

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE BOLÍVAR  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA TIERRA  
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**



**ESTUDIO DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES  
PRESENTES EN EL COLEGIO SAN GERMÁN; PARROQUIA  
VISTA HERMOSA, MUNICIPIO HERES; CIUDAD BOLÍVAR,  
ESTADO BOLÍVAR**

**TRABAJO FINAL DE GRADO  
PRESENTADO POR EL  
BACHILLER NUÑEZ DÍAZ,  
DANIEL ALEXANDER; PARA  
OPTAR AL TÍTULO DE  
INGENIERO INDUSTRIAL**

**CIUDAD BOLÍVAR, ABRIL DE 2018**



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE BOLÍVAR  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA TIERRA**

**ACTA DE APROBACIÓN**

Este Trabajo de Grado, intitulado: **ESTUDIO DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES PRESENTES EN COLEGIO SAN GERMÁN; PARROQUIA VISTA HERMOSA, MUNICIPIO HERES; CIUDAD BOLÍVAR, ESTADO BOLÍVAR**, presentado por el bachiller **NUÑEZ DÍAZ DANIEL ALEXANDER**, Cédula de Identidad N° **21.262.327**; ha sido aprobado de acuerdo a reglamentos de la Universidad de Oriente, por el jurado integrado por los profesores:

<b>Nombres:</b>	<b>Firmas:</b>
Cesar Castellanos (Asesor)	
Martin Gamez (Jurado)	
Dayling Gamboa (Jurado)	
Profesor Dafnis Echeverría Jefe de Departamento de Ingeniería Industrial	Profesor Francisco Monteverde Director de la Escuela

Ciudad Bolívar; 26 de Junio de 2018.

## **DEDICATORIA**

Dedico a Dios por ser mi Guía.

A mis padres por su esfuerzo y tolerancia no tengo como agradecerle tanto amor y tanto apoyo incondicional.

A mi hermana, este logro es tuyo

A todas y cada una de las personas de buen corazón que deseaban verme culminar con éxito mi carrera.

*Daniel Nuñez*

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios; gracias por darme la vida y guiarme en el camino del bien, por ser quien soy, por brindarme tanta paciencia para culminar mi carrera.

A mis padres; Rachel Díaz y Daniel Núñez, por su orientación y apoyo incondicional en todo este camino.

A mi novia; Zenaida Guevara, por el apoyo incondicional y buenos consejos; en lo que respecta a este proyecto.

A mis amigos; Wilfredo, Edgardo, Juampi, Gato, Matu, Adrian, Angie, Zina, Zora, Dai, Egli, Yoa, Barbara, Mildree, Gendrika, Fiama; por el compañerismo y los bellos momentos vividos en la universidad.

A mi Tutor Académico; Cesar Castellanos, por permitirme desarrollar este proyecto; por su apoyo, ayuda y colaboración en todo momento.

A la Universidad de Oriente Núcleo Bolívar; mi casa de estudios, por darme formación tanto profesional como personal.

*Daniel Nuñez*

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general estudiar los factores de riesgos psicosociales presentes en el Colegio San Germán; en la Parroquia Vista Hermosa, en el Municipio Heres; Ciudad Bolívar, Estado Bolívar. Las características de la misma se ubican en el esquema metodológico de un estudio de tipo descriptivo y explicativo, utilizándose diseño de campo, no experimental. En relación a población corresponde a un total de catorce docentes que laboran en esta institución educativa, mientras que; la muestra representa el 100% de la población elegida. Para cumplir con el estudio ha sido necesario la selección y posterior aplicación de múltiples técnicas de recolección de datos, como: revisión documental, entrevistas no estructuradas, y; encuesta escrita. Igualmente; para la recolección de datos se utilizaron diversos instrumentos, como: cuestionario, cuaderno de notas, diario de campo, los lápices, pendrive, computadora personal, etc. Así mismo; de cada uno de los objetivos específicos desarrollados se ha podido obtener una información valiosa para conocerse el nivel de afectación de los docentes a distintos factores de riesgos psicosociales, como: carga mental, autonomía temporal, contenido del trabajo, supervisión y la participación, definición de rol, entre otros. Seguidamente; y a través de la aplicación de la herramienta de matriz de riesgo, se ha podido evaluar cada factor por separado; determinando: probabilidad, severidad (consecuencia) y estimación del riesgo. Por último; y como resultado de la evaluación de peligros en los puestos de trabajo; se han podido obtener los siguientes resultados: cero riesgos triviales, cinco riesgos tolerables, trece riesgos moderados, diez riesgos importantes y; cero riesgos de tipo intolerables. En líneas generales; la finalidad del proyecto se basa en la propuesta de medidas para el control de los factores de riesgos psicosociales presentes en el Colegio San Germán, y cuya aplicación logre modificar toda la situación de peligro presente en el ambiente de trabajo.

## CONTENIDO

	<b>Página</b>
ACTA DE APROBACIÓN.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
RESUMEN.....	v
CONTENIDO.....	vi
LISTA DE FIGURAS.....	x
LISTA DE TABLAS.....	xi
LISTA DE APÉNDICES.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	
SITUACIÓN A INVESTIGAR.....	4
1.1 Situación objeto de estudio.....	4
1.2 Objetivos de la investigación.....	8
1.2.1 Objetivo general.....	8
1.2.2 Objetivos específicos.....	8
1.3 Justificación de la investigación.....	9
1.4 Alcance de la investigación.....	10
CAPÍTULO II	
GENERALIDADES.....	11
2.1 Nombre de la institución educativa.....	11
2.2 Ubicación geográfica de la institución educativa.....	11
2.3 Reseña histórica de la institución educativa.....	12
2.4 Misión de la institución educativa.....	12
2.5 Visión de la institución educativa.....	12
2.6 Objetivos de la institución educativa.....	13
2.6.1 Objetivo general.....	13
2.6.2 Objetivos específicos.....	13
CAPÍTULO III	
MARCO TEÓRICO.....	14
3.1 Antecedentes de la investigación.....	14

3.2 Bases teóricas .....	16
3.2.1 Factores psicosociales de riesgo .....	16
3.2.2 Características de los factores psicosociales de riesgo .....	18
3.2.3 Riesgos psicosociales .....	20
3.2.4 Factores psicosociales .....	20
3.2.5 Características de los riesgos psicosociales .....	22
3.2.6 Principales riesgos psicosociales .....	23
3.2.6.1 Estrés.....	24
3.2.6.2 Violencia .....	25
3.2.6.3 Acoso laboral.....	26
3.2.6.4 Acoso sexual .....	26
3.2.6.5 Inseguridad contractual.....	27
3.2.6.6 Burnout o desgaste profesional .....	28
3.2.6.7 Conflicto familia - trabajo.....	29
3.2.6.8 Trabajo emocional .....	29
3.2.7 Efectos de los riesgos psicosociales.....	30
3.2.7.1 Efectos individuales.....	30
3.2.7.2 Efectos organizacionales.....	33
3.2.8 Evaluación de los riesgos psicosociales .....	34
3.2.9 Métodos de evaluación de los riesgos psicosociales .....	37
3.2.10 Calificación de los riesgos psicosociales .....	38
3.3 Bases legales.....	38
3.3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (publicada en gaceta oficial n° 36.860 del jueves 30 de diciembre de 1999) .....	39
3.3.1.1 Capítulo V. De los derechos sociales y de las familias .....	39
3.3.2 Ley orgánica del trabajo, los trabajadores y trabajadoras (publicada en gaceta oficial n° 6.076 extraordinario del 7 de mayo de 2012).....	39
3.3.2.1 Capítulo V. De las personas en el derecho del trabajo .....	39
3.3.3 Ley orgánica de la prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo (publicada en gaceta oficial n° 38.236 del martes 26 de julio de 2005) .....	40
3.3.3.1 Título I. Disposiciones fundamentales.....	40
3.3.3.2 Título IV. De los derechos y deberes.....	41
3.4 Definición de términos básicos.....	42

CAPÍTULO IV	
METODOLOGÍA DE TRABAJO .....	46
4.1 Tipo de la investigación .....	46
4.2 Diseño de la investigación.....	47
4.3 Población y muestra de la investigación .....	47
4.3.1 Población.....	47
4.3.2 Muestra.....	47
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	47
4.4.1 Técnicas.....	47
4.4.1.1 Revisión documental.....	48
4.4.1.2 Entrevistas no estructuradas .....	48
4.4.1.3 Encuesta escrita .....	48
4.4.2 Instrumentos .....	48
4.5 Técnicas de ingeniería industrial aplicadas .....	49
4.5.1 Diagrama de Ishikawa.....	49
4.5.2 Matriz para análisis de riesgo .....	49
4.5.3 Procesamiento y análisis de datos.....	49
4.5.4 Método FPSICO .....	50
CAPÍTULO V	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	51
5.1 Diagnóstico de la situación actual en el Colegio San Germán .....	51
5.1.1 Aspectos generales.....	51
5.2 Identificación de los factores de riesgos psicosociales presentes en el Colegio San Germán .....	73
5.2.1 Carga mental.....	53
5.2.2 Autonomía temporal .....	54
5.2.3 Contenido del trabajo .....	55
5.2.4 Supervisión y participación .....	56
5.2.5 Definición de rol.....	58
5.2.6 Intereses por el trabajador .....	59
5.2.7 Relaciones personales .....	60
5.3 Análisis de las causas y los efectos de los factores de riesgos psicosociales presentes en el Colegio San Germán .....	61
5.3.1 Principales factores de riesgos psicosociales y fuentes de riesgos .....	61
5.4 Evaluación de los factores de los riesgos psicosociales presentes en el Colegio San Germán .....	65

5.4.1 Introducción.....	65
5.4.2 Metodología para la evaluación de factores de riesgos psicosociales .....	65
CAPÍTULO VI	
PROPUESTA .....	81
6.1 Objetivos de la propuesta .....	81
6.1.1 Objetivo general .....	81
6.1.2 Objetivos específicos .....	82
6.2 Justificación de la propuesta.....	82
6.3 Alcance de la propuesta.....	82
6.4 Propuesta de medidas para el control de los factores de riesgos psicosociales presentes en el Colegio San Germán .....	83
6.4.1 Medidas preventivas .....	83
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	93
Conclusiones .....	93
Recomendaciones .....	94
REFERENCIAS .....	95
APÉNDICES .....	99

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Página</b>
2.1 Ubicación Geográfica del Colegio San Germán (Colegio San Germán; 2017) .....	11
5.1 Carga Mental (Nuñez, D; 2017) .....	53
5.2 Autonomía Temporal (Nuñez, D; 2017) .....	55
5.3 Contenido del Trabajo (Nuñez, D; 2017) .....	56
5.4 Supervisión y Participación (Nuñez, D; 2017) .....	57
5.5 Definición de Rol (Nuñez, D; 2017) .....	58
5.6 Intereses por el Trabajador (Nuñez, D; 2017) .....	59
5.7 Relaciones Personales (Nuñez, D; 2017) .....	60
5.8 Principales factores de los riesgos psicosociales presentes en el Colegio San Germán (Nuñez, D.; 2017) .....	64
5.9 Factores de Riesgos Psicosociales Carga Mental (Nuñez, D.; 2017) .....	68
5.10 Factores de Riesgos Psicosociales Autonomía Temporal (Nuñez, D.; 2017) .....	70
5.11 Factores de Riesgos Psicosociales Contenido del Trabajo (Nuñez, D.; 2017) .....	72
5.12 Factores de Riesgos Psicosociales Supervisión y Participación (Nuñez, D.; 2017).....	74
5.13 Factores de Riesgos Psicosociales Definición de Rol (Nuñez, D.; 2017) .....	76
5.14 Factores de Riesgos Psicosociales Intereses por el Trabajador (Nuñez, D.; 2017).....	78
5.15 Factores de Riesgos Psicosociales Relaciones Personales (Nuñez, D.; 2017) .....	80
5.16 Representación de los resultados de Factores de Riesgos Psicosociales (Nuñez, D.; 2017) .....	80

## LISTA DE TABLAS

	<b>Página</b>
3.1 Factores de Estrés Psicosocial (Cox y Griffiths; 1996).....	17
3.2 Clasificación de Factores Psicosociales (Confederación de Empresarios de Málaga – CEM; 2013).....	21
5.1 Principales Factores de los Riesgos Psicosociales y Fuentes de Riesgos presentes en el Colegio San Germán (Nuñez, D.; 2017).....	62
5.2 Formato para evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales derivados de la Carga Mental. Norma COVENIN 4004:2000 - SGSHO (Nuñez, D.; 2017) .....	67
5.3 Formato para evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales derivados de la Autonomía Temporal. Norma COVENIN 4004:2000 - SGSHO (Nuñez, D.; 2017) .....	69
5.4 Formato para evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales derivados del Contenido del Trabajo. Norma COVENIN 4004:2000 - SGSHO (Nuñez, D.; 2017) .....	71
5.5 Formato para evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales derivados de Supervisión y Participación. Norma COVENIN 4004:2000 - SGSHO (Nuñez, D.; 2017) .....	73
5.6 Formato para evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales derivados de la Definición de Rol. Norma COVENIN 4004:2000 - SGSHO (Nuñez, D.; 2017) .....	75
5.7 Formato para evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales derivados de Intereses por el Trabajador. Norma COVENIN 4004:2000 - SGSHO (Nuñez, D.; 2017) .....	77
5.8 Formato para evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales derivados de las Relaciones Personales. Norma COVENIN 4004:2000 - SGSHO (Nuñez, D.; 2017) .....	79
6.1 Propuesta de medidas para control de los factores de riesgos psicosociales por Carga Mental (Nuñez, D.; 2017) .....	85
6.2 Propuesta de medidas para control de los factores de riesgos psicosociales por Autonomía Temporal (Nuñez, D.; 2017) .....	86
6.3 Propuesta de medidas para control de los factores de riesgos psicosociales por Contenido del Trabajo (Nuñez, D.; 2017).....	87
6.4 Propuesta de medidas para control de los factores de riesgos psicosociales por Supervisión y Participación (Nuñez, D.; 2017).....	88

6.5 Propuesta de medidas para control de los factores de riesgos psicosociales  
por Definición de Rol (Nuñez, D.; 2017)..... 90

6.6 Propuesta de medidas para control de los factores de riesgos psicosociales  
por Intereses por el Trabajador (Nuñez, D.; 2017) ..... 91

6.7 Propuesta de medidas para control de los factores de riesgos psicosociales  
por Relaciones Personales (Nuñez, D.; 2017) ..... 92

## LISTA DE APÉNDICES

	<b>Página</b>
A Cuestionario .....	97
Figura A.1 Formato de Cuestionario (Nuñez, D.; 2017) .....	98
B Validación del Cuestionario.....	113
Figura B.1 Carta para Validación del Cuestionario (Nuñez, D.; 2017) .....	114
C _Toc515619420Matriz de Validación.....	116
Figura C.1 Matriz de Validación para Juicio de Expertos (Nuñez, D.; 2017)....	117
D Resultados del Cuestionario .....	123
E Norma COVENIN 4004:2000 (SGSHO) .....	143
Tabla E.1 Niveles de Riesgos (Norma COVENIN 4004; 2000).....	144
Tabla E.2 Valoración de Riesgos (Norma COVENIN 4004; 2000) .....	144

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día; se considera que los factores de riesgos psicosociales perjudican la salud de los trabajadores, causando niveles de estrés y a largo plazo la aparición de enfermedades de tipo respiratorias, inmunitarias, dermatológicas, endocrinológicas, mentales, cardiovasculares, musculoesqueléticas y, por último; gastrointestinales. Por consiguiente; se puede asegurar que son las consecuencias de malas condiciones del trabajo, concretamente de una deficiente organización del trabajo.

Por otro lado; la importancia de factores de riesgos psicosociales para la salud de trabajadores ha ido reconociéndose cada vez de forma más amplia. Los cambios en las organizaciones, los procesos de globalización actual y exposición de los riesgos psicosociales se han hecho más frecuente e intensa, haciéndose conveniente y muy necesario, su identificación, su evaluación y su prevención; con el fin de evitar los riesgos asociados para la salud y seguridad en el trabajo.

En definitiva; al prevenir los factores de riesgos psicosociales presentes en una empresa, se modifican inmediatamente aquellas condiciones del trabajo que afectan de manera negativa la salud de las personas, favoreciendo los factores protectores con los que cuenta la organización, evitando que organizaciones enfermas afecten la salud de sus trabajadores. Por lo tanto; las acciones emprendidas deben considerar aquellos focos de riesgo existentes y generar planes que los aborden de manera efectiva.

Por consiguiente; el estudio que se detalla a continuación tiene como propósito estudiar los factores de riesgos psicosociales presentes en el Colegio San Germán; en la Parroquia Vista Hermosa, Municipio Heres; Ciudad Bolívar, Estado Bolívar. Dicha investigación buscar comprimir a su mínima expresión; la presencia de los factores de riesgos de tipo psicosocial que afectan a los docentes de dicha institución educativa.

Por consiguiente; el presente trabajo investigativo se estructura en capítulos y diversas secciones que la complementan, los cuales se detallan de manera individual a continuación:

Capítulo I: se define lo relacionado a la situación a investigar; destacándose los siguientes aspectos: planteamiento del problema, objetivos de investigación (general y los específicos), justificación y, por último; alcance de la investigación.

Capítulo II: muestra la información referente a las generalidades del área objeto de estudio; como: nombre de la institución educativa, su ubicación geográfica, reseña histórica, misión, visión y, finalmente; objetivos.

Capítulo III: en este punto se detalla lo concerniente al marco teórico; y se está conformado por: antecedentes de la investigación, bases teóricas, las bases legales y definición de términos básicos.

Capítulo IV: correspondiente a la metodología de trabajo, se define: tipo de la investigación, diseño de la investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y; técnicas de Ingeniería Industrial aplicadas.

Capítulo V: perteneciente al análisis y la interpretación de los resultados; en el cual se muestra el tratamiento de todos los datos obtenidos, producto del contacto con la realidad estudiada, es decir; la situación detectada dentro del área objeto de estudio (Colegio San Germán).

Capítulo VI: referido a la propuesta, dentro del cual se detalla precisamente la propuesta de las diversas medidas del control de los factores de riesgos psicosociales presentes en el Colegio San Germán.

Conclusiones y Recomendaciones: en esta sección; se exponen el conjunto de las conclusiones y recomendaciones, surgidas de la investigación desarrollada dentro de las instalaciones del área objeto de estudio.

Por último; los Apéndices.

# CAPÍTULO I

## SITUACIÓN A INVESTIGAR

### 1.1 Situación objeto de estudio

En cualquier parte del mundo, es reconocida la labor de los docentes, como un pilar en la formación de profesionales y un factor determinante en el logro de metas y objetivos de todo proceso educativo. Es por esta razón que; la docencia se considera como una profesión exigente y agotadora tanto física como mentalmente. En el año 2002; algunos países del continente americano suscribieron el Proyecto Regional de Educación para América Latina y el Caribe (PRELAC), en donde se alertó sobre la urgencia de crear aulas con las condiciones necesarias para que los docentes asuman un rol protagonista dentro de la formación ciudadana. Para llevar a cabo esta labor; se considera de suma importancia la necesidad de implementar políticas integrales para el desarrollo profesional y humano de los docentes.

Asimismo; uno de los proyectos mundiales más emblemáticos en este tema, es el correspondiente al Estudio Exploratorio sobre Condiciones de Trabajo y Salud de los Docentes, desarrollado en conjunto por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Internacional de Educación (IE), orientado a mejorar el estatus de la profesión docente.

El estudio antes mencionado; surge entre otras razones debido a que siempre se ha considerado la docencia como una labor social, en lugar de un puesto de trabajo para el cual se requiere de calificaciones, estándares de desempeño y procesos de evaluación. Por otro lado; la interpretación de la docencia como un servicio público lleva; implícitamente un sentido intrínseco de mucho sacrificio, ya que; trabajar en

condiciones inadecuadas, recorrer enormes distancias hasta la escuela, contar con recursos didácticos rudimentarios, padecer enfermedades derivadas del ejercicio, entre otros; era parte de lo que estaba (o aún está) dispuesto a aceptar aquel o aquella que decide optar por la docencia. La disfonía, várices, los dolores lumbares, la fatiga, estrés, han sido y son asumidas como las inevitables marcas de la profesión contra las cuales no hay nada que hacer.

Del mismo modo; es importante destacar que, la UNESCO realizó un estudio en un total de 44 países (de ellos 4 latinoamericanos), donde a través del Laboratorio Latinoamericano de Calidad de la Educación (LLECE) pudo ver que las referencias muestran la emergencia de variables como el clima en el aula, la autoestima de los profesores, las expectativas que estos tienen respecto de sus estudiantes, entre otras, como factores que influyen en el desempeño de los docentes y en el rendimiento escolar.

Los resultados destacan temas que deben ser profundizados, como por ejemplo: la situación de salud mental de los docentes, la relación de la salud de los profesores con el desempeño y los aprendizajes; la situación de salud de las maestras (más aún si representan más de los dos tercios de la docencia en todos los países); la relación entre valoración profesional, liderazgo de los directores, cultura escolar y resultados de las escuelas; modelos pedagógicos y salud docente; y, por supuesto; el estudio deja expuesta una gran tarea pendiente que es la realización de estudios e implementación de estrategias respecto al tema de la violencia en las escuelas y su entorno, percibido como uno de los grandes problemas en la actualidad.

Un estudio realizado por el Centro de Investigación de Docencia Universitaria de la Universidad Central de Venezuela a 885 docentes de los 53 centros escolares en el país, de niveles de enseñanza básica y diversificada, de

los Estados Lara, Mérida y Falcón donde se utilizó el Cuestionario de Burnout de Maslach para docentes (en una versión hispana) y el Inventario de Estrés para los Docentes, esto con el propósito de determinar los estresores propios de esta labor, concluyeron que la edad y el estrés laboral percibido por el docente constituyen los mejores predictores del agotamiento emocional. También determinaron que aquellos factores de riesgos laborales que provocan mayor estrés son los siguientes: volumen de trabajo; factores relacionados con los alumnos; salario inadecuado, el déficit de recursos materiales y escasez de equipos y facilidades para el trabajo.

Sin embargo; no solo a los factores de riesgos psicosociales están expuestos los docentes en las aulas de clases. Igualmente; se pueden incluir los riesgos eléctricos, los riesgos derivados del medio ambiente (ruido, condiciones termo higrométricas, iluminación y ventilación) y riesgos derivados de la carga de trabajo (problemas de voz, problemas musculo esqueléticos y Síndrome Burnout) que se consideran como estresores.

Del mismo modo; y según el Instituto de Programas Interdisciplinarios para la Atención Primaria (PROINAPSA), lo correspondiente a la valoración y análisis sobre riesgos ocupacionales, se debe realizar por lo menos cada dos años; enfocándose en la priorización de intervenir aquellos factores de los riesgos identificados según su frecuencia, es decir; cada cuánto se presentan y la gravedad o magnitud de las posibles consecuencias o daños que puedan ocasionar los mismos. En este sentido; la definición de las soluciones para potenciar los factores protectores y minimizar aquellos riesgos ocupacionales identificados se obtienen mediante el establecimiento de políticas, la gestión de recursos y proyectos de inversión orientados al bienestar del personal docente.

Finalmente; y de manera muy particular se debe afirmar que, en el Colegio San Germán, ubicado en la Parroquia Vista Hermosa, se cuenta aproximadamente con 14

docentes que tienen un promedio de 6 años trabajando para la institución educativa. Al respecto; se puede afirmar que dicho personal se ha visto afectado por la presencia de diversos factores de riesgos psicosociales (ocasionados esencialmente por el medio ambiente de trabajo existente), entre los que se pudieran destacar: la carga mental, la autonomía temporal, el contenido del trabajo, supervisión y participación, definición de rol, interés por el trabajador y, por último; las relaciones personales. Por lo antes planteado; debe resultar relevante para la institución educativa prevenir este tipo de factores de peligro y evitar la aparición de las posibles secuelas en su personal, como ansiedad, agotamiento, baja autoestima, entre otros.

En líneas generales; el presente estudio se caracteriza en estudiar los factores de riesgos psicosociales presentes en Colegio San Germán; en Parroquia Vista Hermosa, Municipio Heres; Ciudad Bolívar, Estado Bolívar; esto con la finalidad de controlar y/o minimizar la presencia latente de este tipo particular de los factores de riesgos laborales, que lamentablemente afectan a docentes. Por lo tanto; y toda vez definida la problemática presentada en las instalaciones del Colegio San Germán; en cuanto a presencia de factores de riesgos psicosociales, se detallan a continuación principales interrogantes arrojadas por la investigación; a las cuales se espera dar una respuesta concreta, sólida y satisfactoria; que libere en la solución más lógica al problema.

¿Cuál es la situación actual presentada en el Colegio San Germán?

¿Cuáles son los factores de riesgos psicosociales presentes en el Colegio San Germán?

¿Cuáles son las causas y los efectos de los factores de los riesgos psicosociales presentes en el Colegio San Germán?

¿Cuál es la magnitud de los factores de los riesgos psicosociales presentes en el Colegio San Germán?

¿Qué tipo de medidas deben proponerse para lograr el control de los factores de riesgos psicosociales presentes en el Colegio San Germán?

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### **1.2.1 Objetivo general**

Estudiar los factores de los riesgos psicosociales presentes en el Colegio San Germán; en la Parroquia Vista Hermosa, en Municipio Heres; Ciudad Bolívar, Estado Bolívar.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- 1) Diagnosticar la situación actual en el Colegio San Germán.
- 2) Identificar los factores de los riesgos psicosociales presentes en el Colegio San Germán.
- 3) Analizar las causas y los efectos de los factores de los riesgos psicosociales presentes en el Colegio San Germán.
- 4) Evaluar los factores de los riesgos psicosociales presentes en el Colegio San Germán.
- 5) Proponer medidas para el control de los factores de los riesgos psicosociales presentes en el Colegio San Germán.

### **1.3 Justificación de la investigación**

La Ley Orgánica de la Prevención, Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo (LOPCYMAT), se encarga de regular las leyes para puestos de trabajo en Venezuela. Particularmente; el artículo 59 de dicha legislación se explica cuáles son condiciones idóneas para garantizar la protección de los trabajadores. Dichas condiciones deben asegurar al personal el más alto grado de salud física y mental; la protección a niños, adolescentes y a las personas con discapacidad o necesidades especiales. Asimismo; se debe prestar protección a la salud y vida de los trabajadores contra las condiciones peligrosas del trabajo, se les debe garantizar el tiempo para la recreación, descanso, el turismo social, la capacitación técnica y profesional; impedirse cualquier tipo de la discriminación y se debe garantizar un auxilio inmediato al trabajador lesionado o enfermo, garantizando todos los elementos del saneamiento básico en los puestos de trabajo.

Con el fin de cumplir con las condiciones a las que se refiere el artículo 59 de la LOPCYMAT, se debe cumplir además con lo enunciado en el artículo 60; el cual hace referencia a la adecuación de los métodos, maquinarias, herramientas y útiles al proceso de trabajo de acuerdo con aquellas características psicológicas, cognitivas, culturales y antropométricas de los trabajadores. Finalmente; y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 62 de la legislación en materia laboral, se debe ejecutar un conjunto de políticas para identificar y evaluar los niveles de inseguridad y ejecutar acciones para controlar las condiciones inseguras de trabajo.

A propósito de lo antes mencionado; y en aras de cumplir satisfactoriamente con todas y cada una de las leyes y normativas venezolanas existentes en materia de seguridad y salud laboral; resulta de suma importancia estudiar los factores de riesgos psicosociales presentes en el Colegio San Germán; en la Parroquia Vista Hermosa, Municipio Heres; Ciudad Bolívar, Estado Bolívar.

#### **1.4 Alcance de la investigación**

El alcance de la presente investigación; el cual tiene como propósito estudiar la presencia de diversos factores de riesgos psicosociales, se lleva a cabo en los espacios físicos pertenecientes al Colegio San Germán, en la Parroquia Vista Hermosa, en el Municipio Heres, Ciudad Bolívar; Estado Bolívar. Por consiguiente; con el desarrollo de la misma se espera lograr un beneficio para 14 docentes; quienes laboran en la institución educativa en cuestión, al tomar acciones concretas en torno a la presencia de factores de riesgos laborales del tipo psicosocial en los puestos de trabajo.

## CAPÍTULO II

### GENERALIDADES

#### 2.1 Nombre de la institución educativa

Colegio San Germán

#### 2.2 Ubicación geográfica de la institución educativa

El Colegio San Germán se encuentra ubicado en la Calle 5; entre la Carrera 4 y Carrera 5, de la Urbanización Vista Hermosa; en la Parroquia de Vista Hermosa, Municipio Heres; Ciudad Bolívar, Estado Bolívar. (Ver Figura 2.1).

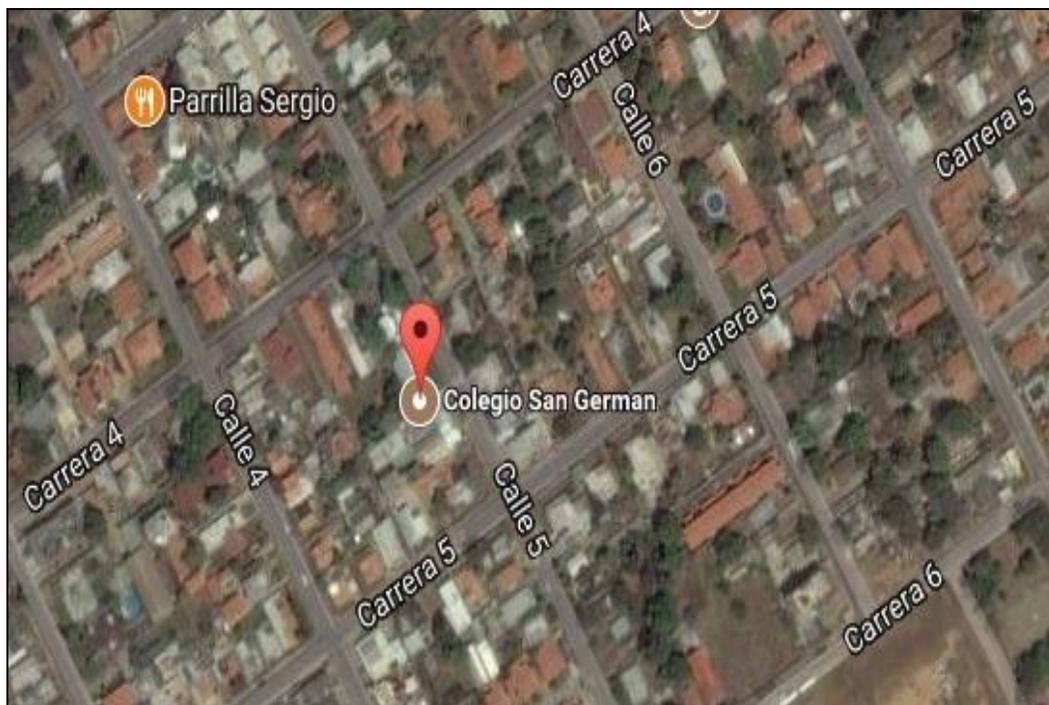


Figura 2.1 Ubicación Geográfica del Colegio San Germán (Colegio San Germán; 2017)

### **2.3 Reseña histórica de la institución educativa**

El 28 de Mayo de 1985, nace el Colegio San Germán; producto de un sueño hecho realidad, por la maestra Leonidas Rebolledo de Sandino. Se tomó este nombre en clara referencia a un libro sobre San Germán; de rico contenido espiritual. Se dice que San Germán, nació en la localidad de Autum, en la región de Borgoña (Francia), muchos años después se hizo monje y fue nombrado Obispo de Paris.

Después de aproximadamente 30 años de trabajo ininterrumpido en escuelas nacionales, la maestra Leonidas Rebolledo de Sandino (actualmente jubilada); fundó el Colegio San Germán con el propósito de reunir un equipo de docentes, con ganas de crecer y destacarse en el proceso de la enseñanza y aprendizaje. El éxito creciente del Colegio San Germán, se debe precisamente al trabajo mancomunado de todo un equipo. En 1985, se iniciaron las actividades con apenas 7 maestras, 1 directora, 1 secretaria y 2 obreros. Hoy en día; la nómina de la institución educativa se compone por: 4 obreros, 2 secretarias, 3 especialistas (ingles, música y deporte), 2 docentes de preescolar, 14 docentes de primaria, 1 sub-directora, 1 directora, 1 administrador, 1 gerente y 1 presidente.

### **2.4 Misión de la institución educativa**

El Colegio San Germán tiene como misión formar niños felices y equilibrados capaces de contribuir con la paz y armonía del hogar.

### **2.5 Visión de la institución educativa**

Promover actividades para los niños y las niñas que les permita modificar su conducta para optimizar el rendimiento académico, incrementar los valores éticos, estéticos, sociales, patrios y científicos y fortalecer su actuación personal.

## **2.6 Objetivos de la institución educativa**

### **2.6.1 Objetivo general**

Desarrollar en los niños y niñas habilidades y destrezas que le permitan obtener un aprendizaje eficiente, acorde a su edad, grado, y necesidades, con el propósito de optimizar su comportamiento social y familiar dentro de un esquema de valores éticos y morales en la perspectiva de la transformación de la sociedad.

### **2.6.2 Objetivos específicos**

1) Formular unas estrategias con el fin de lograr que los docentes intervengan activamente en el proceso de modificación del comportamiento del alumnado.

2) Incorporar a la planificación de aula actividades que tiendan al mejoramiento del comportamiento de los estudiantes.

3) Fortalecer los valores éticos y morales en los estudiantes a través de charlas y actividades programadas.

4) Promover y difundir los valores a través de carteleras y afiches.

5) Estimular la lectura en los niños y las niñas con el fin de contribuir a un aprendizaje significativo.

6) Incentivar a la comunidad educativa con el propósito de lograr participación más efectiva en las actividades escolares programadas.

7) Propiciar actividades tendientes al mejoramiento de la cancha deportiva.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **3.1 Antecedentes de la investigación**

Chourio, V. y Marval, D. (2014); en la investigación denominada: “Evaluación de la carga laboral como factor de riesgo psicosocial en Industrias Happy, C.A.”.

El estudio antes mencionado ha evaluado específicamente el riesgo psicosocial de carga laboral, el cual es una consecuencia de unas malas condiciones de trabajo, y muy concretamente de una deficiente organización del trabajo; con esto también se busca prevenirlos y evitar que la empresa tenga gastos no previstos por los siniestros ocurridos debido a los efectos nocivos que se tienen los riesgos psicosociales sobre la salud y el bienestar de trabajadores y también evitar imputaciones legales que pudiese enfrentar el empleador. Desde el punto de vista práctico el estudio ha beneficiado a los trabajadores de Industrias Happy, C.A.; ya que, representa una fuente de criterios a seguir en sus actividades laborales. Adicionalmente; la empresa en cuestión se ha visto beneficiada con la evaluación de riesgos por cuanto es un paso necesario para detectar, prevenir y/o corregir las posibles situaciones problemáticas relacionadas con los riesgos psicosociales.

Rodríguez, A. y Rodríguez, M. (2014); en el estudio investigativo denominado: “Evaluación de factores de riesgos psicosociales y su incidencia en la accidentalidad de la empresa Ingeniería de Aguas, C.A. (INGACA)”.

La evaluación de riesgos psicosociales es una metodología que intenta estudiar las relaciones que existen entre las variables de un sistema completo y determinarse la estructura existente entre tales relaciones. Al respecto; en el proceso de evaluación se

puede determinar posible influencia de estos factores en la ocurrencia de un incidente o accidente. Lo que hace que el respectivo análisis se funcione como una herramienta para prevención de incidentes y accidentes en factores específicos. La importancia del estudio radica en que se pueden obtener unos resultados importantes y sustanciales, en controlar, en reducir o incluso en eliminar accidentes o incidentes laborales porque consistentemente reporta ciertos resultados satisfactorios. Actualmente; las industrias emplean distintas formas, métodos, modelos, sistemas de la gestión o técnicas, que le permiten obtener una ventaja competitiva o garantizar el bienestar laboral, y este es uno de los procesos que puede garantizarlo.

Carvajal, M. y Ramírez, V. (2011); en la investigación denominada: “Análisis del riesgo psicosocial en los trabajadores de la Corporación Sirviendo con Amor en la Ciudad de Pereira bajo el enfoque de gestión de riesgo ocupacional”.

El estudio previamente mencionado tuvo como objetivo general, diagnosticar aquellos riesgos psicosociales que están inmersos en los trabajadores de Corporación Sirviendo con Amor; y plantear un modelo mitológico de prevención e intervención. Como parte del mismo; los autores aplicaron herramientas de Ingeniería Industrial, como el Análisis FODA; con el fin de poder identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presentan los trabajadores. Otra herramienta de la que hicieron uso fue la aplicación del cuestionario de Evaluación de Factores de Riesgos Psicológicos “CoPsoQ-Ista 21”, para así estimar aquellos factores psicológicos que impactan a los trabajadores a los que se les realizó el estudio.

Soler, M. (2008); en la investigación denominada: “Evaluación de factores de riesgo psicosocial del trabajo en el sector hortofrutícola: el cuestionario FAPSIHOS”.

El propósito de esta investigación ha sido la de evaluar los factores de riesgo psicosocial en el sector hortofrutícola para adaptar el método F-PSICO. Para realizar

esta investigación, se clasificó los factores de riesgo psicosocial y analizó las posibles consecuencias de los mismos. Mediante el uso de herramientas como el Cuestionario Job Content-Demand, Work Environment Scale, Método de evaluación ASH, entre otros, se pudo evaluar el estrés laboral. También se aplicó herramientas utilizadas en Ingeniería Industrial como el Método CoPsoQ-ISTAS 21 y el Cuestionario F-PSICO; aportando una información en cuanto a aplicación de ambos métodos y cómo realizar las evaluaciones psicológicas a los trabajadores.

Méndez, A. (2008); en el estudio investigativo denominado: “Análisis de un método de la evaluación del riesgo psicosocial en el ambiente laboral, para el caso de una organización chilena”.

En el estudio previo se utilizó el método ISTAS 21 para estructurar una base conceptual sobre el tema de la prevención psicosocial en el ambiente laboral, y así; generar un ejemplo de la utilidad y uso del método con la finalidad de establecer un modelo psicosocial preventivo en la organización. De igual manera; la investigación aporta información referente a la aplicación del método ISTAS 21 para proponer medidas de control de los factores psicosociales presentes en la institución.

## **3.2 Bases teóricas**

### **3.2.1 Factores psicosociales de riesgo**

Se definen como todas aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea; y que se presentan con la capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y salud (física, psíquica o social) del trabajador. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo - INSHT; 2017)

Por otro lado; cuando factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir; provocan respuestas de la inadaptación, tensión, las respuestas psicofisiológicas del estrés; pasan a ser factores psicosociales de riesgo a de estrés. De la misma manera; que el número de factores psicosociales es amplio; también el número de factores psicosociales de riesgo o de estrés.

Así mismo; y siguiendo la categorización propuesta por Cox y Griffiths (1996), cada una de las clases principales puede dar lugar a incontables factores psicosociales del riesgo o de factores de estrés. (Ver Tabla 3.1)

Tabla 3.1 Factores de Estrés Psicosocial (Cox y Griffiths; 1996)

Factores de estrés psicosocial	
Contenido del trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa.
Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.
Horarios	Cambio de turnos, cambios nocturnos, horarios inflexibles, horarios de trabajo imprevisible, las jornadas largas o sin tiempo para interacción.
Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores laborales.
Ambiente y equipos	Condiciones inadecuadas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.

Continuación de Tabla 3.1

Factores de estrés psicosocial	
Relaciones interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales.
Cultura organizacional y funcionales	Mala comunicación interna, unos bajos niveles de apoyo, falta de definición de propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales.
Rol en la organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol, niveles de responsabilidad sobre personas.
Desarrollo de carreras	La incertidumbre o la paralización de la carrera profesional, la baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual.
Relación trabajo-familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y familia, bajo apoyo familiar, problemas duales de carrera.
Seguridad contractual	Trabajo precario, temporal, la incertidumbre de un futuro laboral, insuficiente remuneración.

Por consiguiente; de la tabla detallada previamente, se muestra cómo los efectos de factores psicosociales de estrés pueden afectar tanto a la salud psicológica como a la salud física de los trabajadores, a través de mecanismos psicofisiológicos activados por el estrés.

### 3.2.2 Características de los factores psicosociales de riesgo

Los factores de riesgo psicosocial tienen características propias:

1) Se extienden en el espacio y tiempo: el resto de riesgos suele estar de alguna manera; delimitados espacial y temporalmente, asimismo; se circunscriben al espacio y habitualmente a un momento concreto. Los riesgos de seguridad están vinculados a una actividad o espacio concreto, como un almacén o una actividad de riesgo. Algo muy semejante ocurre con aquellos riesgos de higiene y ergonómicos que suelen ser locales. Sin embargo; una característica muy común de los factores psicosociales es la no localización. (Confederación de Empresarios de Málaga – CEM; 2013)

Una cultura organizacional; estilo de liderazgo o clima social no están ubicados en ningún lugar, ni es posible precisarlos en un momento espacial, son características globales de la empresa o de la organización.

2) Dificultad de objetivación: el ruido, vibraciones, temperatura, contaminación por gases y una posición o esfuerzo se pueden medir con unidades propias, pero; el rol, cohesión grupal, la supervisión, la comunicación, no tienen unidades propias de medida. Uno de los grandes problemas de factores psicosociales es la dificultad para encontrar unidades de medida que resulten ser realmente objetivas.

3) Afectan a otros riesgos: el organismo humano, el trabajador, es una unidad funcional en la que todos los factores externos acaban afectando a la totalidad de las personas. El aumento de los factores psicosociales de riesgos supone habitualmente un aumento de riesgos de seguridad, de higiene y de ergonomía. El efecto se produce también a la inversa, de forma que los factores de seguridad, de higiene y ergonomía; influencia en los factores psicosociales.

4) Están moderados por otros factores: los factores psicosociales de los riesgos afectan al trabajador a través de sus propias características contextuales y personales, los factores psicosociales están medidos por la percepción, la experiencia y biografía

personal. En líneas generales; depende de las variables personales de cada uno de los individuos. (Confederación de Empresarios de Málaga – CEM; 2013)

5) Escasa cobertura legal: la legislación se ha trabajado de un modo general; en relación con la prohibición de que pueda dañar a la salud, lo que suele ser inefectivo para los empresarios, para los trabajadores y para la inspección del Estado.

6) Dificultad de intervención: la intervención técnica en factores psicosociales no resulta muy clara, y sus efectos; a mediano y a largo plazo tampoco. Al respecto; la intervención psicosocial suele requerir unos plazos no inmediatos y unos resultados no asegurados, lo que evidentemente aumenta la resistencia de todos los responsables a intervenciones costosas sin resultados asegurados.

### **3.2.3 Riesgos psicosociales**

Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado; que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una muy alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes. Los riesgos psicosociales; a diferencia de los factores psicosociales, son las condiciones organizacionales; sino hechos, situaciones, o estados del organismo con una muy alta probabilidad de daños a la salud de los trabajadores de forma importante.

Los riesgos psicosociales son los contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos pueden ser diferentes. En este sentido; los hechos, las situaciones o contextos que se propongan como un riesgo psicosocial laboral tiene que tener una clara probabilidad de dañar la salud física, la social o la mental del trabajador.

### **3.2.4 Factores psicosociales**

Se definen los factores psicosociales como “las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado; y las funciones y las necesidades de los trabajadores/as por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores/as a través de sus percepciones o experiencias” (Organización Internacional del Trabajo - OIT; 1975). También se puede decir que son “aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral, las cuales están directamente relacionadas con la organización, contenido del trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar, tanto al desarrollo del trabajo como a la salud (física, psíquica o social) del trabajador”. (Daza, F. y Pérez, J.; 1998)

En base a lo anterior planteado; se puede desglosar la siguiente clasificación de los factores psicosociales. (Ver Tabla 3.2)

Tabla 3.2 Clasificación de Factores Psicosociales (Confederación de Empresarios de Málaga – CEM; 2013)

Características del puesto	Características individuales
Autonomía y control Ritmo de trabajo Monotonía y repetitividad Contenido de la tarea	Personalidad Edad Motivación Formación Aptitudes Actitudes
Organización del trabajo	Factores extralaborales

<p>Comunicación Estilos de mando Participación en la toma de decisiones Asignación de tareas Jornada de trabajo y descanso</p>	<p>Entorno socioeconómico Vida personal y familiar Ocio y tiempo libre</p>
--	--

Así mismo; se puede resaltar que, los factores psicosociales son las condiciones organizacionales; son condiciones psicológicas del trabajo que como tales pueden ser positivas y negativas. Cuando tales condiciones son adecuadas; facilitan el trabajo, el desarrollo de las competencias personales laborales y los niveles altos de satisfacción laboral, productividad empresarial y estado de motivación en los que los trabajadores alcanzan mayor experiencia y competencia profesionales. Las formas acertadas de la cultura empresarial, de liderazgo y clima laboral, condiciones psicológicas generales, afectan a la salud positivamente generando desarrollo individual, bienestar personal y organizacional. (Confederación de Empresarios de Málaga – CEM; 2013)

### **3.2.5 Características de los riesgos psicosociales**

Las características de los riesgos psicosociales son las siguientes:

1) Afectan derechos fundamentales del trabajador: los riesgos psicosociales no se refieren a los aspectos marginales o secundarios de condiciones organizacionales del trabajador, sino a los elementos básicos de sus características de ciudadano que trabaja, de su dignidad como persona, de su derecho a la integridad física y personal, del derecho a la libertad y de su derecho a la salud positiva y negativa.

Así mismo; la violencia, el acoso laboral o el sexual son considerados atentados a la integridad física, personal, a la dignidad del trabajador de su intimidad, elementos muy propios de los derechos fundamentales de los trabajadores. (Confederación de Empresarios de Málaga – CEM; 2013)

2) Los riesgos psicosociales tienen unos ciertos efectos globales sobre la salud del trabajador: los efectos de los factores psicosociales de riesgo actúan sobre la salud del trabajador a través de los mecanismos de la respuesta del estrés, tales respuestas están fuertemente mediadas por los mecanismos de la percepción y contextuales, es decir; los efectos sobre la salud del trabajador de los factores psicosociales del estrés son principalmente modulares. Mientras que; los factores psicosociales de riesgo o del estrés tienen efectos mediados o parciales, los efectos de los riesgos psicosociales tienen efectos principales y globales en razón de la naturaleza del propio riesgo.

3) Afectan la salud mental de los trabajadores: los riesgos psicosociales afectan de una forma importante y global la estabilidad y equilibrio mental de la persona. La ansiedad y depresión; están asociados a exposición a riesgos psicosociales sugeridos por la Organización Internacional del Trabajo – OIT, como enfermedad profesional. (Confederación de Empresarios de Málaga – CEM; 2013)

4) Tienen unas formas de la cobertura legal: la importancia real de los riesgos psicosociales, su alta incidencia y la relevancia de sus consecuencias en la salud de los trabajadores ha obligado al desarrollo de una cobertura legal inicial y al desarrollo de una jurisprudencia sobre el tema.

### **3.2.6 Principales riesgos psicosociales**

A continuación; se desglosan los principales riesgos psicosociales, los cuales se conocen en la actualidad:

### 3.2.6.1 Estrés

El estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación. En líneas generales; el estrés se entiende así:

1) Como la reacción o respuesta del individuo (cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales, etc.).

2) Como estímulo (capaz de provocar una reacción de estrés).

3) Como una interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo.

Es importante; atender a las formas que pueden adoptar la respuesta de estrés pues resultan muy relevantes para su aplicación posterior al ámbito laboral. Dos son las formas principales, el estrés crónico y estrés temporal. Tanto uno como otro tienen marcadas consecuencias para la salud, resultado del agotamiento del organismo en la respuesta para solucionar problemas o amenazas.

También; se han reconocido ciertas modalidades complementarias que aluden a la intensidad de respuesta, como es la respuesta al estrés agudo, debido a la intensidad del problema y al esfuerzo que debe hacer el organismo para responder a ella, y a la respuesta de estrés postraumático; en el que se mantiene o incluso se amplía el nivel de respuesta en el tiempo. (Confederación de Empresarios de Málaga – CEM; 2013)

### 3.2.6.2 Violencia

La violencia en el trabajo; en todas sus diferentes formas, es probablemente el segundo riesgo psicosocial en el orden de importancia. La violencia es probablemente un rasgo de las nuevas formas y estilos de vida predominantemente urbana, anónima, acelerada y competitiva. La Organización Internacional del Trabajo – OIT; define a la violencia laboral como toda acción, un incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, es amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo.

Por otro lado; la Organización Mundial de la Salud – OMS, la define como el uso intencional del poder, de amenaza o de efectivo, contra otra persona o grupo, en circunstancias relativas con el trabajo, que cause o tiene un alto grado de probabilidad de causar lesiones, muerte, daño psicológico, mal desarrollo o privación.

Al respecto; se distinguen tres tipos de violencia laboral, las cuales se definen a continuación:

1) Violencia de tipo I: los actos violentos procedentes de personas que no están relacionadas con el propio trabajo. Es un tipo de violencia que se comete en ocasión de robos, asaltos y atracos en el lugar de trabajo. El objetivo particular de esta forma de violencia es la obtención de bienes valiosos para los asaltantes.

2) Violencia de tipo II: actos violentos provenientes de los clientes a quienes se atiende o se presta servicio. Es el tipo de violencia vinculada a la reclamación o a la exigencia de supuestos derechos. El objetivo del mismo es obtener un servicio que no se estaba recibiendo. (Confederación de Empresarios de Málaga – CEM; 2013)

3) Violencia de tipo III: aquellos actos violentos que provienen de compañeros o superiores del propio lugar de trabajo. El tipo de violencia asociado a la aparición

de los conflictos laborales de tipo organizacional o personal. El objetivo del mismo es obtener unos beneficios que no estaban obteniendo o estaban siendo reclamados por otros grupos.

### **3.2.6.3 Acoso laboral**

El acoso laboral es una de las tantas formas de violencia en el trabajo, pero por sus características y; por algunas de sus consecuencias propias, parece que debe ser tenido en cuenta como forma específica de riesgo laboral y; no sólo como una forma de violencia laboral. Asimismo; es una forma del comportamiento negativo entre los compañeros o entre los 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.

En resumen; el *mobbing* o acoso laboral es considerado actualmente uno de los riesgos laborales más importantes en la vida laboral.

### **3.2.6.4 Acoso sexual**

La conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo, incluida la conducta de superiores y compañeros, constituye una violación intolerable de la dignidad de los trabajadores o aprendices y que resulta inaceptable si: dicha conducta es indeseable, irrazonable y ofensiva para aquella persona que es objeto de la misma, la negativa o sometimiento de una persona a dicha conducta por parte de los empresarios o de los trabajadores.

El acoso sexual es planteado también como una de las formas de la violencia de tipo laboral, y más frecuentemente como modalidad del acoso laboral, sin embargo;

el acoso sexual tiene igualmente un contexto propio, unas formas específicas y unas consecuencias especiales que hace que no se identifique con la violencia en el trabajo o el acoso laboral.

Habitualmente; se consideran dos tipos básicos de acoso sexual, en función de si hay o no hay chantaje en el mismo. El chantaje sexual conocido técnicamente como “quid pro quo”, una cosa por la otra, es el chantaje sexual. Consiste en solicitar los favores sexuales, de forma más o menos abierta, a cambio de la obtención de algún tipo de beneficio laboral; o a cambio de no experimentar y sufrir unas consecuencias desagradables como despido, cambio de puesto de trabajo u otros cambios molestos. En este caso; la condición sexual de la persona afectada es el criterio único o decisivo para toma de decisiones que pueden beneficiar o perjudicar laboralmente a la persona. En este caso; el tipo de acoso sexual se ejerce preferentemente por quien ostenta una posición de poder y puede afectar el destino laboral, habitualmente jefes y superiores, pero puede igualmente incluirse a los compañeros, cuando por su influencia; de un tipo u otro, pueden influir en el destino profesional de la persona afectada.

El segundo tipo es el acoso sexual producido por un ambiente hostil. Consiste en existencia de condiciones de trabajo por el que los atributos sexuales, normalmente de mujeres, es una de las características que deben exhibirse incluso cuando no guardan relación con el trabajo que se está efectuando. Cuando las mujeres deben de vestir una determinada minifalda, utilizar un tipo de escote sin que ello sea básico para su trabajo, se ven obligadas a trabajar en función de sus atributos sexuales sin que; el trabajo sea de un tipo sexual, se atenta contra su condición de trabajadora al reducirla a sus atributos sexuales.

### **3.2.6.5 Inseguridad contractual**

La inseguridad contractual podría definirse como aquella preocupación general acerca de existencia del trabajo en el futuro, y también; como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como posición dentro de la organización o las oportunidades de carrera. Asimismo; cuatro son los principales aspectos que se pueden diferenciar en la seguridad contractual: a) un muy bajo nivel de certeza sobre la continuidad del contrato, b) el bajo nivel de control sobre el número de las horas de trabajo y sobre las condiciones del mismo, c) el bajo nivel de protección social (como por ejemplo el desempleo o discriminación), d) el bajo nivel de control sobre la paga o el salario.

El miedo a perder el trabajo, la inseguridad en el mismo, el escaso control sobre elementos del propio contrato; se han convertido en características del trabajo actual. La incertidumbre del futuro es una de las mayores fuentes de ansiedad y miedo, muy especialmente cuando no son exclusivamente personales, sino que incluyen también en la familia.

### **3.2.6.6 Burnout o desgaste profesional**

La definición más extendida y generalizada proviene de Maslach y de Jackson (1986); los cuales plantean: “síndrome de agotamiento emocional, despersonalizado y de reducida realización personal; que puede aparecer en un particular que trabaja con gente de alguna u otra forma”. El agotamiento emocional hace referencia particular al cansancio emocional que producen las tareas propias del trabajo, despersonalización al tratamiento distanciador que se aplica a las personas que se tiene que atender y baja realización personal recoge baja autoestima profesional que acompaña al ejercicio de la propia profesión.

Burnout es la consecuencia de un estrés crónico laboral. Se diferencia del estrés como un riesgo psicosocial por sus efectos en el agotamiento emocional, más que en el físico; y su consiguiente pérdida de motivación personal.

### **3.2.6.7 Conflicto familia - trabajo**

Actualmente; hay una razón de suma importancia para considerar el conflicto familia – trabajo como riesgo psicosocial laboral muy relevante y con repercusiones acusadas: ambos ocupan los elementos centrales de la identidad de la persona actual y ocupan mayoritariamente el uso del tiempo disponible. Ambos son los referentes más determinantes de vida personal en todas sus manifestaciones, por lo que la interacción entre ambos tiene un valor crítico central.

El conflicto familia – trabajo aparece cuando las presiones de familia y trabajo son incompatibles. El conflicto entre las dos esferas lo han diferenciado en dos tipos (conflicto familia – trabajo y conflicto trabajo – familia), según la direccionalidad del conflicto.

### **3.2.6.8 Trabajo emocional**

El trabajo emocional se ha definido como el autocontrol de emociones positivas y negativas, especialmente de estas últimas que se derivan de la existencia de normas organizacionales sobre expresión emocional en el desempeño del puesto y que tienen como objetivo asegurar la respectiva satisfacción de los clientes y la consecución de objetivos organizacionales.

El trabajador para expresar las emociones organizacionalmente deseables en sus clientes debe ejercer un control sobre ellas, que según Hirschfeld (2003); puede hacer de dos maneras:

1. Actuación superficial: proceso por el que el trabajador expresa una emoción distinta a la que siente.

2. Actuación profunda: cuando el trabajador modifica la emoción que siente y por tanto que expresa. Este control necesita un trabajo cognitivo pero resulta en una emoción más auténtica.

### **3.2.7 Efectos de los riesgos psicosociales**

Entre los principales efectos de los riesgos psicosociales; se pueden destacar los siguientes:

#### **3.2.7.1 Efectos individuales**

1) Los efectos del estrés; aunque el estrés es una respuesta filogenética para la supervivencia de la especie y del individuo, un mecanismo de alarma y de respuesta, cuando la respuesta se hace crónica o excesivamente frecuente, cuando persiste en el tiempo, arrastra una serie de perjuicios para el organismo resultado del agotamiento de los recursos energéticos del mismo. La respuesta de estrés, aguda o crónica puede llevar a ocasionar problemas musculoesqueléticos, trastornos cardiovasculares, ciertas incidencias en el desarrollo de problemas neoplásicos y una larga serie de trastornos psicosomáticos, considerados de amplio espectro; como trastornos gastrointestinales como el síndrome del intestino irritable.

2) Los efectos de la violencia; aquellos efectos sobre la violencia son amplios y variados: a) daños físicos, más frecuentemente aunque se ha constatado que tiende a aumentar en los sucesos que desencadenan estrés postraumático. De forma general; los datos muestran que aquellos daños físicos que se reciben están en un rango que va desde las lesiones menores a graves, e incluso mortales, b) daños psíquicos; ansiedad,

problemas para conciliar el sueño, la falta de motivación, malestar, tensión, el estrés pasajero y temporal, estrés crónico que puede llevar a necesidad de ayuda psicológica profesional o incluso a abandonar el propio trabajo.

3) Los efectos del acoso laboral; lo producido en el acoso laboral es un atentado a la propia identidad profesional, devaluación de la propia competencia profesional que ha podido suponer y costar daños, muchos esfuerzos y renunciaciones importantes. En la medida que aspectos profesionales son relevantes para la persona, que existe una centralidad laboral en el sistema de identidad de la persona, el rechazo profesional por los propios compañeros o superiores puede suponer una merma de aspectos más valiosos de uno mismo. Al respecto; se pueden destacar los siguientes:

- Atentado a la identidad profesional y personal.

- Las víctimas de acoso suelen estar afectadas por ciclos circadianos alterados de cortisol.

- Devaluación de la competencia profesional.

- Sintomatología física: la pérdida del apetito, fatiga crónica, dolor de espalda y muscular.

- Sintomatología mental: nivel de estrés postraumático, deterioro de autoestima, irritabilidad, apatía o trastorno de la memoria.

- Cuando una víctima del acoso laboral experimenta una situación similar a lo vivido durante el acoso; se produce una activación automática de experiencias y los recuerdos ligados a las situaciones de acoso.

- La salud física y salud mental de los testigos de acoso laboral también se ven afectadas, en menor medida evidentemente que las víctimas directas.

4) Los efectos del acoso sexual; la violencia sexual no es sólo una forma de violencia, es un tipo de violencia con las connotaciones propias y con repercusiones más severas que otras formas de la violencia. En la violencia sexual se produce, al

mismo tiempo; un atentado a la condición personal como hombre o como mujer y una agresión a la propia dignidad e intimidad.

Su aparición está altamente relacionada con el clima de tolerancia ambiental de la organización y del predominio de la cultura masculina, especialmente en puestos directivos y de supervisión. Las mujeres que han sufrido acoso sexual informan de unos mayores niveles de absentismo, intenciones de abandono y dedican más tiempo a pensar en contextos laborales diferentes.

Cualquier forma de acoso sexual produce disminución del bienestar subjetivo vinculado al trabajo. Generalmente; el acoso sexual genera un malestar personal muy profundo con unas repercusiones generalizadas en la vida de la mujer, especialmente cuando se produce una violación o un intento de la violación. En estos casos; puede producirse fácilmente un tipo del estrés postraumático que invalide o disminuya de forma importante la vida personal, laboral y profesional de la mujer.

5. Los efectos de la inseguridad contractual; provienen en una gran medida del efecto de la incertidumbre generalizada hacia el propio futuro laboral, y de los medios que pueden aparecer ante la inseguridad económica para uno mismo y para la propia familia, en un contexto en el que la capacidad para la acción preventiva y anticipación al problema son mínimas. Entre los efectos se destacan:

- Mayor índice de siniestralidad laboral en trabajadores temporales.
- Estrés por la anticipación a los problemas asociados a la pérdida de trabajo.
- Diferentes estudios encuentran una asociación con algunas enfermedades de tipo coronarias, colesterol, hipertensión.
- Depresión, ansiedad, etc.
- Los hombres en una mayor medida son más perjudicados que las mujeres, la edad también es un factor a tener en cuenta.

6) Los efectos de burnout o desgaste profesional; provienen en gran medida de que el esfuerzo del profesional por alcanzar unos objetivos es dificultado, de formas muy diferentes; por la misma organización que debería facilitarle su logro. Entre los posibles efectos se destacan: depresión, ansiedad, frustración, irritabilidad, desarrollo de una experiencia especialmente sensible a los fallos en la organización y relaciones interpersonales, pérdida de apetito, disfunciones sexuales, empeoramiento de calidad de vida.

Así mismo; existen estudios que se demuestran el efecto “contagioso” dentro de organizaciones. Al respecto es importante destacar que; existen numerosos estudios dirigidos a estudiar las relaciones entre el desgaste profesional y la salud física y la mental de los trabajadores en distintos grupos profesionales, entre los que se suelen destacar personal sanitario y profesores.

### **3.2.7.2 Efectos organizacionales**

1. Absentismo, presentismo e intenciones de abandono; muestra que los largos períodos de baja laboral están asociados a un desequilibrio esfuerzo – recompensa por parte de los trabajadores.

2. La productividad empresarial, la satisfacción y el compromiso laboral; a) el incivismo tiene importantes repercusiones en la productividad de la empresa y en la satisfacción laboral, b) la productividad disminuye con violencia física, c) el burnout suele ir acompañado de un distanciamiento laboral de la organización.

3. Accidentes y daños a terceros; debe ser mencionado en relación a aquellos riesgos que impliquen disminución del desempeño. Especial importancia en sectores

como la sanidad, el burnout puede asociarse con implicaciones para la seguridad del paciente.

4. Conductas laborales contraproducentes; son las conductas que van dirigidas contra los legítimos intereses de las organizaciones, incluida su imagen, sus clientes y sus relaciones empresariales. La venganza y la represalia como una consecuencia de supuestas injusticias organizacionales, sistemas abusivos de la gestión, y una amplia extensión de factores psicosociales de estrés suelen ser el contexto justificativo de la acción.

5. Conciliación trabajo – familia; la sobrecarga laboral se traslada a su ámbito familiar dando lugar al conflicto entre trabajo y familia e influyendo en sus relaciones con ésta. Incluso la afectación de la salud se extiende al ámbito familiar del trabajador por acoso laboral.

### **3.2.8 Evaluación de los riesgos psicosociales**

La evaluación de riesgos psicosociales se considera, como un proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo y facilitando la información necesaria para que puedan tomarse las medidas preventivas que deben adoptarse. Esto supone entonces; un proceso de consolidación de toda la información tomada a través del análisis de los factores de riesgo, de los resultados de los indicadores de riesgo (accidentes, enfermedades, resultados de cuestionarios de factores de riesgos psicosociales, entre otros) y, de la aplicación de los criterios de evaluación específicos. (Laurell, A.C.; 1993)

El proceso de evaluación puede ser estructurado de la siguiente forma:

1) Análisis previo de la empresa, información sobre la evaluación de los riesgos psicosociales y la recopilación de documentación: constituye el primer contacto con la población a evaluar y en ella se informa a todos los trabajadores en qué consiste la evaluación de los riesgos psicosociales, del procedimiento a seguir y la finalidad de la misma. Asimismo; resulta muy necesario recoger información relevante para realizar la evaluación de riesgos psicosociales, puesto que; orientará el proceso de evaluación a seguir. Por eso es conveniente solicitar al empresario la siguiente información sobre la empresa: sector de la empresa, la actividad a la que se dedica, plantilla (número y listado de trabajadores, datos demográficos, entre otros), situación laboral, horarios, turnos, los tipos de contrato de los trabajadores, organigrama; funciones y las tareas, accidentes, las enfermedades comunes y las profesionales, absentismo y medidas de conciliación de la vida laboral y familiar.

2) Selección de las técnicas de la evaluación: en esta fase se eligen las técnicas (tipo de entrevistas, tests, cuestionarios o escalas específicas), para los trabajadores a los que se les va a realizar la evaluación.

3) Trabajo de campo: se visitan todos los puestos de trabajo, se lleva a cabo la observación, se administran todos los cuestionarios, las escalas generales y se realizan las entrevistas a los trabajadores.

4) Análisis de los datos: luego de recoger la información a partir de las distintas técnicas, se procede al tratamiento de los datos obtenidos. Dicho tratamiento implica; en general, la utilización de herramientas informáticas.

A menudo; es conveniente el uso de técnicas estadísticas para el análisis de los datos, que no sólo enriquece la etapa de evaluación, sino que le da sentido. Bajo esta premisa se utilizan dos tipos de análisis: el estadístico descriptivo y epidemiológico (ocurrencia de enfermedades, asociación y significancia estadística). Se complementa

el análisis mediante la comparación entre grupos específicos (edad, género, sección, entre otros). Son útiles otras pruebas estadísticas como la correlación entre resultados de evaluación de riesgos psicosociales y la comparación de resultados antes y después de la intervención. (Villalobos, G.H.; 2004)

Por otro lado; también es el momento de realizar la aplicación de las escalas y cuestionarios específicos, y de mantener las entrevistas para clarificar circunstancias o problemas psicosociales concretos, además de cuestionarios de factores de riesgo psicosocial anteriores; se pueden administrar otras herramientas como; las escalas de satisfacción laboral, los cuestionarios de clima laboral, las escalas de carga mental, cuestionarios de ambigüedad y conflicto de rol, los cuestionarios de estrés laboral, inventarios de mobbing o acoso laboral; o los inventarios de burnout o de desgaste profesional. En ciertas ocasiones; pueden administrarse los inventarios, las escalas, los cuestionarios y tests para la realización de evaluación clínica.

5) Valoración de resultados: se valoran e interpretan los datos de tipo cualitativo y cuantitativo, resultantes del análisis de información; se especifican todos los riesgos psicosociales existentes asociados a cada puesto, intensidad de los mismos, medidas correctoras para eliminarlos o reducirlos y plazos recomendados para ello. Asimismo; los factores de riesgo, tanto los identificados con el análisis de condiciones de trabajo como por la evaluación subjetiva de trabajadores y la información sobre accidentes y enfermedades permiten; establecer prioridades y crear grupos homogéneos según el factor de riesgo, así como diseñar acciones de intervención focalizadas. (Villalobos, G.H.; 2004)

6) Comunicación de los resultados: aquellos resultados de la evaluación; con su valoración e interpretación, se recogen en un informe de la evaluación de los riesgos psicosociales y planificación de la actividad preventiva, que deben ser comunicados al empresario, a los trabajadores y a sus representantes sindicales, ya que; es obligada

la participación de estos en la gestión de prevención de riesgos laborales. Se aconseja mantener una sesión informativa con los trabajadores sobre los riesgos psicosociales detectados, valoración y clasificación del riesgo, medidas de prevención propuestas y los plazos para aplicarlas.

### **3.2.9 Métodos de evaluación de los riesgos psicosociales**

La evaluación de riesgos psicosociales debe realizarse utilizando métodos que apunten al origen de los problemas (principio de prevención en el origen), es decir; a las características propias de la organización del trabajo. En cuanto a los métodos de evaluación de riesgos; han de plantearse procedimientos concretos, de participación del empresario y sus representantes, de los trabajadores y sus representantes; en todo el proceso de intervención preventiva. De esta manera; todo el conocimiento técnico se complementa con el derivado de la experiencia de los protagonistas. Actualmente; se cuentan con distintos métodos de evaluación, pudiéndose elegir el más adecuado respecto a características y tipo de empresa. (Instituto de Seguridad y Salud Laboral; 2010)

Entre las principales características que debe cumplir el método a elegir para la evaluación de los riesgos, se tiene:

1. Finalidad preventiva de la evaluación: en este punto; el objetivo no es sólo obtener información, sino utilizarla para adoptar medidas.
2. Debe permitir estimar la magnitud de los riesgos: en el caso de los riesgos psicosociales a través de puntuaciones y el porcentaje de trabajadores expuestos.
3. Debe dar información sobre la exposición por puesto de trabajo.

4. Debe evaluar las condiciones de trabajo

5. La identificación y valoración del riesgo debe dar cabida a la información recibida por los trabajadores.

### **3.2.10 Calificación de los riesgos psicosociales**

Una vez identificados aquellos riesgos derivados de los factores psicosociales es necesario realizar posteriormente la valoración del riesgo. Para esto; se consideran criterios similares a los usados en la valoración de otros factores de riesgo, como: el número de trabajadores expuestos, frecuencia de exposición, intensidad y potencial dañino (probabilidad de producción de efectos adversos). Igualmente; es conveniente que la medición de los riesgos se realice con una metodología de la valoración y calificación, dependiendo de la fuente que los está originando, severidad o gravedad del daño y de probabilidad que ocurra. En líneas generales; los riesgos psicosociales pueden ser calificados de la siguiente manera:

1. Riesgos controlados: las medidas de control o preventivas existentes son adecuadas.

2. Riesgos semi-controlados: se requieren las medidas de control o preventivas complementarias a las existentes.

3. Riesgos incontrolados: las respectivas medidas de control son inexistentes o inadecuadas.

### **3.3 Bases legales**

En lo que respecta a las bases legales; la presente investigación que tiene como propósito estudiar los factores de riesgos psicosociales presentes en el Colegio San

Germán; en la Parroquia Vista Hermosa, Municipio Heres; Ciudad Bolívar, Estado Bolívar; se fundamenta en las siguientes normativas y/o reglamentos vigentes:

### **3.3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (publicada en gaceta oficial n° 36.860 del jueves 30 de diciembre de 1999)**

#### **3.3.1.1 Capítulo V. De los derechos sociales y de las familias**

Artículo 87. Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la Ley establezca.

Todo patrono o patrona garantizará a trabajadores o trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará las medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.

### **3.3.2 Ley orgánica del trabajo, los trabajadores y trabajadoras (publicada en gaceta oficial n° 6.076 extraordinario del 7 de mayo de 2012)**

#### **3.3.2.1 Capítulo V. De las personas en el derecho del trabajo**

Artículo 43. Todo patrono o patrona garantizará a trabajadores o trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuado, y son responsables por los accidentes laborales ocurridos y enfermedades ocupacionales acontecidas a los trabajadores, trabajadoras, aprendices, pasantes, becarios y becarias en la entidad

de trabajo, o con motivo de causas relacionadas con el trabajo. La responsabilidad del patrono o patrona se establecerá exista o no culpa o negligencia de su parte o de los trabajadores, trabajadoras, aprendices, pasantes, becarios o becarias, y se procederá conforma a esta Ley en materia de salud y seguridad laboral.

### **3.3.3 Ley orgánica de la prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo (publicada en gaceta oficial n° 38.236 del martes 26 de julio de 2005)**

#### **3.3.3.1 Título I. Disposiciones fundamentales**

❖ Capítulo I. Del objeto y ámbito de aplicación de esta ley:

Artículo 1. El objeto de la presente ley; según los numerales (1), (2), (4) y (6), es:

1. Establecer instituciones, normas y lineamientos de las políticas, y los órganos y entes que permitan garantizar a trabajadores y trabajadoras, las condiciones de la seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante promoción del trabajo seguro, prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales.

2. Regular derechos y deberes de trabajadores y trabajadoras, y de empleadores y empleadoras, en relación con la seguridad, la salud y ambiente de trabajo.

3. Establecer las sanciones por el incumplimiento de la normativa.

6. Regular toda la responsabilidad del empleador y de la empleadora, y de sus representantes ante ocurrencia de un accidente de trabajo o enfermedad ocupacional cuando existiere dolo o negligencia de su parte.

### **3.3.3.2 Título IV. De los derechos y deberes**

#### **❖ Capítulo I. Deberes y derechos de los trabajadores y trabajadoras**

Artículo 54. Son deberes de los trabajadores y trabajadoras, según numerales (1), (2), (3), (4) y (5):

1. Ejercer las labores derivadas de su contrato de trabajo con sujeción a las normas de seguridad y salud en el trabajo no sólo en defensa de su propia seguridad y salud sino también con respecto a los demás trabajadores y las trabajadoras y; en resguardo de las instalaciones donde labora.

2. Hacer uso adecuado y mantener en buenas condiciones de funcionamiento los sistemas de control de las condiciones inseguras de trabajo en la empresa o puesto de trabajo en la empresa o puesto de trabajo, de acuerdo a las instrucciones recibidas, dando cuenta inmediata al supervisor o al responsable de su mantenimiento o de mal funcionamiento de los mismos.

3. Respetar y hacer respetar los avisos, las carteleras de seguridad e higiene y demás indicaciones de advertencias que se fijaren en diversos sitios, instalaciones y maquinarias de su centro de trabajo, en materia de seguridad y salud en el trabajo.

4. Mantener las condiciones de orden y limpieza en su puesto de trabajo.

5. Informar de inmediato; cuando se tuviere el conocimiento de la existencia de una condición insegura capaz de causar daño a la salud o la vida, propia o de terceros,

a las personas involucradas, absteniéndose de realizar las tareas hasta tanto no se dictamine sobre la conveniencia o no de su ejecución.

#### ❖ Capítulo II. Derechos y deberes de los empleadores y empleadoras

Artículo 56. Son deberes de empleadores y empleadoras, adoptar las medidas necesarias para garantizar a trabajadores y trabajadoras condiciones de salud, higiene, seguridad y bienestar en el trabajo, así como los programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social e infraestructura para su desarrollo en los términos previstos en la presente Ley y en los tratados internacionales suscritos por la República, en disposiciones legales y reglamentarias que se establecieren, así como en los contratos individuales de trabajo y en convenciones colectivas. A tales efectos; según el numeral (1), deberán:

1. Informar por escrito a los trabajadores y trabajadoras de los principios de la prevención de condiciones inseguras o insalubres, tanto al ingresar al trabajo como al producirse un cambio en el proceso laboral o una modificación del puesto de trabajo e instruirlos y capacitarlos respecto a promoción de la salud y seguridad, la prevención de accidentes y enfermedades profesionales así como también en lo que se refiere a uso de dispositivos personales de seguridad y protección.

### **3.4 Definición de términos básicos**

Agotamiento emocional: hace referencia a la disminución y pérdida de recursos emocionales, al sentimiento de estar emocionalmente agotado y exhausto, junto a la sensación de que no se tiene nada que ofrecer psicológicamente a los demás debido al trabajo que se realiza. (Mansilla, F.; 2017; p.1)

Adicción al trabajo: se caracteriza por una excesiva dedicación laboral, por la incapacidad para dejar de trabajar, mostrando desinterés por los otros ámbitos que no sean su trabajo, y hacer de éste el único objeto de la vida del trabajador. (Mansilla, F.; 2017; p.1)

Ambigüedad de rol: se genera cuando no están claramente definidas las tareas, por información incompleta, poco concisa y cambiante sobre los objetivos del trabajo, las responsabilidades, autoridad y procedimientos, las relaciones y la comunicación. (Mansilla, F.; 2017; p.1)

Autoestima: es la evaluación que efectúa y mantiene el individuo en referencia a sí mismo, y expresa una actitud de aprobación o desaprobación. Es la valoración que hace uno de sí mismo y de cómo se siente. (Mansilla, F.; 2017; p.1)

Carga mental: conjunto de toda la actividad mental y esfuerzo intelectual a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral para desarrollar el trabajo. (Mansilla, F.; 2017; p.3)

Carga de trabajo: se refiere al conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve obligado el trabajador o la trabajadora durante su jornada laboral. (Mansilla, F.; 2017; p.3)

Carga de rol: hace referencia a la cantidad de papeles y roles desempeñados por el mismo trabajador. (Mansilla, F.; 2017; p.3)

Clima organizacional: el conjunto de características de la organización, desde el punto de vista que los trabajadores tienen de los factores y las estructuras del sistema organizacional de la empresa. (Mansilla, F.; 2017; p.3)

Conflicto de rol: se produce cuando hay demandas, exigencias que son entre sí incongruentes o incompatibles para realizar el trabajo por las expectativas divergentes dentro de la propia organización, por incompatibilidad temporal, por los conflictos con el propio sistema de valores y las creencias o; por conflicto entre distintos roles individuales. (Mansilla, F.; 2017; p.3)

Desarrollo profesional: se refiere a las posibilidades que se ponen a disposición del personal en cuanto a formación y promoción profesional. (Mansilla, F.; 2017; p.4)

Desempeño de rol: el conjunto de expectativas sobre conductas asociadas con el puesto laboral, tanto por parte del trabajador como de los demás; existiendo un patrón de comportamiento que se espera de quién desempeña un puesto de trabajo con independencia de la persona que sea. (Mansilla, F.; 2017; p.4)

Estilo de mando: se hace referencia a la forma de dirección y liderazgo de una organización, influyendo en el clima laboral y en las relaciones entre los trabajadores y entre éstos y los jefes. (Mansilla, F.; 2017; p.5)

Estrés laboral: este surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo; la capacidad de control de las mismas es baja. (Mansilla, F.; 2017; p.5)

Estrés de rol: tiende a originarse por el desempeño de roles en la organización, y comprende la ambigüedad, conflicto y la sobrecarga de rol; que es la acumulación de deberes y demandas por desempeño de uno o varios roles, tanto cuantitativa como cualitativa. (Mansilla, F.; 2017; p.5)

Factor de riesgo psicosocial: se corresponde al conjunto de las exigencias y las características del trabajo, ambiente laboral y de la organización; que al interactuar

con las capacidades, situación personal, expectativas, cultura, actitudes y necesidades del trabajador; pueden incidir negativamente en su salud. (Mansilla, F.; 2017; p.6)

Relaciones interpersonales en trabajo: entre trabajadores; compañeros, jefes y subordinados; dentro de una organización o área laboral. (Mansilla, F.; 2017; p.18)

Riesgo: la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. (Mansilla, F.; 2017; p.18)

Riesgo psicosocial: condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y realización de la tarea, y que se presentan con la capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador. (Mansilla, F.; 2017; p.18)

Ritmo de trabajo: es el tiempo normal requerido para la realización del trabajo. (Mansilla, F.; 2017; p.18)

Satisfacción laboral: es el grado de bienestar que experimenta el trabajador con motivo del trabajo, porque son satisfechas determinadas necesidades y ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener; ya sean de tipo social, personal, higiénico o económico. (Mansilla, F.; 2017; p.19)

Sobrecarga laboral: se produce en ciertos casos cuando una cantidad de trabajo (sobrecarga cuantitativa), y cuando la complejidad de una determinada tarea o altas demandas intelectuales (sobrecarga cualitativa); son excesivas y están por encima de la capacidad del trabajador para responder a esa tarea. (Mansilla, F.; 2017; p.19)

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA DE TRABAJO**

#### **4.1 Tipo de la investigación**

Desde el punto de vista del tipo de la investigación; el estudio se caracteriza por ser de tipo descriptivo y de tipo explicativo.

En primer lugar; la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, de un fenómeno, individuo o grupo; con el fin de establecer su estructura o su comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a profundidad de los conocimientos se refiere (Arias, F.; 2006; p.24). Por otro lado; la investigación explicativa se puede definir como aquella que se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones

causa-efecto. En este sentido; los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de causas (investigación post facto), como de efectos (investigación experimental), mediante la prueba de la hipótesis. Sus resultados y las conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos. (Arias, F.; 2006; p.26)

#### **4.2 Diseño de la investigación**

En cuanto al diseño de una investigación; el estudio se muestra bajo diseño de campo, no experimental. En consecuencia; la investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren todos los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir; el investigador obtiene una la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental. (Arias, F.; 2006; p.31)

### **4.3 Población y muestra de la investigación**

#### **4.3.1 Población**

La población; o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de los elementos con características comunes; para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Asimismo; ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio (Arias, F.; 2006; p.81). En este sentido; la población del presente estudio, se encuentra constituida por un total de catorce (14) docentes; los cuales laboran actualmente en el Colegio San Germán.

#### **4.3.2 Muestra**

A propósito de la muestra; cuando por diversas razones resulta muy imposible abarcar la totalidad de los elementos que conforman la población accesible, se recurre a la selección de una muestra. Al respecto; muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible (Arias, F.; 2006; p.83). Por lo tanto; y debido a la posibilidad de acceder al total de la población, la muestra corresponde a 14 docentes del Colegio San Germán.

### **4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **4.4.1 Técnicas**

Se entenderá por técnica; el procedimiento o forma particular de obtener datos o información. Las técnicas son particulares y específicas de una disciplina, por lo que sirven de complemento al método científico, el cual posee una aplicabilidad general (Arias, F.; 2006; p.67). De ahí; las técnicas de recolección de los datos aplicadas en la investigación, son las siguientes:

#### **4.4.1.1 Revisión documental**

Consiste en recopilación de toda aquella información directa o indirectamente relacionada con la investigación desarrollada, esto con la finalidad de lograr adecuada profundización en el tema de investigación y, a su vez; sustentar las bases teóricas.

#### **4.4.1.2 Entrevistas no estructuradas**

Aplicadas al personal docente que labora en el Colegio San Germán, es decir; en la institución educativa seleccionada para el estudio, con la finalidad de deducir de manera integral todo lo concerniente a la presencia de diversos factores de riesgos psicosociales en las área de trabajo.

#### **4.4.1.3 Encuesta escrita**

A través de esta técnica se pretende obtener la información suministrada por el grupo de estudio, es decir; los docentes que laboran en el Colegio San Germán acerca de la situación del riesgo presentada en el sitio de trabajo. En este caso; la encuesta de tipo escrita ha sido implementada por medio de la aplicación de un cuestionario previamente elaborado por el investigador. (Ver apéndice A)

#### **4.4.2 Instrumentos**

En otras palabras; un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, para registrar o almacenar información (Arias, F.; 2006; p.69). En consecuencia; los instrumentos de recolección de datos aplicados para desarrollar la presente investigación se destacan inmediatamente: cuestionario, cuaderno de notas, diario de campo, lápices, pendrive, computadora personal, entre otros.

## **4.5 Técnicas de ingeniería industrial aplicadas**

### **4.5.1 Diagrama de Ishikawa**

Conocido también como causa-efecto o el diagrama de la espina de pez, es una forma de organizar y representar las diferentes teorías propuestas sobre las causas de un determinado problema. Este permite; por lo tanto, el representar gráficamente el conjunto de causas que dan lugar a una consecuencia, o bien el conjunto de factores y sub-factores (en las espinas) que contribuyen a generar un efecto común (en la cabeza del diagrama).

Adicionalmente; se usan cinco categorías para definir el esquema de Ishikawa: materiales, equipos, métodos de trabajo, mano de obra, medio ambiente; y conocidas como 5M's. Así mismo; se puede establecer una relevancia de las causas principales para tratar unas antes que otras, además; se puede añadir cualquier otra información que sea de utilidad para el proceso y ayude a la resolución del problema.

### **4.5.2 Matriz para análisis de riesgo**

A través de la aplicación de la matriz de riesgo se podrá registrar y cuantificar el conjunto de los diversos factores de riesgos, en este caso; psicosociales, detectados dentro de los espacios de trabajo del Colegio San Germán. Igualmente; y a través de esta herramienta, se permitirá establecer la probabilidad, la severidad (consecuencia), y por último; la estimación del riesgo para cada uno de los peligros involucrados.

### **4.5.3 Procesamiento y análisis de datos**

El tratamiento de la información en una investigación es fundamental. Cuando se habla de tratamiento de datos, se hace referencia al conjunto de medios aplicados

para llegar a la esencia de una determinada información, bien sea porque ésta no se conozca o; porque se puede encontrar alterada o desorganizada por otros elementos que pueden afectar la veracidad del mismo.

A través de la aplicación de la técnica de procesamiento y análisis de los datos; correspondiente específicamente a la estadística descriptiva, se ha llevado a cabo la clasificación, registro, tabulación y codificación de toda la información recolectada in situ; destacándose los principales resultados relacionados a la presencia de factores de riesgos psicosociales en los espacios de trabajo del Colegio San Germán.

#### **4.5.4 Método FPSICO**

El método de evaluación de factores de riesgos psicosociales; es un instrumento útil que ha permitido guiar al investigador para realizar un diagnóstico de la realidad psicosocial de la empresa o de las áreas parciales de la misma organización, es decir; el Colegio San Germán. De este método se ha tomado en referencia aquellos aspectos que intervienen directamente en la aparición de los factores psicosociales; los cuales pueden representar riesgos: carga mental, autonomía temporal, contenido del trabajo, supervisión y participación, definición de rol, intereses por el trabajador, relaciones personales.

## **CAPÍTULO V**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

#### **5.1 Diagnóstico de la situación actual en el Colegio San Germán**

##### **5.1.1 Aspectos generales**

El centro educativo Colegio San Germán; se encuentra ubicado en la localidad de Ciudad Bolívar; en la Calle 5 de la Urbanización Vista Hermosa, entre el Colegio Médico y la Cárcel de Ciudad Bolívar. Esta institución cuenta en la actualidad con treinta y dos años de fundación y tiene por finalidad brindar una educación primaria; exclusivamente en el turno diurno (mañana).

Dentro de este centro de enseñanza se han podido detectar la presencia latente diversa de los factores de riesgos del tipo psicosocial; como una consecuencia directa de las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de esta organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del trabajador-docente, sus necesidades, cultura y su situación personal fuera del trabajo, por lo cual; a través de las percepciones y experiencias; influyen negativamente en la salud, en el rendimiento y la satisfacción laboral.

Como consecuencia; el impacto ocasionado debido a una situación psicosocial negativa, lógicamente; puede afectar de una forma diversa y progresiva los niveles de salud de los docentes de aula, produciéndose: alteraciones fisiológicas (enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, afecciones cutáneas, entre otros); las psicológicas (alteraciones de la conducta, de las capacidades cognitivas, entre otros) o emocionales, y pueden darse directamente o estar mediatizados por una situación de

estrés o por la interacción de otros factores.

Con el objetivo de identificar los diversos peligros de origen o tipo psicosocial; asociados a la labor docente dentro del Colegio San Germán, ha sido necesario dividir estos peligros en siete diferentes grupos (los cuales se desglosan más adelante en esta investigación); tomando como referencia el esquema propuesto por el Método Fpsico para la evaluación de factores de riesgos psicosocial. A través de este método se ha podido diseñar y posteriormente aplicar un instrumento de recolección de los datos (o cuestionario), compuesto de setenta y cinco preguntas (con opciones de tipo cerrado), el cual se enfoca en conocer la apreciación de los docentes en relación a la realidad de su sitio de trabajo. A partir de aquí; se detallan los principales resultados logrados en base a la aplicación de este cuestionario.

## **5.2 Identificación de los factores de riesgos psicosociales presentes en el Colegio San Germán**

La identificación de los factores de riesgos psicosociales en el trabajo; resultan la mayoría de las veces muy complejos y difíciles de entender dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias de un trabajador, suscitando muchas consideraciones en su abordaje; las cuales se refieren al trabajador analizado de forma individual, mientras que otras están relacionadas con condiciones y medio ambiente de trabajo. Otras más se refieren a influencias económicas y sociales, más o menos fuera del lugar del trabajo, pero que repercuten en él. Por tanto; los factores de riesgos psicosociales en un trabajo, en cierta manera; requieren de una definición amplia, que tenga en cuenta esas variables, así como sus múltiples interrelaciones.

Debido a esto; dentro de los espacios de enseñanza del Colegio San Germán, se pudieron identificar una serie de factores de riesgos del tipo psicosocial que resultan perjudiciales para sus docentes, durante el normal desarrollo y desenvolvimiento de las tareas y actividades diarias. Estos factores han sido clasificados en siete grupos;

destacándose: carga mental, autonomía temporal, contenido del trabajo, supervisión y participación, definición de rol, intereses por el trabajador, relaciones personales. Al respecto; se muestra la información correspondiente, para cada uno de estos grupos.

### 5.2.1 Carga mental

Considerada como el grado de movilización, y el esfuerzo intelectual que debe realizar el trabajador para hacer frente a las demandas que recibe el sistema nervioso en el curso de la realización de su trabajo. En otras palabras; la carga mental es el resultado de la diferencia entre capacidad de recursos del individuo y demandas que le vienen impuestas por una tarea específica de índole intelectual. (Ver figura 5.1)

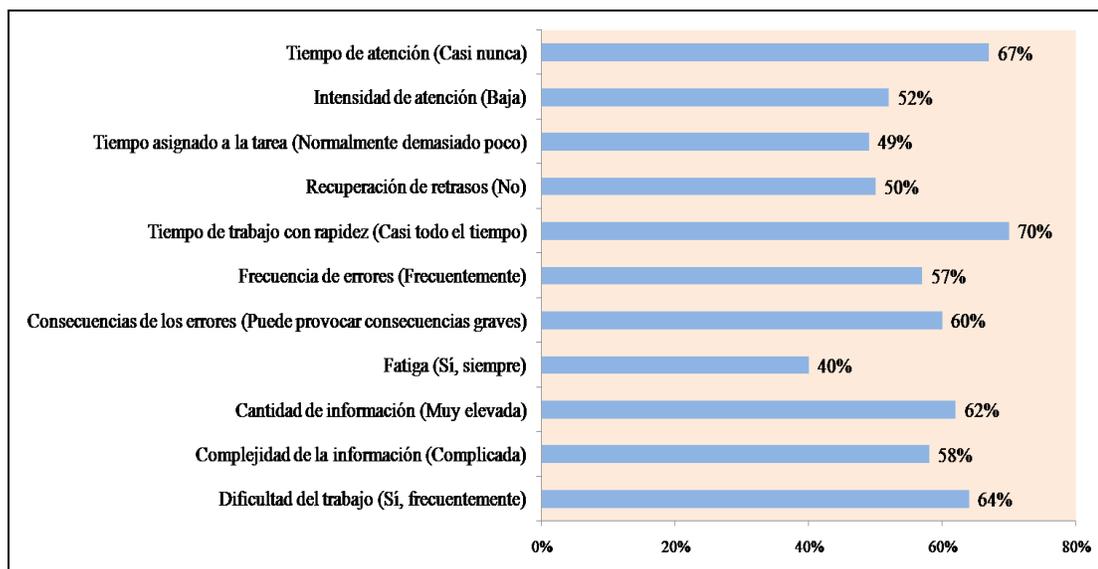


Figura 5.1 Carga Mental (Nuñez, D; 2017)

En relación a la carga mental; es necesario destacar los siguientes resultados: el tiempo de atención (casi nunca) 67%, la intensidad de la atención (baja) 52%, tiempo asignado a tarea (normalmente demasiado poco) 49%, recuperación de retrasos (no)

50%, tiempo del trabajo con rapidez (casi todo el tiempo) 70%, frecuencia de errores (frecuentemente) 57%, consecuencias de los errores (puede provocar consecuencias graves) 60%, fatiga (sí, siempre) 40%, cantidad de información (muy elevada) 62%, la complejidad de la información (complicada) 58%, y por último; la dificultad del trabajo (sí, frecuentemente). Por consiguiente; y según resultados mostrados en el párrafo anterior, se puede aseverar que el personal constituido por los catorce (14) docentes del Colegio San Germán se encuentra expuesto (durante la jornada laboral), a niveles importantes de carga mental; ocasionada por exceso de las demandas que le vienen impuestas por una tarea o tareas específicas de índole intelectual.

### 5.2.2 Autonomía temporal

Es la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de su tiempo de trabajo y de descanso. Este factor se da entre los trabajadores cuando este no tiene periodos de descanso voluntarios, asimismo; no tiene opción de elegir el orden de operaciones, cuando tiene que realizar el trabajo muy deprisa, entre otros. (Ver figura 5.2)

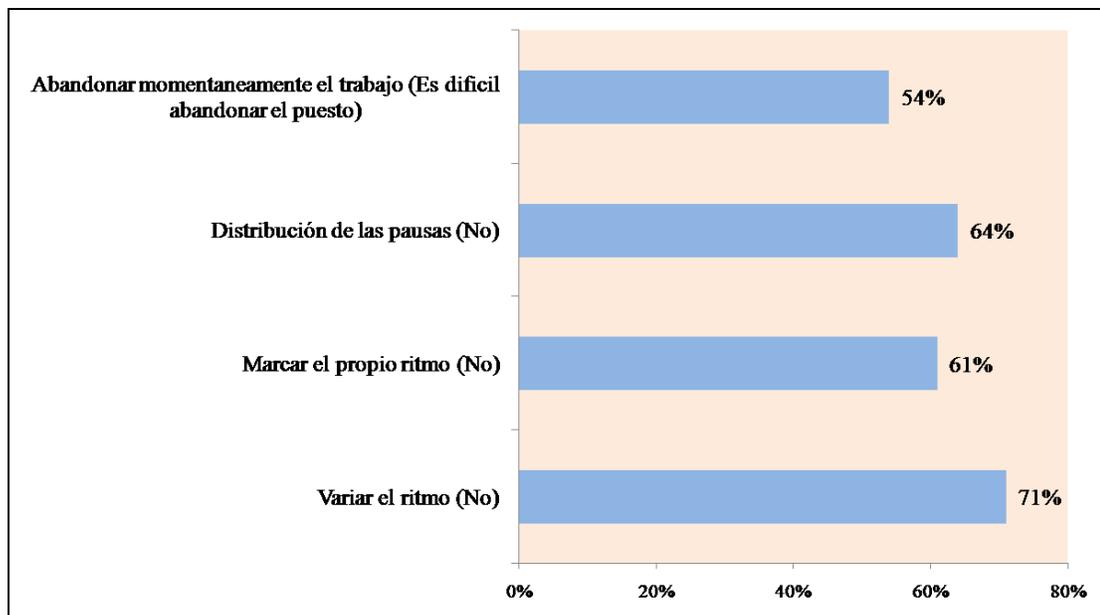
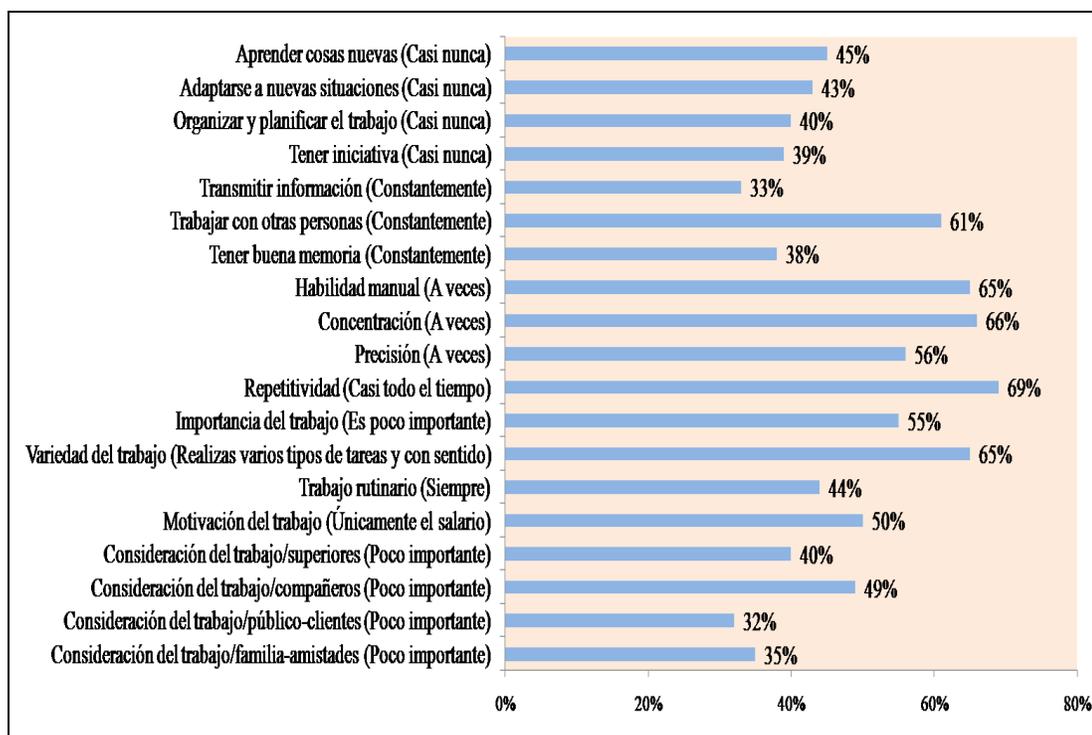


Figura 5.2 Autonomía Temporal (Nuñez, D; 2017)

De la autonomía temporal; se pueden resaltar los siguientes puntos: abandonar momentáneamente el trabajo (es difícil abandonar el puesto) 54%, distribución de las pausas (no) 64%, marcar el propio ritmo (no) 61%, variar el ritmo (no) 71%. Al igual que el punto anterior; y en base a los resultados obtenidos referidos a la autonomía temporal se puede establecer que, los docentes del Colegio San Germán no tienen la posibilidad de gestionar u organizar su tiempo de trabajo y de descanso.

### 5.2.3 Contenido del trabajo

Se pretende analizar en qué medida el trabajo está formado por tareas variadas y con un sentido, implicando la utilización de las diversas capacidades del trabajador y si está constituido por las tareas monótonas o repetitivas, así como; en qué medida es un trabajo que resulte importante, motivador o rutinario. (Ver figura 5.3)



### Figura 5.3 Contenido del Trabajo (Nuñez, D; 2017)

Como resultado de contenido del trabajo, se destaca que: aprender cosas nuevas (casi nunca) 45%, adaptarse a las nuevas situaciones (casi nunca) 43%, el organizar y planificar el trabajo (casi nunca) 40%, tener iniciativa (casi nunca) 39%, transmitir la información (constantemente) 33%, el trabajar con otras personas (constantemente) 61%, el tener una buena memoria (constantemente) 38%, habilidad manual (a veces) 65%, concentración (a veces) 66%, la precisión (a veces) 56%, la repetitividad (casi todo el tiempo) 69%, importancia del trabajo (es poco importante) 55%, la variedad del trabajo (realizas varios tipos de tareas y con un sentido) 65%, el trabajo rutinario (siempre) 44%, motivación del trabajo (únicamente el salario) 50%, la consideración del trabajo/superiores (poco importante) 40%, consideración del trabajo/compañeros (poco importante) 49%, consideración del trabajo/público-clientes (poco importante), la consideración del trabajo/familia-amistades (poco importante) 35%.

Al respecto; según los resultados obtenidos en materia de contenido del trabajo se puede aseverar que, el personal docente del Colegio San Germán muestra serias debilidades durante el desarrollo de sus actividades, lo que impide que estos activen cierta variedad de capacidades humanas, imposibilitándolos a responder a una serie de necesidades y expectativas individuales; que permitan su desarrollo psicológico.

#### **5.2.4 Supervisión y participación**

Es el grado de autonomía decisional del trabajador, es decir; la distribución del poder de decisión entre trabajador y dirección, relativo a aspectos relacionados con el desempeño del trabajo. Asimismo; se evalúa la valoración que el trabajador da al control ejercido por la dirección y el grado de participación efectiva, respecto a los distintos aspectos del trabajo, así como la valoración que éste realiza de los distintos medios de participación. (Ver figura 5.4)

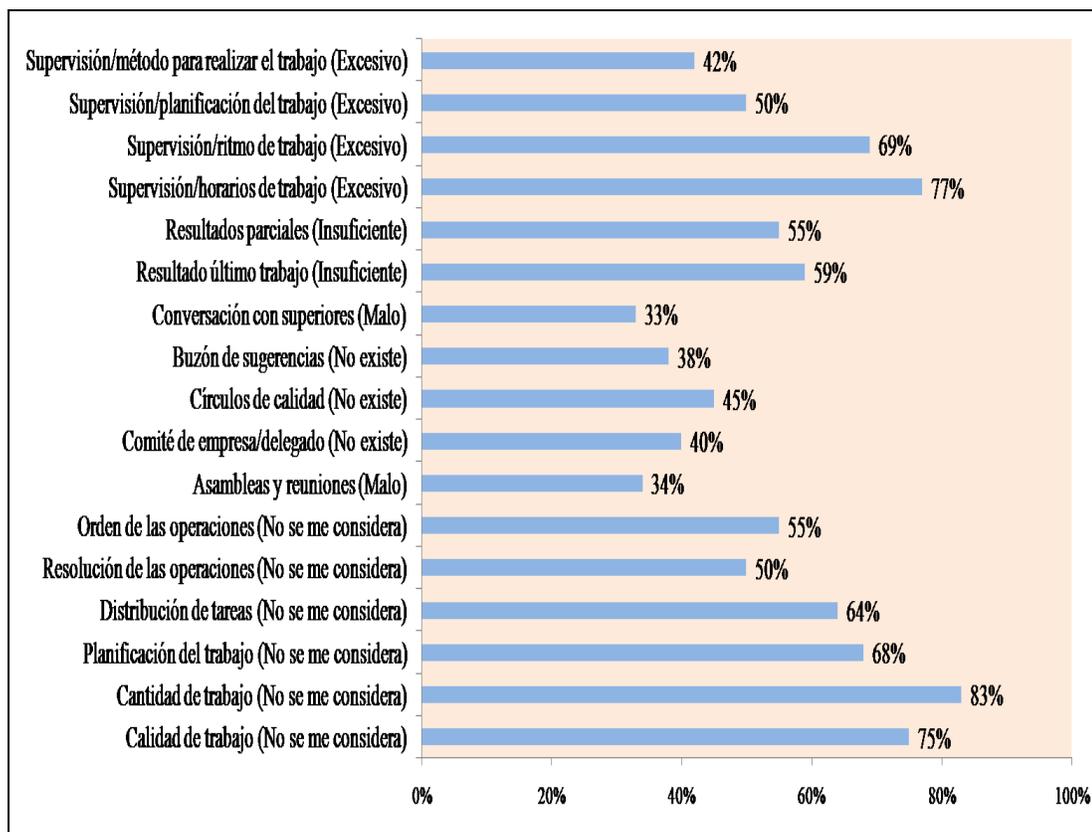


Figura 5.4 Supervisión y Participación (Nuñez, D; 2017)

De la supervisión y participación; se logró determinar: supervisión/método para realizar el trabajo (excesivo) 42%, la supervisión/planificación del trabajo (excesivo) 50%, supervisión/ritmo del trabajo (excesivo) 69%, la supervisión/horarios de trabajo (excesivo) 77%, los resultados parciales (insuficiente) 55%, resultado último trabajo (insuficiente) 59%, la conversación con superiores (malo) 33%, buzón de sugerencias (no existe) 38%, los círculos de calidad (no existe) 45%, comité de empresa/delegado (no existe) 40%, las asambleas y reuniones (malo) 34%, el orden de operaciones (no se me considera) 55%, la resolución de las operaciones (no se me considera) 50%, la distribución de tareas (no se me considera) 64%, planificación del trabajo (no se me considera) 68%, cantidad de trabajo (no se me considera) 83%, calidad de trabajo (no se me considera) 75%.

En líneas generales; desde el punto de vista de la supervisión y participación se puede aseverar que, los docentes pertenecientes al Colegio San Germán consideran que la supervisión por parte de sus jefes inmediatos resulta excesiva, mientras que; en cuanto a su participación en la planificación de actividades de enseñanza se considera nula o casi nula, es decir; no son tomados en cuenta.

### 5.2.5 Definición de rol

En esta se considera todos los problemas que pueden derivarse del rol laboral y organizacional otorgado a cada trabajador, evaluándose a partir de unos aspectos muy fundamentales como la ambigüedad de rol y la conflictividad de rol. (Ver figura 5.5)

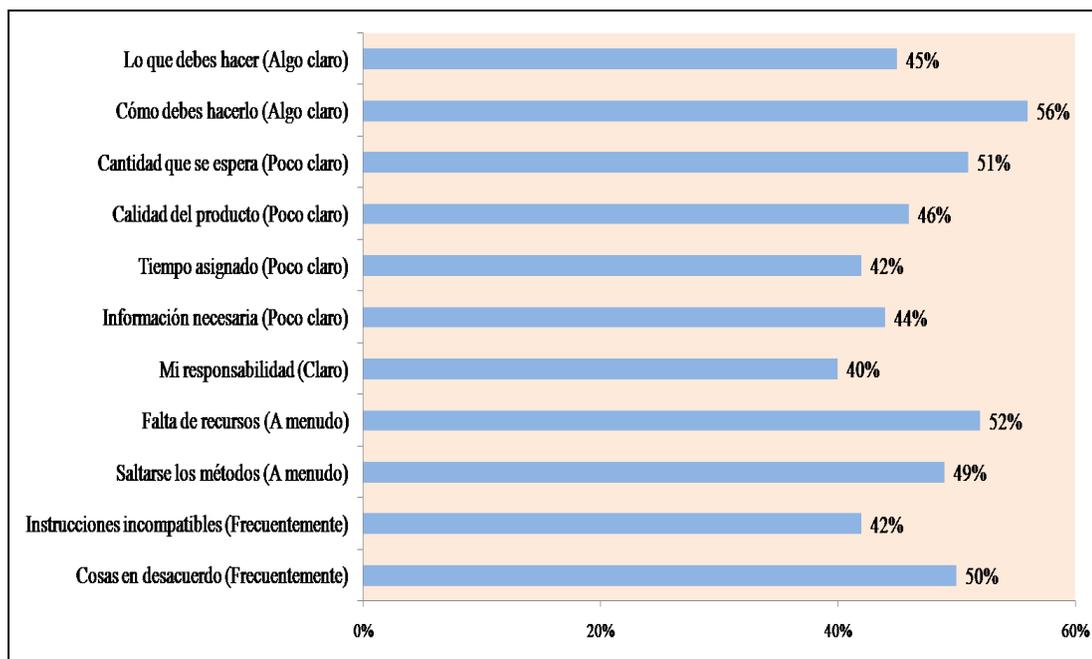


Figura 5.5 Definición de Rol (Nuñez, D; 2017)

De la definición de rol; se destaca: lo que debes hacer (algo claro) 45%, cómo debes hacerlo (algo claro) 56%, cantidad que se espera (poco claro) 51%, calidad del producto (poco claro) 46%, tiempo asignado (poco claro) 42%, información necesaria

(poco claro) 44%, mi responsabilidad (claro) 40%, falta de recursos (a menudo) 52%, saltarse los métodos (a menudo) 49%, instrucciones incompatibles (frecuentemente) 42%, cosas en desacuerdo (frecuentemente) 50%.

Por consiguiente; y según los resultados obtenidos en relación a la definición de rol se puede aseverar que, el personal docente adscrito al Colegio San Germán opina desconocer (en parte); la mayoría de las funciones y responsabilidades inherentes a su cargo.

### 5.2.6 Intereses por el trabajador

Hace referencia al grado en que la organización muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador o bien si la consideración que tiene por el trabajador es de carácter instrumental y a corto plazo. (Ver figura 5.6)

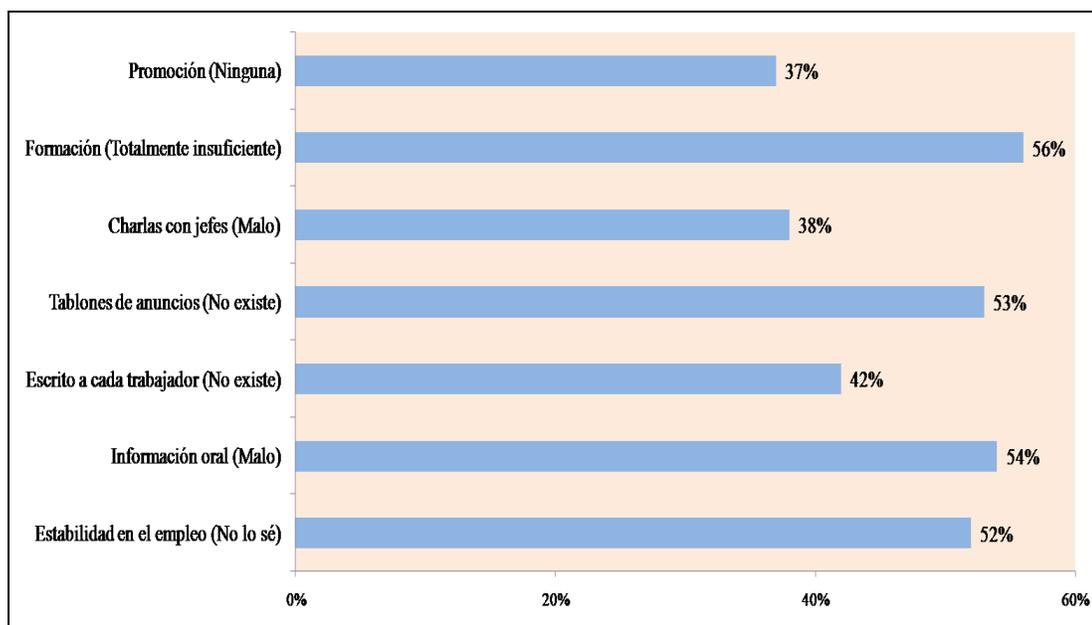


Figura 5.6 Intereses por el Trabajador (Nuñez, D; 2017)

En referencia a la figura anterior; relacionada a los intereses por el trabajador, se puede mencionar: promoción (ninguna) 37%, formación (totalmente insuficiente) 56%, charlas con jefes (malo) 38%, tablones de anuncios (no existe) 53%, escrito a cada trabajador (no existe) 42%, la información oral (malo) 54%, la estabilidad en el empleo (no lo sé) 52%. En resumen; según el factor de riesgo referente a intereses por el trabajador se puede afirmar que, el personal docente adscrito al centro educativo de la enseñanza Colegio San Germán considera que dicha institución no proyecta interés o estimación alguna, incluso originándose una sensación de inestabilidad laboral.

### 5.2.7 Relaciones personales

En esta se mide la calidad de las relaciones personales de los trabajadores. Se indaga hasta qué punto es posible la comunicación con otros trabajadores, asimismo; se hace referencia a la calidad de relaciones que el trabajador tiene con los distintos colectivos con los que puede tener contacto y se valoran las relaciones que se dan generalmente en el grupo de trabajo. (Ver figura 5.7)

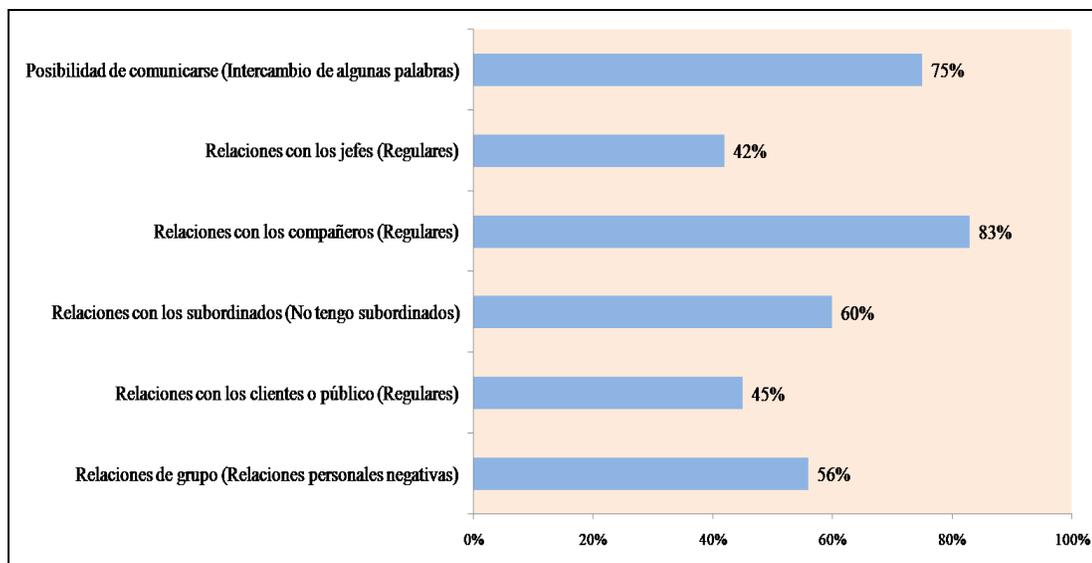


Figura 5.7 Relaciones Personales (Nuñez, D; 2017)

De los aspectos derivados de las relaciones personales; se han podido resaltar los siguientes puntos: posibilidad de comunicarse (intercambio de algunas palabras) 75%, las relaciones con los jefes (regulares) 42%, las relaciones con los compañeros (regulares) 83%, las relaciones con los subordinados (no tengo subordinados) 60%, las relaciones con los clientes o público (regulares) 45%, y por último; relaciones de grupo (relaciones personales negativas) 56%.

Finalmente; de los resultados obtenidos relativos a las relaciones personales, se ha podido determinar que, el personal docente del Colegio San Germán labora día a día en un ambiente que imposibilita el óptimo y sano desenvolvimiento de relaciones de tipo personal, tanto con sus compañeros como con sus jefes inmediatos.

### **5.3 Análisis de las causas y los efectos de los factores de riesgos psicosociales presentes en el Colegio San Germán**

Cuando los factores organizacionales y psicosociales presentes en una empresa u organización son disfuncionales, es decir; provocan respuestas de inadaptación, de tensión, y respuestas psicofisiológicas de estrés; estos pasan a ser considerados como factores de riesgos psicosociales o de estrés. Los factores psicosociales cuando son agentes con la probabilidad de afectar muy negativamente a la salud y el bienestar del trabajador; son evidentemente factores de riesgo, es decir; cuando estos actúan como factores desencadenantes de tensión y estrés laboral. Desde este enfoque, los factores de riesgos psicosociales o de estrés se definirían como los factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud.

#### **5.3.1 Principales factores de riesgos psicosociales y fuentes de riesgos**

De la misma manera en que; el número de peligros psicosociales en el campo laboral es muy amplio, también lo es el número de factores de riesgos psicosociales, y

muy lógicamente; sus respectivas fuentes. Por consiguiente; es primordial destacar las principales causas desencadenantes de los factores de riesgos psicosociales presentes dentro de las instalaciones del Colegio San Germán, según clasificación de peligros previamente implantada: carga mental, la autonomía temporal, contenido del trabajo, supervisión y participación, definición de rol, intereses por el trabajador y; relaciones personales. En este punto del estudio; es primordial resaltar que, todas las fuentes de peligro asociadas a cada factor de riesgo han sido identificadas por el investigador en los ambientes de trabajo asignados a cada docente, como resultado del desarrollo de entrevistas no estructuradas a este personal y; en base al proceso de acompañamiento durante las actividades de enseñanza y aprendizaje. (Ver tabla 5.1)

Tabla 5.1 Principales Factores de los Riesgos Psicosociales y Fuentes de Riesgos presentes en el Colegio San Germán (Nuñez, D.; 2017)

FACTOR RIESGO	FUENTES DE PELIGRO DETECTADAS IN SITU
Carga Mental	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Presiones de tiempo</li> <li>-Esfuerzo de atención</li> <li>-Fatiga percibida</li> <li>-Sobrecarga o complejidad de informaciones que se precisan para realizar la tarea</li> <li>-Percepción subjetiva de la dificultad que para el trabajador tiene su trabajo</li> </ul>
Autonomía Temporal	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Posibilidad de abandono momentáneo del trabajo</li> <li>-Distribución de pausas</li> <li>-Determinación del propio ritmo</li> <li>-Variación del ritmo</li> </ul>
Contenido del Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Capacidades utilizadas</li> <li>-Repetitividad</li> <li>-Importancia del trabajo</li> <li>-Variedad del trabajo</li> </ul>

Continuación tabla 5.1

FACTOR RIESGO	FUENTES DE PELIGRO DETECTADAS IN SITU
Contenido del Trabajo	-Trabajo rutinario -Motivación por el trabajo -Importancia del trabajo para los otros
Supervisión y Participación	-Supervisión -Medios de participación -Grados de participación
Definición de Rol	-Ambigüedad de rol -Conflictividad de rol
Interés por el Trabajador	-Promoción -Formación -Medios de información
Interés por el Trabajador	-Estabilidad en el empleo
Relaciones Personales	-Posibilidad de comunicarse -Calidad de las relaciones -Relaciones de grupo

Se puede afirmar que las diversas fuentes de factores de riesgos psicosociales (presentes) lamentablemente pueden afectar tanto la salud psicológica como a la salud física del personal docente, por medio de mecanismos psicofisiológicos activados por niveles de estrés. En consecuencia; de las fuentes de riesgos establecidas, es necesario conocer de forma precisa su estimación (a través de la aplicación de la metodología idónea para su evaluación), y a partir de la información arrojada; tomar en cuenta ciertas medidas correctivas o preventivas apropiadas. Finalmente; y antes de llevarse a cabo el proceso de evaluación de factores de riesgos psicosociales presentes en el Colegio San Germán, se detalla el siguiente diagrama de Ishikawa. (Ver figura 5.8)

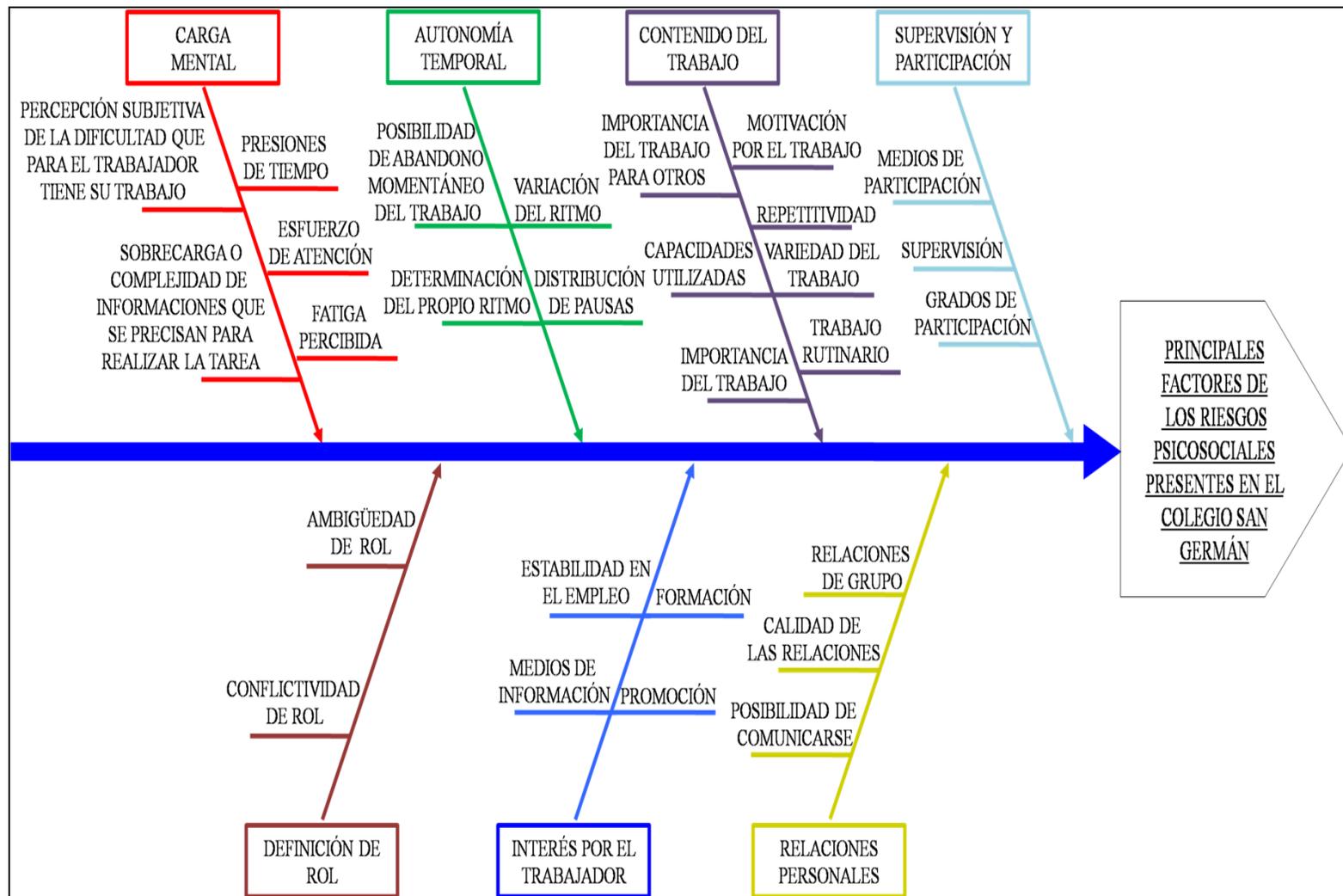


Figura 5.8 Principales factores de los riesgos psicosociales presentes en el Colegio San Germán (Nuñez, D.; 2017)

## **5.4 Evaluación de los factores de los riesgos psicosociales presentes en el Colegio San Germán**

### **5.4.1 Introducción**

La evaluación de factores de riesgos psicosociales presentes en el Colegio San Germán; como parte del proceso de la evaluación de los riesgos, pretende identificar, evaluar y valorar los riesgos psicosociales presentes en una situación de trabajo para eliminar o atenuar tales riesgos, a su vez; establecer medidas preventivas que resulten oportunas y relativas a la organización del trabajo, a los aspectos sociales del trabajo o a aspectos relativos a la persona o trabajador sobre los que sea viable y adecuado actuar.

Del mismo modo; la evaluación de los factores de riesgos psicosociales se ha convertido en una herramienta preventiva muy importante, ya que; la identificación, la valoración y control de los factores de riesgo de origen psicosocial así como la planificación de medidas preventivas correspondientes, desencadenará a una gestión eficaz de la organización, en el sentido de lograr una mejor adecuación a la tarea a desempeñar, al entorno, a la empresa, y se traduce en la eficacia organizacional: en cuanto a un mejor rendimiento, menor absentismo y mayor satisfacción y la mejora individual de la salud del trabajador.

### **5.4.2 Metodología para la evaluación de factores de riesgos psicosociales**

Los riesgos psicosociales abarcan un amplio abanico de los múltiples riesgos ligados fundamentalmente a carga mental, autonomía temporal, contenido del trabajo, supervisión y participación, la definición de rol, el interés por el trabajador, y las relaciones (todas estas; habiéndose definido cada una previamente). A partir de este punto; y para llevar a cabo la evaluación de los factores de riesgos psicosociales que

han sido detectados en el centro de enseñanza Colegio San Germán se presentan una serie de siete matrices de riesgos (por ser un formato de fácil uso para evaluación de estos riesgos), las cuales desglosan los diferentes peligros identificados.

Esencialmente; en cada una de estas matrices de riesgos, y para cada peligro identificado se muestra lo siguiente: la probabilidad, la severidad (consecuencia) y la estimación del riesgo; aspectos derivados de Norma COVENIN 4004:2000, referente al Sistema de Gestión de Seguridad e Higiene Ocupacional (SGSHO). Finalmente; es importante puntualizar que, para efectuar la evaluación de los factores de los riesgos psicosociales han sido considerados (en gran medida); los resultados arrojados de la aplicación del instrumento de recolección de los datos (cuestionario), a los docentes de aula; quienes desempeñan actualmente sus actividades laborales en el Colegio San Germán.

Tabla 5.2 Formato para evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales derivados de la Carga Mental. Norma COVENIN 4004:2000 - SGSHO (Nuñez, D.; 2017)

EVALUACIÓN DE RIESGOS						Hoja 1 de 1						
<b>Nombre de la Empresa:</b> Colegio San Germán <b>Tipo de Empresa:</b> Plantel Educativo – Centro de Enseñanza <b>N° de Trabajadores:</b> Catorce (14) <b>Cargo:</b> Docentes de Aula						<b>Fecha:</b> 13/11/2017						
						<b>Evaluación</b> Inicial <input checked="" type="checkbox"/> Periódica <input type="checkbox"/>						
N°	PELIGRO IDENTIFICADO	Probabilidad			Severidad (Consecuencia)			Estimación del Riesgo				
		B	M	A	LD	D	ED	T	TO	M	I	IN
1	Presiones de tiempo			X	X					X		
2	Esfuerzo de atención			X		X					X	
3	Fatiga percibida		X			X				X		
4	Sobrecarga o complejidad de informaciones que se precisan para realizar la tarea	X				X			X			
5	Percepción subjetiva de la dificultad que para el trabajador tiene su trabajo			X	X					X		
<b>Elaborado por:</b> Daniel Nuñez – Estudiante (UDO Núcleo Bolívar) <b>Revisado por:</b> Cesar Castellano – Tutor Académico (UDO Núcleo Bolívar) <b>Aprobado por:</b> Leonidas Rebolledo de Sandino (Directora – Propietaria Colegio San Germán)												

En relación a la carga mental; es necesario destacar los siguientes resultados de estimación para cada riesgo: presiones de tiempo (moderado), el esfuerzo de atención (importante), la fatiga percibida (moderado), la sobrecarga o la complejidad de las informaciones que se precisan para realizar tarea (tolerable) y, por último; percepción subjetiva de dificultad que para el trabajador tiene su trabajo (moderado). (Ver figura 5.9)

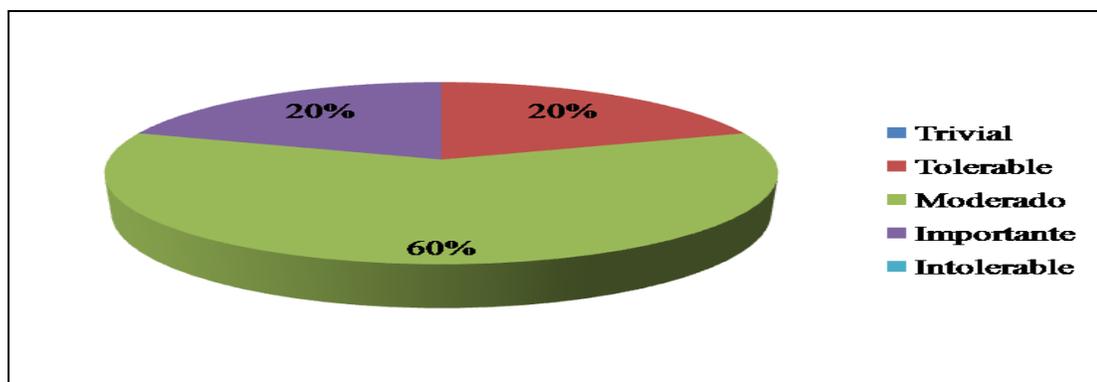


Figura 5.9 Factores de Riesgos Psicosociales Carga Mental (Nuñez, D.; 2017)

Se logró constatar que de los peligros identificados dentro de las instalaciones del Colegio San Germán (asociados a carga mental), se deduce lo siguiente: 60% de los peligros se pueden considerar “moderados” (presiones de tiempo, fatiga percibida, percepción subjetiva de la dificultad que para el trabajador tiene su trabajo). Por el contrario; otro 20% de estos se representa como del tipo “importantes” (esfuerzo de atención), y un restante 20% ingresan en el rango de riesgos “tolerables” (sobrecarga o complejidad de informaciones que se precisan para realizar la tarea).

Tabla 5.3 Formato para evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales derivados de la Autonomía Temporal. Norma COVENIN 4004:2000 - SGSHO (Nuñez, D.; 2017)

EVALUACIÓN DE RIESGOS						Hoja 1 de 1						
<b>Nombre de la Empresa:</b> Colegio San Germán						<b>Fecha:</b> 13/11/2017						
<b>Tipo de Empresa:</b> Plantel Educativo – Centro de Enseñanza						<b>Evaluación</b>						
<b>N° de Trabajadores:</b> Catorce (14)						Inicial <input checked="" type="checkbox"/>		Periódica <input type="checkbox"/>				
<b>Cargo:</b> Docentes de Aula												
N°	PELIGRO IDENTIFICADO	Probabilidad			Severidad (Consecuencia)			Estimación del Riesgo				
		B	M	A	LD	D	ED	T	TO	M	I	IN
1	Posibilidad de abandono momentáneo del trabajo		X		X				X			
2	Distribución de pausas		X		X				X			
3	Determinación del propio ritmo	X					X			X		
4	Variación del ritmo	X					X			X		
<p><b>Elaborado por:</b> Daniel Nuñez – Estudiante (UDO Núcleo Bolívar)</p> <p><b>Revisado por:</b> Cesar Castellano – Tutor Académico (UDO Núcleo Bolívar)</p> <p><b>Aprobado por:</b> Leonidas Rebolledo de Sandino (Directora – Propietaria Colegio San Germán)</p>												

En cuanto a autonomía temporal; es necesario destacar los siguientes resultados de la estimación para cada riesgo detectado: la posibilidad de abandono momentáneo del trabajo (tolerable), la distribución de pausas (tolerable), determinación del propio ritmo (moderado) y, finalmente; variación del ritmo (moderado). (Ver figura 5.10)

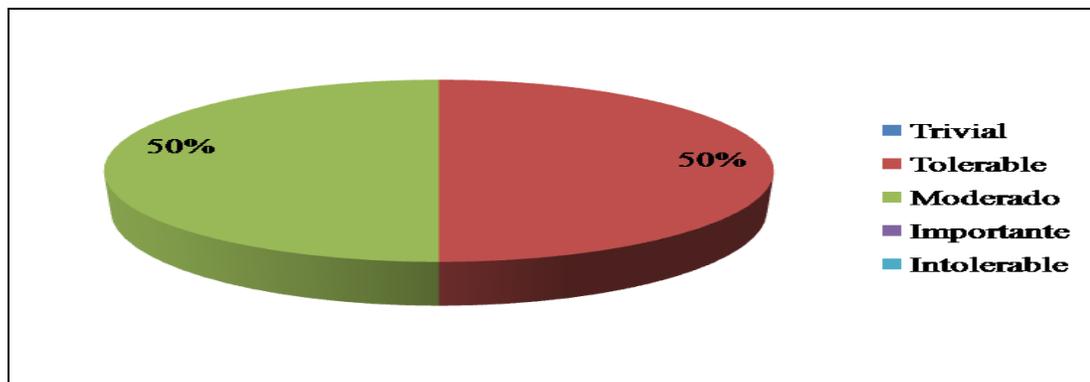


Figura 5.10 Factores de Riesgos Psicosociales Autonomía Temporal (Nuñez, D.; 2017)

Se logró constatar que de los peligros identificados en el Colegio San Germán (asociados a la autonomía temporal), se deduce lo siguiente: 50% de estos peligros se representan como unos riesgos “tolerables” (posibilidad de abandono momentáneo del trabajo, distribución de pausas). Mientras que; el restante 50% se caracterizan por ser riesgos de tipo “moderados” (determinación de propio ritmo, variación del ritmo).

Tabla 5.4 Formato para evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales derivados del Contenido del Trabajo. Norma COVENIN 4004:2000 - SGSHO (Nuñez, D.; 2017)

EVALUACIÓN DE RIESGOS						Hoja 1 de 1						
<b>Nombre de la Empresa:</b> Colegio San Germán <b>Tipo de Empresa:</b> Plantel Educativo – Centro de Enseñanza <b>N° de Trabajadores:</b> Catorce (14) <b>Cargo:</b> Docentes de Aula						<b>Fecha:</b> 13/11/2017						
						<b>Evaluación</b>						
						Inicial	<input checked="" type="checkbox"/>	Periódica	<input type="checkbox"/>			
N°	PELIGRO IDENTIFICADO	Probabilidad			Severidad (Consecuencia)			Estimación del Riesgo				
		B	M	A	LD	D	ED	T	TO	M	I	IN
1	Capacidades utilizadas		X		X				X			
2	Repetitividad		X			X				X		
3	Importancia del trabajo			X		X					X	
4	Variedad del trabajo			X		X					X	
5	Trabajo rutinario		X			X				X		
6	Motivación por el trabajo		X			X				X		
7	Importancia del trabajo para los otros		X			X				X		
<b>Elaborado por:</b> Daniel Nuñez – Estudiante (UDO Núcleo Bolívar) <b>Revisado por:</b> Cesar Castellano – Tutor Académico (UDO Núcleo Bolívar) <b>Aprobado por:</b> Leonidas Rebolledo de Sandino (Directora – Propietaria Colegio San Germán)												

En correspondencia a contenido de trabajo; es imperioso enfatizar los siguientes resultados de estimación para cada riesgo presente: capacidades utilizadas (tolerable), repetitividad (moderado), importancia del trabajo (importante), la variedad del trabajo (importante), trabajo rutinario (moderado), la motivación por el trabajo (moderado) y, por último; importancia del trabajo para los otros (moderado). (Ver figura 5.11)

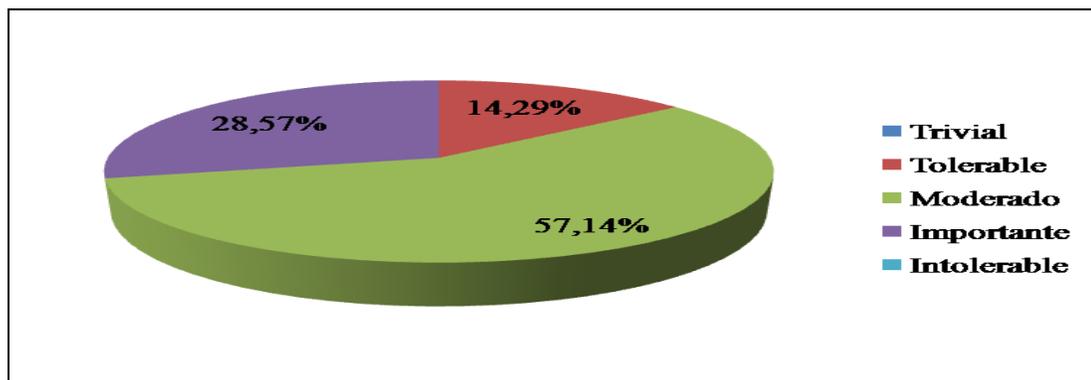


Figura 5.11 Factores de Riesgos Psicosociales Contenido del Trabajo (Nuñez, D.; 2017)

De todos los peligros identificados en las instalaciones del Colegio San Germán (derivados del contenido del trabajo), se ha deducido que: 57,14% de los peligros se incluyen dentro del grupo de los riesgos “moderados” (repetitividad, trabajo rutinario, motivación por el trabajo, importancia del trabajo para los otros). De la misma forma; otro 28,57% de estos peligros se consideran como riesgos “importantes” (importancia del trabajo, variedad del trabajo). Por último; un 14,29% se asocian a riesgos del tipo “tolerable” (capacidades utilizadas).

Tabla 5.5 Formato para evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales derivados de Supervisión y Participación.  
Norma COVENIN 4004:2000 - SGSHO (Nuñez, D.; 2017)

EVALUACIÓN DE RIESGOS						Hoja 1 de 1						
<b>Nombre de la Empresa:</b> Colegio San Germán <b>Tipo de Empresa:</b> Plantel Educativo – Centro de Enseñanza <b>N° de Trabajadores:</b> Catorce (14) <b>Cargo:</b> Docentes de Aula						<b>Fecha:</b> 13/11/2017						
						<b>Evaluación</b>						
						Inicial	<input checked="" type="checkbox"/>	Periódica		<input type="checkbox"/>		
N°	PELIGRO IDENTIFICADO	Probabilidad			Severidad (Consecuencia)			Estimación del Riesgo				
		B	M	A	LD	D	ED	T	TO	M	I	IN
1	Supervisión			X		X					X	
2	Medios de participación			X		X					X	
3	Grados de participación		X			X				X		
<b>Elaborado por:</b> Daniel Nuñez – Estudiante (UDO Núcleo Bolívar) <b>Revisado por:</b> Cesar Castellano – Tutor Académico (UDO Núcleo Bolívar) <b>Aprobado por:</b> Leonidas Rebolledo de Sandino (Directora – Propietaria Colegio San Germán)												

En correspondencia a la supervisión y a participación; es relevante enfatizar los siguientes resultados del proceso de estimación para cada riesgo presente: supervisión (importante), los medios de la participación (importante) y, finalmente; grados de la participación (moderado). (Ver figura 5.12)

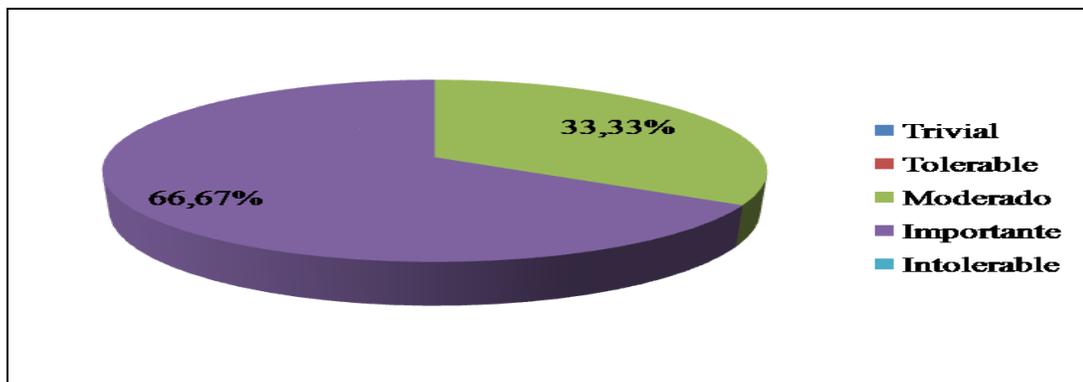


Figura 5.12 Factores de Riesgos Psicosociales Supervisión y Participación (Nuñez, D.; 2017)

En relación a los peligros identificados; correspondientes a la supervisión y a la participación: 66,67% de estos se agrupan dentro de la clasificación de riesgos de tipo “importantes” (supervisión, medios de participación). Contradictoriamente; 33,33% de estos peligros se piensa que son riesgos “moderados” (grados de participación).

Tabla 5.6 Formato para evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales derivados de la Definición de Rol. Norma COVENIN 4004:2000 - SGSHO (Nuñez, D.; 2017)

EVALUACIÓN DE RIESGOS						Hoja 1 de 1						
<b>Nombre de la Empresa:</b> Colegio San Germán <b>Tipo de Empresa:</b> Plantel Educativo – Centro de Enseñanza <b>N° de Trabajadores:</b> Catorce (14) <b>Cargo:</b> Docentes de Aula						<b>Fecha:</b> 13/11/2017						
						<b>Evaluación</b> Inicial <input checked="" type="checkbox"/> Periódica <input type="checkbox"/>						
N°	PELIGRO IDENTIFICADO	Probabilidad			Severidad (Consecuencia)			Estimación del Riesgo				
		B	M	A	LD	D	ED	T	TO	M	I	IN
1	Ambigüedad de rol			X		X					X	
2	Conflictividad de rol			X		X					X	
<b>Elaborado por:</b> Daniel Nuñez – Estudiante (UDO Núcleo Bolívar) <b>Revisado por:</b> Cesar Castellano – Tutor Académico (UDO Núcleo Bolívar) <b>Aprobado por:</b> Leonidas Rebolledo de Sandino (Directora – Propietaria Colegio San Germán)												

En correspondencia a la definición del rol; es relevante enfatizar los siguientes resultados del proceso de la estimación para cada riesgo presente: ambigüedad de rol (importante) y, finalmente; conflictividad de rol (importante). (Ver figura 5.13)

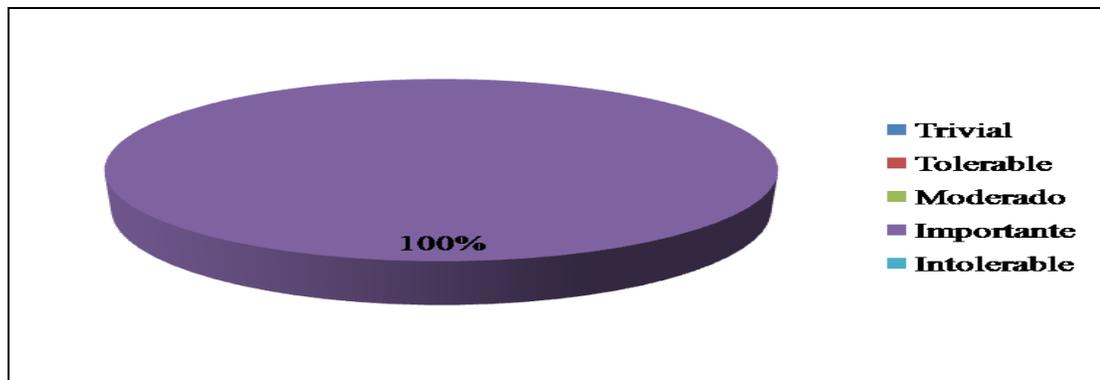


Figura 5.13 Factores de Riesgos Psicosociales Definición de Rol (Nuñez, D.; 2017)

De la evaluación de cada uno de los peligros identificados en el Colegio San Germán; derivados respectivamente de la definición de rol, se deduce que el 100% de los mismos se representan como unos riesgos del tipo “importante” (ambigüedad de rol, conflictividad de rol).

Tabla 5.7 Formato para evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales derivados de Intereses por el Trabajador.  
Norma COVENIN 4004:2000 - SGSHO (Nuñez, D.; 2017)

EVALUACIÓN DE RIESGOS					Hoja 1 de 1							
<b>Nombre de la Empresa:</b> Colegio San Germán <b>Tipo de Empresa:</b> Plantel Educativo – Centro de Enseñanza <b>N° de Trabajadores:</b> Catorce (14) <b>Cargo:</b> Docentes de Aula					<b>Fecha:</b> 13/11/2017							
					<b>Evaluación</b>							
					Inicial	<input checked="" type="checkbox"/>	Periódica		<input type="checkbox"/>			
N°	PELIGRO IDENTIFICADO	Probabilidad			Severidad (Consecuencia)			Estimación del Riesgo				
		B	M	A	LD	D	ED	T	TO	M	I	IN
1	Promoción	X				X			X			
2	Formación		X			X				X		
3	Medios de información			X	X					X		
4	Estabilidad en el empleo			X		X					X	
<b>Elaborado por:</b> Daniel Nuñez – Estudiante (UDO Núcleo Bolívar) <b>Revisado por:</b> Cesar Castellano – Tutor Académico (UDO Núcleo Bolívar) <b>Aprobado por:</b> Leonidas Rebolledo de Sandino (Directora – Propietaria Colegio San Germán)												

En cuanto a los intereses por el trabajador; es necesario destacar los siguientes resultados producto de la estimación para cada riesgo presente: promoción (tolerable), formación (moderado), medios de información (moderado) y, finalmente; estabilidad en el empleo (importante). (Ver figura 5.14)

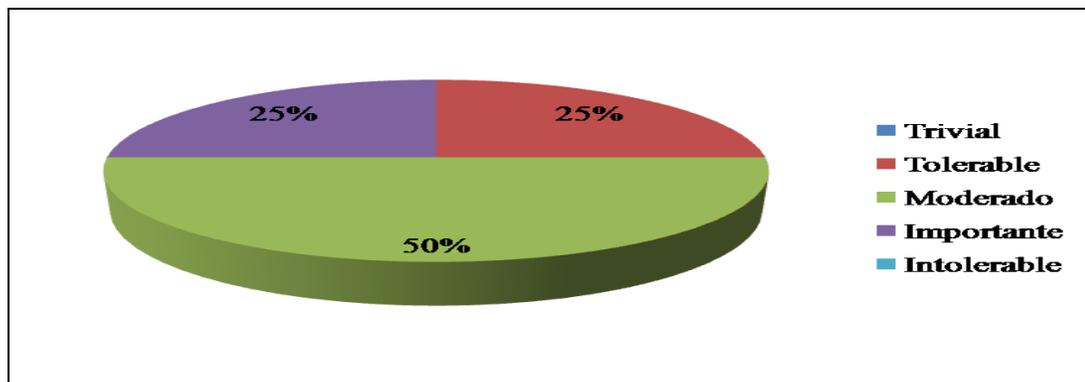


Figura 5.14 Factores de Riesgos Psicosociales Intereses por el Trabajador (Nuñez, D.; 2017)

En este caso; los peligros identificados correspondientes a los intereses por el trabajador, han arrojado los siguientes resultados: 50% de dichos peligros son riesgos del tipo “moderados” (formación, medios de información). Asimismo; otro 25% se corresponden a los riesgos “tolerables” (promoción). Por último; un diferente 25% se asocian a los riesgos “importantes” (estabilidad en el empleo).

Tabla 5.8 Formato para evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales derivados de las Relaciones Personales.  
Norma COVENIN 4004:2000 - SGSHO (Nuñez, D.; 2017)

EVALUACIÓN DE RIESGOS						Hoja 1 de 1						
<b>Nombre de la Empresa:</b> Colegio San Germán <b>Tipo de Empresa:</b> Plantel Educativo – Centro de Enseñanza <b>N° de Trabajadores:</b> Catorce (14) <b>Cargo:</b> Docentes de Aula						<b>Fecha:</b> 13/11/2017						
						<b>Evaluación</b>						
						Inicial	<input checked="" type="checkbox"/>	Periódica		<input type="checkbox"/>		
N°	PELIGRO IDENTIFICADO	Probabilidad			Severidad (Consecuencia)			Estimación del Riesgo				
		B	M	A	LD	D	ED	T	TO	M	I	IN
1	Posibilidad de comunicarse			X		X					X	
2	Calidad de las relaciones		X			X				X		
3	Relaciones de grupo			X		X					X	
<b>Elaborado por:</b> Daniel Nuñez – Estudiante (UDO Núcleo Bolívar) <b>Revisado por:</b> Cesar Castellano – Tutor Académico (UDO Núcleo Bolívar) <b>Aprobado por:</b> Leonidas Rebolledo de Sandino (Directora – Propietaria Colegio San Germán)												

En relación a las relaciones personales; es necesario destacar los resultados de la estimación: la posibilidad de comunicarse (importante), la calidad de las relaciones (moderado), relaciones de grupo (importante). (Ver figura 5.15)

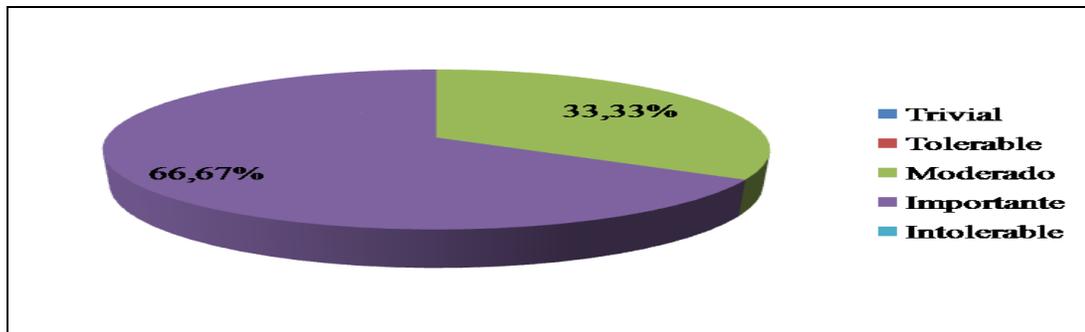


Figura 5.15 Factores de Riesgos Psicosociales Relaciones Personales (Nuñez, D.; 2017)

En este caso de los peligros identificados que se corresponden a las relaciones personales, se tiene que: 66,67% de estos se asocian a riesgos de tipo “importantes” (posibilidad de comunicarse, relaciones de grupo). Por otro lado; un restante 33,33% se caracterizan por ser riesgos “moderados” (calidad de las relaciones). A manera de resumen; se expresan los resultados para cada factor del riesgo psicosocial evaluado dentro de las instalaciones del centro de enseñanza Colegio San Germán.

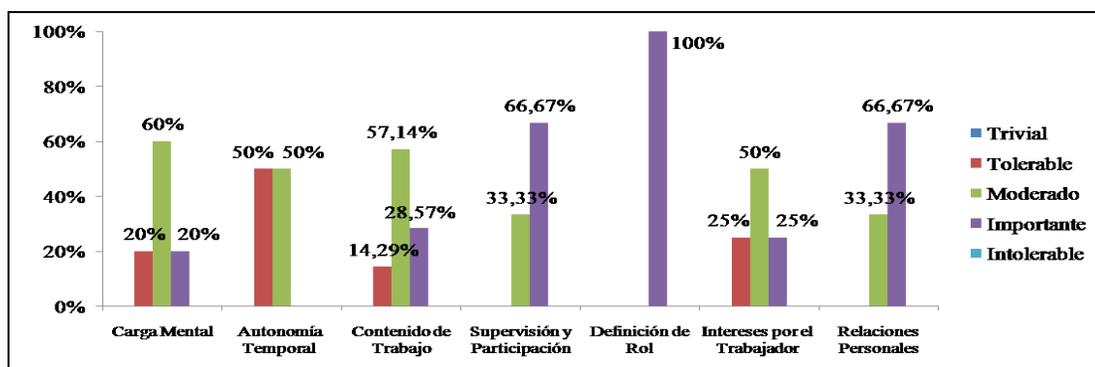


Figura 5.16 Representación de los resultados de Factores de Riesgos Psicosociales (Nuñez, D.; 2017)

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

En los resultados obtenidos se pudo evidenciar la existencia de factores de riesgos psicosociales a los que se encuentra expuesto el personal docente de la institución Colegio San Germán, así como identificar los peligros asociados a cada uno de ellos. Esta situación limita en gran manera su desempeño: la carga mental como factor de riesgo implica desconcentración y desmotivación en el desarrollo de las labores; la autonomía temporal como factor de riesgo se refiere al ritmo del propio trabajo y puede ocasionar agotamiento y saturación mental; el contenido del trabajo como factor de riesgo incluye aspectos como la variedad y motivación por el trabajo al igual que la repetitividad y el trabajo rutinario, e influyen negativamente al generar desmotivación y desinterés. El factor de riesgo más importante es la definición de rol: ambigüedad y conflictividad, en la que para el total de encuestados y para ambos peligros detectados la probabilidad de riesgo es de un 100%.

Es por ello que a continuación se presenta un conjunto de medidas preventivas destinadas al control de los factores de riesgos psicosociales existentes en la institución.

#### **6.1 Objetivos de la propuesta**

##### **6.1.1 Objetivo general**

Proponer medidas preventivas para el control de los factores de riesgos psicosociales presentes en el Colegio San Germán.

### **6.1.2 Objetivos específicos**

1. Desarrollar medidas destinadas a la disminución o eliminación de los factores de riesgo en relación con los peligros identificados.
2. Presentar un esquema de las medidas preventivas desarrolladas.

### **6.2 Justificación de la propuesta**

El control o eliminación de los factores de riesgo psicosocial tendría un impacto positivo en la motivación y productividad del personal docente del Colegio San Germán. Un conjunto de medidas preventivas evitaría o disminuiría la probabilidad a corto, mediano o largo plazo de que dichos factores de riesgo se materialicen convirtiéndose en elementos de inconformidad y/o molestia, que pueden derivar en dimisiones del personal u otros conflictos.

### **6.3 Alcance de la propuesta**

La propuesta presentada consiste en un conjunto de medidas destinadas a eliminar o controlar los factores de riesgos psicosociales que afectan al personal docente del Colegio San Germán; sin embargo, no tienen carácter obligatorio, ya que la institución es libre de decidir el acatamiento o rechazo de estas medidas. En consecuencia, se excluye de la propuesta: la ejecución, supervisión y análisis de las medidas planteadas a continuación.

#### **6.4 Propuesta de medidas para el control de los factores de riesgos psicosociales presentes en el Colegio San Germán**

Un elemento muy importante de destacar en este punto de la investigación, es el hecho de que las diversas dimensiones y sub-dimensiones psicosociales no funcionan en comportamientos herméticos. Muy por el contrario, los distintos factores de riesgo están articulados unos con otros y, en ese sentido, habrá ocasiones en que la actuación respecto a una sub-dimensión, que se encuentra en unos niveles de exposición muy desfavorables para la salud del trabajador, pueda contribuir a su vez a la mejora de otra sub-dimensión.

No obstante, una vez identificadas las exposiciones a los factores de riesgos (en este caso, del tipo psicosocial), es necesario desarrollar las medidas necesarias para su eliminación o su control, lo que implicará introducir cambios parciales o totales en la organización del trabajo; encaminados a representar cambios favorables para la salud de los trabajadores. Asimismo; el análisis de las condiciones de trabajo y la posterior identificación de los factores de riesgo para la salud que de ellas puedan derivarse, no pueden realizarse sin la participación activa de los trabajadores y trabajadoras.

##### **6.4.1 Medidas preventivas**

En este sentido; se detallan una serie de las medidas preventivas, las cuales han sido el resultado de la identificación y posterior evaluación de los diversos factores de riesgos psicosociales; que afectan a los docentes en el centro educativo Colegio San Germán. Estas medidas se desglosan por cada peligro identificado dentro del sitio de trabajo, es decir; carga mental, autonomía temporal, contenido de trabajo, supervisión y participación, definición de rol, intereses por el trabajador y, relaciones personales. (Ver tabla 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6 y 6.7)



Tabla 6.1 Propuesta de medidas para control de los factores de riesgos psicosociales por Carga Mental (Nuñez, D.; 2017)

Factor de Riesgo	Peligro(s) Identificado(s)	Medidas Preventivas
Carga Mental	1) Presiones de tiempo 2) Esfuerzo de atención 3) Fatiga percibida 4) Sobrecarga o complejidad de informaciones que se precisan para realizar la tarea 5) Percepción subjetiva de la dificultad que para el trabajador tiene su trabajo	-Implementación de un método exhaustivo para la valoración de los niveles de carga mental presentes en el sitio de trabajo. -Programar adecuadamente el volumen de trabajo y el tiempo necesario para su desarrollo. -Planificación y desarrollo de cursos anti-estrés, de los cursos para la organización del tiempo, y cursos de motivación para el personal. -Evitar al trabajador (docente), en la medida de lo posible; las sensaciones de urgencia y apremio de tiempo. -Mantener informados de manera permanente a los docentes, sobre la presencia de los factores de riesgos laborales en sus puestos de trabajo. -Establecer un sistema que permita a los docentes conocer las cotas de rendimiento, trabajo pendiente y tiempo disponible para realizarlo. -Llevar a cabo un plan de promoción de la salud.

Tabla 6.2 Propuesta de medidas para control de los factores de riesgos psicosociales por Autonomía Temporal (Nuñez, D.; 2017)

Factor de Riesgo	Peligro(s) Identificado(s)	Medidas Preventivas
Autonomía Temporal	1) Posibilidad de abandono momentáneo del trabajo 2) Distribución de pausas 3) Determinación del propio ritmo 4) Variación del ritmo	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Impartir capacitación a los docentes sobre diversas técnicas de trabajo en equipo.</li> <li>-Establecer unos canales de comunicación óptimos dentro del centro educativo, que permitan al personal docente exponer sus opiniones, sus quejas planteamientos, entre otros.</li> <li>-El conocimiento claro de los objetivos a alcanzar; y de los ya alcanzados, permitirían al personal docente establecer su ritmo de trabajo e introducir variaciones en el mismo.</li> <li>-Procurar que la tarea permita al personal docente márgenes de tiempo que le posibiliten tener una cierta autonomía acerca de su tiempo de trabajo; programación del tiempo de trabajo y del tiempo de descanso.</li> </ul>

Tabla 6.3 Propuesta de medidas para control de los factores de riesgos psicosociales por Contenido del Trabajo (Nuñez, D.; 2017)

Factor de Riesgo	Peligro(s) Identificado(s)	Medidas Preventivas
Contenido del Trabajo	1) Capacidades utilizadas 2) Repetitividad 3) Importancia del trabajo 4) Variedad del trabajo 5) Trabajo rutinario 6) Motivación por el trabajo 7) Importancia del trabajo para los otros	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Estudiar en profundidad las capacidades que el docente pone en juego en su puesto de trabajo.</li> <li>-En la medida de las posibilidades, rediseñar el contenido del trabajo; no reduciendo la contribución del docente, muy por el contrario; enriqueciendo su tarea.</li> <li>-Favorecer la utilización de capacidades diversas, asimismo; la oportunidad de los nuevos aprendizajes a través del trabajo que permitan incrementar las cotas de decisión e intervención acerca de la auto-organización y planificación del trabajo.</li> <li>-Aquellos aspectos relacionados con la escasa implicación y la identificación con el trabajo realizado podría mejorarse tras una sensibilización a todos los niveles del centro educativo acerca del significado e importancia del trabajo realizado.</li> </ul>

Tabla 6.4 Propuesta de medidas para control de los factores de riesgos psicosociales por Supervisión y Participación (Nuñez, D.; 2017)

Factor de Riesgo	Peligro(s) Identificado(s)	Medidas Preventivas
Supervisión y Participación	<p>1) Supervisión</p> <p>2) Medios de participación</p> <p>3) Grados de participación</p>	<p>-Fomentar la participación del docente en distintos aspectos que configuran la faena laboral, desde la propia organización, distribución y planificación de las tareas hasta aspectos como distribución del espacio, mobiliario, etc.</p> <p>-Definir, clarificar y comunicar el nivel de la participación otorgado al docente y a demás actores involucrados; en qué aspectos todo el ámbito de su capacidad de participación está limitado a la emisión de su opinión, y en cuales se dispone también de capacidad decisoria, etc.</p> <p>-Analizar en su totalidad los medios actuales existentes en el centro educativo, utilizados para canalizar la participación.</p> <p>-Evitar que los sistemas de control (de trabajo, de tiempo, de horarios, entre otros) generen una supervisión excesiva.</p> <p>-Flexibilizar progresivamente la supervisión promoviendo la delegación en los docentes y la responsabilidad individual.</p> <p>-Proporcionar al docente un mayor control sobre su trabajo (la capacidad de decisión sobre el ritmo, organización, etc.).</p> <p>-La supervisión proporcionada debe estar orientada a ser una ayuda al docente de forma que potencie su crecimiento en el trabajo, se desarrolle sus capacidades y no sea vivido como una</p>

		intrusión y control excesivos.
--	--	--------------------------------

Tabla 6.5 Propuesta de medidas para control de los factores de riesgos psicosociales por Definición de Rol (Nuñez, D.; 2017)

Factor de Riesgo	Peligro(s) Identificado(s)	Medidas Preventivas
Definición de Rol	<p>1) Ambigüedad de rol</p> <p>2) Conflictividad de rol</p>	<p>-Se debe ofrecer al docente información clara y muy precisa de lo que deben hacer.</p> <p>-Es necesario mejorar los medios de información al docente, bien agilizando los medios existentes o adoptando otros más adecuados.</p> <p>-Evitar, en la medida de lo posible; por parte del docente la realización de tareas innecesarias o de tareas que no pueden realizarse por no disponerse de los recursos necesarios.</p> <p>-Evitar, en la medida de lo posible; por parte del docente la realización de aquellas tareas que exijan saltarse los métodos de trabajo ya establecidos.</p> <p>-Evitar, en la medida de lo posible; la asignación de tareas al docente que supongan un serio conflicto para este.</p>

Tabla 6.6 Propuesta de medidas para control de los factores de riesgos psicosociales por Intereses por el Trabajador (Nuñez, D.; 2017)

Factor de Riesgo	Peligro(s) Identificado(s)	Medidas Preventivas
Intereses por el Trabajador	1) Promoción 2) Formación 3) Medios de información 4) Estabilidad en el empleo	-Hacer sentir al docente que la institución educativa tiene en él un interés a largo plazo, un interés de carácter personal y no meramente instrumental. -Las diferentes estrategias del interés por el trabajador deben enfocarse en aspectos vitales como estabilidad en el empleo, establecimiento de los planes de la carrera, asegurándose una información-formación adecuada, atendiendo a problemáticas personales.

Tabla 6.7 Propuesta de medidas para control de los factores de riesgos psicosociales por Relaciones Personales (Nuñez, D.; 2017)

Factor de Riesgo	Peligro(s) Identificado(s)	Medidas Preventivas
Relaciones Personales	1) Posibilidad de comunicarse  2) Calidad de las relaciones  3) Relaciones de grupo	<p>-No se debe desestimar la importancia del apoyo social (del apoyo afectivo, instrumental, de ayuda, etc.; que se dan entre sí las personas) en el diseño de las tareas y la organización.</p> <p>-El diseño de una organización que promueva el apoyo social en todos sus niveles debe prestar atención especial al apoyo de los subordinados por parte de sus superiores (en aspectos propios como reconocimiento del trabajo, asistencia técnica, asistencia material, establecimiento de relaciones personales no sólo formales, la sensibilidad a problemáticas personales, apoyo frente a otras instancias, entre otros).</p> <p>-Se debe atender, en la medida de lo posible; los tres niveles de las relaciones, verticales (trabajadores-docentes respecto a superiores jerárquicas y viceversa), las horizontales (entre los compañeros) y con el público.</p> <p>-Brindar a los docentes diversas estrategias que les permitan establecer mejores relaciones entre ellos.</p>

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

1. Riesgos triviales estimados; no se identificaron peligros del tipo psicosocial que puedan asociarse a riesgos de nivel trivial, dentro de las instalaciones del centro de la enseñanza Colegio San Germán.

2. Riesgos tolerables estimados; cinco peligros identificados (del tipo psicosocial) se ubican en nivel de riesgo tolerable. Siendo dichos peligros: Autonomía Temporal (posibilidad de abandono momentáneo del trabajo, distribución de pausas) con un 50%. Seguidamente; se sitúa los Intereses por el Trabajador (promoción) con un 25%. Luego se sitúa la Carga Mental (sobrecarga o la complejidad de informaciones que se precisan para realizar la tarea) con un 20%. Y por último; se muestra el Contenido del Trabajo (capacidades utilizadas) con un 14,29%.

3. Riesgos moderados estimados; trece peligros identificados (del tipo psicosocial) se ubican en un nivel de riesgo moderado. A continuación: Carga Mental (presiones de tiempo, fatiga percibida, percepción subjetiva de dificultad que para el trabajador tiene su trabajo) con un 60%. Contenido del Trabajo (la repetitividad, trabajo rutinario, la motivación por el trabajo, importancia del trabajo para otros) con un 57,14%. Luego se percibe Autonomía Temporal (determinación de propio ritmo, variación del ritmo) e Intereses por el Trabajador (formación, medios de información) ambos en 50%. Por último; la Supervisión y Participación (grados de participación) y Relaciones Personales (calidad de las relaciones) ambas con un 33,33%.

4. Riesgos importantes estimados; diez peligros identificados (de tipo psicosocial) se ubican en un nivel importante. Definición del Rol (la ambigüedad de rol, conflictividad de rol) en un 100%. Posteriormente; la Supervisión y Participación (supervisión, medios de participación) y las Relaciones Personales (la posibilidad de comunicarse, relaciones de grupo) ambas con un 66,67%. En cuanto al Contenido del Trabajo (la importancia del trabajo, variedad del trabajo) con un 28,57%. En relación a los Intereses por el Trabajador (estabilidad en el empleo) con un 25%. Por último; la Carga Mental (esfuerzo de atención) con un 20%.

5. Riesgos intolerables estimados; no se identificaron peligros del tipo psicosocial que puedan asociarse a riesgos de nivel intolerable, en las instalaciones del centro de la enseñanza Colegio San Germán.

### **Recomendaciones**

1. Es primordial que los docentes del centro de la enseñanza Colegio San Germán conozcan la importancia de prevenir factores de riesgos laborales (especialmente del tipo psicosocial), que repercuta positivamente en la protección de su integridad física y mental.

2. Aplicar gradualmente las medidas preventivas propuestas; en pro de eliminar la presencia de factores y/o peligros del tipo psicosocial, en los puestos de trabajo del Colegio San Germán.

3. Realizar un análisis integral de seguridad por cada espacio o área de trabajo; en donde predominen peligros del tipo psicosocial, muy especialmente de niveles tanto moderados como importantes.

4. Crear y mantener el interés de todos los docentes, en relación a la prevención de cualquier tipo de factor de riesgo en su espacio, área o puesto laboral; no solamente del tipo psicosocial.

## **REFERENCIAS**

Arias, F. (2006). **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: INTRODUCCIÓN A LA METODOLOGÍA CIENTÍFICA**. Quinta (5ta) Edición; Editorial Episteme; Caracas – Venezuela.

Carvajal, M. y Ramírez, V. (2011). **ANÁLISIS DEL RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS TRABAJADORES DE LA CORPORACIÓN SIRVIENDO CON AMOR EN LA CIUDAD DE PEREIRA BAJO EL ENFOQUE DE GESTIÓN DE RIESGO OCUPACIONAL**. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira; 2011.

Chourio, V. y Marval, D. (2014). **EVALUACIÓN DE CARGA LABORAL COMO FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL EN INDUSTRIAS HAPPY, C.A.** Universidad del Zulia; Escuela de Ingeniería Industrial, Maracaibo.

Confederación de Empresarios de Málaga (2013). **GUÍA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO**. Málaga; España.

Cox, T. y Griffiths, A.J. (1996). **THE ASSESSMENT OF PSYCHOSOCIAL HAZARDS AT WORK**. In M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *Handbook of Work and Health Psychology*. (pp. 127-146). Chichester: Wiley and Sons.

Daza, F. y Pérez, J. (1998). **NOTA TÉCNICA PREVENTIVA (NTP). 476: EL HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO.** Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).

Gaceta Oficial N° 36.860 (1999). **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA.** Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999.

Gaceta Oficial N° 38.236 (2005). **LEY ORGÁNICA DE LA PREVENCIÓN, CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO.** Publicada el martes 26 de julio de 2005.

Gaceta Oficial N° 6.076 (2012). **LEY ORGÁNICA DEL TRABAJO, LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS.** Publicada el 7 de mayo de 2012.

Horschild, A.R. (2003). **THE MANAGED HEART. THE COMMERCIALISATION OF HUMAN FEELINGS.** Los Angeles, CA: University of California Press.

Instituto de Seguridad y la Salud Laboral (2010). **MÉTODOS DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL.** Ficha divulgativa Fd-52, de fecha 17 de noviembre de 2016. Publicado por: Región de Murcia.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo - INSHT (2017). **NTP 443: FACTORES PSICOSOCIALES: METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN.** Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales; España.

Laurell, A.C.; (1993). **PARA LA INVESTIGACIÓN SOBRE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES.** Washington, USA: Organización Panamericana de la Salud. Serie Platex, Salud y Sociedad.

Mansilla, F. (2017). **GLOSARIO**. [Página Web en Línea]; Disponible en el siguiente link electrónico: [www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/glosario.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/glosario.shtml); Consulta: 20/10/2017.

Maslach, C. y Jackson, S.E. (1986). **THE MASLACH BURNOUT INVENTORY**. (Zaed) Palo Alto, Consulting Psychologists Press (Versión Española adaptada por Nicolás Seisedos Cubero, TEA 1987).

Méndez, A. (2008). **ANÁLISIS DE UN MÉTODO DE LA EVALUACIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL AMBIENTE LABORAL, PARA EL CASO DE UNA ORGANIZACIÓN CHILENA**. Universidad de Chile; Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas; Departamento de Ingeniería Industrial. Santiago de Chile – Chile.

Organización Internacional del Trabajo (1975). **SALUD OCUPACIONAL**. [Página Web en Línea]; Disponible en link: [www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/salud-ocupacional/riesgo-psicosocial/](http://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/salud-ocupacional/riesgo-psicosocial/) Fecha de la consulta: 20/10/2017.

Rodríguez, A. y Rodríguez, M. (2014). **EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES E INCIDENCIA EN LA ACCIDENTALIDAD DE LA EMPRESA INGENIERÍA DE AGUAS, C.A. (INGACA)**. Universidad del Zulia, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Industrial. Maracaibo.

Soler, M. (2008). **EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DEL TRABAJO EN EL SECTOR HORTOFRUTÍCOLA: EL CUESTIONARIO FAPSIHOS**. Universidad de Murcia (UM); Departamento de Psiquiatría y Psicología Social. Murcia - España.

Villalobos, G.H.; (2004). **VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES: APROXIMACIÓN CONCEPTUAL Y VALORATIVA.** Ciencia & Trabajo, 6, 14, 197-201.

## **APÉNDICES**

**APÉNDICE A**  
**Cuestionario**

UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
 NÚCLEO DE BOLÍVAR  
 ESCUELA DE CIENCIAS DE LA TIERRA  
 DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**  
 Método de Evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales

Instrucciones:

1. Lea detenidamente cada pregunta y conteste con la mayor sinceridad.
2. En caso de presentar alguna duda consulta con los encuestadores.
3. Encierre en un círculo aquella alternativa que Usted considere como correcta.
4. Responder este instrumento no le tomará más de cinco (5) minutos.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Daniel Nuñez Estudiante (UDO Núcleo Bolívar)	Cesar Castellano Tutor Académico (UDO Núcleo Bolívar)	Leonidas Rebolledo de Sandino Directora - Propietaria (Colegio San Germán)

CIUDAD BOLÍVAR; ABRIL DE 2018

Figura A.1 Formato de Cuestionario (Nuñez, D.; 2017)



## CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

### Método de Evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales

DATOS	
Sexo:	( ) Masculino ( ) Femenino
Edad:	( ) Años

El objetivo del presente cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las actuales condiciones psicosociales en tu trabajo. El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas. Con el fin de que la información que se obtenga sea útil es necesario que conteste sinceramente a todas las preguntas. Tras leer atentamente cada pregunta así como sus opciones de respuesta, marque en cada caso la respuesta que considere más adecuada, señalando una sola respuesta por cada pregunta.

A continuación; se establecen los principales factores psicosociales a evaluar, a través de la aplicación de dicho cuestionario.

FACTOR PSICOSOCIAL	ASPECTOS EVALUATIVOS	
	DESDE N°	HASTA N°
Carga mental	1	11
Autonomía temporal	12	15
Contenido del trabajo	16	34
Supervisión y participación	35	51
Definición de rol	52	62
Intereses por el trabajador	63	69
Relaciones personales	70	75

Continuación figura A.1

**CARGA MENTAL****1. TIEMPO DE ATENCION**

- Casi todo el tiempo
- Sobre 3/4 partes del tiempo
- Sobre la mitad del tiempo
- Sobre 1/4 del tiempo
- Casi nunca
- Sin respuesta

**2. INTENSIDAD DE ATENCION**

- Muy alta
- Alta
- Media
- Baja
- Sin respuesta

**3. TIEMPO ASIGNADO A LA TAREA**

- Normalmente demasiado poco
- En algunas ocasiones demasiado poco
- Es suficiente, adecuado
- No tengo un tiempo determinado, me lo fijo yo
- Sin respuesta

**4. RECUPERACION DE RETRASOS**

- No
- Si, con horas extras
- Si, durante las pausas
- Si, durante el trabajo; acelerando el ritmo
- Sin respuesta

**5. TIEMPO DE TRABAJO CON RAPIDEZ**

- Casi todo el tiempo
- Sobre 3/4 del tiempo
- Sobre la mitad del tiempo
- Sobre 1/4 del tiempo
- Casi nunca
- Sin respuesta

**6. FRECUENCIA DE ERRORES**

- Frecuentemente
- En algunas ocasiones
- Casi nunca

Sin respuesta

7. CONSECUENCIAS DE LOS ERRORES

- Generalmente pasa desapercibido  
 Puede provocar algún problema menor  
 Puede provocar consecuencias graves  
 Sin respuesta

8. FATIGA

- No, nunca  
 Si, a veces  
 Si, frecuentemente  
 Si, siempre  
 Sin respuesta

9. CANTIDAD DE INFORMACIÓN

- Muy elevada  
 Elevada  
 Poca  
 Muy poca  
 Sin respuesta

10. COMPLEJIDAD DE LA INFORMACIÓN

- Muy complicada  
 Complicada  
 Sencilla  
 Muy sencilla  
 Sin respuesta

11. DIFICULTAD DEL TRABAJO

- No  
 Si, a veces  
 Si, frecuentemente  
 Sin respuesta

AUTONOMÍA TEMPORAL

12. ABANDONAR MOMENTANEAMENTE EL TRABAJO

- Puedo hacerlo sin necesidad de ser sustituido  
 Puedo ausentarme siendo sustituido por un compañero  
 Es difícil abandonar el puesto  
 Sin respuesta

Continuación figura A.1

**13. DISTRIBUCION DE LAS PAUSAS**

- Si
- No
- A veces
- Sin respuesta

**14. MARCAR EL PROPIO RITMO**

- Si
- No
- A veces
- Sin respuesta

**15. VARIAR EL RITMO**

- Si
- No
- A veces
- Sin respuesta

**CONTENIDO DEL TRABAJO****16. APRENDER COSAS NUEVAS**

- Casi nunca
- A veces
- A menudo
- Constantemente
- Sin respuesta

**17. ADAPTARSE A NUEVAS SITUACIONES**

- Casi nunca
- A veces
- A menudo
- Constantemente
- Sin respuesta

**18. ORGANIZAR Y PLANIFICAR EL TRABAJO**

- Casi nunca
- A veces
- A menudo
- Constantemente
- Sin respuesta

**19. TENER INICIATIVA**

- Casi Nunca

Continuación figura A.1

- A veces
  - A menudo
  - Constantemente
  - Sin respuesta
20. TRANSMITIR INFORMACIÓN
- Casi nunca
  - A veces
  - A menudo
  - Constantemente
  - Sin respuesta
21. TRABAJAR CON OTRAS PERSONAS
- Casi nunca
  - A veces
  - A menudo
  - Constantemente
  - Sin respuesta
22. TENER BUENA MEMORIA
- Casi nunca
  - A veces
  - A menudo
  - Constantemente
  - Sin respuesta
23. HABILIDAD MANUAL
- Casi nunca
  - A veces
  - A menudo
  - Constantemente
  - Sin respuesta
24. CONCENTRACION
- Casi nunca
  - A veces
  - A menudo
  - Constantemente
  - Sin respuesta
25. PRECISIÓN
- Casi nunca
  - A veces

ontinuación figura A.1

- A menudo
  - Constantemente
  - Sin respuesta
26. REPETITIVIDAD
- Casi todo el tiempo
  - Sobre 3/4 partes del tiempo
  - Sobre la mitad del tiempo
  - Sobre 1/4 del tiempo
  - Casi nunca
  - Sin respuesta
27. IMPORTANCIA DEL TRABAJO
- No lo sé
  - Es poco importante
  - No es muy importante pero es necesario
  - Es importante
  - Es indispensable
  - Sin respuesta
28. VARIEDAD DEL TRABAJO
- Realizas poca variedad de tareas y sin relación entre ellas
  - Realizas tareas variadas pero con poco sentido
  - Realizas poca variedad de tareas pero con sentido
  - Realizas varios tipos de tareas y con sentido
  - Sin respuesta
29. TRABAJO RUTINARIO
- No
  - A veces
  - Con frecuencia
  - Siempre
  - Sin respuesta
30. MOTIVACION DEL TRABAJO
- Unicamente el salario
  - La posibilidad de promocionar profesionalmente
  - La satisfacción de cumplir con mi trabajo
  - Mi trabajo supone un reto interesante
  - Sin respuesta
31. CONSIDERACION DEL TRABAJO/SUPERIORES
- Poco importante

Continuación figura A.1

- Algo importante
- Bastante importante
- Muy importante
- Sin respuesta

32. CONSIDERACION DEL TRABAJO/COMPAÑEROS

- Poco importante
- Algo importante
- Bastante importante
- Muy importante
- Sin respuesta

33. CONSIDERACION DEL TRABAJO/PUBLICO-CLIENTES

- Poco importante
- Algo importante
- Bastante importante
- Muy importante
- Sin respuesta

34. CONSIDERACION DEL TRABAJO/FAMILIA-AMISTADES

- Poco importante
- Algo importante
- Bastante importante
- Muy importante
- Sin respuesta

**SUPERVISIÓN Y PARTICIPACIÓN**

35. SUPERVISIÓN/METODO PARA REALIZAR EL TRABAJO

- Insuficiente
- Adecuado
- Excesivo
- Sin respuesta

36. SUPERVISIÓN/PLANIFICACION DEL TRABAJO

- Insuficiente
- Adecuado
- Excesivo
- Sin respuesta

37. SUPERVISIÓN/RITMO DE TRABAJO

- Insuficiente
- Adecuado

Continuación figura A.1

- Excesivo
- Sin respuesta

38. SUPERVISION/HORARIOS DE TRABAJO

- Insuficiente
- Adecuado
- Excesivo
- Sin respuesta

39. RESULTADOS PARCIALES

- Insuficiente
- Adecuado
- Excesivo
- Sin respuesta

40. RESULTADO ÚLTIMO TRABAJO

- Insuficiente
- Adecuado
- Excesivo
- Sin respuesta

41. CONVERSACIÓN CON SUPERIORES

- No existe
- Malo
- Regular
- Bueno
- Sin respuesta

42. BUZON DE SUGERENCIAS

- No existe
- Malo
- Regular
- Bueno
- Sin respuesta

43. CÍRCULOS DE CALIDAD

- No existe
- Malo
- Regular
- Bueno
- Sin respuesta

Continuación figura A.1

## 44. COMITE DE EMPRESA/DELEGADO

- No existe
- Malo
- Regular
- Bueno
- Sin respuesta

## 45. ASAMBLEAS Y REUNIONES

- No existe
- Malo
- Regular
- Bueno
- Sin respuesta

## 46. ORDEN DE LAS OPERACIONES

- No se me considera
- Se pide mi opinión
- Decido yo
- Sin respuesta

## 47. RESOLUCIÓN DE LAS OPERACIONES

- No se me considera
- Se pide mi opinión
- Decido yo
- Sin respuesta

## 48. DISTRIBUCIÓN DE TAREAS

- No se me considera
- Se pide mi opinión
- Decido yo
- Sin respuesta

## 49. PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO

- No se me considera
- Se pide mi opinión
- Decido yo
- Sin respuesta

## 50. CANTIDAD DE TRABAJO

- No se me considera
- Se pide mi opinión
- Decido yo
- Sin respuesta

C

continuación figura A.1

## 51. CALIDAD DE TRABAJO

- ( ) No se me considera
- ( ) Se pide mi opinión
- ( ) Decido yo
- ( ) Sin respuesta

**DEFINICIÓN DE ROL**

## 52. LO QUE DEBES HACER

- ( ) Muy claro
- ( ) Claro
- ( ) Algo claro
- ( ) Poco claro
- ( ) Sin respuesta

## 53. COMO DEBES HACERLO

- ( ) Muy claro
- ( ) Claro
- ( ) Algo claro
- ( ) Poco claro
- ( ) Sin respuesta

## 54. CANTIDAD QUE SE ESPERA

- ( ) Muy claro
- ( ) Claro
- ( ) Algo claro
- ( ) Poco claro
- ( ) Sin respuesta

## 55. CALIDAD DEL PRODUCTO

- ( ) Muy claro
- ( ) Claro
- ( ) Algo claro
- ( ) Poco claro
- ( ) Sin respuesta

## 56. TIEMPO ASIGNADO

- ( ) Muy claro
- ( ) Claro
- ( ) Algo claro
- ( ) Poco claro
- ( ) Sin respuesta

Continuación figura A.1

## 57. INFORMACION NECESARIA

- Muy claro
- Claro
- Algo claro
- Poco claro
- Sin respuesta

## 58. MI RESPONSABILIDAD

- Muy claro
- Claro
- Algo claro
- Poco claro
- Sin respuesta

## 59. FALTA DE RECURSOS

- Frecuentemente
- A menudo
- A veces
- Casi nunca
- Sin respuesta

## 60. SALTARSE LOS MÉTODOS

- Frecuentemente
- A menudo
- A veces
- Casi nunca
- Sin respuesta

## 61. INSTRUCCIONES INCOMPATIBLES

- Frecuentemente
- A menudo
- A veces
- Casi nunca
- Sin respuesta

## 62. COSAS EN DESACUERDO

- Frecuentemente
- A menudo
- A veces
- Casi nunca
- Sin respuesta

Continuación figura A.1

**INTERESES POR EL TRABAJADOR****63. PROMOCIÓN**

- Mucha
- Bastante
- Poca
- Ninguna
- Sin respuesta

**64. FORMACION**

- Muy adecuada
- Suficiente
- Insuficiente en algunos aspectos
- Totalmente insuficiente
- Sin respuesta

**65. CHARLAS CON JEFES**

- No existe
- Malo
- Regular
- Bueno
- Sin respuesta

**66. TABLONES DE ANUNCIOS**

- No existe
- Malo
- Regular
- Bueno
- Sin respuesta

**67. ESCRITO A CADA TRABAJADOR**

- No existe
- Malo
- Regular
- Bueno
- Sin respuesta

**68. INFORMACION ORAL**

- No existe
- Malo
- Regular
- Bueno
- Sin respuesta

## 69. ESTABILIDAD EN EL EMPLEO

- Es probable que siga en esta empresa
- No lo sé
- Es probable que pierda mi empleo
- Es muy probable
- Sin respuesta

**RELACIONES PERSONALES**

## 70. POSIBILIDAD DE COMUNICARSE

- Nada
- Intercambio de algunas palabras
- Conversaciones más largas
- Sin respuesta

## 71. RELACIONES CON LOS JEFES

- No tengo jefes
- Buenas
- Regulares
- Malas
- Sin relaciones
- Sin respuesta

## 72. RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS

- No tengo compañeros
- Buenas
- Regulares
- Malas
- Sin relaciones
- Sin respuesta

## 73. RELACIONES CON LOS SUBORDINADOS

- No tengo subordinados
- Buenas
- Regulares
- Malas
- Sin relaciones
- Sin respuesta

## 74. RELACIONES CON LOS CLIENTES O PÚBLICO

- No tengo clientes o público
- Buenas
- Regulares

Continuación figura A.1

- ) Malas
- ) Sin relaciones
- ) Sin respuesta

75. RELACIONES DE GRUPO

- ) Relaciones de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas
- ) Relaciones personales positivas, sin relaciones de colaboración
- ) Relaciones solamente de colaboración para el trabajo
- ) Ni relaciones personales ni colaboración para el trabajo
- ) Relaciones personales negativas
- ) Sin respuesta

Continuación figura A.1

**APÉNDICE B**  
**Validación del Cuestionario**



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE BOLÍVAR  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA TIERRA  
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Yo, **Ingeniero Max Vallee**, por medio de la presente, hago constar que he revisado y evaluado el instrumento de recolección de datos utilizado en el trabajo de grado titulado: **“ESTUDIO DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES PRESENTES EN LOS DOCENTES DE LA ESCUELA SAN GERMÁN DE LA PARROQUIA VISTA HERMOSA DEL MUNICIPIO HERES, ESTADO BOLÍVAR”** con la finalidad de optar por el Título de Ingeniero Industrial, presentado por el bachiller Núñez, Daniel C.I.: 21.262.327, en cumplimiento a los objetivos específicos planteados. Considerando en mi calidad de experto, que dicho instrumento reúne los requisitos y méritos suficientes aplicados a la muestra seleccionada en la investigación.

**Atentamente**

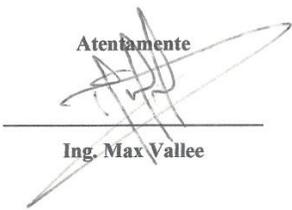
  
\_\_\_\_\_  
**Ing. Max Vallee**

Figura B.1 Carta para Validación del Cuestionario (Nuñez, D.; 2017)



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE BOLÍVAR  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA TIERRA  
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Yo, **Licenciado Victor Larez**, por medio de la presente, hago constar que he revisado y evaluado el instrumento de recolección de datos utilizado en el trabajo de grado titulado: **“ESTUDIO DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES PRESENTES EN LOS DOCENTES DE LA ESCUELA SAN GERMÁN DE LA PARROQUIA VISTA HERMOSA DEL MUNICIPIO HERES, ESTADO BOLÍVAR”** con la finalidad de optar por el Título de Ingeniero Industrial, presentado por el bachiller Núñez, Daniel C.I.: 21.262.327, en cumplimiento a los objetivos específicos planteados. Considerando en mi calidad de experto, que dicho instrumento reúne los requisitos y méritos suficientes aplicados a la muestra seleccionada en la investigación.

Atentamente

**Lcdo. Victor Larez**

**Apéndice C**  
**Matriz de Validación**

Matriz de Validación del Instrumento																			
Ítem	Claridad				Pertinencia				Precisión				Coherencia				Observaciones		
	E	B	R	D	E	B	R	D	E	B	R	D	E	B	R	D	Aceptable	Modificar	Eliminar
1	X				X				X				X			X			
2		X			X				X				X			X			
3		X			X				X				X			X			
4		X			X				X				X			X			
5		X			X				X				X			X			
6	X				X				X				X			X			
7			X		X				X				X			X			
8		X			X				X				X			X			
9		X			X				X				X			X			
10		X			X				X				X			X			
11		X			X			X					X			X			
12		X			X				X				X			X			
13		X			X				X				X			X			
14		X			X				X				X			X			
15		X			X				X				X			X			
16		X			X				X				X			X			
17		X			X			X					X			X			
18		X			X				X				X			X			
19		X			X				X				X			X			
20			X		X			X					X			X			
21	X				X			X					X			X			
22	X				X			X					X			X			
23	X				X			X					X			X			
24	X					X		X					X			X			
25	X					X		X					X			X			
26	X					X		X					X			X			
27	X				X			X					X			X			
28	X				X			X					X			X			
29	X				X			X					X			X			

Matriz de Validación del Instrumento (Continuación)

Figura C.1 Matriz de Validación para Juicio de Expertos (Nuñez, D.; 2017)

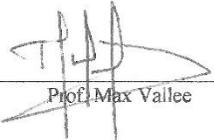
	Claridad				Pertinencia				Precisión				Coherencia				Observaciones		
	E	B	R	D	E	B	R	D	E	B	R	D	E	B	R	D	Acceptable	Modificar	Eliminar
30		X			X				X				X			X			
31		X			X				X				X			X			
32		X			X				X				X			X			
33		X			X				X				X			X			
34		X			X				X				X			X			
35		X			X				X				X			X			
36		X			X				X				X			X			
37		X			X				X				X			X			
38			X		X				X				X			X			
39			X			X			X				X			X			
40			X				X		X				X			X			
41			X				X		X				X			X			
42			X				X		X				X			X			
43			X				X		X				X			X			
44		X					X		X				X			X			
45		X					X		X				X			X			
46		X			X				X				X			X			
47		X			X				X				X			X			
48		X			X				X				X			X			
49		X			X				X				X			X			
50	X				X				X				X			X			
51	X				X				X				X			X			
52	X				X				X				X			X			
53	X				X				X				X			X			
54	X				X				X				X			X			
55	X				X				X				X			X			
56	X				X				X				X			X			
57	X				X				X				X			X			
58	X				X			X					X			X			
59	X				X			X					X			X			

Matriz de Validación del Instrumento					
Item	Claridad	Pertinencia	Precisión	Coherencia	Observaciones

Continuación figura C.1

	E	B	R	D	E	B	R	D	E	B	R	D	E	B	R	D			
60	X				X				X				X				X		
61	X				X				X				X				X		
62	X				X				X				X				X		
63		X			X				X				X				X		
64		X			X				X				X				X		
65		X			X				X				X				X		
66		X			X				X				X				X		
67		X			X				X				X				X		
68		X			X				X				X				X		
69		X			X				X				X				X		
70		X			X				X				X				X		
71		X			X				X				X				X		
72		X			X				X				X				X		
73		X			X				X				X				X		
74		X			X				X				X				X		
75		X			X				X				X				X		

Simbología de la Matriz Anexa	
E	Excelente
B	Bueno
R	Regular
D	Deficiente

  
 Prof. Max Vallee

Continuación figura C.1

Matriz de Validación del Instrumento																			
Ítem	Claridad				Pertinencia				Precisión				Coherencia				Observaciones		
	E	B	R	D	E	B	R	D	E	B	R	D	E	B	R	D	Acceptable	Modificar	Eliminar
1			X		X				X					X		X			
2			X		X				X					X		X			
3			X		X				X				X		X				
4			X		X				X				X		X				
5		X			X				X				X		X				
6		X			X				X				X		X				
7		X			X				X				X		X				
8	X				X				X				X		X				
9		X			X				X				X		X				
10	X				X				X				X		X				
11			X		X				X				X		X				
12	X				X				X				X		X				
13		X			X				X				X		X				
14		X			X			X					X		X				
15		X			X			X					X		X				
16		X			X			X					X		X				
17		X			X			X					X		X				
18		X			X			X					X		X				
19		X			X			X					X		X				
20		X			X			X					X		X				
21		X			X			X					X		X				
22		X			X			X		X			X		X				
23		X			X			X					X		X				
24		X			X			X					X		X				
25		X			X			X					X		X				
26	X				X			X					X		X				
27	X				X			X					X		X				
28	X				X			X					X		X				
29	X				X			X					X		X				

Matriz de Validación del Instrumento (Continuación)

Continuación figura C.1

	Claridad				Pertinencia				Precisión				Coherencia				Observaciones		
	E	B	R	D	E	B	R	D	E	B	R	D	E	B	R	D	Acceptable	Modificar	Eliminar
30		X			X				X						X				
31	X				X				X						X				
32		X			X				X						X				
33	X				X				X						X				
34			X		X				X				X						
35	X				X				X				X						
36		X			X				X				X						
37			X		X				X				X						
38	X				X				X				X						
39	X				X				X				X						
40	X				X				X				X						
41	X				X				X				X						
42	X				X				X				X						
43			X		X				X				X						
44			X				X		X				X						
45			X				X		X				X						
46			X				X		X				X						
47			X				X		X				X						
48			X		X				X				X						
49			X		X				X				X						
50			X		X				X				X						
51			X		X				X				X						
52			X		X				X				X						
53		X			X				X				X						
54		X			X				X				X						
55		X					X		X				X						
56		X					X		X				X						
57		X			X				X				X						
58		X			X				X				X						
59		X			X				X				X						

Matriz de Validación del Instrumento					
Item	Claridad	Pertinencia	Precisión	Coherencia	Observaciones

Continuación figura C.1

	E	B	R	D	E	B	R	D	E	B	R	D	E	B	R	D			
60		X			X						X			X			X		
61		X			X					X				X			X		
62		X			X					X				X			X		
63		X					X			X				X			X		
64		X			X					X				X			X		
65		X			X					X				X			X		
66			X		X					X				X			X		
67		X			X					X				X			X		
68		X			X					X				X			X		
69		X			X					X				X			X		
70		X			X					X				X			X		
71		X			X					X				X			X		
72		X			X					X				X			X		
73		X			X					X				X			X		
74		X			X					X				X			X		
75		X			X					X				X			X		

E	Excelente
B	Bueno
R	Regular
D	Deficiente



Prof. Victor Larez

Continuación figura C.1

**APÉNDICE D**  
**Resultados del Cuestionario**

## CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

### Resultados de la aplicación del Cuestionario

#### 1. TIEMPO DE ATENCIÓN

- (5%) Casi todo el tiempo
- (15%) Sobre 3/4 partes del tiempo
- (7%) Sobre la mitad del tiempo
- (5%) Sobre 1/4 del tiempo
- (67%) Casi nunca**
- (1%) Sin respuesta

#### 2. INTENSIDAD DE ATENCIÓN

- (0%) Muy alta
- (43%) Alta
- (5%) Media
- (52%) Baja**
- (0%) Sin respuesta

#### 3. TIEMPO ASIGNADO A LA TAREA

- (49%) Normalmente demasiado poco**
- (35%) En algunas ocasiones demasiado poco
- (11%) Es suficiente, adecuado
- (5%) No tengo un tiempo determinado, me lo fijo yo
- (0%) Sin respuesta

#### 4. RECUPERACIÓN DE RETRASOS

- (50%) No**
- (7%) Sí, con horas extras
- (8) Sí, durante las pausas

(34%) Sí, durante el trabajo; acelerando el ritmo

(1%) Sin respuesta

#### 5. TIEMPO DE TRABAJO CON RAPIDEZ

**(70%) Casi todo el tiempo**

(16%) Sobre 3/4 del tiempo

(8%) Sobre la mitad del tiempo

(2%) Sobre 1/4 del tiempo

(4%) Casi nunca

(0%) Sin respuesta

#### 6. FRECUENCIA DE ERRORES

**(57%) Frecuentemente**

(33%) En algunas ocasiones

(10%) Casi nunca

(0%) Sin respuesta

#### 7. CONSECUENCIAS DE LOS ERRORES

(5%) Generalmente pasa desapercibido

(35%) Puede provocar algún problema menor

**(60%) Puede provocar consecuencias graves**

(0%) Sin respuesta

#### 8. FATIGA

(3%) No, nunca

(27%) Sí, a veces

(28%) Sí, frecuentemente

**(40%) Sí, siempre**

(2%) Sin respuesta

### 9. CANTIDAD DE INFORMACIÓN

**(62%) Muy elevada**

(10%) Elevada

(20%) Poca

(7%) Muy poca

(1%) Sin respuesta

### 10. COMPLEJIDAD DE LA INFORMACIÓN

(2%) Muy complicada

**(58%) Complicada**

(31%) Sencilla

(8%) Muy sencilla

(1%) Sin respuesta

### 11. DIFICULTAD DEL TRABAJO

(5%) No

(28%) Sí, a veces

**(64%) Sí, frecuentemente**

(3%) Sin respuesta

### 12. ABANDONAR MOMENTÁNEAMENTE EL TRABAJO

(36%) Puedo hacerlo sin necesidad de ser sustituido

(9%) Puedo ausentarme siendo sustituido por un compañero

**(54%) Es difícil abandonar el puesto**

(1%) Sin respuesta

### 13. DISTRIBUCIÓN DE LAS PAUSAS

(21%) Sí

**(64%) No**

(8%) A veces

(7%) Sin respuesta

#### 14. MARCAR EL PROPIO RITMO

(26%) Sí

**(61%) No**

(12%) A veces

(1%) Sin respuesta

#### 15. VARIAR EL RITMO

(10%) Sí

**(71%) No**

(18%) A veces

(1%) Sin respuesta

#### 16. APRENDER COSAS NUEVAS

**(45%) Casi nunca**

(36%) A veces

(7%) A menudo

(11%) Constantemente

(1%) Sin respuesta

#### 17. ADAPTARSE A NUEVAS SITUACIONES

**(43%) Casi nunca**

(17%) A veces

(21%) A menudo

(18%) Constantemente

(1%) Sin respuesta

### 18. ORGANIZAR Y PLANIFICAR EL TRABAJO

**(40%) Casi nunca**

(26%) A veces

(14%) A menudo

(19%) Constantemente

(1%) Sin respuesta

### 19. TENER INICIATIVA

**(39%) Casi Nunca**

(32%) A veces

(13%) A menudo

(16%) Constantemente

(0%) Sin respuesta

### 20. TRANSMITIR INFORMACIÓN

(21%) Casi nunca

(21%) A veces

(24%) A menudo

**(33%) Constantemente**

(1%) Sin respuesta

### 21. TRABAJAR CON OTRAS PERSONAS

(9%) Casi nunca

(11%) A veces

(19%) A menudo

**(61%) Constantemente**

(0%) Sin respuesta

## 22. TENER BUENA MEMORIA

(7%) Casi nunca

(29%) A veces

(26%) A menudo

**(38%) Constantemente**

(0%) Sin respuesta

## 23. HABILIDAD MANUAL

(7%) Casi nunca

**(65%) A veces**

(15%) A menudo

(13%) Constantemente

(0%) Sin respuesta

## 24. CONCENTRACIÓN

(1%) Casi nunca

**(66%) A veces**

(13%) A menudo

(20%) Constantemente

(0%) Sin respuesta

## 25. PRECISIÓN

(4%) Casi nunca

**(56%) A veces**

(21%) A menudo

(19%) Constantemente

(0%) Sin respuesta

## 26. REPETITIVIDAD

**(69%) Casi todo el tiempo**

(3%) Sobre 3/4 partes del tiempo

(9%) Sobre la mitad del tiempo

(7%) Sobre 1/4 del tiempo

(12%) Casi nunca

(0%) Sin respuesta

## 27. IMPORTANCIA DEL TRABAJO

(24%) No lo sé

**(55%) Es poco importante**

(14%) No es muy importante pero es necesario

(3%) Es importante

(4%) Es indispensable

(0%) Sin respuesta

## 28. VARIEDAD DEL TRABAJO

(10%) Realizas poca variedad de tareas y sin relación entre ellas

(8%) Realizas tareas variadas pero con poco sentido

(17%) Realizas poca variedad de tareas pero con sentido

**(65%) Realizas varios tipos de tareas y con sentido**

(0%) Sin respuesta

## 29. TRABAJO RUTINARIO

(12%) No

(29%) A veces

(15%) Con frecuencia

**(44%) Siempre**

(0%) Sin respuesta

### 30. MOTIVACIÓN DEL TRABAJO

#### **(50%) Únicamente el salario**

(5%) La posibilidad de promocionar profesionalmente

(39%) La satisfacción de cumplir con mi trabajo

(5%) Mi trabajo supone un reto interesante

(1%) Sin respuesta

### 31. CONSIDERACIÓN DEL TRABAJO/SUPERIORES

#### **(40%) Poco importante**

(31%) Algo importante

(18%) Bastante importante

(10%) Muy importante

(1%) Sin respuesta

### 32. CONSIDERACIÓN DEL TRABAJO/COMPAÑEROS

#### **(49%) Poco importante**

(25%) Algo importante

(20%) Bastante importante

(6%) Muy importante

(0%) Sin respuesta

### 33. CONSIDERACIÓN DEL TRABAJO/PÚBLICO-CLIENTES

#### **(32%) Poco importante**

(24%) Algo importante

(24%) Bastante importante

(14%) Muy importante

(6%) Sin respuesta

34. CONSIDERACIÓN DEL TRABAJO/FAMILIA-AMISTADES

**(35%) Poco importante**

(20%) Algo importante

(26%) Bastante importante

(19%) Muy importante

(0%) Sin respuesta

35. SUPERVISIÓN/MÉTODO PARA REALIZAR EL TRABAJO

(21%) Insuficiente

(35%) Adecuado

**(42%) Excesivo**

(2%) Sin respuesta

36. SUPERVISIÓN/PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO

(9%) Insuficiente

(39%) Adecuado

**(50%) Excesivo**

(2%) Sin respuesta

37. SUPERVISIÓN/RITMO DE TRABAJO

(9%) Insuficiente

(20%) Adecuado

**(69%) Excesivo**

(2%) Sin respuesta

38. SUPERVISIÓN/HORARIOS DE TRABAJO

(10%) Insuficiente

(12%) Adecuado

**(77%) Excesivo**

(1%) Sin respuesta

### 39. RESULTADOS PARCIALES

**(55%) Insuficiente**

(28%) Adecuado

(10%) Excesivo

(7%) Sin respuesta

### 40. RESULTADO ÚLTIMO TRABAJO

**(59%) Insuficiente**

(15%) Adecuado

(18%) Excesivo

(8%) Sin respuesta

### 41. CONVERSACIÓN CON SUPERIORES

(29%) No existe

**(33%) Malo**

(13%) Regular

(25%) Bueno

(0%) Sin respuesta

### 42. BUZÓN DE SUGERENCIAS

**(38%) No existe**

(27%) Malo

(21%) Regular

(11%) Bueno

(3%) Sin respuesta

**43. CÍRCULOS DE CALIDAD****(45%) No existe**

(28%) Malo

(11%) Regular

(13%) Bueno

(3%) Sin respuesta

**44. COMITÉ DE EMPRESA/DELEGADO****(40%) No existe**

(22%) Malo

(33%) Regular

(3%) Bueno

(2%) Sin respuesta

**45. ASAMBLEAS Y REUNIONES**

(27%) No existe

**(34%) Malo**

(26%) Regular

(10%) Bueno

(3%) Sin respuesta

**46. ORDEN DE LAS OPERACIONES****(55%) No se me considera**

(29%) Se pide mi opinión

(15%) Decido yo

(1%) Sin respuesta

**47. RESOLUCIÓN DE LAS OPERACIONES****(50%) No se me considera**

(33%) Se pide mi opinión

(14%) Decido yo

(3%) Sin respuesta

#### 48. DISTRIBUCIÓN DE TAREAS

**(64%) No se me considera**

(16%) Se pide mi opinión

(17%) Decido yo

(3%) Sin respuesta

#### 49. PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO

**(68%) No se me considera**

(11%) Se pide mi opinión

(19%) Decido yo

(2%) Sin respuesta

#### 50. CANTIDAD DE TRABAJO

**(83%) No se me considera**

(9%) Se pide mi opinión

(6%) Decido yo

(2%) Sin respuesta

#### 51. CALIDAD DE TRABAJO

**(75%) No se me considera**

(16%) Se pide mi opinión

(7%) Decido yo

(2%) Sin respuesta

52. LO QUE DEBES HACER

(11%) Muy claro

(26%) Claro

**(45%) Algo claro**

(17%) Poco claro

(1%) Sin respuesta

53. CÓMO DEBES HACERLO

(8%) Muy claro

(20%) Claro

**(56%) Algo claro**

(15%) Poco claro

(1%) Sin respuesta

54. CANTIDAD QUE SE ESPERA

(3%) Muy claro

(32%) Claro

(12%) Algo claro

**(51%) Poco claro**

(2%) Sin respuesta

55. CALIDAD DEL PRODUCTO

(29%) Muy claro

(5%) Claro

(18%) Algo claro

**(46%) Poco claro**

(2%) Sin respuesta

56. TIEMPO ASIGNADO

- (10%) Muy claro
- (30%) Claro
- (16%) Algo claro
- (42%) Poco claro**
- (2%) Sin respuesta

57. INFORMACIÓN NECESARIA

- (7%) Muy claro
- (15%) Claro
- (32%) Algo claro
- (44%) Poco claro**
- (2%) Sin respuesta

58. MI RESPONSABILIDAD

- (34%) Muy claro
- (40%) Claro**
- (14%) Algo claro
- (9%) Poco claro
- (3%) Sin respuesta

59. FALTA DE RECURSOS

- (15%) Frecuentemente
- (52%) A menudo**
- (26%) A veces
- (6%) Casi nunca
- (1%) Sin respuesta

60. SALTARSE LOS MÉTODOS

(9%) Frecuentemente

**(49%) A menudo**

(11%) A veces

(30%) Casi nunca

(1%) Sin respuesta

61. INSTRUCCIONES INCOMPATIBLES

**(42%) Frecuentemente**

(12%) A menudo

(11%) A veces

(34%) Casi nunca

(1%) Sin respuesta

62. COSAS EN DESACUERDO

**(50%) Frecuentemente**

(10%) A menudo

(9%) A veces

(30%) Casi nunca

(1%) Sin respuesta

63. PROMOCIÓN

(11%) Mucha

(21%) Bastante

(30%) Poca

**(37%) Ninguna**

(1%) Sin respuesta

64. FORMACIÓN

(2%) Muy adecuada

(16%) Suficiente

(25%) Insuficiente en algunos aspectos

**(56%) Totalmente insuficiente**

(1%) Sin respuesta

65. CHARLAS CON JEFES

(33%) No existe

**(38%) Malo**

(11%) Regular

(16%) Bueno

(2%) Sin respuesta

66. TABLONES DE ANUNCIOS

**(53%) No existe**

(13%) Malo

(5%) Regular

(28%) Bueno

(1%) Sin respuesta

67. ESCRITO A CADA TRABAJADOR

**(42%) No existe**

(17%) Malo

(30%) Regular

(10%) Bueno

(1%) Sin respuesta

#### 68. INFORMACIÓN ORAL

(8%) No existe

**(54%) Malo**

(25%) Regular

(12%) Bueno

(1%) Sin respuesta

#### 69. ESTABILIDAD EN EL EMPLEO

(30%) Es probable que siga en esta empresa

**(52%) No lo sé**

(6%) Es probable que pierda mi empleo

(11%) Es muy probable

(1%) Sin respuesta

#### 70. POSIBILIDAD DE COMUNICARSE

(4%) Nada

**(75%) Intercambio de algunas palabras**

(20%) Conversaciones más largas

(1%) Sin respuesta

#### 71. RELACIONES CON LOS JEFES

(1%) No tengo jefes

(37%) Buenas

**(42%) Regulares**

(3%) Malas

(15%) Sin relaciones

(2%) Sin respuesta

#### 72. RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS

(2%) No tengo compañeros

(13%) Buenas

**(83%) Regulares**

(0%) Malas

(0%) Sin relaciones

(2%) Sin respuesta

#### 73. RELACIONES CON LOS SUBORDINADOS

**(60%) No tengo subordinados**

(24%) Buenas

(9%) Regulares

(0%) Malas

(4%) Sin relaciones

(3%) Sin respuesta

#### 74. RELACIONES CON LOS CLIENTES O PÚBLICO

(9%) No tengo clientes o público

(22%) Buenas

**(45%) Regulares**

(2%) Malas

(19%) Sin relaciones

(3%) Sin respuesta

#### 75. RELACIONES DE GRUPO

(8%) Relaciones de colaboración para trabajo y relaciones personales positivas

(10%) Relaciones personales positivas, sin relaciones de colaboración

(18%) Relaciones solamente de colaboración para el trabajo

(3%) Ni relaciones personales ni colaboración para el trabajo

**(56%) Relaciones personales negativas**

(5%) Sin respuesta

**APÉNDICE E**  
**Norma COVENIN 4004:2000 (SGSHO)**

Tabla E.1 Niveles de Riesgos (Norma COVENIN 4004; 2000)

		Consecuencias		
		Ligeramente Dañino (LD)	Dañino (D)	Extremadamente Dañino (ED)
Probabilidad	Baja (B)	Riesgo Trivial T	Riesgo Tolerable TO	Riesgo Moderado M
	Media (M)	Riesgo Tolerable TO	Riesgo Moderado MO	Riesgo Importante I
	Alta (A)	Riesgo Moderado M	Riesgo Importante I	Riesgo Intolerable IN

Tabla E.2 Valoración de Riesgos (Norma COVENIN 4004; 2000)

Riesgo	Valoración y Temporización
Trivial (T)	No se requiere acción específica
Tolerable (TO)	No se necesita mejorar la acción preventiva. Sin embargo; se deben de considerar soluciones más rentables o mejoras que no supongan una carga económica importante. Se requieren comprobaciones periódicas para asegurar que se mantiene la eficacia de las medidas de control.
Moderado (M)	Se deben hacer esfuerzos para reducir el riesgo, determinando las inversiones precisas. Las medidas para reducir el riesgo deben implantarse en un período determinado. Cuando el riesgo moderado está asociado con consecuencias extremadamente dañinas, se precisará una acción posterior para establecer, con más precisión; la probabilidad de daño como base para determinar la necesidad de mejora de las medidas de control.
Importante (I)	No debe comenzarse el trabajo hasta que se haya reducido el riesgo. Puede que se precisen recursos considerables para controlar el riesgo. Cuando el riesgo corresponda a un trabajo que se está realizando, debe remediarse el problema en un tiempo inferior al de los riesgos moderados.
Intolerable (IN)	No se debe comenzar ni continuar el trabajo hasta que se reduzca el riesgo. Si no es posible reducir el riesgo, incluso con recursos ilimitados; debe prohibirse el trabajo.

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/6

<b>Título</b>	<b>ESTUDIO DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES PRESENTES EN EL COLEGIO SAN GERMÁN; PARROQUIA VISTA HERMOSA, MUNICIPIO HERES; CIUDAD BOLÍVAR, ESTADO BOLÍVAR</b>
<b>Subtítulo</b>	

### Autor(es)

<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Código CVLAC / e-mail</b>	
<b>Núñez Diaz, Daniel Alexander</b>	<b>CVLA</b>	
	<b>e-</b>	<b>dalenudi@gmail.com</b>
	<b>e-mail</b>	
	<b>CVLA</b>	
	<b>e-</b>	
	<b>e-mail</b>	
	<b>CVLA</b>	
	<b>e-</b>	
	<b>e-mail</b>	
	<b>CVLA</b>	
	<b>e-</b>	
	<b>e-mail</b>	



## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/6

### Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
<b>HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL</b>	<b>RIESGO PSICOSOCIAL</b>

### Resumen (abstract):

---

**La presente investigación tiene como objetivo general estudiar los factores de riesgos psicosociales presentes en el Colegio San Germán; en la Parroquia Vista Hermosa, en el Municipio Heres; Ciudad Bolívar, Estado Bolívar. Las características de la misma se ubican en el esquema metodológico de un estudio de tipo descriptivo y explicativo, utilizándose diseño de campo, no experimental. En relación a población corresponde a un total de catorce docentes que laboran en esta institución educativa, mientras que; la muestra representa el 100% de la población elegida. Para cumplir con el estudio ha sido necesario la selección y posterior aplicación de múltiples técnicas de recolección de datos, como: revisión documental, entrevistas no**

**estructuradas, y; encuesta escrita. Igualmente; para la recolección de datos se utilizaron diversos instrumentos, como: cuestionario, cuaderno de notas, diario de campo, los lápices, pendrive, computadora personal, etc. Así mismo; de cada uno de los objetivos específicos desarrollados se ha podido obtener una información valiosa para conocerse el nivel de afectación de los docentes a distintos factores de riesgos psicosociales, como: carga mental, autonomía temporal, contenido del trabajo, supervisión y la participación, definición de rol, entre otros. Seguidamente; y a través de la aplicación de la herramienta de matriz de riesgo, se ha podido evaluar cada factor por separado; determinando: probabilidad, severidad (consecuencia) y estimación del riesgo.**

---

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/6

### Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
<b>Castellanos, Cesar</b>	<b>ROL</b>	C <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> T <input checked="" type="checkbox"/> J <input type="checkbox"/>
	<b>CVLA</b>	
	<b>e-mail</b>	<b>Rc_cesarcast@gmail.com</b>
	<b>e-mail</b>	
<b>Gamez, Martin</b>	<b>ROL</b>	C <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> J <input checked="" type="checkbox"/>
	<b>CVLA</b>	
	<b>e-mail</b>	<b>martingamezaro@gmail.com</b>
	<b>e-mail</b>	
<b>Gamboa, Dayling</b>	<b>ROL</b>	C <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> J <input checked="" type="checkbox"/>
	<b>CVLA</b>	
	<b>e-mail</b>	<b>Ing.daylingblanco@gmail.com</b>
	<b>e-mail</b>	
	<b>ROL</b>	C <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> J <input type="checkbox"/>
	<b>CVLA</b>	
	<b>e-mail</b>	
	<b>e-mail</b>	

**Fecha de discusión y aprobación:**

**Año      Mes      Día**

<b>2018</b>	<b>06</b>	<b>26</b>
-------------	-----------	-----------

**Lenguaje: Español**

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/6

### Archivo(s):

Nombre de archivo
TesisfinalDanielNuñez.Docx

Caracteres permitidos en los nombres de los archivos: **A B C D E F G H I J K L  
M N O P Q R S T U V W X Y Z a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 \_ - .**

### Alcance:

**Espacial :** \_\_\_\_\_ (Opcional)

**Temporal:** \_\_\_\_\_ (Opcional)

### Título o Grado asociado con el trabajo:

INGENIERÍA INDUSTRIAL

**Nivel Asociado con el Trabajo: Pre-Grado**

**Área de Estudio:**

HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL

**Otra(s) Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:**

**Universidad de Oriente**

# Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
CONSEJO UNIVERSITARIO  
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano  
**Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ**  
Vicerrector Académico  
Universidad de Oriente  
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI – 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE	
SISTEMA DE BIBLIOTECA	
RECIBIDO POR	<i>[Firma]</i>
FECHA	5/8/09 HORA 5:30

Cordialmente,

*[Firma]*  
**JUAN A. BOLANOS CURVEL**  
Secretario

C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/maruja

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 6/6

**Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009) :** “Los Trabajos de Grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización.”

---

**Nuñez, Daniel**

---

**Castellanos, Cesar**