

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

Proyecto de Investigación de fin de carrera titulado:

“Riesgos psicosociales y estrés laboral en los funcionarios de la Fiscalía General del Estado, de la Unidad de Delitos Flagrantes del Cantón Quito”

**ELABORACIÓN DEL PROYECTO
DE INVESTIGACIÓN**

Realizado por:

Romina Antonella Jhayya Bayas

Director del Proyecto:

Juan Carlos Flores

Como requisito para la obtención del título de:

Psicología Organizacional

Quito, 2015

DECLARACIÓN JURAMENTADA DE AUTORES

Quito, 27 de Julio del 2015

Yo, ROMINA ANTONELLA JHAYYA BAYAS, autora de la investigación, libre y voluntariamente DECLARO, que el trabajo de Grado titulado: “RIESGOS PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL EN LOS FUNCIONARIOS DE LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO, DE LA UNIDAD DE DELITOS FLAGRANTES DEL CANTÓN QUITO”, es de mi plena autoría, original y no constituye plagio o copia alguna, constituyéndose en documento único, como mandan los principios de la investigación científica, de ser comprobado lo contrario me someto a las disposiciones legales pertinentes.

Es todo cuanto puedo decir en honor a la verdad.

Atentamente,

Romina Antonella Jhayya Bayas

C.C.....

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación titulado:

**“RIESGOS PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL EN LOS
FUNCIONARIOS DE LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO, DE LA
UNIDAD DE DELITOS FLAGRANTES DEL CANTÓN QUITO”**

Realizado por:

ROMINA ANTONELLA JHAYYA BAYAS

como Requisito para la Obtención del Título de:

PSICOLOGA ORGANIZACIONAL

ha Sido dirigido por el docente

JUAN CARLOS FLORES DÍAZ

quien considera que constituye un trabajo original de su autor

Dr. JUAN CARLOS FLORES DÍAZ

DIRECTOR

LOS PROFESORES INFORMANTES

Los Profesores Informantes:

DRA. ANA MARGARITA ESPIN.

ING.CARLOS FERNANDO GUIJARRO.

Después de revisar el trabajo presentado,
lo han calificado como apto para su defensa oral ante
el tribunal examinador

Dra. Ana Margarita Espin

Ing. Carlos Guijarro

Quito, julio de 2015

DEDICATORIA

A mi mamá María Elena Bayas, una mujer ejemplar, mi mayor inspiración, la amo con todo mi corazón y siempre estuvo a mi lado dándome su apoyo incondicional para verme crecer profesionalmente. A mi padre Vladimir Jhayya, un modelo a seguir por su gran inteligencia e incentivo de superación. A mis hermanos Mario, Doménica y Vladimir pretendiendo demostrar que se puede alcanzar las cosas con esmero y dedicación a pesar de las barreras que se interpongan; y a mis sobrinos Laura, Sofía, Dhylan y Thiago que sepan que uno puede llegar tan alto en tanto anhelan llegar, siempre con la ayuda y bendición de Dios y la virgen María.

Romina Jhayya Bayas.

AGRADECIMIENTO

En primera instancia a Dios por guiarme siempre en el camino del bien y permitirme tener todo lo que anhelado y a la virgen María que siempre me cubre con su manto.

A mí madre, por preocuparse por mí todo el tiempo, por formarme, por ser mi guía, por ayudarme a salir victoriosa; este logro en gran parte se lo debo a ella.

A mi padre, por haberme encaminado en este proyecto y ofrecerme sabios consejos

A Roberto Freire, quien siempre estuvo a mi lado alentándome en cada momento, con su paciencia e incentivo por tratar alcanzar mis metas, Gracias por no rendirte y seguir ahí a mi lado ayudándome.

A mis amigas Juliana Almeida y Jeanine Mejía que estuvieron a mi lado con sus palabras de apoyo y buenos deseos, compartiendo conmigo buenos y malos momentos.

A mi tutor, Juan Carlos Flores, gracias por su soporte en el inicio, desarrollo y finalmente terminación del proyecto.

RESUMEN

El propósito principal de este trabajo de investigación se identificó los riesgos psicosociales y presencia de estrés laboral en los Fiscales de la Unidad de Delitos Flagrantes del Cantón Quito y analizó la prevalencia de los mismos.

Se realizó un estudio descriptivo, utilizando como instrumento el Cuestionario Istas21, versión 1.5; para poder identificar los riesgos psicosociales de los funcionarios de la Fiscalía General del Estado que prestan sus servicios durante 24 horas del día en turnos de 6 horas al día en la Unidad de Delitos Flagrantes del Cantón Quito; obteniendo como resultado la existencia de riesgos recurrentes como estrés laboral, acoso sexual, violencia laboral, inseguridad contractual, burnout.

En base a esta identificación y como parte de la investigación es recomendar al Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional de la Fiscalía General del Estado, encargado en la seguridad y bienestar de los funcionarios, contemplar programas de prevención y concientización del grado de estrés laboral y riesgos psicosociales existentes. Para ello debe realizarse planes de intervención como vigilancia de la salud a través de consultas médicas periódicas; organización y apoyo institucional con programas de integración grupal, vacaciones dentro del año laboral, seguridad laboral mediante equipos de protección personal y policial cuando el caso amerite, movilización segura y eficaz en turnos a altas horas de la noche.

Palabras claves: Riesgo, Factores de Riesgos Psicosociales, Salud Ocupacional, Estrés Laboral.

ABSTRACT

The main purpose of this research is to identify the psychosocial risks and presence and work stress in Fiscal Unit of the Canton Quito flagrant crimes and analyze the prevalence of them.

A descriptive study was conducted, using as Ista 21 Questionnaire version 1.5; to identify psychosocial risks of officials of the Attorney General of the State providing services for 24 hours a day in shifts of six hours a day Flagrant Crimes Unit of the Canton Quito; resulting in the existence of recurring risks such as job stress, sexual harassment, workplace violence, contractual insecurity, burnout.

Based on this identification, as part of the investigation is to recommend to the Department of Occupational Safety and Health of the Attorney General, responsible for the welfare of officials, contemplate prevention programs and awareness level of existing work stress and psychosocial risks. For this intervention plans must be carried out as health monitoring through regular doctor visits; organization and institutional support programs group integration in the labor holiday year, job security by police personnel and equipment protection when the case merits, safe and effective mobilization shift late night.

Keywords: Risk, Psychosocial Risk Factors, Occupational Health, Occupational Stress.

TABLA DE CONTENIDOS

1. CAPÍTULO I.....	13
INTRODUCCIÓN.....	13
1.1 Problema de Investigación	14
1.1.1 Planteamiento del Problema.....	15
1.1.1.1 Diagnóstico del Problema	25
1.1.1.2 Pronóstico del Problema.....	25
1.1.1.3 Control del Pronóstico	25
1.1.2 Formulación del Problema	26
1.1.3 Sistematización del Problema	26
1.1.4 Objetivo General.....	26
1.1.5 Objetivos Específicos	26
1.1.6 Justificación del Problema.....	27
1.2 MARCO TEÓRICO	28
1.2.1 Estado actual del Conocimiento sobre el Tema.....	28
1.2.2 Adopción de una Perspectiva Teórica	42
1.2.3 Marco Conceptual	43
1.2.4 Identificación y Caracterización de las Variables	44
2. CAPÍTULO II.....	45
DISEÑO Y MÉTODO.....	45
2.1 Nivel de Estudio.....	45
2.2 Modalidad de Investigación	45

2.3 Método	45
2.4 Población y Muestra	47
2.5 Selección de Instrumentos de Investigación	49
2.6 Validez y Confiabilidad de los Instrumentos	49
2.7 Operacionalización de las Variables	52
2.8 Procesamientos y Análisis de Datos.....	53
3. CAPÍTULO III.....	54
RESULTADOS.....	54
1.1 Levantamiento de datos.....	54
1.2 Presentación y análisis de resultados	55
3.3 Aplicación práctica	79
4. CAPÍTULO IV.	81
DISCUSIÓN	81
4.2 Conclusión	81
4.2 Recomendación.....	82
Anexo A.	83
Referencias Bibliográficas.....	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tipos de riesgos psicosociales.....	35
Tabla 2. Métodos de valoración	40
Tabla 3. Identificación y caracterización de las variables.....	45
Tabla 4. Explicativa del método.....	47
Tabla 5. Caracterización de la muestra	49
Tabla 6. Operacionalización de las variables.....	53
Tabla 7. Falta de Vigilancia de la Salud.....	80
Tabla 8. Inadecuada Organización y Apoyo Institucional.....	81

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Mapa de Ubicación de los Servicios de Atención Integral- SAI.....	15
Gráfico 2. Detenidos en Flagrancias sector La Mariscal.....	16
Gráfico 3. Delitoscopio.....	17
Gráfico 4. Delitos cometidos en Flagrancias.....	18
Gráfico 5. Delitos según ciudades.....	19
Gráfico 6. Delito de robo según edad, sexo, día y rango horario.....	20
Gráfico 7. Sala de juegos lúdicos y Cámara de Gesell.....	22
Gráfico 8. Sala de detención y de audiencias.....	23
Gráfico 9. Unidad de Flagrancias.....	24
Gráfico 10. Factores determinantes y consecuencias del Trabajo mental.....	31

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Cuestionario de CoPsoQ istas21 (versión 1.5)	84
---	----

1. CAPÍTULO I.

INTRODUCCIÓN.

En la actualidad, específicamente en las empresas, los empleadores tratan de buscar el bienestar de sus trabajos a través de la planificación de programas para la prevención de riesgos laborales. Es por ello que se han ido implementando de carácter obligatorio ante las actuales leyes y el estricto control de medidas de prevención para que las empresas e instituciones públicas comiencen a cuidar a sus trabajadores y así evitar bajas laborales y problemas jurídicos.

El estrés es uno de los factores de los riesgos psicosociales que en la actualidad existe con mayor frecuencia. Es por ello que se le ha dado tanta importancia su estudio de los síntomas, para poder comprender sus consecuencias y conocer el porqué de este malestar.

Es sabido que cuando nos encontramos en situaciones de amenaza o de querer lograr algo inalcanzable por así decirlo, entra en juego el estrés. Corroborando con lo dicho, según Ruiz (2002) menciona que:

La palabra estrés a menudo parece indicar una vida apresurada y a tope, con presiones y exigencias que son el precio que uno tiene que pagar por vivir en este siglo. Es también una palabra utilizada por el ejecutivo con presión excesiva, el estudiante que se va a examinar y la persona célebre que se enfrenta a la fama. La asociamos con acontecimientos prejudiciales y negativos, y consideramos que es algo que hay que evitar. Sin embargo, en

ingeniería, deporte, poesía, el estrés es natural y deseable, no destructivo, ni dañoso. (Ruiz, 2002, p.9)

Por lo tanto, el tema a tratar se basa en un análisis a los funcionarios de la Fiscalía General del Estado, de la Unidad de Delitos Flagrantes del Cantón Quito. Dentro de este marco las exigencias son cada vez más altas, ya que el Estado demanda a las Instituciones que sean más eficientes y eficaces con la comunidad a la cual sirven, siguiendo el debido proceso. Los funcionarios de la Fiscalía General del Estado, de la Unidad de Delitos Flagrantes del Cantón Quito están expuestos a estrés laboral por las actividades propias relativas a la misión institucional que es la de “Dirigir la investigación pre-procesal y procesal penal, ejerciendo la acción pública con sujeción al debido proceso y el respeto a los Derechos Humanos, brindando servicios de calidad y calidez en todo el territorio nacional” (Fiscalía General del Estado, 2012). Es por ello, que la presente investigación tiene como guía los objetivos, políticas y lineamientos del Plan Nacional del Buen Vivir y de la Universidad Internacional SEK:

Objetivo 6: Garantizar el trabajo estable, justo y digno en su diversidad de formas.

Política 6.6: Promover condiciones y entornos de trabajo seguro, saludable, incluyente, no discriminatorio y ambientalmente amigable.

Lineamiento b: Promover entornos laborales accesibles y que ofrezcan condiciones saludables, seguras y que prevengan y minimicen los riesgos del trabajo.

1.1 Problema de Investigación

El presente proyecto de investigación busca identificar la incidencia de los factores de riesgos psicosociales en relación al estrés laboral en los funcionarios de la Fiscalía General del Estado, de la Unidad de Delitos Flagrantes del Cantón Quito.

1.1.1 Planteamiento del Problema

La Fiscalía General del Estado (FGE) es una institución de derecho público en Ecuador, encargada de velar con responsabilidad y ética por la investigación de delitos, para que sean acusados los responsables, garantizando el cumplimiento de los derechos humanos para los involucrados, contando para ello con servidores y funcionarios administrativos y operativos que deben desenvolverse en ambientes laborales adecuados. (Fiscalía General del Estado, 2015)

La FGE fortaleció su presencia institucional en los territorios como un aporte a la transformación de la justicia; así, en la actualidad se cuenta con 185 puntos físicos de atención, que sean funcional, cuente con infraestructura física, tecnológica y sobre todo con talento humano capacitado de forma tal que brinden un producto sinérgico a la ciudadanía, dentro de los estándares de calidad y calidez. (Fiscalía General del Estado, 2013)

A continuación se presenta un gráfico 1. en el que fácilmente se puede evidenciar el nivel de cobertura de los servicios de la Fiscalía en el territorio ecuatoriano.



Gráfico 1: Mapa de Ubicación de los Servicios de Atención Integral - SAI

Fuente: Fiscalía General del Estado (2013)

Elaboración: "LOTAIP" – Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública en Ecuador

La Fiscalía General del Estado (2014) consolidó una base de datos que facilita la toma de decisiones y la implementación del nuevo modelos de gestión de flagrancia en el país. Con la ayuda del Delitoscopio, en coordinación con el Consejo de la Judicatura, Ministerio de Justicia y Policía Nacional, se monitorea semanalmente el comportamiento de personas detenidas en flagrancia a nivel cantonal, provincial y nacional, así como se presenta a continuación en el gráfico 2.

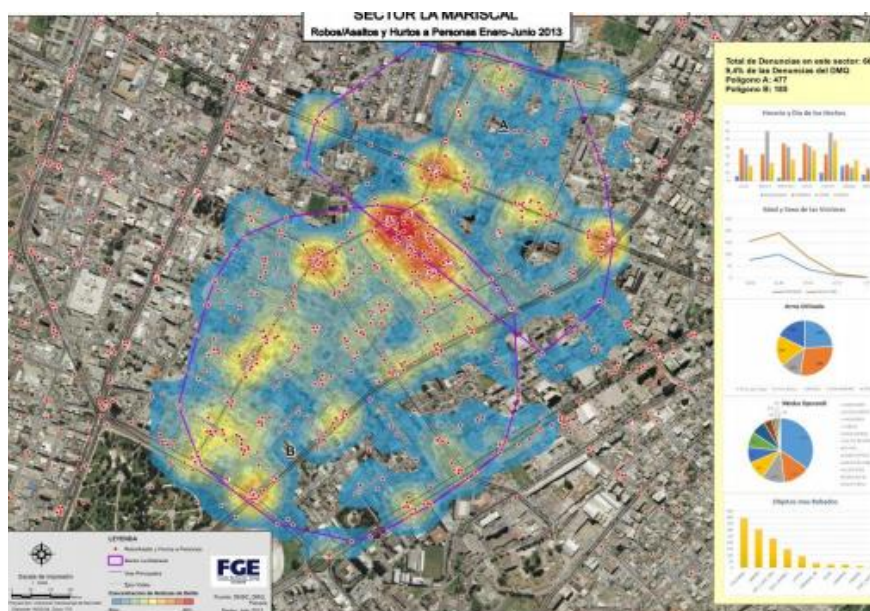


Gráfico 2: Detenidos en flagrancias en la ciudad de Quito, sector La Mariscal

Fuente: Fiscalía General del Estado (2014)

Elaboración: "LOTAIP" – Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública en Ecuador

Como se puede observar, la Fiscalía cuenta con información de suma importancia para las acciones de prevención, persecución y sanción por parte del sector justicia. Con el fin de transparentar y potenciar la información delictual en territorio (Fiscalía General del Estado, 2014)

La FGE desarrolló en el 2013 su Geoportal, que desde ese año brindará vía WEB información estadística y georreferenciada de todo el país, supliendo el déficit histórico de información en esta materia en el Ecuador. Son una fuente de consulta para todo público

interesado en el tema de la criminalidad, análisis criminológico y disciplinas conexas.

(Fiscalía General del Estado, 2013)

En el siguiente gráfico 3. Con la ayuda del Delitoscopio, se puede apreciar el tipo de delito con su porcentaje de casos que entra a la Unidad de Flagrancias:



The screenshot shows the 'Delitoscopio' web application interface. The header includes the logo of the Fiscalía General del Estado (FGE) Ecuador and navigation links: Consulta Delitos, Estadísticas, Mapas Temáticos, Biblioteca, and Metodología. Below the header is a table with three columns: Tipo Delito, Número de noticias de delitos, and Porcentaje. The table lists various crime types and their corresponding counts and percentages, totaling 1391 cases and 100%.

Tipo Delito	Número de noticias de delitos	Porcentaje
ROBO DE ACCESORIOS DE VEHÍCULOS	177	12.72 %
ROBO DE MOTOCICLETAS	50	3.59 %
ROBO EN LOCALES COMERCIALES	153	11 %
ROBO DOMICILIOS	402	28.9 %
DROGAS	52	3.74 %
HOMICIDIO	18	1.29 %
ROBO DE VEHÍCULOS	158	11.36 %
TENENCIA ILEGAL DE ARMAS	9	0.65 %
ROBO A PERSONAS	372	26.74 %
Total:	1391	100%

Gráfico 3: Consulta de Delitos

Fuente: Fiscalía General del Estado (2013)

Elaboración: Geoportal-fge

De la misma manera, en el gráfico 4. se representa claramente la situación jurídica de las personas detenidas, así como los presuntos delitos cometidos en flagrancia. Considerando que el robo es uno de los delitos por el que mayor cantidad de detenidos se registra y que, además, es un delito que causa mayor sensación de inseguridad. (Fiscalía General del Estado, 2014)

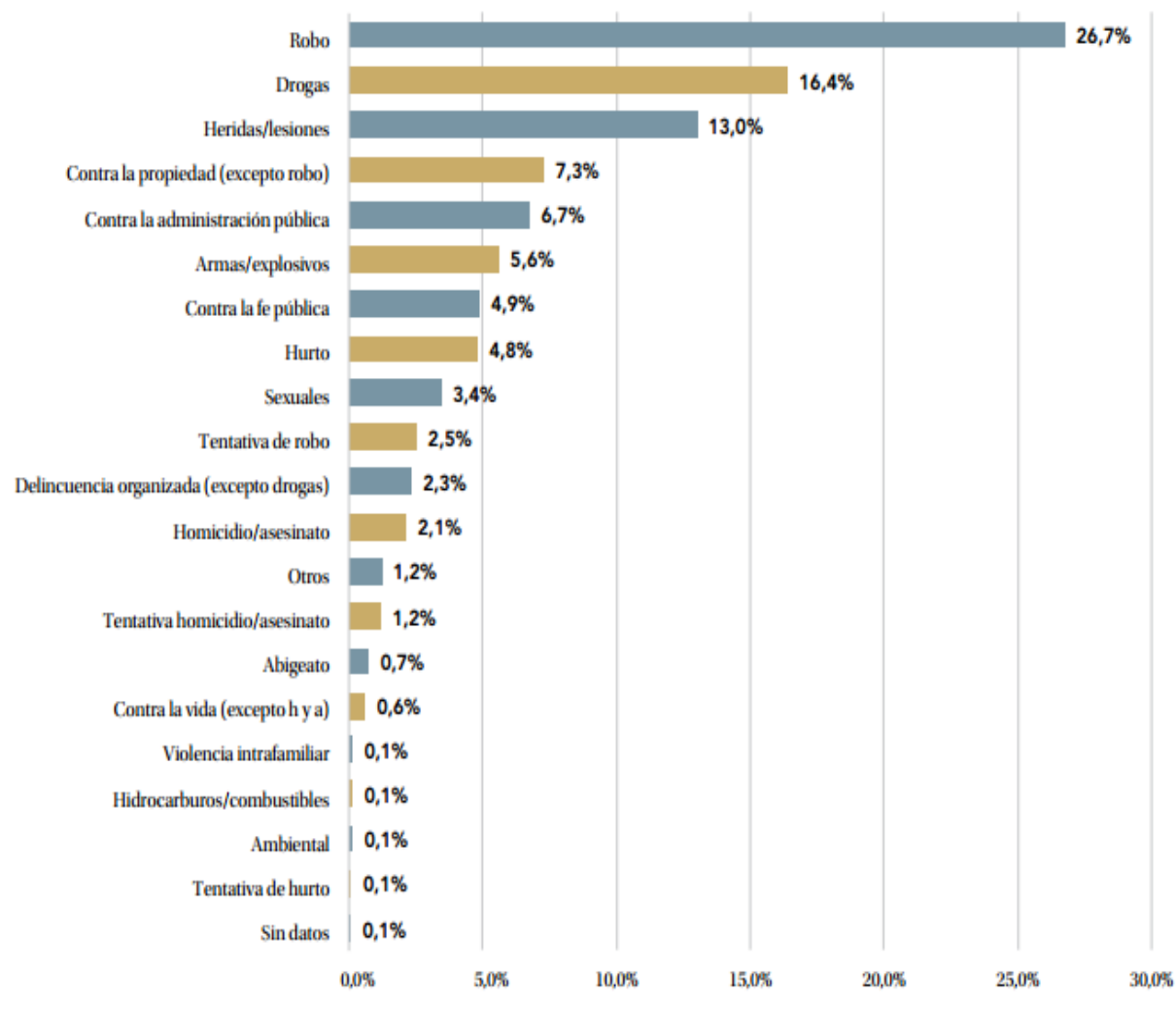


Gráfico 4: Delitos cometidos en Flagrancias
Fuente: Fiscalía General del Estado (2014)
Elaboración: Dirección de Política-Delitoscopio

En el gráfico 5. se ve claramente las concentraciones geográficas de los delitos flagrantes en el país.

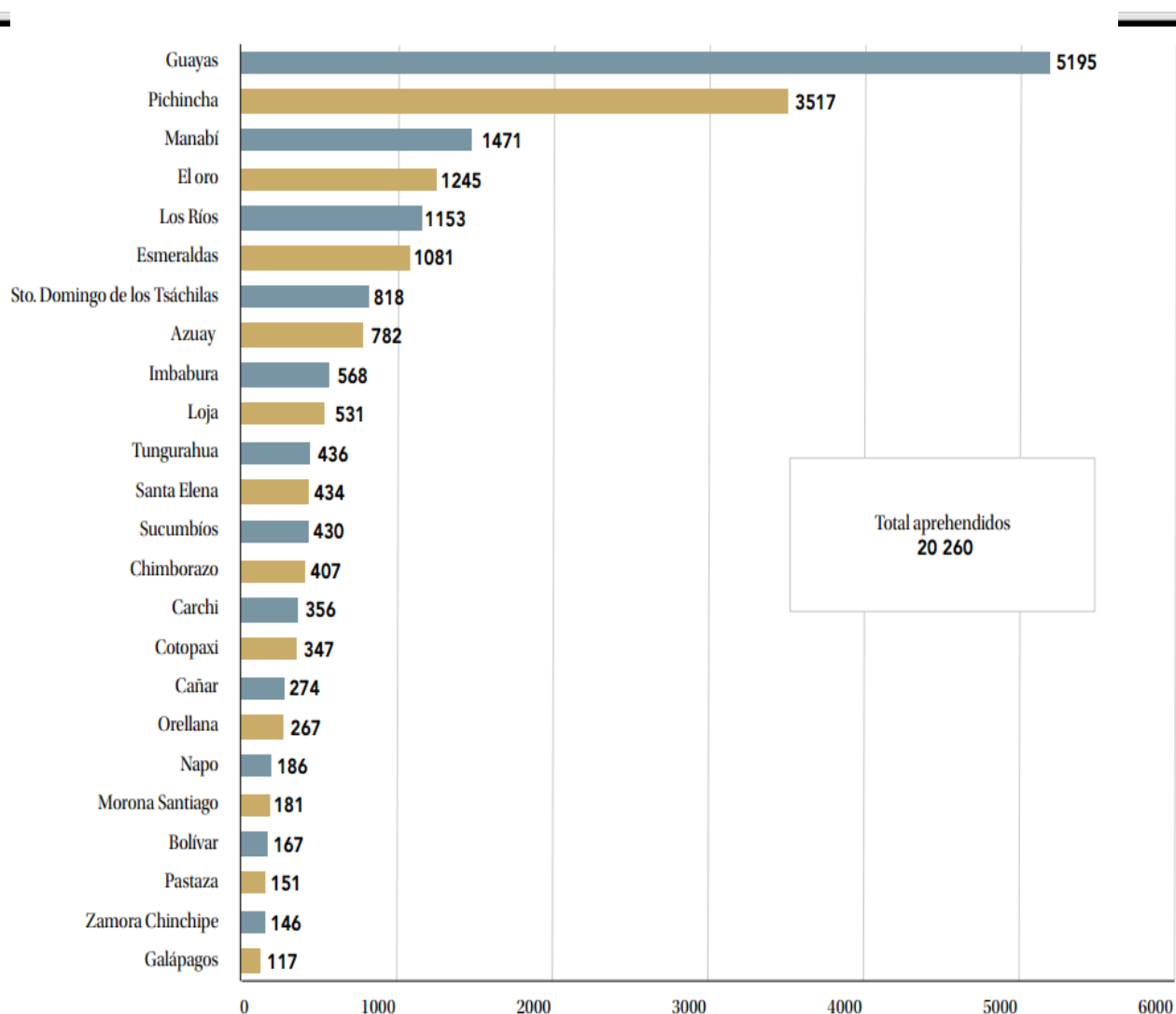


Gráfico 5: Delitos de flagrancia según ciudades
Fuente: Fiscalía General del Estado (2014)
Elaboración: Dirección de Política-Delitoscopio

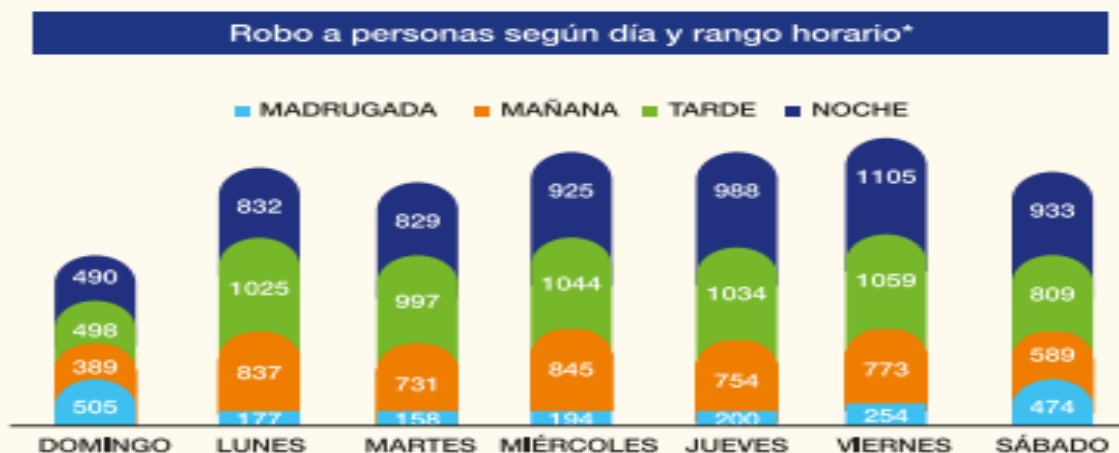
Se puede observar como Guayas es la provincia con mayor frecuencia del delito de robo a personas y drogas, seguida por Pichincha, mientras que Zamora y Galápagos se encuentran en puntos muy lejanos a encontrar algún delito.

A continuación en el gráfico 6. se puede apreciar como el Delitoscopio analiza estadísticamente las personas según el sexo, edad y rango horario en la cual se cometen estos delitos.



Las personas de sexo masculino son principalmente víctimas de robo a sus pertenencias.

Los hombres de 13 a 17 años y de 23 a 32 años son principalmente víctimas de robo a personas.



La tarde y noche de los viernes en la noche y madrugada son los días y horarios con mayor cantidad de robo a personas.

Gráfico 6: Robo según sexo, edad, día y rango horario

Fuente: Fiscalía General del Estado (2013)

Elaboración: Geoportal-fge

De estas circunstancias nace el hecho de crear la Unidad de Delitos Flagrantes, la cual son el principal recurso con el que cuenta la FGE puesto que ellos investigan la comisión de un delito bajo el principio de objetividad, por ende es fundamental precautelar y garantizar el bienestar físico y emocional de los mismos. Como lo menciona la Fiscalía General del Estado (2014) “esta Unidad de Flagrancias se ha permitido descubrir autores, cómplices, encubridores y la desarticulación de bandas organizadas que operan en territorios específicos.”

Desde entonces, la Unidad cuenta con salas lúdicas para los niños que acompañan a sus madres víctimas de agresión física, dentro de un área exclusivamente para víctimas, en donde no existe la posibilidad de encontrarse con el agresor. Hay un equipo interdisciplinario: médicos legistas, trabajadoras sociales, psicólogos forenses. Además se cuenta con cámaras de Gesell apropiadas, salas de espera y baños exclusivos para víctimas. Se contempló en la infraestructura cinco entradas: una para público en general, la segunda para víctimas, otra para funcionarios, otra para detenidos y la última para familiares que asisten a las audiencias, con el propósito de evitar que las partes procesales se encuentren y lograr que únicamente se vean en la sala de audiencias. Hoy en día, los policías ya no tienen la obligación de quedarse con el detenido hasta que se dé la audiencia de calificación de flagrancia, pues se ha pensado en la optimización de su trabajo. El fiscal de flagrancia, en la actualidad, conoce los casos de principio a fin; antes solo llegaba hasta la audiencia de calificación y, luego, el caso era remitido a un fiscal de unidad especializada. En este proceso, se perdía la atención oportuna que ameritan estos procesos, a causa de la fuerte carga laboral de cada fiscal (Fiscalía General del Estado, 2014)

En los siguientes gráficos se muestran fotografías de cómo son las instalaciones de la Unidad de Flagrancias.



Gráfico 7: Sala de juegos lúdicos y Cámara de Gesell

Fuente: Fiscalía General del Estado (2014)

Elaboración: Romina Jhayya Bayas



Gráfico 8: Sala de Detención y de Audiencia

Fuente: Fiscalía General del Estado (2014)

Elaboración: Romina Jhayya Bayas



Gráfico 9: FGE, Unidad de Flagrancias
Fuente: Fiscalía General del Estado (2014)
Elaboración: Romina Jhayya Bayas

Con estos antecedentes, se ha evidenciado como los funcionarios de la Unidad de Delitos Flagrantes del Cantón Quito están expuestos a riesgos psicosociales al no existir planes de prevención y/o tratamiento por parte de la institución para la seguridad física y emocional de sus funcionarios, ya que por la naturaleza de su trabajo en virtud de ser el Ente acusador en los casos de delitos de acción pública y como tal ser el titular de la acción penal el trabajo investigativo es acucioso, conlleva una labor personalizada para cada caso así como de celeridad pues el tiempo de investigación es tan solo de 10 días por el procedimiento especial que se aplica en delitos flagrantes, y muchas veces ese tiempo resulta insuficiente unido a la gran carga laboral resulta ser que en el funcionario hay un verdadero incremento el estrés, lo que conlleva a que presenten síntomas como irritabilidad, depresión, problemas gastro-intestinales, intranquilidad, ansiedad y se refleja incluso en el accionar de cada día, incide en el trato con el usuario y muchas veces inclusive en la falta de socialización entre compañeros de trabajo y mal humor cotidiano, no siendo el trato de calidez y eficiencia, lo que ha incidido incluso en quejas por parte del usuario, ya sea por la mala atención y falta de despacho de las causas e incluso por una deficiente investigación.

Es conveniente mencionar la resolución 957 del Reglamento Andino de SSO. artículo 2. dispone que:

Siempre que dos o más cooperativas desarrollen simultáneamente actividades en un mismo lugar de trabajo, los empleadores serán solidariamente responsables por la aplicación de las medidas de prevención y protección frente a los riesgos del trabajo. Dichas medidas serán equitativa y complementariamente asignadas y coordinadas entre las empresas, de acuerdo a los factores de riesgo a que se encuentre expuestos los

trabajadores y las trabajadoras. Igual procedimiento se seguirá con contratistas, enganchadores y demás modalidades de intermediación laboral existente en los Países Miembros.

Es decir, que cada representante de alguna institución ya sea pública o privada deberá ser responsable por la seguridad y protección de sus empleados, enfocándose en su bienestar tanto físico como emocional.

1.1.1.2 Diagnóstico del Problema

La ocurrencia de esta problemática, puede traer como consecuencia problemas en las relaciones interpersonales, incertidumbre laboral, pérdida de productividad, incumplimiento de objetivos, ausentismo, entre otros; que impiden a que la institución alcance los objetivos y metas institucionales.

1.1.1.3 Pronóstico del Problema

Primeramente se estudió a los funcionarios de la Fiscalía General del Estado, de la Unidad de Delitos Flagrantes del Cantón Quito si existen riesgos psicosociales laborales y estrés laboral. Por lo que si no se llegara a desarrollar dicha investigación se generará dentro de esta aspectos como: bajo rendimiento, improductividad, rotación de personal, ausentismo, y como grupo se presentarán: conflictos interpersonales y grupales.

1.1.1.4 Control del Pronóstico

Una vez identificado los riesgos psicosociales laborales y los niveles de estrés, se diseñará mecanismos de acción tales como: talleres, pausas activas, capacitaciones, exámenes médicos. Con el fin de tomar medidas preventivas después de realizarse esta investigación.

1.1.2 Formulación del Problema

¿Cómo afecta los riesgos psicosociales laborales y el estrés laboral en los funcionarios de la Fiscalía General del Estado, de la Unidad de Delitos Flagrantes del Cantón Quito?

1.1.3 Sistematización del Problema

- ¿Cómo se manifiesta los riesgos psicosociales laborales y el estrés laboral en los funcionarios de la Fiscalía General del Estado, de la Unidad de Delitos Flagrantes del Cantón Quito?
- ¿Cuáles son los fundamentos teóricos en los cuales se basa la investigación de factores de riesgos psicosociales laborales y estrés laboral?

1.1.4 Objetivo General

Analizar la prevalencia de los riesgos psicosociales laborales y el estrés laboral en los funcionarios de la Fiscalía General del Estado, de la Unidad de Delitos Flagrantes del Cantón Quito.

1.1.5 Objetivos Específicos

- Identificar los factores de riesgos psicosociales laborales y niveles de estrés en los funcionarios de la Fiscalía General del Estado, de la Unidad de Delitos Flagrantes del Cantón Quito.
- Fundamentar teóricamente la relación acerca de factores de riesgos psicosociales laborales y estrés laboral en los funcionarios de la Fiscalía General del Estado, de la Unidad de Delitos Flagrantes del Cantón Quito.

1.1.6 Justificación del Problema

Este trabajo tiene relación con la parte social, puesto que relacionándolo con el Plan Nacional del Buen Vivir, Objetivo 3 (tres). Se enfoca en mejorar la calidad de vida de la población. Es decir, que se trata de garantizar para cada uno de los trabajadores, la formación e información adecuada de los riesgos de su puesto de trabajo y el estrés que se puede ocasionar, así como la adopción de medidas correctoras.

La elaboración del presente proyecto de investigación se desarrolla con el fin de identificar los factores de riesgos psicosociales laborales y niveles de estrés laboral que existe en los funcionarios de la Fiscalía General del Estado de la Unidad de Flagrancia del Cantón Quito.

Esta investigación es de relevancia, puesto que busca sustentar la solución frente a la posible presencia de riesgos psicosociales laborales y estrés laboral; es decir, una vez destacado el nivel de estrés laboral en lo que se encuentra comprendido como un riesgo psicosocial laboral, se procederá a fundamentar teóricamente ambos conceptos que acotarán en la prevención de enfermedades psicológicas y de salud física.

Finalmente, el presente trabajo contribuye a presentar soluciones factibles para disminuir el índice de riesgos psicosociales laborales y estrés laboral que se pueden suscitar, para garantizar que los puestos de trabajo e instalaciones no constituyan ningún riesgo, y si es así, tomar medidas oportunas para disminuirlas y evitar sus consecuencias.

1.2 MARCO TEÓRICO

Ecuador es un país que no se encuentra exento de los riesgos psicosociales, muestra de ello es que el Ministerio de Relaciones Laborales publicó un escrito en el cual se exponen los diferentes objetivos que el actual gobierno se planteó, para erradicar las consecuencias acaecidas por la aparición de los riesgos psicosociales laborales, dichos objetivos se han basado en el sustento legal del Código Laboral vigente. La finalidad de dichos objetivos se basan en la disminución de la incidencia de enfermedades profesionales, entre las cuales, los factores psicosociales forman parte relevante en el problema. (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013)

1.2.1 Estado actual del Conocimiento sobre el Tema

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, esta investigación se desarrolló con el fin de presentar fundamentación teórica a cerca de la prevención de riesgos psicosociales dentro de la Fiscalía General del Estado, Unidad de Delitos Flagrantes del Cantón Quito.

Para ello, es importante indicar que la prevención de los riesgos laborales se ha convertido en un objetivo primordial para todas las empresas, dado que la nueva normativa Ecuatoriana obliga a un estricto cumplimiento de las condiciones de seguridad en el puesto de trabajo.

A continuación se describirá cada tema detallándolo de la siguiente manera:

1.2.1.1 ¿Qué es el trabajo?

Se pretende aclarar los conceptos básicos de trabajo, salud y riesgos laborales, así como las condiciones de desarrollo de trabajo que pueden ocasionar daños a las personas.

En este sentido, Aisa et al., (2000) considera al trabajo como:

Un factor de producción remunerado por el salario y más detalladamente la actividad por la que la persona desarrolla sus capacidades físicas e intelectuales para, a cambio de un sueldo, poder satisfacer sus necesidades y llevar una vida digna. (Aisa et al., 2000, p. 11)

Esta actividad se desarrolla hoy en día en su mayor parte con la ayuda de máquinas, herramientas, instalaciones, productos, etc. De no ser controlada correctamente puede afectar a la integridad física del trabajador en forma de accidentes o enfermedades.

1.2.1.2 Condiciones de trabajo

Los lugares de trabajo deben encontrarse en unas condiciones óptimas para que la utilización de los mismos no origine riesgos para los trabajadores.

Continuando con esta idea, (González, 2003, p. 99) menciona tres grupos de condiciones de seguridad óptimas:

- Orden, limpieza y señalización
- Condiciones ambientales
- Iluminación

Por ende, las condiciones de trabajo es el entorno donde se desarrollan las actividades, las cuales deben cumplir las condiciones de seguridad antes mencionadas para que exista un buen desempeño del trabajador. Sin olvidar que existen otros factores determinantes como: ambiente y condiciones físicas del trabajo; factores psicosociales; de organización del trabajo y factores que tienen que ver con las características del puesto de trabajo.

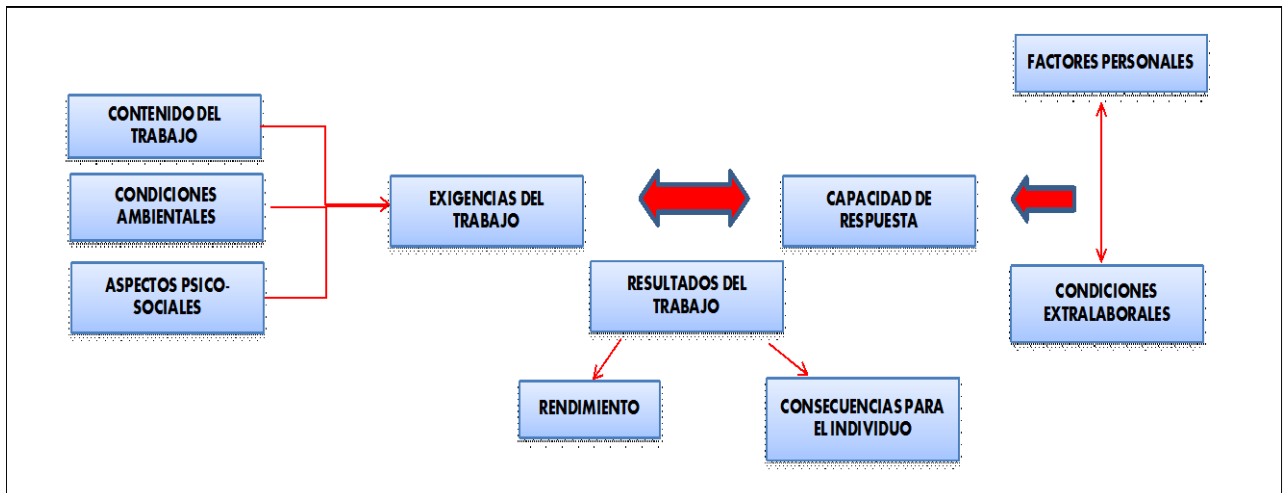


Gráfico 10: Factores determinantes y consecuencias del trabajo mental.

Fuente: Chiavenato (2000.), *Administración de Recursos Humanos*. Santafé de Bogotá, Ed. McGrawHill,

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas

1.2.1.3 Salud

Organización Mundial de la Salud (OMS) (2013) se refiere a la salud como “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente como la ausencia de afecciones o enfermedades”

1.2.1.4 Salud Ocupacional

Refiriéndonos a salud ocupacional, según La Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (OSHA, por sus siglas en inglés) (2013) menciona lo siguiente:

Se dice que la salud ocupacional es la disciplina encargada de promover y mantener literalmente el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones, evitando en todo sentido el desmejoramiento de la salud causado por las condiciones de trabajo, protegiendo a los trabajadores en sus empresas de los riesgos resultantes de los agentes nocivos, ubicando y manteniendo a los trabajadores de manera

adecuada en todas sus aptitudes fisiológicas y psicológicas. Todo esto se consigue cuando se logra adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo. (OSHA, 2013)

Salud Ocupacional se enfoca en la salud del trabajador, en mantener su bienestar dentro de las empresas independientemente cual sea el cargo, planteando formas de mejoramiento de vida para promover que los trabajadores sean personas eficaces y eficientes, y no entes que se encuentren inmersos en una empresa por necesidad.

1.2.1.5 Seguridad Ocupacional

Por otro lado, seguridad ocupacional, de acuerdo con Chiavenato (1999) es: “el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente, y para instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantar prácticas preventivas.” (Chiavenato, 1999, p. 15)

Es decir, en algunos casos las personas al momento de ejecutar un trabajo no toman medidas protectoras, es por ello que la seguridad en el trabajo se enfoca en implementar medidas preventivas para que las personas no sufran consecuencias posteriormente.

1.2.1.6 Riesgo Laboral

Es la probabilidad de que suceda un accidente laboral, que pueden ser evitadas siempre y cuando este acompañado de seguridades en la organización. Un punto importante a mencionar es el artículo 353 del Código del Trabajo (2013), en donde se define riesgos del trabajo como:

Riesgos del trabajo son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad. Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes

Todas las personas estamos expuestas a un sin número de accidentes los cuales conllevan un determinado riesgo. Para ello se estudiará el tema de riesgo laboral como un efecto dañino a la salud tanto física como emocional hacia la persona. Corroborando con lo expuesto, Díaz (2007) dice que:

Se denomina riesgo laboral a los peligros existentes en nuestra tarea laboral o en nuestro propio entorno o lugar de trabajo, que puede provocar accidentes o cualquier tipo de siniestros que, a su vez, sean factores que puedan provocarnos heridas, daños físicos o psicológicos, traumatismos, etc. Sea cual sea su posible efecto, siempre es negativo para nuestra salud. (Díaz, 2007, p. 178)

Por lo tanto los riesgos laborales se generan dentro de las empresas causando daños, en ciertos aspectos son más graves que en otros, es por eso que Salud y Seguridad Ocupacional se encarga de estudiar este tipo de casos, planteando normativas y políticas dentro de las empresas para que ya no sigan generándose riesgos laborales.

1.2.1.7 Riesgo Psicosocial

Por lo tanto, los riesgos psicosociales es un tema que en la actualidad se está estudiando dentro de las organizaciones, puesto que tiene que ver con la salud del trabajador, de la cual va a depender su desempeño.

Según Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2001):

Los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión. (Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, 2001, p. 22)

Así como lo explica la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, los riesgos psicosociales se generan porque dentro de las organizaciones no se tiene el suficiente o adecuado conocimiento sobre los mismos, ya sean físicos, psicológicos o sociales.

De manera similar según el Instituto de Salud Pública de Chile, (2012), p. 5 menciona lo siguiente:

Riesgo Psicosocial en el Trabajo a las características de la organización del trabajo, de las relaciones y de la cultura del trabajo, que pueden afectar el bienestar de trabajadores y trabajadoras, por lo tanto, los factores psicosociales están presentes en todos los lugares de trabajo, en tanto exista una organización del trabajo y una relación laboral con su propia cultura del trabajo.

Como explica el Instituto de Salud Pública de Chile los riesgos psicosociales ocurre en el trabajo en todo su contexto, ya que por ser extenso genera riesgos que van a afectar a largo plazo a la persona.

1.2.1.8 Tipos de riesgos psicosociales

Por ende, los riesgos psicosociales se presentan de diferentes formas y afectan de múltiples maneras a las personas, algunos de los riesgos más frecuentes en las organizaciones se los presenta en la siguiente tabla1.:

Tipos de Riesgos Psicosociales más recurrentes	Descripción
Estrés	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.
Violencia Laboral	Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo
Acoso Laboral o Moobing	Una forma de comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores jerárquicos y subordinados, por el que la persona en cuestión es humillada y atacada varias veces, directa o indirectamente por una o más personas con el propósito y con el efecto de alinearla.
Acoso Sexual	Toda conducta de naturaleza sexual desarrollada en el ámbito de organización y dirección de una empresa, o como consecuencia de una relación de trabajo, realizado a sabiendas que es ofensiva y no deseada por la víctima, determinando una situación que afecta al empleo y a las condiciones de trabajo y creando un entorno laboral ofensivo, hostil.
Inseguridad Contractual	El autocontrol de las emociones positivas y negativas que se derivan de la existencia de normas organizaciones sobre la expresión emocional en el desempeño de su puesto y que tienen como objetivo asegurar la satisfacción del cliente y la consecución de objetivos organizacionales.
Desgaste Profesional o Burnout	Es el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales.

Tabla 1: Tipos de riesgos psicosociales

Fuente: Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales (2013)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas

Existen diferentes tipos de riesgos psicosociales, algunos más mencionados que otros en las organizaciones, tales como el estrés, el mobbing, el burnout que van a llevar a la persona a que sufra consecuencias que van a afectar su parte emocional, social, física y por ende el desempeño en el trabajo. Pero ello no descarta los otros tipos de riesgos como el acoso sexual, la inseguridad contractual y la violencia laboral, que se presentan más aún en la actualidad, y que por no ser tan conocidos no se han tomado medidas preventivas para poder disminuir su alto índice de frecuencia.

1.2.1.9 Factores de riesgos psicosociales

Los factores psicosociales ocasionan daño a la salud y son negativos. En este sentido la Organización Internacional del Trabajo (OIT), 1986, p.38 citado por Mateo (2013) propuso la siguiente definición:

“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 otra parte, 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.”

Como lo menciona el autor los factores de riesgos psicosociales son factores que pueden alterar y desequilibrar las capacidades de la persona para manejar y responder a las continuas actividades derivadas del trabajo.

Según estudios, se ha podido determinar que la prevención de riesgos laborales en todas las empresas están obligadas a:

“Proteger la salud de sus trabajadores, entendiendo la salud según lo definido por la OMS como: el estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones y/o enfermedades. Para asegurar esta protección deben realizar una evaluación de riesgos de todos y cada uno de los puestos de trabajo de la empresa para prevenir los accidentes y las enfermedades profesionales, donde se incluye los riesgos psicosociales.” (Fernández, 2010, pág. 31)

En medida en que las condiciones de trabajo puedan provocar daños a la salud, se las denomina factores de riesgo, el cual afectan a las personas no solo en su salud física, mental y en su bienestar, sino también en su productividad. Los riesgos psicosociales abarcan un amplio grupo por lo cual sería imposible considerarlos minuciosamente a todos en este estudio, por lo que para su análisis se han establecido diferentes clasificaciones, una de las cuales es la siguiente:

- Factores de riesgos físicos:

Son todos aquellos factores ambientales de naturaleza física que pueden provocar efectos adversos a la salud según sea la intensidad, exposición y concentración de los mismos. (Henao, 2009, p.4)

Dentro de estos factores se consideran:

- Ruido y vibraciones
- Presiones anormales
- Temperaturas anormales (altas y bajas)

- Radiaciones ionizantes (iluminación, radiaciones ultravioleta, rayos laser, ultrasonido) y no ionizantes (rayos x, gamma, radiaciones alfa, beta)
- Factores de riesgos químicos:

Toda sustancia orgánica e inorgánica, natural o sintética que durante la fabricación, manejo, transporte, almacenamiento o uso, puede incorporarse al ambiente en forma de polvos, humo, gas o vapor, con efectos irritantes, corrosivos, asfixiantes o tóxicos y en cantidades que tengan probabilidades de lesionar la salud de las personas que entran en contacto con ellas. (Henao, 2009, p.5)

- Factores de riesgos biológicos:

Todos aquellos seres vivos ya sean de origen animal o vegetal y todas aquellas sustancias derivadas de los mismos, presentes en el puesto de trabajo y que pueden ser susceptibles de provocar efectos negativos en la salud de los trabajadores. Dichos efectos negativos se pueden concentrar en procesos infecciosos, tóxicos o alérgicos. Se tiene también un grupo de microorganismos como hongos, virus, bacterias, parásitos, que están presentes en determinados ambientes laborales y que al ingresar al organismo pueden desencadenar enfermedades infectocontagiosas, reacciones alérgicas o intoxicaciones. (Henao, 2009, p. 36)

- Factores de riesgos psicolaborales:

Este tipo de factor de riesgo se caracteriza por encontrarse en aquellos aspectos relacionados con el proceso de trabajo y las modalidades de gestión administrativa que pueden provocar carga psíquica, lo que a su vez puede generar como consecuencia fatiga mental, alteraciones de la conducta y reacciones de tipo fisiológico. (Henao, 2009, p. 36)

- Factores de riesgos ergonómicos:

Se consideran todos aquellos elementos relacionados con la carga física del trabajo, con las posturas de trabajo, con los movimientos, con los esfuerzos para el movimiento de cargas y en general aquellos que puedan provocar fatiga física o lesiones en el sistema osteomuscular (Henao, 2009, p.38)

- Factores de riesgos mecánicos:

Objetos máquinas, equipos, herramientas que por sus condiciones de funcionamiento, diseño o por la forma, tamaño, ubicación, tienen la capacidad potencial de entrar en contacto con las personas o materiales, provocando lesiones en los primeros o daños en los segundos. (Henao, 2009, p.38)

- Factores de riesgos eléctricos:

Se refiere a los sistemas eléctricos de las máquinas, equipos e instalaciones que al entrar en contacto con las personas o las instalaciones y materiales pueden provocar lesiones a las personas, de acuerdo con la intensidad y tiempos de contacto y demás causar daños a la propiedad. (Henao, 2009, p.38)

- Factores de riesgos locativos:

Condiciones de las instalaciones o áreas de trabajo que bajo circunstancias no adecuadas pueden ocasionar accidentes de trabajo o pérdidas para la empresa. Se incluyen estado, mantenimiento de pisos, paredes, tejados, estructuras, pudiendo ocasionar atrapamientos, caídas, golpes que a su vez pueden provocar lesiones personales. (Henao, 2009, p.39)

1.2.1.10 Evaluación de los factores psicosociales

De lo expuesto anteriormente se deduce la importancia de la evaluación de los factores psicosociales. Esta evaluación se hace a través de métodos de valoración según menciona Aisa et al., (2000) el cual los agrupa en dos categorías:

Métodos de valoración de datos recogidos de forma directa:	• Análisis de datos estadísticos. • Medición de parámetros fisiológicos. • Métodos de análisis de condiciones de trabajo como: ANACT, LEST, etc. (Aisa et al., 2000, p. 22)
Métodos de valoración de datos recogidos de forma indirecta:	• Opinión de trabajadores. • Escala de valoración subjetiva. • Test de respuestas múltiples. • Listas de comprobaciones abiertas. • Discusiones de grupo. (Aisa et al., 2000, p. 22)

Tabla 2: Métodos de valoración

Fuente: Aisa et al., (2000)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas

1.2.1.11 Accidente de trabajo

Según el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IESS (2015) menciona que es considerado un accidente de trabajo cuando:

Es un suceso imprevisto y repentino que ocasiona al trabajador/a lesión corporal o perturbación funcional, la muerte inmediata o posterior; con ocasión o consecuencia del trabajo. También se considera accidente de trabajo, el que puede sufrir el trabajador al ir desde su domicilio a su lugar de trabajo o viceversa.

A continuación nos centraremos en el tema de estrés laboral, puesto que es la variable dependiente de esta investigación.

1.2.1.12 Estrés

De acuerdo a Mateo (2013) menciona que el estrés es “aquella situación que hemos vivido en algún momento y que no hemos podido controlar. Situaciones que nos han generado sensaciones de peligro o amenaza. El estrés se asocia a emociones negativas, dolorosas.” (Mateo, 2013, p.24)

Cuando la mayoría de personas llevan una vida cargada de exigencias, suele producirse estrés con mayor frecuencia. Pero de igual manera, lo que a mi parecer es algo liviano y lo podría controlar, para otras personas pueda parecer algo difícil de realizar y se pueda generar estrés. Así como existen tipos de estrés, existen diferentes causas y hasta diferentes reacciones del estrés en las personas. Segundo Cano (2002) menciona que:

El estrés hoy en día se considera como un proceso interactivo en el que influyen los aspectos de la situación, demandas y las características del sujeto, recursos. Si las demandas de la situación superan a los recursos del individuo, tenderá a producirse una situación de estrés en la que el individuo intentará generar más recursos para atender las demandas de la situación.

Es decir, que al referirse al estrés de los estudios realizados, se ha determinado que cuando en un individuo las demandas de una situación superan a los recursos del individuo, este intentara generar más recursos para atender las demandas de la situación, lo que le provoca una situación de estrés.

1.2.1.13 Estrés laboral

Por consiguiente, el estrés laboral no es más que una manifestación de la relación laboral. A continuación de manera más detallada y concisa lo explica el autor (Velázquez, 2005, p.19) quien refiere al estrés laboral como:

“El resultado de una relación entre las exigencias o demandas que se producen en el mundo laboral y la capacidad de los trabajadores de dar una respuesta a tales demandas, que en el caso de no hallar tal respuesta podría derivar en potenciales riesgos y daños para la salud.”

Es decir, el estrés laboral es la interrelación entre las demandas del trabajo hacia el trabajador y como este se desenvuelve frente a las mismas y cómo reacciona para que no repercutan en su salud.

Por otro lado, Fernández (2010) entre los riesgos psicosociales está el estrés laboral, a continuación se expone cuáles son los causantes del estrés:

“Aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control. No es una enfermedad pero, si se sufre de una forma intensa y continuada, puede provocar problemas de salud física y mental.” (Fernández, 2010, p.37)

Como menciona el autor, el estrés laboral se da cuando las exigencias sobrepasan la capacidad de enfrentamiento de los trabajadores, lo cual va a generar desequilibrio y puede llegar a influenciar en forma negativa a la salud del trabajador y por ende generan mal desempeño laboral.

1.2.2 Adopción de una Perspectiva Teórica

La perspectiva teórica que se va a tomar en cuenta para la realización del presente estudio es el modelo de Demanda – Control – Apoyo social de Karasek y Thorell (1990, Nombrado por Paravic, 2014) el cual ha sido uno de los más relevantes en cuanto a este tipo de investigaciones se refiere.

Karasek y Thorell (1990) observaron que los efectos del trabajo, tanto en la salud como en el comportamiento, parecían ser resultado de la combinación de las diferentes demandas psicológicas surgidas en el ámbito laboral y de las características estructuradas propias del puesto de trabajo, lo cual lo llevó a dar lugar a un modelo bidimensional que integrara estas dos conclusiones, y que fuese útil para describir un amplio tipo de efectos psicosociales como consecuencia de las condiciones de trabajo.

El modelo se llevó a cabo a partir de aportaciones anteriores y contemporáneas de varias disciplinas. En el campo de la sociología se habían llevado a cabo varias investigaciones acerca de las diferentes exigencias psicológicas y sociales causantes de enfermedades que suponían ser los principales elementos estresores del momento. Por otro lado, la psicología organizacional, en sus teorías de satisfacción y motivación laboral, abordaba temas relacionados con la autonomía y el uso de habilidades desde una perspectiva productiva. Karasek y Thorell (1990)

En cuanto a la epidemiología Karasek y Thorell (1990) se refieren a la necesidad de ampliar el modelo estaba creciendo junto con la necesidad de abordar problemas cardiovasculares asociadas al trabajo. De igual manera durante la década de los años 70, diversos estudios dieron a conocer que existían efectos en el estado de salud y en el comportamiento relacionados con las intensas demandas psicológicas junto con la

capacidad de control (trabajo monótono, capacidad para ejercer competencias, altos niveles de autonomía, entre otros).

1.2.3 Marco Conceptual

Luego de haber presentado varios conceptos principales acerca de los riesgos psicosociales y estrés laboral, se presenta a continuación el marco conceptual del presente trabajo de investigación:

- Seguridad Ocupacional: en algunos casos las personas al momento de ejecutar un trabajo no toman medidas protectoras, es por ello que la seguridad en el trabajo se enfoca en implementa medidas preventivas para que las personas no sufran consecuencias posteriormente. (Chiavenato, 1999)
- Riesgos Psicosociales: los riesgos psicosociales se generan porque dentro de las organizaciones no se tiene el suficiente o adecuado conocimiento sobre los riesgos que están expuestas las personas ya sean físicos, psicológicos o sociales. (Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, 2001)
- Factores psicosociales: son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno; que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras. Los términos “organización del trabajo” y “factores organizativos” son intercambiables en el contexto laboral con “factores psicosociales” para señalar las condiciones de trabajo que conducen al estrés. (Gil – Monte, 2012 p.238).

- Estrés laboral: ocurre cuando las exigencias sobrepasan la capacidad de enfrentamiento de los trabajadores, lo cual va a generar desequilibrio y puede llegar a influenciar en forma negativa a la salud del trabajador y por ende su mal desempeño. (Fernández, 2010)

1.2.4 Identificación y Caracterización de las Variables

A continuación en la tabla 3. se presentará el tipo de variable y la medición a la que se aplicará a cada una de ellas.

Tipo de Variables	Variable	Concepto
Variable Dependiente	Factores de Riesgo Psicosocial Laboral	Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1986 citado por Llaneza, 2006 p.392) define riesgo psicosocial como: “las interacciones entre la organización y las necesidades de los trabajadores. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia”
Variable Independiente	Estrés Laboral	De acuerdo a (Velázquez, 2005, p.19) el estrés laboral es: “el resultado de una relación entre las exigencias o demandas que se producen en el mundo laboral y la capacidad de los trabajadores de dar respuestas a tales demandas, que en el caso de no hallar tal respuesta podría derivar en potenciales riesgos y daños para la salud”

Tabla 3. Identificación y caracterización de las variables

Fuente: Llaneza, (2006); Velázquez, (2005)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas

2. CAPÍTULO II.

DISEÑO Y MÉTODO

2.1 Nivel de Estudio

Para la ejecución de la presente investigación se escogió el diseño descriptivo, el cual: “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de un fenómeno que se analice describiendo tendencias de un grupo o población” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006, p. 103). Además se considera que para desarrollar el tema de riesgos psicosociales laborales y estrés laboral es necesario el diseño descriptivo ya que este tiene como finalidad detallar los atributos, características o cualidades del objeto de estudio que en este caso es los riesgos psicosociales laborales y estrés laboral. Bernal (2006).

2.2 Modalidad de Investigación

La investigación se realizó de forma cuantitativa e hipotética deductiva, ya que se recogieron datos para la realización del estudio y se tomó información necesaria a través de los instrumentos de medición de los factores de riesgos laborales y estrés laboral.

2.3 Método

Es el hipotético – deductivo, que consiste en “hacer observaciones manipulativas y análisis, a partir de las cuales se formulan hipótesis que serán comprobadas mediante experimentos controlados. Aunque esta no es la única forma de hacer ciencia, es la más utilizada y validada.” Pascual., et al (1996)

Cada pregunta de investigación se explicará a continuación en la tabla 4.

	Pregunta de Investigación	Objetivo	Metodología	Técnica	Instrumento	Alcance	Resultado Esperado
1	¿Cuál es el conocimiento actual del tema?	Cimentar teóricamente las variables de la investigación.	Deductiva	Recopilación de datos, análisis de datos.	Libros, artículos científicos, tesis.	Conocimiento específico de las variables a estudiar.	Al conocer del tema poder defender las hipótesis planteadas
2	¿Cuáles serían los factores que intervienen para que los funcionarios de la Fiscalía General del Estado, de la Unidad de Delitos Flagrantes del Cantón Quito presenten estrés?	Identificar los factores de riesgos psicosociales laborales que causan estrés laboral en los funcionarios de la Fiscalía General del Estado, de la Unidad de Delitos Flagrantes del Cantón Quito.	Inductivo Deductivo	Recopilación de datos a partir de la toma de tests.	Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS 21) que es el test de	Dar a conocer los factores que generan estrés.	Al conocer los estresores, podemos plantear una solución.

Tabla 4: Explicativa de Método.

Fuente: (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud ISTAS, 2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas

En fin, se ha procedido a realizar la presente investigación en los funcionarios de la Fiscalía General del Estado que laboran en la Unidad de Delitos Flagrantes del Cantón Quito, debido a la gran carga laboral que esa Unidad tiene; corroborando con lo expuesto, el departamento de Talento Humano, se ha dado cuenta que en virtud de que los funcionarios deben cumplir con turnos que conllevan horarios tanto en el día como en la noche, puesto que esa unidad labora las 24 horas, posiblemente se están presentando riesgos psicosociales laborales y estrés laboral.

Relacionando la presente investigación con el cronograma de trabajo, en los meses de diciembre de 2014 y enero de 2015 se desarrolló esta interrogante en el Departamento de Talento Humano, lo que conllevó a que los meses siguientes se realice el trabajo de campo, enfocándose en los factores de riesgos psicosociales y estrés laboral que se presentan en los funcionarios de la Fiscalía General del Estado que laboran en la Unidad de Delitos Flagrantes del Cantón Quito.

2.4 Población y Muestra

La población es la Fiscalía General del Estado, ubicada en la Patria y 9 de Octubre, está constituida por 356 trabajadores. Constituidos por: Agente Fiscal, Secretario de Fiscal, Asistente de Fiscal, Asistente administrativo de procesos desconcentración y Auxiliar de servicios.

Para ello, en el desarrollo de esta investigación se trabajará con una muestra a conveniencia debido a que en este tipo de muestreo se hace factible la selección de las unidades de muestra en forma arbitraria; las que se presentan a la investigadora, sin ningún criterio definido previamente; se elige de acuerdo a la disponibilidad. Mejía (2002).

Es así como se conformará la muestra que consta de 25 Agentes Fiscales, caracterizados de la siguiente manera:

Edad	Sexo
26	Femenino
27	Femenino
27	Masculino
29	Masculino
30	Masculino
30	Femenino
35	Femenino
35	Femenino
35	Femenino
38	Femenino
39	Masculino
41	Masculino
41	Masculino
42	Femenino
43	Femenino
43	Femenino
43	Masculino
43	Femenino
44	Masculino
45	Masculino
45	Femenino
50	Femenino
51	Masculino
55	Femenino

Tabla 5: Caracterización de la muestra
Fuente: Fiscalía General del Estado (2015)
Elaborado por: Romina Jhayya Bayas

2.5 Selección de Instrumentos de Investigación

Para la medición de riesgos psicosociales se utilizará como instrumento el Cuestionario de CoPsoQ istas21 (versión 1.5) que determinara lo siguiente:

Este es un instrumento de evaluación orientado a la prevención. Identifica y localiza los riesgos psicosociales y facilita el diseño e implementación de medidas preventivas. Los resultados de la aplicación deben ser considerados como oportunidades para la identificación de aspectos a mejorar de la organización del trabajo. La evaluación de riesgos es un paso previo para llegar a una prevención racional y efectiva. (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud ISTAS, 2010)

Este cuestionario debe usarse para plantear soluciones en cuento a los riesgos que se encuentran dentro de las empresas y así prevenir, eliminar o disminuir los riesgos psicosociales y así poder avanzar en una organización más saludable. Este cuestionario no tiene precio alguno, es gratuito y se lo puede encontrar en la web.

2.6 Validez y Confiabilidad de los Instrumentos

Luego de la aplicación de los instrumentos de medición se construirá su confiabilidad en donde las diferentes mediciones deben dar los mismos resultados, la validez de contenido, de criterio y de constructo y la objetividad sin sesgos.

Según el Cuestionario de CoPsoQ istas21 (versión 1.5) este es un instrumento que ha sido empleado a nivel internacional en diferentes empresas, instituciones, organizaciones, entre otras, que han visto la necesidad de valorar su entorno laboral en cuanto a riesgos de carácter psicosocial.

La primera versión de este instrumento fue realizada por un grupo de investigadores del Centro Nacional de Investigación del Ambiente Laboral en el año 2000, y la metodología que se emplea es el método CoPsoQ istas21, el mismo que se encuentra disponible en más de 25 lenguas y puede ubicarse en cientos de revistas y artículos de renombre como lo son la Organización Mundial de la Salud, la Agencia Europea para la seguridad y la Seguridad en el trabajo; el Instituto del Trabajo y Salud en la Organizaciones y la Fundación Europea para la mejora de las Condiciones de Vida Trabajo. (Alvarado, 2012)

En la actualidad este instrumento de evaluación es uno de los más empleados en la mayor parte de organizaciones debido a la alta confiabilidad de sus constructos, brindando respuestas muy acertadas y confiables debido a que ha sido sometido a una serie de procesos de adaptación, validación y estandarización en una muestra de 1557 personas, la cual es un número representativo de los trabajadores chilenos por ejemplo. El amplio espectro de factores psicosociales que abarca el instrumento, junto con el consenso entre expertos con que se inició el proceso, sugieren una alta validez del contenido de este instrumento. (Alvarado, 2012)

El análisis realizado dió a conocer que las cinco dimensiones globales definidas teóricamente pudieron finalmente ser confirmadas a través de un análisis factorial en el cual, la mayor parte de las escalas obtuvieron un alfa de Cronbach mayor que el nivel convencional de 0,700; mientras que la otra mitad presentó un alfa mayor a 0,800 señalando su buena consistencia interna. Por otro lado, durante el proceso de análisis de test- re test, se pudo conocer que todas las correlaciones fueron estadísticamente significativas; lo cual da como resultado una alta estabilidad temporal. (Alvarado, 2012). Estos datos son corroborados con lo descrito en el manual ISTAS 21 ya que se menciona

que es un cuestionario válido y fiable con un alfa de Cronbach correspondiente de 0,66 a 0,92 y los índices Kappa puntúan en 0,69 a 0,77, los cuales se consideran altos.

Finalmente, se podría decir que este instrumento de evaluación permite diagnosticar y medir de forma completa y satisfactoria los diferentes niveles de riesgos psicosocial laboral; al igual que permite desarrollar programas de prevención e intervención a partir de los datos obtenidos con la finalidad de mejorar o eliminar los riesgos psicosociales detectados, y poder contribuir de esta manera a la mejora de la calidad de vida de los trabajadores.

2.7 Operacionalización de las Variables

Pregunta de investigación	Objetivos	Instrumento	Variables	Definición Conceptual
¿Qué factores de los riesgos psicosocial tienen influencia en el estrés laboral que se presenta en los funcionarios de la Fiscalía General del Estado, Unidad de Delitos Flagrantes del Cantón Quito?	Identificar los riesgos psicosociales y evaluar los niveles de estrés.	Cuestionario ISTAS 21 (CoPsoQ) Versión Media Está compuesto por: Datos	Riesgos Psicosociales	Los riesgos psicosociales se generan porque dentro de las organizaciones no se tiene el suficiente o adecuado conocimiento sobre los riesgos que están expuestas las personas ya sean físicos, psicológicos o sociales. (Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, 2001)
	Fundamentar teóricamente la relación acerca de factores de riesgo psicosocial laboral y estrés laboral.	sociodemográficos Condiciones de empleo y trabajo Daños y efectos en la salud Dimensiones psicosociales.	Estrés laboral	Se da cuando las exigencias sobrepasan la capacidad de enfrentamiento de los trabajadores, lo cual va a generar desequilibrio y puede llegar a influenciar en forma negativa a la salud del trabajador y por ende su mal desempeño. (Fernández, 2010)

Tabla 6: Operacionalización de las variables

Fuente: Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, (2001); Fernández, (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas

2.8 Procesamientos y Análisis de Datos

Se realizó la recolección y análisis de los datos, empleando el Cuestionario CopSoQ istas21 versión 1.5 para así obtener los resultados, se entablo un acuerdo previo con la organización para la ejecución de la presente investigación, se ejecutó un convenio con el Director de Talento Humano, Ing. Patricio Vásconez, con el fin de autorizar el empleo del cuestionario istas 21 y de esta manera conocer la disponibilidad de tiempo por parte de los funcionarios de la Unidad de Delitos Flagrantes y así poder acondicionarlo para los fines pertinentes de este estudio. El cuestionario istas21 fue aplicado en el transcurso de 2 semana, dada la facilidad, rapidez y claridad del instrumento, se acordó una hora antes de lo establecido, para generar empatía con los trabajadores y socialización del instrumento.

La forma de aplicación del cuestionario istas21 (Anexo A), fue de forma individual, con el tiempo establecido de 40 minutos por funcionario dada la cantidad de ítems del instrumento que debía ser completado, así también para las inquietudes que pudieran surgir.

Posterior a la recolección de datos del cuestionario istas21 se procedió a la tabulación, el método empleado fue la tabulación simple, obteniendo la escala Likert desde: Muy en desacuerdo, En desacuerdo, De acuerdo, Muy de acuerdo, y a través de ello se calculó el promedio de la calificación por encuesta.

Finalmente se utilizó el análisis de medidas de tendencia central como la moda, media y mediana para determinar su mayor prevalencia en los resultados.

3. CAPÍTULO III

RESULTADOS

1.1 Levantamiento de datos

El levantamiento de los datos conjuntamente con la recopilación de datos numéricos y la información, se desarrolló en el periodo de tiempo de 1 mes para obtener los resultados. El objetivo de este proceso fue describir la mayor prevalencia de los riesgos psicosociales y su estrés laboral, planteada en los objetivos de esta investigación. Se inició por la validación del cuestionario istas21, en la cual se demostró su veracidad y validez.

Dado que el cuestionario fue aplicado de forma individual, en cada una de las situaciones no existió preguntas por parte de los encuestados al momento de dar las instrucciones de cómo debían ser completados, consecutivamente el tiempo que se había estimado para cada prueba bastó para completar el cuestionario.

1.2 Presentación y análisis de resultados

Pregunta 1.- ¿Qué edad tienes?

	Frecuencia	Porcentaje
Entre 26 y 35 años	4	16%
Entre 36 y 45 años	6	24%
Entre 46 y 55 años	8	32%
Más de 55 años	7	28%
Total	25	100%

Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas



Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas

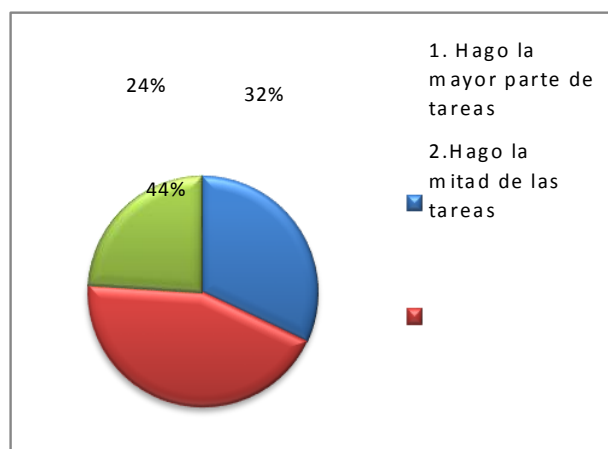
De los veinte y cinco funcionarios que laboran en la Unidad de Flagrancias de la Fiscalía General del Estado del Cantón Quito, cuatro de ellos que corresponden al 16% están entre los 26 y 35 años; seis de ellos que corresponden al 24% tiene entre 36 y 45 años, ocho personas entre los 46 a 55 años corresponden al 32% y por último siete de ellos son más de 55 años que corresponde al 28%.

Pregunta 2.- ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?

	Frecuencia	Porcentaje
1.Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas	8	32%
2.Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	11	44%
3.Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	6	24%
Total	25	100%

Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas



Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas

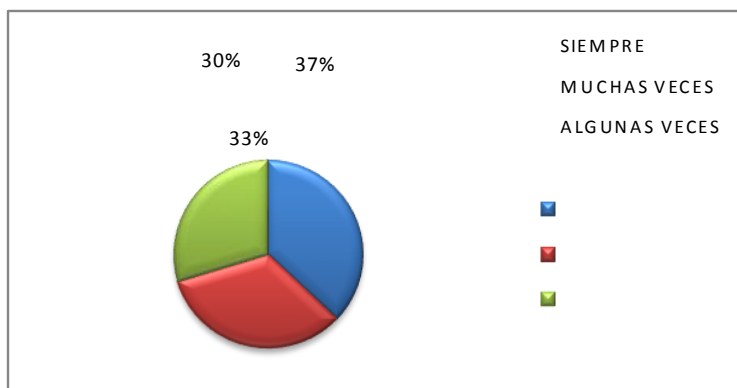
Es muy importante tomar en cuenta las relaciones entre el trabajo y la parte familiar de los trabajadores, pues esto incide directamente en la aparición de posibles riesgos psicosociales. El ítem 1 se refiere a que la persona es el principal responsable y hace la mayor parte de las tareas familiares y domésticas. En este nivel, se encuentran 8 funcionarios que corresponde al 32%; En el ítem 2 que manifiestan que hacen aproximadamente la mitad de las tareas domésticas y familiares, encontramos a 11 funcionarios que equivale al 44%; de igual forma 6 funcionarios con el 6% se ubican en el ítem 3 lo que quiere decir que hacen más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas.

Pregunta 3.- Contesta a las siguientes preguntas sobre los problemas para compaginar las tareas doméstico-familiares y el empleo

	Siempre		Muchas veces		Algunas veces		Solo alguna vez		Nunca		Total
	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%	
1. Si faltas algún día de casa, las tareas domésticas se quedan sin hacer?	7	28%	10	40%	8	32%	0	0%	0	0%	100%
2. Cuando estás en la empresa, piensas en las tareas domésticas y familiares?	8	36%	9	36%	8	32%	0	0%	0	0%	100%
3. Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en la casa a la vez?	3	12%	5	20%	8	32%	7	28%	2	8%	100%

Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas



Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas

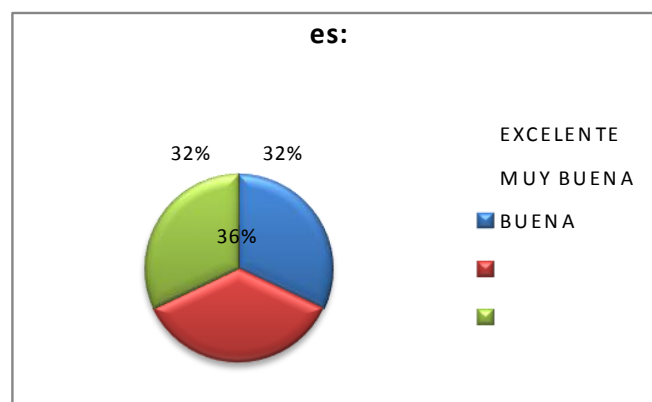
Las tareas doméstico-familiares definitivamente son aspectos de importancia para los trabajadores. Por ejemplo: el 37%, manifiestan que son los principales responsables de las tareas familiares y domésticas. El 33% piensan en las labores de casa durante el trabajo, y por último el 30% de los funcionarios mientras se encuentran laborando necesitan estar en la casa al mismo tiempo.

Pregunta 4.- En general, dirías que tu salud es:

Excelente		Muy buena		Buena		Total	
No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
8	32%	9	36%	8	32%	25	100%

Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas



Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas

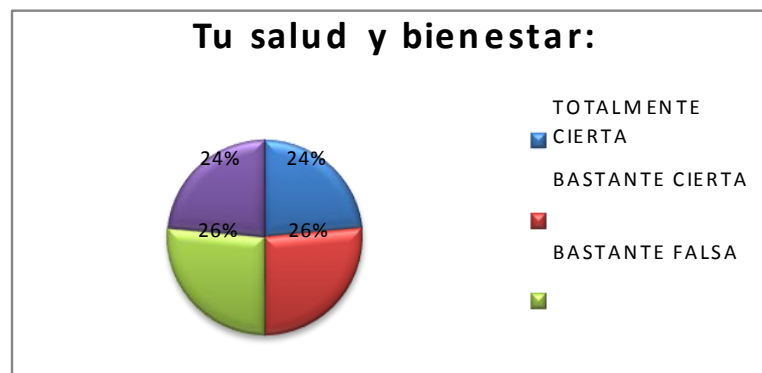
8 funcionarios que representan el 32% manifiestan o tienen la percepción de que su salud es excelente; 9 (36%) la consideran muy buena y 8 funcionarios con el 32% consideran a su salud como buena.

Pregunta 5.- Por favor, di si te parece CIERTA O FALSA cada una de las siguientes frases

	Totalmente Cierta		Bastante Cierta		No Lo Se		Bastante Falsa		Totalmente Falsa		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
1. Me pongo enfermo/a más fácilmente que otras personas	3	12%	2	8%	6	24%	6	24%	8	32%	25	100%
2. Estoy tan sano/a como cualquiera	8	32%	7	28%	6	24%	4	16%	0	0%	25	100%
3. Creo que mi salud va a empeorar	8	32%	0	0%	0	0%	9	36%	8	32%	25	100%
4. Mi salud es excelente	8	32%	9	36%	8	32%	0	0%	0	0%	25	100%

Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas



Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas

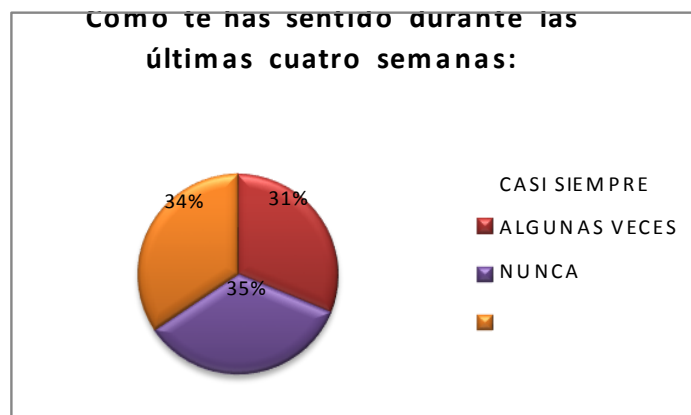
Se puede apreciar que 26% de funcionarios manifiestan tener un estado de salud excelente, algunos no saben si su estado de salud es bueno o malo. Por ejemplo: 24% de los funcionarios dan a conocer que no saben si están tan sanos como cualquiera de sus compañeros o si se enferman con más frecuencia que los demás.

Pregunta 6.- Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido durante las últimas cuatro semanas

	Siempre		Casi Siempre		Muchas Veces		Algunas Veces		Solo Alguna Vez		Nunca		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
1. He estado muy nervioso?	0	0%	0	0%	7	28%	10	40%	8	32%	0	0%	25	100%
2. Te has sentido tan bajo/a de moral que nada podría animarte?	0	0%	0	0%	0	0%	6	24%	8	32%	11	44%	25	100%
3. Te has sentido calmado/q y tranquilo/a?	0	0%	0	0%	6	24%	11	44%	8	32%	0	0%	25	100%
4. Te has sentido desanimado/a y triste?	0	0%	0	0%	0	0%	7	28%	8	32%	10	40%	25	100%
5. Te has sentido feliz?	6	24%	10	40%	6	24%	0	0%	3	12%	0	0%	25	100%
6. Te has sentido lleno/a de vitalidad?	8	32%	6	24%	6	24%	5	20%	0	0%	0	0%	25	100%
7. Has tenido mucha energía?	4	16%	6	24%	7	28%	2	8%	6	24%	0	0%	25	100%
8. Te has sentido agotado/a?	3	12%	6	24%	8	32%	3	12%	5	20%	0	0%	25	100%
9. Te has sentido cansado/a?	4	16%	7	28%	9	36%	1	4%	4	16%	0	0%	25	100%

Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas



Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas

En este campo se analiza el estado emocional y comportamental de los funcionarios, es interesante ver que 35% de los funcionarios mencionan haber estado nerviosos algunas veces durante las últimas cuatro semanas; de igual manera el 34% nunca han estado con estados de ánimo que reflejan tristeza y abatimiento; por otra parte el 31% de los funcionarios casi siempre reflejan cierto cansancio físico y mental.

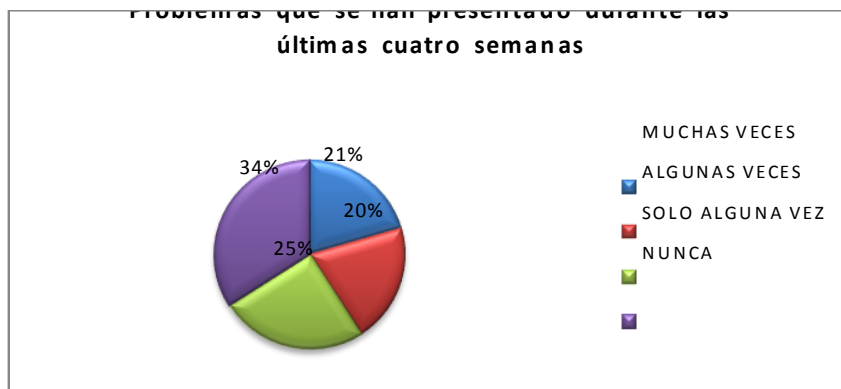
Pregunta 7.- Durante las últimas cuatro semanas con qué frecuencia has tenido los siguientes problemas

	Siempre		Muchas Veces		Algunas Veces		Solo alguna Vez		Nunca		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
1. No he tenido ánimo para estar con gente?	0	0%	2	8%	7	28%	9	36%	7	28%	25	100%
2. No he podido dormir bien?	2	8%	9	36%	7	28%	7	28%	0	0%	25	100%
3. He estado irritable?	0	0%	2	8%	8	32%	10	40%	5	20%	25	100%
4. Me he sentido agobiado/a?	3	12%	5	20%	7	28%	4	16%	6	24%	25	100%
5. He tenido opresión o dolor en el pecho?	0	0%	0	0%	5	20%	6	24%	14	56%	25	100%
6. Me ha faltado el aire?	0	0%	0	0%	5	20%	5	20%	15	60%	25	100%
7. He sentido tensión en los músculos?	2	8%	4	16%	9	36%	5	20%	5	20%	25	100%
8. He tenido dolor de cabeza?	0	0%	8	32%	9	36%	8	32%	0	0%	25	100%
9. He tenido problemas para concentrarme?	0	0%	0	0%	8	32%	11	44%	6	24%	25	100%
10. Me ha costado tomar decisiones?	0	0%	0	0%	8	32%	11	44%	6	24%	25	100%
11. He tenido dificultad para acordarme de las cosas?	0	0%	4	16%	7	28%	9	36%	5	20%	25	100%

12. He tenido dificultad para pensar de forma clara?	0	0%	4	16%	4	16%	7	28%	10	40%	25	100%
--	---	----	---	-----	---	-----	---	-----	----	-----	----	------

Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas



Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas

Este cuadro permite tomar en cuenta ciertos comportamientos emocionales y condiciones de salud de los funcionarios durante las últimas cuatro semanas. De allí que 19% de los funcionarios manifiestan que muchas veces no han tenido ánimo para estar con gente y no han podido dormir bien durante estas últimas cuatro semanas; 67% funcionarios manifiestan haber estado solo algunas veces con el carácter irritable, mientras que el 19% mencionan haber estado algunas veces irritables; la tensión en los músculos y el dolor de cabeza son síntomas que han estado presentes en este tiempo. 44% de los funcionarios han presentado solo algunas veces dificultad para tomar decisiones, inconvenientes para acordarse de las cosas y pensar en forma clara, etc.

Pregunta 8.-Cuál es el departamento o sección en la que trabaja actualmente

Los 25 funcionarios manifestaron que trabajan actualmente en la Fiscalía General del Estado en la Unidad de Delitos Flagrantes del Cantón Quito (Av. Patria y 9 de Octubre).

Pregunta 9.- Cuál es el nombre de tu puesto de trabajo

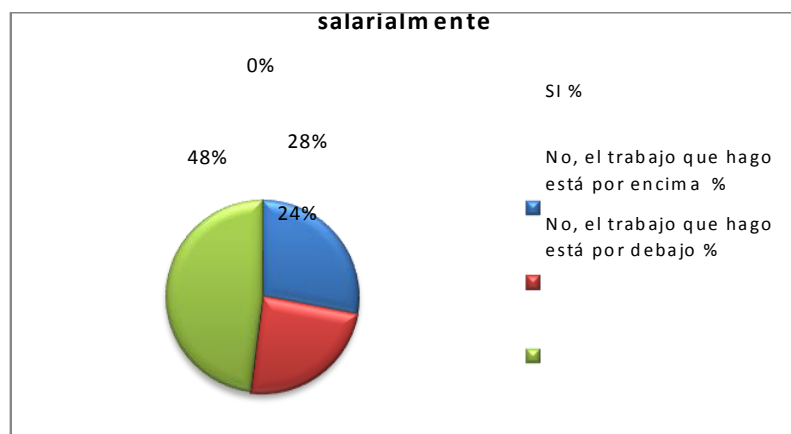
Todos los 25 funcionarios saben exactamente cuál es el nombre de su puesto o cargo actual, el cuál se lo denomina como Agente Fiscal.

Pregunta 10.- El trabajo que realizas se corresponde con la categoría profesional que tienes reconocida salarialmente?

Si		No, el trabajo que hago está por encima de lo que se me reconoce en el salario		No, el trabajo que hago está por debajo de lo que se me reconoce en el salario.		No lo se		Total	
No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
7	28%	6	24%	12	48%	0	0%	25	100%

Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas



Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas

En esta información se confirma el análisis de la pregunta anterior. 28% de funcionarios si saben que su trabajo se corresponde con la categoría profesional que tienen reconocida salarialmente. Tan solo el 24% de los funcionarios mencionan que su salario esta remunerado de una buena forma. La falta de información sobre su categoría profesional y sobre todo sobre sus funciones y responsabilidades causa desconfianza e

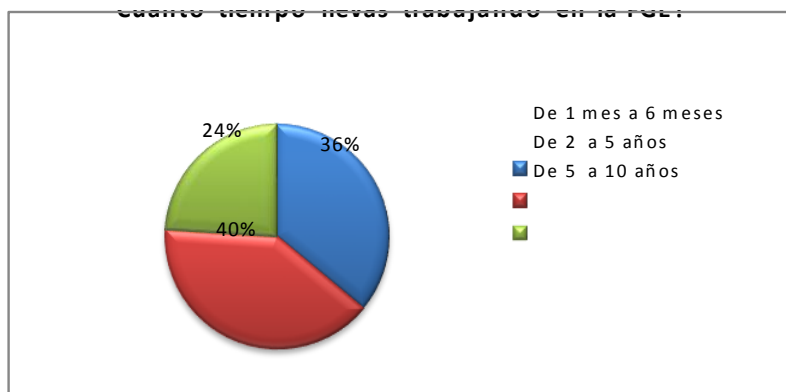
incertidumbre puesto que el 48% de los funcionarios no está conforme con el reconocimiento salarial de su trabajo

Pregunta 11.- Cuanto tiempo llevas trabajando en la Fiscalía General del Estado?

	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 30 días	0	0%
De 1 mes a 6 meses	9	36%
De 2 años a 5 años	10	40%
De 5 años a 10 años	6	24%
Más de 10 años	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas



Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas

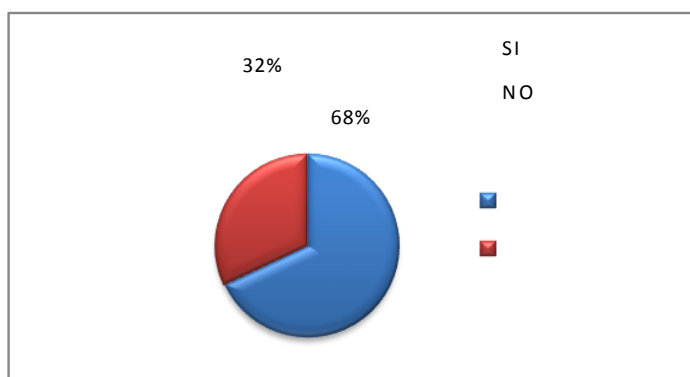
En cuanto al tiempo de trabajo en la institución, 36% llevan prestando sus servicios entre 1 mes a 6 meses; 40% vienen trabajando por 2 a 5 años; y tan solo 24% lo hacen entre 5 a 10 años.

Pregunta 12.- Desde que entraste en la Fiscalía General del Estado has ascendido de categoría o grupo profesional?

Sí		No		Total	
No.	%	No.	%	NO.	%
17	68%	8	32%	25	100%

Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas



Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas

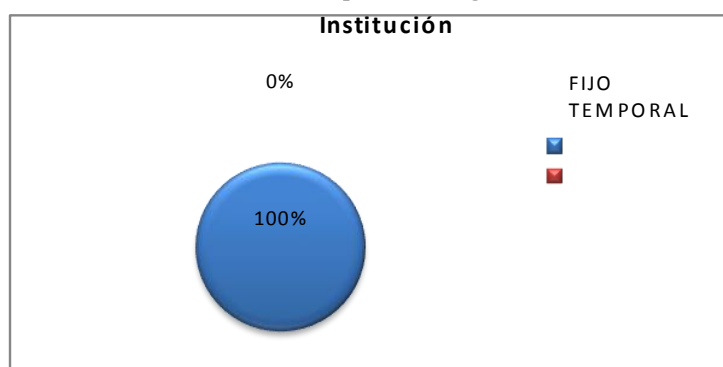
32% mencionan que desde que entraron al Fiscalía General del Estado, no han sido objeto de ascensos de categoría o grupo profesional. Mientras que el 68% mencionan que si han sido ascendidos.

Pregunta 13.- Qué tipo de relación laboral tienes con tu actual empresa u organización?

Fijo		Temporal		Total	
No.	%	No.	%	No.	%
25	100%	0	0%	25	100%

Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas



Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas

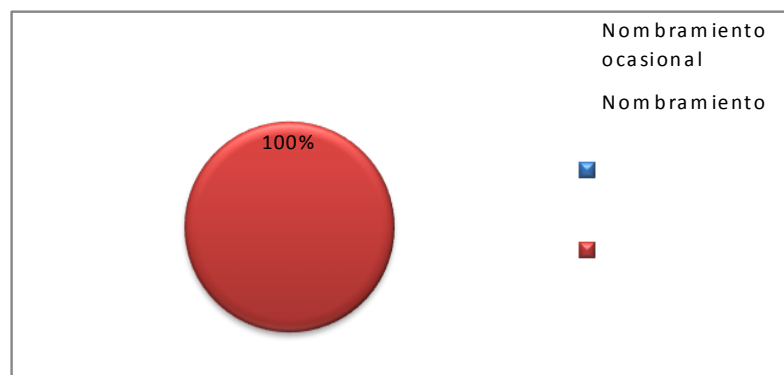
De igual manera todos los 25 funcionarios con el 100% corresponden a contrato por fijo como lo establecen las leyes de nuestro país Ecuador.

Pregunta 14.- Tu contrato es

	Frecuencia	Porcentaje
Nombramiento ocasional	0	0%
Nombramiento	25	100%
Total	25	100%

Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas



Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas

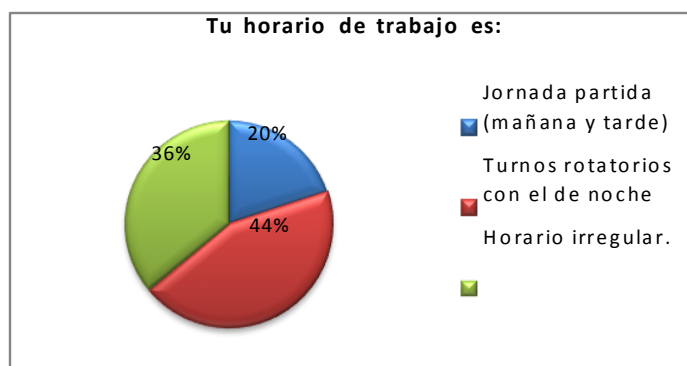
Todos los 25 funcionarios con un porcentaje del 100% tienen un contrato por nombramiento.

Pregunta 15.- Tu horario de trabajo es

	Frecuencia	Porcentaje
Jornada partida (mañana y tarde)	5	20%
Turnos rotatorios con el de noche	11	44%
Horario irregular.	9	36%
Total	25	100%

Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas



Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas

La mayoría de los funcionarios 11 de ellos con el 44% cumplen con turnos rotatorios con el de noche, 9 (36%) cumplen horarios irregulares y el 20% que son 5 funcionarios tienen su jornada normal, es decir, mañana y tarde.

Pregunta 16 .- Cómo son tus horarios y días de trabajo

El horario de trabajo de todos los funcionarios es de oficina, quiere decir de lunes a viernes en el horario de 08:00 hasta las 17:00. El horario para el almuerzo inicia desde las 12:00 hasta las 14:00 por grupos determinados. Los funcionarios de esta Unidad de Flagrancias tienen que trabajar según la asignación de turno (5 turnos al mes), sin importar si son fines de semana o días festivos.

Pregunta 17.- Si te cambian de horario o de días de la semana que trabajas, con cuánto tiempo de antelación te lo comunican?

	Frecuencia	Porcentaje
Normalmente me lo comunican regularmente, con días de antelación	15	60%
Normalmente me lo comunican de un día para otro o el mismo día	10	40%
Total	25	100%

Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)/ **Elaborado por:** Romina Jhayya Bayas



Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas

Los funcionarios manifestaron que al 60% se les comunica si van a ser cambiado sus horarios con días de antelación, mientras que al 40 % manifiestan que se les comunica de un día para otro.

Pregunta 18.- Cuántas horas trabajaste la semana pasada

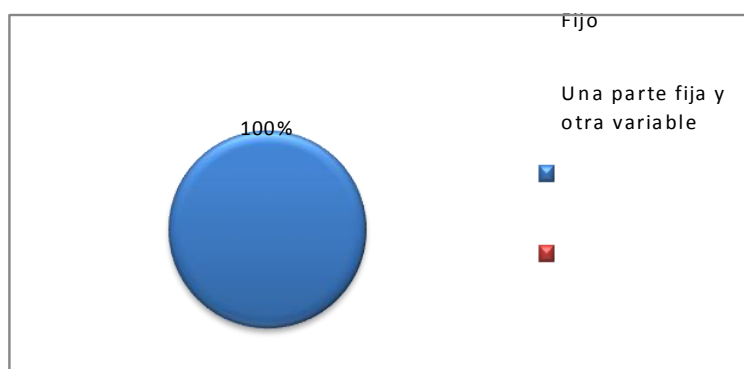
Todos los trabajadores mencionan que trabajaron 40 horas, quiere decir 8 horas diarias.

Pregunta 19.- Tu salario es

	Frecuencia	Porcentaje
Una parte fija y otra variable	0	0%
Fijo	25	100%
Total	25	100%

Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas



Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010) **Elaborado por:** Romina Jhayya Bayas

Todos los 25 funcionarios cuentan con un salario fijo.

Pregunta 20.- Tu trabajo está bien pagado

Si		No		Total	
No.	%	No.	%	No.	%
9	76%	6	24%	25	100%

Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas



Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas

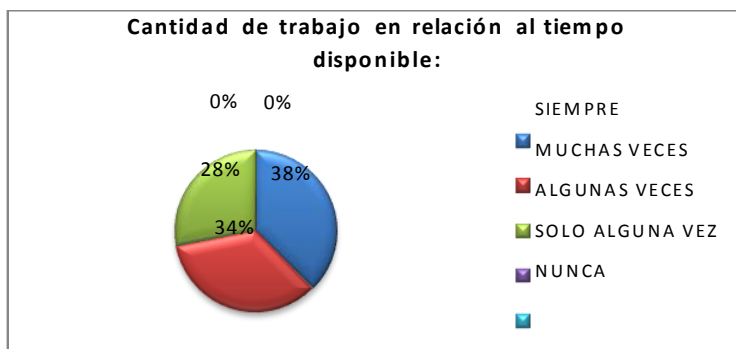
76% de los funcionarios manifiestan que su salario no es bien pagado para el tipo de trabajo que ellos desempeñan y tan solo el 24% manifiestan que su trabajo es bien pagado.

Pregunta 21.- Estas preguntas tratan sobre la cantidad de trabajo que tienes con relación al tiempo del que dispones

	Siempre		Muchas Veces		Algunas Veces		Solo Alguna Vez		Nunca		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
1. Tienes que trabajar muy rápido?	6	24%	10	40%	9	36%	0	0%	0	0%	25	100%
2. La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	12	48%	9	36%	4	16%	0	0%	0	0%	25	100%
3. Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	8	32%	11	44%	6	24%	0	0%	0	0%	25	100%
4. Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	8	32%	8	32%	9	36%	0	0%	0	0%	25	100%

Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas



Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas

Los resultados indican que la mayoría de los funcionarios conllevan una gran cantidad de trabajo. Un 34% mencionan que muchas veces tienen que trabajar de forma rápida; la distribución de las tareas igualmente requiere especial atención, el 38% manifiestan que siempre existe una distribución irregular de las tareas. De allí que el 32% mencionan que algunas veces tienen tiempo para llevar al día en su trabajo.

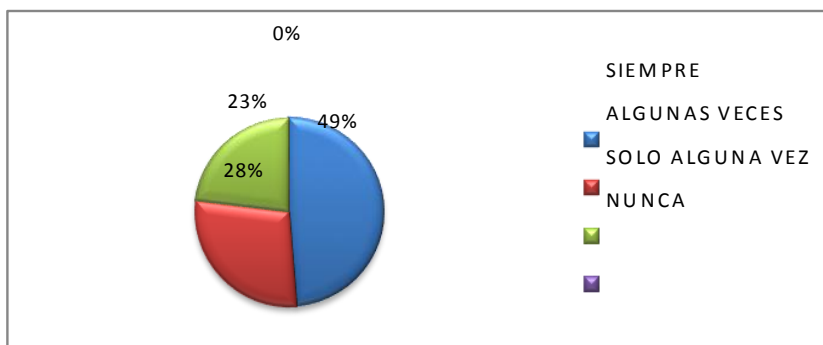
Pregunta 22.- Estas preguntas tratan sobre las exigencias cualitativas de tu trabajo actual

	Siempre		Muchas Veces		Algunas Veces		Solo Alguna Vez		Nunca		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
1. Tu trabajo requiere un alto nivel de precisión?	5	20%	5	20%	6	24%	9	36%	0	0%	25	100%
2. Tu trabajo requiere mirar con detalle?	19	76%	6	24%	0	0%	0	0%	0	0%	25	100%
3 Tu trabajo requiere mucha concentración?	22	88%	3	12%	0	0%	0	0%	0	0%	25	100%
4. Tu trabajo requiere memorizar muchas cosas?	12	48%	7	28%	6	24%	0	0%	0	0%	25	100%
5. Tu trabajo requiere que tomes decisiones de forma rápida?	18	72%	4	26%	3	12%	0	0%	0	0%	25	100%
6. Tu trabajo requiere que tomes decisiones difíciles?	10	40%	9	36%	6	24%	0	0%	0	0%	25	100%
7. Tu trabajo requiere que calles tu opinión?	8	32%	8	32%	9	36%	0	0%	0	0%	25	100%
8. Tu trabajo requiere atención constante?	5	20%	9	36%	11	44%	0	0%	0	0%	25	100%
9. Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	7	28%	4	16%	9	36%	5	20%	0	0%	25	100%

10. Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	10	40%	6	24%	9	36%	0	0%	0	0%	25	100%
11. Tu trabajo es desgastador emocionalmente?	6	24%	8	32%	11	44%	0	0%	0	0%	25	100%
12. Se producen en tu trabajo situaciones o momentos desgastadores emocionalmente?	3	12%	7	28%	11	44%	4	16%	0	0%	25	100%

Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas



Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas

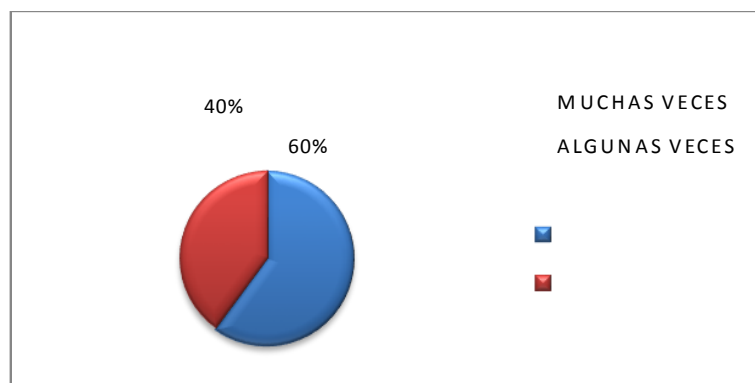
49% manifiestan que su trabajo requiere siempre un alto nivel de concentración, atención y capacidad de mirar con detalles la información que les proporcionan, al mismo tiempo deben tomar decisiones difíciles requiere especial atención. Existe un punto que de igual forma necesita especial cuidado, sobre todo en la parte emocional que involucra las cualidades de trabajo un 28% consideran que su trabajo es desgastador emocionalmente, y por último 23% manifiestan que solo algunas veces su trabajo requiere un alto nivel de precisión.

Pregunta 23.- Estas preguntas tratan sobre el margen de autonomía que tienes en el trabajo actual

	Siempre		Muchas Veces		Algunas Veces		Solo alguna Vez		Nunca		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
1. Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan tu trabajo?	5	20%	9	36%	6	24%	5	20%	0	0%	25	100%
2. Tu trabajo requiere mirar con detalle?	8	32%	8	32%	9	36%	0	0%	0	0%	25	100%
3 Tu trabajo requiere mucha concentración?	6	24%	4	16%	9	36%	6	24%	0	0%	25	100%
4. Tu trabajo requiere memorizar muchas cosas?	7	28%	8	32%	10	40%	0	0%	0	0%	25	100%
5. Tu trabajo requiere que tomes decisiones de forma rápida?	12	48%	13	52%	0	0%	0	0%	0	0%	25	100%
6. Tu trabajo requiere que tomes decisiones difíciles?	7	28%	18	72%	0	0%	0	0%	0	0%	25	100%
7. Tu trabajo requiere que calles tu opinión?	8	32%	13	52%	4	16%	0	0%	0	0%	25	100%
8. Tu trabajo requiere atención constante?	6	24%	7	28%	12	48%	0	0%	0	0%	25	100%

Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas



Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas

El grado de autonomía de los funcionarios se encuentra delimitado por las directrices y supervisión del trabajo. De allí que, 60% mencionan que muchas veces han tenido influencia sobre las decisiones que afectan su trabajo y sobre la cantidad de trabajo que se les asigna. Durante las horas de trabajo es muy difícil que puedan tomarse tiempo

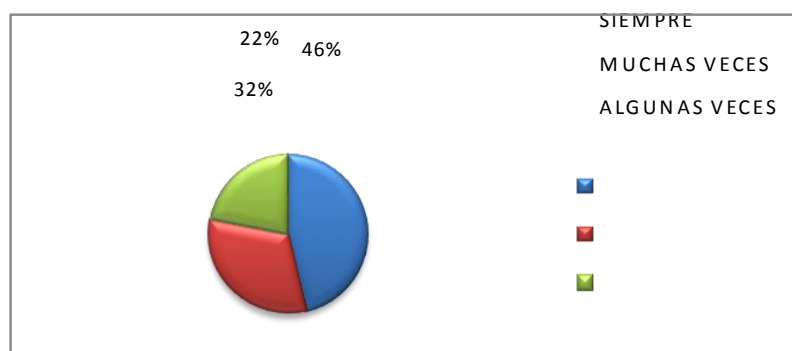
para darse un descanso: el 40% mencionan que algunas veces su trabajo requiere atención, concentración, mirar con detalle cada caso para poder memorizarlo y defenderlo ante la corte. Y por último, el 60% mencionan que muchas veces deben tomar decisiones difíciles y de forma rápida debiendo callar sus emociones.

Pregunta 24.- Estas preguntas tratan sobre el contenido de tu trabajo, las posibilidades de desarrollo profesional y la integración

	Siempre		Muchas Veces		Algunas Veces		Solo Alguna Vez		Nunca		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
1. Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	14	56%	11	44%	0	0%	0	0%	0	0%	25	100%
2- Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	19	76%	6	24%	0	0%	0	0%	0	0%	25	100%
3. Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	15	60%	10	40%	0	0%	0	0%	0	0%	25	100%
4. Las tareas que haces te parecen importantes?	18	72%	7	28%	0	0%	0	0%	0	0%	25	100%
5. Te sientes comprometido con tu profesión?	12	48%	8	32%	5	20%	0	0%	0	0%	25	100%
6. Tienen sentido tus tareas?	5	20%	6	24%	9	36%	0	0%	0	0%	25	100%
7. Tu trabajo es variado?	7	28%	12	48%	6	24%	0	0%	0	0%	25	100%
8. Tu trabajo requiere manejar muchos conocimientos?	12	48%	11	44%	2	8%	0	0%	0	0%	25	100%
9. Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	14	56%	11	44%	0	0%	0	0%	0	0%	25	100%
10. Te gustaría quedarte en la empresa que estas para el resto de tu vida?	9	36%	12	48%	4	16%	0	0%	0	0%	25	100%
11. Sientes que los problemas de tu empresa son también tuyos?	13	52%	12	48%	0	0%	0	0%	0	0%	25	100%
12. Sientes que tu empresa tiene una gran importancia para ti?	7	28%	13	52%	5	20%	0	0%	0	0%	25	100%

Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas



Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010). / **Elaborado por:** Romina Jhayya Bayas

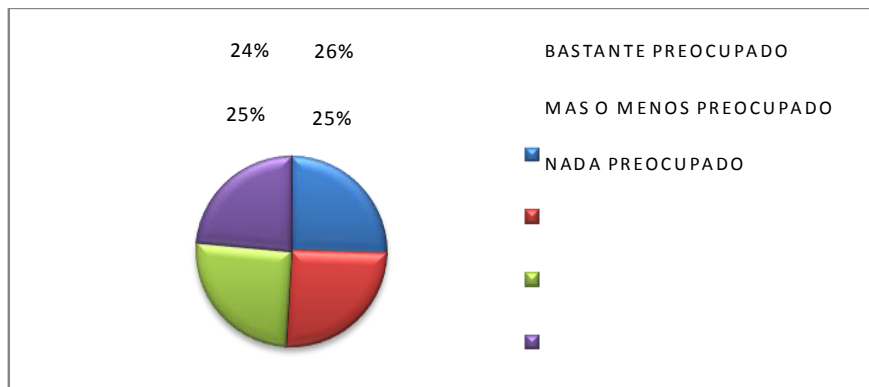
Existe un reconocimiento en cuanto a la importancia que tiene el trabajo que se realiza, considerando lo especial e importante que es la Unidad de Flagrancias. Notemos que el 46% mencionan que siempre su trabajo requiere de iniciativa, les permite aprender cosas nuevas y por ende aplicar habilidades y conocimientos, consideran las tareas que hacen como realmente importantes y se sienten muy comprometidos con su profesión; se refieren ante los demás de una buena imagen de su institución. 32% mencionan que su trabajo muchas veces es variado; por último una acápite de gran interés es notar que el 22% mencionan que algunas veces sus tareas tienen sentido.

Pregunta 25.- Queremos saber hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus actuales condiciones de trabajo

En Estos Momentos Estas Preocupado Por....	Muy Preocupado		Bastante Preocupado		Mas O Menos Preocupado		Poco Preocupado		Nada Preocupado		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
1. Por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	0	0%	6	24%	13	52%	6	24%	0	0%	25	100%
2. Por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	0	0%	1	4%	4	16%	8	32%	12	48%	25	100%
3. Por si te cambian el horario de trabajo contra tu voluntad?	8	32%	13	52%	4	16%	0	0%	0	0%	25	100%
4. Por si te varían el salario?	13	52%	5	20%	7	28%	0	0%	0	0%	25	100%

Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas



Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010) / **Elaborado por:** Romina Jhayya Bayas

Las preocupaciones del personal ante posibles cambios tiene sus observaciones: un 25% mencionan que en estos momentos están más o menos preocupados por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de dejar el actual; el 25% están bastante preocupados por si les cambian de tareas contra su voluntad; 24% no se encuentra nada preocupados si les cambian el horario; por último el 26% se encuentran muy preocupados por si varían su salario.

Pregunta 26.- Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas y de los conflictos que pueden suponer la realización de tu trabajo actual

	Siempre		Muchas Veces		Algunas Veces		Solo alguna Vez		Nunca		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
1. Sabes exactamente que margen de autonomía tienes en tu trabajo?	8	32%	13	52%	4	16%	0	0%	0	0%	25	100%
2. Haces cosas en tu trabajo que son aceptadas por algunas personas y por otras no?	14	56%	11	44%	0	0%	0	0%	0	0%	25	100%
3. Tu trabajo tiene objetivos claros?	10	40%	12	48%	3	12%	0	0%	0	0%	25	100%
4. Sabes exactamente que tareas son de tu responsabilidad?	16	64%	9	36%	0	0%	0	0%	0	0%	25	100%
5. Se te exigen cosas contradictorias en tu trabajo?	11	44%	8	32%	6	24%	0	0%	0	0%	25	100%
6. Sabes exactamente que se espera de ti en tu trabajo?	18	72%	7	28%	0	0%	0	0%	0	0%	25	100%
7. Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?	8	32%	11	44%	6	24%	0	0%	0	0%	25	100%
8. En tu empresa se te informa con anticipación los cambios que pueden hacerse a futuro?	13	52%	8	32%	4	16%	0	0%	0	0%	25	100%
9. Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	16	64%	6	24%	3	12%	0	0%	0	0%	25	100%
10. Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	5	20%	12	48%	8	32%	0	0%	0	0%	25	100%

Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas



Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010).

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas

58% consideran que siempre haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y por otras no, ellos saben exactamente que tareas son de su responsabilidad y reciben toda la información necesaria para realizar bien su trabajo, en cambio 42% mencionan que muchas veces tiene objetivos claros en su trabajo, tienen que hacer tareas que creen que deberían hacerse de otra manera.

Pregunta 27.- Las siguientes preguntas tratan de situaciones en las que necesitas ayuda o apoyo en el trabajo actual

	Siempre		Muchas Veces		Algunas Veces		Solo alguna Vez		Nunca		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
1. Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros?	12	48%	13	52%	0	0%	0	0%	0	0%	25	100%
2. Tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas en el trabajo?	0	0%	7	28%	18	72%	0	0%	0	0%	25	100%
3. Hablas con tus compañeros sobre como llevas a cabo tu trabajo?	8	32%	6	24%	3	12%	8	32%	0	0%	25	100%
4. Recibes apoyo o ayuda de tu inmediato?	8	32%	6	24%	5	20%	6	24%	0	0%	25	100%
5. Tu inmediato superior está dispuesto a escuchar tus problemas?	0	0%	0	0%	9	36%	16	64%	0	0%	25	100%
6. Hablas con tu superior de como llevas a cabo tu trabajo?	0	0%	6	24%	11	44%	8	32%	0	0%	25	100%

Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010) / **Elaborado por:** Romina Jhayya Bayas



Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas

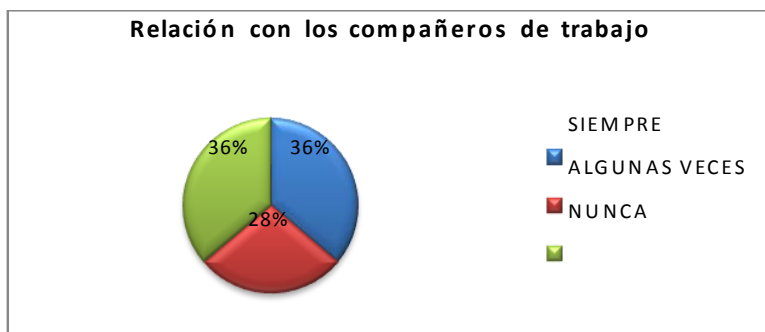
28% de los funcionarios reciben ayuda de su jefe inmediato y de sus compañeros. El 34% menciona que algunas veces los compañeros de trabajo están dispuestos a escuchar los problemas que se puedan presentar; por otra lado, el 38% manifiestan que solo algunas veces reciben apoyo y ayuda de su línea de supervisión.

Pregunta 28.- Las siguientes preguntas tratan de la relación con los compañeros de trabajo actualmente

	Siempre		Muchas Veces		Algunas Veces		Solo Alguna Vez		Nunca		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
1. Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tu compañero?	0	0%	0	0%	0	0%	8	32%	17	68%	25	100%
2. Puedes hablar con tus compañeros mientras estás trabajando?	0	0%	12	48%	13	52%	0	0%	0	0%	25	100%
3. Hay un buen ambiente entre tú y tus compañeros?	0	0%	12	48%	13	52%	0	0%	0	0%	25	100%
4. Entre compañeros se ayudan en el trabajo?	8	32%	7	28%	10	40%	0	0%	0	0%	25	100%
5. En el trabajo sientes que formas parte de un equipo?	17	68%	8	32%	0	0%	0	0%	0	0%	25	100%

Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas



Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas

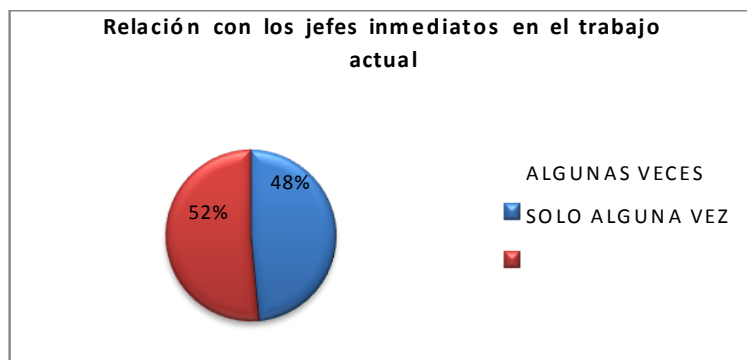
Sin duda que la situación en cuanto a las relaciones laborales requiere especial atención. Consideremos que aunque los puestos de trabajo nunca se encuentran aislados como lo mencionan el 36% de los funcionarios, pues son módulos ubicados lado a lado, el 28% mencionan que únicamente algunas veces mantiene un buen ambiente de trabajo entre los compañeros, de allí que el 36% mencionan que siempre sienten que forman parte de un equipo de trabajo.

Pregunta 29.- Las siguientes preguntas tratan de la relación con tus jefes inmediatos en el trabajo actual

Tus Actuales Jefes Inmediatos.....	Siempre		Muchas Veces		Algunas Veces		Solo Alguna Vez		Nunca		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
1. Se aseguran de que cada uno de los trabajadores tienen buenas oportunidades de desarrollo profesional?	0	0%	9	36%	16	64%	0	0%	0	0%	25	100%
2. Planifican bien el trabajo?	0	0%	0	0%	11	44%	14	56%	0	0%	25	100%
3. Resuelven bien los conflictos?	0	0%	7	28%	10	40%	8	32%	0	0%	25	100%
4. Se comunican bien con los trabajadores?	0	0%	0	0%	8	32%	17	68%	0	0%	25	100%

Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas



Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas

En este aspecto, el 48% manifiestan que algunas veces su jefe inmediato se asegura de que tengan oportunidades de desarrollo profesional y resuelven los conflictos a través de efectivos canales de comunicación, mientras que el 52% de ellos solo algunas veces se comunican bien entre trabajadores para la planificación del trabajo.

Pregunta 30.- En relación con tu trabajo actual, estas satisfecho con...

	Muy Sastifecho		Bastante Sastifecho		Mas O Menos		Poco Sastifecho		Nada Sastifecho		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
1. Tus perspectivas laborales?	0	0%	11	44%	7	28%	7	28%	0	0%	25	100%
2. Las condiciones laborales del trabajo?	5	20%	9	36%	11	44%	0	0%	0	0%	25	100%
3. El grado en el que se emplean tus capacidades?	8	32%	8	32%	9	36%	0	0%	0	0%	25	100%
4. Tu trabajo tomándolo todo en consideración?	8	32%	9	36%	8	32%	0	0%	0	0%	25	100%

Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas



Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas

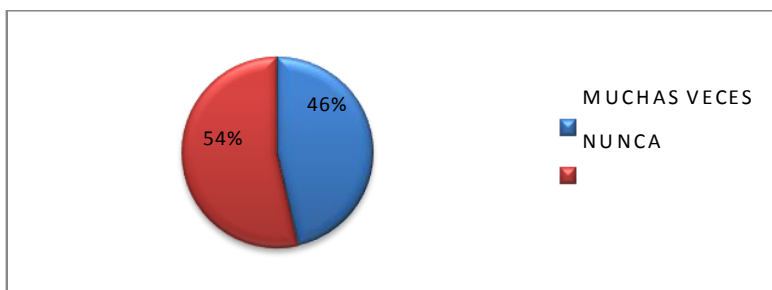
En cuanto a la satisfacción de los colaboradores con su trabajo actual tenemos: el 45% están bastante satisfechos con sus perspectivas laborales toman su trabajo en consideración, y el 55% manifiestan el grado en el que se emplean tus capacidades

Pregunta 31.- Elige una sola respuesta para cada una de las siguientes frases

	Siempre		Muchas Veces		Algunas Veces		Solo Alguna Vez		Nunca		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
1. Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco?	6	24%	13	52%	6	24%	0	0%	0	0%	25	100%
2. En las situaciones difíciles del trabajo recibo el apoyo necesario?	7	28%	13	52%	5	20%	0	0%	0	0%	25	100%
3. En mi trabajo me tratan injustamente?	0	0%	0	0%	0	0%	10	40%	15	60%	25	100%
4. Si pienso en todo el trabajo, esfuerzo que he realizado i, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado?	8	32%	9	36%	8	32%	0	0%	0	0%	25	100%

Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas



Fuente: Cuestionario de CoPsoQ istas21, versión 1.5 (2010)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas

46% manifiestan que muchas veces los superiores dan el reconocimiento que se merece, recibe el apoyo necesario y el reconocimiento que recibe en el trabajo les parece adecuado; y tan solo el 54% manifiestan que les tratan mal en el trabajo

De manera general, se puede observar que las edades más frecuentes entre los funcionarios oscilan entre los 46 y 55 años, todos son Agentes Fiscales llevando un tiempo de trabajo entre 2 a 5 años la mayoría de ellos. Todos los agentes fiscales se encuentran laborando con contratos fijos y sus horarios cuentan con los que demanda la ley, es decir, ocho horas laborales, además de cumplir con turnos asignados por la institución que abarcan días entre semana pueda ser de día o de noche, fines de semana o días festivos.

La mayor parte de los funcionarios comentan que desde que se encuentran laborando en la Fiscalía General del Estado han ascendido de grupo o categoría profesional, y que el trabajo que realizan requiere en su gran parte toma de decisiones rápidas y difíciles por el tipo de audiencias en las que les toca desenvolverse, como consecuencia de ello tienen un desarrollo profesional e intelectual, aprenden día a día nuevas cosas.

Además los funcionarios han mencionado que se sienten forman parte de un nuevo equipo con los procesos que tienen que desarrollar.

3.3 Aplicación práctica

A continuación se presentan planes de intervención, los cuales ayuden a disminuir el principal problema de investigación que es el estrés laboral y por ende va a ayudar en la prevención de riesgos psicosociales en los funcionarios de la Unidad de Delitos Flagrantes de la Fiscalía General del Estado del Cantón Quito.

FALTA DE VIGILANCIA DE LA SALUD	
1.- Falta de chequeos médicos	1.- Implementar sistema de dispensarios médicos para la promoción de salud integral del funcionario.
2.- Falta de valoraciones psicológicas	2.- Ampliar o incorporar la atención de profesionales en Psicología Clínica para atención al personal de la FGE en cada provincia
	2.1.- Implementar campañas informativas y de concientización acerca de los riesgos psicosociales (salud física y psicológica)

Tabla 7: Vigilancia de la Salud

Fuente: Fiscalía General del Estado, departamento de Seguridad y Salud Ocupacional (2015)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas

INADECUADA ORGANIZACIÓN Y APOYO INSTITUCIONAL	
1.- Inequidad en movilidad de personal	1.- Promover cambios de Unidades en una frecuencia lógica y equitativa
2.- Escaso respaldo de la autoridad competente	2.- Respaldo a los Fiscales en la realización de procesos (Resolución, directrices para viabilizar la información interinstitucional mediante la máxima autoridad general o provincial)
	2.1.- Promocionar el apoyo de la máxima autoridad en las decisiones de los Fiscales
3.-Bajo nivel de comunicación de autoridades con el personal	3.- Crear canales de comunicación vertical (web, mails) no sólo para comunicar noticias del entorno extralaboral sino de interés propio
4.- Deficientes horarios para capacitaciones programados por el	4.- Coordinar con órgano de control, horarios adecuados que no provoquen carga mental adicional

Consejo de la Judicatura	
5.- Deficiente aplicación de programación de vacaciones	5.- Aprobar y respetar las vacaciones que corresponden al personal
6.- Inadecuada asignación de turnos	6.- Gestionar cubrir las vacantes existentes para que el personal realice menos turnos mensualmente
	6.1.- Estandarizar con protocolos asignación de turnos
7.- Limitaciones con el internet	7.- Habilitar internet a las Unidades misionales, para facilitar el trabajo, utilizando las restricciones del caso necesarias
8.- Falta de seguridad al ingreso de los edificios	8.- Solicitar y coordinar con institución policial el incremento de personal en todos los edificios que controle el ingreso y salida de usuarios
	8.1.- Implementar política sobre protección y seguridad (Ingreso y salida de usuarios sea más restringida)
9.- Deficiente protección al momento de presentar amenazas	9.1.- Fomentar la asistencia de los Fiscales al Programa de Protección a Víctimas y Testigos
	9.2.- Implementar lineamientos de discrecionalidad dirigida a los Fiscales (No exponerse ante la prensa, ámbito social, etc. No utilización de uniformes u otros que expongan su identidad)
10.- Falta de movilización a gestiones inherentes al rol	10.- Proveer de vehículos institucionales al personal que realiza operativos
	10.1.- Incorporar uno o dos choferes para movilizar al personal en turnos nocturnos y/o madrugadas
11.- Realizar turnos nocturnos y/o en las madrugadas	11.- Crear política de realización de turnos domiciliarios, evitando sacrificar al personal en turnos con baja afluencia de usuarios.
	11.1.- Estandarizar con protocolos asignación de turnos

Tabla 8: Organización Y Apoyo Institucional

Fuente: Fiscalía General del Estado, departamento de Seguridad y Salud Ocupacional (2015)

Elaborado por: Romina Jhayya Bayas

4. CAPÍTULO IV.

DISCUSIÓN

A continuación se presentará la discusión del análisis de las variables y sus resultados mediante conclusiones y recomendaciones generadas en esta investigación:

4.2 Conclusión

1- Se ha determinado que las empresas u empleadores tratan de buscar el bienestar de sus trabajadores, a través de la planificación de programas para la prevención de riesgos laborales, en este marco la Fiscalía General del Estado, carece de los mismos, requiriéndose de la implementación y ejecución de planes de intervención orientados a mitigar los niveles de estrés laboral.

2- Se ha llegado a identificar los riesgos psicosociales en la Fiscalía General del Estado, Unidad de Flagrancias del Cantón Quito, mismos que se detallan a continuación:

A) Factores identificados en relación al entorno de trabajo:

Inestabilidad en el empleo, déficit en la comunicación, insatisfacción laboral.

B) Factores identificados en relación a la organización y gestión del trabajo:

Turnos rotativos, trabajo a presión, alta responsabilidad, sobrecarga mental, minuciosidad de la tarea.

3- Los funcionarios de la Fiscalía General del Estado, Unidad de Flagrancias del Cantón Quito, están expuestos a estrés laboral producido por la burocratización, la jerarquización, la mala planificación laboral, la falta de recursos, la sobrecarga de trabajos y en especial por las actividades propias relativas a la misión institucional; por tanto se recomienda lo siguiente:

4.2 Recomendación

1- Ante la alta carga de trabajo, se recomendaría establecer pausas activas de trabajo a fin de disminuir el estrés físico y emocional.

2- La identificación de los factores de riesgos psicosociales evalúan no solo el estrés, sino el clima laboral, la satisfacción laboral, la salud general y las condiciones de trabajo, para ello implementar y ejecutar programas de prevención. Como por ejemplo establecer una agenda de inducción y re-inducción de personal con la finalidad de generar sentimientos de pertenencia en los funcionarios y disminuir la incertidumbre cuando se producen cambios organizacionales.

3- Es necesario romper con patrones de conducta estresantes, es decir: cambiar los esquemas mentales; sensibilizar a la institución; adoptar nuevos estilos de comunicación, mayor participación y compromiso.

4- A manera general, en todas las Unidades, se debería efectuar chequeos periódicos de la salud y fomentar hábitos saludables para contrarrestar los riesgos psicosociales y el estrés laboral.

Anexo A. Cuestionario CopSoQ istas21 versión 1.5**CUESTIONARIO ISSTAS 21 (riesgos psicosociales)**

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

1) ¿Qué edad tienes?

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

2) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?

- ☐ *Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas*
- ☐ *Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas*
- ☐ *Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas*
- ☐ *Sólo hago tareas muy puntuales*
- ☐ *No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas*

3) Contesta a las siguientes preguntas sobre los problemas para compaginar las tareas doméstico-familiares y el empleo.

Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las preguntas.

	1	2	3	4	5
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) <i>Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?</i>	☐	☐	☐	☐	☐
b) <i>Cuando estás en la empresa ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?</i>	☐	☐	☐	☐	☐
c) <i>¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?</i>	☐	☐	☐	☐	☐

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

4) En general, dirías que tu salud es:

- ☐ *Excelente*
- ☐ *Muy buena*
- ☐ *Buena*
- ☐ *Regular*
- ☐ *Mala*

5) Por favor, di si te parece CIERTA O FALSA cada una de las siguientes frases.

Responde a todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	Totalmente cierta	Bastante cierta	No lo sé	Bastante falsa	Totalmente falsa
a) <i>Me pongo enfermo/a más fácilmente que otras personas</i>	☐	☐	☐	☐	☐
b) <i>Estoy tan sana/o como cualquiera.</i>	☐	☐	☐	☐	☐
c) <i>Creo que mi salud va a empeorar.</i>	☐	☐	☐	☐	☐
d) <i>Mi salud es excelente.</i>	☐	☐	☐	☐	☐

6) Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS.

Por favor, responde a todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

7) Durante las últimas cuatro semanas,	Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) <i>¿has estado muy nervioso/a?</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b) <i>¿te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c) <i>¿te has sentido calmada/o y tranquila/o?</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d) <i>¿te has sentido desanimado/a y triste?</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e) <i>¿te has sentido feliz?</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐
f) <i>¿te has sentido llena/o de vitalidad?</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐
g) <i>¿has tenido mucha energía?</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐
h) <i>¿te has sentido agotado/a?</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐
i) <i>¿te has sentido cansada/o?</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8) ¿DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS con qué frecuencia has tenido los siguientes problemas?

Por favor, responde a todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

9) Durante las últimas cuatro semanas,	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) <i>No he tenido ánimos para estar con gente</i>	☐	☐	☐	☐	☐
b) <i>No he podido dormir bien</i>	☐	☐	☐	☐	☐
c) <i>He estado irritable</i>	☐	☐	☐	☐	☐

d) <i>Me he sentido agobiado/a</i>	☐	☐	☐	☐	☐
e) <i>¿Has sentido opresión o dolor en el pecho?</i>	☐	☐	☐	☐	☐
f) <i>¿Te ha faltado el aire?</i>	☐	☐	☐	☐	☐
g) <i>¿Has sentido tensión en los músculos?</i>	☐	☐	☐	☐	☐
h) <i>¿Has tenido dolor de cabeza?</i>	☐	☐	☐	☐	☐
i) <i>¿Has tenido problemas para concentrarte?</i>	☐	☐	☐	☐	☐
j) <i>¿Te ha costado tomar decisiones?</i>	☐	☐	☐	☐	☐
k) <i>¿Has tenido dificultades para acordarte de las cosas?</i>	☐	☐	☐	☐	☐
l) <i>¿Has tenido dificultades para pensar de forma clara?</i>	☐	☐	☐	☐	☐

10) ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría profesional que tienes reconocida salarialmente?

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

11) ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la Fiscalía General del Estado?

- ☐ Menos de 30 días
- ☐ Entre 1 mes y hasta 6 meses
- ☐ Más de 6 meses y hasta 2 años
- ☐ Más de 2 años y hasta 5 años
- ☐ Más de 5 años y hasta de 10 años
- ☐ Más de 10 años

12) Desde que entraste a la Fiscalía General del Estado, ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

- ☐ Sí
- ☐ No

13) ¿Qué tipo de relación laboral tienes con tu actual empresa u organización?

- ☐ Soy fijo con **NOMBRAMIENTO** (Soy funcionario, tengo un contrato indefinido, fijo discontinuo ...)
- ☐ Soy temporal por **NOMBRAMIENTO OCASIONALES** (tengo un contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, interinidad, etc.)

14) Tu contrato es

- ☐ A tiempo completo
- ☐ A tiempo parcial
- ☐ Por honorarios
- ☐ Otros:.....

15) Tu horario de trabajo es

- ☐ Jornada partida (mañana y tarde)
- ☐ Turnos rotatorios con el de noche
- ☐ Horario irregular.
- ☐ Otros:.....

16) Tu horario laboral incluye trabajar:

- ☐ Tanto entre semana como fines de semana y festivos
- ☐ Solo de lunes a viernes
- ☐ Otros:.....

17) Si te cambian de horario (turno, hora de entrada o salida) o de días de la semana que trabajas, ¿con cuánto tiempo de antelación te lo comunican?

- ☐ No me cambian de horario o de días de trabajo
- ☐ Normalmente me lo comunican regularmente, con ____ días de antelación
- ☐ Normalmente me lo comunican de un día para otro o el mismo día
- ☐ Normalmente conozco mi horario con antelación, pero pueden cambiármelo de un día para otro

18) Indica cuántas horas trabajaste para la Fiscalía General del Estado la semana pasada: ____ horas.

19) Tu salario es

- ☐ Fijo
- ☐ Una parte fija y otra variable.
- ☐ Todo variable
- ☐ Otro:

20) ¿Tu trabajo está bien pagado?

- ☐ Sí
- ☐ No

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

21) Estas preguntas tratan sobre la cantidad de trabajo que tienes con relación al tiempo del que dispones.

Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
---------	--------------	---------------	-----------------	-------

a) ¿Tienes que trabajar muy rápido?	☐	☐	☐	☐	☐
b) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	☐	☐	☐	☐	☐
c) ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	☐	☐	☐	☐	☐
d) ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	☐	☐	☐	☐	☐

22) Estas preguntas tratan sobre las exigencias cualitativas de tu trabajo actual.

Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tu trabajo requiere un alto nivel de precisión?	☐	☐	☐	☐	☐
b) ¿Tu trabajo requiere mirar con detalle?	☐	☐	☐	☐	☐
c) ¿Tu trabajo requiere mucha concentración?	☐	☐	☐	☐	☐
d) ¿Tu trabajo requiere memorizar muchas cosas?	☐	☐	☐	☐	☐
e) ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones de forma rápida?	☐	☐	☐	☐	☐
f) ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones difíciles?	☐	☐	☐	☐	☐
g) ¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	☐	☐	☐	☐	☐
h) ¿Tu trabajo requiere atención constante?	☐	☐	☐	☐	☐
i) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	☐	☐	☐	☐	☐
j) ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	☐	☐	☐	☐	☐
k) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	☐	☐	☐	☐	☐
l) ¿Se producen en tu trabajo momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	☐	☐	☐	☐	☐

23) Estas preguntas tratan sobre el margen de autonomía que tienes en el trabajo actual.

Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	☐	☐	☐	☐	☐

b) ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	☐	☐	☐	☐	☐
c) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	☐	☐	☐	☐	☐
d) ¿Puedes coger las vacaciones más o menos cuando tú quieres?	☐	☐	☐	☐	☐
e) ¿Puedes dejar tu trabajo para charlar con un compañero o compañera?	☐	☐	☐	☐	☐
f) Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	☐	☐	☐	☐	☐
g) ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	☐	☐	☐	☐	☐
h) ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	☐	☐	☐	☐	☐

24) Estas preguntas tratan sobre el contenido de tu trabajo, las posibilidades de desarrollo profesional y la integración.

Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

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

25) Queremos saber hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus actuales condiciones de trabajo.

Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

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

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

Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

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

28) Las siguientes preguntas tratan de situaciones en las que necesitas ayuda o apoyo en el trabajo actual.

Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta..

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

29) Las siguientes preguntas tratan de la relación con los compañeros y/o compañeras de trabajo actualmente.

Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

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

30) Las siguientes preguntas tratan de la relación con tus jefes inmediatos en el trabajo actual.

Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta

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

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

	Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Más o menos	Poco satisfecho	Nada satisfecho
a) <i>tus perspectivas laborales?</i>	☐	☐	☐	☐	☐
b) <i>las condiciones ambientales de trabajo (ruido, espacio, ventilación, temperatura, iluminación...)?</i>	☐	☐	☐	☐	☐
c) <i>el grado en el que se emplean tus capacidades?</i>	☐	☐	☐	☐	☐
d) <i>tu trabajo, tomándolo todo en consideración?</i>	☐	☐	☐	☐	☐

33) Por favor, elige una sola respuesta para cada una de las siguientes frases.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) <i>Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco</i>	☐	☐	☐	☐	☐
b) <i>En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario</i>	☐	☐	☐	☐	☐
c) <i>En mi trabajo me tratan injustamente</i>	☐	☐	☐	☐	☐
d) <i>Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado</i>	☐	☐	☐	☐	☐

Referencias Bibliográficas

- Cegarra, J., (2011) Metodología de la Investigación Científica y Tecnológica, Madrid: *Díaz de Santos S.A.*, p. 82
- Código del trabajo, Título I, del contrato individual de trabajo (2014) art. 353, Riesgos del trabajo.
- Chiavenato, I. (1999) Administración de Recursos Humanos, Quinta edición, España: *Mc Graw Hill Editores*, p. 15
- Chiavenato, I. (2014) Administración de Recursos Humanos, Quinta edición, España: *Mc Graw Hill Editores*
- Díaz, R. (2007) guía práctica para la medición de los riesgos psicosociales, 5ta edición, España: *Lex Nova S.A., editorial*, p. 178
- Fernández, R. (2010) La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo, España, *Ecu editorial Club Universitario*, p. 31, 37
- Gil-Montes (2012) Riesgos Psicosociales en el trabajo y salud ocupacional, Revista de Salud Pública, pp. 237-238.
- Gonzales, F. (2006) Instrumentos de evaluación psicológica, Cuba – La Hana: *Ciencias Médicas Editorial*, p.262
- Hernández, R Fernández, C & Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación. México: *McGraw-Hill*. Cuarta edición, p.127
- Hernández, B. (2001) Técnicas Estadísticas de Investigación Social, Madrid-España: *Ediciones Díaz de Santos*

- Lara, A. (2005) medición y control de los riesgos financieros, 3era edición, México: *Limusa S.A., editorial*, p.59
- Mateo, P. (2013) Control del estrés laboral, Madrid – España: *Fundación Confemetal Editores*, p. 24, 38
- Ministerio de Relaciones Laborales (2013) Factores y riesgos laborales Psicosociales: Nuevos Riesgos Laborales Emergentes e Introducción a la Evaluación, revisión 01, código: DSST – NT – 25, p. 4
- Ruiz (2002) Controla tu estrés, España: Hispano *Europea S.A. editorial*, p. 9
- Torres, B. (2006) Metodología de investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales, México: *Pearson Educación*, p. 113
- Alvarado (2012). Validación de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el ambiente laboral en Chile, *RevMed Chile*, p. 154-1163, recuperado de: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872012000900008&script=sci_arttext
- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en El Trabajo (2001). Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo, Copyright, *European Agency for Safety and Health at Work*, recuperado de: https://osha.europa.eu/es/topics/stress/index_html
- Consejo de la Judicatura (2011). Unidad de Flagrancias, recuperado de: http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CB4QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.funcionjudicial.gob.ec%2Findex.php%2Fes%2Fsaladeprensa%2Fnoticias%2Fitem%2F1725-la-unidad-de-flagrancia-de-guayaquil-contar%25C3%25A1-con-m%25C3%25A1s-jueces-y-mayor-infraestructura.html&ei=56DTVKrvMoqXNuL5gbAJ&usg=AFQjCNE-aejOsy_gtiCsJAPFwwCjfLQXQA

- Fiscalía General del Estado (2012). Misión, visión y valores corporativos de la Fiscalía General del Estado, recuperado de: <http://www.fiscalia.gob.ec/index.php/quienes-somos/mision-y-vision.html>
- Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales (2013). Los riesgos psicosociales en la empresa, recuperado de: http://www.cenormadrid.org/prl/pdf/BOLETIN_1-2013.pdf
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2008). VI Encuesta de Condiciones de Trabajo, recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v29n2/a12v29n2>
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud ISTAS (2010). Manual del método CoPsoQ-istas21, versión 1.5, para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales, recuperado de: http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/manual_metodo.pdf
- Instituto de Salud Pública de Chile (2012). Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Primera versión, recuperado de: https://www.mutual.cl/Portals/0/prevencion_riesgos/riesgos_psicosociales_pdf/Instrumento_Evaluacion_de_Medidas_para_Prevention_Riesgos_Psicosociales_Trabajo.pdf
- Manual de seguridad (2010). Riesgos psicosociales, recuperado de: http://www.grupoisastur.com/manual_isastur/data/es/1/1_10.htm
- Ministerio de Relaciones Laborales (2013). Factores y riesgos laborales, introducción a la evaluación, p, 1-3, recuperado de: <http://www.relacioneslaborales.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>
- Normas OSHA (2013). Seguridad y salud en el trabajo, recuperado de: <http://normas18001.blogspot.com/2013/01/la-salud-ocupacional.html>

Organización Internacional del Trabajo (OIT). Panorama Laboral 2013. América Latina y el Caribe Lima: Oficina regional de la OIT para América Latina y el Caribe; 2013 [acceso: 20 mayo 2014]. Recuperado de: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/—-americas/—ro-lima/documents/publication/wcms_242634.pdf

Organización Mundial de la Salud (2013). Salud mental, un estado de bienestar, recuperado de: http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/

Pascual, J., Frías D. y García, F. (1996). Manual de psicología experimental. Recuperado de: <http://mentepsicologia.blogspot.com/2010/10/el-metodo-hipotetico-deductivo.html#ixzz3cY3lKxOK>

Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (2005). Resolución 957, recuperado de: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Instrumento-Andino-Decisi%C3%B3n-584-y-Reglamento-del-Instrumento-957.pdf>

SENPLADES (2013). Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017, recuperado de www.buenvivir.gob.ec

Sistema de gestión basado en las normas OSHA (2007). Seguridad y Salud ocupacional, recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos86/disenio-sistema-gestion-seguridad-y-salud-laboral-edelca/disenio-sistema-gestion-seguridad-y-salud-laboral-edelca2.shtml>

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (2013). Objetivos Nacionales Para el Buen Vivir, recuperado de: <http://www.buenvivir.gob.ec/objetivos-nacionales-para-el-buen-vivir>