

# **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD CARRERA**

**DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**TEMA:**

**“IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORAN EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO 2019.”**

**Trabajo de investigación previo a la obtención del Título de Psicóloga General de la Universidad Tecnológica Indoamérica. Modalidad Proyecto de Investigación.**

**Autor**

Arthos Noriega María Belén

**Tutor**

M.Sc. Guerra Guerra Mónica Paulina

**Quito**

**2020**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, M. Sc. Guerra Guerra Mónica Paulina con número de cédula 1720022647, en mi calidad de tutor del trabajo de titulación nombrado por el Comité Curricular de la Facultad de la Universidad Tecnológica Indoamérica:

Certifico:

Que el Trabajo de Titulación “IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORAN EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO 2019.”, desarrollado por Arthos Noriega María Belén, estudiante de la Carrera de Psicología para optar por el Título de Psicólogo General ha sido revisado en todas sus partes y considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, para ser sometido a sustentación pública y evaluación por parte del tribunal Examinador.

Quito, 13 de Diciembre del 2019.

---

M.Sc. Mónica Paulina Guerra Guerra

C.C 1720022647

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

El abajo firmante, en calidad de estudiante de la Carrera de Psicología, declara que los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de su persona como autor de este Trabajo de Titulación.

Quito, 13 de Diciembre 2019

---

María Belén Arthos Noriega  
1719677203

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA  
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA  
DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, MARÍA BELÉN ARTHOS NORIEGA, declaro ser autora del Proyecto de Tesis, titulado “IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORAN EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO 2019.”, como requisito para optar al grado de “**PSICÓLOGO GENERAL**”, autorizo al Sistema de Biblioteca de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito, al día 7 del mes de Febrero de 2020, firmo conforme:

Autor: María Belén Arthos Noriega

Firma:

Número de Cédula: 1719677203

Dirección: David Ledesma N69-45 y Miguel Moreno Correo

Electrónico: [belenarthos@gmail.com](mailto:belenarthos@gmail.com)

Teléfono: 094788143

## **APROBACIÓN TRIBUNAL**

**El trabajo de Investigación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: “IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORAN EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO 2019”, previo a la obtención del Título de Psicólogo General, reúne los méritos suficientes para ser sometido a disertación pública.**

Para constancia firman:

.....

**PRESIDENTE**

.....

**VOCAL**

.....

**VOCAL**

Quito, 7 de Febrero del 2020

## **DEDICATORIA**

Esta tesis la dedico a mis padres, por ser mi apoyo incondicional, por guiarme para ser la mujer que soy ahora y ayudarme a cumplir mis metas y sueños. A mi esposo por ser mi ayuda idónea y compañero de vida. A mis hijos Antonio y Juan Sebastián, a quienes también dedico este esfuerzo, ya que son lo más valioso que Dios me pudo dar, son mi motivación y fuerzas para seguir adelante.

**María Belén Arthos**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios, que me ha brindado la oportunidad de demostrar que con paciencia y esfuerzo se puede lograr todo lo que uno anhela.

Agradezco a mis padres y a toda mi familia, Por apoyarme y estar siempre a mi lado.

Agradezco a la M.Sc. Paulina Guerra, por su Asesoramiento para la culminación de esta investigación.

Agradezco a la Universidad Tecnológica Indoamérica y a todos los profesores de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud, Por todos los conocimientos impartidos y Apoyo en todo mi camino universitario.

Agradezco al Banco central del Ecuador, por haberme permitido realizar esta investigación.

**María Belén Arthos**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|                                                                                                                                                 |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| TEMA: .....                                                                                                                                     | 1  |
| APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN .....                                                                                            | 2  |
| DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....                                                                                                                    | 3  |
| AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA<br>REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL<br>TRABAJO DE TITULACIÓN ..... | 4  |
| APROBACIÓN TRIBUNAL .....                                                                                                                       | 5  |
| DEDICATORIA .....                                                                                                                               | 6  |
| AGRADECIMIENTOS .....                                                                                                                           | 7  |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS.....                                                                                                                       | 11 |
| ÍNDICE DE TABLAS .....                                                                                                                          | 14 |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS .....                                                                                                                        | 15 |
| RESUMEN EJECUTIVO .....                                                                                                                         | 16 |
| RESUMEN .....                                                                                                                                   | 16 |
| EXECUTIVE ABSTRACT .....                                                                                                                        | 17 |
| ABSTRACT .....                                                                                                                                  | 17 |
| CAPÍTULO I .....                                                                                                                                | 2  |
| INTRODUCCIÓN .....                                                                                                                              | 2  |
| EL PROBLEMA.....                                                                                                                                | 4  |
| Contextualización .....                                                                                                                         | 5  |
| Macro .....                                                                                                                                     | 5  |
| Meso.....                                                                                                                                       | 5  |
| Micro .....                                                                                                                                     | 6  |
| Antecedentes.....                                                                                                                               | 6  |
| Contribución .....                                                                                                                              | 7  |
| CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....                                                                                                                 | 8  |
| RIESGOS PSICOSOCIALES .....                                                                                                                     | 8  |
| Base Legal .....                                                                                                                                | 8  |
| Factores de Riesgo Psicosocial.....                                                                                                             | 9  |
| Otras definiciones .....                                                                                                                        | 11 |
| Factores Psicosociales .....                                                                                                                    | 12 |
| Factores Psicosociales de riesgo .....                                                                                                          | 12 |

|                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Riesgos psicosociales .....                                                            | 12 |
| Características de los Factores de Riesgo Psicosocial .....                            | 13 |
| Se extienden en el espacio y el tiempo .....                                           | 15 |
| Evaluación de los factores riesgo psicosociales .....                                  | 17 |
| ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO .....                                                     | 31 |
| Definiciones.....                                                                      | 31 |
| Tipos de Estrategias de Afrontamiento .....                                            | 33 |
| Teorías de Afrontamiento.....                                                          | 38 |
| Características de Afrontamiento .....                                                 | 40 |
| Funciones del afrontamiento .....                                                      | 41 |
| JUSTIFICACIÓN .....                                                                    | 42 |
| OBJETIVOS.....                                                                         | 43 |
| Objetivo General.....                                                                  | 43 |
| Objetivos Específicos.....                                                             | 43 |
| CAPÍTULO III .....                                                                     | 44 |
| METODOLOGÍA.....                                                                       | 44 |
| Diseño del trabajo .....                                                               | 44 |
| Área de estudio .....                                                                  | 45 |
| Campo: Psicología .....                                                                | 45 |
| Enfoque .....                                                                          | 45 |
| Población y muestra .....                                                              | 45 |
| “Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial” – Ministerio del Trabajo- Ecuador.. | 47 |
| Procedimientos para obtención y análisis de datos.....                                 | 53 |
| Actividades .....                                                                      | 53 |
| CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE RESULTADOS.....                                                | 54 |
| Diagnóstico de la situación actual .....                                               | 54 |
| Comprobación de las hipótesis .....                                                    | 60 |
| CAPÍTULO IV .....                                                                      | 61 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....                                                   | 61 |
| CONCLUSIONES .....                                                                     | 61 |
| RECOMENDACIONES .....                                                                  | 62 |
| DISCUSIÓN.....                                                                         | 63 |

|                                                                                             |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| CAPÍTULO V PROPUESTA.....                                                                   | 65 |
| TEMA DE LA PROPUESTA: .....                                                                 | 65 |
| JUSTIFICACIÓN .....                                                                         | 65 |
| OBJETIVOS.....                                                                              | 66 |
| OBJETIVO GENERAL .....                                                                      | 66 |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....                                                                 | 66 |
| ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA .....                                                    | 67 |
| ARGUMENTACIÓN TEÓRICA.....                                                                  | 67 |
| DISEÑO TÉCNICO DE LA PROPUESTA .....                                                        | 68 |
| TALLER N° 1 .....                                                                           | 69 |
| Cuadro N° 2: Taller N°1 “¿Sabías que?” .....                                                | 69 |
| Cuadro N° 3: Taller N°2 “Conociéndome” .....                                                | 70 |
| Cuadro N° 4: Taller N°3 “Emociones primarias y secundarias” .....                           | 71 |
| Cuadro N° 5: Taller N°4 “Detección del pensamiento”... <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |    |
| PRESUPUESTO .....                                                                           | 73 |
| Personal .....                                                                              | 73 |
| Recursos Tecnológicos.....                                                                  | 73 |
| Presupuesto.....                                                                            | 73 |
| BIBLIOGRAFÍA .....                                                                          | 74 |
| ANEXOS.....                                                                                 | 78 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                                                                                                    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla N° 1. Características de los factores psicosociales de riesgo .....                          | 14 |
| Tabla N° 2. Factores de riesgo psicosocial: características estresantes del trabajo .....          | 19 |
| Tabla N° 3. Efectos de los riesgos psicosociales en las organizaciones .....                       | 26 |
| Tabla N° 4. Efectos de los riesgos psicosociales trastornos psicósomáticos o físicos .....         | 27 |
| Tabla N°5. Opciones de respuesta del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial .....        | 48 |
| Tabla N° 6. Dimensiones del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial .....                 | 48 |
| Tabla N° 7. Nivel de riesgo por dimensión .....                                                    | 49 |
| Tabla N° 8. Opciones de respuesta del Inventario de Estrategias de Afrontamiento .....             | 51 |
| Tabla N° 9. Subescalas primarias del Inventario de Estrategias de Afrontamiento .....              | 51 |
| Tabla N° 10. Subescalas secundarias del Inventario de Estrategias de Afrontamiento....             | 52 |
| Tabla N° 11. Subescalas terciarias del Inventario de Estrategias de Afrontamiento.....             | 52 |
| Tabla N°12: Correlación de Pearson entre Riesgos Psicosociales y Estrategias de Afrontamiento..... | 54 |
| Tabla N°13: Propuesta de talleres.....                                                             | 68 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico N°1 Definición de riesgos psicosociales .....             | 10 |
| Gráfico N°2 .....                                                 | 13 |
| Gráfico N°3 Categorías de riesgos psicosociales .....             | 17 |
| Gráfico N°4 Factores que influyen en la carga mental .....        | 20 |
| Gráfico N°6 Fases del Estrés. ....                                | 29 |
| Gráfico N°7. Lazaruz y Folkman estrategias de afrontamiento ..... | 34 |
| Gráfico N°8. Lazaruz y Folkman estrategias de afrontamiento ..... | 35 |
| Gráfico N°9. Lazaruz y Folkman estrategias de afrontamiento ..... | 39 |
| Gráfico N°10: Género .....                                        | 55 |
| Gráfico N°11: Edad.....                                           | 55 |
| Gráfico N°12: Nivel de Instrucción .....                          | 56 |
| Gráfico N°13: Antigüedad .....                                    | 56 |
| Gráfico N°14: Nivel global e Riesgo Psicosocial.....              | 57 |
| Gráfico N°15: Nivel de Riesgo-Dimensiones .....                   | 58 |
| Gráfico N°16: Manejo de Estrategias .....                         | 59 |

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA FACULTAD DE  
CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**RESUMEN EJECUTIVO**

**TEMA: “IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORAN EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO 2019.**

**AUTOR:** Arthos Noriega María Belén

**TUTOR:** M.Sc. Guerra Guerra Mónica Paulina

**RESUMEN**

La presente investigación tiene como objetivo determinar si existe una relación entre los riesgos psicosociales y las estrategias de afrontamiento del personal que labora en una institución financiera pública de la ciudad de Quito. La población seleccionada para desarrollar el presente estudio fue de 593 trabajadores administrativos sin embargo se trabajó con una muestra de 255 trabajadores. Los objetivos específicos son determinar los niveles de riesgos psicosociales, identificar las estrategias de afrontamiento en los trabajadores. Para el análisis de datos se evaluó a los empleados por medio de los instrumentos psicológicos Cuestionario de Riesgos Psicosociales y el Inventario de Estrategias de Afrontamiento que mide los niveles de riesgos psicosociales e identifican los tipos de estrategias adecuadas e inadecuadas. Los resultados obtenidos arrojaron que la variable riesgos psicosociales y estrategias de afrontamiento no son estadísticamente significativos es decir que no poseen una correlación directamente proporcional.

**PALABRAS CLAVE:** Estrategias de afrontamiento, Estrés, Riesgos psicosociales

**TECHNOLOGICAL UNIVERSITY INDOAMERICA FACULTY OF  
HUMAN SCIENCES AND HEALTH CAREER OF PSYCHOLOGY**

**EXECUTIVE ABSTRACT**

**THEME: “IDENTIFICATION AND EVALUATION OF PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS AND STAFF MANAGEMENT STRATEGIES THAT WORK IN A PUBLIC FINANCIAL INSTITUTION OF THE CITY OF QUITO, IN THE YEAR 2019”.**

**AUTHOR:** Arthos Noriega María Belén

**TUTOR:** M.Sc. Guerra Guerra Mónica Paulina

**ABSTRACT**

The purpose of this research is to determine if there is a relationship between psychosocial risks and coping strategies for personnel working in a public financial institution in the city of Quito. The population selected to develop this study was 593 administrative workers, however, it was selected with a sample of 255 workers. The specific objectives are to determine the levels of psychosocial risks, identify coping strategies in workers. For the data analysis, employees are evaluated through the psychological instruments Questionnaire of psychosocial risks and the Inventory of coping strategies that measure the levels of psychosocial risks and identify the types of strategies affected and inadequate. The results obtained showed that the variable psychosocial risks and coping strategies are not statistically significant, that is, they do not have a directly proportional correlation

**KEY WORDS:** Coping strategies, stress, psychosocial risks.

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

El siguiente trabajo de investigación se ha desarrollado con la intención de identificar los riesgos psicosociales que se presentan básicamente como los factores que perjudican la salud de los trabajadores y trabajadoras, causando estrés y a largo plazo enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, y mentales. Pues se desarrollan como consecuencia de las malas condiciones de trabajo.

Este estudio se efectúa dentro de una institución financiera pública para poder determinar los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos y a su vez de la importancia de tener un plan de acción para controlar los mismos, a través del reconocimiento de las estrategias de afrontamiento que los empleados poseen. La importancia de los factores psicosociales para la salud de los y las trabajadores- ras se han ido reconociendo cada vez de forma más amplia, ya que los cambios en las organizaciones, la globalización actual y la exposición a los diferentes tipos de riesgos psicosociales se han intensificado, por lo tanto, se ha visto necesario, su identificación, evaluación y control con el fin de evitar consecuencias para la salud tanto física como psicológica y seguridad en el trabajo.

Este trabajo investigativo se desarrolló en seis capítulos que son:

**CAPÍTULO I.- EL PROBLEMA:** Se establece la contextualización macro, meso y micro del estudio, los antecedentes investigativos, la contribución social, teórica y económica de las variables estudiadas

**CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO:** Se efectúa la búsqueda de información sobre las bases teóricas de cada variable, justificación y los objetivos de la investigación.

**CAPÍTULO III.- METODOLOGÍA:** Este capítulo contiene el diseño del trabajo, área base de la investigación donde se elaboró el enfoque, población y la muestra. Los reactivos psicológicos y el procedimiento para la obtención y análisis de datos estadísticos, y para finalizar las actividades ejecutadas en el mismo.

**CAPÍTULO IV.- ANÁLISIS DE RESULTADOS:** Descripción del análisis e interpretación de los datos obtenidos durante el estudio y la comprobación de la hipótesis planteada previamente durante la investigación. A través de gráficos y tablas.

**CAPÍTULO V.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:** Abarca los resultados obtenidos del estudio, y se determina conclusiones, recomendaciones en base a los resultados del mismo; finalmente se escribe la discusión.

**CAPÍTULO VI. - LA PROPUESTA:** Este capítulo contiene la propuesta de intervención se desarrollará la justificación, los objetivos, la estructura técnica, argumentación teórica y el diseño técnico.

## **EL PROBLEMA**

El presente trabajo se desarrolló con el fin de analizar los riesgos psicosociales del personal que labora en instituciones financieras públicas; ya que de acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los factores psicosociales están interrelacionadas con el bienestar laboral, el ambiente de la organización y por otro lado con las necesidades culturales y personales de cada persona; es importante tener en cuenta que cada persona percibe de manera distinta los problemas o situaciones que le generen estrés y por tal motivo su afectación no suele ser la misma que el resto, se puede añadir también el hecho de que no todas las personas responden o afrontan el problema de la misma manera, debido a las distintas estrategias de afrontamiento que poseen y que pudiesen haber sido desarrolladas en experiencias anteriores. (Chicaiza, 2011)

Identificar estos riesgos o factores nos proveerá de oportunidades para minimizar, prevenir y mejorar la calidad de vida de las personas tanto dentro de su lugar de trabajo como fuera del mismo.

## CONTEXTUALIZACIÓN

### Macro

Según la Unión Europea en su encuesta de Población Activa, en 1999-2007 casi el 28% de los encuestados, que corresponde a aproximadamente 55,6 millones de trabajadores europeos, informaron que su bienestar mental se había visto afectado por la exposición a los riesgos psicosociales.

Guerrero (2002) desarrolló un estudio en España titulado “Modos de Afrontamiento de Estrés Laboral en docentes universitarios”, para lo cual elaboró un cuestionario que arrojaría resultados con respecto a lo sociodemográfico, social, 3 laboral y motivacional, posteriormente; se basó en la escala de técnicas de afrontamiento del estrés de Carver, cuyo objetivo fue comprobar si las variables del cuestionario anteriormente mencionado pudieran estar relacionados con los diferentes modos de afrontar el estrés laboral. Los resultados obtenidos en este estudio fueron que el 49% los modos de afrontamiento se relacionan con los factores motivacionales y en un menor nivel por las otras variables expuestas.

### Meso

A partir de estudios realizados por la OMS, se ha podido evidenciar que debido a la globalización se ha provocado diversos cambios en el trabajo y esto ha llevado a que se aumente el estrés laboral en las personas, teniendo gran repercusión tanto a nivel organizacional como personal. Por esto, es importante el realizar esta investigación dado que a pesar de que existan estudios realizados en países más desarrollados, se puede constatar que en América Latina existen pocos estudios que analicen y profundicen sobre dicho tema.

En América Latina, de acuerdo a la Asociación Mundial de Psiquiatría, la mayoría de países latinoamericanos dedican menos del 2% de su presupuesto total de salud a las enfermedades de mentales ya que no considera el estrés o la depresión u otras enfermedades relacionadas como problemas de salud, y por ende no perciben el nivel de incidencia o afectación que produce en su vida diaria o laboralmente; el Ministerio de Trabajo, en su Acuerdo

Ministerial 82 expide la “Normativa erradicación de la discriminación en el ámbito laboral”, en la cual se menciona la obligatoriedad de implementar un programa de prevención de riesgo psicosocial en todas las empresas e instituciones públicas y privadas que cuenten con más de 10 trabajadores. (Ministerio de Trabajo, 2018)

## **Micro**

Según Gómez Hernández & Méndez (2014) postula la Identificación de Factores de Riesgo Psicosocial en directivos de Indupalma S.A ubicada en Colombia, el cual tiene como finalidad diagnosticar el grado de peligrosidad de los riesgos psicosociales en un conjunto de directivos, para el cual se ejecutó una escala llamada escala Bocanument – Berján. Posteriormente como punto extra se efectuó un proceso de intervención compuesto por actividades de tipo terapéuticas para controlar el cansancio y mejorar el nivel laboral y físico; finalmente se creó una campaña acerca del uso de la agenda corporativa, con el fin de incentivar un proceso de planificación laboral.

Sin embargo dentro de la Institución Financiera Pública de la ciudad de Quito, no se han encontrado investigaciones sobre el tema de factores psicosociales y las estrategias de afrontamiento esto se comprueba por medio de la búsqueda de información y la referencia que brindan las autoridades de la misma. Por esta razón se ve la necesidad de realizar esta investigación para identificar y evaluar los riesgos psicosociales y estrategias de afrontamiento que son utilizadas para manejar o dar solución a dicha situación que provoca estrés al empleado.

## **Antecedentes**

Debido a la importancia que ha ido tomando durante el tiempo, el buscar el bienestar físico como psicológico de las y los trabajadores-ras se ha realizado varias investigaciones con el propósito de estudiar los factores psicosociales, y cómo inciden en el bienestar psicológico; se mencionan alguno de ellos:

Según Beltran & Sarabia (2015) quien realizó un estudio sobre “Evaluación de factores de riesgos psicosociales de los cargos de riesgo de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP. A fin de establecer estrategias de intervención para disminuir dichos factores”, concluye que la existencia de factores de riesgo psicosocial genera en los

trabajadores un agotamiento físico y mental, insatisfacción laboral, desmotivación y un alto índice de rotación del personal. (pág. 27)

Por otro lado, Corrales & Pardo (2017) en su investigación titulada “DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO FRENTE A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES. CASO MEGAPROFER”, refiere que, de acuerdo a los resultados obtenidos, las dimensiones donde se muestra niveles altos de riesgos psicosociales son las siguientes: Carga de Trabajo (44%); Demandas Psicológicas (48%); Participación y supervisión (60%), son los factores de riesgo presentes en los resultados globales de la empresa Megaprofer S.A. (pág. 33)

Para Gantiva, Tabares & Villa (2004) “las estrategias de afrontamiento se deben entender como una respuesta a fuentes de estrés crónico, ya que es un tipo particular de mecanismo de afrontamiento y autoprotección generado por la relación con las otras personas (en particular las que reciben el servicio del individuo) y con la organización donde labora”. Dando a entender que cada individuo tiene una manera distinta de percibir y por lo tanto de reaccionar y de afrontar una situación.

Las transformaciones que se han venido dando en el ámbito laboral debido a los procesos generados a nivel tecnológico, económico y comunicacional en el mundo globalizado, ha incrementado la presentación de estrés laboral al interior de las diferentes organizaciones. (Barbosa Ramirez & Muñoz Ortega , 2009, p. 21)

## **Contribución**

La siguiente investigación en el ámbito **Teórico** contribuirá con cifras y porcentajes que reflejan la importancia de la relación entre los riesgos psicosociales y las estrategias e afrontamiento con la población urbana de la institución financiera pública de la ciudad de Quito, ya que en la misma no se han realizado investigaciones previas con ambas variables. La contribución **Social** va orientada a los trabajadores con un trabajo diseñado a través de talleres que disminuyan los riesgos psicosociales o mejoren las estrategias de afrontamiento. La contribución **Económica** será dirigida a los estudiantes y la escuela con el aporte de los materiales necesarios para la realización de talleres.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **RIESGOS PSICOSOCIALES**

##### **Base Legal**

Las organizaciones internacionales y nacionales responsables de la seguridad y bienestar de los y las trabajadores-as, tomaron acción en cuanto a temas de riesgo psicosocial en las instituciones, ya que se pudo constatar que dichos riesgos inciden negativamente en la salud física y mental de los y las trabajador-as, de la misma manera que los riesgos laborales físicos mencionados en anteriores leyes o decretos. (Vaca Nuñez, 2019)

Dentro de los acuerdos internacionales, el (Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2004), en la decisión 584 de la Comunidad Andina, en su capítulo V, artículo N°26, expone que el empleador deberá tener en cuenta en sus evaluaciones de prevención de riesgos psicosociales, todos los factores que puedan incidir en la salud de sus trabajadores, siendo estos de carácter físicos, químicos, ergonómicos y psicosociales.

Mediante el acuerdo Ministerial 82, en el cual el (Ministerio de Trabajo, 2018) expide la “Normativa erradicación de la discriminación en el ámbito laboral”, en su artículo 9 menciona que todas las instituciones públicas y privadas que cuenten con más de 10 trabajadores, deberán implementar un plan de prevención de riesgos psicosociales. Con la finalidad de promover la igualdad de oportunidades laborales y la no discriminación laboral, este plan debe ser implementado y reportado anualmente.

Así mismo, en concordancia con el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Banco Central del Ecuador – Resolución 433 de 2017, se establece como

entregables de la Gestión de Bienestar Laboral, Seguridad y Salud Ocupacional los programas y talleres de capacitación sobre salud ocupacional integral, en el cual se enmarca la presente investigación basada en la aplicación en la encuesta de Riesgo Psicosocial.

### **Factores de Riesgo Psicosocial**

En los últimos años, alrededor del mundo los trabajadores realizan sus actividades laborales con mayor complejidad y presión de lo habitual, debido a los cambios tecnológicos, demandas y exigencias por parte de la empresa para obtener los resultados esperados, lo que ocasiona que los trabajadores se expongan a factores de riesgos psicosociales por no sentirse cualificados para la tarea asignada o el puesto que ocupa (Peiro, 2004)

Para (Gómez Rojas, Hernández Guerrero, & Méndez Campos, 2014), citado por (Vaca Nuñez, 2019) Los factores de riesgo psicosocial, en ocasiones no han sido consideradas de importancia para las instituciones o empresas, debido a que alguno de los factores no muestran consecuencias evidentes como lo hacen los factores de riesgo físico. Sin embargo se debe considerar como prioridad la exposición a estos factores de riesgo psicosocial ya que podrían llegar a afectar de igual o mayor manera tanto a la institución como a los trabajadores de la misma.

Debido a los distintos casos de estrés, ausentismo y otros problemas relacionados a los factores psicosociales dentro del lugar de trabajo, las empresas han visto la necesidad de tomar medidas de autogestión enfocadas en el bienestar psicológico de los trabajadores, con el fin de promover un buen clima laboral, motivación y un mejor desempeño en sus tareas asignadas dentro del trabajo. (Gomez Rojas, Hernandez Guerrero, & Mendez Campos, 2014)

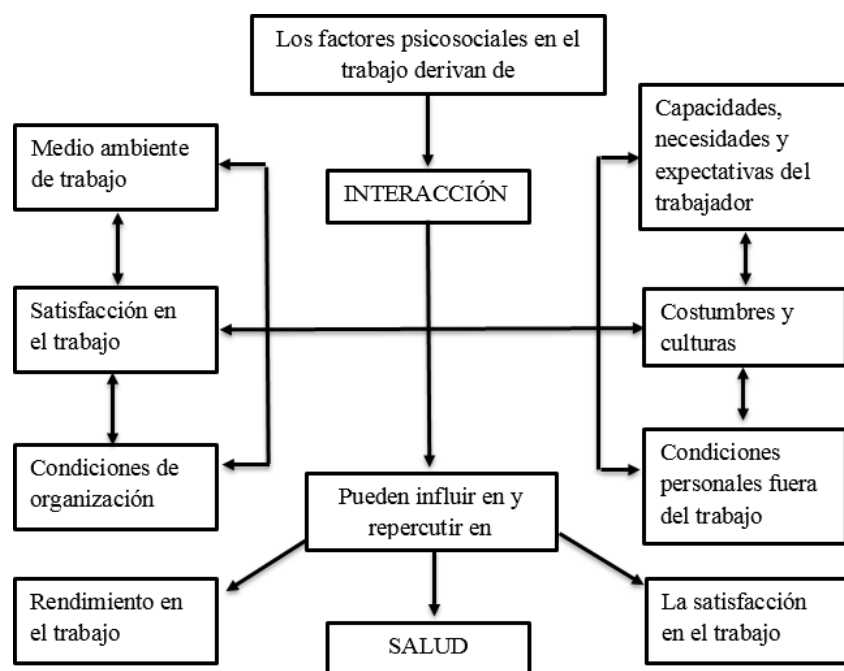


Gráfico N°1 Definición de riesgos psicosociales

Fuente: (La relación entre los factores psicosociales y el estrés laboral, 2007)

Elaboración propia

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), en su publicación realizada en 1986, define que “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”. (Organizacion Internacional del Trabajo, 2016)

Esto quiere decir que si los factores psicosociales y organizacionales de la empresa no funcionan adecuadamente, puede provocar respuestas psicofisiológicas de estrés como por ejemplo arritmia, problemas gastrointestinales, cefaleas o dolor crónico, trastornos emocionales o de comportamiento, que darían lugar a más enfermedades físicas o mentales. (Organizacion Internacional del Trabajo, 2016)

De igual manera la (Organización Internacional del Trabajo, 2016) define a los factores de riesgo psicosocial como “aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés”. Esto hace referencia a que si el trabajador está expuesto a este tipo de condiciones podría ocasionar repercusiones graves en su salud mental y física, pero también es importante mencionar que “en este complejo contexto, el lugar de trabajo es una fuente importante de riesgos psicosociales y al mismo tiempo el lugar idóneo para tratarlos y proteger la salud y el bienestar de los trabajadores.” (OIT, Organización Internacional del Trabajo, 2016, pág. 2). Gestionándolo como un riesgo laboral y realizando una identificación, evaluación y registro adecuado.

Por otra parte, Vitores (2015) menciona a la Comisión Europea (2000) definiendo a los riesgos psicosociales como aquellos factores de riesgo que se originan en la organización del trabajo dentro de la empresa y que generan distintos tipos de respuestas, ya sean estas físicas, emocionales o cognitivas, que son consideradas como estrés, las mismas que al seguir siendo expuestas a ellas podrían incrementar su intensidad.

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, (2014) en su revisión bibliográfica, cita a (Cox y Griffiths, 2005), los cuales refieren que “El riesgo psicosocial es un riesgo de perjuicio del bienestar físico y psicológico de los trabajadores que deriva de la interacción entre el diseño y la gestión del trabajo, dentro del contexto organizativo y social”..

Después de analizar los distintos conceptos sobre los riesgos psicosociales, se podría definir que la interacción entre condiciones de trabajo y las capacidades del trabajador se encuentran claramente relacionadas entre sí, y también con la salud y su desempeño dentro de la empresa.

#### Otras definiciones

Para tener más claros los conceptos, definiremos cada uno de estos términos:

- Factores psicosociales
- Factores psicosociales de riesgo

### ➤ Riesgos psicosociales

A pesar de no tener diferenciación usual y académica entre los términos, se puede señalar diferencias en su uso.

#### **Factores Psicosociales**

Se refiere a la estructura organizacional, a las condiciones psicosociales de la empresa a las cuales el trabajador está expuesto en su vida laboral, como por ejemplo: la cultura organizativa, el clima laboral, el diseño del puesto de trabajo o los tipos de liderazgo de sus jefes inmediatos, factores o condiciones.

#### **Factores Psicosociales de riesgo**

Moreno Jiménez (2011) afirma que son aquellos factores de carácter negativo con probabilidad de ocasionar daño a la salud, tanto física como psicológicamente. Son factores de estrés o desencadenantes de extrema tensión en el trabajador.

#### **Riesgos psicosociales**

Para Cárdenas (2015) los riesgos psicosociales son situaciones o estados reales que se encuentran presentes en los trabajadores teniendo una probabilidad alta y clara para dañar la salud de manera significativa”.

Tomando en cuenta la categorización de Cox y Griffiths (1996) afirma que si los factores organizacionales y psicosociales de la empresa son disfuncionales, provocan en el trabajador mucha tensión y desencadenarían los factores psicosociales de riesgo de estrés.

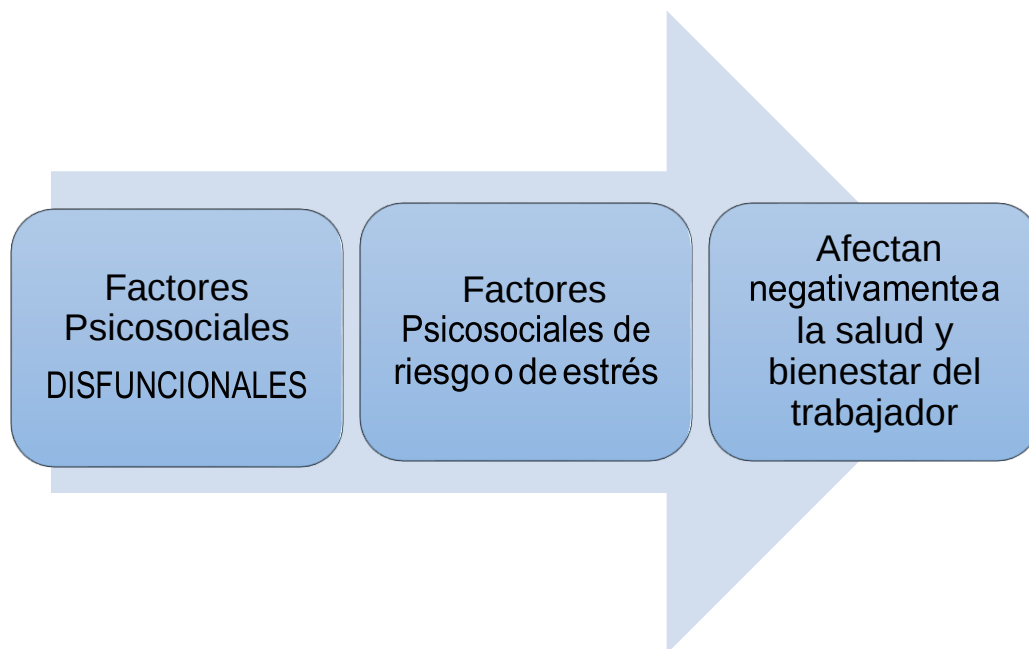


Gráfico N°2

Fuente: La organización del trabajo y el estrés (Leka, Griffiths, & Cox)  
Elaboración propia

### **Características de los Factores de Riesgo Psicosocial**

En la siguiente tabla, se muestran las características de los Factores de Riesgo Psicosocial mencionada por (Confederación de empresarios de Málaga, 2013) , con la realización de tabla, se quiere establecer las diferencias de los factores de riesgo laborales, para facilitar su identificación y evaluación, debido a que en algunas ocasiones por su falta de periodicidad y claridad suelen aparecer cuando ya se evidencian las consecuencias.

| <b>Característica</b>                  | <b>Definición</b>                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Se extienden en el tiempo y el espacio | A diferencia de los demás riesgos laborales, los riesgos psicosociales no pueden ser divisados o identificados en un lugar o tiempo específico, es por esta razón que muchas veces son detectados cuando ya existe una consecuencia evidente                              |
| Dificultad de objetivación             | Los factores de riesgo psicosocial no tienen unidades con la cuales se las pueda medir y dificultan la exposición de factores de manera objetiva. Los más cercanos, son las frecuencias que se obtienen por observación colectiva.                                        |
| Afectan a los otros riesgos            | El aumento de los factores de riesgo psicosocial, afecta a los factores de seguridad de higiene y de ergonomía ya que la interacción entre los dos tipos de factor de riesgo es constante.                                                                                |
| Están moderados por otros factores     | Los factores de riesgo psicosocial y su accionar van a depender de diferentes factores tanto organizacionales como personales de los trabajadores y su nivel de implicación. Pueden intervenir factores como: motivación, autoestima, autosuficiencia, etc.               |
| Dificultad de intervención             | Por su misma naturaleza los factores de riesgo psicosocial vienen derivados del diseño organizacional de la empresa. Por lo que su intervención corre el riesgo de no ser tan clara y puede sugerirse tomar plazos de tiempo inmediatos con expectativas bajas de avance. |

Tabla N° 1. Características de los factores psicosociales de riesgo  
Fuente: (Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, 2013)  
Elaboración propia

### **Se extienden en el espacio y el tiempo**

Algunos de los riesgos psicosociales suelen estar enmarcados temporalmente. Los riesgos de seguridad están vinculados a una actividad en específico, como un almacén o actividad de riesgo. Sin embargo, una característica muy común de los factores psicosociales es la no localización.

### **Dificultad de objetivación**

Según la (Confederación de empresarios de Málaga, 2013) afirma que “uno de los grandes problemas de los factores psicosociales es la dificultad para encontrar unidades de medida objetiva”. Ya que el rol, la afinidad grupal, la supervisión, la comunicación, no tienen unidades propias de medida, a diferencia del ruido, las vibraciones, la temperatura o la contaminación por gases.

### **Afectan a los otros riesgos**

Engel en 1977 lo menciona como “el principio básico del funcionamiento de la persona, el tratamiento de la persona como una totalidad o sistema bio-psico-social”.

Se refiere a que los demás factores externos podían afectar al trabajador, ya que tanto los factores de seguridad, ergonomía o de higiene influyen en los factores psicosociales. “El aumento de los factores psicosociales de riesgos supone habitualmente un aumento de los riesgos de seguridad, de higiene y de ergonomía”. (Warren , 2010)

### **Están moderados por otros factores**

Los factores psicosociales de riesgos afectan al trabajador a través de sus propias características contextuales y personales, según la OIT (2016) “los factores psicosociales están medidos por la percepción, la experiencia y la biografía personal”. Existen varias características que suelen afectar a todos los trabajadores en su empresa, por ejemplo, la carga y ritmo de trabajo, la inestabilidad laboral, entre otros, el nivel de afectación depende de cada trabajador.

## **Dificultad de intervención**

Cajas (2013) menciona que la intervención técnica en los factores psicosociales no resulta clara y sus efectos a medio y largo plazo tampoco; por lo que los avances no serían lo esperados. La intervención psicosocial suele requerir plazos no inmediatos y resultados no asegurados, lo que aumenta la resistencia de los responsables a intervenciones costosas sin resultados asegurados

Como se mencionó en un principio, estos tipos de características dificultan su identificación y evaluación y por tal motivo generan una cierta dificultad al momento de gestionar medidas para su prevención o modificación, sin embargo no le resta importancia ya que esto obliga a que la empresa tome mayor atención sobre ellos, ya que forman parte de los riesgos reales con mayor dificultad de control. (Moreno Jimenez , 2011)

Debido a que existen diversos aspectos que pueden perjudicar al trabajador, es necesario también implementar medidas de seguridad adecuadas para cada área que pueda ser perjudicada por la exposición a los riesgos laborales, (Castillo, 2017) citado por Figueroa (2017), quién refiere que “Dependiendo de la intensidad y tiempo de exposición también generan efectos negativos en los trabajadores y en la organización, produciendo efectos a nivel emocional, cognoscitivo, comportamiento social, laboral y fisiológico”.

Esta definición asevera que el conjunto de factores y su exposición a los mismos, forman parte de los problemas que afectan al estado mental, físico y psicológico de los trabajadores, además que dificulta las actividades diarias laborales y por ende repercute en el cumplimiento de objetivos y productividad de la empresa.

Según Cooper & Payne (1978) citado por (Vitores Vega, 2015) afirma que existen tres categorías de riesgos psicosociales:

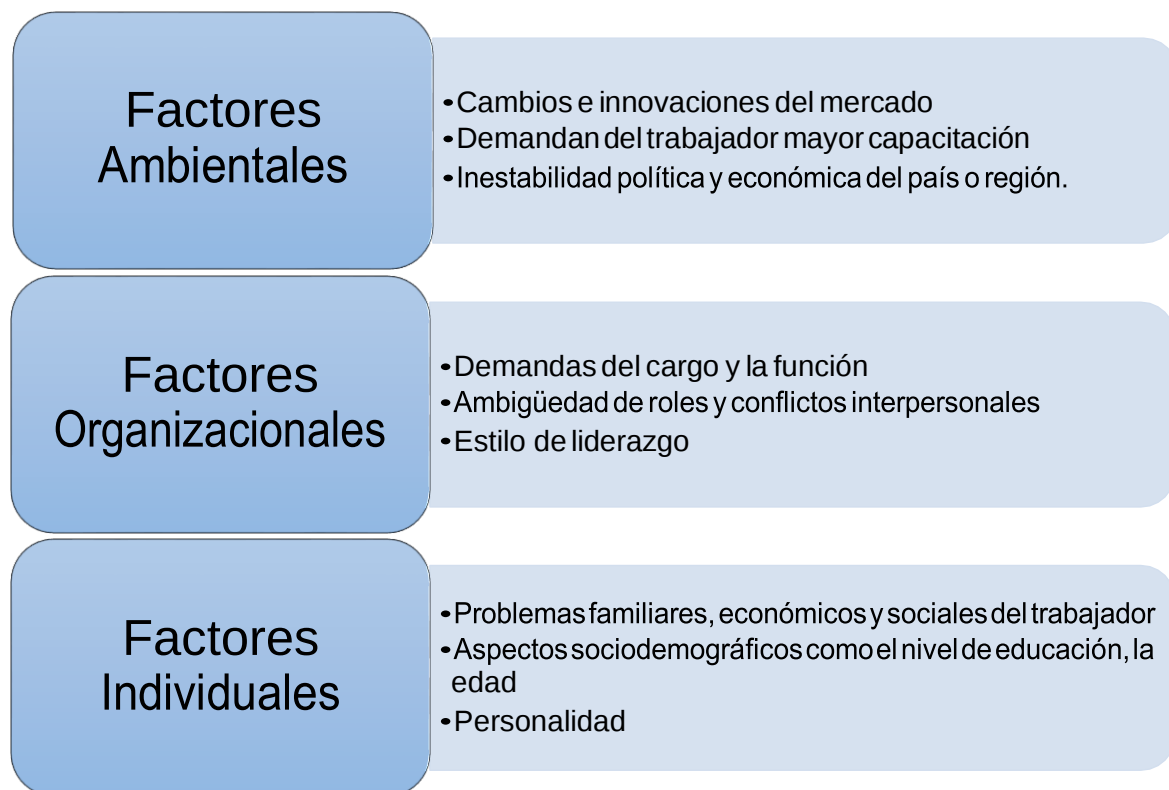


Gráfico N°3 Categorías de riesgos psicosociales

Fuente: (Vitores Vega, 2015)

Elaboración propia

### **Evaluación de los factores riesgo psicosociales**

La evaluación de riesgos permite identificar, prevenir y controlar las posibles condiciones relacionadas con los riesgos psicosociales encontrados en las tareas asignadas, la organización del trabajo, el ambiente en el que se desenvuelve y el desempeño laboral. (Castillo, 2017)

Actualmente las instituciones o empresas públicas y privadas prioriza la prevención de los riesgos laborales, ya que son la base para una gestión activa de la seguridad y la salud ocupacional. Mateus (2008) Los pasos a seguir dentro de la planificación para la prevención de riesgos laborales se desenvuelven en tres etapas: reconocimiento, evaluación y control.

### ✓ **Primera Etapa: Reconocimiento**

En esta etapa se identifican los factores de riesgo de potencial nocividad en el lugar de trabajo que afectan tanto la seguridad como la salud de los trabajadores. Además de brinda información cualitativa general sobre la existencia de los factores de riesgo, como por ejemplo, enfermedades, accidentes, ausencias, etc., sirve también como guía para identificar cuáles son las situaciones que requieren de mayor estudio, atención y control.

### ✓ **Segunda Etapa: Evaluación**

La evaluación de los riesgos laborales es utilizada para conocer el estado y la magnitud de aquellos riesgos que no han podido ser evitados o controlados, obteniendo la información para adoptar las medidas preventivas pertinentes, cabe recalcar que es fundamental la participación de todos los trabajadores en el proceso de evaluación de riesgos psicosociales.

### ✓ **Tercera Etapa: Control**

En esta etapa se requiere tener conocimiento sobre conceptos básicos de prevención y control de riesgos psicosociales que sean aplicables en cualquier lugar de trabajo. El control del ambiente es lo primero, siendo la medida de protección más importante y primaria de protección, en comparación con el control de las personas y otras medidas que siendo también necesarias, son secundarias.

Cabe mencionar que gracias a las nuevas demandas de trabajo y la continua transformación que va adquiriendo el entorno de trabajo, ha dado lugar a nuevos factores de riesgo y como resultado, la definición de los factores de riesgo psicosocial podría modificarse. Existen diez tipos de factores de riesgo psicosocial que se dividen en dos grupos: Contenido del trabajo, que son los factores de riesgo psicosocial vinculados con las condiciones de trabajo y la organización del trabajo; y Contexto del trabajo, correspondiente a los riesgos psicosociales en la organización del trabajo y las relaciones laborales. (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

.

| <b>Contenido del Trabajo</b>                  |                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Carga de trabajo / ritmo de trabajo           | Exceso o defecto de la carga de trabajo; falta de control sobre el ritmo; niveles elevados de presión en relación con el tiempo                                                                      |
| Diseño de las tareas                          | Falta de variedad o ciclos de trabajo cortos; trabajo fragmentado o sin sentido; subutilización de capacidades; gran incertidumbre                                                                   |
| Horario de trabajo                            | Trabajo en turnos; horarios inflexibles; horas impredecibles; horarios largos o que no permiten la vida social                                                                                       |
| Entorno de trabajo y equipo de trabajo        | Problemas relacionados con la fiabilidad, disponibilidad, adecuación y mantenimiento o reparación de equipos e instalaciones                                                                         |
| <b>Contexto de trabajo</b>                    |                                                                                                                                                                                                      |
| Función y cultura organizativa                | Comunicación pobre; bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y el desarrollo personal; falta de definición de los objetivos organizativos                                              |
| Papel en la organización                      | Ambigüedad y conflicto de funciones; responsabilidad por otras personas                                                                                                                              |
| Desarrollo profesional                        | Estancamiento profesional e inseguridad; promoción excesiva o insuficiente; salarios bajos; inseguridad laboral; escaso valor social del trabajo                                                     |
| Latitud de decisión                           | Baja participación en la toma de decisiones; falta de control sobre sus tareas (el control, particularmente en forma de participación, es también una cuestión contextual y organizativa más amplia) |
| Relaciones interpersonales en el trabajo      | Aislamiento social o físico; escasa relación con los superiores, conflictos interpersonales, falta de apoyo social                                                                                   |
| Conciliación de la vida laboral y la personal | Conflicto entre las exigencias del trabajo y las del hogar; escaso apoyo en el hogar; problemas de dualidad de carreras                                                                              |

Tabla N° 2. Factores de riesgo psicosocial: características estresantes del trabajo  
Fuente: (Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo, 2016)  
Elaboración propia

Dimensiones abarcadas dentro del Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial.

### **Carga y ritmo de trabajo**

El (Ministerio de Trabajo, 2018) los define como el conjunto de aspectos tanto mentales como físicos a los cuales se ve expuesta una persona en su trabajo, por ejemplo exceso de trabajo o insuficiente, tiempo y velocidad para realizar una determinada tarea, la que puede ser constante o variable.

En la investigación de Nuñez (2019) en la cual cita a Mulder (1983), define a la carga mental como el equilibrio entre los procesos para realizar correctamente una tarea asignada y así también del tiempo en el que el trabajador obtiene resultados, además menciona dos factores que influyen en la realización de la misma:

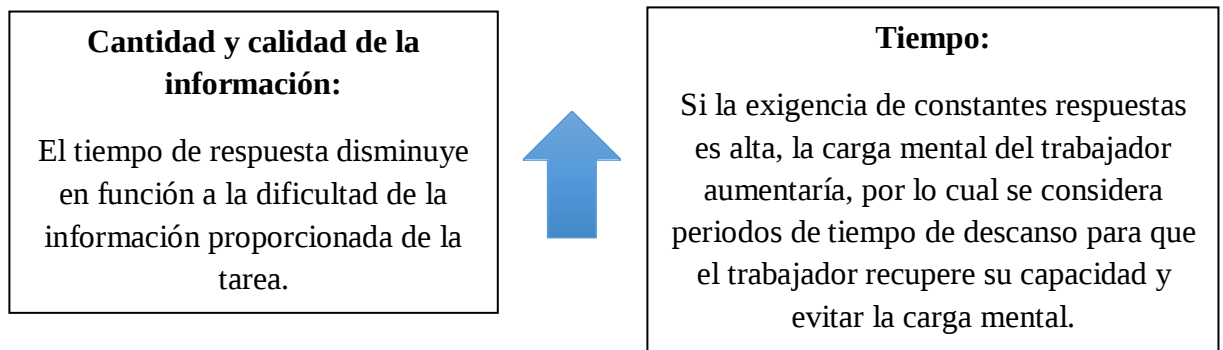


Gráfico N°4 Factores que influyen en la carga mental

Fuente: (INSHT. Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo, 1984)

Elaboración propia

También es importante mencionar que cada trabajador tiene su propia capacidad de respuesta en función de:

- La edad.
- El nivel de aprendizaje.
- El estado de fatiga.
- Las características de personalidad.
- Las actitudes hacia la tarea: motivación, interés, satisfacción, etc.

## Desarrollo de competencias

Son las oportunidades de desarrollar sus destrezas, habilidades, conocimientos o actitudes de cada individuo, conforme a las demandas actuales del trabajo y que puedan ser aplicadas; en la siguiente gráfica se puede observar el proceso como se adquieren las competencias desde el ser, saber y posteriormente hacer.

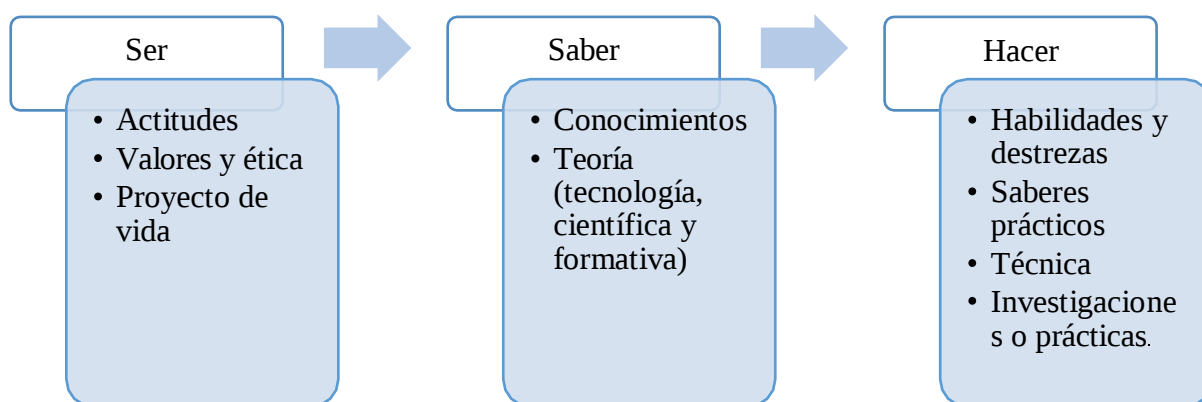


Gráfico N°5 Competencias

Fuente: (Seminario IS 36: Desarrollo de competencias, 2016)

Elaboración propia

## Liderazgo

Idalberto Chiavenato, define al liderazgo como “la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana, a la consecución de uno o diversos objetivos específicos”. (escuela Management., 2017)

El (Ministerio de Trabajo, 2018) en su guía de Prevención de riesgos psicosociales, define al liderazgo como las características o habilidades personales para dirigir, coordinar, retroalimentar, motivar, modificar conductas del equipo, influenciar a las personas en el logro de objetivos, compartir una visión, colaborar, proveer información, dialogar, reconocer logros, entre otras.

## **Margen de acción y control**

En la (Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, 2018), se define como “la medida en la que una persona participa en la toma de decisiones en relación con su rol en el trabajo, por ejemplo en los métodos y ritmo de trabajo, horarios, entorno u otros factores de la organización”.

## **Organización del trabajo**

Hace referencia a las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de distribución y designación del trabajo, así como las demandas cualitativas y cuantitativas del trabajo. (Ministerio de Trabajo, 2018).

La organización del trabajo en conjunto con los recursos humanos se integran con la tecnología, los medios de trabajo y los materiales, con el fin de crear procedimientos aplicables dentro del lugar del trabajo, garantizando niveles adecuados de seguridad y salud y el cumplimiento de los requerimientos ergonómicos y ambientales previamente establecidos. (Ecured, 2019).

## **Recuperación**

Se refiere al tiempo predestinado para el descanso y la recreación o ejecución de actividades sociales y familiares extra laborales, después de realizar un esfuerzo mental y físico dentro del trabajo.

## **Soporte y apoyo**

Percepción de acciones y recursos que involucran a los mandos superiores y compañeras/os de trabajo, para facilitar la solución de problemas planteados frente a temas laborales y extra laborales, con el fin de mejorar el desempeño del trabajador. (Ministerio de

Trabajo, 2018).

### **Acoso discriminatorio**

La Unión General de Trabajadores (2013) y el Ministerio de Trabajo concuerdan al definir al acoso discriminatorio como toda conducta no deseada que esté relacionada con el trato desigual, exclusión o preferencia hacia una persona, basados en la identidad de género, convicciones, orientación sexual, edad, discapacidad, estado de salud, enfermedad, etnia, idioma, nacionalidad, opinión política, religión, estado civil, estereotipos, en caso de mujeres encontrarse embarazadas o en periodos de lactancia; y que tengan como objetivo crear un ambiente intimidatorio u ofensivo, alterar o impedir el pleno ejercicio de los derechos individuales o colectivos.

### **Acoso laboral**

De acuerdo al artículo 2° mencionado en el Código del Trabajo, modificado por la ley N° 20.607 en el Diario Oficial, definen “al acoso laboral como toda conducta que instituya agresión u hostigamiento frecuentes de cualquier tipo, provocada por el empleador o por alguno de los trabajadores, en contra de otro trabajador, y que tenga como resultado sentimientos de maltrato o humillación, o también que amenace o perjudique su ambiente laboral. (DT, 2019).

El (Ministerio de Trabajo, 2018) define como una forma de acoso psicológico que consiste en el hostigamiento intencional, repetitivo, focalizado a través de acciones vindicativas, crueles o maliciosas para humillar o desestabilizar a un individuo o a grupos de trabajadoras/es y/o servidores, de carácter instrumental o finalista.

### **Acoso sexual**

La (Organizacion Internacional del Trabajo, 2016) define al acoso sexual como “Comportamiento en función del sexo, de carácter desagradable y ofensivo para la persona que lo sufre. Para que se trate de acoso sexual es necesaria la confluencia de ambos aspectos negativos: no deseado y ofensivo”. Por lo que se entiende como las insinuaciones de carácter sexual no deseadas que afectan la integridad física, psicológica y moral de los-as trabajadores-as.

“El acoso sexual también es considerado como una forma de violencia laboral, y más frecuentemente como una modalidad de acoso dentro de las organizaciones, sin embargo el acoso sexual tiene igualmente un contexto propio, unas formas específicas y unas consecuencias especiales que hace que no se identifique con la violencia en el trabajo o el acoso laboral”. (Cajas , 2013)

### **Adicción al trabajo**

Se refiere a la necesidad de trabajar sin tomar recesos o de tener tiempo para descansar, la mayor parte de tiempo se ocupa de muchas tareas a la vez, y no poder desconectarse del trabajo; este tipo de actividades pueden ocasionar un riesgo psicosocial ya que se la importancia otorgada al trabajo es mayor que la relación consigo mismo y con otros. Una característica que la diferencia de otras adicciones es que se enaltece y premia a las personas por trabajar en exceso, lo que no suele ocurrir con las otras adicciones. (Ministerio de Trabajo, 2018)

### **Condiciones del Trabajo**

Son todos los factores de riesgo como por ejemplo las condiciones de seguridad, ergonómicas, higiénicas y psicosociales, que puedan de alguna manera dañar la salud de los y las trabajadores-as dentro de su lugar de trabajo, por otro lado la Ley de Prevención de Riesgos Laborales define a las condiciones de trabajo como “cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador”. (instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2012)

### **Doble presencia (laboral – familiar)**

Son las demandas complicadas que tiene el empleado entre el trabajo y su vida personal o familiar, se ve afectada la participación tanto en actividades hogareñas como en actividades laborales, debido a que la unión de estos dos aspectos algunas ocasiones generan conflictos o disfuncionalidades, por las distintas responsabilidades que tienen respectivamente, por tal motivo se recomienda que se divida justamente y se respete el tiempo entre el hogar y el trabajo.

### **Estabilidad laboral y emocional**

Para definir la estabilidad emocional se toman en cuenta aspectos positivos y negativos;

los trabajadores con baja estabilidad emocional tienden a sufrir efectos negativos como altos niveles de ansiedad, frustración, temor, actúan impulsivamente. Por el contrario, los trabajadores con alta estabilidad emocional se muestran más calmados, dominan y gestionan mejor el estrés y sus emociones, mantienen una actitud positiva y seguros frente a situaciones adversas. (escuela Management., 2017)

Por otro lado la estabilidad laboral se puede definir como la permanencia o continuidad en el puesto de trabajo o en la empresa, la permanencia se asocia con la renovación del puesto de trabajo dentro de la misma empresa, sin embargo cuando existe precarización o incertidumbre por el futuro laboral se genera desmotivación en el trabajador y afectaría su desempeño.

### **Salud auto percibida**

Se define como la percepción que tiene el trabajador con respecto a la salud tanto física mental en relación al trabajo que realiza dentro de la empresa.

| Efectos de los riesgos psicosociales en las organizaciones   |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Absentismo e intenciones de abandono                         | (Head et al., 2006) revela que largos periodos de baja laboral están ligados a un desequilibrio entre esfuerzo-recompensa por parte de los trabajadores.                                                                                                                              |
| Productividad empresarial, satisfacción y compromiso laboral | Los distintos de comportamiento no adecuados tienen importante repercusiones en la productividad de la institución y en la satisfacción laboral, el burnout va de la mano de un distanciamiento laboral por parte de la organización.                                                 |
| Accidentes y daños a tercero                                 | El daño a terceros debe ser tomado también involucran a los riesgos que generen una disminución en el desempeño de los trabajadores.                                                                                                                                                  |
| Conductas laborales contraproducentes                        | Son conductas que están dirigidas en contra de los intereses de las organizaciones, como su imagen, sus clientes y sus relaciones empresariales, y muchas de las veces por la existencia de factores psicosociales de estrés pueden ser un justificativo para este tipo de conductas. |
| Conciliación trabajo-familia                                 | La sobrecarga laboral se traslada a su ámbito familiar dando lugar al conflicto entre el trabajo y la familia e influyendo en sus relaciones con ésta. Incluso la afectación de la salud se extiende al ámbito familiar del trabajador por acoso laboral.                             |

Tabla N° 3. Efectos de los riesgos psicosociales en las organizaciones  
 Fuente: (Confederación de empresarios de Málaga, 2013)  
 Elaboración propia

| Efectos de los riesgos psicosociales trastornos psicossomáticos o físicos |                  |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Psicológicos                                                              | Físicos          |
| Drogas                                                                    | Cansancio        |
| Alcoholismo                                                               | Dolor de cabeza  |
| Pasividad                                                                 | Dolor de espalda |
| Lentitud                                                                  | Dolor de nuca    |
| Depresión                                                                 | Hipertensión     |
| Ansiedad                                                                  | Cardiopatía      |
| Agresividad                                                               | Envejecimiento   |
| Hostilidad                                                                |                  |

Tabla N° 4. Efectos de los riesgos psicosociales trastornos psicossomáticos o físicos  
Fuente: (Confederación de empresarios de Málaga, 2013)  
Elaboración propia

## Estrés

### Origen

La primera vez que se utilizó el término estrés, fue por el filósofo Canon en 1932, para referirse como la capacidad de reacción “lucha-huida”, la que consiste en respuestas automáticas que se tienen en situaciones de riesgo, sin embargo esta terminología tomó relevancia al ser citado por Hans Selye en uno de sus congresos, donde se definía como eutrés a las situaciones o experiencias positivas y distrés cuando se refiere a las situaciones negativas que tiene cada persona.

El distrés va de la mano con la reacción emocional como la ansiedad, temores y pensamientos distorsionantes referentes a la incapacidad que tiene cada individuo para hacer frente a dichas situaciones amenazantes. Por otro lado Paolasso, (2014) debido a la carga de emociones negativas, ocasiona un desequilibrio emocional que trae por consiguiente que el bienestar de la persona se vea afectada.

El eutrés contribuye con el aprendizaje, ya que representa un beneficio para el individuo debido a la aptitud positiva con las que se enfrentan las situaciones de amenazas, también es considerada como la respuesta o estrategia de afrontamiento que hace que la persona pueda adaptarse

al medio y sobrevivir.

Para la OIT, el termino estrés “es una respuesta a uno o más riesgos psicosociales y puede tener consecuencias para la salud mental y física y el bienestar de una persona”. Esto quiere decir que es la respuesta tanto física como emocional que ha sido provocada por un desequilibrio entre las exigencias, recursos y capacidades percibidas de un individuo para afrontar a las mismas. (Organizacion Internacional del Trabajo, 2016)

Desde un enfoque psicológico, el estrés debe ser comprendido como la adaptación a las diferentes situaciones y exigencias del entorno en el cual la persona se está desarrollando, en otras palabras el estrés es la chispa para generar la acción, que estimula a la persona a responder a las necesidades y exigencias de su entorno. (Confederacion de empresarios de Malaga, 2013)

Por otro lado los estresores están catalogados como los elementos que conforman el estrés, ya que son todos los factores psicosociales o las condiciones físicas que puedan producir niveles altos de tensión o ansiedad, sin embargo debemos recalcar que los niveles bajos de estrés son necesarios para crear en la persona la necesidad de adaptarse y superarse.

Los estresores más conocidos se agrupan de la siguiente manera:

- **Desarrollo de la carrera laboral:** Inestabilidad laboral o transiciones.
- **Demandas del trabajo:** Turnos, cargas excesivas o insuficientes.
- **Contenidos del Trabajo:** Control intrínseco y extrínseco, habilidades utilizadas, identificación de tareas varias, feedback.
- **Relaciones en el trabajo:** Relaciones grupales, con superiores, subordinados, compañeros y clientes de ser el caso.
- **Ambiente Físico:** Temperatura, iluminación, ruido, espacio físico, etc.

Una investigación realizada por Selye en 1936, sobre la reacción orgánica, dio origen a los que se denomina como Síndrome General de Adaptación, el cual se constituye de tres fases:

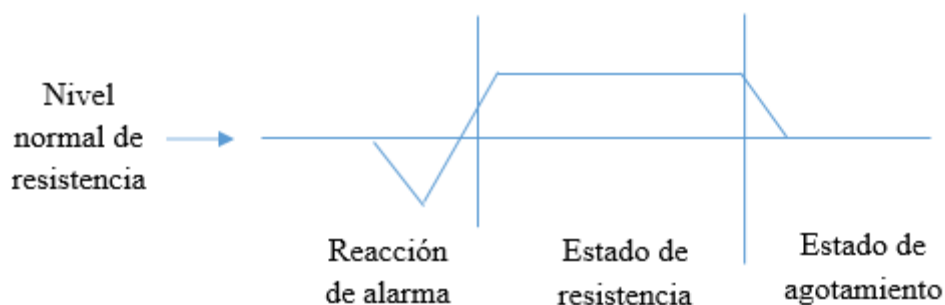


Gráfico N°6 Fases del Estrés.  
Fuente: (Corbin, 2019).  
Elaboración propia

**La reacción de alarma:** es la respuesta automática ante una amenaza dirigida a la preparación del organismo para responder. Cuando el estímulo es intenso o tiene una exposición prolongada, aparece la fase de resistencia.

**Estado de resistencia:** dentro de esta fase se desarrollan planes herramientas de supervivencia y distintas formas de afrontamiento hacia el factor de estrés originado. Los cuales puedes ser adecuados o inadecuados. Cuando el estímulo es excesivamente intenso o tiene una exposición prolongada y la persona es incapaz de mitigarlo, eliminarlo o superarlo, se llega a la fase de agotamiento.

**Estado de agotamiento:** Cuando las demandas o exigencias físicas y mentales son demasiado altas o no son solucionadas apropiadamente el organismo agota sus recursos, perdiendo progresivamente la capacidad adaptativa de las fases anteriores, la persona también puede enfermarse o incluso morir si el estrés dura mucho tiempo.

Dentro de la fase de agotamiento se puede distinguir sus síntomas, divididos en tres aspectos: físicos, emocionales y mentales

**Desordenes físicos:** como dolores de cabeza, migrañas, síndrome de colon irritable, gastritis, dolor de espalda e hipertensión arterial, también suelen presentarse acompañados de una sensación general de cansancio, falta de energía y debilidad. (Unidad Editorial, 2002)

**Desordenes emocionales:** entre los síntomas más frecuentes se menciona la depresión, la ansiedad, e ideas suicidas. En esta fase se produce una disminución en el rendimiento y pérdida de la autoestima, como también una actitud negativa en el trabajo.

Disfunción mental: dificultad de concentración, frecuentes retrasos, absentismo, pérdida de memoria.

Al momento de presentarse un estímulo estresor, se produce una activación tanto fisiológica como psicológica, incrementando la capacidad de atención y concentración, que permite el mantenimiento del enfoque perceptivo de una forma continuada y precisa sobre el estímulo. (Corbin, 2019)

### **Estrés laboral**

Actualmente, el estrés laboral es la enfermedad psicofisiológica que se encuentra inmersa entre los problemas organizacionales y los problemas de salud. Es considerado como el principal riesgo psicosocial debido a que actúa como respuesta instantánea ante los factores psicosociales de riesgo, se lo puede definir como una sensación de agotamiento, tensión o agobio.

Castellanos (2015) Definió al estrés laboral como: “Un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo”. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta, y la frecuente sensación de no poder afrontarlos. (Comisión Europea, 1999).

A pesar de que el estrés puede originarse en varias situaciones laborales, éstas suelen agravarse cuando el trabajador siente que no recibe el suficiente apoyo por parte de sus supervisores o compañeros de trabajo, cuando siente que no tiene control total de la tarea a cargo, y de cómo afrontar la presión laboral. El estrés laboral es la reacción de la persona ante situaciones de exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos o capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar dicha situación. Se puede empeorar si el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores o compañeros de trabajo, o la forma en que puede enfrentarse o resolver las exigencias y presiones de su trabajo. (Cox & Griffin, 1996)

Esto quiere decir que, el estrés laboral está determinado por los riesgos psicosociales originarios de la organización de su trabajo, de cómo este diseñado el trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se encuentran en equilibrio o exceden las habilidades, recursos o necesidades del empleado, o cuando los conocimientos

no cumplen con los objetivos ni exigencias de la organización.

Si las empresas no toman medidas moderadoras para ayudar a los trabajadores a superar dichos riesgos y además, si no se facilitan procesos que favorezcan el aumento de las propias estrategias de afrontamiento para disminuir la sobre implicación, los profesionales estarán expuestos y vulnerables a desarrollar diversas enfermedades ocupacionales, propiciando la disminución de la calidad de los servicios y una baja de la productividad.

## **ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO**

### **Definiciones**

El ser humano siempre ha tenido que estar preparado para adaptarse al cambio y a la incertidumbre que provoca una situación desconocida o que impliquen exigencias personales o laborales, esta herramienta de afrontamiento es una habilidad que va de la mano de la personalidad, de la autoconfianza, de la autoestima, y del aprendizaje obtenido de las experiencias previas frente a otras problemáticas. (Vitores Vega, 2015)

La manera en como el ser humano afronta individualmente el cambio o una situación de estrés, es crucial a la hora de mantener un equilibrio y bienestar mental, debido a que puede hacer frente a las exigencias del entorno de forma adecuada y adaptativa, como también puede hacer frente de manera inadecuada y desadaptativa.

“El afrontamiento se refiere a la serie de pensamientos y acciones que capacitan a las personas para manejar situaciones difíciles” Stone y Cols citado en (Vasquez , Crespo, & Ring, 2000)

Vera (2013) “definen al estrés como las interrelaciones que se producen entre la persona y su contexto, el estrés se produce cuando la persona valora lo que sucede como algo que supera los recursos con los que cuenta y pone en peligro su bienestar personal.”

Ante situaciones estresantes, las personas utilizan esfuerzos cognitivos y conductuales cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas e internas del individuo. Estos mecanismos de afrontamiento, a la vez que sirven para manipular el problema en sí, son esenciales para regular las respuestas emocionales que

pueden aparecer ante circunstancias estresantes. (Vasquez , Crespo, & Ring, 2000)

Las emociones son producto de la razón, porque se derivan del modo en que valoramos lo que está sucediendo en nuestras vidas. La manera de evaluar cierto acontecimiento, la importancia que se le da, define la forma en la que se va a reaccionar emocionalmente y el impacto que causa. (Lazarus, 2000).

Para Lazarus (1986) “cada persona tiene una manera determinada de afrontar el estrés.”

Son muchos los factores que pueden llegar a determinar los mecanismos de afrontamiento.

“Por un lado, puede estar influenciado por recursos relacionados con el estado de salud o con la energía física con la que se cuenta; pero también entran en juego otros factores como las creencias existenciales que se tengan, religiosas o no; las creencias generales relativas al control que podemos ejercer sobre el medio y sobre nosotros mismos; el aspecto motivacional también puede favorecer el afrontamiento, así como las capacidades para la resolución de problemas o las habilidades sociales.” (Estévez, 2013)

“El afrontamiento como proceso tiene tres aspectos: primero, observaciones y valoraciones relacionadas con lo que el individuo realmente piensa y hace, en contraposición con lo que éste generalmente hace, o haría en determinadas condiciones (lo cual pertenece al planteamiento de rasgo), segundo, lo que el individuo realmente piensa o hace es analizado dentro de un contexto específico, los pensamientos y acciones de afrontamiento se hallan siempre dirigidos a condiciones particulares, para entender el afrontamiento y evaluarlo, necesitamos conocer aquello que el individuo afronta, tercero, hablar de un proceso de afrontamiento significa hablar de un cambio en los pensamientos y actos a medida que la interacción va desarrollándose, por tanto, el afrontamiento es un proceso cambiante en el que el individuo en determinados momentos debe contar con principales estrategias, digamos defensivas, en otros con aquellas que sirvan para resolver el problema, todo ello a medida que va cambiando su relación con el entorno.” (Lazarus, 1986)

“Estos autores explican la dinámica que caracteriza el afrontamiento como un proceso que no es fruto del azar, los cambios acompañantes son consecuencia de las continuas evaluaciones y reevaluaciones de la cambiante relación individuo-entorno, las

variaciones pueden ser el resultado de los esfuerzos de afrontamiento dirigidos a cambiar el entorno o su traducción interior, modificando el significado del acontecimiento o aumentando su presión, el proceso de afrontamiento se halla constantemente influido por las reevaluaciones cognitivas, difiriendo de la evaluación en el hecho de que la siguen y la modifican.” (Becerra , 2013)

### **Tipos de Estrategias de Afrontamiento**

Las estrategias de afrontamiento de una persona se encuentran relacionadas directamente con la capacidad de evaluar y reaccionar frente a una situación que le genera malestar. En los estudios elaborados alrededor de este tema, los autores han logrado definir diferentes tipos de estrategias que intentan dar cuenta de la configuración emocional, social y psicológica de cada individuo.

(Lazarus, Folkman, & Zaplana, 1991) observaron dos tipos de afrontamiento, el afrontamiento dirigido al problema y el afrontamiento dirigido a la emoción.

Lazarus y Folkman señalan que las estrategias centradas en el problema son: confrontación, búsqueda de apoyo social y búsqueda de soluciones. Las estrategias centradas en la emoción son: autocontrol, distanciamiento, reevaluación positiva, autoinculpación, escape o evitación (Oblitas, 2012). Independientemente del tipo de estrategia empleada, ésta solo será adecuada, si es acorde con la situación para la cual será empleada.

# LAZARUZ Y FOLKMAN: ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

## Estrategias centradas en el problema

Confrontación  
Búsqueda de apoyo social  
Búsqueda de soluciones

## Estrategias centradas en la emoción

Autocontrol  
Distanciamiento  
Reevaluación Positiva  
Autoinculpación

Gráfico N°7. Lazaruz y Folkman estrategias de afrontamiento  
Fuente: (Lazaruz y Folkman estrategias de afrontamiento 2000)  
Elaboración propia

### Estrategias centradas en el problema:

- **Confrontación:** constancia en las acciones que se realizan para enfrentar la situación adversa.
- **Búsqueda de apoyo social:** el individuo se preocupa por recurrir a profesionales o personas que pudieran guiarle de una u otra manera.
- **Búsqueda de soluciones:** analizar las posibles acciones o mecanismos que puedan aminorar la gravedad del hecho o circunstancia generadora de estrés.

### Estrategias centradas en la emoción:

- **Autocontrol:** el individuo activa mecanismos que le ayudan a controlar las emociones provocadas como consecuencia de la situación de estrés por la cual atraviesa.
- **Distanciamiento:** la persona realiza acciones para separarse lo más posible del entorno y circunstancias que le están afectando.
- **Reevaluación positiva:** la persona procura encontrar un aspecto positivo que le permita sobrellevar la situación que le genera estrés.

- **Autoinculpación:** otorgarse la responsabilidad sobre los sucesos que se desarrollan dentro de la situación como una manera de justificar el porqué de los acontecimientos.
- **Escape o evitación:** la persona afectada procura realizar las acciones que considere oportunas para evitar enfrentar la realidad de la posición en la cual se encuentra.
- **Crespo y Cruzado (1997)** plantean que las estrategias de afrontamiento se clasifican en tres grupos: estrategias centradas en el problema, estrategias centradas en la emoción y estrategia centradas en la evitación. Las estrategias de afrontamiento centradas en la emoción y en el problema suelen ponerse en práctica de forma paralela, mientras que los individuos emplean las estrategias centradas en la evitación cuando no quieren centrarse en el problema, tal como se grafica a continuación:

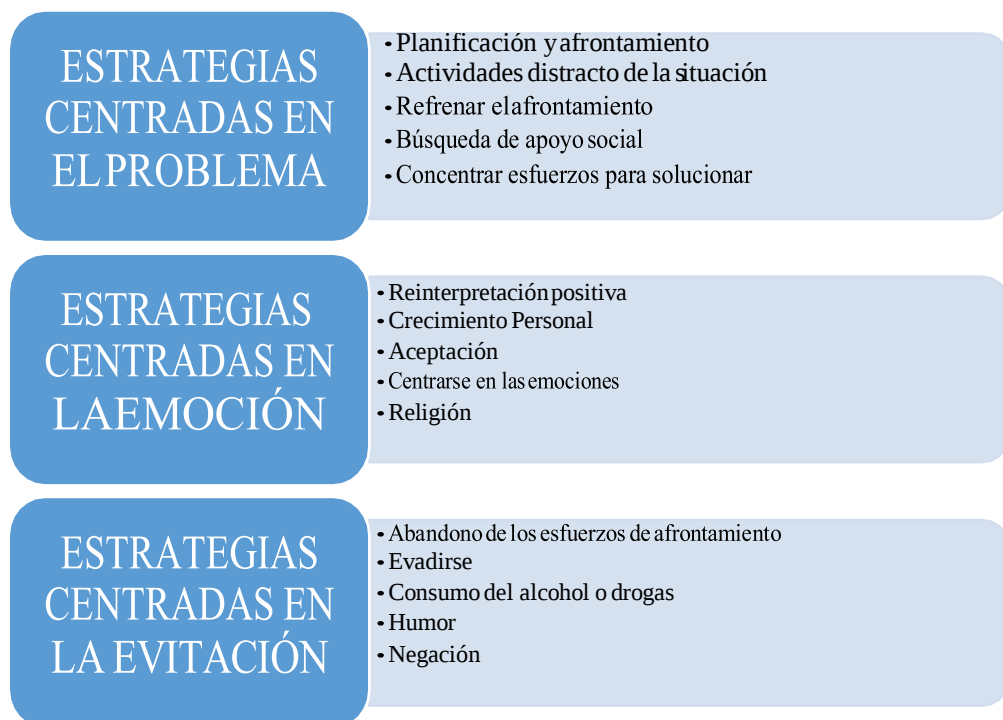


Gráfico N°8. Lazaruz y Folkman estrategias de afrontamiento  
Fuente: (Lazaruz y Folkman estrategias de afrontamiento 2000)  
Elaboración propia

Estrategias centradas en el problema: están encargadas de modificar o solucionar el problema evaluado como modificable (Crespo & Cruzado, 1997)

Planificación y afrontamiento activo: el afrontamiento activo tiene relación con las acciones que realiza una persona para enfrentar el problema, para tratar de modificar las circunstancias o incluso para modificar el nivel de incidencia, a fin de que ocasione el menor daño posible (Vargas , Herrera, Rodriguez , & Sepulveda, 2010)

**Actividades distractoras de la situación:** eliminar la realización de actividades que pudieran distraer la atención en superar la situación estresora por la cual se encuentra atravesando una persona (Vargas , Herrera, Rodriguez , & Sepulveda, 2010)

**Refrenar el afrontamiento:** Consiste en aplazar la aplicación de cualquier estrategia de afrontamiento hasta no obtener toda la información necesaria para comprender el tipo de problema al que la persona se está enfrentando (Londoño , Perez , & Murillo, 2011)

**Búsqueda de apoyo social:** la persona busca afecto, comprensión y consideración de otras personas acerca de su situación con la finalidad de obtener mayor fortaleza para enfrentar su problema y de ser posible encontrar una solución oportuna (Vargas , Herrera, Rodriguez , & Sepulveda, 2010)

**Concentrar esfuerzos para solucionar la situación:** consiste en organizar una serie de procedimientos o mecanismos que ayuden a desarrollar estrategias de afrontamiento que hagan posible disminuir el impacto emocional mediante el manejo de la situación de la mejor forma posible (Londoño , Perez , & Murillo, 2011)

**Estrategias centradas en la emoción:** disminuyen el grado de malestar emocional provocado por la situación amenazante, pretende aminorar el impacto cuando no es modificable (Crespo & Cruzado, 1997)

**Reinterpretación positiva:** La persona procura encontrar un aspecto positivo que le permita sobrellevar la situación que le genera estrés o adquirir experiencias que permitan aprender sobre su capacidad y su fortaleza (Londoño , Perez , & Murillo, 2011)

**Aceptación:** El individuo acepta las consecuencias a futuro de la situación en la que se encuentra, existe un pensamiento constante alrededor de las posibilidades que le ayudarán a

enfrentar la problemática actual (Londoño , Perez , & Murillo, 2011)

**Religión:** La religión se convierte en un elemento de esperanza y consolación para enfrentar la situación adversa de un individuo. Permite a las personas sentirse más seguras para enfrentar las consecuencias que se pudieran derivar de este hecho. Tienen la firme creencia de que podrán superar cualquier situación gracias a la intervención divina (Londoño , Perez , & Murillo, 2011)

**Crecimiento personal:** la persona diagnosticada con esta enfermedad comprende esta situación como una oportunidad para crecer personalmente. Ven en la situación adversa la posibilidad de descubrir nuevos aspectos sobre sí mismos (Londoño , Perez , & Murillo, 2011)

**Centrarse en las emociones y desahogarse:** las personas descargan todas las emociones generadas por el hecho estresor que se encuentran enfrentando como un mecanismo para eliminar todos los aspectos negativos que no les ayudan a mejorar o al menos disminuir el impacto de los efectos producidos, en otros términos, se realiza una desconexión emocional y conductual del hecho (Vargas , Herrera, Rodriguez , & Sepulveda, 2010)

**Estrategias centradas en la evitación:** se orienta a regular la emoción escapando, huyendo, o bloqueando la situación que genera malestar (Crespo & Cruzado, 1997)

**Negación:** La persona se niega a aceptar la existencia de un problema y trata de evitarlo al máximo. Manipula las circunstancias y realiza una valoración poco real de la situación, evitándola totalmente. Elimina el problema de la mente y finge que toda marcha de manera adecuada (Vargas , Herrera, Rodriguez , & Sepulveda, 2010)

**Abandono de los esfuerzos de afrontamiento.** las personas evitan a toda costa realizan cualquier tipo de acción o encontrar respuestas para frenar o disminuir las consecuencias de los hechos que les impiden tener un estilo y calidad de vida adecuados (Londoño , Perez , & Murillo, 2011)

**Evadirse:** enfocarse en pensar en otros hechos o circunstancias que distraigan totalmente a la persona de la situación en la cual se encuentran, de esta manera se evita reconocer la existencia de un problema. Agrava aún más las circunstancias, al no reconocer la existencia de una dificultad, se niega la posibilidad de encontrar algún tipo de solución (Vargas , Herrera, Rodriguez , & Sepulveda, 2010)

**Consumo de alcohol o drogas:** las personas utilizan diferentes tipos de sustancias para intentar olvidar o evitar la situación problemática que está afectando la calidad de su vida (Londoño , Perez , & Murillo, 2011)

**Humor:** utilizar el humor para restarle importancia a la situación y de esa manera crear estrategias de afrontamiento que utilicen todo el potencial que la persona posee y así disminuir los efectos negativos (Vargas , Herrera, Rodriguez , & Sepulveda, 2010)

Rodríguez Marín (2008), hace hincapié en la representación social de las enfermedades, ya que la forma de verla y conceptualizarla determina su percepción e interpretación como un acontecimiento de vital importancia, o no. En el caso de las enfermedades catastróficas, si bien sus efectos son irreversibles, existe la posibilidad de emplear estrategias de afrontamiento que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas que las padecen.

A través de las estrategias de afrontamiento, las personas hacen uso de toda su fortaleza y de sus recursos disponibles para poder dar solución a la problemática o al menos para sobrellevarla de la mejor manera posible. Sin embargo, también se puede apreciar el otro lado, aquellos que prefieren ignorar lo que les sucede realizando acciones que en vez de ayudarles agravan aún más sus circunstancias, provocando afectaciones personales, familiares y sociales. (Crespo & Cruzado, 1997) nos muestran un panorama mucho más amplio sobre el afrontamiento, ya que plantean una serie de posibilidades para hacer frente a diferentes situaciones que puedan generar en la persona un desequilibrio psicológico, físico, emocional.

### **Teorías de Afrontamiento**

La Teoría de Lazarus y Folkman (Lazarus, 1986) señala que el afrontamiento crea las posibilidades para que los individuos puedan desarrollar procesos cognitivos y conductuales que les permitan realizar el manejo de las circunstancias internas y externas que se desarrollan al interior de cada uno de los hechos de estrés que se generan a lo largo de la vida (Galan & Camacho, 2012)

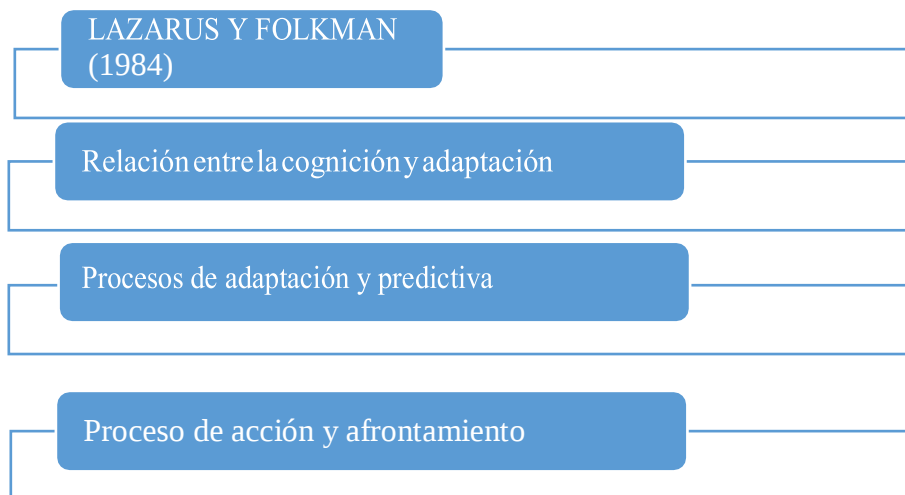


Gráfico N°9. Lazarus y Folkman estrategias de afrontamiento  
Fuente: (Lazarus y Folkman estrategias de afrontamiento 2000)  
Elaboración propia

El estrés es una respuesta hacia las condiciones negativas que se presentan en la vida emocional o psicológica de cada persona. En este sentido, como han enfatizado Torestad, Magnusson y Oláh (1990), el afrontamiento está determinado tanto por la situación como por la persona. Entre mayor apoyo psicológico, moral y familiar tenga, se multiplican las oportunidades de crear mecanismos de contención ante situaciones adversas. Por ejemplo, quienes padecen algún tipo de enfermedad crónica o terminal, están sometidos a agentes estresores de manera permanente y encuentran sus estrategias de afrontamiento en la fortaleza interna que posea y en el soporte de su grupo social cercano.

Triviño & Sanchueza (2011) citado por Lazarus (1986) postulados de Lazarus y Folkman sobre la generación de estrategias de afrontamiento representa un cambio de actitud en las formas de ver, entender y percibir el mundo. Es un proceso en constante evolución y cambio, se adapta a las circunstancias y emociones que la persona experimenta en determinados hechos sucedidos a lo largo de su vida.

Alcocer (2012) al respecto señala que internamente la persona realiza un proceso de retroalimentación en el que define si los recursos de los que dispone le permiten o no hacer frente a la situación o si es necesario utilizar otro tipo de mecanismos. La evaluación se desarrolla una vez que se conocen los resultados de las estrategias de afrontamiento aplicadas para resolver o sobrellevar una situación dificultosa, aspecto que se encuentra directamente relacionado por las propuestas de Lazarus y Folkman.

En relación a los planteamientos de la teoría propuesta por Lazarus y Folkman (1986) es oportuno señalar que el afrontamiento es la serie de acciones y actividades que una persona pone en funcionamiento con la finalidad de hacer frente a la situación o condición que le genera estrés. Las personas activan mecanismos para manejar el factor estresor de una manera positiva, buscando las opciones idóneas para procurar su solución.

Se adapta a los diferentes ritmos e intensidades de la condición que se desarrolla a su alrededor.

### **Características de Afrontamiento**

Desde la perspectiva de Peña, Cañoto, & Santalla (2012) el afrontamiento se enfoca en comprender la naturaleza e intensidad del problema con el objetivo de desarrollar los mecanismos más adecuados para enfrentarlo. Según lo expuesto por los autores, consta de las siguientes características:

- Proceso evolutivo y cambiante, desarrolla estrategias en relación a la evaluación que se realiza de la situación.
- Es un sistema de respuesta aprendido a lo largo de su vida.
- Uno de los requisitos importantes para su realización es que exista un nivel de esfuerzo por quien padece la condición estresora.
- El esfuerzo realizado se centra en encontrar la forma de manejar la situación de tal manera que se puedan aminorar el impacto.
- El afrontamiento se encuentra definido por las características sociales, culturales, económicas, etc. de cada persona.

Las estrategias de afrontamiento pueden tener impactos positivos o negativos.

En relación a lo expuesto, es oportuno afirmar que las personas poseen diferentes mecanismos de afrontamiento del estrés, aquí participan circunstancias y características particulares determinadas por la experiencia de cada uno. El afrontamiento se desarrolla dentro de un contexto, situación o condición que ha sido evaluada como personalmente significativa y como excedente de los recursos personales del individuo para afrontarla.

En cualquier caso, los esfuerzos de afrontamiento pueden ser saludables y constructivos, o pueden llegar a causar más problemas (Caballo, 1998)

Lazarus (2000), menciona que el afrontamiento incorrecto, inadecuado o pasivo provoca estados emocionales negativos que pueden llevar a trastornos psicológicos. El entorno juega un papel fundamental en la capacidad de afrontamiento que una persona posea, si el contexto social y familiar en el que se encuentra es positivo, las probabilidades de superar una situación negativa o problemática se incrementan. Las estrategias para afrontar hechos negativos se desarrollan dentro de parámetros cognitivos y conductuales en los que se evalúa la capacidad de manejo de cada suceso.

### **Funciones del afrontamiento**

Dentro de las conceptualizaciones de Lazarus y Folkman (1986) las funciones del afrontamiento tienen que ver con el objetivo que tiene cada estrategia de afrontamiento. Una estrategia puede tener una función determinada, por ejemplo, evitación, pero fracasar en su intento de evitar. Las funciones no se definen en términos de resultados, aunque esperamos que determinadas funciones tengan determinados resultados.

Dentro de las diversas funciones, es importante diferenciar el afrontamiento dirigido a manipular o alterar el problema “afrontamiento dirigido al problema” y el afrontamiento dirigido a regular la respuesta emocional a la que el problema da lugar, “afrontamiento dirigido a la emoción.

## **JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación es de gran importancia teórica práctica, al establecerse como guía de información que aporte para la realización de futuros investigaciones relacionadas con riesgos psicosociales y estrategias de afrontamiento.

La investigación es de utilidad para las organizaciones ya que dependen fundamentalmente del talento humano, infraestructura, tecnología, maquinaria, equipo tecnológico y materiales, siendo significativa la adquisición de nuevos conocimientos que ayuden a potenciar el desarrollo de competencias de los y las trabajadores-ras.

El trabajo está enfocado en generar un impacto en la toma de decisiones por parte de los directivos para mejorar los procesos de trabajo que equilibren la carga de trabajo con el tiempo disponible para su realización, también dando importancia a los demás factores que puedan ocasionar el mal desempeño de sus funciones y empeorando el clima laboral.

La investigación es factible debido a que posee el apoyo de altos directivos de la institución financiera pública, donde se llevó a cabo la recolección de información mediante las encuestas realizadas, se socializó la información a utilizarse y las herramientas necesarias para la realización del presente estudio; existe buena colaboración y predisposición por parte del personal.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre los riesgos psicosociales y las estrategias de afrontamiento del personal que labora en una institución financiera pública de la ciudad de Quito en el año 2019.

### **Objetivos Específicos**

- Determinar los niveles de riesgos psicosociales del personal que labora en una institución financiera pública de la ciudad de Quito en el año 2019.
- Identificar las estrategias de afrontamiento del personal que labora en una institución financiera pública de la ciudad de Quito en el año 2019.
- Desarrollar un plan de acción con el fin de establecer las medidas de prevención e intervención para prevenir o minimizar el riesgo psicosocial identificado.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **Diseño del trabajo**

La presente investigación tiene una orientación cuantitativa, ya que se manejarán datos estadísticos en base a la aplicación de los test psicológicos sobre factores de riesgo psicosocial y estrategias de afrontamiento, las mismas que serán comprobadas por medio de un análisis estadístico.

El diseño utilizado es el no experimental en su subdivisión transversal el cual se encarga de estudiar un fenómeno o un hecho en un momento específico, El diseño de la investigación sirve para probar la hipótesis planteada, cumplir los objetivos de la investigación, y de esta manera poder medir la magnitud de relación entre las dos variables.

Las fuentes primarias utilizadas fueron documentos válidos y confiables, como la información obtenida de los cuestionarios aplicados a los y las trabajadores-ras de la Institución Financiera Pública. Por otro lado, las fuentes secundarias utilizadas fueron los libros, publicaciones, tesis, páginas web y artículos científicos sobre Seguridad y Salud Ocupacional y Riesgos Psicosociales, tanto nacionales como internacionales que dan un sustento teórico a la presente investigación.

La modalidad utilizada fue de campo ya que se realizó en el lugar donde se presenta el problema y se estuvo en contacto directo con los y las trabajadores-ras de la Institución Financiera Pública.

**Área de estudio**

**Campo:** Psicología

**Área:** Organizacional

**Aspecto:** Factores de Riesgo Psicosocial y Estrategias de Afrontamiento

**Delimitación espacial:** Institución financiera pública de la ciudad de Quito

**Provincia:** Pichincha

**Cantón:** Quito

**Delimitación temporal:** 2019-2020

### **Enfoque**

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo debido a que se utilizaron pruebas estandarizadas para medir las variables planteadas y así poder dar respuesta a las preguntas de investigación, su alcance es descriptivo correlacional, ya que va dirigida a medir el grado de relación que existe entre las dos variables que se investigará, los factores psicosociales y estrategias de afrontamiento.

### **Población y muestra**

El presente estudio contó con un universo de 762 empleados de la institución, sin embargo al momento de realizar el diagnóstico, la muestra utilizada fue de 255 de trabajadores-as, la cual se determinó mediante la fórmula estadística

$$n = \frac{Z^2 p q x N}{Z^2 p q + N e^2}$$

dónde:

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población

Z= Nivel de confiabilidad

P= Probabilidad de éxito

Q= Probabilidad de error

D= Precisión

E= Error de muestreo

$$n = \frac{Z^2 p q x D}{Z^2 p q + D^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) 593}{(1.96)^2 (0.5) (0.5) + 593 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{3.84 (0.25) 593}{3.84 (0.25) + 1.48}$$

$$n = \frac{569.28}{2.44}$$

$$n = 255$$

El método utilizado fue el muestreo probabilístico al azar, el cual consiste en que todos los elementos que conforman el universo, tienen la misma probabilidad de ser elegidos para la muestra. Se realizó un sorteo justo entre los elementos del universo, asignando a cada persona un número de 1 a n, luego se introducen los números en una urna o en este caso se introdujeron en una caja y posteriormente empezamos a extraer al azar boletos.

Para la presente investigación se utilizaron dos instrumentos psicométricos, Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, (Ministerio de Trabajo, 2018) para la variable dependiente de riesgos psicosociales y simultáneamente como segundo instrumento se utilizó el Inventario de Estrategias de Afrontamiento, (Cano Gracia, Rodríguez Franco, & García Martínez, 2007), para la variable independiente. Los dos instrumentos buscan obtener y calcular la información.

“Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial” – Ministerio del Trabajo- Ecuador.

Este cuestionario permite identificar y evaluar los distintos factores de riesgo psicosocial, es decir situaciones que puedan ser perjudiciales para la salud y bienestar de los y las servidores-as. Proporciona un análisis inicial desde un punto de vista psicosocial, y establece un punto de partida para próximas evaluaciones más específicas en aquellas áreas que presenten deficiencias en la salud y bienestar de cada individuo. (Ministerio de Trabajo, 2018)

Para la elaboración del cuestionario, el Ministerio del Trabajo lo realizó en conjunto con universidades e instituciones públicas y privadas, donde se revisaron metodologías e instrumentos de evaluación de riesgos psicosociales en otros países. Además se tomó en cuenta que el vocabulario fuese claro y sencillo de comprender; siendo así las opciones de respuestas elaboradas en una escala Likert que van desde completamente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, poco de acuerdo y en desacuerdo, a cada opción de respuesta se le asignó una puntuación de 1 al 4:

| Opción de respuesta      | Puntuación |
|--------------------------|------------|
| Completamente de Acuerdo | 4          |
| Parcialmente de Acuerdo  | 3          |
| Poco de Acuerdo          | 2          |
| En desacuerdo            | 1          |

Tabla N°5. Opciones de respuesta del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial  
Fuente: (Ministerio del Trabajo, 2018)  
Elaboración propia

El cuestionario está conformado por 58 ítems que están agrupados en 8 dimensiones, como se puede observar en la siguiente tabla:

| DIMENSIONES                | RESULTADO POR DIMENSIONES |              |             |
|----------------------------|---------------------------|--------------|-------------|
|                            | Riesgo Bajo               | Riesgo Medio | Riesgo Alto |
| Carga y ritmo de trabajo   | 13 a 16                   | 8 a 12       | 4 a 7       |
| Desarrollo de competencias | 13 a 16                   | 8 a 12       | 4 a 7       |
| Liderazgo                  | 18 a 24                   | 12 a 17      | 6 a 11      |
| Margen de acción y control | 13 a 16                   | 8 a 12       | 4 a 7       |
| Organización del trabajo   | 18 a 24                   | 12 a 17      | 6 a 11      |
| Recuperación               | 16 a 20                   | 10 a 15      | 5 a 9       |
| Soporte y apoyo            | 16 a 20                   | 10 a 15      | 5 a 9       |
| Otros puntos importantes   | 73 a 96                   | 49 a 72      | 24 a 48     |

Tabla N° 6. Dimensiones del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial  
Fuente: (Ministerio del Trabajo, 2018)  
Elaboración propia

Para establecer el nivel de riesgo obtenido por dimensión se realizará una sumatoria simple de la puntuación alcanzada de los ítems que integran cada dimensión (Ver tabla 6) y el resultado se compara con los valores establecidos en la siguiente tabla:

| Dimensiones                                                    | RESULTADO POR DIMENSIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL |              |             |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------|-------------|
|                                                                | Riesgo Bajo                                    | Riesgo Medio | Riesgo Alto |
| Carga y ritmo de trabajo                                       | 13 a 16                                        | 8 a 12       | 4 a 7       |
| Desarrollo de competencias                                     | 13 a 16                                        | 8 a 12       | 4 a 7       |
| Liderazgo                                                      | 18 a 24                                        | 12 a 17      | 6 a 11      |
| Margen de acción y control                                     | 13 a 16                                        | 8 a 12       | 4 a 7       |
| Organización del trabajo                                       | 18 a 24                                        | 12 a 17      | 6 a 11      |
| Recuperación                                                   | 16 a 20                                        | 10 a 15      | 5 a 9       |
| Soporte y apoyo                                                | 16 a 20                                        | 10 a 15      | 5 a 9       |
| Otros puntos importantes: Acoso Discriminatorio                | 13 a 16                                        | 8 a 12       | 4 a 7       |
| Otros puntos importantes: Acoso Laboral                        | 7 a 8                                          | 5 a 6        | 2 a 4       |
| Otros puntos importantes: Acoso Sexual                         | 7 a 8                                          | 5 a 6        | 2 a 4       |
| Otros puntos importantes: Adicción al Trabajo                  | 16 a 20                                        | 10 a 15      | 5 a 9       |
| Otros puntos importantes: Condiciones del Trabajo              | 7 a 8                                          | 5 a 6        | 2 a 4       |
| Otros puntos importantes: Doble presencia (laboral – familiar) | 7 a 8                                          | 5 a 6        | 2 a 4       |
| Otros puntos importantes: Estabilidad laboral y emocional      | 16 a 20                                        | 10 a 15      | 5 a 9       |
| Otros puntos importantes: Salud auto Percibida                 | 7 a 8                                          | 5 a 6        | 2 a 4       |

Tabla N° 7. Nivel de riesgo por dimensión  
Fuente: (Ministerio del Trabajo, 2018)  
Elaboración propia

Para analizar la validez y fiabilidad del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach y Coeficiente de Pearson, el cual se aplicó un muestreo a 385 instituciones públicas y privadas con más de 10 trabajadores. La selección de instituciones se realizó mediante muestreo aleatorio.

Finamente mediante el análisis estadístico realizado por la Universidad Internacional SEK se obtuvieron los siguientes resultados:

- Datos válidos: 3150
- Alfa de Cronbach del instrumento: 0,967 (nivel de fiabilidad MUY ALTA)
- Alfa de Cronbach por dimensión: valores desde 0,675 a 0,928

Por los resultados obtenidos se concluyó que la herramienta propuesta cuenta con validez y fiabilidad.

### **El Inventario de Estrategias de Afrontamiento (CSI), versión Cano, Rodríguez y García**

El Inventario de estrategias de afrontamiento diseñado por Tobin, Holroyd, Reynods y Kigal (1989), su versión original fue realizado en inglés, y desarrollado en base a la Escala Modos de Afrontamiento de Folkman y Lazarus (1980). Este instrumento está compuesto por tres estructuras jerárquicas, la estrategia primaria que abarca ocho factores, cuatro secundarias y dos terciarias.

El inventario aplicado fue la versión adaptada por Cano Rodríguez & García (2007) el cual evalúa la situación estresante más reciente que haya experimentado y las estrategias de afrontamiento que utilizó para manejarla. Para su evaluación, el examinado tiene que contestar 40 preguntas de tipo Likert, que han sido asignadas una puntuación de 0 a 4.

| Opción de respuesta | Puntuación |
|---------------------|------------|
| En absoluto         | 0          |
| Un poco             | 1          |
| Bastante            | 2          |
| Mucho               | 3          |
| Totalmente          | 4          |

Tabla N° 8. Opciones de respuesta del Inventario de Estrategias de Afrontamiento  
Fuente: El Inventario de Estrategias de Afrontamiento adaptación por Cano, Rodríguez y García  
Elaboración propia

En cada subescala primaria hay cinco ítems, conformando un total de 40 ítems que pertenecen a la escala primaria, para obtener el resultado, simplemente se suman en las siguientes agrupaciones de preguntas, como se muestra en la tabla.

| Subescalas primarias             | Ítems         |
|----------------------------------|---------------|
| Resolución de Problemas (REP)    | 1+9+17+25+33  |
| Autocrítica (AUC)                | 2+10+18+26+34 |
| Expresión Emocional (EEM)        | 3+11+19+27+35 |
| Pensamiento Desiderativo (PSD)   | 4+12+20+28+36 |
| Apoyo Social (APS)               | 5+13+21+29+37 |
| Reestructuración Cognitiva (REC) | 6+14+22+30+38 |
| Evitación de problemas (EVP)     | 7+15+23+31+39 |
| Retirada Social (RES)            | 8+16+24+32+40 |

Tabla N° 9. Subescalas primarias del Inventario de Estrategias de Afrontamiento  
Fuente: El Inventario de Estrategias de Afrontamiento adaptación por Cano, Rodríguez y García  
Elaboración propia

Para calcular las subescalas secundarias se suman todas las subescalas primarias que las contienen, según la siguiente tabla:

| Subescalas secundarias                    | Subescalas primarias                                 |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Manejo adecuado centrado en el problema   | Resolución de problemas + Reestructuración cognitiva |
| Manejo adecuado centrado en la emoción    | Apoyo social + Expresión de emociones                |
| Manejo inadecuado centrado en el problema | Evitación de problemas + Pensamiento desiderativo    |
| Manejo inadecuado centrado en la emoción  | Autocrítica + Retirada social                        |

Tabla N° 10. **Subescalas secundarias del Inventario de Estrategias de Afrontamiento**

**Fuente:** El Inventario de Estrategias de Afrontamiento adaptación por Cano, Rodríguez y García

**Elaboración propia**

Y por último para calcular la escala terciaria se suman las subescalas secundarias que corresponden, de acuerdo a la siguiente tabla:

| Subescalas terciarias             | Subescalas secundarias                                                               |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Manejo adecuado o adaptativo      | Manejo adecuado centrado en el problema + Manejo adecuado centrado en la emoción     |
| Manejo inadecuado o desadaptativo | Manejo inadecuado centrado en el problema + Manejo inadecuado centrado en la emoción |

Tabla N° 11. **Subescalas terciarias del Inventario de Estrategias de Afrontamiento**

**Fuente:** El Inventario de Estrategias de Afrontamiento adaptación por Cano, Rodríguez y García

**Elaboración propia**

## **Procedimientos para obtención y análisis de datos**

En primera instancia para la ejecución del proyecto de investigación, se realizó la solicitud de autorización por escrito dirigida a la directora de Administración del Talento Humano del Banco Central del Ecuador, para realizar la aplicación de los dos test psicométricos a todos sus trabajadores de las distintas áreas y departamentos.

Luego de la aprobación por parte de la directora de Administración del Talento Humano, se procedió a socializar los test elegidos para la medición de las dos variables, Riesgos Psicosociales y Estrategias de afrontamiento. Para recabar la información requerida se decidió adaptar los test a una plataforma digital para su diligenciamiento en línea a través de correo institucional con el apoyo de la Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicación del Banco Central del Ecuador, dicha encuesta fue enviada a mediados del mes de diciembre de 2018 a todos los trabajadores del Banco Central del Ecuador.

Una vez obtenido los resultados se procede a calificar los instrumentos para iniciar con la elaboración de los cuadros estadísticos y su respectivo análisis. Para después comparar la hipótesis y brindar una propuesta para dar solución al problema encontrado, cumpliendo con los objetivos de la presente investigación.

### **Actividades**

- Plan de proyecto de investigación
- Revisión de la información bibliográfica
- Aprobación del tema
- Acercamiento a la institución financiera pública para solicitar la aprobación.
- Búsqueda de instrumentos psicométricos de riesgos psicosociales y estrategias de afrontamiento
- Aplicación de los instrumentos
- Análisis estadísticos de los datos, por medio de spss

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### Diagnóstico de la situación actual

Los resultados obtenidos de los trabajadores de una institución financiera pública de la ciudad de Quito, fueron analizados y procesados por el programa SPSS, el cual nos ayudó para el cálculo de medidas de correlación de Pearson, con las variables tanto de Riesgo Psicosocial y Estrategias de Afrontamiento.

| Correlaciones                                 |                        |                               |                                               |
|-----------------------------------------------|------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------|
|                                               |                        | Puntuación Riesgo Psicosocial | Puntuación Total Estrategias de Afrontamiento |
| Puntuación Riesgo                             | Correlación de Pearson | 1                             | ,045                                          |
|                                               | Sig. (bilateral)       |                               | ,473                                          |
|                                               | N                      | 255                           | 255                                           |
| Puntuación Total Estrategias de Afrontamiento | Correlación de Pearson | ,045                          | 1                                             |
|                                               | Sig. (bilateral)       | ,473                          |                                               |
|                                               | N                      | 255                           | 255                                           |

Tabla N°12: Correlación de Pearson entre Riesgos Psicosociales y Estrategias de Afrontamiento

Elaboración propia

Fuente: Investigación de campo

**INTERPRETACIÓN:** La tabla N°12 corresponde a la Correlación de Pearson entre las variables de Nivel de Riesgos Psicosociales y Estrategias de Afrontamiento muestra que no existe una correlación significativa, con un resultado de (0,45), lo que implica un resultado estadísticamente no significativo en el estudio de ambas variables.

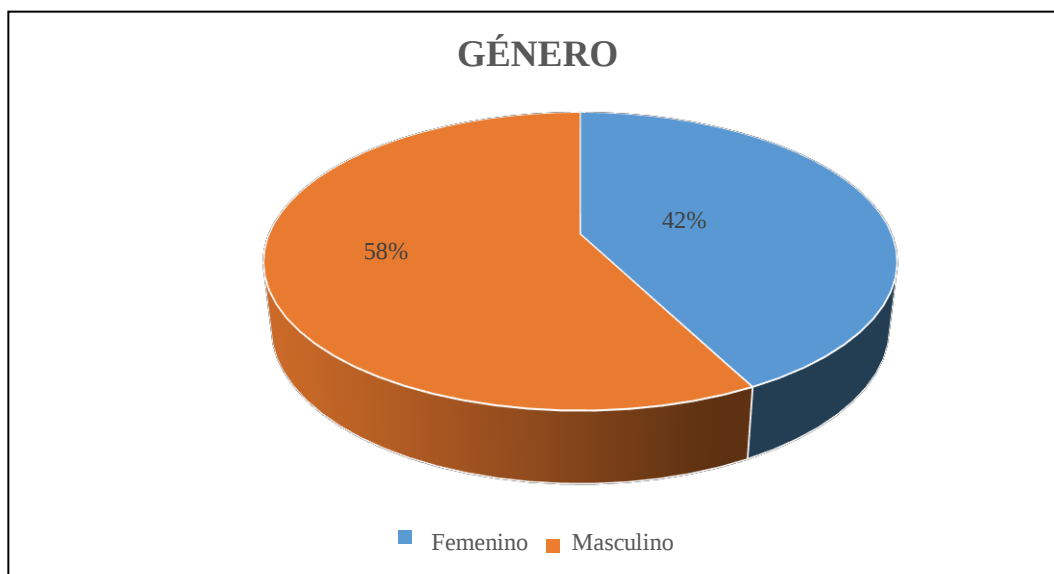


Gráfico N°10: Género  
Elaboración propia  
Fuente: Investigación de campo

**INTERPRETACIÓN:** La figura N° 12, muestra que en el dato demográfico sexo el 58% de los participantes son hombres mientras que el 42% son mujeres.

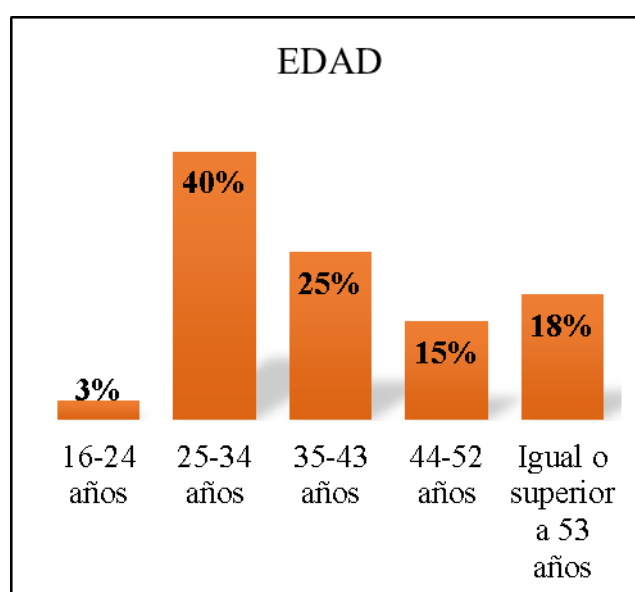


Gráfico N°11: Edad  
Elaboración propia  
Fuente: Investigación de campo

**INTERPRETACIÓN:** La figura N°11 muestra que en el dato demográfico edad, el rango de 16 a 24 años refleja un 3% equivalente a la edad de los participantes que realizaron el test, en el rango de 25 a 34 años un 40%, de 35 a 43 años el 25%, de 44 a 52 años el 15% mientras que en el rango igual o superior a 53 años se encuentra el 18% de los participantes.

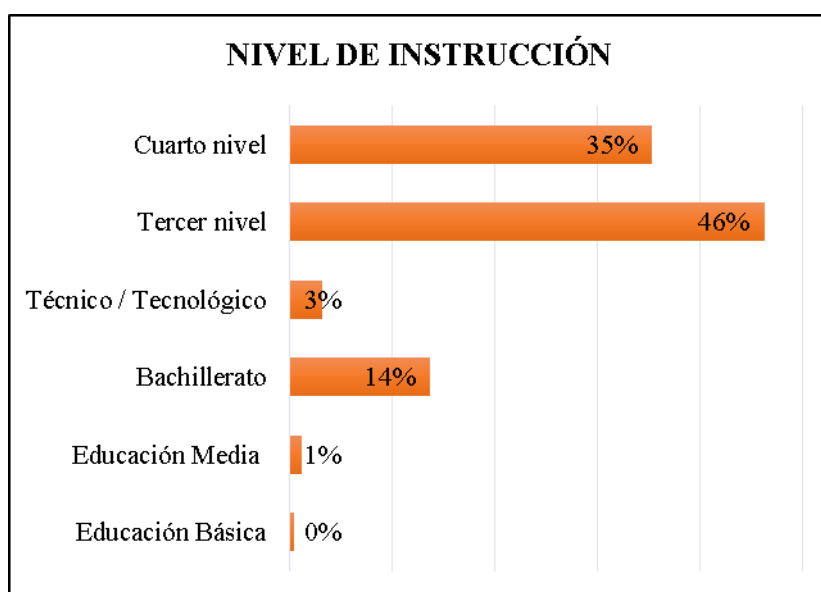


Gráfico N°12: Nivel de Instrucción

Elaboración propia

Fuente: Investigación de campo

**INTERPRETACIÓN:** La figura N°12 muestra que en el dato nivel de instrucción en educación básica se encuentra en el 0% que corresponde al porcentaje de los participantes que diligenciaron el test, en educación media el 1%, en Bachillerato el 14%, en técnico/tecnológico el 3%, en tercer nivel el 46 % mientras que en cuarto nivel se encuentra el 35% de los participantes.

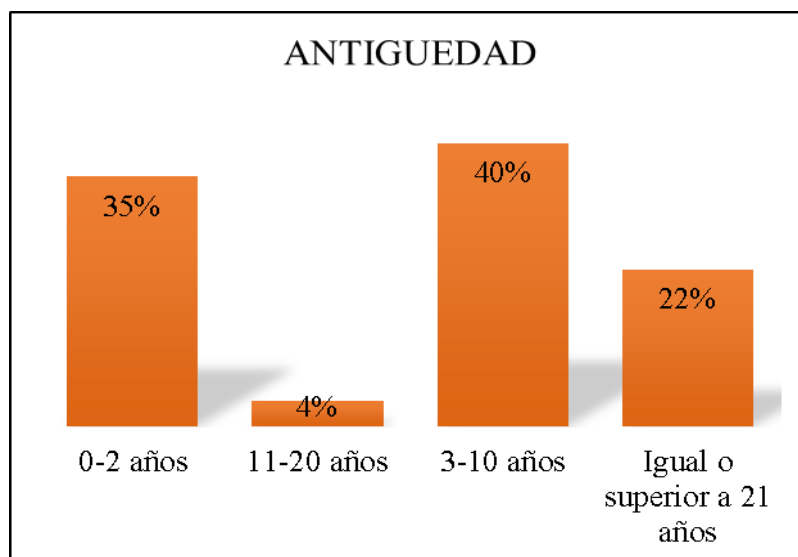


Gráfico N°13: Antigüedad

Elaboración propia

Fuente: Investigación de campo

**INTERPRETACIÓN:** La figura N°13, muestra que en el dato antigüedad en el rango de 0 a 2 años se encuentra el 35% de los participantes, de 3 a 10 años el 40%, de 11 a 20 años el

4%, mientras que en el rango igual o superior a 21 años se encuentra el 22% de los participantes.

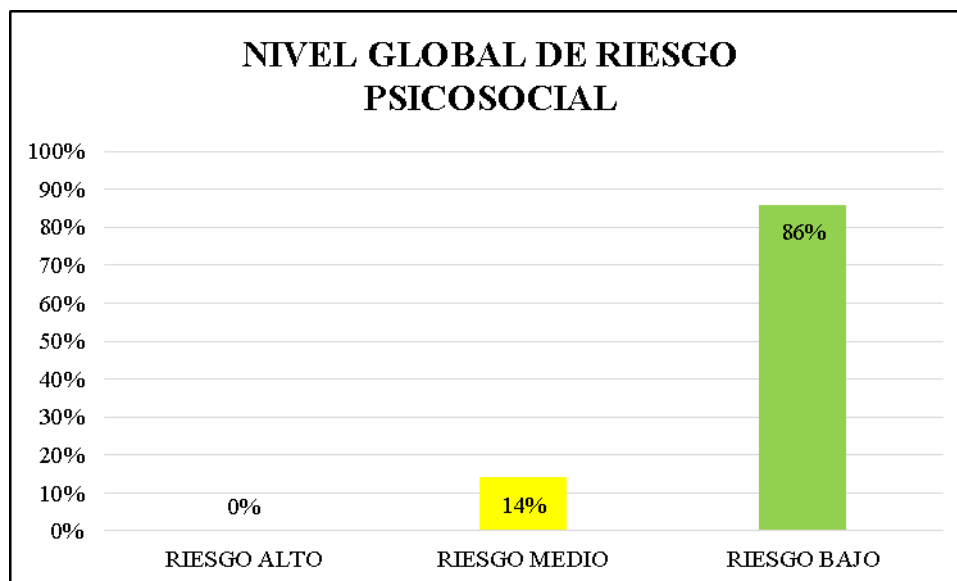


Gráfico N°14: Nivel global e Riesgo Psicosocial

Elaboración propia

Fuente: Investigación de campo

**INTERPRETACIÓN:** La figura N°14, De acuerdo a los resultados globales de la valoración de riesgo psicosocial, se evidencia, que los participantes encuestados tienen una percepción de riesgo psicosocial bajo, debido a que el 0% de los participantes se encuentra en nivel riesgo alto, un 14% en nivel de riesgo medio, y un resultado satisfactorio alcanzado de 86 %. en nivel de riesgo bajo.

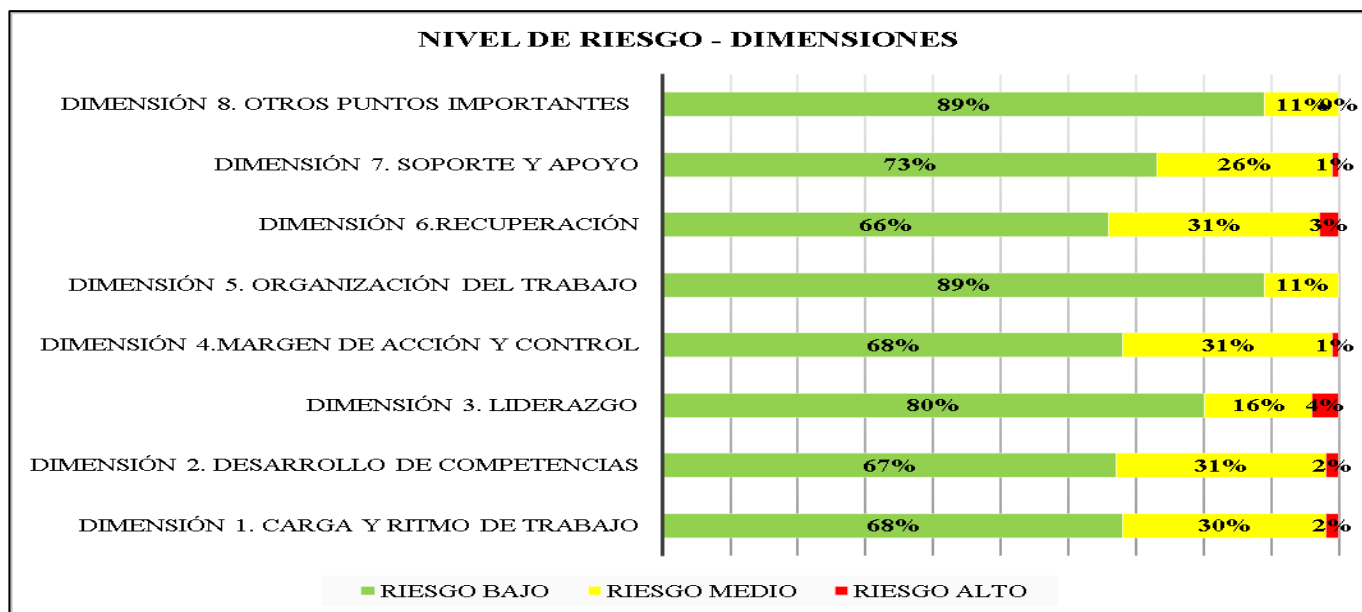


Gráfico N°15: Nivel de Riesgo-Dimensiones

Elaboración propia

Fuente: Investigación de campo

**INTERPRETACIÓN:** La figura N°15, En esta figura se muestran los niveles de riesgo psicosocial obtenido por dimensiones, en la cual se refleja un nivel alto de riesgo en las siguientes dimensiones:

- **Dimensión Liderazgo:**

Esta dimensión se relaciona con las características personales y habilidades para dirigir, coordinar, retroalimentar, motivar, modificar conductas del equipo, influenciar a las personas en el logro de objetivos, compartir una visión, colaborar, proveer información, dialogar, reconocer logros, entre otras; en esta dimensión se obtuvo 80% en nivel de riesgo bajo, 16% en nivel de riesgo medio y 4% en nivel de riesgo alto.

- **Dimensión de Recuperación:**

Esta dimensión mide el tiempo destinado para el descanso y recuperación de energía luego de realizar esfuerzo físico y/o mental relacionado al trabajo; así como tiempo destinado a la recreación, distracción, tiempo de vida familiar, y otras actividades sociales extra laborales, se obtuvo 66% en nivel de riesgo bajo, 31% en nivel de riesgo medio, y 3% en nivel de riesgo alto.

- **Dimensión Carga y Ritmo de Trabajo:**

La dimensión de Carga y Ritmo de Trabajo se relaciona con el conjunto de requerimientos mentales y físicos a los cuales se ve sometida una persona en su trabajo, exceso de trabajo o

insuficiente carga laboral, tiempo y velocidad para realizar una determinada tarea, la que puede ser constante o variable; en esta dimensión se obtuvo 68% en nivel de riesgo bajo, 30% en nivel de riesgo medio y 2% en nivel de riesgo alto.

- **Dimensión Desarrollo de Competencias:**

Se refiere a las oportunidades de desarrollar competencias (destrezas, habilidades, conocimientos, actitudes de las personas) conforme a las demandas actuales del trabajo y aplicarlas en el ámbito laboral, en esta dimensión se obtuvo 71% en nivel de riesgo bajo, un 28% en nivel de riesgo medio y 1% en nivel de riesgo alto.

### ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

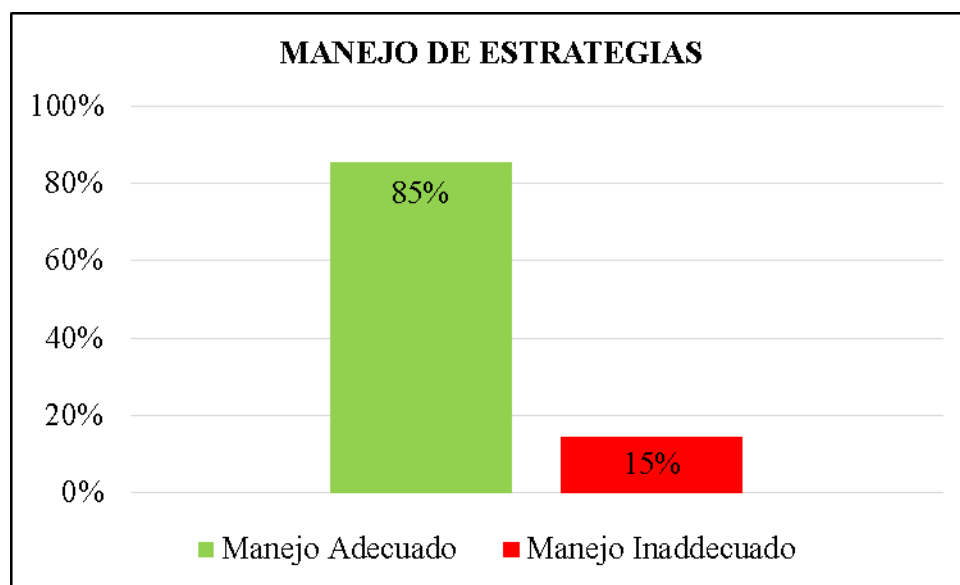


Gráfico N°16: Manejo de Estrategias

Elaboración propia

Fuente: Investigación de campo

**INTERPRETACIÓN:** La figura N°16, manejo de estrategias muestra que el 85% de los participantes tienen un manejo adecuado, mientras que el 15% tienen un manejo inadecuado

## **Comprobación de las hipótesis**

**H0** = No existe relación directa entre los riesgos psicosociales y las estrategias de afrontamiento del personal que labora en una institución financiera pública de la ciudad de Quito en el año 2019.

**H1** = Existe relación directa entre los riesgos psicosociales y las estrategias de afrontamiento del personal que labora en una institución financiera pública de la ciudad de Quito en el año 2019.

Los resultados obtenidos durante la investigación determinaron que se cumple la H0 y se rechaza la H1. Por medio del análisis de correlación de Pearson se indica que la variable riesgos psicosociales y las estrategias de afrontamiento no poseen una correlación de 0,45, indicando que no existe una correlación estadísticamente significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna (H1) ya que no existe una relación entre las variables de riesgos psicosociales y las estrategias de afrontamiento.

## **CAPÍTULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **CONCLUSIONES**

En base al resultado obtenido de la tabla estadística, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa, la cual determina que los Factores de Riesgo Psicosociales no tienen correlación con las Estrategias de Afrontamiento.

De acuerdo a los resultados obtenidos es posible concluir que en general el nivel de riesgo psicosocial es bajo con un 86%, lo cual es absolutamente significativo en tanto la exposición a múltiples factores de riesgo es limitada favoreciendo el desempeño laboral de los y las trabajadores-as, debido a que tienen un puesto estable en el trabajo.

Los factores de Riesgos Psicosociales que han sido arrojados en los resultados, y donde se evidencia niveles de riesgo alto son:

- Liderazgo
- Recuperación
- Carga y Ritmo de Trabajo

Es necesario diseñar una propuesta con talleres que ayuden a mejorar las áreas con niveles de riesgo medio y alto, mediante la utilización de técnicas dirigidas a los y las trabajadores-as de la institución financiera pública.

## RECOMENDACIONES

- Es indispensable desarrollar un plan de acción con el fin de establecer las medidas de prevención e intervención para prevenir o minimizar los niveles de riesgo psicosocial y que los trabajadores adquieran herramientas que le permita tener un manejo adecuado dentro de situaciones de estrés.
- Es necesario que se realice anualmente una evaluación para reconocer la exposición a riesgos de sus trabajadores, estas acciones irán enfocadas a garantizar que los niveles de riesgo sean bajos, y que en general el espacio laboral sea un lugar de aprendizaje y desarrollo de competencias técnicas y profesionales, así como de bienestar personal.
- El cumplimiento de estas recomendaciones permitirá disminuir la probabilidad de que se produzcan alteraciones psicosomáticas a consecuencia de los factores de riesgo psicosocial estimados en nivel alto identificados con la aplicación del cuestionario para evaluación de riesgos psicosociales.
- Las acciones preventivas y correctivas que se indican en el siguiente cuadro han sido programadas con el ánimo de atender situaciones de riesgo psicosocial, y procurar un ambiente laboral favorable.

## DISCUSIÓN

Guerrero (2002) desarrolló un estudio en España titulado “Modos de Afrontamiento de Estrés Laboral en docentes universitarios”, para lo cual elaboró un cuestionario que arrojaría resultados con respecto a lo sociodemográfico, social, 3 laboral y motivacional, posteriormente; se basó en la escala de técnicas de afrontamiento del estrés de Carver, cuyo objetivo fue comprobar si las variables del cuestionario anteriormente mencionado pudieran estar relacionados con los diferentes modos de afrontar el estrés laboral. Los resultados obtenidos en este estudio fueron que el 49% los modos de afrontamiento se relacionan con los factores motivacionales y en un menor nivel por las otras variables expuestas.

En comparación con dicho estudio, esta investigación pudo constatar que en la institución financiera pública, existe un manejo adecuado de estrategias de afrontamiento, lo que explicaría el porqué del nivel de riesgo bajo encontrado mediante el test aplicado, por lo que se concluye que son similares los resultados, a diferencia de que la investigación encontrada están por las escalas, mientras que este estudio los valores son generales.

Según Ponce, León, Gonzales, & Aldrete (2014) menciona que “los factores psicosociales cuando tienen la probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo, es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral” (p.3).

Por otro lado (Sudario) 2015, en su investigación realizada sobre los riesgos psicosociales, determinó que la frecuencia de exposición más perjudicial para la salud de los trabajadores, se encuentran en las siguientes dimensiones: Ritmo de trabajo con casi la totalidad de la población encuestada, inseguridad sobre el puesto de trabajo, condiciones de trabajo más de la mitad, conflicto de rol, apoyo social de superiores y calidad de liderazgo, las mismas que obtuvieron cerca de la mitad de encuestados respectivamente.

En comparación con esta investigación los resultados tienen semejanza en dichas dimensiones, ya que se pudo comprobar que en la institución financiera pública donde se realizó el estudio, las dimensiones que obtuvieron puntuaciones altas son: Recuperación, Carga y Ritmo de Trabajo y Liderazgo. Lara (2017), en su investigación sobre “LOS FACTORES PSICOSOCIALES Y SU INCIDENCIA EN EL BIENESTAR

PSICOLÓGICO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CIAUTO CIA LTDA.”, concluyó que existe una prevalencia de exposición más dañina para la salud en las dimensiones: sentimiento de grupo, apoyo social de compañeros, y las exigencias emocionales son las más significativas, los factores favorables que encontró fueron, “exigencias de esconder emociones, calidad de liderazgo, la inseguridad sobre el empleo, inseguridad sobre las condiciones de empleo, conflicto de rol, exigencias cuantitativas, ritmo de trabajo, previsibilidad son aquellos que poseen valores más bajos”, como se puede observar, los resultados no son similares con los de la presente investigación, debido a que en la institución financiera se encontraron riesgos medios y altos en liderazgo y carga y ritmo, a diferencia de Ciauto Cía. Ltda., que refiere niveles bajos.

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

#### **TEMA DE LA PROPUESTA:**

“Taller de regulación emocional dirigida a trabajadores de una Institución Financiera Pública de la ciudad de Quito”.

#### **JUSTIFICACIÓN**

Una vez obtenido los resultados de los test psicológicos aplicados, se ve la necesidad de implementar esta propuesta, con la finalidad de mejorar o potencializar las áreas y aspectos que están afectando la salud mental de los trabajadores, dicha propuesta se llevará a cabo bajo el enfoque de la terapia cognitiva conductual (tcc), ya que nos permitirá entender cómo piensa o como se percibe cada uno acerca de él mismo, de otras personas y del mundo que le rodea, y cómo se ven afectados sus pensamientos y sentimientos. (Navarro, 2019)

A diferencia de otras terapias, la TCC se centra en dificultades que se desarrollan en ese momento, no se centran en las causas de su malestar o en situaciones en el pasado, al contrario busca alternativas para mejorar su estado anímico. La TCC puede ayudar a modificar la forma cómo piensa, que sería lo cognitivo y cómo actúa es decir la conductual, generando un estado de mejora.

Cada uno de estos aspectos puede afectar a las demás, por ejemplo, los pensamientos sobre un problema pueden afectar en cómo se siente tanto física como emocionalmente, y por ende también puede influenciar en lo que se hace al respecto.

La TCC puede apoyar a romper el círculo vicioso de pensamientos, sentimientos y comportamientos negativos, (Navarro, 2019) afirma que “cuando se ven las partes de la secuencia con claridad, puede cambiarlas y así cambiar la forma cómo se siente”. Uno de los objetivos de esta terapia es que pueda hacerlo por si solo y construir sus propias formas de afrontar dichos problemas.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Conocer los distintos beneficios de inteligencia emocional para mejorar la salud tanto mental como física de los trabajadores, mediante la buena gestión de emociones, toma de decisiones y comunicación asertiva.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Desarrollar estrategias adecuadas y de fácil implementación para cada trabajador, que le brinden seguridad y tranquilidad dentro de su lugar de trabajo.
- Comprender y entender las emociones básicas, para gestionar las emociones apropiadas en las relaciones personales y laborales.

## **ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA**

### **ARGUMENTACIÓN TEÓRICA**

Dentro de este contexto, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha diseñado el programa SOLVE que tiene como objetivo apoyar el diseño de políticas y medidas preventivas en el lugar de trabajo, promoviendo un sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo integral.

Las acciones preventivas y correctivas que se indican en la siguiente tabla han sido programadas con el ánimo de atender situaciones de riesgo psicosocial, y procurar un ambiente laboral favorable.

El cumplimiento de estas recomendaciones permitirá disminuir la probabilidad de que se produzcan alteraciones psicosomáticas a consecuencia de los factores de riesgo psicosocial estimados en nivel alto identificados con la aplicación del cuestionario para evaluación de riesgos psicosociales.

## DISEÑO TÉCNICO DE LA PROPUESTA

Tabla N°13: Propuesta de talleres

| <b>Propuesta de Intervención: “TALLER DE REGULACIÓN EMOCIONAL”</b> |                                     |                                                                                    |                                                |                   |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------|
| <b>N° de Taller</b>                                                | <b>Nombre</b>                       | <b>Objetivo</b>                                                                    | <b>Recursos</b>                                | <b>Tiempo</b>     |
| <b>Taller 1</b>                                                    | “¿Sabías qué?”                      | Conocer sobre los riesgos psicosociales laborales                                  | Hojas de papel.<br>Marcadores.<br>Lana.        | 1 hora<br>20 min  |
| <b>Taller 2</b>                                                    | “Conociéndome”                      | Tomar conciencia sobre las herramientas que poseo para hacer frente a un problema. | Hojas de papel Esferos y marcadores.           | 1 hora            |
| <b>Taller 3</b>                                                    | “Emociones primarias y secundarias” | Reconocer las distintas emociones que tenemos y que provocan en nosotros.          | Papelotes, marcadores y pegatinas de emociones | 1 hora            |
| <b>Taller 4</b>                                                    | “Detección del pensamiento”         | Modificar creencias y pensamientos irracionales.                                   | Técnica del Stop                               | 1 hora<br>10 min. |

## TALLER N° 1

| “¿Sabías que?”    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                      |                                            |         |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------|
|                   | Técnica/Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Objetivo                                                                                                                                             | Recursos                                   | Tiempo  |
| <b>Inicio</b>     | Bienvenida                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Conocer a los participantes.                                                                                                                         | Cartulina con nombres de los participantes | 5 min.  |
|                   | Dinámica: “Tela de Araña”.<br>Los participantes estando de pie, deberán formar un círculo y al azar se le pedirá a una persona que tome el ovillo de lana, se presente y al concluir, sin soltar la punta del ovillo, se lo debe arrojar a otro persona, se deberá repetir la misma acción, hasta que todos los participantes se hayan presentado. | Integración de los Participantes y romper el hielo.                                                                                                  | Lana.                                      | 15 min. |
| <b>Desarrollo</b> | Breve explicación sobre lo que se trabajará en próximas sesiones.                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Que los participantes tengan conocimiento de las técnicas y actividades que vamos a desarrollar.                                                     | Escucha activa                             | 10 min  |
|                   | Charla sobre los “Riesgos Psicosociales” dentro del trabajo. <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué son?</li> <li>• ¿Cuáles son las causas y consecuencias a nivel personal, social y laboral?</li> <li>• ¿Cómo identificar si estamos expuestos a uno de los factores?</li> </ul>                                                          | Dar a conocer que son los riesgos psicosociales a los que pueden estar expuestos y sus consecuencias, para evitar una mayor exposición a los mismos. | Escucha activa                             | 35 min  |
|                   | Posterior a la explicación del taller se realiza un feedback para conocer el grado de aprendizaje de conceptos explicados.                                                                                                                                                                                                                         | Conocer el grado de aprendizaje                                                                                                                      | Escucha activa                             | 5 min   |
| <b>Cierre</b>     | Se solicita a los participantes que cierren sus ojos e imaginen un lugar hermoso, que les de tranquilidad o que les transmita paz, y que guarden ese sentimiento durante todo el día.                                                                                                                                                              | Cerrar de manera simbólica la temática tratada en la primera sesión.                                                                                 | Escucha activa                             | 10 min. |

Cuadro N° 2: Taller N°1 “¿Sabías que?”

Fuente: Investigación de campo

Elaboración propia

## TALLER N° 2

| “Conociéndome”    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                  |                |         |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------|
|                   | Técnica/Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Objetivo                                                                                                                                                         | Recursos       | Tiempo  |
| <b>Inicio</b>     | Dinámica: Construir una historia.<br>Para iniciar con la dinámica, los participantes se ubican en círculo, para hacer la entrega a cada uno de ellos, de forma aleatoria, una tarjeta con tres palabras escritas y se les indica que con dichas palabras, deberán inventar una historia.                                       | Integración de los participantes y romper el hielo.                                                                                                              | Escucha activa | 10 min. |
| <b>Desarrollo</b> | Charla sobre las estrategias de afrontamiento. <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué son?</li> <li>• ¿Cuáles son los tipos de estrategias que existen?</li> <li>• ¿Cómo identificar qué tipo de manejo de estrategias tengo o utilizo?</li> <li>• En que consiste cada tipo de estrategia de afrontamiento.</li> </ul> | *Explicar en qué consiste las distintas estrategias de afrontamiento.<br><br>*Tomar conciencia sobre las herramientas que poseo para hacer frente a un problema. | Escucha activa | 35 min  |
|                   | Plenaria: Explicación de 5 participantes                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Analizar el taller                                                                                                                                               | Escucha activa | 5 min   |
| <b>Cierre</b>     | Escribir en una hoja tus virtudes y fortalezas para reorzar su autoconcepto.                                                                                                                                                                                                                                                   | Refuerzo del autoconcepto                                                                                                                                        | Escucha activa | 10 min. |

Cuadro N° 3: Taller N°2 “Conociéndome”

Fuente: Investigación de campo

Elaboración propia

### TALLER N° 3

| “Emociones primarias y secundarias” |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                           |                                                |         |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------|
|                                     | Técnica/Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Objetivo                                                                  | Recursos                                       | Tiempo  |
| <b>Inicio</b>                       | <p>Dinámica: Canasta revuelta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Todos los participantes se forman en círculos con sus respectivas sillas.</li> <li>▪ Un participante queda al centro, de pie.</li> <li>▪ En el momento que el participante señale a cualquiera diciéndole ¡Piña!, éste debe responder el nombre del compañero que esté a su derecha.</li> <li>▪ Si le dice: ¡Naranja!, debe decir el nombre del que tiene a su derecha, Si se equivoca o tarda más de 3 segundos en responder, pasa al centro y el coordinador ocupa su puesto.</li> <li>▪ En el momento que se diga ¡Canasta revuelta!, todos cambiarán de asiento.</li> </ul> | Integración de los participantes y romper el hielo.                       | Escucha activa                                 | 10 min. |
| <b>Desarrollo</b>                   | <p>Realizar grupos de 5 integrantes y dibujar una figura humana. Posteriormente colocarán las pegatinas de emociones en los lugares donde crean que surge.</p> <p>Se realizará una explicación teórica sobre las emociones primarias y secundarias, y que en qué se diferencian de los sentimientos.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Reconocer las distintas emociones que tenemos y que provocan en nosotros. | Papelotes, marcadores y pegatinas de emociones | 40 min  |
| <b>Cierre</b>                       | Feedback y aplauso grupal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Evaluar qué se llevan de la sesión y si tienen alguna duda                | Escucha activa                                 | 10 min. |

Cuadro N° 4: Taller N°3 “Emociones primarias y secundarias”

Fuente: Investigación de campo

Elaboración propia

### TALLER N° 4

| “Detección del pensamiento” |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                     |                  |         |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------|---------|
|                             | Técnica/Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Objetivo                                                            | Recursos         | Tiempo  |
| Inicio                      | <p>Dinámica: El rey de los elementos</p> <p>Todos los participantes forman un círculo, el animador tendrá la pelota y se la pasará a cualquiera, cuando la lance deberá decir un elemento como Aire, Agua o Tierra, el que atrape la pelota deberá mencionar un animal que pertenezca al elemento que mencionaron ejemplo.</p> <p>Agua: tiburón y pasársela a otro diciendo un elemento antes que la atrape el otro participante, no se puede repetir animales y debe responder rápido, los que pierden van saliendo hasta elegir al ganador.</p> | Integración de los participantes y romper el hielo.                 | Escucha activa   | 15 min. |
| Desarrollo                  | <p>*Detecto un pensamiento, que genere, mantenga o incremente una emoción negativa.</p> <p>* Identifico la emoción o sentimiento</p> <p>*Repito las frases “Stop o Basta”.</p> <p>*Sustituyo el pensamiento negativo por una afirmación.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Modificar creencias y pensamientos irracionales                     | Técnica del Stop | 30 min  |
|                             | <p>Plenaria: exposición voluntaria de los participantes para identificar el beneficio de la detección de pensamientos negativos</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Cambiar los pensamientos negativos para mejorar el ambiente laboral | Escucha activa   | 10 min  |
| Cierre                      | <p>Técnica de Relajación (enfriamiento)</p> <p>*Solicitar a los participantes que se sienten cómodamente en su silla, cierran sus ojos y ubiquen sus manos en el abdomen</p> <p>*Inspirar profundamente mientras cuentas mentalmente hasta 5</p> <p>*Mantén la respiración mientras cuentas mentalmente hasta 4</p> <p>*Suelta el aire mientras cuentas hasta 10.</p>                                                                                                                                                                             | Lograr que los participantes se sientan más relajados               | Escucha activa   | 15 min. |

Cuadro N° 5: Taller N°4 “Detección del pensamiento”

Fuente: Investigación de campo

Elaboración propia

## PRESUPUESTO

### Recursos

**Materiales:** Resma de papel, esferos, carpetas, marcadores, cartulinas A4

### Personal

- Investigador
- Tutor de tesis
- Personal y jefes de la institución financiera pública de la ciudad de Quito
- 

### Recursos Tecnológicos

- Laptop
- Proyector
- Parlantes
- Internet

### Presupuesto

| Materiales                                 | Cantidad    | Valor Unitario | Valor Total |
|--------------------------------------------|-------------|----------------|-------------|
| <b>Caja de resmas de papel</b>             | 1           | \$ 31.90       | \$ 31.90    |
| <b>Caja de marcadores permanentes 10u</b>  | 3           | \$ 3.50        | \$ 10.50    |
| <b>Caja de esferos</b>                     | 2           | \$ 3.00        | \$ 6.00     |
| <b>Paquete de Cartulinas A4 100 u</b>      | 2           | \$ 3.50        | \$ 7.00     |
| <b>Paquete de carpetas de manilas 50 u</b> | 3           | \$ 3.00        | \$ 9.00     |
| <b>Internet</b>                            | S<br>/<br>C | S/C            | S/C         |
| <b>Total</b>                               |             |                | \$ 64.40    |

## BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2014). *La estimación del coste del estrés y los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo*.
- Alcocer , A. (2012). *Estrategias de Afrontamiento en adolescentes de 12 a 15 años con embarazos no planificados, usuarias del Centro de Atención Integral del Adolescente del Área 17 del Cantón Durán*. Duran: Universidad de Guayaquil.
- Anchundia, L. C. (2015). *“Los riesgos psicosociales y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores del*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Barbosa Ramirez, L., & Muñoz Ortega , M. (2009). SÍNDROME DE BURNOUT Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO. *Revista Iberoamericana de psicología*, 21-30.
- Becerra , H. (2013). *Rol de estrés percibido y su afrontamiento en las conductas de salud de estudiantes universitarios*. Lima: Universidad de Lima.
- Caballo, V. (1998). *Manual para el tratamiento cognitivo conductual de los trastornos psicológicos*. Madrid: Siglo XXI.
- Cajas , M. (2013). *Guia de prevencion de riesgos psicosociales en el trabajo*. Malaga: Malaga.
- Cano, F., Rodriguez , L., & Garcia, J. (2007). *Adaptacion española de inventarios de estrategias de afrontamiento*. España.
- CastellanosPozo, M. B. (2015). *DISEÑO DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES*. Quito: PUCE.
- Castillo, N. (2017). *Seguridad adecuadas*. Quito: Universidad Tecnologica Internacional.
- Chicaiza, M. (2011). *Cómo los riesgos psicosociales influyen en la satisfacción laboral en la Planta el Troje de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento Quito*. Quito.
- Confederacion de empresarios de Malaga. (2013). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Malaga: Confederacion de empresarios de Malaga.
- Corbin, J. A. (08 de Diciembre de 2019). *Las 5 fases del estrés (y cómo combatirlas)*. Obtenido de <https://psicologiymente.com>:  
<https://psicologiymente.com/clinica/fases-del-estres>
- Cox, T., & Griffinhs, A. (1996). *La evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo*. Chichester: Manual del Trabajo y Salud psicologica.
- Crespo, M., & Cruzado, J. (1997). *La evaluación del afrontamiento: Adaptación española*

- del cuestionario COPE con una muestra de estudiantes universitarios. Analisis y Modificacion de conducta.*
- Ecured. (08 de Diciembre de 2019). *Sistemas de información en las organizaciones*.  
Obtenido de <https://www.ecured.cu>:  
[https://www.ecured.cu/Sistemas\\_de\\_informaci%C3%B3n\\_en\\_las\\_organizaciones](https://www.ecured.cu/Sistemas_de_informaci%C3%B3n_en_las_organizaciones)
- escuela Management. (17 de Abril de 2017). *Estabilidad emocional en el trabajo ¿La tienes?* Obtenido de <http://www.escuelamanagement.eu>:  
<http://www.escuelamanagement.eu/desarrollo-personal/estabilidad-emocional-trabajo-la-tienes>
- Estévez, M. d. (2013). *La teoría del afrontamiento del estrés de Lazarus y los moldes cognitivos*.
- Figuerola, N. S. (2017). *Seguridad y evaluación de riesgos profesionales en el mantenimiento de redes eléctricas de distribución en media tensión en sectores urbanos de la ciudad de Guayaquil*". Universidad Catolica Santiago de Guayaquil: Guayaquil.
- Galan, S., & Camacho, A. (2012). *Estrés y salud. Investigación básica y aplicada. México: Manual Moderno*. Mexico: Manual Moderno.
- Gantiva Diaz, C. A., Tabares, S. J., & Villa Orozco, M. C. (2004). Síndrome de Burnout y Estrategias de Afrontamiento en Docentes Universitarios. *Revista Iberoamericana de Psicología*.
- Gomez Rojas, P., Hernandez Guerrero, J., & Mendez Campos, M. (2014). *Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería*. Chile: Ciencia y Trabajo.
- Guerrero Barona, E. (2002). *Modos de afrontamiento de estrés laboral en una muestra de docentes universitarios*. Zaragoza: Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado.
- Gustavo Peña, Y. C. (2012). *Una introducción a la psicología*.
- instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2012). *INSTRUMENTO-ANDINO-DE-SEGURIDAD-Y-SALUD-EN-EL-*.
- Lara, N. (2017). *repositorio.uti.edu.ec*. Obtenido de  
[/bitstream/123456789/565/1/Tesis%20Natalia%20Lara%20Castillo.pdf](http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/565/1/Tesis%20Natalia%20Lara%20Castillo.pdf):  
<http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/565/1/Tesis%20Natalia%20Lara%20Castillo.pdf>
- Lazarus, R. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martinez Roca.

- Londoño , A., Perez , I., & Murillo, C. (2011). *Validación de la Escala de Estilos y Estrategias de Afrontamiento al Estrés en una Muestra Colombiana*. Colombia.
- Mateus, C. (26 de Julio de 2008). *ENFERMEDADES OCUPACIONALES*. Obtenido de <http://clemenciasaludocupacional.blogspot.com>:  
<http://clemenciasaludocupacional.blogspot.com/2008/07/enfermedades-ocupacionales.html>
- Ministerio de Trabajo. (2018). *Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial*. Quito: Ministerio de Trabajo.
- Moreno Jimenez , B. (2011). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales*. Medicina y Seguridad del Trabajo. Madrid: Medicina y Seguridad del Trabajo.
- Navarro, P. (2019). *Por qué «mindfulness»?*
- Organizacion Internacional del Trabajo. (2016). *Género, salud y seguridad en el trabajo*.
- Paolaso, A. (2014). *ESTRES-DISTRES*.
- Pardo Paredes , E. V., & Corrales Tapia, K. N. (2017). *Diseño de estrategias de afrontamiento frente a los riesgos psicosociales. Caso Megaprofer*. Quito: PUCE.
- Peiro, J. (2004). *El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Ponce, E., Leon, S., Gonzalez , R., & Aldrete, M. (2014). *Metodología psicométrica integral y sistemática Modelo V. Ponce, para la medición y evaluación de riesgos psicosociales laborales*. America.
- Sarabia Lopez , L. E., & Acosta Beltran , A. F. (2015). *Evaluación de factores de riesgos psicosociales de los cargos de riesgo de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP. A fin de establecer estrategias de intervención para disminuir dichos factores*. Quito: UCE.
- Unidad Editorial. (30 de Mayo de 2002). *Fases del estrés*. Obtenido de <https://cuidateplus.marca.com/bienestar/2002/05/30/fases-estres-6751.html>:  
<https://cuidateplus.marca.com/bienestar/2002/05/30/fases-estres-6751.html>
- Union General de Trabajadores. (2013). *Observatorio de riesgos psicosociales. Ficha de prevención*.
- Vaca Nuñez, K. (2019). *Diagnóstico y propuesta de intervención de riesgos psicosociales en las áreas de negocio de una empresa de servicios petroleros en el año 2018*. Quito: PUCE.
- Vargas , S., Herrera, G., Rodriguez , L., & Sepulveda, G. (2010). *Confiabilidad del*

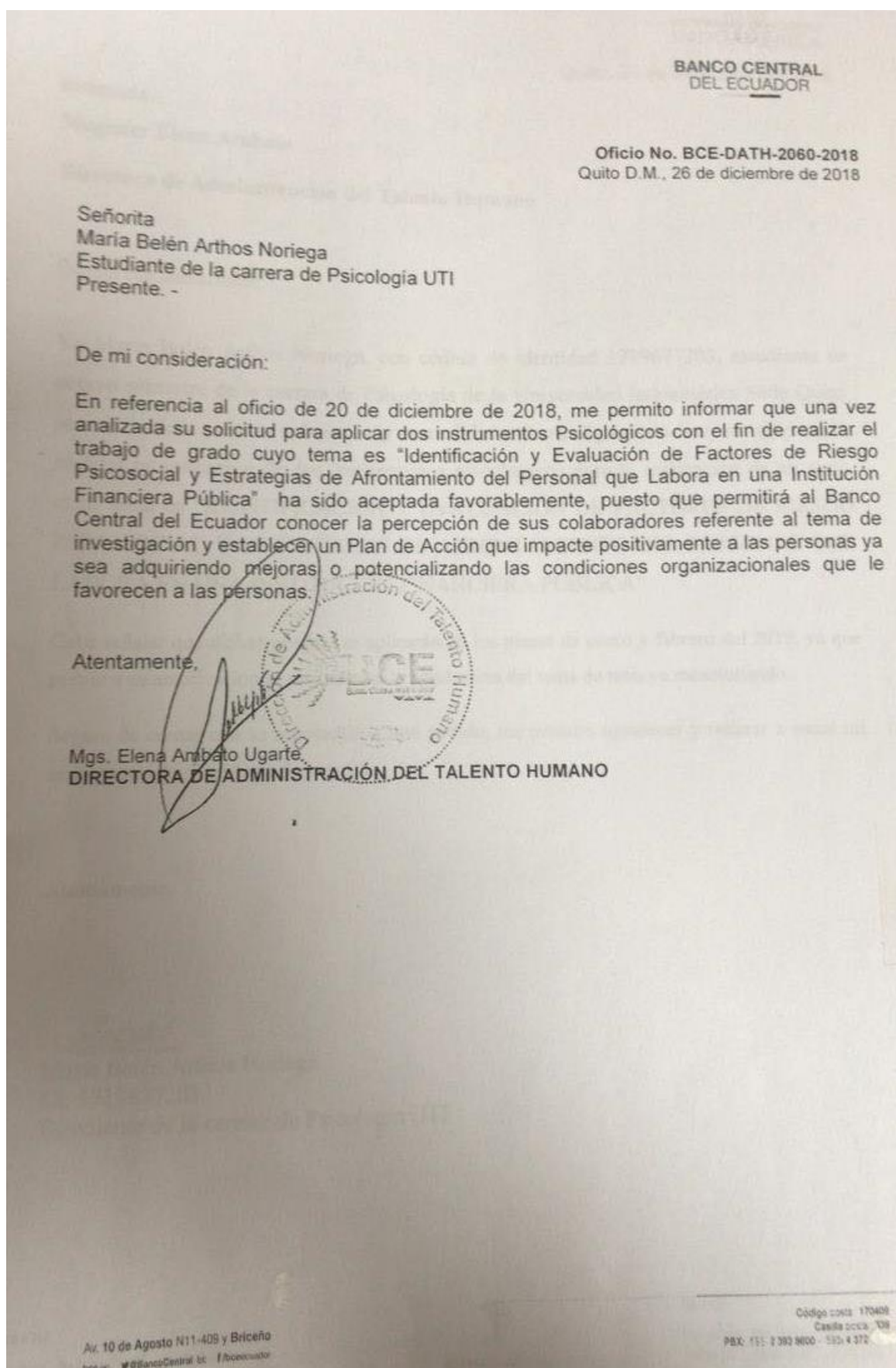
*cuestionario BriefCOPE Inventory en versión en español para evaluar estrategias de afrontamiento en pacientes con cáncer de seno. Investigación en Enfermería Imagen y Desarrollo.*

Vasquez , C., Crespo, M., & Ring, M. (2000). *Estrategias de Afrontamiento*,.

Vitores Vega, D. (2015). *Riesgospsicosociales\_Estrat egiasdeAfrontamientoyResiliencia*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

Warren , N. (2010). *Psychosocial and work organizational risk factors for work related musculoskeletal disorders*. Oxford: CRC Press.

## ANEXOS



| Item                                                                                                                                  |                                     |                                    |                            |                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Fecha:                                                                                                                                |                                     |                                    |                            |                          |
| Provincia:                                                                                                                            |                                     |                                    |                            |                          |
| Ciudad:                                                                                                                               |                                     |                                    |                            |                          |
| Área de trabajo:                                                                                                                      | Administrativa:                     |                                    | Operativa:                 |                          |
| Nivel más alto de instrucción (Maque una sola opción):                                                                                | Ninguno                             |                                    | Técnico / Tecnológico      |                          |
|                                                                                                                                       | Educación básica                    |                                    | Tercer nivel               |                          |
|                                                                                                                                       | Educación media                     |                                    | Cuarto nivel               |                          |
|                                                                                                                                       | Bachillerato                        |                                    | Otro                       |                          |
| Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución:                                                                   | 0-2 años                            |                                    | 11-20 años                 |                          |
|                                                                                                                                       | 3-10 años                           |                                    | Igual o superior a 21 años |                          |
| Edad del trabajador o servidor:                                                                                                       | 16-24 años                          |                                    | 44-52 años                 |                          |
|                                                                                                                                       | 25-34 años                          |                                    | Igual o superior a 53 años |                          |
|                                                                                                                                       | 35-43 años                          |                                    |                            |                          |
| Auto-identificación étnica:                                                                                                           | Indígena                            |                                    | Afro-ecuatoriano:          |                          |
|                                                                                                                                       | Mestizo/a:                          |                                    | Blanco/a:                  |                          |
|                                                                                                                                       | Montubio/a:                         |                                    | Otro:                      |                          |
| Género del trabajador o servidor:                                                                                                     | Masculino:                          |                                    | Femenino:                  |                          |
| <b>CARGA Y RITMO DE TRABAJO</b>                                                                                                       | <b>Completamente de Acuerdo (4)</b> | <b>Parcialmente de Acuerdo (3)</b> | <b>Poco de acuerdo (2)</b> | <b>En desacuerdo (1)</b> |
| <b>Item</b>                                                                                                                           |                                     |                                    |                            |                          |
| Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes) |                                     |                                    |                            |                          |
| Decido el ritmo de trabajo en mis actividades                                                                                         |                                     |                                    |                            |                          |
| Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés                                                     |                                     |                                    |                            |                          |
| Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral                 |                                     |                                    |                            |                          |
| <b>Suma de puntos de la dimensión</b>                                                                                                 |                                     |                                    |                            | <b>Puntos</b>            |

| DESARROLLO DE COMPETENCIAS                                                                                                                      |                                     |                                    |                            |                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|----------------------------|--------------------------|
| <b>Item</b>                                                                                                                                     | <b>Completamente de Acuerdo (4)</b> | <b>Parcialmente de Acuerdo (3)</b> | <b>Poco de acuerdo (2)</b> | <b>En desacuerdo (1)</b> |
| Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado              |                                     |                                    |                            |                          |
| En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo                                     |                                     |                                    |                            |                          |
| En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas |                                     |                                    |                            |                          |
| En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo                                                                   |                                     |                                    |                            |                          |
| <b>Suma de puntos de la Dimensión</b>                                                                                                           | <b>0</b>                            |                                    |                            | <b>Puntos</b>            |

| LIDERAZGO                                                                                                        |                              |                             |                     |                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------|---------------------|-------------------|
| Ítem                                                                                                             | Completamente de Acuerdo (4) | Parcialmente de Acuerdo (3) | Poco de acuerdo (2) | En desacuerdo (1) |
| En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos.       |                              |                             |                     |                   |
| Mi jefe inmediato está dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo                        |                              |                             |                     |                   |
| Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades |                              |                             |                     |                   |
| Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar    |                              |                             |                     |                   |
| Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo         |                              |                             |                     |                   |
| Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos.        |                              |                             |                     |                   |
| <b>Suma de puntos de la Dimensión</b>                                                                            | <b>0</b>                     |                             | <b>Puntos</b>       |                   |

| MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL                                                                                                                 |                              |                             |                     |                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------|---------------------|-------------------|
| Ítem                                                                                                                                       | Completamente de Acuerdo (4) | Parcialmente de Acuerdo (3) | Poco de acuerdo (2) | En desacuerdo (1) |
| En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión                       |                              |                             |                     |                   |
| Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u                                                      |                              |                             |                     |                   |
| otras áreas                                                                                                                                |                              |                             |                     |                   |
| Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones |                              |                             |                     |                   |
| Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo                                                 |                              |                             |                     |                   |

| ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO                                                                                                                   |                              |                             |                     |                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------|---------------------|-------------------|
| Ítem                                                                                                                                       | Completamente de Acuerdo (4) | Parcialmente de Acuerdo (3) | Poco de acuerdo (2) | En desacuerdo (1) |
| Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión                                    |                              |                             |                     |                   |
| En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores             |                              |                             |                     |                   |
| En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas |                              |                             |                     |                   |
| En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos                                          |                              |                             |                     |                   |
| Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables                                                                               |                              |                             |                     |                   |
| Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo                                                       |                              |                             |                     |                   |
| <b>Suma de puntos de la Dimensión</b>                                                                                                      | <b>0</b>                     |                             | <b>Puntos</b>       |                   |

| RECUPERACIÓN                                                                                         |                              |                             |                     |                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------|---------------------|-------------------|
| Ítem                                                                                                 | Completamente de Acuerdo (4) | Parcialmente de Acuerdo (3) | Poco de acuerdo (2) | En desacuerdo (1) |
| Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades                 |                              |                             |                     |                   |
| En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía.    |                              |                             |                     |                   |
| En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo             |                              |                             |                     |                   |
| Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales        |                              |                             |                     |                   |
| Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo |                              |                             |                     |                   |
| <b>Suma de puntos de la Dimensión</b>                                                                | <b>0</b>                     |                             | <b>Puntos</b>       |                   |

| SOPORTE Y APOYO                                                                                                                                   |                              |                             |                     |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------|---------------------|-------------------|
| Ítem                                                                                                                                              | Completamente de Acuerdo (4) | Parcialmente de Acuerdo (3) | Poco de acuerdo (2) | En desacuerdo (1) |
| El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas                                    |                              |                             |                     |                   |
| En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas                                                                  |                              |                             |                     |                   |
| En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad              |                              |                             |                     |                   |
| En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero                                                                      |                              |                             |                     |                   |
| En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación |                              |                             |                     |                   |
| <b>Suma de puntos de la Dimensión</b>                                                                                                             | <b>0</b>                     |                             |                     | <b>Puntos</b>     |

| OTROS PUNTOS IMPORTANTES                                                                                                                                                                  |                              |                             |                     |                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------|---------------------|-------------------|
| Ítem                                                                                                                                                                                      | Completamente de Acuerdo (4) | Parcialmente de Acuerdo (3) | Poco de acuerdo (2) | En desacuerdo (1) |
| En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan                                                                                                                |                              |                             |                     |                   |
| Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo                                                                                          |                              |                             |                     |                   |
| En mi trabajo existe un buen ambiente laboral                                                                                                                                             |                              |                             |                     |                   |
| Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades                                                                                                              |                              |                             |                     |                   |
| En mi trabajo me siento aceptado y valorado                                                                                                                                               |                              |                             |                     |                   |
| Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad                                                                    |                              |                             |                     |                   |
| Considero que mi trabajo esta libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño.                                |                              |                             |                     |                   |
| Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo.                                                                                                                      |                              |                             |                     |                   |
| En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral                                                                                     |                              |                             |                     |                   |
| Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental                                                                                             |                              |                             |                     |                   |
| Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando                                                                                                                                     |                              |                             |                     |                   |
| Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo                                                                             |                              |                             |                     |                   |
| Las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales |                              |                             |                     |                   |
| Mi trabajo esta libre de acoso sexual                                                                                                                                                     |                              |                             |                     |                   |
| En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales                                                                                                              |                              |                             |                     |                   |
| Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.                                                                                      |                              |                             |                     |                   |
| Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal.                                                                                                                         |                              |                             |                     |                   |
| Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución                                                                                                                                   |                              |                             |                     |                   |
| En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual.                                                                                    |                              |                             |                     |                   |

|                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación.                                                                                                                                                        |  |  |  |  |
| Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo                                                                                                                                                                        |  |  |  |  |
| En mi trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un grupo determinado de personas ligados a un privilegio, por ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc., mismo que causa malestar y perjudica mi ambiente laboral |  |  |  |  |
| Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)                                                                                                                        |  |  |  |  |
| Considero que me encuentro física y mentalmente saludable                                                                                                                                                                          |  |  |  |  |

|                                       |          |               |  |  |
|---------------------------------------|----------|---------------|--|--|
| <b>Suma de puntos de la Dimensión</b> | <b>0</b> | <b>Puntos</b> |  |  |
|---------------------------------------|----------|---------------|--|--|

| RESULTADO POR DIMENSIONES  | Tu puntaje | Riesgo Bajo | Riesgo Medio | Riesgo Alto |
|----------------------------|------------|-------------|--------------|-------------|
| Carga y ritmo de trabajo   | 0          | 13 a 16     | 8 a 12       | 4 a 7       |
| Desarrollo de competencias | 0          | 13 a 16     | 8 a 12       | 4 a 7       |
| Liderazgo                  | 0          | 18 a 24     | 12 a 17      | 6 a 11      |
| Margen de acción y control | 0          | 13 a 16     | 8 a 12       | 4 a 7       |
| Organización del trabajo   | 0          | 18 a 24     | 12 a 17      | 6 a 11      |
| Recuperación               | 0          | 16 a 20     | 10 a 15      | 5 a 9       |
| Soporte y apoyo            | 0          | 16 a 20     | 10 a 15      | 5 a 9       |
| Otros puntos importantes   | 0          | 73 a 96     | 49 a 72      | 24 a 48     |

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Cada pregunta del cuestionario tiene 4 opciones de respuesta, con una puntuación de 1 a 4, de forma tal que el menor puntaje indica un mayor riesgo en esa dimensión. De acuerdo con el resultado de la aplicación de este instrumento, los puntajes se separan en terciles, para cada una de las dimensiones. Esto permite clasificar en los rangos "bajo", "medio" y "alto" a la exposición a cada uno de los factores de riesgo psicosocial.

#### Interpretación de Resultados:

**Bajo:** El riesgo es de impacto potencial mínimo sobre la seguridad y salud, no genera a corto plazo efectos nocivos. Estos efectos pueden ser evitados a través de un monitoreo periódico de la frecuencia y probabilidad de que ocurra y se presente una enfermedad ocupacional, las acciones irán enfocadas a garantizar que el nivel se mantenga

**Medio:** El riesgo es de impacto potencial moderado sobre la seguridad y salud puede comprometer las mismas en el mediano plazo, causando efectos nocivos para la salud, afectaciones a la integridad física y enfermedades ocupacionales. En caso de que no se aplicaren las medidas de seguridad y prevención correspondientes de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada, los impactos pueden generarse con mayor probabilidad y frecuencia.

**Alto:** El riesgo es de impacto potencial alto sobre la seguridad y la salud de las personas, los niveles de peligro son intolerables y pueden generar efectos nocivos para la salud e integridad física de las personas de manera inmediata. Se deben aplicar las medidas de seguridad y prevención de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada para evitar el incremento a la probabilidad y frecuencia.

Si en algún apartado la puntuación obtenida se sitúa en el intervalo Alto, vuelva a leer las preguntas de este apartado, éstas le darán pistas de cuál puede ser el origen del problema y lo ayudarán a interpretar los resultados. Puede manifestar el problema a su jefe inmediato, superior o encargado de la administración de talento humano de la institución donde usted presta sus servicios

## Inventario de Estrategias de Afrontamiento

Responda a la siguiente lista de afirmaciones basándose en cómo manejó usted una situación.

Lea cada frase y determine el grado en que usted hizo lo que cada frase indica en la situación que antes eligió marcando el número que corresponda:

0: en absoluto; 1: un poco; 2: bastante; 3: mucho; 4: totalmente

Esté seguro de que responde a todas las frases y de que marca sólo un número en cada una de ellas. No hay respuestas correctas o incorrectas; sólo se evalúa lo que usted hizo, pensó o sintió en ese momento

|                                                                                                                        |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>SEXO:</b>                                                                                                           |  |
| <b>DIRECCIÓN A LA QUE PERTENECE:</b>                                                                                   |  |
| 1. Luché para resolver el problema                                                                                     |  |
| 2. Me culpé a mí mismo                                                                                                 |  |
| 3. Deje salir mis sentimientos para reducir el estrés                                                                  |  |
| 4. Deseé que la situación nunca se hubiera dado                                                                        |  |
| 5. Encontré a alguien a quien contarle mi problema que escuchó mi problema                                             |  |
| 6. Repasé el problema una y otra vez en mi mente y al final vi las cosas de una forma diferente                        |  |
| 7. No dejé que me afectara; evité pensar en ello demasiado                                                             |  |
| 8. Pasé algún tiempo solo                                                                                              |  |
| 9. Me esforcé para resolver los problemas de la situación                                                              |  |
| 10. Me di cuenta de que era personalmente responsable de mis dificultades y me lo reproché                             |  |
| 11. Expresé mis emociones, lo que sentía                                                                               |  |
| 12. Deseé que la situación no existiera o que de alguna manera terminase                                               |  |
| 13. Hablé con una persona de confianza                                                                                 |  |
| 14. Cambié la forma en que veía la situación para que las cosas no parecieran tan malos                                |  |
| 15. Traté de olvidar por completo al asunto                                                                            |  |
| 16. Evité estar con gente                                                                                              |  |
| 17. Hice frente al problema                                                                                            |  |
| 18. Me critiqué por lo ocurrido                                                                                        |  |
| 19. Analicé mis sentimientos y simplemente los deje salir                                                              |  |
| 20. Deseé no encontrarme nunca más en esa situación                                                                    |  |
| 21. Dejé que mis amigos me echaran una mano                                                                            |  |
| 22. Me convencí de que las cosas no eran tan malas como parecían.                                                      |  |
| 23. Quité importancia a la situación y no quise preocuparme más                                                        |  |
| 24. Oculté lo que pensaba y sentía                                                                                     |  |
| 25. Supe lo que había que hacer, así que doble mis esfuerzos y trate con más ímpetu de hacer que las cosas funcionaran |  |
| 26. Me reprimí por permitir que esto ocurriera                                                                         |  |
| 27. Dejé desahogar mis emociones                                                                                       |  |
| 28. Deseé poder cambiar lo que había sucedido                                                                          |  |
| 29. Pasé algún tiempo con mis amigos                                                                                   |  |
| 30. Me pregunté que era realmente importante y descubrí que las cosas no estaban tan mal después de todo               |  |
| 31. Me comporté como si nada hubiera pasado                                                                            |  |
| 32. No dejé que nadie supiera como me sentía                                                                           |  |
| 33. Mantuve mi postura y luché por lo que quería                                                                       |  |
| 34. Fue un error mío, así que tenía que sufrir las consecuencias                                                       |  |
| 35. Mis sentimientos me abrumaban y estallaron                                                                         |  |
| 36. Me imaginé que las cosas podrían ser diferentes                                                                    |  |
| 37. Pedí consejo a un amigo o familiar que respeto                                                                     |  |
| 38. Me fijé en el lado bueno de las cosas                                                                              |  |
| 39. Evité pensar o hacer nada                                                                                          |  |
| 40. Traté de ocultar mis sentimientos                                                                                  |  |