las discapacidades.
5.- Registro Nacional de Discapacidades en su jurisdicción.
6.- Carné de personas con discapacidad.
7.- Archivo de documentación de personas carnetizadas.
8.- Informe de personas carnetizadas.
9.- Informe de seguimiento y evaluación del buen manejo de los recursos provistos por el CONADIS a personas jurídicas vinculadas con las discapacidades, en su jurisdicción.
10.- Informe de ejecución del plan de defensa de derechos.
11.- Informe de asistencia técnica a personas con discapacidad en defensa de sus derechos en su jurisdicción.
12.- Informe de calificación y certificación de la discapacidad en su jurisdicción.
13.- Informe de acciones de prevención de las discapacidades.

Anexo V

CIRCULAR INFORMATIVA SOBRE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

El pasado mes de diciembre se recogieron los cuestionarios de riesgos psicosociales. **Contestó el 100% de la plantilla.**

El Grupo de Trabajo y la Técnica de Prevención les queremos agradecer su alta participación, ya que es un elemento clave para continuar con la evaluación de riesgos.

Ahora tenemos un intenso trabajo para interpretar todos los resultados y determinar qué medidas preventivas o mejoras de las condiciones de trabajo podemos implementar para eliminar o disminuir estos riesgos, pero les queremos adelantar algunos datos, sobre todo aquellos que hacen referencia a las exposiciones que afectan a un mayor número de trabajadores.

Los riesgos en los que hay un mayor porcentaje de trabajadores en la situación más desfavorable para la salud son:

Estima: el 54% de la nómina esta en situación desfavorable, lo que significa que en la Institución hay un alto desacuerdo con la existencia de la arbitrariedad e inequidad en las promociones. Esta situación es más visible en el Dpto. Financiero al alcanzar una puntuación del 100%:

Apoyo Social Compañeros: el 52% de la nómina se encuentra en situación desfavorable, es decir, que en la Institución un importante número de personas han reflejado en el test su contrariedad, debido a que no reciben la ayuda oportuna por parte de los compañeros para realizar bien el trabajo. Este malestar se ha reflejado en un 100% en el departamento administrativo.

Exigencias psicológicas cuantitativas: el 50% de la plantilla se halla en situación desfavorable, debido a que tienen más trabajo del que se puede realizar en la jornada de 8 horas diarias: volumen, ritmo, interrupciones e intensidad de trabajo. El departamento técnico tiene una importante relación del 76%

El Grupo de Trabajo de riesgos psicosociales y la Técnica de Prevención tenemos una intensa tarea por delante. Se profundizará e interpretará todos los datos de que disponemos. Para conocer el porqué se producen cada una de las exposiciones y qué medidas preventivas se deben aplicar para reducirlas o eliminarlas.

Es probable que necesitemos de tu conocimiento y experiencia y te consultemos sobre porqué se producen las exposiciones a riesgos y qué podemos hacer para mejorar las condiciones de trabajo.

INFORMA: Grupo de Trabajo y Técnica de Prevención

Quito, 26 de Marzo del 2010

Anexo VI
PROTOCOLO DE LA ENTREVISTA DE MEDIDAS PREVENTIVAS

FACTOR DE DIMENSIÓN ESTIMA

Objetivo: Evaluar la medidas preventivas implementadas para confirmar la disminución de de los riesgos significativos, identificados en el CONADIS-MATRIZ

Tiempo: El tiempo aproximado de la entrevista es de 20 minutos

FASES:

1. SALUDO

- Realice un agradecimiento informal por acudir a la entrevista

2. CHARLA INFORMAL

- Cree un ambiente de confianza. Se establece sobre cualquier tema actual, de dominio público o personal

3. PREGUNTA DE TRANSICIÓN

- Formule: ¿Cuál es tu opinión acerca del proceso de evaluación de riesgos psicosociales que mantuvo la Institución?

4. VISIÓN GENERAL

- Informe que se van a realizar algunas preguntas para saber si los cambios que se implementaron en su puesto de trabajo han logrado disminuir o eliminar la exposición del riesgo al que estuvo expuesto.

DIMENSIÓN ESTIMA:

Las siguientes preguntas tratan del reconocimiento que obtenemos a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo. De la equidad en las promociones. Haz los comentarios que creas convenientes.

a) ¿Tus superiores te dan el reconocimiento que te mereces?
b) ¿En las situaciones difíciles en el trabajo recibes el apoyo necesario?
c) ¿En tu trabajo te tratan injustamente?
d) ¿Si piensas en todo el trabajo y esfuerzo que haz realizado, el reconocimiento que recibes en tu trabajo te parece adecuado?

5. CIERRE DE LA ENTREVISTA

- Formule: ¿Tienes alguna otra pregunta acerca del acerca del proceso de evaluación de riesgos psicosociales?
- Agradezca la presencia del funcionario y termine la entrevista

6. CONCLUSIONES

- Sopese y haga un balance de los aspectos positivos y las limitaciones del proceso de evaluación, destacando los factores más importantes

Anexo VII
PROTOCOLO DE LA ENTREVISTA DE MEDIDAS PREVENTIVAS

FACTOR DE DIMENSIÓN APOYO SOCIAL COMPAÑEROS

Objetivo: Evaluar la medidas preventivas implementadas para confirmar la disminución de de los riesgos significativos, identificados en el CONADIS-MATRIZ.

Tiempo: El tiempo aproximado de la entrevista es de 20 minutos.

FASES:

1. SALUDO

- Realice un agradecimiento informal por acudir a la entrevista

2. CHARLA INFORMAL

- Cree un ambiente de confianza. Se establece sobre cualquier tema actual, de dominio público o personal

3. PREGUNTA DE TRANSICIÓN

- Formule: ¿Cuál es tu opinión acerca del proceso de evaluación de riesgos psicosociales que mantuvo la Institución?

4. VISIÓN GENERAL

- Informe que se van a realizar algunas preguntas para saber si los cambios que se implementaron en su puesto de trabajo han logrado disminuir o eliminar la exposición del riesgo al que estuvo expuesto.

DIMENSIÓN APOYO SOCIAL COMPAÑEROS:

Las siguientes preguntas tratan de la ayuda necesaria de los compañeros para realizar bien el trabajo. Del trabajo en equipo. Haz los comentarios que creas convenientes.

e) ¿Recibes la ayuda y apoyo de tus compañeros?
f) ¿Tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas en el trabajo?
g) ¿Hablas con tus compañeros sobre como llevas a cabo tu trabajo?

5. CIERRE DE LA ENTREVISTA

- Formule: ¿Tienes alguna otra pregunta acerca del acerca del proceso de evaluación de riesgos psicosociales?
- Agradezca la presencia del funcionario y termine la entrevista

6. CONCLUSIONES

- Sopese y haga un balance de los aspectos positivos y las limitaciones del proceso de evaluación, destacando los factores más importantes.

Anexo VIII
PROTOCOLO DE LA ENTREVISTA DE MEDIDAS PREVENTIVAS

FACTOR DE DIMENSIÓN EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS CUANTITATIVAS

Objetivo: Evaluar la medidas preventivas implementadas para confirmar la disminución de de los riesgos significativos, identificados en el CONADIS-MATRIZ

Tiempo: El tiempo aproximado de la entrevista es de 20 minutos

FASES:

1. SALUDO

- Realice un agradecimiento informal por acudir a la entrevista

2. CHARLA INFORMAL

- Cree un ambiente de confianza. Se establece sobre cualquier tema actual, de dominio público o personal

3. PREGUNTA DE TRANSICIÓN

- Formule: ¿Cuál es tu opinión acerca del proceso de evaluación de riesgos psicosociales que mantuvo la Institución?

4. VISIÓN GENERAL

- Informe que se van a realizar algunas preguntas para saber si los cambios que se implementaron en su puesto de trabajo han logrado disminuir o eliminar la exposición del riesgo al que estuvo expuesto.

DIMENSIÓN EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS CUANTITATIVAS:

Las siguientes preguntas tratan de la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Disponibilidad de equipos, materiales y personal. Haz los comentarios que creas convenientes.

h) ¿Tienes que trabajar muy rápido?
i) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?
j) ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?
k) ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?

5. CIERRE DE LA ENTREVISTA

- Formule: ¿Tienes alguna otra pregunta acerca del acerca del proceso de evaluación de riesgos psicosociales?
- Agradezca la presencia del funcionario y termine la entrevista

6. CONCLUSIONES

- Sopese y haga un balance de los aspectos positivos y las limitaciones del proceso de evaluación, destacando los factores más importantes