

Universidad Andina Simón Bolívar

Sede Ecuador

Área de Estudios Sociales y Globales

Maestría Profesional en Desarrollo del Talento Humano

**Plan de prevención de riesgos psicosociales en el personal operativo del
Grupo de Operaciones Especiales de la Policía Nacional del Ecuador -
Quito (GOE)**

Carla Elizabeth Balseca Beltrán

Tutor: Alexander Serrano Boada

Quito, 2019



Cláusula de sesión de derechos de publicación de tesis

Yo, Carla Elizabeth Balseca Beltrán, autor de la tesis “Plan de prevención de riesgos psicosociales en el personal operativo del Grupo de Operaciones Especiales de la Policía Nacional del Ecuador - Quito (GOE)”, mediante el presente documento dejo constancia de que la obra es de mi exclusiva autoría y producción, que la he elaborado para cumplir con uno de los requisitos previos para la obtención del título de Magíster Profesional en Desarrollo de Talento Humano en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

1. Cedo a la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, los derechos exclusivos de reproducción, comunicación pública, distribución y divulgación, durante 36 meses a partir de mi graduación, pudiendo por lo tanto la Universidad, utilizar y usar esta obra por cualquier medio conocido o por conocer, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico. Esta autorización incluye la reproducción total o parcial en los formatos virtual, electrónico, digital, óptico, como usos en red local y en internet.
2. Declaro que en caso de presentarse cualquier reclamación de parte de terceros respecto de los derechos de autor/a de la obra antes referida, yo asumiré toda responsabilidad frente a terceros y a la Universidad.
3. En esta fecha entrego a la Secretaría General, el ejemplar respectivo y sus anexos en formato impreso y digital o electrónico.

Quito, 4 de febrero de 2019

Firma: _____

Resumen

La presente investigación pretende determinar si los factores psicosociales intralaborales y extralaborales con un nivel de riesgo muy alto y alto tiene incidencia en el nivel de estrés de los miembros operativos del GOE – Quito, entendiéndose como factores psicosociales a las condiciones presentes en una situación laboral, cuando estas condiciones son adecuadas, afectan positivamente a la salud del trabajador y permiten un normal desempeño de sus funciones pero cuando estas son inadecuadas se convierten en factores de riesgo psicosocial, es decir inciden negativamente en la salud del trabajador.

El Grupo de Operaciones Especiales GOE – Quito, es una Unidad especial de la Policía Nacional del Ecuador, cuenta con 120 miembros entre personal operativo y de servicios, en el cual, mediante la aplicación de los cuestionarios proporcionados por la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de Protección Social de Colombia, se evaluaron, factores de riesgo psicosocial intralaborales y extralaboral y el nivel de estrés, obteniendo los siguientes resultados: en cuanto a factores de riesgo psicosocial intralaboral tanto en jefaturas como en el personal auxiliar, el nivel de riesgo es alto; en lo que respecta a factores de riesgo psicosocial extralaboral se identificó que tanto para el personal auxiliar como jefaturas el nivel de riesgo es medio y en cuanto al nivel de estrés, para jefaturas el nivel es medio y para el personal auxiliar el nivel es bajo, por lo tanto es posible afirmar que no existe una relación entre los factores de riesgos intralaborales y extralaborales con un nivel de riesgo muy alto y alto y el nivel de estrés en la muestra analizada.

A partir del diseño de un plan de prevención de riesgos psicosociales, se brinda al GOE varias alternativas de mejora con el objetivo de minimizar el nivel de riesgo de los factores psicosociales identificados hasta lograr mitigarlos además de prevenir futuros hallazgos.

Palabras clave: personal operativo del GOE, riesgos psicosociales, estrés, batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, cuestionario de evaluación de estrés, plan de prevención.

El presente trabajo de titulación está dedicado con mucho amor y entrega:
A Mis padres Elías y Aída, por todas las enseñanzas y por ser mi impulso.
A Mis hermanos: Elías, Karina, Diego y Victoria por todo el apoyo brindado.
A mí amado novio Giovanni por su ayuda y apoyo incondicional.
A los luceros de mi vida Mathías, Mateo y Arely por haber llegado a mi vida
como los ángeles que son.

Un eterno agradecimiento:

A mi tutor de tesis y excelente docente, Alexander Serrano por la paciencia, los conocimientos impartidos, la disponibilidad y predisposición.

Al Teniente Coronel de Estado Mayor Diego Enríquez Araujo, Comandante del Grupo de Operaciones Especiales–Quito de la Policía Nacional del Ecuador, por permitirme desarrollar mi trabajo de titulación en la Unidad Policial que muy acertadamente comanda.

A los Capitanes del GOE-Quito: Flores Jonathan Jefe del Departamento de Capacitación y Coello Jorge Oficial Operativo, por el apoyo incondicional, la apertura y el profesionalismo brindado en el desarrollo de este reto.

Al Cabo Primero del GOE-Quito Pánchez Giovanni por la gran ayuda brindada.

A todo el personal operativo y de servicios del GOE- Quito por estar prestos a colaborar en todos los requerimientos necesarios, demostrando su profesionalismo y alta capacidad de ayuda.

Al personal docente y administrativo de la Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador por su diligencia.

Tabla de contenido

Capítulo uno Descripción de la empresa	29
1. Grupo de Operaciones Especiales de la Policía Nacional del Ecuador	29
1.1 Misión	30
1.2 Visión	30
1.3 Objetivo operativo	30
1.4 Actividades en beneficio de la seguridad ciudadana	31
1.4.1. Actividades ordinarias:	31
1.4.2. Actividades extraordinarias:	31
1.4.3. Actividades especiales	31
Capítulo dos Marco teórico	33
1. Marco legal	33
2. Marco conceptual	35
2.1 Factores psicosociales	35
2.1.1 Factores psicosociales de riesgo	36
2.1.2. Evaluación de riesgos psicosociales	38
2.1.2.1. ISTAS 21	40
2.1.2.2. Cuestionario multidimensional DECORE	40
2.1.2.3. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de Protección Social de Colombia.	41
2.2. Prevención de riesgos psicosociales	41
2.3. Estrés laboral	42
2.3.1. Causas del estrés	44
2.3.2. Efectos del estrés	44
Capítulo tres Modalidad de Investigación	47
1. Diseño de la investigación	47
1.1.Método	47
1.2.Población y muestra	47
1.2.1. Población	47
1.2.2 Muestra	47
2.2 Instrumento	48

2.2.1. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de Protección Social de Colombia	49
2.2.1.1. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral formas A y B	51
2.2.1.1.1. Validez y confiabilidad.....	53
2.2.1.1.2. Estructura del cuestionario formas A y B.....	53
2.2.1.2. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral	54
2.2.1.2.1. Validez y confiabilidad.....	54
2.2.1.2.2. Estructura del cuestionario	54
2.2.1.3. Cuestionario para la evaluación del estrés, tercera versión	55
2.2.1.3.1. Estructura del cuestionario	56
2.3. Aplicación del instrumento.....	56
2.3.1. Modalidad de aplicación.....	56
2.4. Análisis de datos	57
2.4.1. Factores de riesgo psicosocial	57
2.4.1.1. Riesgos psicosociales personal con cargos de jefaturas	58
2.4.1.1.1. Riesgos intralaborales.....	58
2.4.1.1.2. Riesgos extralaborales	67
2.4.1.2. Riesgos psicosociales personal auxiliar.....	71
2.4.1.2.1. Riesgos intralaborales.....	71
2.4.1.2.2. Factores de riesgo psicosocial extralaboral	84
2.4.2. Estrés	85
2.4.2.1. Nivel de estrés jefaturas.....	86
2.4.2.2. Nivel de estrés personal auxiliar.....	87
2.4.3. Interpretación de datos.....	87
Capítulo cuatro Plan de prevención de riesgos psicosociales para el personal operativo del GOE-Quito de la Policía Nacional del Ecuador	91
Conclusiones.....	99
Recomendaciones	101
Lista de Referencias.....	103
Anexos	107
1. Aplicación de los instrumentos	107

Lista de tablas

Tabla 1	52
Tabla 2	52
Tabla 3	53
Tabla 4	54
Tabla 5	55
Tabla 6	56
Tabla 7	58
Tabla 8	58
Tabla 9	59
Tabla 10	59
Tabla 11	59
Tabla 12	60
Tabla 13	60
Tabla 14	61
Tabla 15	63
Tabla 16	65
Tabla 17	66
Tabla 18	68
Tabla 19	68
Tabla 20	69
Tabla 21	71
Tabla 22	72
Tabla 23	72
Tabla 24	72
Tabla 25	73
Tabla 26	73
Tabla 27	74
Tabla 28	74
Tabla 29	78
Tabla 30	79

Tabla 31	81
Tabla 32	84
Tabla 33	84
Tabla 34	85
Tabla 35	86
Tabla 36	86
Tabla 37	86
Tabla 38	87
Tabla 39	87
Tabla 40	91

Lista de gráficos

Gráfico 1	61
Gráfico 2	62
Gráfico 3	62
Gráfico 4	62
Gráfico 5	63
Gráfico 6	63
Gráfico 7	64
Gráfico 8	64
Gráfico 9	65
Gráfico 10	65
Gráfico 11	66
Gráfico 12	67
Gráfico 13	67
Gráfico 14	69
Gráfico 15	69
Gráfico 16	70
Gráfico 17	70
Gráfico 18	71
Gráfico 19	75
Gráfico 20	75
Gráfico 21	75
Gráfico 22	76
Gráfico 23	76
Gráfico 24	77
Gráfico 25	77
Gráfico 26	77
Gráfico 27	78
Gráfico 28	79
Gráfico 29	79
Gráfico 30	80
Gráfico 31	80

Gráfico 32	81
Gráfico 33	81
Gráfico 34	82
Gráfico 35	82
Gráfico 36	83
Gráfico 37	83
Gráfico 38	83
Gráfico 39	85

Abreviaturas

GOE: Grupo de Operaciones Especiales de la Policía Nacional del Ecuador

PPNN: Policía Nacional del Ecuador

MP: Medidas primarias

MS: Medidas secundarias

Introducción

Dentro de la salud de la población trabajadora del Ecuador tanto los factores psicosociales laborales como el estrés laboral, en los últimos tiempos han cobrado mayor importancia debido a los beneficios que trae a las organizaciones y a los trabajadores su manejo y gestión adecuado.

Los factores psicosociales son “las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, su contenido y con la realización de la tarea, que se presentan con capacidad de afectar positiva o negativamente al desarrollo del trabajo, y la salud física, psíquica y/o social del trabajador” (Fundación Científica y Tecnológica ACHS 2009, 29-30).

Cuando los factores psicosociales son adecuados, permiten un normal desempeño de los trabajadores, brindándoles oportunidades de desarrollo de sus capacidades y habilidades y un alto nivel de satisfacción en su lugar de trabajo, es decir inciden positivamente en su salud física y psíquica; pero, cuando estos factores son inadecuados se convierten en factores de riesgo psicosocial, es decir inciden negativamente en la salud del trabajador, trayendo consigo consecuencias como el estrés laboral, incomodidad en su lugar de trabajo, bajo rendimiento, entre otros. Estos factores psicosociales de riesgo están presentes en todos los tipos de trabajadores, de las diferentes industrias, para efectos de la presente investigación se enfocará únicamente a los servidores policiales.

La investigación realizada en Madrid por (Luceño et al. 2010), cuyo objetivo es estudiar el nivel de exposición a riesgos psicosociales de varios tipos de trabajadores en el desempeño de sus funciones, arroja que, debido a las características de su trabajo, los miembros policiales están expuestos a mayor nivel de riesgo psicosocial ocupando el primer lugar y en segundo lugar los miembros militares. Con mayor frecuencia los servidores policiales están expuestos a situaciones de riesgo, no solamente en el desempeño de sus tareas, sino también a riesgos derivados de su gestión y organización. “La profesión de policía está directamente relacionada con el estrés, debido al roce continuo que el desarrollo de su función implica en relación con la sociedad” (Sánchez Milla et al. 2001, 128), esta profesión pertenece al sector de servicios ciudadanos, por lo que deben satisfacer altas demandas por parte de los usuarios, velar por su seguridad y

mantenerlos a salvo, motivo por el cual este grupo de profesionales debe implementar habilidades sociales y control de emociones en el desempeño de sus funciones, siendo estos factores de riesgo psicosocial, lo que podría aumentar el riesgo de presentar un nivel elevado de estrés laboral, lo que afectaría negativamente su salud e integridad emocional.

Por lo que, la presente investigación pretende: identificar y evaluar factores de riesgo psicosocial intralaborales y extralaborales en los miembros operativos del GOE-Quito de la PPNN, además de evaluar el nivel de estrés que estos servidores enfrentan y determinar si el nivel de riesgo de factores psicosociales incide en el nivel de estrés, a través de la revisión de los siguientes contenidos: capítulo uno descripción de la empresa, capítulo dos marco teórico, capítulo tres modalidad de investigación, una vez identificado el nivel de riesgo psicosocial y el nivel de estrés en el capítulo cuatro se diseñó un plan de prevención de riesgos psicosociales para el personal operativo del GOE-Quito de la Policía Nacional del Ecuador que proporcione a esta Unidad Policial mecanismos de intervención de estos hallazgos con el objetivo de reducir el nivel de riesgo encontrado y evitar la aparición futura de los mismos.

Planteamiento del problema

Los factores de riesgo psicosocial en las tropas militares y policiales han existido desde siempre pero la atención que se le ha dado a estos ha sido escasa, se puede observar varios estudios que determinan la existencia de factores de riesgo psicosocial en las filas militares y policiales. Según Comisión Ejecutiva Confederal de UGT (2010, 7) “el trabajo de policía es una actividad que tiene un elevado riesgo inherente a su prestación de servicios profesionales, entre otras cosas porque una parte importante del mismo se desarrolla en torno a la violencia” debido a su alto índice de peligrosidad el Instituto de Ciencias y Tecnología de la Universidad de Manchester, sitúa a los policías en segunda posición en niveles de estrés que es una de las consecuencias más graves que enfrenta el personal policial a causa de estos factores de riesgo, en estudios anteriores realizados en Madrid se determina que “el nivel de estrés laboral en el ámbito policial es superior a la población en general” (García Albuérne y Albacete Carreño 2013, 123) y que esto es debido a que “los riesgos de factores psicosociales que enfrentan están derivados de la propia organización y verse éste incrementado por el desgaste emocional con el ciudadano y al peligro físico al que se ven expuestos en ocasiones” (124).

Se ha constatado dificultades o poca comunicación entre el primer nivel de atención y el tercer nivel. No existen estrategias de intervención ni prevención del fenómeno, este no se encuentra caracterizado. Considerando el ritmo de trabajo, prontitud, calidad y la existencia de estresores muy peculiares del medio militar, se presenta como una necesidad crear estrategias de detección, intervención, por ser una población de riesgo sometida a estresores domésticos tanto civiles como militares (Moreno Puebla, Menéndez López y Turró Marmol 2001, 188)

Según García Albuérne y Albacete Carreño (2013, 122) “mediante los resultados obtenidos muestran que en la población de policías locales de la Comunidad de Madrid (España) las dimensiones analizadas sobre el riesgo de padecer estrés psicosocial de origen laboral no se encuentran relacionadas con las variables: sexo, turno rotatorio o fijo, y los años de antigüedad.”, lo que si ayuda a esta investigación ya que se intuyera que estos factores deberían tener gran influencia en la presencia de estrés en estos trabajadores, sin embargo también nos indica que “el nivel de estrés laboral en el ámbito policial es superior a la población en general” (123) que se pueden deber a los factores de riesgo psicosocial a los que se ven expuestos, los que se derivan de la propia

organización, también del contacto constante que estos trabajadores tienen con la ciudadanía pero sobre todo al peligro inminente que por sus labores cotidianas se ven expuestos, sin embargo se determina que en estos profesionales:

Los sucesos estresantes son percibidos con menor intensidad, lo que podría estar relacionada con el entrenamiento y la formación en técnicas de autocontrol y afrontamiento del estrés profesional, que reciben los policías, tanto al inicio de su ingreso en el cuerpo policial como en cursos de especialización, que les proporcionan herramientas psicológicas para adquirir un estilo de afrontamiento de las situaciones, más saludable; así como con la habituación a la exposición diaria a sucesos potencialmente estresantes (García Albuérne y Albacete Carreño 2013, 123).

Los estudios en Ecuador sobre los riesgos psicosociales a los que los servidores policiales se ven expuestos y su relación con el estrés laboral son muy escasos es por esto que no se puede colocar antecedentes de estudios regionales sin embargo mediante una publicación realizada por la revista Polinoticias se puede evidenciar indicios de estrés laboral en los miembros policiales en Ecuador la misma que nos indica:

Para la doctora Mirella Lafebre, Coordinadora del Servicio de Salud Mental, las consecuencias del estrés en las filas policiales se deben a varios factores, entre ellos, la falta de objetivos, depresión y carga laboral especialmente entre el personal operativo. El personal policial más propenso a sufrir de estrés son quienes cumplen labores operativas. Sus actividades inherentes a enfrentamientos con la delincuencia, a rescates peligrosos, provoca que de manera inconsciente surjan miedos; que con el paso del tiempo al no ser tratados por un especialista, corren el riesgo de soportar trastornos de ansiedad, depresión, estrés agudo, insomnio, delirios de persecución, alucinaciones, entre otras. (Castellanos 2009, 4)

La (Unidad de Seguridad e Higiene del Trabajo 2017, 15) elabora la “Guía para la prevención de riesgos genéricos derivados de la actividad laboral de los servidores policiales y civiles de la Policía Nacional del Ecuador” en la que se evidencia ya la presencia de riesgos psicosociales en el desempeño de las actividades laborales del personal policial e indica:

“Los factores de riesgo psicosocial que se encuentran en el ambiente de trabajo, son numerosos y de diferente naturaleza. Consisten en interacciones entre ambiente, organización del trabajo, capacidades y habilidades para desarrollar la tarea, necesidades personales, cultura, situación personal fuera del trabajo, entre otras variables de intervención” (Unidad de Seguridad e Higiene del Trabajo 2017, 15).

La profesión policial al pertenecer a la rama de servicios a la ciudadanía se ven en la obligación de atender y satisfacer las necesidades de los usuarios utilizando sus habilidades sociales, estando expuestos a la percepción positiva o negativa de los ciudadanos en cuanto al trabajo realizado, causando un visión ambivalente que deben

soportar y entender los miembros policiales, la estructura organizacional jerarquizada, la falta de comunicación con los mandos superiores, la percepción que tienen sobre la recompensa por el trabajo realizado, extenuantes jornadas laborales, falta de autonomía en la toma de decisiones, apoyo social, entre otros, son algunos factores de riesgos psicosocial percibidos en las filas policiales, la estrecha relación de estos factores de riesgo psicosocial tienen con el estrés laboral y enfermedades profesionales denota la necesidad de realizar una evaluación general de factores psicosociales y estrés.

Justificación

No ha existido investigaciones previas sobre análisis de riesgos psicosociales en los miembros operativos del GOE, pero si en otras unidades policiales internacionales que han arrojado resultados que nos dan indicios de que en el personal policial existen factores psicosociales con nivel de riesgo muy alto, que no solo derivan de la característica de la tarea sino, de la forma de organización, el nivel de recompensa, entre otros factores. Según Comisión Ejecutiva Confederal de UGT (2010, 7) “el trabajo de policía es una actividad que tiene un elevado riesgo inherente a su prestación de servicios profesionales, entre otras cosas porque una parte importante del mismo se desarrolla en torno a la violencia” debido a su alto índice de peligrosidad el Instituto de Ciencias y Tecnología de la Universidad de Manchester, sitúa a los policías en segunda posición en niveles de estrés que es una de las consecuencias más graves que enfrenta el personal policial a causa de la exposición estos factores de riesgo, en estudios anteriores realizados en Madrid se determina que “el nivel de estrés laboral en el ámbito policial es superior a la población en general” (García y Albacete 2013, 123) y que esto es debido a que “los riesgos de factores psicosociales que enfrentan están derivados de la propia organización y verse éste incrementado por el desgaste emocional con el ciudadano y al peligro físico al que se ven expuestos en ocasiones” (124).

La presente investigación, mediante la aplicación de las herramientas proporcionadas por la batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial y el cuestionario de estrés tercera versión, desarrollada por la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá para el Ministerio de Protección Social de Colombia, determina el nivel de riesgo de los factores psicosociales intralaboral y extralaboral, además del nivel de estrés al que está sometida la muestra analizada y de ser el caso, conocer si estos factores de riesgo psicosocial inciden en el estrés laboral. Una vez determinado el nivel de riesgo, mediante el diseño de un plan de prevención de riesgos psicosociales, proporcionará al GOE-Quito de la PPNN, un mecanismo que les permita intervenir los factores de riesgo psicosocial que tengan un nivel de riesgo muy alto y alto.

El estudio realizado está enmarcado dentro de las líneas de investigación para la Maestría en Desarrollo del Talento Humano proporcionada por la Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador dentro de Seguridad, salud y bienestar laboral, por lo que

la información que contenga servirá de base para futuras investigaciones que se desarrollen sobre esta línea.

En esta investigación se aplicarán todos los conocimientos adquiridos durante la formación académica de posgrado lo que permitirá poner en práctica real todo lo aprendido y de esta forma obtener el título académico esperado.

Pregunta Central

¿Los factores de riesgo psicosocial encontrados en el personal operativo del GOE – Quito con un nivel de riesgo muy alto y alto inciden en el nivel estrés de estos trabajadores?

Objetivos

Objetivo General

Analizar la incidencia que existe entre los factores de riesgo psicosocial con nivel de riesgo muy alto y alto encontrado, en el nivel estrés de los miembros operativos del GOE-Quito.

Objetivos Específicos

1. Evaluar los factores psicosociales intralaborales y extralaborales en personal operativo del GOE.
2. Identificar los factores psicosociales con nivel de riesgo muy alto y alto.
3. Analizar el nivel de estrés al que están sometidos los miembros operativos del GOE-Quito
4. Diseñar un plan de prevención de riesgos psicosociales en el personal operativo del GOE- Quito

Hipótesis

Los factores psicosociales con nivel de riesgo muy alto y alto identificados en el personal operativo del GOE-Quito inciden en el nivel de estrés de estos trabajadores.

Capítulo uno

Descripción de la empresa

1. Grupo de Operaciones Especiales de la Policía Nacional del Ecuador

El GOE es una Unidad que forma parte de la Sub Dirección de Operaciones Especiales de la PPNN. En la Constitución de la República del Ecuador (EC 2008, art. 163) se establece "La Policía Nacional es una institución estatal de carácter civil, armada, técnica, jerarquizada, disciplinada, profesional y altamente especializada, cuya misión es atender la seguridad ciudadana y el orden público, y proteger el libre ejercicio de los derechos y la seguridad de las personas dentro del territorio nacional".

Según la Ley Orgánica de la PPNN (EC 2008, art. 49) nos indica: "Las unidades especiales son comandos tácticos de reacción inmediata, flexibles y de gran capacidad de maniobra y movilización, con adiestramiento especializado y aptos para utilizarlos en diversas acciones policiales y sin perjuicio de otras que se crearen", y en el numeral 3 determina que el Grupo de Operaciones Especiales (GOE) es parte de estas unidades especiales.

El Reglamento a la Ley Orgánica de la Policía Nacional del Ecuador (EC 2005, art. 102) nos dice "Corresponde al Grupo de Operaciones Especiales (GOE) las acciones de apoyo en operativos de mantenimiento del orden y prevención de delitos contra las personas, la propiedad pública y privada, por disposición del Comandante Provincial, debiendo en este caso informar al Comandante de Distrito. Esta unidad especial se podrá agregar a otras unidades policiales, previa disposición del Comandante de Distrito".

Está presente en 12 sub zonas de Policía y en dos Distritos Metropolitanos como son Quito y Guayaquil y esta direccionado a cumplir con dos procesos que son: el apoyo a unidades policiales y rescates, lo que hace que se convierta en el brazo directo de los comandantes de zona y de sub zona, así como de los jefes de la policía del eje preventivo, investigativo y de inteligencia en el ámbito táctico policial.

En el GOE existen dos tipos de colaboradores: operativo y de servicio. Según la Ley de Personal de la PPNN (EC 1998, art. 21) el "personal de servicios es aquel que cumple funciones de apoyo destinadas a satisfacer las necesidades administrativas, logísticas, sanitarias, financieras, de justicia y otras que se crearen de acuerdo con los requerimientos del servicio policial"; mientras que según el (art. 20) el personal de línea

u operativo es “aquel que está capacitado para participar en operaciones y acciones específicas policiales y conducción de unidades.

El GOE de la PPNN, inicia sus actividades en el año de 1982. El 11 de marzo de 1992 mediante el memorando 595-cg, se dispone el cambio de nombre de grupo de reacción por el de: Grupo De Operaciones Especiales GOE.

Esta Unidad Élite de la Policía Nacional esta comandada por el Teniente Coronel de Estado Mayor. Diego Enríquez Araujo, según datos de la Jefatura de Talento Humano de la Unidad, ésta está compuesta por 120 miembros policiales entre clases, oficiales y policías que prestan servicios operativos y de servicios.

1.1 Misión

El Reglamento Ley Orgánica de la PPNN (EC 2005, art. 102) indica:

“Corresponde al Grupo de Operaciones Especiales (GOE) las acciones de apoyo en operativos de mantenimiento del orden y prevención de delitos contra las personas, la propiedad pública y privada, por disposición del Comandante Provincial, debiendo en este caso informar al Comandante de Distrito. Esta unidad especial se podrá agregar a otras unidades policiales, previa disposición del Comandante de Distrito”.

Según el Estatuto del GOE:

Corresponde al GOE prestar servicios de seguridad de excelencia con el empleo de técnicas, tácticas y tecnología moderna en apoyo a las demás unidades policiales, convirtiéndose en una fuerza proactiva de reacción inmediata en la prevención del delito y en situaciones de alto riesgo; a través de operativos anti-delincuenciales, rescates, manejo de crisis, protección de personas importantes e instalaciones, con oportunidad y eficiencia hacia la comunidad.

1.2 Visión

Según el estatuto del GOE “llegar a la excelencia del servicio y alcanzar los objetivos institucionales a través de un trabajo profesional, que responda a las expectativas de nuestra sociedad”.

1.3 Objetivo operativo

Según el Estatuto del GOE su objetivo es:

Incrementar la efectividad de la Gestión Administrativa y Operativa del eje preventivo en las zonas y sub zonas mediante el fortalecimiento del apoyo oportuno a las unidades policiales, mejorando el tiempo de respuesta, con una adecuada administración de los recursos.

1.4 Actividades en beneficio de la seguridad ciudadana

Según su estatuto, el GOE realiza varias actividades en beneficio de la seguridad ciudadana, las cuales se han clasificado en ordinarias, extraordinarias y especiales, son contempladas en los procesos sustantivos de:

Gestión de operaciones especiales y tácticas policiales.- que constituye el apoyo táctico a los sistemas del eje preventivo, investigativo e inteligencia.

Gestión Especializada de búsqueda, rescate y salvamento en territorio nacional e internacional.- las mismas que se desarrollan en toda la geografía e hidrografía.

1.4.1. Actividades ordinarias:

- Operaciones de reacción e intervención en zonas de alto índice delictual o violento.
- Escándalos de proporciones que sobrepase la capacidad operativa de otras unidades.

1.4.2. Actividades extraordinarias:

- Apoyo a autoridades
- Operativos conjuntos interinstitucionales y otros,
- Protección ocasional de personalidades,
- Recaptura de prófugos,
- Allanamientos,
- Operaciones de apoyo táctico,
- Neutralización de atrincherados,
- Apoyo táctico en manejo de crisis,
- Liberación de personas, conmoción social y actos delictivos,
- Apoyo táctico en detenciones,
- Apoyo táctico en aprehensiones,
- Apoyo táctico en la extracción de detenidos.

1.4.3. Actividades especiales

- Búsqueda, rescate y salvamento,
- Búsqueda y rescate en montaña,
- Búsqueda y rescate en zonas agrestes,

- Búsqueda y rescate en espacios confinados,
- Búsqueda y rescate urbano,
- Búsqueda y rescate vertical,
- Búsqueda y rescate en estructuras colapsadas,
- Búsqueda y rescate en zonas de difícil acceso,
- Búsqueda y rescate en espacios abiertos,
- Búsqueda y rescate acuático,
- Búsqueda y rescate subacuático,
- Ubicación de restos humanos en zonas agrestes,
- Búsqueda y ubicación de indicios en zonas agrestes

Capítulo dos

Marco teórico

1. Marco legal

La salud es “un derecho fundamental que significa no solamente la ausencia de afecciones o de enfermedad, sino también de los elementos y factores que afectan negativamente el estado físico o mental del trabajador y están directamente relacionadas con los componentes del ambiente de trabajo” (Consejo Consultivo Laboral Andino 2005, 5).

En el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (EC 2006, art. 4) suscrita por el Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores del cual el Ecuador es parte señala “los países miembros deberán propiciar el mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, a fin de prevenir daños en la integridad física y mental de los trabajadores que sean consecuencia, guarden relación o sobrevengan durante el trabajo”.

La Constitución de la República del Ecuador (EC 2008, art. 326) indica “toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”.

En la Ley Orgánica para la Justicia Laboral y Reconocimiento del Trabajo en el Hogar (EC 2015, art. 52) nos indica “El Ministerio rector del trabajo ejercerá la rectoría en materia de seguridad en el trabajo y en la prevención de riesgos laborales y será competente para emitir normas y regulaciones a nivel nacional en la materia”.

Mediante el Acuerdo Ministerial 5457, emitido el 30 de Abril de 2015, el Ministerio del Interior, incorpora en la estructura orgánica el “Proceso de Seguridad e Higiene del Trabajo” en el que se establece que:

Este proceso será el responsable de preservar permanentemente la seguridad y salud laboral de las y los servidores policiales y civiles de la Policía Nacional, a través de la ejecución de programas de prevención y atención, que permita ejercer un adecuado control de los riesgos del trabajo, accidentes y enfermedades profesionales, con el propósito de reducir los índices de accidentabilidad (EC 2006, art. 5).

Según el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, se entiende como riesgo laboral a la “probabilidad de que la exposición a un factor ambiental peligroso en el trabajo cause enfermedad o lesión” (EC 2006, art. 1). La (esolución C.D.

513 Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo (EC 2016, art. 9) nos indica que “se consideran factores de riesgos específicos que entrañan el riesgo de enfermedad profesional u ocupacional, y que ocasionan efectos a los asegurados, los siguientes: químico, físico, biológico, ergonómico y psicosocial”.

El Reglamento de Seguridad y Salud Para la Construcción y Obras Públicas (EC 2007, art. 1) define a riesgos psicosociales como “los que tienen relación con la forma de organización y control del proceso de trabajo. Pueden acompañar a la automatización, monotonía, repetitividad, parcelación del trabajo, inestabilidad laboral, extensión de la jornada, turnos rotativos y trabajo nocturno, nivel de remuneraciones, tipo de remuneraciones y relaciones interpersonales” y también “los factores psicosociales son las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, su contenido y con la realización de la tarea, que se presentan con capacidad de afectar positiva o negativamente al desarrollo del trabajo, y la salud física, psíquica y/o social del trabajador” (Fundación Científica y Tecnológica ACHS 2009).

Según el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud podemos clasificar los factores de riesgos psicosociales en cuatro dimensiones;

1. Exceso de exigencias psicológicas cuando se debe cumplir con el trabajo encomendado en poco tiempo y realizar el trabajo demande de ocultar sentimientos, opiniones y se deba tomar decisiones difícil ágilmente.
2. Falta de influencia y de desarrollo, se refiere a la falta de autonomía en la realización del trabajo, existen estandarizaciones de como ejecutar el trabajo dejando a un lado la creatividad, habilidades y conocimientos del trabajador. No ser dueño del tiempo empleado para trabajar haciendo que el trabajo interfiera en el tiempo con la familia, tiempo de descanso, entre otras.
3. Falta de apoyo y de calidad de liderazgo se da cuando el trabajador no cuenta con el apoyo y respeto de sus superiores y compañeros. El no tener claras las directrices del trabajo a desarrollar.
4. Escasas compensaciones es provocado no únicamente con lo referente a la retribución económica sino además a la inseguridad contractual, a la falta de retroalimentaciones positivas al trabajo realizado, incentivos, etc.

Adicional se puede identificar otra clasificación de riesgos psicosociales según la Revista emitida por el IESS (Sinche Silva 2012):

1. Carga mental en el trabajo: trata de la demanda intelectual que debe aplicar el trabajador en el desempeño de sus tareas. En este tipo de Riesgo se contempla varios puntos; presiones de tiempo, esfuerzo de atención y fatiga percibida.
2. Autonomía: el grado de poder de decisión que tiene el trabajador al momento de realizar sus tareas, si puede o no implementar su creatividad en el desarrollo.

3. Contenido del trabajo: refiere a que en el desarrollo de las tareas encomendadas requiere la activación de capacidades, habilidades lo que genera carga de expectativas.
4. Interés por el trabajador: hace referencia a la importancia que tiene el trabajador para el empleador, el nivel de recompensa que este recibe por el trabajo efectuado.
5. Turnos rotativos: como su nombre lo dice trata del tipo de turnos que el trabajador tiene que cumplir en su organización.

Es de vital importancia evaluar constantemente los factores de riesgo ya que “la preocupación por el estudio de estos riesgos psicosociales en el entorno laboral surge fundamentalmente por la alta relación encontrada entre factores psicosociales y enfermedad. Así, estar expuesto a factores psicosociales adversos en el entorno laboral produce tensión mental en los trabajadores (estrés laboral) que, mantenido en el tiempo, puede constituir un factor de riesgo de enfermedad cardiovascular” (Garcia et al.2007, 1). Según el acuerdo ministerial MDT-2017-0082 Normativa para la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral (EC 2017, art. 9), una vez evaluados estos riesgos:

“En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral”.

“El empleador deberá tener en cuenta, en las evaluaciones del plan integral de prevención de riesgos, los factores de riesgo que pueden incidir en las funciones de procreación de los trabajadores y trabajadoras, en particular por la exposición a los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, con el fin de adoptar las medidas preventivas necesarias” (EC 2006, art. 26).

Por lo tanto la evaluación de riesgos psicosociales en el GOE-Quito de la PPNN es el primer paso a seguir ya que sin ella estos riesgos no podrán ser identificados, ni mucho menos prevenirlos ni mitigarlos.

2. Marco conceptual

2.1 Factores psicosociales

Según la Organización Internacional del Trabajo:

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo.

Es decir situaciones que se hacen presentes en el ámbito laboral y que hace referencia a la organización en la que se labora, la tarea que deben cumplir, adicional se entienden por “las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, su contenido y con la realización de la tarea, que se presentan con capacidad de afectar positiva o negativamente al desarrollo del trabajo, y la salud física, psíquica y/o social del trabajador” (Fundación Científica y Tecnológica ACHS 2009, 29-30), existen varios tipos de factores psicosociales como:

- Política y filosofía de la organización, se relacionan con: la relación entre trabajo-familia, gestión de recursos humanos, política de seguridad y salud organizacional, responsabilidad social y estrategia empresarial.
- Cultura de la Organización: hacen referencia a las políticas de relaciones laborales, información organizacional, comunicación organizacional, justicia organizacional y supervisión y liderazgo.
- Relaciones industriales: refiere a clima laboral, representación sindical y convenios colectivos
- Factores laborales: son condiciones del trabajo del individuo que pueden ser positivas y negativas en estos encontramos:
- Condiciones de empleo: en el que encontramos tipo de contrato, salario y diseño de carreras.
- Diseño del puesto: refiere a rotación del puesto y trabajo grupal.
- Calidad en el trabajo: hace referencia a uso de habilidades personales, demandas laborales, autonomía y capacidad de control, apoyo social, horas de trabajo y teletrabajo.

2.1.1 Factores psicosociales de riesgo

Cuando los factores psicosociales son negativos para los individuos es decir provocan respuestas de inadaptación, se tornan en factores psicosociales de riesgo ya que se desencadenan en tensión y estrés laboral, es decir afectan negativamente a la salud del trabajador. Estos factores de riesgo se relacionan con: el contenido del trabajo, sobre carga de trabajo, horarios, tipo de control, ambiente y equipos, relación trabajo familia, seguridad contractual, entre otros.

Según Moreno Jimenez y Báez León (2010, 52) existen características de los factores psicosociales de riesgo:

1. Se extienden en el espacio y el tiempo,
2. Dificultad de objetivación,
3. Afectan a los otros riesgos,
4. Tienen escasa cobertura legal,
5. Están moderados por otros factores,
6. Dificultad de intervención.

Un riesgo psicosocial laboral es:

El hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes. Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante. (Moreno Jimenez y Báez León 2010, 17)

Según ISTAS 21¹ existen varios factores de riesgo psicosocial como:

Características del puesto: autonomía y control, ritmo de trabajo, monotonía y repetitividad y contenido de la tarea.

Organización del trabajo: comunicación, estilos de mando, participación en la toma de decisiones, asignación de tareas, jornada de trabajo y descanso.

Características individuales: personalidad, edad, motivación, formación, aptitudes y actitudes.

Factores extra laborales: entorno socioeconómico, vida personal y familiar, ocio y tiempo libre.

Según la revista elaborada por el (Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT 2012) los riesgos psicosociales están clasificados en los siguientes grupos:

Los riesgos relacionados con la organización general del trabajo destacamos la comunicación, participación, turnicidad, estilo de liderazgo o cambios tecnológicos.

Los relativos a las tareas específicas de cada trabajador destacamos la autonomía, atención, definición de rol, contenido de la tarea, formación para el puesto o presión de tiempo.

Los relativos a las interacciones sociales de los empleados destacamos las relaciones personales y de trabajo entre los empleados y las relaciones entre los empleados y personas relevantes externas a la empresa como los clientes o los proveedores.

Según Creus Solé (2013, 813) “la organización del trabajo es uno de los factores de riesgo psicosocial con más incidencia en el desempeño de los colaboradores, este tipo de riesgo implica la revisión de varios factores de riesgos psicosocial como:

Jornada de trabajo.- debe ser adecuada al estado de equilibrio físico, mental y social del trabajador, el mismo que debe tener libertad de participar en los rituales informales de la empresa y libertad en la toma de decisiones.

Ritmo.- debe ser adecuado a la tarea y a quien lo realiza.

Automatización.- reduce la carga de trabajo y el error humano, si bien la intervención del hombre queda reducida a funciones de supervisión y control el trabajo se deshumaniza lo que provoca falta de estímulos. Este factor no aplicaría en procesos creativos.

Comunicación.- una deficiente comunicación entre los superiores y los subordinados o entre miembros del grupo de trabajo provoca inestabilidad en una organización.

¹ ISTAS (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud) es una fundación de carácter técnico-sindical promovida por CCOO (Confederación Sindical de Comisiones Obreras) con el objetivo de impulsar actividades para la mejora de las condiciones de trabajo, la protección del medio ambiente y la promoción de la salud de los trabajadores y trabajadoras.

Status social.- es el honor o prestigio que el trabajador ocupa en la sociedad con relación a los demás, así como su valoración personal.

Identificación de la tarea.- presupone la satisfacción en el puesto de trabajo y la identificación con la organización. Depende básicamente de la imagen que el individuo tiene de su trabajo y que la empresa debe potenciar al máximo facilitando todos los medios posibles de la organización, incentivos morales y materiales.

Iniciativa y estabilidad.- refiere a la iniciativa y la estabilidad que tiene el individuo de organizar su propio trabajo. La capacidad de iniciativa de un individuo puede perderse cuando las impresiones precedentes del mundo exterior caen por debajo de un nivel crítico y las exigencias del trabajo son demasiado bajas. En cuanto a la estabilidad en el empleo es muy importante para los planes de futuro de un trabajador y para su estabilidad emocional.

Los factores psicosociales son condiciones de trabajo que pueden ser favorables o desfavorables en el correcto desempeño de las actividades laborales, lo que hace referencia a las condiciones en las que un individuo desarrolla su actividad y están relacionados con las condiciones ambientales, con la organización y todos sus ámbitos, cuando estos son desfavorables se convierten en factores de riesgo psicosocial, cabe recalcar que no todas las personas reaccionan de la misma manera ante situaciones de riesgo esto depende de la personalidad, necesidad y expectativas, es decir que las características personales de cada trabajador tienen incidencia en que tan perjudicial sean estos.

2.1.2. Evaluación de riesgos psicosociales

A la hora de garantizar la salud y el bienestar de los trabajadores de una organización, la evaluación de factores de riesgo psicosocial, es una de las labores más difíciles, ya que estos factores no son un objeto o agente físico que se puede cuantificar con un aparato electrónico, como ocurre con el ruido, pero si existen caminos y métodos para medir el daño que estos producen.

Para identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial, se debe aplicar un método de evaluación que cumpla con los siguientes parámetros: tener una base conceptual fundamentada en el conocimiento científico del ámbito de la salud laboral; que los contenidos del método, nos describa que mide y que no; debe abarcar cuatro grandes grupos de riesgos psicosociales: exigencias, compensaciones, apoyo social, influencia y posibilidades de desarrollo; el método debe ser participativo ya que se debe identificar las características de la organización y del trabajo por lo que se debe basar en la experiencia de los colaboradores de la organización; debe ser válido y fiable es decir que se haya aplicado antes y que logre medir efectivamente y que todas las preguntas sean relevantes y estén enfocadas a lograr obtener resultados sólidos y por último el

método debe ser aplicable a la organización con fines preventivos por lo tanto debe permitir identificar riesgos a menor nivel, debe cubrir la mayoría de puestos de trabajo lo que nos permitirá hacer comparaciones y permita evaluar los resultados desde varias unidades de análisis.

Los métodos de evaluación deben plantear procedimientos concretos de participación del empresario y de los trabajadores y sus representantes en todo el proceso de intervención preventiva.

Para poder realizar una evaluación óptima se debe partir de un análisis preliminar que permita situar el origen del problema es decir las características de la organización del trabajo y no las características del individuo con el objeto de definir el procedimiento a seguir ya que el método que se utilice depende del problema o problemas a analizar.

Existen diversos métodos para la evaluación de estos riesgos y tipos de metodología:

Según la Revista del (Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT 2012) existen dos tipos de métodos de evaluación según la naturaleza del problema:

Método cuantitativo.- Se trata de analizar aquellos aspectos en que la cantidad y su incremento o decremento. Constituyen el objeto de la descripción o el problema que ha de ser explicado. Técnicas utilizadas: cuestionario, la encuesta.

Método cualitativo.- Se trata de obtener información acerca de por qué las personas piensan o sienten de la manera en que lo hacen.

Dentro de cada metodología existen varias herramientas o instrumentos de evaluación como: los cuestionarios, las entrevistas, grupos focales, etc. Para efectos de la presente investigación se eligió como herramienta al cuestionario, ya que según Padilla García , Gonzalez Gómez y Pérez Meléndez (1985, 96), éste permite:

- Al estar estandarizados, todos los encuestados, en nuestro caso trabajadores, responden al mismo conjunto de preguntas, por lo que es más fácil comparar e interpretar sus respuestas.
- Pueden puntuarse de forma objetiva, minimizando la inferencia (interpretación) por parte del evaluador.
- Son aplicables a un amplio rango de población.
- Su análisis e interpretación se simplifica por el uso de técnicas computarizadas.
- Igualmente, se puede idear un proceso computarizado para su aplicación.
- Debido a lo anteriormente dicho, se ahorra tiempo, en relación a otro tipo de técnicas de evaluación, lo que puede desembocar en un menor coste.
- Facilita la confidencialidad de los datos.

Para la evaluación de factores psicosociales existen varios cuestionarios como por ejemplo:

2.1.2.1. ISTAS 21

“Se trata de una metodología de evaluación e intervención preventiva de los factores de riesgo de naturaleza psicosocial. Es la adaptación a la realidad española del método CoPsoQ², desarrollado por el Instituto Nacional de Salud de Dinamarca” (Instituto de Seguridad y Salud Laboral 2010). Existen dos versiones: corta, que es para empresas de menos de 25 trabajadores y media que es utilizada en organizaciones con más de 25 trabajadores. Este instrumento identifica y mide factores de riesgo psicosocial, es decir aquellas características de la organización del trabajo para la evidencia científica suficiente de que pueden perjudicar a la salud. Este método está dirigido a la evaluación de cualquier tipo de puesto de trabajo ya que mide 21 dimensiones psicosociales.

2.1.2.2. Cuestionario multidimensional DECORE

El Cuestionario Multidimensional DECORE “evalúa ciertos riesgos psicosociales que numerosos estudios han relacionado con la presencia de mayores niveles de estrés y de enfermedad (Control, Apoyo organizacional, Recompensas y Demandas)” (Luceño et al. 2008, 137). Este cuestionario está enfocado a la realidad de los trabajadores españoles.

El Cuestionario DECORE se basa en la integración de dos modelos teóricos clásicos: el modelo Demanda-Control-Apoyo Social y el modelo del Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa. Así, en el modelo integrado (Demanda-Control-Recompensas-Apoyo social), proponemos que los factores psicosociales: altas demandas, bajo control, pobre apoyo social y bajas recompensas constituyen factores de riesgo que aumentan la probabilidad de sufrir tensión psicológica en el trabajo (Luceño Moreno et al. 2008, 137).

Es decir el cuestionario DECORE es un método integrado que estudia las dimensiones “Demanda-Control-Recompensas-Apoyo social, proponemos que los factores psicosociales: altas demandas, bajo control, pobre apoyo social y bajas recompensas constituyen factores de riesgo que aumentan la probabilidad de sufrir tensión psicológica en el trabajo” (139).

² CoPsoQ: Cuestionario Psicosocial de Copenhagen, es un instrumento internacional para la investigación, la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales que tiene su origen en Dinamarca

Tiene varias ventajas: es muy útil ya que tan solo con 44 ítems permite evaluar cuatro escalas de Riesgos Psicosociales y adicional relacionándolos unos con otros nos permite obtener varios índices teniendo así una evaluación integral.

En conclusión el cuestionario DECORE permite evaluar cuatro dimensiones de factores psicosociales: Demandas laborales, Control, Recompensa y Apoyo Organizacional y nos permite conocer la percepción que tienen los trabajadores por cada uno de ellos ya que nos da una calificación independiente.

2.1.2.3. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de Protección Social de Colombia.

Este cuestionario está compuesto por cuatro grandes agrupaciones de actores psicosociales intralaborales o dominios: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensas. A su vez, estos dominios están integrados por una serie de dimensiones que representan fuentes de riesgo psicosocial intralaboral. El cuestionario evalúa 19 dimensiones psicosociales intralaborales en su forma A y 16 dimensiones en su forma B.

2.2. Prevención de riesgos psicosociales

En la mayoría de organizaciones se mantiene la técnica pasiva es decir mantener una cultura reactiva y correctiva, esperamos que ocurra el hecho para tomar acciones. El Ecuador no es un país de prevención sino de reacción. Los trabajadores del siglo XXI ahora están enfocados en sentirse seguros en sus lugares de trabajo pero aun el tema de seguridad y salud ocupacional es renuente entre los colaboradores, a pesar que la normativa vigente exige a las organizaciones fomentar una cultura preventiva en el tema de riesgos laborales, esto no se ha conseguido ya que se espera el problema para dar solución. La cultura preventiva es el único camino hacia el respeto, la reciprocidad y la valoración hacia el talento humano.

Una vez evaluados los riesgos psicosociales de la organización se debe proceder al análisis de los resultados con el fin de identificar las causas y obtener el diagnóstico de los posibles factores de riesgo, con estos datos se debe elaborar un programa de mejora para controlar, reducir y eliminar los factores de riesgo identificados.

Las medidas que se sugieran deben ser sencillas, elaboradas a medida, ajustadas al contexto y a las necesidades que tiene la organización sujeta de estudio. Los principios de la actividad preventiva otorgan pautas de cómo elaborar un plan de mejora

para enfrentar los factores de riesgo identificados, según la Resolución C.D. 513 Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo (EC 2016, art. 53) refiere los siguientes principios de la actividad preventiva:

- Control de riesgos en su origen, en el medio o finalmente en el receptor.
- Planificación para la prevención, integrando a ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales;
- Identificación de peligros, medición, evaluación y control de los riesgos en los ambientes laborales;
- Adopción de medidas de control, que prioricen la protección colectiva a la individual;
- Información, formación, capacitación y adiestramiento a los trabajadores en el desarrollo seguro de sus actividades;
- Asignación de las tareas en función de las capacidades de los trabajadores;
- Detección de las enfermedades profesionales u ocupacionales; y,
- Vigilancia de la salud de los trabajadores en relación a los factores de riesgo identificados.

Los principios de la acción preventiva deben ser integradores, es decir colocar la protección colectiva por encima de la individual, debe realizar actividades informativas con todo el personal sobre los hallazgos obtenidos con la aplicación de la técnica de recolección de información y sobre todo de las medidas que se van a aplicar para mitigarlos. La prevención debe catalogarse “un proceso continuo que usa datos de la evaluación para evitar el deterioro la de la salud de los trabajadores ya que su objetivo es mejorar las condiciones del trabajo de la empresa, mejorar los niveles de satisfacción, implicar a los trabajadores y disminuir las probabilidades de ocurrencia de los accidentes y enfermedades derivadas del trabajo” (Alastruey et al. 2012, 181). (Luceño et al. 2010),

2.3. Estrés laboral

El término estrés, “es una adaptación al castellano de la voz inglesa stress. Esta palabra apareció en el inglés medieval en la forma de distress, que, a su vez provenía del francés antiguo desstrese” (Melgosa 1999, 19)

Se puede considerar al estrés como el proceso que se pone en marcha cuando una persona percibe una situación o acontecimiento como amenazante o desbordante de sus recursos. A menudo los hechos que lo ponen en marcha son los que están relacionados con cambios, exigen del individuo un sobreesfuerzo y por tanto ponen en peligro su bienestar personal (El estres s.f.).

Según el modelo fisiológico el estrés “se plantea como un mecanismo de adaptación del organismo que permite enfrentarse a las agresiones provenientes de entorno” (Pierre Falzon 2009, 173).

Estrés en el trabajo es “el conjunto de reacciones apasionadas, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo (Dirección General de Empleo y Asuntos sociales 1999, 3). Según Altamirano (2004, 19) el estrés laboral es “la intensidad de las demandas de trabajo o por problemas de índole organizacional, el trabajador empieza a experimentar vivencias negativas asociadas con el contexto laboral.

El estrés puede producir trastornos negativos como hipervigilancia, ansiedad, obsesión, entre otros, pero el estrés también puede tener consecuencias positivas ya que permite movilizar recursos físicos y mentales del organismo, adición ayudaría a que las personas tengan respuestas creativas ante acontecimientos estresante

Existen varios modelos que evalúan el estrés como:

Modelos de transacción.- inicia este modelo con Lazarus, quien indica que “el estrés psicológico en el trabajo es la respuesta del individuo frente a las exigencias de una situación, para la cual duda de que disponga de los recursos necesarios para afrontarlas” (Pierre Falzon 2009, 173), es decir que la persona al percibir estos riesgos, activa esfuerzos cognitivos y adapta su comportamiento para afrontar esta situación con dos estrategias: la primera es la acción sobre el entorno, es decir que el individuo se centra en el problema y la segunda es evitar el problema o la modificación de la percepción del mismo es decir enfocarse en la emoción.

Modelos interaccionistas.- este modelo integra la evaluación del entorno, tiene mucha incidencia en la patología de la individuo y su efecto es diferencial de acuerdo a cada individuo, se pueden identificar tres niveles de patologías: primer nivel en este se puede identificar las reacciones psicofisiológicas y las de comportamiento; en el segundo nivel se identifican patologías reversibles como hipertensión arterial y como tercer nivel se identifican los trastornos irreversibles es decir una incapacidad permanente.

Modelo de Karasek.- determina tres características en la ejecución del trabajo: demandas psicológicas, libertad de decisión y el sostén del trabajo que al ser evaluados nos indican que un nivel alto de demanda cognitiva y baja autonomía de decisión genera estrés en el trabajador a este se suma el escaso reconocimiento lo que puede agravar la situación.

Modelo Siegrist.- nos indica que el estrés es generado por altos esfuerzos y bajas recompensas.

Se puede identificar que estos dos últimos modelos tienen relación entre sí, y son evaluados por cuestionarios en el que se determina los desequilibrios que existen entre los factores que son parte de esta evaluación.

2.3.1. Causas del estrés

Según Altamirano (2004, 12) nos indica que existen dos factores que causan estrés: factores organizacionales como la estructura de la organización, el contenido de la tarea, etc y factores personales como muerte de un familiar, conflictos entre familiares. Según Ivancevich y Matteson existen factores estresores extra organizacionales los mismos que son ajenos al su vida laboral pero que tienen gran incidencia en el desempeño de las tareas y de su trabajo en general e intra organizacionales en el que se identifican tres tipos: individuales como conflicto de roles, sobre carga de trabajo; grupales como conflictos intergrupales y organizacionales como clima laboral, influencia del liderazgo.

Según Salvatore Maddi y Suzanne Kobasa la capacidad de manejar el estrés hace que personas que están sometidas a circunstancias de estrés desarrollen agotamiento mientras que otras personas vean en estas estimulantes para salir adelante depende del estilo personal y personalidad de cada individuo, el apoyo social que este tiene, contextura corporal y de salud innata y el estilo de vida que este mantiene.

Según Creus Solé (2013, 819) existen varios tipos de estresores:

- Físicos y ambientales como ruido, falta de espacio e iluminación deficiente.
- Condiciones del puesto de trabajo como el contenido de la tarea, distribución del tiempo de trabajo (jornadas, turnos y descansos).
- Sociales como relaciones interpersonales y comunicación con los jefes.
- Relaciones con la empresa como el salario, las posibilidades de promoción.
- Las condiciones en las que se desarrolla el trabajo como seguridad, comodidad, formación continua y hostigamiento psicológico.

2.3.2. Efectos del estrés

Según (Sánchez Milla et al. 2001, 20) se puede identificar efectos:

Subjetivos: como ansiedad, depresión, vergüenza, irritabilidad, baja autoestima,
 Conductuales: propensión a accidentes, alcoholismo, conducta impulsiva,
 Cognoscitivos: incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes;
 Fisiológicos: elevación de niveles de glucosa, incrementos en el ritmo cardiaco y presión sanguínea;

Organizacionales: absentismo, baja productividad, relaciones laborales escasas, rotación de personal.

Cuando los individuos están inmersos en situaciones estresantes se enfrentan a un desequilibrio emocional, el reto está en reducir las consecuencias negativas en el individuo. Una forma de evitar el estrés en los trabajadores es que las organizaciones se comprometan a practicar una buena administración, crear trabajos significativos, modificar la estructura de la organización a fin de que esta permita que los colaboradores estén satisfechos con el puesto de trabajo que ocupan, animar a la competencia laboral y desarrollar actividades que garantizan una buena salud mental.

Según Altamirano (2004, 22) las acciones que la organización debería desarrollar para reducir el estrés son: “la orientación, la administración participativa, el desarrollo organizacional, del diseño del trabajo y la comunicación”. También propone una metodología para reducir el estrés que abarcan acciones “individuales como ejercicio físico, control del tiempo y organizacionales como rediseño del puesto de trabajo, mejoramiento de la comunicación, revisión del progreso de la tarea y entrenamiento y capacitación”.

Capítulo tres

Modalidad de Investigación

1. Diseño de la investigación

1.1.Método

La presente investigación corresponde a un estudio no experimental-transeccional – descriptivo - cuantitativo.

No experimental.- debido a que no se manipulan deliberadamente las variables para ser estudiadas, está basada en la observación de fenómenos tal y como se desarrollan en los miembros operativos del GOE-Quito en su contexto natural sin que existan estímulos por parte del investigador para analizarlos con posterioridad.

Transeccional.- debido a que la recolección de datos se lo realizó en un tiempo único y por una sola vez a cada miembro operativo del GOE-Quito en grupos de 12 individuos.

Descriptivo.- debido a que se desea conocer, ubicar, categorizar y proporcionar una visión general del nivel de riesgos psicosociales y nivel de estrés en los miembros del GOE-Quito.

Cuantitativo.- debido a que por medio de la aplicación de tres cuestionarios se recolectó datos que fueron procesados y cuantificados para determinar el nivel de riesgo de factores psicosociales y nivel de estrés de los miembros operativos del GOE-Quito.

1.2.Población y muestra

1.2.1. Población

Según datos proporcionados por la Institución, pertenecen al GOE- Quito 120 miembros, los cuales están distribuidos en varios grupos de trabajo como son: un promedio mensual de 14 miembros en vacaciones, permisos médicos y licencias; 20 miembros en trabajos especiales de seguridad fuera de la unidad; 15 miembros que pertenecen al personal administrativo, es decir que un promedio de 71 integrantes de la unidad prestan servicio operativo constantemente.

1.2.2 Muestra

Para calcular el tamaño de la muestra se consideró a los 71 integrantes de la unidad que prestan servicio operativo de manera constante.

Se aplicó la fórmula de cálculo finito, considerando un nivel de confianza del 95% y un error de estimación del 5% y el 50% de probabilidad a favor y en contra por no existir información de un estudio sobre el tema.

Fórmula aplicada:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

Z = Nivel de confianza (95%) - 1,96

e = error de estimación (5%) - 0,05

p = probabilidad a favor (50%) - 0,5

q = probabilidad en contra (50%) - 0,5

N = Población o universo - 71

Reemplazando los valores:

$$n = \frac{3,8416 \times 0,5 \times 0,5 \times 71}{70 \times 0,0025 + 3,8416 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,25 \times 71}{0,175 + 0,9604}$$

$$n = \frac{68,1884}{1,1354}$$

$$n = 60,06$$

$$n = 60$$

La muestra es de 60 miembros operativos del GOE-Quito a los cuales se evaluó.

2. Técnicas e instrumentos a utilizar

2.1. Técnicas

Para efectos de la presente investigación se utilizó el cuestionario como técnica de recolección de datos debido a que nos permite realizar una serie de preguntas de todas las variables a analizar.

2.2 Instrumento

En el plan de tesis presentado para el desarrollo de la presente investigación se eligió como instrumento de evaluación de riesgos psicosociales el cuestionario

multidimensional DECORE y la escala de estrés socio laboral para establecer las escalas de apreciación del estrés, debido al tiempo excesivo de demora en adquirir estos instrumentos y su costo elevado, para la presente investigación se eligió utilizar como instrumento de evaluación los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral formas A y B, cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral y el cuestionario para la evaluación del estrés, tercera versión, desarrollado por la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá para el Ministerio de Protección Social de Colombia, debido a que estos instrumentos permiten evaluar de forma general los factores psicosociales intra y extralaborales y el nivel estrés laboral.

2.2.1. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de Protección Social de Colombia

Esta batería es desarrollada en el año 2010 por el Ministerio de Protección Social de Colombia, la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, Sub Centro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales de Colombia; para la elaboración de este instrumento se integraron profesionales como psicólogos y estadísticos de la Universidad Javeriana. Está basado en una revisión exhaustiva de cerca de 110 documentos científicos y técnicos enfocados a factores psicosociales y métodos e instrumentos para su evaluación. “La construcción de esta batería inicio con la identificación y definición de las variables en evaluación para lo que se consideró la literatura y las herramientas de evaluación de factores psicosociales diseñadas y validadas en Colombia” (Ministerio de Protección Social 2010), después se procedió a la validación de los métodos con la aplicación de los cuestionarios en una muestra de trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia con una muestra final 2360 trabajadores a los que se aplicaron la batería con lo que se analizó la confiabilidad y validez de cada ítem.

“El modelo en el que se basa la batería retoma elementos de los modelos de demanda–control–apoyo social del Karasek, Theorell (1990) y Jonhson, del modelo de desequilibrio esfuerzo–recompensa de Siegrist (1996 y 2008) y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005)”. (Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT 2012).

El Modelo Demanda-Control-Apoyo Social está conformada por: la dimensión demandas que son las exigencias psicológicas del trabajo, mientras que la dimensión control refiere a la autonomía de toma de decisiones que tienen los trabajadores en el

desempeño de sus actividades además de la posibilidad de obtener nuevos conocimientos, por lo que se analizará en primera instancia el modelo Demanda-Control que evalúa la tensión psicológica en tres factores: demanda laboral, control sobre el mismo y tensión, ya que el trabajador sufrirá tensión psicológica cuando las demandas laborales son altas y el control que tiene sobre ellas es bajo, dando como resultado reacciones negativas como fatiga, ansiedad y enfermedades físicas, las que aparecerán cuando el puesto de trabajo demanden exigencias psicológicas altas y la apertura de tomar decisiones sean escasas. Evidenciándose así la relación entre las variables dentro del método. Mientras que la posibilidad de minimizar esta tensión se podría lograr únicamente aumentando la autonomía en los trabajadores en la toma de decisiones y darles mayor apertura en el control de sus habilidades, dejándoles la misma carga laboral lo que no afectaría la productividad de la organización.

En cuanto la dimensión apoyo social se refiere a la interrelación entre los superiores jerárquicos y entre trabajadores de la organización cuyas características influyen en la forma de trabajar del colaborador.

El modelo Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa refiere estrictamente al desequilibrio que existe entre el esfuerzo que el trabajador ejerce al realizar sus actividades versus la recompensa que este recibe por esto. Es decir a mayor esfuerzo y bajas recompensas mayor tensión en el trabajador. Existen esfuerzo extrínseco que son demandas del trabajo es decir esfuerzo psicológico y físico y el esfuerzo intrínseco que refiere a la motivación de los colaboradores.

Al hablar de recompensa se puede definir tres tipos: monetaria que hace referencia a la percepción de un salario adecuado, apoyo social como ya se había anunciado es el apoyo y respeto de los compañeros de trabajo y de sus superiores y seguridad como un tipo de recompensa que hace alusión a la estabilidad laboral y las perspectivas de ascenso y promoción.

La construcción de la batería de estos instrumentos partió de la definición de factores psicosociales que presenta la Resolución 2646 de 2008, cuyo texto es el siguiente:

Los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas (Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT 2012).

Al analizar esta definición se puede determinar que los factores psicosociales distinguen tres tipos de condiciones: intralaborales, extralaborales e individuales.

Esta batería de instrumentos de evaluación está integrada por:

Tres cuestionarios para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, que aportan datos cuantitativos con una interpretación cualitativa. Dos de los cuestionarios evalúan factores de riesgo psicosocial intralaboral; forma A está dirigido a colaboradores en cargos de jefaturas, profesionales o técnicos y forma B está dirigido a colaboradores en cargos auxiliares y operativos que se diferencian por la población objetivo de los mismos; y un cuestionario para evaluar factores de riesgo psicosocial extralaboral y tres instrumentos cualitativos con interpretación cuali-cuantitativa: guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo; guía para entrevistas semi estructuradas y guía para grupos focales (Ministerio de Protección Social 2010, 29)

Una vez aplicada esta batería los resultados de ésta evaluación de factores de riesgo psicosocial debe ser la base para el diseño, implementación y evaluación de medidas de intervención de factores psicosociales. Para efectos de la presente investigación se analizaron riesgos psicosociales intralaborales y extralaborales, por lo que se utilizarán como instrumento de evaluación: el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral formas A y B y el cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral de la batería mencionada.

2.2.1.1. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral formas A y B

Se entiende como condiciones intralaborales a las que tienen relación con las características del trabajo y su organización y como estos influyen en la salud y el bienestar del colaborador. Para el análisis de riesgos psicosociales intralaborales la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial elaborado por la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá para uso del Ministerio de Protección Social de la República de Colombia diseña dos tipos de cuestionario.

Las orientaciones de cada una de las formas de este cuestionario son descritas en la siguiente tabla:

Tabla 1
Formas del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral según niveles ocupacionales

Formas	Nivel ocupacional de los trabajadores a quienes se aplica cada forma del cuestionario
Forma A	<ul style="list-style-type: none"> • Jefes: comprende los cargos de dirección o jefatura. Se caracterizan por tener personas a cargo y por asegurar la gestión y los resultados de una determinada sección o por la supervisión de otras personas. Por ejemplo, gerentes, directores, jefes de oficina, de departamento, de sección, de taller, supervisores, capataces o coordinadores, entre otros. • Profesionales o técnicos: personal calificado que ocupa cargos en los que hay dominio de una técnica, conocimiento o destreza particular y en los que el trabajador tiene un buen grado de autonomía, por lo cual, en su actividad laboral toma decisiones basándose en su criterio profesional o técnico. Sin embargo, no supervisa y no responde por el trabajo de otras personas. Por ejemplo, profesionales, analistas, técnicos o tecnólogos, entre otros.
Forma B	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliares: cargos en los que se requiere el conocimiento de una técnica o destreza particular. Quienes ocupan estos cargos tienen menor autonomía, por lo cual su actividad laboral está guiada por las orientaciones o instrucciones dadas por un nivel superior. Por ejemplo, secretarías, recepcionistas, conductores, almacenistas, digitadores, entre otros. • Operarios: comprende cargos en los que no se requieren conocimientos especiales. El trabajador sigue instrucciones precisas de un superior. Por ejemplo, ayudantes de máquina, conserjes, personal de servicios generales, obreros o vigilantes, entre otros.

Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial
 Elaboración: Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá

En este cuestionario, se identifican cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales. “las dimensiones que conforman los dominios actúan como posibles fuentes de riesgo y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial” (Ministerio de Protección Social 2010). Este cuestionario evalúa los siguientes dominios y dimensiones:

Tabla 2
Dominios y dimensiones intralaborales

CONSTRUCTO	DOMINIOS	DIMENSIONES
CONDICIONES INTRALABORALES	DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas cuantitativas Demandas de carga mental Demandas emocionales Exigencias de responsabilidad del cargo Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas de la jornada de trabajo Consistencia del rol Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	CONTROL	Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación
	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados)
	RECOMPENSA	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial
 Elaboración: Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá

2.2.1.1.1. Validez y confiabilidad

La validez de los cuestionarios se estimó a partir de dos tipos de procesamiento estadístico: el análisis factorial y los coeficientes de correlación.

La confiabilidad de los cuestionarios se estableció a través del cálculo de coeficientes de Alfa de Cronbach³. Los resultados mostraron que los cuestionarios cuentan con alto nivel de consistencia interna, lo que indica muy buena confiabilidad del instrumento. “El cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, forma A, logró la mayor consistencia interna, con un Alfa de Cronbach de 0,954. La forma B, obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,937” (Ministerio de Protección Social 2010).

2.2.1.1.2. Estructura del cuestionario formas A y B

Tabla 3
Estructura del cuestionario

Dominios	Dimensiones	Forma A Cantidad de ítems	Forma B Cantidad de ítems
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	13	13
	Relaciones sociales en el trabajo	14	12
	Retroalimentación del desempeño	5	5
	Relación con los colaboradores (subordinados)	9	No aplica
Subtotal ítems de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo		41	30
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	7	5
	Capacitación	3	3
	Participación y manejo del cambio	4	3
	Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos	4	4
	Control y autonomía sobre el trabajo	3	3
Subtotal ítems de control sobre el trabajo		21	18
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	12	12
	Demandas emocionales	9	9
	Demandas cuantitativas	6	3
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	4	4
	Exigencias de responsabilidad del cargo	6	No evalúa
	Demandas de carga mental	5	5
	Consistencia del rol	5	No evalúa
Demandas de la jornada de trabajo	3	6	
Subtotal ítems de demandas del trabajo		50	39
Recompensa	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	5	4
	Reconocimiento y compensación	6	6
Subtotal ítems de recompensa		11	10
TOTAL INTRALABORAL		123	97

Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial

Elaboración: Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá

³ Coeficientes de Alfa de Cronbach: es una media de las correlaciones entre las variables que forman parte de la escala

2.2.1.2. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral

Los factores de riesgo psicosocial extralaboral son los relacionados con el entorno familiar, social y económico del trabajador. Las condiciones extralaborales abarcan las siguientes dimensiones:

Tabla 4
Condiciones extralaborales

CONSTRUCTO	DIMENSIONES
CONDICIONES EXTRALABORALES	Tiempo fuera del trabajo Relaciones familiares Comunicación y relaciones interpersonales Situación económica del grupo familiar Características de la vivienda y de su entorno Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda

Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial
Elaboración: Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá

2.2.1.2.1. Validez y confiabilidad

“La validez del cuestionario ha sido estimada a partir de dos tipos de procesamiento estadístico: el análisis factorial y los coeficientes de correlación” (Ministerio de Protección Social 2010, 135). La confiabilidad del cuestionario se estableció a través del cálculo de coeficientes Alfas de Cronbach. “Los resultados muestran que el cuestionario cuenta con muy buen nivel de consistencia interna, lo que significa muy buena confiabilidad del instrumento” (coeficiente Alfa de Cronbach igual a 0.88) (Ministerio de Protección Social 2010, 138).

2.2.1.2.2. Estructura del cuestionario

Este cuestionario está conformado de la siguiente manera:

Tabla 5
Estructura del cuestionario

Constructo	Dimensiones	No. de ítems
CONDICIONES EXTRALABORALES	Tiempo fuera del trabajo	4
	Relaciones familiares	3
	Comunicación y relaciones interpersonales	5
	Situación económica del grupo familiar	3
	Características de la vivienda y de su entorno	9
	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	3
	Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	4
	Total	31

Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial
 Elaboración: Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá

El objetivo de esta batería de instrumentos es el de evaluar los factores de riesgo psicosocial entendiéndolos a estos como las “condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo” (Ministerio de Protección Social 2010). La correcta aplicación de los instrumentos que conforman la batería permite identificar la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intralaborales y extralaboral, además una vez aplicado permite determinar el nivel de riesgo que enfrentan en una escala de cinco niveles: sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto.

2.2.1.3. Cuestionario para la evaluación del estrés, tercera versión

Según la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, es un instrumento diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: fisiológicos, comportamiento social, intelectuales y laborales y psicoemocionales.

La primera versión de este cuestionario fue desarrollada en el año 1996 por la Pontificia Universidad Javeriana para el Ministerio de Trabajo de Colombia, la segunda versión es una validación y readaptación desarrollada por Gloria Villalobos en el año 2005 y la última versión es decir la tercera, fue desarrollada a través Sub Centro de Seguridad Social y la Pontificia Universidad Javeriana de la en el año 2010 con la finalidad de adecuar la interpretación de resultados para hacerla homologable con los criterios utilizados en los instrumentos de la batería para la evaluación de factores psicosociales.

“El cuestionario contiene 31 ítems, tienen una escala de respuestas tipo Likert⁴, en la que el trabajador selecciona una única opción de respuesta, aquella que mejor refleje la ocurrencia de ciertos síntomas en los últimos tres meses. Para una correcta aplicación se debe cumplir con varias condiciones: integridad del contenido es decir ni debe ser alterado en su estructura, contenido u orden, el ambiente de aplicación debe ser privado, en un lugar con ventilación, iluminación adecuada.

2.2.1.3.1. Estructura del cuestionario

El cuestionario para la evaluación del estrés está estructurado de la siguiente forma:

Tabla 6
Estructura del cuestionario

Categorías	Cantidad de ítems
Síntomas fisiológicos	8
Síntomas de comportamiento social	4
Síntomas intelectuales y laborales	10
Síntomas psicoemocionales	9
Total	31

Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial
Elaboración: Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá

2.3. Aplicación del instrumento

El instrumento de evaluación elegido para la presente investigación fue aplicado según la ficha técnica elaborada por el autor del mismo.

2.3.1. Modalidad de aplicación

Debido al tipo de población a la cual la presente investigación está dirigida, los instrumentos de evaluación fueron aplicados de forma colectiva ya que todos los evaluados tienen un nivel educativo de bachillerato completo, con la modalidad de auto aplicación ya que se entregó a cada uno de los colaboradores los cuestionarios, dándoles instrucciones de leer mentalmente las instrucciones mientras el examinador las lee en voz alta, una vez finalizada se les solicita a los trabajadores que continúen leyendo y contestando cada uno de los enunciados.

⁴ La escala de Likert es una herramienta de medición que, a diferencia de preguntas dicotómicas con respuesta sí/no, nos permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con cualquier afirmación que le proponemos.

Los cuestionarios fueron aplicados en grupos de hasta 12 personas lo que garantiza la efectividad de la información aquí obtenida, en un lugar privado, aislado de ruidos, con iluminación y ventilación adecuada. Los tres cuestionarios fueron aplicados simultáneamente en el orden establecido por el manual, es decir:

1° Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral.

2° Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.

3° Cuestionario para la evaluación del estrés.

2.4. Análisis de datos

2.4.1. Factores de riesgo psicosocial

La herramienta utilizada evalúa riesgos psicosociales tanto intralaborales como extralabores. Los cuestionarios después de ser aplicados y procesados los datos determinan el nivel de riesgo por cada dimensión, dominio y tipo de riesgo.

Entendiéndose como dimensión a “la agrupación de condiciones psicosociales que constituyen un sólo factor” (Ministerio de Protección Social 2010, 52) y a dominio como al “conjunto de dimensiones que conforman un grupo de factores psicosociales” (Ministerio de Protección Social 2010, 52)

Los posibles niveles de riesgo según la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial son:

- Sin riesgo o riesgo despreciable: ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.
- Riesgo bajo: no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.
- Riesgo medio: nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.
- Riesgo alto: nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
- Riesgo muy alto: nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. (Ministerio de Protección Social 2010, 87)

Para efectos de la presente investigación se utilizará una semaforización según el nivel de riesgo encontrado, que nos permitirá reconocer de forma rápida el nivel de riesgo encontrado:

Tabla 7
Semaforización de riesgos psicosociales

Sin riesgo o Riesgo despreciable
Riesgo Bajo
Riesgo Medio
Riesgo Alto
Riesgo Muy Alto

Fuente y elaboración propias

Una vez aplicados los cuestionarios seleccionados para la presente evaluación de riesgos psicosociales al personal operativo del GOE-Quito obtenemos los siguientes resultados:

2.4.1.1. Riesgos psicosociales personal con cargos de jefaturas

2.4.1.1.1. Riesgos intralaborales

Forma A: Comprende a cargos de dirección o jefatura en el caso de la población investigada corresponde a todos los servidores policiales oficiales “Son los miembros de la Institución que poseen los grados o jerárquicos comprendidos desde Subteniente hasta General Superior de Policía” (EC 1998, art. 2). Se aplicó el cuestionario a 5 jefaturas.

Para el análisis global de riesgos psicosociales intralaborales, la batería aplicada nos brinda la siguiente tabla la cual determina los baremos⁵ que establecen el nivel de riesgo que enfrentan la muestra analizada:

Tabla 8
Nivel de riesgo

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Forma A	0,0 - 19,7	19,8 - 25,8	25,9 - 31,5	31,6 - 38,0	38,1 - 100
Forma B	0,0 - 20,6	20,7 - 26,0	26,1 - 31,2	31,3 - 38,7	38,8 - 100

Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial
Elaboración: Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá

Una vez procesados los datos se obtienen los siguientes resultados:

⁵ Baremos: expresan en forma de tabla los resultados de ciertos cálculos y su gran utilidad se basa en facilitarnos la información de forma ordenada.

Tabla 9
Nivel de riesgo intralaboral forma A

NIVEL DE RIESGO INTRALABORAL TOTAL FORMA A		
	Puntuación (A)	PUN.TRANS
Puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral	492	35,0

Fuente: GOE

Elaboración: propia

Analizados estos datos arroja un puntaje transformado de 35 y según el análisis de baremos proporcionado por la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial se encuentra entre 31,6 – 38,0 es decir tienen un nivel de riesgo alto en factores psicosociales intralaborales, por lo tanto “las dimensiones y dominios que se encuentran bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica” (Ministerio de Protección Social 2010, 87).

Con el objetivo de realizar un análisis más profundo se realizará un análisis de riesgo por dominios, para ello la batería utilizada brinda la siguiente tabla de baremos:

Tabla 10
Nivel de riesgo por dominios forma A

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 9,1	9,2 - 17,7	17,8 - 25,6	25,7 - 34,8	34,9 - 100
Control sobre el trabajo	0,0 - 10,7	10,8 - 19,0	19,1 - 29,8	29,9 - 40,5	40,6 - 100
Demandas del trabajo	0,0 - 28,5	28,6 - 35,0	35,1 - 41,5	41,6 - 47,5	47,6 - 100
Recompensas	0,0 - 4,5	4,6 - 11,4	11,5 - 20,5	20,6 - 29,5	29,6 - 100

Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial

Elaboración: Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá

Una vez procesados los datos nos arroja la siguiente información:

Tabla 11
Nivel de riesgo por dominios forma A

NIVEL DE RIESGO POR DOMINIOS JEFATURAS (FORMA A)			
DOMINIOS EVALUADOS	Punt. Bruto (A)	FT (A)	PUN.TRANS (A)
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	30	164	18,3
Control sobre el trabajo	15	84	17,9
Demandas del trabajo	112	200	56,0
Recompensas	0	44	0,0
PUNTAJE BRUTO TOTAL	157		

Fuente: GOE

Elaboración: propia

Lo que determina que el dominio demandas de trabajo tiene un nivel de riesgo muy alto por lo que “tiene una amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de

estrés. Por consiguiente las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata” (Ministerio de Protección Social 2010, 87)

Entiéndase como demandas de trabajo a “las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo” (Ministerio de Protección Social 2010, 20), es necesario analizar que dimensiones de este dominio tienen un nivel de riesgo alto para establecer los factores de riesgo psicosocial intralaboral a ser intervenidos, para reducir el riesgo que esta dimensión está causando en la salud de los miembros de la unidad investigada, para establecer el nivel de riesgo, a continuación se presenta los baremos establecidos para cada nivel de riesgo:

Tabla 12
Baremos para las dimensiones forma A

Tabla 29. Baremos para las dimensiones de la forma A.

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Características del liderazgo	0,0 - 3,8	3,9 - 15,4	15,5 - 30,8	30,9 - 46,2	46,3 - 100
Relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 5,4	5,5 - 16,1	16,2 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 100
Retroalimentación del desempeño	0,0 - 10,0	10,1 - 25,0	25,1 - 40,0	40,1 - 55,0	55,1 - 100
Relación con los colaboradores	0,0 - 13,9	14,0 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 47,2	47,3 - 100
Claridad del rol	0,0 - 0,9	1,0 - 10,7	10,8 - 21,4	21,5 - 39,3	39,4 - 100
Capacitación	0,0 - 0,9	1,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Participación y manejo del cambio	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 50,0	50,1 - 100
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0,0 - 0,9	1,0 - 6,3	6,4 - 18,8	18,9 - 31,3	31,4 - 100
Control y autonomía sobre el trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 58,3	58,4 - 100
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,0 - 14,6	14,7 - 22,9	23,0 - 31,3	31,4 - 39,6	39,7 - 100
Demandas emocionales	0,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 47,2	47,3 - 100
Demandas cuantitativas	0,0 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 45,8	45,9 - 54,2	54,3 - 100
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0,0 - 18,8	18,9 - 31,3	31,4 - 43,8	43,9 - 50,0	50,1 - 100
Exigencias de responsabilidad del cargo	0,0 - 37,5	37,6 - 54,2	54,3 - 66,7	66,8 - 79,2	79,3 - 100
Demandas de carga mental	0,0 - 60,0	60,1 - 70,0	70,1 - 80,0	80,1 - 90,0	90,1 - 100
Consistencia del rol	0,0 - 15,0	15,1 - 25,0	25,1 - 35,0	35,1 - 45,0	45,1 - 100
Demandas de la jornada de trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,0 - 0,9	1,0 - 5,0	5,1 - 10,0	10,1 - 20,0	20,1 - 100
Reconocimiento y compensación	0,0 - 4,2	4,3 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 100

Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial
Elaboración: Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá

Una vez procesados los datos, arroja los siguientes resultados que establecen el nivel de riesgo por cada una de las dimensiones que forman parte del dominio demandas de trabajo:

Tabla 13
Nivel de riesgo por dimensiones forma A

NIVEL DE RIESGO POR DIMENSIÓN/ DOMINIO DEMANDAS DE TRABAJO			
DIMENSIÓN	Punt. Bruto A	FTA	PUN.TRANS
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	13	48	27,1
Demandas emocionales	26	36	72,2
Demandas cuantitativas	11	24	45,8
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	7	16	43,8
Exigencias de responsabilidad del cargo	22	24	91,7
Demandas de carga mental	16	20	80,0
Consistencia del rol	10	20	50,0
Demandas de Jornada de Trabajo	7	12	58,3

Fuente: GOE
Elaboración: propia

Mediante estos datos se puede determinar que las dimensiones: demandas emocionales, exigencias de responsabilidad del cargo, consistencia del rol y demandas de jornada de trabajo tienen un nivel de riesgo muy alto por lo que deben ser intervenidos inmediatamente. Para realizar una intervención adecuada se debe analizar las preguntas que forman parte de estas dimensiones; en siguiente tabla se analizarán las preguntas que tienen una calificación alta lo que ha provocado que estas dimensiones tengan un riesgo psicosocial muy alto:

Tabla 14
Preguntas dimensión demandas emocionales

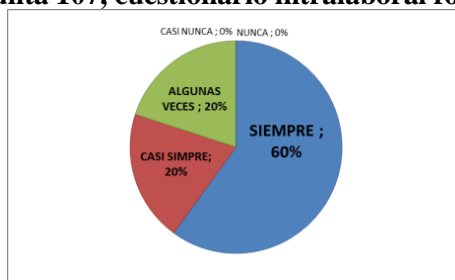
DEMANDAS EMOCIONALES									
106	107	108	109	110	111	112	113	114	
4	1	4	1	4	1	4	1	4	4
3		3		3		3		3	1
2		2		2		2	1	2	2
1		1		1	1	1	1	1	1
0		0		0	0	0		0	0
4	4	4	0	4	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
0	0	0	0	0	2	2	2	0	0
0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	4	4	1	4	2	2	2	3	
26									

Fuente: GOE
 Elaboración: propia

El dominio arroja un valor de 26, es importante verificar las preguntas que aportan mayor carga a esta puntuación, que indicarán los factores que se encuentran con mayor riesgo psicosocial. Bajo esta premisa de las preguntas: 107,108, 110 y 114 se revisarán los porcentajes de respuesta que tuvieron los investigados:

Pregunta 107.- ¿Atiendo clientes o usuarios muy preocupados?

Gráfico 1
Pregunta 107, cuestionario intralaboral forma A

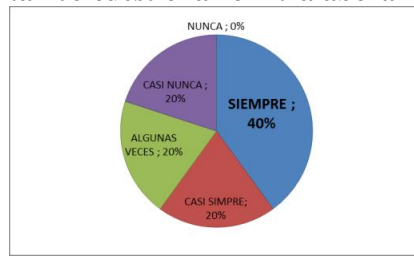


Fuente: GOE
 Elaboración: propia

En el trabajo diario de las Jefaturas de la Unidad Policial investigada siempre atienden a clientes o usuarios preocupados

Pregunta 108.- ¿Atiendo clientes o usuarios muy tristes?

Gráfico 2
Pregunta 108 cuestionario intralaboral forma A

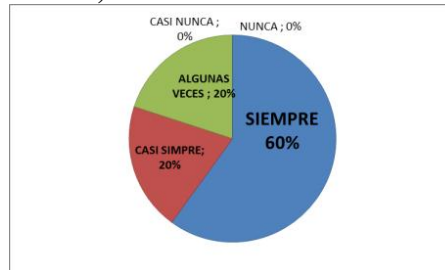


Fuente: GOE
 Elaboración: propia

En el trabajo diario de las Jefaturas de la Unidad Policial investigada siempre atienden a clientes o usuarios muy tristes

Pregunta 110.- ¿Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda?

Gráfico 3
Pregunta 110, cuestionario intralaboral forma A



Fuente: GOE
 Elaboración: propia

El trabajo diario de las Jefaturas de la Unidad Policial investigada siempre exige atender personas muy necesitadas de ayuda.

Pregunta 114.- ¿Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas?

Gráfico 4
Pregunta 114, cuestionario intralaboral forma A



Fuente: GOE
 Elaboración: propia

El trabajo diario de las Jefaturas de la Unidad Policial investigada casi siempre exige atender situaciones muy tristes o dolorosas.

Para la dimensión exigencias de responsabilidad del cargo los números de preguntas que la batería realiza son:

Tabla 15
Preguntas de la dimensión exigencias del cargo forma A

TOTALES	EXIGENCIAS DE RESP. DEL CARGO		EXIGENCIAS DE RESP. DEL CARGO								
	19		22		23		24		25		26
SIEMPRE	4		4		0		4		4		4
CASI SIEMPRE	0		0		0		0		0		0
ALGUNAS VECES	0		0		2		0		0		0
CASI NUNCA	0		0		0		0		0		0
NUNCA	0		0		0		0		0		0
TOTAL PREGUNTAS	4		4		2		4		4		4
	4						18				

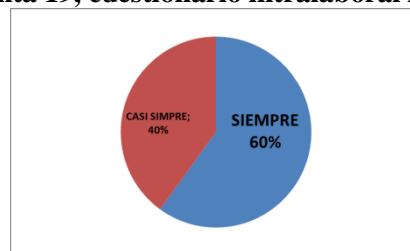
Fuente: GOE

Elaboración: propia

El dominio arroja un valor de 22, las preguntas que aportan mayor carga a esta puntuación son: 19, 22, 24,25 y 26 de las se revisarán los porcentajes de respuesta que tuvieron los investigados.

Pregunta 19: ¿En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido?

Gráfico 5
Pregunta 19, cuestionario intralaboral forma A



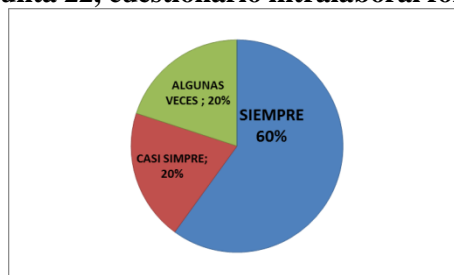
Fuente: GOE

Elaboración: propia

El trabajo diario de las Jefaturas de la Unidad Policial investigada siempre debe tomar decisiones difíciles rápidamente,

Pregunta 22: ¿En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor?

Gráfico 6
Pregunta 22, cuestionario intralaboral forma A



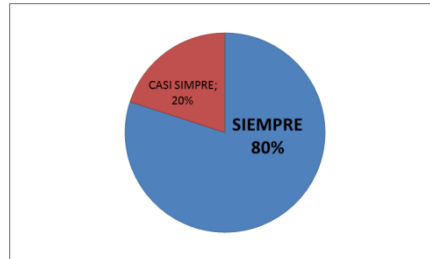
Fuente: GOE

Elaboración: propia

El trabajo diario de las Jefaturas de la Unidad Policial investigada siempre responde por cosas de valor.

Pregunta 24: ¿Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros?

Gráfico 7
Pregunta 24, cuestionario intralaboral forma A



Fuente: GOE
Elaboración: propia

El trabajo diario de las Jefaturas de la Unidad Policial investigada siempre deben responder por la seguridad de otros.

Pregunta 25: ¿Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo?

Gráfico 8
Pregunta 25, cuestionario intralaboral forma A

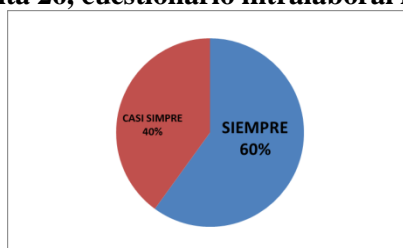


Fuente: GOE
Elaboración: propia

En el trabajo diario de las Jefaturas de la Unidad Policial investigada siempre deben responder ante su jefe por los resultados de toda su área de trabajo

Pregunta 26: ¿Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas?

Gráfico 9
Pregunta 26, cuestionario intralaboral forma A



Fuente: GOE
Elaboración: propia

El trabajo diario de las Jefaturas de la Unidad Policial investigada siempre les exige cuidar la salud de otras personas

Para la dimensión consistencia del rol las preguntas que la batería realiza son:

Tabla 16
Preguntas de la dimensión consistencia del rol forma A

FORMA A									
TOTALES	CONSISTENCIA DEL ROL								CONSISTENCIA DEL ROL
PREGUNTA	27		28		29		30		52
SIEMPRE	4		0		0		4		0
CASI SIEMPRE	0		0		0		0		0
ALGUNAS VECES	0		0		0		0		0
CASI NUNCA	0		1		0		0		1
NUNCA	0		0		0		0		0
TOTAL PREGUNTAS	4		1		0		4		1
					9				1

Fuente: GOE
Elaboración: propia

El dominio arroja un valor de 10, las preguntas que aportan mayor carga a esta puntuación son: 27 y 30 se revisarán los porcentajes de respuesta que tuvieron los investigados.

Pregunta 27: ¿En el trabajo me dan órdenes contradictorias?

Gráfico 10
Pregunta 27, cuestionario intralaboral forma A



Fuente: GOE
Elaboración: propia

El trabajo diario de las Jefaturas de la Unidad Policial investigada siempre reciben órdenes contradictorias.

Pregunta 30: ¿En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica?

Gráfico 11
Pregunta 30, cuestionario intralaboral forma A



Fuente: GOE
Elaboración: propia

El trabajo diario de las Jefaturas de la Unidad Policial investigada demanda realizar cosas que se podrían ejecutar de una forma más práctica.

Para la dimensión demandas de jornada de trabajo las preguntas que la batería realiza son:

Tabla 17
Preguntas de la dimensión jornada de trabajo forma A

TOTALES	DEMANDAS DE LA JORNADA DE TRABAJO		DEMANDAS DE LA JORNADA DE TRABAJO	
	31		33	34
PREGUNTA				
SIEMPRE	0		0	0
CASI SIEMPRE	3		3	1
ALGUNAS VECES	0		0	0
CASI NUNCA	0		0	0
NUNCA	0		0	0
TOTAL PREGUNTAS	3		3	1
	3		4	

Fuente: GOE
Elaboración: propia

El dominio arroja un valor de 7, las preguntas que aportan mayor carga a esta puntuación son: 31 y 33 de las que se revisarán los porcentajes de respuesta que tuvieron los investigados.

Pregunta 31: ¿Trabajo en horario de noche?

Gráfico 12
Pregunta 3, cuestionario intralaboral forma A

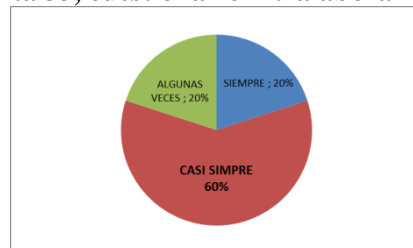


Fuente: GOE
 Elaboración: propia

El trabajo de las Jefaturas de la Unidad Policial investigada casi siempre se debe desarrollar en horario nocturno.

Pregunta 33: ¿Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana?

Gráfico 13
Pregunta 33, cuestionario intralaboral forma A



Fuente: GOE
 Elaboración: Propia

El trabajo de las Jefaturas de la Unidad Policial investigada casi siempre se desarrolla en días de descanso.

2.4.1.1.2. Riesgos extralaborales

Para el análisis global de riesgos psicosociales extralaborales, la batería aplicada nos brinda la siguiente tabla la cual determina los baremos que establecen el nivel de riesgo que enfrentan la muestra analizada para Jefaturas:

Tabla 18
Baremos para las dimensiones de riesgos extralaborales forma A

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo Bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Dimensión tiempo fuera del trabajo	0,0 - 6,3	6,4 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión relaciones familiares	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión comunicación y relaciones interpersonales	0,0 - 0,9	1,0 - 10,0	10,1 - 20,0	20,1 - 30,0	30,1 - 100
Dimensión situación económica del grupo familiar	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión características de la vivienda y de su entorno	0,0 - 5,6	5,7 - 11,1	11,2 - 13,9	14,0 - 22,2	22,3 - 100
Dimensión influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 100
Dimensión desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	0,0 - 0,9	1,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 43,8	43,9 - 100
Puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral	0,0 - 11,3	11,4 - 16,9	17,0 - 22,6	22,7 - 29,0	29,1 - 100

Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial
Elaboración: Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá

Una vez aplicado el instrumento y procesados los datos arroja la siguiente información para las jefaturas:

Tabla 19
Nivel de riesgo psicosocial extralaboral forma A

RIESGOS EXTRALABORALES JEFATURAS FORMA (A)			
DIMENSIONES	Punt. Bruta (A)	FT (A)	PUN.TRANS
Tiempo fuera del trabajo	8	16	50,0
Relaciones familiares	0	12	0,0
Comunicación y relaciones interpersonales	4	20	20,0
Situación económica del grupo familiar	2	12	16,7
Características de la vivienda y de su entorno	6	36	16,7
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	3	12	25,0
Desplazamiento vivienda –trabajo–vivienda	3	16	18,8
TOTAL CUESTIONARIO JEFATURAS	26	124	21,0

Fuente: GOE

Elaboración: propia

Analizados estos datos arroja un puntaje total bruto transformado de 21 y según el análisis de baremos proporcionado por la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial se encuentra entre 17,0 - 22,6 es decir tiene un nivel de riesgo medio, por lo tanto “Las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud” (Ministerio de Protección Social 2010, 154). Para un análisis de profundidad se analizarán las preguntas que conforman las dimensiones fuera del trabajo y características de la vivienda y su entorno ya que tienen un nivel de riesgo alto.

Para la dimensión tiempo fuera del trabajo las preguntas que la batería realiza para la dimensión son:

Tabla 20
Preguntas dimensión tiempo fuera del trabajo

PREGUNTA	TIEMPO FUERA DEL TRABAJO			
	14	15	16	17
TOTALES				
SIEMPRE	0	0	0	0
CASI SIEMPRE	0	0	0	0
ALGUNAS VECES	2	2	2	2
CASI NUNCA	0	0	0	0
NUNCA	0	0	0	0
TOTAL PREGUNTAS	2	2	2	2
TOTAL DIMENSIÓN	8			

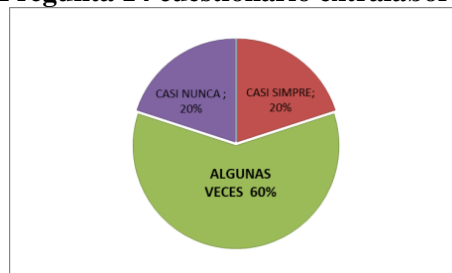
Fuente: GOE

Elaboración: propia

El dominio arroja un valor total de 8, los porcentajes de las preguntas 14, 15, 16, 17 serán analizados ya que aportan mayor carga a esta puntuación.

Pregunta 14: ¿Me queda tiempo para actividades de recreación?

Gráfico 14
Pregunta 14 cuestionario extralaboral



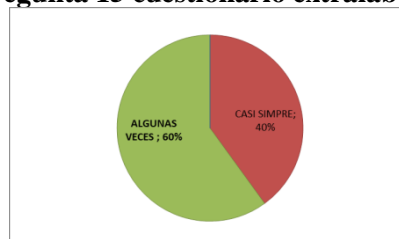
Fuente: GOE

Elaboración: propia

Debido al trabajo de las Jefaturas de la Unidad Policial investigada algunas veces les da tiempo para actividades de recreación.

Pregunta 15: ¿Fuera del trabajo tengo tiempo suficiente para descansar?

Gráfico 15
Pregunta 15 cuestionario extralaboral



Fuente: GOE

Elaboración: propia

Las Jefaturas de la Unidad Policial investigada fuera del trabajo algunas veces tienen tiempo suficiente para descansar.

Pregunta 16: ¿Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar?

Gráfico 16
Pregunta 15 cuestionario extralaboral

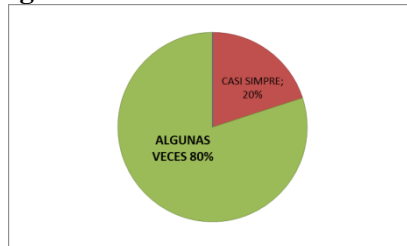


Fuente: GOE
Elaboración: propia

Las Jefaturas de la Unidad Policial investigada algunas veces tienen tiempo para atender asuntos personales y del hogar.

Pregunta 17: ¿Tengo tiempo para compartir con mi familia o amigos?

Gráfico 17
Pregunta 15 cuestionario extralaboral



Fuente: GOE
Elaboración: propia

Las Jefaturas de la Unidad Policial investigada algunas veces tienen tiempo para compartir con la familia o amigos.

Para la dimensión característica de la vivienda y su entorno las preguntas que la batería realiza para la dimensión son:

Tabla 21
Preguntas dimensión características de la vivienda y su entorno

PREGUNTA	CARACTERÍSTICA DE LA VIVIENDA Y DE SU ENTORNO												
	5	6	7	8	9	10	11	12	13				
TOTALES													
SIEMPRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CASI SIEMPRE	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
ALGUNAS VECES	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CASI NUNCA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NUNCA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL PREGUNTAS	1	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL DIMENSIÓN	6												

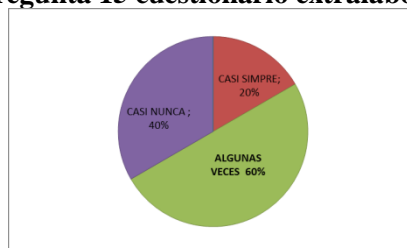
Fuente: GOE

Elaboración: propia

El dominio arroja un valor total de 6, se verificará la pregunta 6 que es la que aporta mayor carga a esta puntuación.

Pregunta 6: ¿En la zona donde vivo se presentan hurtos y mucha delincuencia?

Gráfico 18
Pregunta 15 cuestionario extralaboral



Fuente: GOE

Elaboración: propia

Se puede evidenciar que las zonas donde viven los miembros policiales que tienen cargos de Jefaturas algunas veces se presentan hurtos y mucha delincuencia.

2.4.1.2. Riesgos psicosociales personal auxiliar

2.4.1.2.1. Riesgos intralaborales

Forma B: Está dirigido a personal auxiliar, el que sigue instrucciones de sus superiores. Se aplicó el cuestionario a 55 miembros policiales se encuentran en este momento de servicio operativo en la unidad.

Para el análisis global de riesgos psicosociales intralaborales, la batería aplicada nos brinda la siguiente tabla la cual determina el rango de valores que establecen el nivel de riesgo que enfrentan la muestra analizada:

Tabla 22
Baremos para riesgo psicosocial intralaboral forma B

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Forma A	0,0 - 19,7	19,8 - 25,8	25,9 - 31,5	31,6 - 38,0	38,1 - 100
Forma B	0,0 - 20,6	20,7 - 26,0	26,1 - 31,2	31,3 - 38,7	38,8 - 100

Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial
 Elaboración: Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá

Una vez procesados los datos de la muestra se obtienen los siguientes resultados:

Tabla 23
Nivel de riesgo intralaboral forma B

NIVEL DE RIESGO INTRALABORAL (B)			
Puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral	Punt. Bruto(B)	FT(B)	PUN.TRANS
	135	388	34,8

Fuente: GOE
 Elaboración: propia

Analizados estos datos arroja un puntaje transformado de 34,8 y según el análisis de baremos proporcionado por la batería de instrumentos para evaluación de factores de riesgo psicosocial se encuentra entre 31,3 - 38,7 es decir tiene un nivel de riesgo alto, por lo tanto “las dimensiones y dominios que se encuentran bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica” (Ministerio de Protección Social 2010, 87).

Para el análisis de nivel de riesgo por dominios la batería utilizada brinda la siguiente tabla de baremos para establecer el nivel de riesgo:

Tabla 24
Baremos para dominios intralaboral forma B

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 17,5	17,6 - 26,7	26,8 - 38,3	38,4 - 100
Control sobre el trabajo	0,0 - 19,4	19,5 - 26,4	26,5 - 34,7	34,8 - 43,1	43,2 - 100
Demandas del trabajo	0,0 - 26,9	27,0 - 33,3	33,4 - 37,8	37,9 - 44,2	44,3 - 100
Recompensas	0,0 - 2,5	2,6 - 10,0	10,1 - 17,5	17,6 - 27,5	27,6 - 100

Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial
 Elaboración: Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá

Una vez procesados los datos nos arroja la siguiente información:

Tabla 25
Nivel de riesgo intralaboral forma B

DOMINIOS	Punt. Bruto (B)	FT (B)	PUN.TRANS(B)
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	29	120	24,2
Control sobre el trabajo	20	72	27,8
Demandas del trabajo	86	156	55,1
Recompensas	0	40	0,0

Fuente: GOE

Elaboración: propia

Lo que determina que el dominio demandas de trabajo tiene un nivel de riesgo muy alto por lo que “las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica” (Ministerio de Protección Social 2010, 87) .

Entiéndase como demandas de trabajo a “las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo” (Ministerio de Protección Social 2010, 20), es necesario analizar que dimensiones de este dominio tienen un nivel de riesgo alto para establecer los factores de riesgo psicosocial intralaboral que enfrenta el personal auxiliar , los mismos que deben ser intervenidos para reducir el riesgo que esta dimensión está causando en la salud de los miembros de la unidad investigada, para establecer el nivel de riesgo, a continuación se presenta los baremos establecidos por la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial para cada nivel de riesgo:

Tabla 26
Baremos para las dimensiones intralaborales forma B

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Características del liderazgo	0,0 - 3,8	3,9 - 13,5	13,6 - 25,0	25,1 - 38,5	38,6 - 100
Relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 6,3	6,4 - 14,6	14,7 - 27,1	27,2 - 37,5	37,6 - 100
Retroalimentación del desempeño	0,0 - 5,0	5,1 - 20,0	20,1 - 30,0	30,1 - 50,0	50,1 - 100
Claridad de rol	0,0 - 0,9	1,0 - 5,0	5,1 - 15,0	15,1 - 30,0	30,1 - 100
Capacitación	0,0 - 0,9	1,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 50,0	50,1 - 100
Participación y manejo del cambio	0,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 41,7	41,8 - 58,3	58,4 - 100
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 56,3	56,4 - 100
Control y autonomía sobre el trabajo	0,0 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 66,7	66,8 - 75,0	75,1 - 100
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,0 - 22,9	23,0 - 31,3	31,4 - 39,6	39,7 - 47,9	48,0 - 100
Demandas emocionales	0,0 - 19,4	19,5 - 27,8	27,9 - 38,9	39,0 - 47,2	47,3 - 100
Demandas cuantitativas	0,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 41,7	41,8 - 50,0	50,1 - 100
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 31,3	31,4 - 50,0	50,1 - 100
Demandas de carga mental	0,0 - 50,0	50,1 - 65,0	65,1 - 75,0	75,1 - 85,0	85,1 - 100
Demandas de la jornada de trabajo	0,0 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 45,8	45,9 - 58,3	58,4 - 100
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,0 - 0,9	1,0 - 6,3	6,4 - 12,5	12,6 - 18,8	18,9 - 100
Reconocimiento y compensación	0,0 - 0,9	1,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 100

Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial

Elaboración: Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá

Una vez procesados los datos, arroja los siguientes resultados que establecen el nivel de riesgo por cada una de las dimensiones que forman parte del dominio demandas de trabajo que tiene un nivel de riesgo muy alto:

Tabla 27
Nivel de riesgo del dominio Demandas de Trabajo Forma B

NIVEL DE RIESGO POR DIMENSIÓN/ DOMINIO DEMANDAS DE TRABAJO			
DIMENSIÓN	Punt. Bruto B	FTB	PUN.TRANS
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	11	48	22,9
Demandas emocionales	35	36	97,2
Demandas cuantitativas	6	12	50,0
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	7	16	43,8
Demandas de carga mental	14	20	70,0
Demandas de Jornada de Trabajo	13	24	54,2

Fuente: GOE

Elaboración: propia

Mediante estos datos se puede determinar que la dimensión: demandas emocionales, tienen un nivel de riesgo muy alto y las dimensiones: demandas cuantitativas, influencia de trabajo sobre el entorno extralaboral y demandas de jornadas de trabajo tienen un nivel de riesgo alto por tal motivo estas dimensiones deben ser intervenidas. Para realizar una intervención adecuada se debe analizar las preguntas que forman parte de estas dimensiones.

Para la dimensión demandas emocionales las preguntas que la batería realiza para son:

Tabla 28
Preguntas de la dimensión demandas emocionales forma B

FORMA B	DEMANDAS EMOCIONALES													
	89	90	91	92	93	94	95	96	97					
PREGUNTA														
TOTALES														
SIEMPRE	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0				
CASI SIEMPRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ALGUNAS VECES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CASI NUNCA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
NUNCA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL PREGUNTAS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	0	3
TOTAL DIMENSIÓN	35													

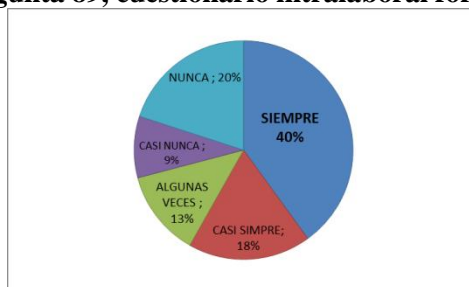
Fuente: GOE

Elaboración: propia

La dimensión arroja un puntaje de 35, se verificarán las preguntas: 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95 y 96 que son las aportan mayor carga a esta puntuación.

Pregunta 89: ¿Atiendo clientes o usuarios muy enojados?

Gráfico 19
Pregunta 89, cuestionario intralaboral forma B

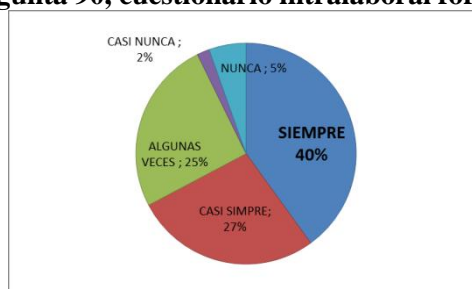


Fuente: GOE
Elaboración: propia

El personal auxiliar de la Unidad Policial investigada siempre atiende clientes o usuarios muy enojados.

Pregunta 90: ¿Atiendo clientes o usuarios muy preocupados?

Gráfico 20
Pregunta 90, cuestionario intralaboral forma B



Fuente: GOE
Elaboración: propia

El personal auxiliar de la Unidad Policial investigada siempre atienden clientes o usuarios muy preocupados.

Pregunta 91: ¿Atiendo clientes o usuarios muy tristes?

Gráfico 21
Pregunta 91, cuestionario intralaboral forma B



Fuente: GOE
Elaboración: propia

El personal auxiliar de la Unidad Policial investigada siempre atienden clientes o usuarios muy tristes.

Pregunta 92: ¿Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas?

Gráfico 22
Pregunta 92, cuestionario intralaboral forma B



Fuente: GOE
Elaboración: propia

El trabajo del personal auxiliar de la Unidad Policial investigada siempre exige atender personas muy enfermas.

Pregunta 93: ¿Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda?

Gráfico 23
Pregunta 93, cuestionario intralaboral forma B



Fuente: GOE
Elaboración: propia

El trabajo del personal auxiliar de la Unidad Policial investigada siempre exige atender personas muy necesitadas de ayuda.

Pregunta 94: ¿Atiendo clientes o usuarios que me maltratan?

Gráfico 24
Pregunta 94, cuestionario intralaboral forma B

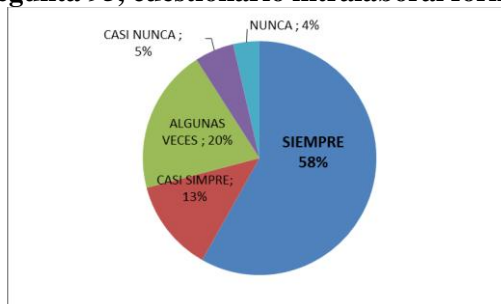


Fuente: GOE
 Elaboración: propia

El personal auxiliar de la Unidad Policial investigada siempre atienden clientes o usuarios que los maltratan.

Pregunta 95: ¿Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia?

Gráfico 25
Pregunta 95, cuestionario intralaboral forma B

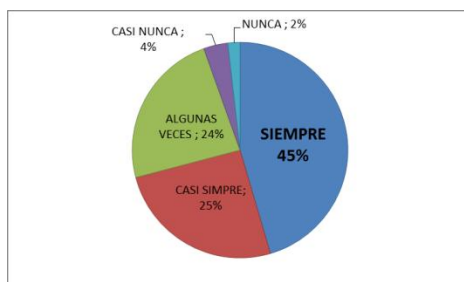


Fuente: GOE
 Elaboración: propia

El trabajo del personal auxiliar de la Unidad Policial investigada siempre exige atender situaciones de violencia.

Pregunta 96: ¿Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas?

Gráfico 26
Pregunta 96, cuestionario intralaboral forma B



Fuente: GOE
 Elaboración: propia

El trabajo del personal auxiliar de la Unidad Policial investigada siempre exige atender situaciones muy tristes o dolorosas.

Para la dimensión demandas cuantitativas las preguntas que la batería realiza son:

Tabla 29
Preguntas de la dimensión demandas cuantitativas forma B

FORMA B	DEMANDAS CUANTITATIVAS		
PREGUNTA	13	14	15
TOTALES			
SIEMPRE	0	0	0
CASI SIEMPRE	0	0	0
ALGUNAS VECES	2	2	2
CASI NUNCA	0	0	0
NUNCA	0	0	0
TOTAL PREGUNTAS	2	2	2
TOTAL DIMENSIÓN	6		

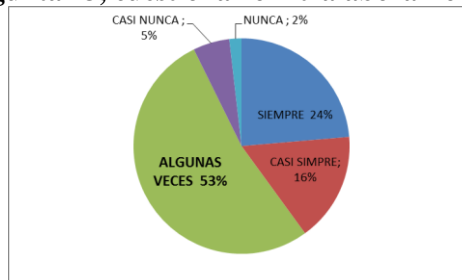
Fuente: GOE

Elaboración: propia

Arroja un total de dimensión de 6, se analizarán los porcentajes de respuesta de las preguntas 13, 14 y 15 que aportan mayor carga a esta puntuación.

Pregunta 13: ¿Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional?

Gráfico 27
Pregunta 13, cuestionario intralaboral forma B



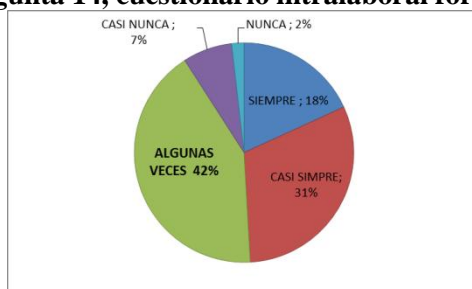
Fuente: GOE

Elaboración: propia

El personal auxiliar de la Unidad Policial investigada algunas veces por la cantidad de trabajo debe quedarse tiempo adicional.

Pregunta 14: ¿Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes?

Gráfico 28
Pregunta 14, cuestionario intralaboral forma B



Fuente: GOE
 Elaboración: propia

Al personal operativo de la Unidad Policial investigada algunas veces les alcanza el tiempo de trabajo para tener al día sus deberes.

Pregunta 15: ¿Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar?

Gráfico 29
Pregunta 14, cuestionario intralaboral forma B



Fuente: GOE
 Elaboración: propia

El personal auxiliar de la Unidad Policial investigada algunas veces por la cantidad de trabajo que tienen, debe trabajar sin parar.

Para la dimensión influencia de trabajo sobre el entorno extralaboral las preguntas que la batería realiza para la dimensión son:

Tabla 30
Preguntas de la dimensión demandas cuantitativas forma B

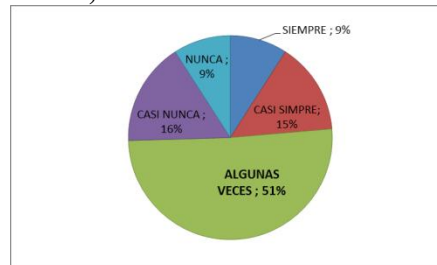
FORMA B	INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL ENTORNO EXTRALABORAL			
	25	26	27	28
PREGUNTA	25	26	27	28
TOTALES				
SIEMPRE	0	0	0	0
CASI SIEMPRE	0	0	0	3
ALGUNAS VECES	2	0	2	0
CASI NUNCA	0	0	0	0
NUNCA	0	0	0	0
TOTAL PREGUNTAS	2	0	2	3
TOTAL DIMENSIÓN	7			

Fuente: GOE
 Elaboración: propia

Arroja un total de dimensión de 7, se analizarán los porcentajes de respuesta de las preguntas 25, 27 y 28 que son las que aportan mayor carga a esta puntuación.

Pregunta 25: ¿Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo?

Gráfico 30
Pregunta 25, cuestionario intralaboral forma B

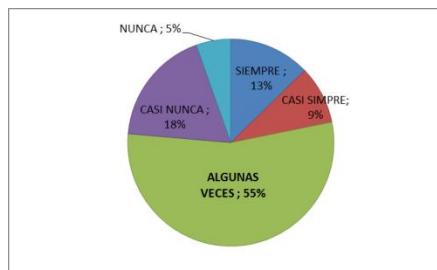


Fuente: GOE
Elaboración: propia

El personal auxiliar de la Unidad Policial investigada mientras está en su casa algunas veces sigue pensando en el trabajo.

Pregunta 27: ¿Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa?

Gráfico 31
Pregunta 27, cuestionario intralaboral forma B

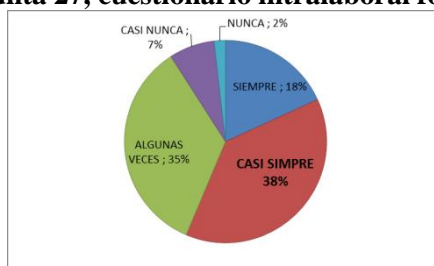


Fuente: GOE
Elaboración: propia

Algunas veces cuando el personal auxiliar de la Unidad Policial investigada estando en su casa deben atender asuntos de trabajo.

Pregunta 28: ¿Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco?

Gráfico 32
Pregunta 27, cuestionario intralaboral forma B



Fuente: GOE
Elaboración: propia

El personal auxiliar de la Unidad Policial investigada casi siempre por su trabajo el tiempo que pasan con su familia y amigos es muy poco.

Para la dimensión demandas de jornada de trabajo las preguntas que la batería realiza para la dimensión son:

Tabla 31
Preguntas de la dimensión demandas cuantitativas forma B

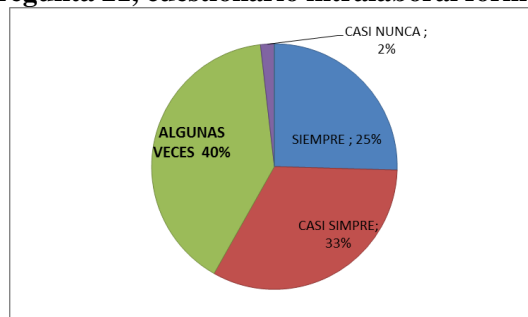
FORMA B	DEMANDAS DE LA JORNADA DE TRABAJO										
	21	22	23	24	33	37					
PREGUNTA											
TOTALES											
SIEMPRE	0	0	0	0	0	0					
CASI SIEMPRE	0	0	3	0	0	0					
ALGUNAS VECES	2	2	0	2	2	2					
CASI NUNCA	0	0	0	0	0	0					
NUNCA	0	0	0	0	0	0					
TOTAL PREGUNTAS	2	2	3	2	2	2					
TOTAL DIMENSIÓN	13										

Fuente: GOE
Elaboración: propia

Arroja un total de dimensión de 13, se analizarán los porcentajes de respuesta de las preguntas: 21, 22, 23, 24, 33 y 37, que son las que aportan mayor carga a esta puntuación.

Pregunta 21: ¿Trabajo en horario de noche?

Gráfico 33
Pregunta 21, cuestionario intralaboral forma B

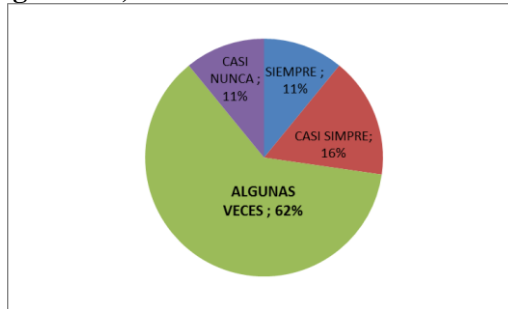


Fuente: GOE
Elaboración: propia

El personal auxiliar de la Unidad Policial investigada algunas veces trabaja en horario de la noche.

Pregunta 22: ¿En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar?

Gráfico 34
Pregunta 22, cuestionario intralaboral forma B

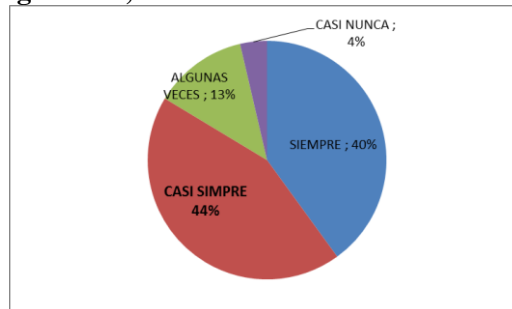


Fuente: GOE
Elaboración: propia

En el trabajo del personal auxiliar de la Unidad Policial investigada algunas veces es posible tomar pausas para descansar.

Pregunta 23: ¿Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana?

Gráfico 35
Pregunta 22, cuestionario intralaboral forma B

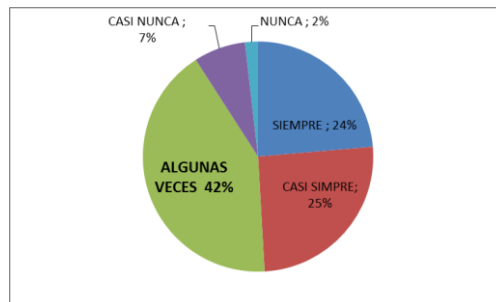


Fuente: GOE
Elaboración: propia

El trabajo del personal auxiliar de la Unidad Policial investigada casi siempre les exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana.

Pregunta 24: ¿En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes?

Gráfico 36
Pregunta 24, cuestionario intralaboral forma B

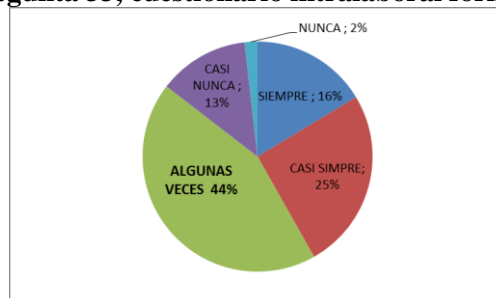


Fuente: GOE
 Elaboración: propia

Debido al trabajo del personal auxiliar de la Unidad Policial investigada algunas veces estos pueden tomar fines de semana o días de descanso al mes.

Pregunta 33: ¿Puedo tomar pausas cuando las necesito?

Gráfico 37
Pregunta 33, cuestionario intralaboral forma B

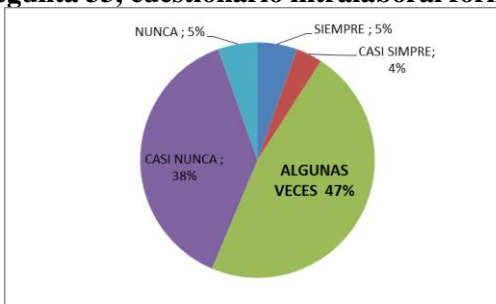


Fuente: GOE
 Elaboración: propia

Durante el trabajo del personal auxiliar de la Unidad Policial investigada algunas veces pueden realizar pausas cuando ellos lo necesitan.

Pregunta 37: ¿Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal?

Gráfico 38
Pregunta 33, cuestionario intralaboral forma B



Fuente: GOE
 Elaboración: propia

El personal auxiliar de la Unidad Policial investigada algunas veces pueden parar un momento su trabajo para para atender algún asunto personal.

2.4.1.2.2. Factores de riesgo psicosocial extralaboral

Para el análisis global de riesgos psicosociales extralaborales, la batería aplicada nos brinda la siguiente tabla la cual determina los baremos que establecen el nivel de riesgo que enfrentan la muestra analizada:

Tabla 32
Baremos para riesgos psicosociales extralaborales forma B

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Dimensión tiempo fuera del trabajo	0,0 - 6,3	6,4 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión relaciones familiares	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión comunicación y relaciones interpersonales	0,0 - 5,0	5,1 - 15,0	15,1 - 25,0	25,1 - 35,0	35,1 - 100
Dimensión situación económica	0,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión características de la vivienda y de su entorno	0,0 - 5,6	5,7 - 11,1	11,2 - 16,7	16,8 - 27,8	27,9 - 100
Dimensión influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	0,0 - 0,9	1,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 100
Dimensión desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	0,0 - 0,9	1,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 43,8	43,9 - 100
Puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral	0,0 - 12,9	13,0 - 17,7	17,8 - 24,2	24,3 - 32,3	32,4 - 100

Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial
Elaboración: Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá

Una vez aplicado el instrumento y procesados los datos arroja la siguiente información:

Tabla 33
Nivel de riesgo extralaboral forma B

RIESGOS EXTRALABORALES OPERATIVOS FORMA (B)			
DOMINIOS	PUNT. BRUTO (B)	FT (B)	PUN.TRANS (B)
Tiempo fuera del trabajo	5	16	31,3
Relaciones familiares	0	12	0,0
Comunicación y relaciones interpersonales	2	20	10,0
Situación económica del grupo familiar	5	12	41,7
Características de la vivienda y de su entorno	5	36	13,9
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	2	12	16,7
Desplazamiento vivienda –trabajo–vivienda	8	16	50,0
TOTAL CUESTIONARIO OPERATIVOS	27	124	21,8

Fuente: GOE
Elaboración: propia

Analizados estos datos arroja un puntaje total bruto transformado de 21,8 y según el análisis de baremos proporcionado por la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial se encuentra entre 17,8 - 24,2 es decir tiene un nivel de riesgo medio, por lo tanto “las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir

efectos perjudiciales en la salud” (Ministerio de Protección Social 2010, 154). En la siguiente tabla se analizarán las preguntas que conforman la dimensión desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda ya que es la dimensión que se encuentra con un nivel de riesgo muy alto:

Tabla 34
Preguntas de la dimensión demandas cuantitativas forma B

OPERATIVOS	Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda			
PREGUNTA	1	2	3	4
TOTALES				
SIEMPRE	0	0	4	0
CASI SIEMPRE	0	0	0	0
ALGUNAS VECES	2	2	0	0
CASI NUNCA	0	0	0	0
NUNCA	0	0	0	0
TOTAL PREGUNTAS	2	2	4	0
TOTAL DIMENSIÓN	8			

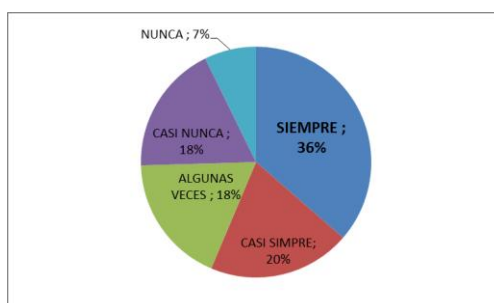
Fuente: GOE

Elaboración: propia

Arroja un total de dimensión de 8, es importante verificar la pregunta: 3 que es la que aportan mayor carga a esta puntuación.

Pregunta 3: ¿Paso mucho tiempo viajando de ida y regreso al trabajo?

Gráfico 39
Pregunta 3, cuestionario extralaboral forma B



Fuente: GOE

Elaboración: propia

El personal auxiliar de la Unidad Policial investigada siempre pasa mucho tiempo viajando de ida y regreso del trabajo.

2.4.2. Estrés

El cuestionario para la evaluación del estrés—tercera versión, se aplicó a la totalidad de la muestra evaluada es decir 60 miembros, 5 jefaturas y 55 auxiliares, para determinar el nivel de estrés que tienen los miembros operativos del GOE la batería de

instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial nos proporciona la siguiente tabla para determinar el nivel de estrés:

Tabla 35
Baremos cuestionario de evaluación de estrés

Nivel de síntomas de estrés	Puntaje total transformado	
	Jefes, profesionales y técnicos	Auxiliares y operarios
Muy bajo	0,0 a 7,8	0,0 a 6,5
Bajo	7,9 a 12,6	6,6 a 11,8
Medio	12,7 a 17,7	11,9 a 17,0
Alto	17,8 a 25,0	17,1 a 23,4
Muy alto	25,1 a 100	23,5 a 100

Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial
Elaboración: Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá

2.4.2.1. Nivel de estrés jefaturas

Una vez procesados los datos de la muestra proporciona la siguiente información:

Tabla 36
Nivel de estrés Jefaturas

PUN.BRUTO T	FT (A)	PUNT TRANSF (A)
7,8	61,16	12,7

Fuente: GOE
Elaboración: propia

Dando un puntaje transformado de 12,7 que según los baremos proporcionados por la herramienta se encuentra en el rango de 12,7 a 17,7 es decir un nivel de estrés medio por lo tanto “los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud” (Ministerio de Protección Social 2010, 383), en la siguiente tabla se puede evidenciar los rangos de preguntas que aportan una mayor puntuación.

Tabla 37
Puntaje preguntas cuestionario de estrés Jefaturas

PREGUNTAS	PROMEDIO	VALOR	PUNT. BRUT
1 AL 8	1,1	4	4,5
9 AL 12	0,8	3	2,3
13 AL 22	0,5	2	1,0
23 AL 31	0,0	1	0,0
PUNTAJE BRUTO TOTAL			7,8

Fuente: GOE
Elaboración: propia

2.4.2.2. Nivel de estrés personal auxiliar

Una vez procesados los datos de la muestra proporciona la siguiente información:

Tabla 38
Nivel de estrés Jefaturas

PUN.BRUTO T	FT (A)	PUNT TRANSF (A)
5,6	61,16	9,2

Fuente: GOE

Elaboración: propia

Dando un puntaje transformado de 9,2 que según los baremos proporcionados por la herramienta se encuentra en el rango de 6,6 a 11,8 es decir un nivel de estrés bajo por lo tanto “es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas” (Ministerio de Protección Social 2010, 383) , para un mejor análisis en la siguiente tabla se revisarán los puntajes que las preguntas aportaron para el determinar el puntaje bruto total:

Tabla 39
Puntaje preguntas cuestionario de estrés Jefaturas

NIVEL DE ESTRÉS OPERATIVOS (B)			
PREGUNTAS	PROMEDIO	VALOR	PUNT. BRUT
1 AL 8	1,3	4	5,0
9 AL 12	0,0	3	0,0
13 AL 22	0,3	2	0,6
23 AL 31	0,0	1	0,0
PUNTAJE BRUTO TOTAL			5,6

Fuente: GOE

Elaboración: propia

2.4.3. Interpretación de datos

Una vez habiendo procesado los datos y teniendo el diagnóstico del nivel tanto de riesgos psicosociales como de estrés del personal operativo del GOE-Quito, se mantiene una charla con dos miembros policiales de esta Unidad, un Oficial y un Clase, con el objetivo de tener una visión ampliada a cerca de las causas específicas por las cuales existen factores psicosociales con niveles de riesgo alto y muy alto y un nivel de estrés medio-bajo, la misma que servirá de base para elaborar el Plan de prevención de

riesgos psicosociales, el cual contendrá actividades que permitan intervenir estos riesgos que ponen en peligro la salud mental y física de estos trabajadores. De esta charla se determina: el (EC 2008, art. 19) nos indica “Las unidades especiales son comandos tácticos de reacción inmediata, flexibles y de gran capacidad de maniobra y movilización, con adiestramiento especializado y aptos para utilizarlos en diversas acciones policiales debido a la razón de ser las unidades especiales de la policía nacional”. Según la misión de la Unidad Policial corresponde al GOE “prestar servicios de seguridad de excelencia con el empleo de técnicas, tácticas y tecnología moderna en apoyo a las demás unidades policiales, convirtiéndose en una fuerza proactiva de reacción inmediata en la prevención del delito y en situaciones de alto riesgo; a través de operativos anti-delincuenciales, rescates, manejo de crisis, protección de personas importantes e instalaciones, con oportunidad y eficiencia hacia la comunidad”. Bajo este concepto, debido a la razón de ser de la Unidad Policial los factores de riesgo psicosocial intralaboral como demandas emocionales a los que estos servidores deben enfrentar, ha provocado que esta dimensión tenga un nivel de riesgo muy alto tanto en jefaturas como en personal operativo. Revisando los objetivos operativos de la unidad y cada una de las actividades ordinarias, extraordinarias y especiales, estos servidores policiales deben desarrollar su trabajo en condiciones emocionales extremas por lo que los factores de riesgo que esta dimensión analiza deben ser intervenidos de forma inmediata con el objetivo de minimizar el nivel de riesgo y garantizar la salud del trabajador.

Los miembros de esta unidad especial de la PPNN deben tener la capacidad de respuesta inmediata debido a que deben realizar su trabajo en situaciones emergentes resguardando su seguridad, la seguridad ciudadana y precautelando la vida de terceras personas, a pesar de que su trabajo por naturaleza es riesgoso, estos servidores deben responder por bienes públicos que están a su cargo como: pertrechos de dotación, vehículos policiales, materiales de rescate, entre otros, además de resguardar su vida e integridad.

En la Unidad Policial existen varias responsabilidades encomendadas dependiendo del trabajo a realizarse, el personal es distribuido en unidades conformadas por un promedio de 4 personas:

- Un conductor cuyas funciones son: mantener en buen estado el vehículo asignado y garantizar el bienestar de los miembros de la patrulla durante el trabajo,

- Jefe de patrulla sus funciones son: liderar la unidad bajo su mando, es el responsable de la correcta ejecución de las actividades asignadas, es el encargado de realizar los respectivos partes policiales y de dar a conocer oportunamente al Señor Jefe de Control de la Unidad sobre todo el trabajo realizado y
- Dos auxiliares sus funciones son: apoyar a la unidad para en conjunto llegar a la realización correcta de la tarea encomendada.

Como se describe, cada uno de los miembros de la Unidades tiene funciones asignadas lo que hace que cada uno responda ante sus jefaturas del trabajo realizado, motivo por el cual la dimensión exigencias de responsabilidad del rol tiene un nivel de riesgo muy alto y debe ser intervenida de forma inmediata.

Según un análisis realizado con el Jefe de Gestión Operativo del GOE, el personal operativo en un período de 30 días, permanece 412 horas en la Unidad, mientras que fuera de esta, un promedio de 308 horas.

En estas 412 horas de permanencia, cumplen jornadas laborales por ejemplo de 30 horas seguidas y descanso de 10 horas con un fin de semana libre cada 15 días. Durante su permanencia en la Unidad se realizan jornadas de capacitación, recreación y de descanso. Si bien la (EC 2008, art. 160) define que “los miembros de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional estarán sujetos a las leyes específicas que regulen sus derechos y obligaciones, y su sistema de ascensos y promociones con base en méritos y con criterios de equidad de género. Se garantizará su estabilidad y profesionalización”, lo que excluye a estas entidades gubernamentales de la reglamentación sobre jornadas laborales que define la Ley Orgánica de Servicio Público y les da la potestad para que según su necesidad se establezcan sus jornadas laborales, también existen estudios que evidencian que las jornadas laborales muy extensas son perjudiciales para la salud del trabajador como por ejemplo, según el estudio realizado por (Moretti 2015, 62), “una jornada laboral de 8 horas diarias, 45 horas semanales y hasta 180 horas mensuales es lo máximo a lo que un trabajador debiera estar expuesto en su actividad laboral”, ya que jornadas laborales muy extensas tienen implicaciones negativas en el estilo de vida del trabajador y esto “se refleja en nuestra salud a través de una predisposición para presentar patologías crónicas, músculo esqueléticas y de salud mental, en la posibilidad de manifestar conductas y hábitos “poco saludables”, tales como el tabaquismo, dieta desequilibrada, el consumo de alcohol y el sedentarismo” (62), es decir que los trabajadores que presentan menor tiempo de recuperación de su jornada laboral, son los que tienen mayor vulnerabilidad a presentar estas reacciones.

Al ser una Unidad Policial élite de la Policía Nacional, estos deben dar una respuesta inmediata a los acontecimientos que se generen en cualquier momento, sea esto en día festivo, fin de semana, jornada diurna o nocturna, es por esto que no siempre se cumple la jornada laboral definida, en días libres el personal debe estar atento a su dispositivo móvil ya que puede generarse una emergencia u operativo de gran magnitud, que requiera de todo el personal al 100% por lo que, a pesar de encontrarse en su tiempo de descanso, los miembros policiales deben acudir al llamado de forma inmediata si fuera el caso. Por estos motivos las dimensiones: demandas de jornada de trabajo, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, consistencia del rol y tiempo fuera del trabajo tiene un nivel de riesgo alto y muy alto respectivamente tanto para el personal operativo o auxiliar como para las jefaturas y debe ser intervenido de forma inmediata.

Según el análisis sobre el nivel de estrés en el personal operativo del GOE tanto para jefaturas como operativos estos presentan un nivel de estrés medio y bajo respectivamente, en los que aportaron mayor puntaje al resultado del análisis los siguientes factores fisiológicos:

1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.
3. Dolor de cabeza.
4. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.
5. Cambios fuertes del apetito.

Según el análisis realizado un promedio del 60% de la muestra analizada algunas veces ha presentado estos síntomas fisiológicos, no es un resultado alarmante pero se debería tomar acciones que permitan minimizar este porcentaje y el nivel de ocurrencia.

Una vez habiendo realizado el análisis de nivel de riesgo psicosocial y nivel de estrés en el personal operativo del GOE Quito se determina que la hipótesis planteada no se cumple debido que a pesar que en varios dominios el nivel de riesgo psicosocial en factores intralaborales y extralaborales es muy alto y alto, el nivel de estrés es medio y bajo, lo que nos permite determinar que los factores psicosociales con nivel de riesgo muy alto y alto encontrados no inciden en el nivel de estrés de estos miembros policiales.

Capítulo cuatro

Plan de prevención de riesgos psicosociales para el personal operativo del GOE-Quito de la Policía Nacional del Ecuador

Para el presente plan de prevención se ha determinado medias de intervención primarias MP que son de aplicación inmediata y de primera estancia y medidas de intervención secundarias MS que son de aplicación posterior a las medias primarias.

Tabla 40

RIESGOS PSICOSOCIALES IDENTIFICADOS		DESCRIPCION DE LA DIMENSIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL	NIVEL DE RIESGO	ACTIVIDADES	ALCANCE
DIMENSIONES	FACTORES				
EXIGENCIAS DE RESPONSABILIDAD DEL CARGO	Toma de decisiones difíciles muy rápido	Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas.	Muy Alto Jefaturas	Actividades propuestas en la dimensión demandas emocionales	
	Responder por cosas de mucho valor			Análisis de las consecuencias físicas y psicológicas en el personal del GOE (MP)	Determinar las consecuencias en la salud mental de los miembros operativos del GOE Quito de que la dimensión exigencias de responsabilidad del cargo tenga un nivel de riesgo muy alto
	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo			Entrevistas personalizadas a cada miembro operativo con cargo de jefatura (MP)	Conocer de forma acertada las causas de que este dominio tenga un nivel de riesgo alto
	Cuidar la salud de otras personas			Coach en liderzgo enfocado en manejo efectivo de equipos de trabajo (MS)	Brindar herramientas de liderazgo a todo el personal operativo GOE - Quito Mejorar el nivel de dirección en el personal operativo del GOE-Quito

Fuente y elaboración propias

RIESGOS PSICOSOCIALES IDENTIFICADOS		DESCRIPCION DE LA DIMENSIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL	NIVEL DE RIESGO	ACTIVIDADES	ALCANCE
DIMENSIONES	FACTORES				
CONSISTENCIA DEL ROL	Órdenes contradictorias	Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo	Muy Alto Jefaturas	Analizar el Organico funcional del GOE-Quito (MP)	Determinar la eficiencia del Orgánico funcional del GOE-Quito
	Hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica			Realizar un levantamiento de procesos de cada uno de los	Delimitar las funciones y responsabilidades de cada puesto
DEMANDAS DE JORNADAS DE TRABAJO	Trabajo en horario de noche	Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos	Muy Alto Jefaturas y Auxiliares	Estudio sobre la efectividad de las jornadas de trabajo y carga horaria del personal (MP)	Conocer el número de horas semanales y mensuales que el personal permanece en la Unidad
	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana				De las horas de permanencia en la Unidad, determinar las horas operativas y de ocio.
	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar			Evaluación de tiempos de descanso del personal (MP)	Determinar si los tiempos de descanso que tiene el personal del GOE es el adecuado para garantizar la salud del trabajador
	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes			Planificar Jornadas Deportivas de Recreación GOE (MS)	Integrar a los miembros del GOE-Quito
	Puedo tomar pausas cuando las necesito				
	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal				
	Liberar de la carga mental que produce el trabajo en el GOE-Quito				

Fuente y elaboración propias

RIESGOS PSICOSOCIALES IDENTIFICADOS		DESCRIPCION DE LA DIMENSIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL	NIVEL DE RIESGO	ACTIVIDADES	ALCANCE
DIMENSIONES	FACTORES				
DEMANDAS EMOCIONALES	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados	Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador.	Muy Altos Jefaturas y Auxiliares	Analizar el nivel de exposicion psicológica de cada una de las actividades que realiza el GOE en beneficio de la ciudadanía (MP)	Conocer el nivel de exposición psicológica de las actividades que desempeñan los miembros operativos del GOE-Quito
	Atiendo clientes o usuarios muy tristes			Auxilio Psicológico (MP)	Brindar ayuda psicologica inmediata a los miembros operativos del GOE-Quito después de realizar una actividad con nivel de exposición muy alto y alto.
	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda			Programa de vigilancia médica de salud ocupacional y psicológica en el GOE Quito (MP)	Realizar un seguimiento trimestral de las condiciones médicas y psicológicas en los miembros operativos del GOE-Quito
	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas			Realizar un estudio socio demográfico en el GOE-Quito (MP)	Conocer la situacion socio demográfica de los miembros del GOE-Quito
	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados			Realizar un análisis profundo sobre las consecuencias psicológicas y físicas que se generan en el personal operativo del GOE-Quito al estar expuestos a un nivel muy alto de demandas emocionales.(MP)	Determinar las consecuencias en la salud mental de los miembros operativos del GOE Quito de que la dimensión demandas emocionales tenga un nivel de riesgo muy alto
	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas			Taller sobre resiliencia (MS)	Brindar mecanismos para manejar adecuadamente situaciones adversas, sin dejar que estas afecten a los miembros del GOE
	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan			Taller sobre manejo efectivo de usuarios difíciles (MS)	Brindar herramientas necesarias a los miembros del GOE que les permitan manejar adecuadamente a usuarios difíciles

Fuente y elaboración propias

RIESGOS PSICOSOCIALES IDENTIFICADOS		DESCRIPCION DE LA DIMENSIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL	NIVEL DE RIESGO	ACTIVIDADES	ALCANCE
DIMENSIONES	FACTORES				
DEMANDAS CUANTITATIVAS	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional	Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo	Alto Auxiliares	Realizar un estudio sobre el número de servidores policiales que son parte operativa del GOE - Quito vrs la Demanda de Trabajo (MP)	Determinar la necesidad de personal nuevo en el GOE-Quito
	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes				Planificar aperturas de cursos de formación para ser miembros del GOE
	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar				Distribuir el trabajo de forma equitativa
INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL ENTORNO EXTRALABORAL	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo	Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral.	Alto Auxiliares	Análisis de las consecuencias físicas y psicológicas en el personal del GOE (MP)	Conocer la incidencia física y psicológica en los miembros del GOE-Quito de que ésta dimensión tenga un nivel de riesgo alto.
	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco			Taller de relajación "desconéctate" de tu trabajo antes de ir a casa (MS)	Desarrollar habilidades, técnicas y herramientas de relajación y desconexión del trabajo
TIEMPO FUERA DEL TRABAJO	Me queda tiempo para actividades de recreación	Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio	Alto Jefaturas	Las propuestas en la dimensión demandas de jornada de trabajo (MP)	
	Fuera del trabajo tengo tiempo suficiente para descansar			Análisis de las consecuencias físicas y psicológicas en el personal del GOE (MP)	Conocer la incidencia física y psicológica en los miembros del GOE-Quito que ésta dimensión tenga un nivel de riesgo alto.
	Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar				
	Tengo tiempo para compartir con mi familia o amigos			Planificar el Día de la Familia GOE	Brindar a las familias invitadas una charla de sensibilización a cerca de la importancia del trabajo y las actividades que realizan los servidores GOE en bienestar de la comunidad

Fuente y elaboración propias

RIESGOS PSICOSOCIALES	RESPONSABLE	BENEFICIARIOS	HERRAMIENTAS	FORMA DE APLICACIÓN	PRESUPUESTO	FRECUENCIA DE APLICACIÓN
DIMENSIONES						
EXIGENCIAS DE RESPONSABILIDAD DEL CARGO	Jefe de Gestión de Talento Humano, Jefe de Capacitación GOE-Quito	Personal Operativo del GOE-Quito	Experto en Desarrollo del TH	NA	\$500	Una vez
			Experto en Desarrollo del TH	NA	\$100	Una vez
			Coach (Conferensista)	3 grupos de 20 participantes/ 2 horas por grupo	\$120	\$120

Fuente y elaboración propias

RIESGOS PSICOSOCIALES	RESPONSABLE	BENEFICIARIOS	HERRAMIENTAS	FORMA DE APLICACIÓN	PRESUPUESTO	FRECUENCIA DE APLICACIÓN
DIMENSIONES						
CONSISTENCIA DEL ROL	Jefe de Gestión Operativa GOE - Quito	Personal Operativo del GOE Quito	Grupos de Trabajo	NA	Recurso humano propio	Anual/ Enero de cada año
DEMANDAS DE JORNADAS DE TRABAJO	Jefe de Gestión de Talento Humano GOE- Quito	Personal Operativo del GOE- Quito	Personal del departamento de Talento Humano	NA	Recursos propios	Anual/ Enero de cada año
						Mensual

Fuente y elaboración propias

RIESGOS PSICOSOCIALES	RESPONSABLE	BENEFICIARIOS	HERRAMIENTAS	FORMA DE APLICACIÓN	PRESUPUESTO	FRECUENCIA DE APLICACIÓN
DIMENSIONES						
DEMANDAS EMOCIONALES	Departamento Psicológico de la PPNN y Jefe de Gestión de Talento Humano	Personal Operativo del GOE-Quito	Experto en Desarrollo del TH	NA	\$500	Una ocasión
			Psicólogo	Individual	Recurso propio	Cada actividad
	Departamento Psicológico de la PPNN, Médico Ocupacional y Jefe de Gestión de Talento Humano		Psicólogo y Médico ocupacional	Individual	Recurso propio	Trimestral enero, abril, julio, octubre y diciembre de cada año
	Jefe de Gestión de Talento Humano, Jefe de Capacitación GOE-Quito		Conferencista	3 grupos de 20 participantes/ 2 horas por grupo	\$120	Anual/ Enero de cada año
	Jefe de Gestión de Talento Humano, Jefe de Capacitación GOE-Quito		Experto en Desarrollo del TH	NA	\$500	Anual/ Enero de cada año
			Conferencista	3 grupos de 20 participantes/ 2 horas por grupo	\$120	Anual/ Enero de cada año

Fuente y elaboración propias

RIESGOS PSICOSOCIALES	RESPONSABLE	BENEFICIARIOS	HERRAMIENTAS	FORMA DE APLICACIÓN	PRESUPUESTO	FRECUENCIA DE APLICACIÓN
DIMENSIONES						
DEMANDAS CUANTITATIVAS	Jefe de Gestión de Talento Humano y Jefe de Gestión Operativa GOE-Quito	Personal Operativo del GOE Quito	Personal del departamento de Talento Humano	NA	Recursos propios	Trimestral
INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL ENTORNO EXTRALABORAL	Jefe de Gestión de Talento Humano, Jefe de capacitación GOE-Quito	Personal Operativo del GOE Quito	Experto en Desarrollo de TH	NA	\$500	Una ocasión
			Coach (Conferensista)	3 grupos de 20 participantes/ 2 horas por grupo	\$120	Semestral
TIEMPO FUERA DEL TRABAJO	Jefe de Gestión de Talento Humano, Jefe de Capacitación GOE-Quito	Personal Operativo del GOE Quito	Experto en Desarrollo de TH	NA	\$500	Una ocasión
			Coach (Conferensista)	3 grupos Familiares de 20 colaboradores de la Unidad	\$500	Anual/ Enero de cada año

Fuente y elaboración propias

Conclusiones

- En el personal operativo del GOE-Quito, mediante la aplicación de los cuestionarios se logró evaluar: cuatro dominios y 21 dimensiones de riesgos psicosociales intralaborales, 7 dimensiones de riesgos psicosociales extralaborales y 4 categorías en la evaluación del nivel de estrés.
- En el personal operativo del GOE- Quito, tanto en jefaturas como, en el personal auxiliar, se detectó un nivel de riesgo alto, en factores de riesgo psicosocial intralaboral y se determina que el dominio demandas de trabajo tiene un nivel de riesgo muy alto.
- En el dominio demandas de trabajo, en las Jefaturas, las dimensiones: demandas emocionales, exigencias de responsabilidad del cargo, consistencia del rol y demandas de jornada de trabajo tienen un nivel de riesgo muy alto, mientras que el personal auxiliar, las dimensiones: demandas emocionales tienen un nivel de riesgo muy alto y las dimensiones: demandas cuantitativas, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral y demandas de jornada de trabajo tienen un nivel de riesgo alto.
- La jornada laboral en el personal operativo del GOE-Quito, tiene un promedio de duración, es decir de permanencia en la Unidad de 412 horas al mes, y fuera de ésta 312 horas, con jornadas de trabajo de 31 horas seguidas y 10 horas de descanso, con un fin de semana de descanso cada 15 días. La Ley Orgánica de Servicio Público establece que un empleado público debe cumplir una jornada laboral de 8 horas diarias por 5 días, es decir 160 horas al mes y con descanso de 540 horas, lo que determina que los miembros del GOE permanecen en la Unidad más del doble de horas establecidas para un servidor público.
- Según Moretti (2015, 62) “una jornada laboral de 8 horas diarias, 45 horas semanales y hasta 180 horas mensuales es lo máximo a lo que un trabajador debiera estar expuesto en su actividad laboral”, ya que jornadas laborales muy extensas tienen implicaciones negativas en el estilo de vida del trabajador y esto “se refleja en nuestra salud a través de una predisposición para presentar patologías crónicas, músculo esqueléticas y de salud mental, en la posibilidad de manifestar conductas y hábitos “poco saludables”, tales como el tabaquismo, dieta desequilibrada, el consumo de alcohol y el sedentarismo” (62).
- El personal operativo del GOE- Quito, tanto en jefaturas como en el personal auxiliar, enfrenta un nivel de riesgo medio en cuanto a los factores de riesgo psicosocial

extralaboral. Dentro de este análisis se determina que: para las Jefaturas las dimensiones tiempo fuera del trabajo y características de la vivienda y de su entorno tienen un nivel de riesgo alto y para el personal auxiliar la dimensión desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda tiene un nivel de riesgo muy alto.

- Mediante la evaluación del nivel de estrés en el personal operativo del GOE- Quito se puede determinar que: las jefaturas enfrentan un nivel de estrés medio y el personal auxiliar un nivel de estrés bajo, lo que nos refleja que gracias a la exhaustiva preparación y capacitación que tiene este grupo de profesionales para el desempeño de su trabajo se logra que estos colaboradores asimilen su trabajo de una forma adecuada y su nivel de estrés sea medio-bajo, a pesar que en estudios anteriores se determina que el nivel de estrés en los miembros policiales es muy alto.
- Tanto en jefaturas como en el personal auxiliar del GOE Quito, a pesar que en varios dominios el nivel de riesgo psicosocial en factores intralaborales y extralaborales es muy alto y alto, el nivel de estrés es medio y bajo, lo que nos permite determinar que los factores psicosociales con nivel de riesgo muy alto y alto encontrados no inciden en el nivel de estrés de estos miembros policiales por lo tanto la hipótesis no se cumple.

Recomendaciones

- Aplicar el plan de prevención propuesto para el GOE-Quito sobre todo las medidas de intervención primarias ya que brindará una visión mayor a cerca de los factores de riesgo psicosocial de esta Unidad Policial.
- Realizar un análisis profundo sobre las consecuencias psicológicas que traen consigo el que estos miembros policiales tengan dimensiones de riesgo psicosocial tanto intralaborales como extralaboral con un nivel de riesgo muy alto y alto, ya que el presentar un nivel de estrés medio bajo, da la pauta que deben existir otras consecuencias psicosociales que van de la mano con este hallazgo, es por esto que la presente investigación servirá de base para futuras investigaciones que se requieran en ésta Unidad Policial o en cualquiera en el Ecuador.
- Realizar exámenes médicos ocupacionales preventivos a los miembros operativos del GOE –Quito por lo menos una vez al año, ya que si bien la investigación arroja un nivel de estrés medio bajo, se evidencia que algunos miembros policiales presentan síntomas fisiológicos como: dolores en el cuello y espalda o tensión muscular, problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon, dolor de cabeza, palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos, cambios fuertes del apetito.

Lista de Referencias

- Alastruey , Juan Carlos. 2012. *La Salud Mental de los Trabajadores*. Madrid: Wolters Kluwer S.A.
- Altamirano , Enrique. 2004. *Equinoccio Series Académicas*. Quito: Luz de América.
- Beata, Basińska, Izabela Wiciak. 2012. "Fatigue and Professional Burnout in Police Officers and Firefighters". *Internal Security*. <https://search.proquest.com/openview/2eeeb52f61fa8daf1d5908bc56b5f2f9/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1556339>.
- Carvalho, Maria Teresa de Jesus. 2018. *Perturbação Pós-Stresse Traumático da Guerra: Avaliação Psicologia e Modelo Preditivo dos Sintomas*.
- Castellanos , Alberto. 2009. El estrés en las filas policiales. *Polinoticias*.
- Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. 2010. *Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. Guardia Civil y Policía Nacional*. Madrid: Paco Arnau.
- Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exterior. 2006. *Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*.
- Consejo Consultivo Laboral Andino. 2005. *Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el trabajo*. San Isidro: Dezain Grafic E.I.R.L.
- Consejo Directivo Del Instituto de Seguridad Social. 2016. Reglamento del Seguro General de Riesgos de Trabajo.
- Creus Solé, Antonio. 2013. *Técnicas para la prevención de riesgos laborales*. Barcelona: Marcombo S.A.
- Dirección General de Empleo y Asuntos sociales. 1999. Guía sobre estrés relacionado con el trabajo. *Empleo & Asuntos Sociales*.
- EC. 2008. *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial 449, 20 de octubre.
- EC. 1998. *Ley de Personal de la Policía Nacional*.
- EC. 2006. *Reglamento Orgánico Funcional del Personal de la Policía Nacional*.
- EC. 2007. Reglamento de Seguridad y Salud Para la Construcción y Obras Públicas.
- EC. 2008. Ley Orgánica de la Policía Nacional del Ecuador.
- EC. 2015. Ley Orgánica para la Justicia Laboral y Reconocimiento del Trabajo en el Hogar.

- EC. 2016. *Resolución C.D. 513 Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo.*
- EC. 2016. Ley Orgánica de Servicio Público.
- EC. 2017. Decreto Ejecutivo MDT-2017-0082 Normativa para la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral.
- EC. 2005. *Reglamento Ley Orgánica de la Policía Nacional del Ecuador.*
- Mina, Juan. 2017. "El estrés. s.f". 15 de 02 de 2018
<http://www.cop.es/colegiados/ca00088/pag13.htm#4.%20Estr%C3%A9s%20y%20salud>.
- Fundación Científica y Tecnológica ACHS. 2009. «Riesgos Psicosociales en el Trabajo .» *Ciencia & Trabajo*, 29-30.
- García , Jesus Martín, Lourdes Luceño Moreno, Marian Jaén Díaz, y Susana Rubio Valdehita. 2007. "Relación entre factores psicosociales adversos, evaluados a través del Cuestionario Multidimensional DECORE y salud laboral deficiente". Madrid.
- García Albuérne, María Yolanda, y Alberto Albacete Carreño. 2013. "Riesgo de Estrés Psicosocial y Estrés Laboral Percibido en los Policías locales". Madrid.
- García Albuérne, Yolanda, Miguel Angel Pérez Nieto, Lourdes Luceño Moreno. 2015. "Turnos y estrés psicosocial en los policías locales de Madrid". *Ansiedad y estrés* 21 (1), 57-70. https://www.researchgate.net/profile/Lourdes_Luceno_Moreno/publication/283302502_2015_Ansiedad_y_Estres_Policias/links/5632109c08ae3de9381e3ccd.pdf.
- García, Silgo. 2013. "Revisión de programas de resiliencia basados en la evidencia en los ejércitos". *Sanidad militar* 69 vols. doi: 10.4321/S1887-85712013000300005
- Casenave, Concepción de Puelles. 2009. "Exigencia y carga emocional del trabajo policial: la intervención policial ante catástrofes y emergencias masivas". *Psicopatología clínica legal y forense* 9 vols 171-196.
- Hassard, Juliet, Kevin Teoh, Marlen Cosmar y Karla Van den Broek. 2014. "Calculating the cost of work-related stress and psychosocial risks". *European Agency for Safety and Health at Work*. doi: 10.2802/20493.
- Instituto de Seguridad y Salud Laboral. 2010. Métodos de Evaluación Psicosocial.
- Luceño Moreno, Lourdes, Jesuús Martín García, Eva Díaz María, y Susana Rubio Valdehita. 2008. *Un Instrumento de Evaluación de Riesgos Psicosociales, en el Entorno Laboral El Cuestionario DECORE*. Madrid.

- Luceño Moreno, Lourdes, Susana Rubio Valdehita, Eva Díaz Ramiro, y Jesús Marín García. 2010. *Percepción de Riesgos Psicosociales en Distintas Muestras de Trabajadores Españoles*. Madrid.
- Ministerio de Protección Social. 2010. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá D.C.
- Moreno Jimenez, Bernanrdo, y Carmen Báez León. 2010. *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias medidas y buenas prácticas*. Madrid.
- Moreno Puebla, Reynol, Jose Menéndez López, y Cruz Turró Marmol. 2001. *Factores Psicosociales y Estrés en el medio Militar*. La Habana.
- Moretti, Christian. 2015. *Revista Chilena de Terapia Ocupacional*, Duración de la jornada laboral: implicancias sanitarias y político-económicas, 57-64. Chile.
- Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT. 2012. Evaluación de Riesgos Psicosociales.» *Ficha de Prevención*.
- Padilla García, Jose Luis, Andres Gonzalez Gómez, y Cristiano Pérez Meléndez. 1985. *Elementos del Cuestionario*. Madrid.
- Pierre Falzon. 2009. *Manual de Ergonomía*. Madrid: Madus Laborandi, S.L.
- Rodríguez Espíndola, Solange y Carina Judith Scharagrodsky. 2008. *"Afrontamiento al estrés en policías"*. Buenos Aires.
- Sánchez Milla, JJ, MA Sanz Bou, A Apellaniz Gonzalez, y A Pascual Izaloea. 2001. *Policía y Estrés laboral. Estresores organizativos como causa de morbilidad psiquiátrica*. Madrid.
- Sarsosa Prowesk, Kewy, Natalia Paerez Moreno Natalia y Carolina Alzate Beithia. 2013. "Prevalencia del síndrome de quemarse en el trabajo de Cali". *Informes psicológico* 13 vols. <https://revistas.upb.edu.co/index.php/informespsicologicos/article/view/2792/2437>.
- Skeff Cunha, Almerina Maria, Liliam Deisy Ghizoni. 2017. "Narrativas do sofrimento do trabalho de um policial militar afastado". *Comunicação & Inovação, PPGCOM/USCS v19 n39 132-147*. doi: 10.13037/ci.vol19n39.5132.
- Sinche Silva, Rossemary. 2012. *Revista Técnica Informativa del Seguro General de Riesgos del Trabajo/Ecuador*, Factores de Riesgos Psicosociales: 10-11.
- Unidad de Seguridad e Higiene del Trabajo. 2017. *Guía para la prevención de riesgos*. Ecuador.

Vallejo, Álvaro. 2011. "Cambios sintomáticos en policías con estrés postraumático y psicoterapia de grupo". *Terapia psicológica* 29 vols 13-23. doi: 10.4067/S0718-48082011000100002.

Anexos

1. Aplicación de los instrumentos



Fuente: GOE
Elaboración: propia



Fuente: GOE
Elaboración: propia



Fuente: GOE
Elaboración: propia