

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

**FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y
COMPORTAMIENTO HUMANO**

Trabajo de fin de carrera titulado:

**“EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL
OPERATIVO DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE
ALOJAMIENTO. QUITO, 2019”**

Realizado por:

DIANA CAROLINA AGUINAGA CHICA

Director del proyecto:

Juan Carlos Flores

Como requisito para la obtención del título de:

INGENIERO EN SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

Quito, 15 de Julio de 2019

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, DIANA CAROLINA AGUINAGA CHICA, con cédula de identidad # 171970547-5, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado a calificación profesional; y, que ha consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.



Diana Carolina Aguinaga Chica

C.C.: 171970547-5

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación titulado:

“EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL OPERATIVO DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO. QUITO, 2019”

Realizado por:

DIANA CAROLINA AGUINAGA CHICA

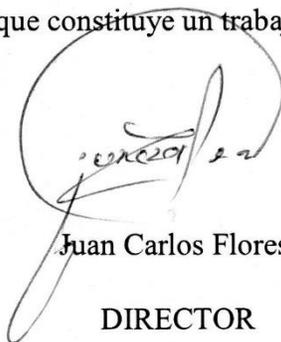
como Requisito para la Obtención del Título de:

INGENIERO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

ha Sido dirigido por el profesor

JUAN CARLOS FLORES

quien considera que constituye un trabajo original de su autor

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Juan Carlos Flores', is enclosed within a circular stamp or seal. The signature is written in a cursive style.

Juan Carlos Flores

DIRECTOR

LAS PROFESORAS INFORMANTES

Las Profesoras Informantes:

CINDY BURBANO

MICHELLE FERRER

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



Cindy Burbano



Michelle Ferrer

Quito, 15 de Julio de 2019

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a mis padres, no alcanzaría una vida para retribuirles todo el amor, sacrificio y paciencia. Este es el comienzo de tantas alegrías que quiero brindarles.

A mi hermana, mi mejor amiga y protectora, tu apoyo siempre me impulsó ante cualquier
adversidad.

A la memoria de mi abuelita. Sé que desde el cielo me cuida, hubiese querido que esté aquí.

Les amo mucho.

AGRADECIMIENTO

A mi director de tesis Juan Carlos Flores, porque gracias a su predisposición y lineamientos pude desarrollar un trabajo del cual estoy orgullosa. No solo le agradezco por su apoyo en la presente, sino también por el conocimiento otorgado en el tiempo que fue mi profesor, sus enseñanzas me acompañarán a lo largo de mi vida profesional.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1 El problema de investigación	13
1.1.1 Planteamiento del Problema.....	13
1.1.2 Objetivo General	16
1.1.3 Objetivos Específicos.....	16
1.1.4 Justificación.....	16
1.1.5 Estado actual del conocimiento sobre el tema.....	19
1.1.6 Adopción de una perspectiva teórica.....	23
1.1.6.1 Psicosocial.....	23
1.1.6.2 Aspectos Psicosociales	23
1.1.6.2.1 Factores psicosociales. Grupos.....	24
1.1.6.2.2 Riesgos laborales psicosociales y sus clases.	26
1.1.7 Identificación y caracterización de variables	31
CAPÍTULO II. MÉTODO.....	33
2.1. Nivel de estudio	33
2.2. Modalidad de investigación.....	33
2.3. Método.....	33
2.4. Población y Muestra	33
2.5. Selección de instrumentos de investigación	34
2.5.1. Método CoPsoQ-istas21.....	34
CAPÍTULO III. RESULTADOS	40
Levantamiento de datos / información	40
3.1. Presentación y análisis de resultado	40
3.1.1. Resultados de los datos sociodemográficos	40
3.1.2. Resultado global de factores de riesgo psicosocial en la empresa	42
3.1.3. Resultados por pregunta	44
3.1.3.1. Exigencias Psicológicas	44
3.1.3.2. Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	45
3.1.3.3. Inseguridad.....	46
3.1.3.4. Apoyo Social.....	47
3.1.3.5. Doble Presencia.....	48

3.1.3.6.	Estima.....	50
3.1.4.	Relación de resultados sociodemográficos y dimensiones psicosociales desfavorables	50
3.1.4.1.	Exigencias Psicológicas	51
3.1.4.2.	Trabajo Activo.....	52
3.1.4.3.	Inseguridad.....	54
3.1.4.4.	Apoyo Social.....	56
3.1.4.5.	Doble Presencia.....	57
3.1.4.6.	Estima.....	59
CAPITULO IV. DISCUSIÓN		62
4.1.	Conclusiones.....	62
4.2.	Recomendaciones	64
REFERENCIAS		67
ANEXOS		72
Anexo 1.	Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo	73
Anexo 2.	Cronograma de actividades para la prevención del riesgo psicosocial en la empresa.....	79

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Gráfico 1. Aspectos Psicosociales	23
Tabla 1. Grupos de factores psicosociales.....	25
Tabla 2. Estructura del método CoPsoQ-istas21, versión corta	34
Tabla 3. Descripción de Exigencias psicológicas.....	35
Tabla 4. Descripción de Control.....	36
Tabla 5. Descripción de Relaciones sociales y calidad de liderazgo.....	36
Tabla 6. Descripción de Compensaciones.....	37
Tabla 7. Descripción de Doble Presencia.....	38
Tabla 8. Datos sociodemográficos.....	40
Tabla 9. Resultados CoPsoQ-istas21 Personal Operativo	41
Gráfico 2. Resultados CoPsoQ-istas21 Personal Operativo.....	41
Gráfico 3. Resultados de las preguntas. Dimensión: Exigencias Psicológicas	43
Gráfico 4. Resultados de las preguntas. Dimensión: Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	44
Gráfico 5. Resultados de las preguntas. Dimensión: Inseguridad	45
Gráfico 6. Resultados de las preguntas. Dimensión: Apoyo Social	46
Gráfico 7. Resultados de la pregunta 31. Dimensión: Doble Presencia	47
Gráfico 8. Resultados de las preguntas 31,33,34. Dimensión: Doble Presencia	48
Gráfico 9. Resultados de las preguntas. Dimensión: Estima	49
Tabla 10. Exigencias Psicológicas por grupo sociodemográfico	50
Tabla 11. Trabajo Activo por grupo sociodemográfico	52
Tabla 12. Inseguridad por grupo sociodemográfico	53
Tabla 13. Apoyo Social por grupo sociodemográfico	55
Tabla 14. Doble presencia por grupo sociodemográfico.....	56
Tabla 15. Estima por grupo sociodemográfico.....	58
Tabla 16. Matriz de Priorización de Riesgo Psicosocial	60

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo la evaluación de factores psicosociales en el personal operativo de una empresa de servicios de alojamiento ubicada en Quito, a través de un método científicamente validado, para que en base a los resultados obtenidos y en torno a la realidad de la empresa, se propongan medidas que atenúen el riesgo. Se trata de un estudio analítico, transversal y descriptivo. Con un total de 18 personas como objeto de estudio. El método empleado fue el CoPsoQ-istas21 versión corta. A partir de los datos obtenidos con la aplicación de la encuesta y el análisis de resultados en base al método, se evidenció que, de los 6 grandes grupos de factores evaluados, se presentan niveles desfavorables en 4 de ellos, existiendo problemas de inseguridad en aproximadamente el total del personal evaluado (94,44%), e importantes porcentajes de personas que perciben las exigencias psicológicas (77,78%) y la estima (72,22%), como condiciones adversas y de influencia negativa. La doble presencia como nivel desfavorable existe en más de la mitad de los encuestados (56,25%). Se presenta un análisis de las respuestas globales obtenidas por pregunta y también del riesgo reflejado en cada grupo sociodemográfico, para tener una idea más clara de las posibles causas que dan lugar a la manifestación de los niveles desfavorables anteriormente mencionados, o niveles rojos.

Palabras claves:

Desfavorable, factor, riesgo, psicosocial.

ABSTRACT

This study aims at assessing psychosocial factors in operational staff of an accommodation service company situated in the city of Quito, through a scientifically validated method, so that based on the results obtained and in relation to the company's reality, measures are proposed to mitigate the risk. It is an analytical, transversal and descriptive study. With a total of 18 people as objects of study. CoPsoQ-istas21, short version, was the method employed. From the data obtained with the application of the survey and the analysis of results based on the method, it was evidenced that, from six major groups of factors assessed, there are unfavorable levels in 4 of them, there are problems of insecurity in approximately the total number of staff assessed (94,44%), and significant percentages of people who perceive psychological demands (77,78%) and esteem (72,22%) as adverse conditions and negative influence. The double presence as an unfavorable level exists in more than half of the respondents (56,25%). This study presents an analysis of the global answers obtained from each question and also of the risk reflected in each sociodemographic group, to have a clearer idea of the possible causes that rise to the manifestation of the unfavorable levels, mentioned above, or red levels.

Keywords:

Unfavorable, factor, risk, psychosocial.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 El problema de investigación

1.1.1 Planteamiento del Problema

Según estudios epidemiológicos una gran proporción de personas padece un trastorno mental diagnosticable con criterios nosológicos precisos, con una prevalencia-vida total de 32,6%, es decir que a lo largo de la vida un tercio de personas van a padecer un trastorno mental. Sólo una pequeña parte están siguiendo un tratamiento efectivo, la mayoría de las veces en fases avanzadas de la enfermedad, de forma que el porcentaje de morbilidad psiquiátrica oculta oscila entre el 40 y el 65 % de casos en población general, en mayor medida entre la población trabajadora o desempleada, así lo manifiestan Mingote & Núñez (2011) en el artículo para la revista “Medicina y Seguridad del Trabajo”.

Los mismos autores manifiestan que, el derecho a un medio de trabajo saludable como derecho humano fundamental que promueva el bienestar de los trabajadores está en conflicto con algunas prácticas empresariales en el actual escenario globalizado en el que todo se mide por el beneficio y la rentabilidad económica a corto plazo.

Las personas se desenvuelven en función de las condiciones que le rodean, como medio de adaptación para el cumplimiento de objetivos y satisfacción de necesidades, tomando en cuenta que el principal objetivo de un trabajador es consolidarse en una empresa que le otorgue estabilidad laboral y que la principal necesidad a la que desea responder es la de subsistir, muchas de las veces, se ven en la obligación de aceptar que dichas condiciones sean desfavorables, acarreando con ello una ineludible influencia sobre su salud, ya que, esta forma de resignación repercute en la autoestima y la motivación que se otorgue a las actividades diarias. Las condiciones laborales, por tanto, tienen una completa relación con la salud mental del trabajador.

Existe evidencia sólida y creciente que indica una asociación entre las quejas de salud relacionadas con el trabajo y la exposición a riesgos psicosociales, o una interacción entre los riesgos físicos y psicosociales, a una amplia gama de resultados de salud para el trabajador individual y la organización. (Institute for Occupational Safety and Health of the German Social Accident Insurance, 2013)

En muchos países europeos, las enfermedades mentales son la causa del 45-55% del absentismo laboral. Además, las enfermedades mentales suponen el 40% de las enfermedades crónicas y la mayor causa de los años vividos con discapacidad. El principal ámbito de discriminación para las personas con enfermedad mental es el laboral; según un estudio en la Comunidad de Madrid.

La Comisión de las Comunidades Europeas manifiesta que: las enfermedades consideradas emergentes, como el estrés, la depresión o la ansiedad, así como la violencia en el trabajo, el acoso y la intimidación, son responsables del 18% de los problemas de salud asociados con el trabajo, una cuarta parte de los cuales implica dos semanas o más de ausencia laboral.

Un sondeo de opinión de ámbito europeo realizada por la EU-OSHA demostró que aproximadamente la mitad de los trabajadores consideran que el problema del estrés relacionado con el trabajo es común en su propio entorno laboral. Entre las causas más frecuentemente mencionadas de estrés relacionado con el trabajo están la reorganización en el trabajo o la inseguridad en el puesto, trabajar muchas horas o una carga de trabajo excesiva, así como el acoso y la violencia en el trabajo. (RIESSaludables, 2016)

El estudio sobre las condiciones de trabajo (2000) realizado por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo constató que a la pregunta «¿Afecta su trabajo a su salud?» el 28 % de los trabajadores en la UE respondió afirmativamente, haciendo referencia al estrés.

Si una organización tratase de gestionar riesgos, generalmente destina mayor atención y recursos a aquellos factores que pueden ocasionar accidentes, pues se supone que representarán una mayor pérdida debido al paro de los procesos, la posible necesidad de atención médica, días de reposo y los daños en la maquinaria y/o infraestructura que lleguen a presentarse, sin desmerecer la importancia de ello, se debe reconocer también, que las enfermedades son igual de importantes, sobre todo aquellas de tipo psicosocial ya que llegan a desarrollarse de manera silenciosa, que muchas de las veces es confundida con molestias físicas, tal es el caso de la presencia de fatiga, dolores de cabeza, tensión en los músculos, entre otros; ante dichas molestias, se considera que la solución, por ejemplo, sea la de suministrar analgésicos; pero el no saber reconocer la causa raíz del problema no contribuirá

a su recuperación, de manera que el problema se desarrollará paulatinamente sin atención oportuna y añadiéndole a esto, la falta de atención, disminución de rendimiento y motivación, razones por las cuales, el trabajador no se desenvolverá correctamente, acarrear la posibilidad de que se ocasione un accidente de todas formas, lo que se pretendía evitar desde el principio.

Si no se logra apelar a la conciencia empresarial sobre la importancia de sus colaboradores, se puede argumentar que, de igual manera, sus recursos económicos se verán afectados en algún momento, siendo lo que mayormente prestan atención.

John Villamil, jefe de Seguridad Industrial de Contecon, manifiesta que, las empresas prefieren no invertir en la prevención creyendo que tratar este tema es incurrir en mayores gastos, pero si se compara cuál es el costo de un accidente laboral, respecto a la implementación de medidas de prevención, la relación es de 10 a 1. Es decir, invierto 1 en prevenir, pero los costos ocultos por una baja productividad son 10 veces lo que se está invirtiendo porque implica pérdida de eficiencia del trabajador, pérdida por las horas/hombre laboradas, reemplazo, horas de capacitación, pago de pólizas, indemnizaciones.

La Organización Internacional de Trabajo dice que los países podrían llegar a perder hasta el 4 % del PIB si no previenen y controlan los riesgos laborales. En Ecuador, eso significaría cerca de 4.000 millones de dólares al año, un costo que no solo lo asume el Estado, sino las propias empresas. (Zumba, 2018)

El Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud manifiesta que prevenir es posible, en primer lugar, debe realizarse la evaluación de riesgos y ésta debe incluir los factores de riesgo de naturaleza psicosocial (tal y como exige la ley). La evaluación de riesgos requiere, además de voluntad de realización, disponer de un método válido científicamente.

Una vez identificadas las exposiciones a factores de riesgo hay que intervenir, desarrollar las medidas necesarias para su eliminación o control. La prevención de riesgos psicosociales implicará introducir cambios en la organización del trabajo.

1.1.2 Objetivo General

- Evaluar los factores psicosociales en el personal operativo de una empresa de servicios de alojamiento, a través de la aplicación del método CoPsoQ-istas21, para el desarrollo de un plan de acción acorde a las necesidades.

1.1.3 Objetivos Específicos

- Establecer información socio demográfica y laboral del personal.
- Identificar factores de riesgo psicosocial.
- Proponer un plan preventivo ante los riesgos psicosociales que garanticen el bienestar y la salud de los trabajadores

1.1.4 Justificación

El constante cambio que sobrelleva la sociedad por causa de la globalización, el desarrollo tecnológico y la búsqueda de soluciones oportunas ante la presencia de nuevas necesidades, se traduce en la paulatina aparición de riesgos.

Sabemos que salud es el completo estado de bienestar física, social y mental, por tanto, enfocándonos en este último punto y considerando que los factores psicosociales presentes en el ámbito laboral influyen en pro o contra sobre los colaboradores, debe existir el compromiso de actuar en función del crecimiento mutuo, tomando en cuenta que los seres humanos no sólo sirven para mover otros activos; ellos mismo son activos que hay que valorar, medir y desarrollar. Estamos hablando de derechos humanos que no deben ser vulnerados, no solo por deber jurídico sino también por tratarse de personas que dedican su tiempo, esfuerzo, conocimiento y habilidades a una organización que no puede justificar el comprometer su salud a cambio de una remuneración salarial.

La OMS (2010) indica que un 8% de la tasa global de trastornos depresivos en la actualidad, se relaciona con riesgos ocupacionales.

Casi uno de cada tres trabajadores en Europa (más de 40 millones de personas), dicen que el estrés en el trabajo les afecta. La Cuarta Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo demuestra que en 2005 el 20% de los trabajadores de los primeros 15 Estados miembros de la Unión Europea y el 30% de los 10 nuevos. (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2018)

En países de Latinoamérica en donde se han llevado a cabo encuestas, se perciben datos importantes acerca de cómo los factores psicosociales están influyendo de manera negativa a la salud de los colaboradores, tal es el caso de Colombia, en su primera encuesta nacional sobre condiciones de salud y trabajo, realizada en el año 2007, en donde el 30% de los trabajadores encuestados manifestó sufrir estrés laboral; y que, en su segunda encuesta, realizada entre los periodos 2009 y 2012, se produjo un notable incremento, dado que el 43% de los trabajadores encuestados sufrían este tipo de riesgo psicosocial (Muñoz, Orellano, & Hernández, 2018)

La I Encuesta sobre Seguridad y Salud en el Trabajo realizada en la ciudad de Quito, arroja resultados que promueven la reflexión. En una muestra de 91 personas, el 60% de las mismas, menciona que no siente el apoyo de sus líderes, considerando que efectúan actividades que requieren esfuerzo mental según manifiesta el 37% de los encuestados, además de indicar que presentan tensión con respecto al tiempo que se destinaba para el trabajo y el hogar (27%), siendo importante mencionar que, la población que manifestaba mayor insatisfacción o problemas con estos aspectos, era el grupo femenino.

Si recalcamos la importancia jurídica que posee la gestión de los riesgos laborales, se puede poner de ejemplo a España, que, como miembro de la Unión Europea, tiene la obligación de incorporar al derecho nacional lo dispuesto en la Directiva 89/391/CEE, relativa a la aplicación de las medidas necesarias para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el ámbito laboral. La directiva establece como principio general la responsabilidad del empresario, que "debe garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados en el trabajo" que debe integrar la prevención de riesgos laborales en el sistema general de gestión de la empresa, tanto en el conjunto de sus actividades como en todos los niveles jerárquicos de la misma. (Mingote & Núñez, 2011)

La Constitución ecuatoriana también ampara al trabajador (Art. 326, núm. 5), manifestando que: "Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar"

Es relevante señalar que, si una persona es responsable de menoscabar la integridad psicológica de otra, está cometiendo una contravención que puede ser sancionada con lo estipulado en el Código Orgánico Integral Penal. El artículo 157, trata de la violencia

psicológica contra la mujer o miembros del núcleo familiar, e incluye el lugar de trabajo, pues hace mención al daño dentro del área de funcionamiento laboral, que, llegando a causar perjuicio en el cumplimiento de las actividades cotidianas de la persona, amerita pena privativa de libertad. Añadiendo a lo anterior, el hecho de que la población femenina se percibe mayormente vulnerable a enfermedades mentales según se ha demostrado en diversos estudios, tal es el caso del estudio observacional publicado en la edición digital de 'Journal of Epidemiology & Community Health', en donde se manifiesta que las mujeres trabajan más tiempo que los hombres, en promedio, si se toman en cuenta las tareas domésticas y el cuidado no remunerados, traduciéndose en una salud física más deficiente y un mayor riesgo de depresión. Este grupo está siendo considerado desde lo más alto de la pirámide de Kelsen, la Constitución en el artículo 331 dice que: "Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo."

Argumentando el tema reglamentario, vale mencionar que la implementación de un programa de prevención de riesgo psicosocial, es de carácter obligatorio en nuestro país, según el Artículo 9 de la "Normativa erradicación de la discriminación en el ámbito laboral" aplicable en empresas e instituciones públicas o privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores.

La empresa de servicios de alojamiento en donde se desarrolla el presente trabajo, cuenta con más de 10 colaboradores y la sección evaluada, en este caso el personal operativo, posee en su mayoría población femenina, grupo que se mencionó anteriormente, ser mayormente vulnerable a riesgos psicosociales. De tal manera, el personal operativo fue escogido para la evaluación en base a lo anterior, también porque predomina en número con respecto al personal administrativo y porque poseen menor nivel de autonomía, que se supone aumentará el riesgo.

La organización se creó el 28 de Julio del 2004, se sabe que en el año 2014 se realizó una evaluación psicosocial pero no se dispone de los resultados, puesto que fue aplicada con fines educativos y está bajo el dominio del autor. Por ello se percibe factible la evaluación para compartir los resultados y el plan de acción, que puede ser adoptado por la empresa en función de su beneficio.

Ya que el primer paso para elaborar el programa de prevención de riesgo psicosocial es el diagnóstico inicial a través de un método científicamente validado, se opta por hacer uso del instrumento CoPsoQ-istas21, debido a que se ha comprobado que mide efectivamente lo que dice medir y es fiable, es decir que, se ha evidenciado que todas las medidas que produce son repetibles; además, porque es apto para las circunstancias presentes del caso, ya que está concebido para evaluar cualquier tipo de empleo, en cualquier sector de actividad económica y puede ser utilizado para evaluar todos los puestos de trabajo de una misma organización; también porque su metodología acredita el cumplimiento riguroso de los requisitos legales aplicables a la evaluación de riesgos psicosociales y la planificación de la actividad preventiva, los cuales están conjeturados en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y en el Reglamento de los Servicios de Prevención; y por último, debido a que el proceso de este método garantiza la elaboración de los documentos de evaluación de riesgos y de planificación de la acción preventiva, así lo manifiesta el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.

El presente trabajo, por tanto, además de pretender el beneficio de la empresa escogida podrá ser tomado en cuenta, para que otras organizaciones o aprendices del área de Seguridad y Salud Ocupacional, Psicosociología y afines, tengan un ejemplo de cómo se inicia la gestión del riesgo psicosocial, en base al cumplimiento de los requisitos legales de nuestro país y de la normativa extranjera adoptada. Será una guía para comprender cómo realizar el reconocimiento de los aspectos que afectasen a los trabajadores de una organización y en base a los mismos, cómo es posible diseñar un plan de acción. Además, tomando en cuenta que el método aplicado solo evalúa las condiciones de trabajo, a partir del mismo, la autora de la presente u otra persona que le interese, podrá aplicar en la misma empresa otros métodos más específicos que evalúen las consecuencias de las ya evaluadas condiciones de trabajo, adquiriendo conocimientos gracias a ello.

1.1.5 Estado actual del conocimiento sobre el tema

Como se considera que los riesgos psicosociales afectan los derechos humanos y fundamentales del trabajador, resulta necesario legislar su prevención y sanción, de tal manera que han sido recogidos en la mayoría de constituciones nacionales actuales, y por lo

mismo tienen formas de protección legal, tanto a nivel nacional como internacional. (Moreno Jiménez, 2011)

Con el pasar del tiempo, los problemas psicosociales en el trabajo fueron dejando de ser de ajeno conocimiento para las organizaciones a nivel mundial. En Japón, existe un término denominado “Karoshi”, para referirse a aquellos casos de enfermedad, suicidio o muertes inducidos por el estrés laboral que no resulta soportable para la constitución psíquica de un individuo. La legislación laboral y en especial la jurisprudencia de este país asiático ha incorporado algunos criterios que permiten el reconocimiento de indemnizaciones en favor de la familia del trabajador que fallece de esta manera. (Villalobos, 2004)

En Australia, la legislación prevé definiciones genéricas de las enfermedades profesionales, contexto en el cual cualquier afección puede considerarse de origen profesional siempre que se establezca la relación con el trabajo; es así como las demandas por enfermedades causadas por el estrés en el trabajo representaron el 2,2% de las indemnizaciones pagadas a trabajadores entre 1998 y 1999.

A partir de 1987 el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) comenzó a aplicar "Encuestas nacionales de condiciones de trabajo" y a partir de la tercera encuesta, incluye elementos de análisis psicosocial referidos a los contenidos del estatus del puesto, del horario de trabajo y la participación laboral, categorías de análisis que se han mantenido con variaciones en las sucesivas ediciones. La serie de Notas Técnicas de Prevención (NTP) comienza a partir de 1988 a incluir contenidos psicosociales.

En la Unión Europea, la Fundación para la Mejora de las Condiciones de Vida, realiza cada cinco años una encuesta sobre las Condiciones de trabajo en Europa. En la primera encuesta de 1991 incluía como aspectos psicosociales la información, el entrenamiento y el apoyo social. A partir de la segunda encuesta (1996), el tema se amplía organizándose en dos grandes apartados, uno organizacional que incluye tiempo de trabajo, ritmo, control, autonomía, contenido del trabajo y salario y otro apartado de tipo social que contiene aspectos como participación, igualdad de oportunidades y violencia. Es a partir de la tercera edición del 2000 cuando se incluye de forma específica los contenidos referidos a la violencia, al acoso laboral y al acoso sexual, sección que se mantiene con ligeras modificaciones en la edición de 2005. En la última encuesta, efectuada en 2010, se puede observar un marcado

desplazamiento de la encuesta en su totalidad hacia un enfoque organizacional y psicosocial. (Moreno Jiménez, 2011)

Varios países han progresado en la prevención de riesgos psicosociales. Por ejemplo, Italia ha introducido una ley sobre seguridad y salud en el trabajo en abril de 2007 en la que se menciona explícitamente que el estrés relacionado con el trabajo debe incluirse en todas las evaluaciones de riesgos. El Código del Trabajo de la República Checa adoptado en 2006 también incluye una disposición sobre el estrés relacionado con el trabajo. El Comité de Altos Responsables de la Inspección de Trabajo (CARIT) lanzó su campaña europea sobre los riesgos psicosociales en 2012 y, en colaboración con la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU- OSHA), ha elaborado una serie de herramientas para la inspección de los riesgos psicosociales disponible en 22 idiomas, esta información se recopiló en una publicación de la OIT en el año 2013.

Por otro lado, el exceso de trabajo, también conocido como "síndrome de burnout" fue reconocido por primera vez como trastorno mental en la última versión de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE) elaborada por la Organización Mundial de la Salud (OMS). Los estados miembros acordaron que esta nueva clasificación entre en vigor el 1 de enero de 2022, durante la 72^o Asamblea Mundial de la Salud, que se realizó desde el 20 de mayo del 2019 en Ginebra, Suiza. Tarik Jasarvic, portavoz de la OMS, manifestó a la prensa, que es la primera vez que el desgaste profesional entra en la clasificación. La OMS lo asociará a la sección "problemas asociados al empleo y desempleo" y fue descrito como "un síndrome resultante de un estrés crónico en el trabajo que no fue gestionado con éxito". (INFOBAE, 2019). Pero el ser considerado como una patología ha abierto debate entre varios expertos con el argumento de que, el síndrome de burnout más que una enfermedad debería ser considerado como un problema social, debido a que se está desplazando más responsabilidad sobre el afectado, dando por hecho que el mismo, tiene un problema por no poder manejar las circunstancias; además, porque un paciente con síntomas de 'agotamiento laboral' anteriormente encajaba en un diagnóstico ansioso o depresivo y la creación de una 'etiqueta' específica para el mismo, abre una ventana a reconocer un tipo específico de malestar, Daniel Orts, médico preventista y divulgador se cuestiona: "¿Deberemos derivar a los pacientes a psiquiatría o reclamar una reforma laboral?". (elPeriódico, 2019)

Recientemente, en México, se aprobó la Norma Oficial Mexicana (NOM) 035, que entrará en vigor a partir del mes de octubre del 2019. Las empresas deberán identificar los factores psicosociales y de no ser atendidos a través de un plan de acción para finales del 2020, la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS), podrá aplicar sanciones. (IMAGEN DIGITAL, 2019)

Hasta hace algunos años atrás, en América Latina a nivel nacional, las afecciones vinculadas con factores de riesgo psicosocial aparecían bajo el título de “neurosis” dentro del apartado de “enfermedades endógenas” como “afección derivada de la fatiga industrial”. Se asociaba a pilotos aviadores, telefonistas y otras actividades similares. Esto está incluido dentro del articulado de la ley que regula los accidentes de trabajo y enfermedades asociadas a este. (SRT, 2014)

En Chile, el reconocimiento de una enfermedad de tipo profesional está reglamentado en el Decreto Supremo 109 del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, del 7 de junio de 1969. La actualización del Decreto en el año 2006, numeral 13 del artículo 19, reconoce como posibles enfermedades mentales de origen ocupacional a los trastornos de adaptación, ansiedad, la depresión reactiva, y el trastorno por somatización y por dolor crónico.

La lista de enfermedades profesionales establecida en Colombia, está compuesta por más de cuarenta patologías que se han venido recopilando mediante resoluciones como la 1832 de 1994. El artículo 42 de la citada resolución establece la existencia de patologías causadas por estrés en el trabajo. (Pastorino, 2007)

En Ecuador, el 16 de junio de 2017 mediante acuerdo Ministerial 82, el Ministerio del Trabajo expidió la “Normativa erradicación de la discriminación en el ámbito laboral” en su artículo 9, señalando la obligatoriedad de implementar un programa de prevención de riesgo psicosocial en todas las empresas e instituciones públicas y privadas que cuenten con más de 10 trabajadores.

1.1.6 Adopción de una perspectiva teórica

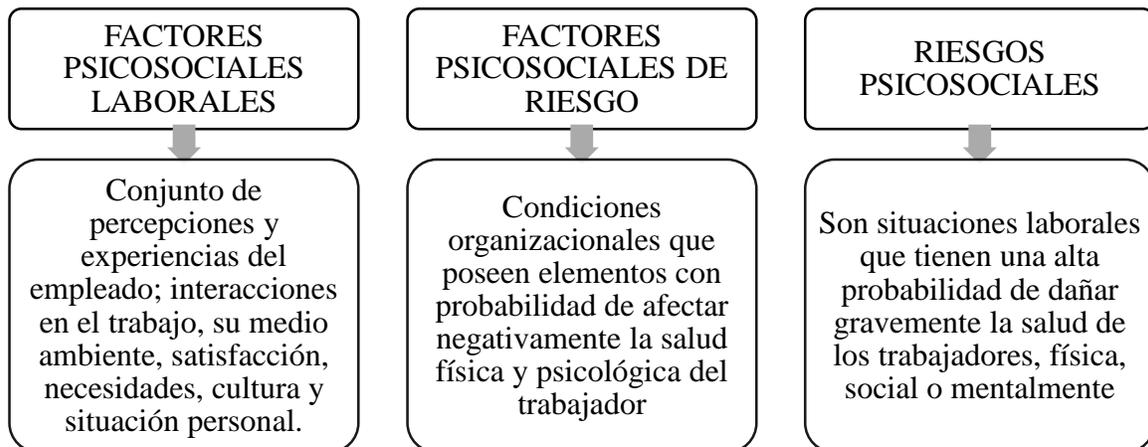
1.1.6.1 Psicosocial

Según Flores (2011), psicosocial y psicología contienen el significado de algo que oscila entre la psicología y la sociología en una sociedad, que es utilizado para orientar intervenciones en los ámbitos comunitario y organizacional. Por lo tanto, el concepto psicosocial aplica a problemáticas como migración, exilio, salud mental, psicoterapia, violencia, intervención comunitaria, adicciones e intervención organizacional con respecto a la salud de los trabajadores.

1.1.6.2 Aspectos Psicosociales

El Ministerio del Trabajo Ecuador (2013), determinó que, en la actualidad, existen tres formas de referirse a los aspectos psicosociales: como factores psicosociales, como factores psicosociales de riesgo y como riesgos psicosociales. Frecuentemente se usan como intercambiables y no existe una diferenciación usual y académica neta entre ellos, sin embargo, se pueden advertir aspectos diferenciales en su uso y una cierta gradación en las connotaciones implicadas.

*Gráfico 1.
Aspectos Psicosociales*



Fuente: Ministerio del Trabajo (2013)

Para complementar el término anterior de factores psicosociales, cuando se menciona la situación personal, se deben tomar en cuenta las capacidades del colaborador y su situación fuera del trabajo.

Por tanto, se diferenciará a los factores psicosociales de los riesgos, reconociendo a los factores como un aspecto de carácter individual, pues la experiencia se verá percibida de diferente manera dependiendo de la persona y, los riesgos son una situación colectiva, ya que el entorno general de la organización, influirá sobre todos sus miembros, haciendo que dicha percepción se convierta en una situación negativa.

Teniendo claro los términos, se puede mencionar su respectiva división.

1.1.6.2.1 Factores psicosociales. Grupos

Existe una dificultad en su formulación objetiva dado que pueden llegar a abarcar muchos aspectos, al representar un conjunto de percepciones y experiencias individuales, por ello se toma en consideración la clasificación que otorga Fernández García (2013), puesto que se asemeja al enfoque de varios autores.

Engloba a los factores psicosociales en el mundo laboral en cuatro grandes grupos:

- Los factores relativos a la tarea, la adecuación entre el trabajo y la persona. El trabajo ha sido tener un sentido para quien lo realiza y ha de estar en consonancia con sus capacidades y expectativas. En este apartado suelen incluirse aspectos como la identidad de la tarea, su contenido, el estatus y las exigencias cuantitativas como cualitativas.
- Los factores relativos a las relaciones interpersonales. Se refiere a las asociaciones entre dos o más personas. En este caso, se presentan situaciones de tensión cuando no son adecuados, debido a que pueden ser fuente de conflicto, y por tanto pueden ser consideradas como factor de riesgo.
- Un tercer grupo de factores está relacionado con los aspectos organizativos. La estructura organizativa y los procesos formales e informales son factores clave para alcanzar los objetivos de la empresa como su influencia en la salud y el bienestar de los trabajadores. Aquí suelen incluirse factores tales como la definición de funciones, la comunicación y la participación.
- Por último, debemos referirnos al tiempo de trabajo: horarios, pausas durante la jornada, ritmo, prolongación de la jornada.

Por otro lado, se hace mención los 6 factores psicosociales en el trabajo reconocidos por la OIT, los cuales son:

1. Medio ambiente de trabajo: Ambiente social y físico
2. Tareas propias del trabajo: Sobrecarga de trabajo, función de los trabajadores varían en función de la personalidad, ser responsable de la seguridad de terceros.
3. Condiciones de Organización: organización de trabajo; modalidades de la gestión y del funcionamiento de la empresa: participación de los trabajadores, relaciones en el medio de trabajo con colegas, superiores, subordinados y el apoyo social recibido; cambios en el lugar de trabajo
4. Cultura y Costumbres: Cambios de localidad regional y de cultura
5. Nuevas tecnologías: Uso de computadoras y tecnologías de la información. Ergonomía e Higiene.
6. Desempleo y sub desempleo: Inestabilidad en el empleo. (Uribe, 2015)

Ya que no son ajenos a la perspectiva de los factores mencionados previamente, se logran identificar semejanzas, por ello, se presenta a continuación un cuadro comparativo entre los grupos identificados por ambos autores.

*Tabla 1.
Grupos de factores psicosociales*

Aspectos		Grupos de factores según autor	
		Fernández García	OIT
1.	Identidad de la tarea y contenido del trabajo, carga y ritmo (exigencias cuantitativas y cualitativas), riesgos.	Factores relativos a la tarea	Tareas propias del trabajo
2.	Definición de funciones, estructura jerárquica, días de trabajo, horario, pausas, trabajo a turnos, nivel de estabilidad laboral, grado de oportunidad de crecimiento	Aspectos organizativos	Condiciones de Organización
		Tiempo de trabajo	Desempleo y sub desempleo
3.	Ambiente social (interacción con autoridad, compañeros de		Medio ambiente de trabajo

	trabajo), ambiente físico (procesos, maquinaria, herramientas, instalaciones, puesto de trabajo)	Factores relativos a las relaciones interpersonales	Cultura y Costumbres
			Nuevas tecnologías

Fuente: Fernández García-Organización Internacional del Trabajo (OIT)
Elaborado por: La autora

En base a la tabla anterior, para cada conjunto de aspectos, se precisan 3 grupos:

1. Características de las tareas asignadas al trabajo
2. Condiciones de organización
3. Ambiente laboral

1.1.6.2.2 Riesgos laborales psicosociales y sus clases.

Como ya se determinó anteriormente, los riesgos psicosociales surgen a partir de desajustes entre la persona y el entorno, cuando las exigencias del entorno laboral no se corresponden con la capacidad individual, o las oportunidades que ofrece el entorno no están a la altura de las necesidades y expectativas del individuo. Algunos de los principales factores situacionales que dan lugar a desajustes según Levi (2001) son:

- Sobrecarga cuantitativa.
- Insuficiente carga cualitativa.
- Conflictos de roles.
- Falta de control sobre la situación personal.
- Falta de apoyo social.
- Estresores físicos.

La Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (2012) detectó los riesgos psicosociales más relevantes, ya que son los que mayores efectos negativos crean en la salud del trabajador. Son: el estrés laboral, la violencia en el trabajo, el mobbing y el acoso sexual.

– El estrés

Según Peiró & Lira (2013): Es una respuesta adaptativa del organismo ante una situación de presión o amenaza externa.

– ***La violencia en el trabajo***

Son "aquellos incidentes en donde las personas son abusadas, amenazadas o asaltadas en circunstancias relacionadas con su trabajo, suponiendo un reto, explícito o implícito, para su seguridad, bienestar y salud" (Wynne, 1997). Son de índole psicológica y también física.

– ***El mobbing***

Se refiere al acoso psicológico en el trabajo. Caamaño (2005) lo entiende como un comportamiento antijurídico, plurio-fensivo de derechos fundamentales y está conformado por hostigamientos sistemáticos y reiterados de palabra, obra u omisión del empleador o de uno o más trabajadores, o de estos de consuno, contra uno o más trabajadores que atentan contra su dignidad o salud y afectan sus condiciones u oportunidades de empleo u ocupación.

– ***El acoso sexual***

Puede entenderse como "la conducta indeseada de carácter sexual presentada en el trabajo que es evaluada por el receptor como ofensiva, que excede sus recursos o que amenaza su bienestar" (Fitzgerald, Swan, & Magley, 1997). Igualmente, la directiva 2002/73 de la Comunidad Europea sobre la igualdad de trato entre hombres y mujeres lo define como toda situación en que se produce cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado de índole sexual con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo. (Parlamento Europeo y Consejo de la Unión, 2002)

1.1.6.2.2.1 Impacto de los riesgos laborales psicosociales en trabajadores, empresas y terceros

Los riesgos psicosociales pueden involucrar a otros individuos, sus efectos pueden ser múltiples. Dentro de las consecuencias más importantes de los riesgos laborales de tipo psicosocial el "Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo" (2010), pudo identificar las siguientes:

– ***Para el trabajador***

- **Físicas:** estrés, hipertensión arterial, alteraciones metabólicas, consumo de sustancias psicoactivas como el alcohol, desórdenes músculo-esqueléticos,

trastornos cardiovasculares, ansiedad e irritabilidad. (European Agency for Safety & Health at Work, 2000)

- Psicológicas: enfermedades mentales, desórdenes afectivos, depresión, baja autoestima y desmotivación.
- Conflicto trabajo-familia: grandes cargas laborales que no facilitan cumplir con las responsabilidades familiares, bajos niveles de compromiso con la organización, ansiedad, consecuencias psicológicas y hostilidades en casa.
- Violencia laboral y/o acoso laboral: un conflicto laboral mal llevado puede derivar en violencia laboral o incluso en prácticas de acoso laboral.

– *Para la empresa/empleador*

Son riesgos para las empresas y organizaciones, pues repercuten sobre sus niveles de funcionalidad, productividad, eficacia y eficiencia, no son ajenos a la línea de negocio de la organización, sino que la afectan internamente, disminuyendo sus posibilidades de ganancias.

Los principales riesgos que corren las empresas se manifiestan en aspectos tangibles, por ejemplo:

- Absentismo: el trabajador no se presenta a trabajar. Las bajas laborales por enfermedad representan grandes costos que deben asumir las empresas. (Flores-Sandí, 2006)
- Presentismo: a diferencia del ausentismo, el trabajador se presenta a trabajar, pero en razón de su condición médica, no es productivo. El costo del presentismo es oculto, porque el trabajador está en el trabajo, aunque no está cumpliendo eficazmente.
- Intenciones de abandono: la falta de motivación unida a la insatisfacción en el puesto de trabajo lleva a que los trabajadores busquen nuevas oportunidades de empleo en otras organizaciones.

– *Para terceros*

Los accidentes y daños son el mayor impacto observado. Sobre todo, se reconoce en las empresas que ofrecen servicios, puesto que en sectores como el de la salud, por ejemplo, se puede afectar la calidad en el cuidado de los pacientes. Los riesgos psicosociales y en

especial los conflictos laborales trascienden la empresa y pueden repercutir en el interés más grande que tiene esta: sus clientes. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2010)

1.1.6.2.2.2 Grupos laboralmente discriminados

– *Por motivos de género: las mujeres*

La OIT (2015) nos informa que, en una cultura predominantemente masculina, las mujeres que sobresalen, sufren estigma y discriminación, esto no tiene que ver con su capacidad de liderazgo o competencia sino con la cultura sexista y machista a la que son sometidas en los procesos educativos, ya sea en la escuela, en la familia, en la iglesia o en el trabajo.

Camacho Ramírez & Mayorga (2017), manifiestan que, son vulnerables y discriminadas en el desempeño de sus funciones, evidenciado en aspectos como menor remuneración, menores beneficios o peores condiciones laborales. Generando frustraciones y situaciones de conflicto en las mujeres al percibir que, pese a que cuentan con los mismos méritos, se les da un trato desigual. Según McDonald (2011), uno de los riesgos psicosociales más evidentes en este grupo de trabajadores es el acoso sexual, sobre todo cuando se trabaja con un número elevado de varones o en contextos masculinizados. Además, son diversas las investigaciones que han definido, que mientras mayor sea la cantidad de roles que la persona debe desempeñar, mayor será la probabilidad de que sufra estrés, afectando en mayor número a las mujeres, debido a la sobrecarga de roles. (Gómez, Hernández, & Méndez, 2014)

– *Por motivos raciales*

La OIT (2007) comprende a este grupo discriminado como: los trabajadores de un color de piel diferente a la blanca (principalmente personas de raza negra), las minorías étnicas, los pueblos indígenas y los trabajadores migrantes. Dichos grupos se ven perjudicados por siglos de tratamiento desigual en todas las esferas de la vida, sumados a persistentes y profundas desigualdades por motivos étnicos y socioeconómicos, en general, hay una imagen de inferioridad o percepción de desagrado hacia estos grupos.

Los migrantes, especialmente, se perciben como una amenaza a la estabilidad laboral de sus compañeros. En efecto, una de las acusaciones más frecuentes y generalizadas es que

los trabajadores migrantes desequilibran la estabilidad laboral de los nacionales, ya que aceptan empleos a cambio de salarios inferiores, y dan lugar a la desintegración de las prestaciones y de las condiciones laborales en el país de acogida. (OIT, 2011). Según Moreno & Rodríguez (2013), muchas veces los migrantes no son vinculados laboralmente como lo serían los nacionales. La inmigración suele aceptar menores condiciones laborales, considerándola un valor primario, fuente necesaria de ingresos para la subsistencia personal y para la remesa de apoyo económico familiar. Este contexto favorece las prácticas abusivas

– *Por pertenecer a grupos LGBT*

Las personas que conforman estos grupos se enfrentan a discriminaciones directas e indirectas por su condición. La OIT (2015) al respecto manifiesta que su realidad es muy problemática y que muchas veces esa opresión es introyectada y la propia persona pasa a tener dificultades para aceptarse y respetarse a sí misma. Esta expresión de la diversidad humana cercenada hace la vida más difícil y el ambiente organizacional más pobre, menos productivo y con una homogeneidad artificial apoyada en una represión que termina por perjudicar a todos. Aparte de la discriminación laboral, este grupo podría sufrir de estrés y mobbing.

– *Por discapacidad*

Las tasas habituales de desempleo en este grupo de personas suelen ser más altas que las de la población en general "al margen de las posibles tareas y del nivel de discapacidad, sin duda alguna por el estigma social asociado a sus limitaciones" (Moreno & Rodríguez, 2013)

Castro (2001), considera que hay prejuicios que generan graves estigmas al momento de tratar laboralmente a las personas con discapacidad, pues existe el mito de presentarlos como dependientes o en estado de lástima.

Dada su heterogeneidad, las discapacidades afectan de distinta forma la capacidad de sus víctimas para trabajar, y estas necesitan diversos tipos de medidas de adaptación, lo cual origina, a su vez, otras clases de discriminación. Se les suelen asignar las tareas que son mal remuneradas, que no requieren cualificaciones y son de baja categoría. Estas personas pertenecen al grupo de trabajadores caracterizados como "los últimos en ser contratados, pero

los primeros en ser despedidos", que son más vulnerables a los efectos de la recesión (OIT, 2003)

– *Por motivos de edad*

Por un lado, se encuentran las personas mayores a 50 años. La modernización empresarial necesita constantemente y de una manera inmediata una flexibilidad laboral en cargos, sedes y horarios que no son usuales en estas generaciones, acostumbrada a tener claramente identificado sus labores, sus jefes, su puesto de trabajo, etc., y a la cual los cambios le producen miedo, estrés y muchas veces simplemente son incapaces física, mental y aptitudinalmente de seguir. Por ello es necesario reconocer que los propios trabajadores de edad avanzada tienen necesidades diferentes.

En el otro extremo se encuentran los muy jóvenes, quienes también por razones de edad sufren estos riesgos, debido a la crisis económica, la menor seguridad contractual y la poca autonomía laboral, son especialmente vulnerables a incidentes relacionados con el acoso laboral y sexual y a la violencia en sus diferentes formas (Moreno & Rodríguez, 2013)

– *Discriminación múltiple: acumulación de factores*

Hace referencia a aquellos casos en los que se juntan distintos factores en una sola persona, lo cual potencia la posibilidad de ser discriminada en su ambiente laboral o de ser acosada moralmente. Este tipo de ataques múltiples se reconoce por ejemplo en las mujeres con discapacidades que sufren mayor tasa de violencia y abusos sexuales (Camacho Ramírez & Mayorga, 2017)

La intensidad o la gravedad de las desventajas que afrontan dependen del número de características personales que suscitan discriminación y de la manera en que estas actúan entre sí. Por ejemplo: ser mujer, anciana, discapacitada y negra, puede ser objeto de formas de discriminación sumamente complejas (OIT, 2003)

1.1.7 Identificación y caracterización de variables

Variable dependiente

Factores psicosociales:

- Características de las tareas asignadas al trabajo

- Condiciones de organización
- Ambiente laboral

Variables sociodemográficas

- Edad
- Sexo
- Nacionalidad
- Situación de convivencia
- Nivel de estudios

Variable Independiente

Niveles de exposición desfavorable a:

- Exigencias Psicológicas
- Trabajo Activo
- Inseguridad
- Apoyo Social
- Doble presencia
- Estima

Variables de confusión

- Enfermedades previas.
- Exposición a otros agentes estresores fuera del horario de trabajo.

CAPÍTULO II. MÉTODO

2.1. Nivel de estudio

Es una investigación descriptiva puesto que pretende describir con detalle cada fase del proceso, en el que incluye, la recopilación de información, aplicación del método, análisis de las variables, identificación de aspectos que requieran modificaciones y como último punto, la propuesta de medidas en torno a la mejora.

2.2. Modalidad de investigación

La presente investigación se contextualizará en la modalidad de campo y bibliográfica, debido a que los hechos serán estudiados en primera instancia en base a normas legales que se encuentran tipificadas en diversos reglamentos. Además, se realizará visitas a la empresa, para obtener datos directamente del sitio donde se encuentra el objeto de estudio y elementos de juicio necesarios para el desarrollo de la investigación.

2.3. Método

Se trata de un método de tipo Inductivo-Deductivo, puesto que se parte de la información obtenida de manera particular por cada uno de los colaboradores y en base a la recopilación de datos, se obtendrá una idea general de la realidad de la empresa y los factores psicosociales más predominantes en la mayoría del personal que es objeto de estudio.

2.4. Población y Muestra

2.4.1. Población: Personal de la empresa. (Total: 38 personas)

2.4.2. Muestra: Se trabajará con todo el universo exceptuando aquellos que encajan en la descripción de exclusión. (Total: 21 personas)

2.4.2.1. Criterios de exclusión, inclusión y eliminación

- **Inclusión:** Todo el personal con cargos operativos, independientemente de su sexo, edad y antigüedad dentro del establecimiento, que se encuentren laborando físicamente en la empresa, los puestos que abarcan son:
 - Camarera
 - Portero
 - Soldador
 - Mantenimiento

- Ayudante de mantenimiento
- Ayudante de Lavandería

(Total: 21 personas)

- **Exclusión:** Cargos administrativos y personal que, a pesar de constar en nómina de la empresa escogida, no se encuentran laborando físicamente en la misma, sino que han sido asignadas a otras empresas. (Total: 17 personas)
- **Eliminación:** Aquellos cuestionarios defectuosos que no proporcionan información clara.

2.5. Selección de instrumentos de investigación

La técnica empleada en la presente investigación es la encuesta, ya que permite recolectar la información por medio de preguntas escritas organizadas en un cuestionario impreso, que es entregado directamente a los trabajadores, para que según su apreciación sea razonablemente contestado.

El método empleado es el CoPsoQ-istas21, adaptación para el Estado español del instrumento internacional CoPsoQ, que sirve para la investigación, la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales.

2.5.1. Método CoPsoQ-istas21

Está disponible en tres versiones, larga (para investigación), media (para evaluación de riesgos en empresas con más de 30 trabajadores) y corta (para menos de 30 trabajadores y para autoevaluación). Según el ISTAS (2002), las tres versiones están basadas en el mismo marco conceptual, las versiones media y corta se han desarrollado empíricamente a partir de la versión larga, por lo que asegura, que miden lo mismo y que pueden, por lo tanto, utilizarse indistintamente una u otra en función del tamaño de la plantilla superior o inferior a 30.

En torno al presente caso, debido que la muestra consta de 21 colaboradores, se utilizará la versión corta. Esta versión, engloba a los factores psicosociales en 5 grandes grupos, dentro de los cuales se encuentran: exigencias psicológicas del trabajo, control, relaciones sociales y calidad de liderazgo, compensaciones, y por último la doble presencia.

El cuestionario se desarrolla en 6 apartados, en la tabla a continuación, se muestra una idea general de cómo está conformado.

*Tabla 2.
Estructura del método CoPsoQ-istas21, versión corta*

Grandes grupos	Dimensiones que engloba	Apartado	N° Preguntas
Exigencias psicológicas del trabajo	Exigencias psicológicas cuantitativas Exigencias psicológicas cognitivas Exigencias psicológicas emocionales	1	6
*Control	Influencia Posibilidades de desarrollo Control sobre los tiempos a disposición Sentido del trabajo Integración en la empresa	2	10
*Inseguridad	Inseguridad	3	4
*Relaciones sociales y calidad de liderazgo	Previsibilidad Claridad de rol Conflicto de rol Calidad de liderazgo Apoyo social Refuerzo Posibilidades de relación social Sentimiento de grupo	4	10
*Doble presencia	Doble presencia	5	4
*Estima	Estima	6	4
Total N° de preguntas			38
<p><i>*La dimensión 'Control' (Apartado 2) también se nombra como 'Trabajo activo y posibilidades de desarrollo'.</i></p> <p><i>* La dimensión 'Relaciones sociales y calidad de liderazgo' (Apartado 4) también se nombra como 'Apoyo Social'</i></p> <p><i>*Las dimensiones 'Inseguridad' y 'Estima', (Apartados 3 y 6) corresponden a la dimensión más general 'Compensaciones'.</i></p> <p><i>*Las preguntas del Apartado 5 'Doble Presencia' no deben ser respondidas solo en el caso de que la persona viva sola.</i></p>			

Fuente: ISTAS (2002)

Elaborado por: La autora

Para entender mejor cada dimensión psicosocial evaluada por el método, a continuación, se otorga una breve descripción.

*Tabla 3.
Descripción de Exigencias psicológicas*

Dimensión	Descripción
Exigencias psicológicas cuantitativas	Se definen como la relación entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Representan un riesgo para la salud.
Exigencias psicológicas cognitivas	La toma de decisiones, necesidad de proponer ideas nuevas, memorizar y controlar muchas cosas a la vez. Pueden ser beneficiosas o nocivas.
Exigencias psicológicas emocionales	Afectan a los sentimientos, sobre todo cuando se requiere de la capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden transferirse, y ante quienes se puede mostrar comprensión y compasión. Si son altas, suponen una situación de riesgo para la salud.
Exigencias de esconder emociones	Se trata de reacciones y opiniones negativas que el colaborador esconde a los usuarios, clientes o proveedores, a los superiores o compañeros. Las altas exigencias de esconder emociones suponen una situación de riesgo para la salud.
Exigencias psicológicas sensoriales	Hacen relación a los sentidos, se dan cuando el trabajo requiere mucha concentración, mirar con detalle, atención constante y precisión. Las altas exigencias psicológicas sensoriales suponen una situación de riesgo para la salud.

Fuente: ISTAS (2002)

Elaborado por: La autora

Tabla 4.
Descripción de Control

Dimensión	Descripción
Influencia	Margen de decisión y de autonomía, respecto al contenido del trabajo y a las condiciones de trabajo. La falta de autonomía supone una situación de riesgo para la salud.
Posibilidades de desarrollo	Se evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona. La falta de posibilidades de desarrollo en el trabajo supone una situación de riesgo para la salud.
Control sobre los tiempos a disposición	Identifica el margen de autonomía de los trabajadores/as sobre el tiempo de trabajo y de descanso: pausas, permisos, vacaciones, etc. La falta de control sobre estos aspectos supone una situación de riesgo para la salud.
Sentido del trabajo	El hecho de ver sentido al trabajo significa relacionarlo con otros valores o fines además de estar ocupado y obtener a cambio unos ingresos económicos. Puede verse como una forma de adhesión al contenido del trabajo o a la profesión y supone un factor de protección frente a otras exposiciones estresantes. El bajo sentido del trabajo supone una situación de riesgo para la salud.
Integración en la empresa	Se identifica la implicación de los trabajadores con la empresa. Una baja integración supone una situación de riesgo para la salud.

Fuente: ISTAS (2002)

Elaborado por: La autora

Tabla 5.
Descripción de Relaciones sociales y calidad de liderazgo

Dimensión	Descripción
Previsibilidad	Disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para adaptarse a los cambios que pueden influir en su diario vivir. La baja previsibilidad supone una situación de riesgo para la salud.

Claridad de rol	Tener y conocer la definición de las tareas a realizar, de los objetivos y del margen de autonomía. La falta de claridad de rol supone una situación de riesgo para la salud.
Conflicto de rol	Exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo en conflicto con el carácter profesional o ético. El alto conflicto de rol supone una situación de riesgo para la salud.
Calidad de liderazgo	Habilidades de los mandos para gestionar equipos humanos. Una baja calidad de liderazgo supone una situación de riesgo para la salud.
Apoyo social	Recibir el tipo de ayuda que se necesita para realizar la tarea y se refiere tanto a los compañeros de trabajo como a los superiores. La ausencia o escasez de apoyo social supone una situación de riesgo para la salud.
Refuerzo	Recibir información detallada sobre cómo se hace el trabajo, para así poder modificar las cosas que fallen, abriendo posibilidad a oportunidades de aprendizaje y el desarrollo de habilidades, lo que es beneficioso para la salud. La falta de refuerzo supone una situación de riesgo para la salud.
Posibilidades de relación social	Trabajar de forma aislada, sin posibilidades de relación humana o contacto con los y las compañeras de trabajo suponen una situación de riesgo para la salud.
Sentimiento de grupo	Ambiente de trabajo entre compañeros. Un bajo sentimiento de grupo supone una situación de riesgo para la salud.

Fuente: ISTAS (2002)

Elaborado por: La autora

*Tabla 6.
Descripción de Compensaciones*

Dimensión	Descripción
Estima	Se refiere al respeto y reconocimiento, al apoyo adecuado y al trato justo. La falta de estima en el trabajo supone una situación de riesgo para la salud.

Inseguridad	Cambios de jornada y horario de trabajo, salario y forma de pago, movilidad funcional o de departamento contra la voluntad de los trabajadores y trabajadoras. La alta inseguridad en el trabajo supone una situación de riesgo para la salud.
-------------	--

Fuente: ISTAS (2002)

Elaborado por: La autora

*Tabla 7.
Descripción de Doble presencia*

Dimensión	Descripción
Doble Presencia	Exigencias importantes en el ámbito doméstico familiar e inexistencia de cantidad de tiempo a disposición y de margen de autonomía sobre la ordenación del tiempo. Un alta doble presencia supone una situación de riesgo para la salud.

Fuente: ISTAS (2002)

Elaborado por: La autora

En primera instancia, se aplicará un cuestionario general para la recolección de datos sociodemográficos que consta de 10 preguntas, la sección II es netamente psicosocial, contendrá preguntas para la evaluación de cada dimensión en base al método, explicado anteriormente. (*Anexo I*)

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Levantamiento de datos / información

Para la aplicación de las encuestas y toma de datos, se requirió ir a la institución. Se conformaron tres grupos debido a que los colaboradores trabajan por turnos. El día 02 de Julio del 2019, se procedió con los dos primeros grupos, 7 personas en el turno del día y 5 personas en el turno de la noche. El tercer grupo conformado por 6 personas fue encuestado el día 03 de Julio del 2019, durante el turno del día. Los días 04 y 05 del mismo mes, se destinó a las 3 personas que no pudieron resolver el cuestionario, junto con los anteriores grupos, por encontrarse ocupados o ausentes.

Como observación se puede destacar que es importante estar presente mientras los colaboradores desarrollan el cuestionario, ya que en algunos casos se presentó que no tenían claro el significado de ciertas preguntas siendo necesario esclarecer las dudas para que no se dejen respuestas en blanco o se busque observar lo que manifiesta el compañero.

Ya que el cuestionario es de carácter anónimo se le asignaron números a cada encuesta para poder diferenciarlas. De las 21 encuestas respondidas, se optó por excluir: la encuesta número 2, debido a que la sección sociodemográfica no fue respondida por ende los resultados de la sección psicosocial no se podrán relacionar con algún grupo; la encuesta número 14, correspondiente a una persona con cargo de Portero y la encuesta número 15, una persona con cargo de Camarera, ambas por el motivo de no encontrar respuestas claras o en blanco. Teniendo un total de 18 encuestas a evaluar.

3.1. Presentación y análisis de resultado

3.1.1. Resultados de los datos sociodemográficos

A continuación, se presentan los datos obtenidos en la Sección I correspondiente al perfil sociodemográfico de la empresa.

Tabla 8.
Datos sociodemográficos

Pregunta		
1. Puesto de trabajo:	%	N
a) Camarera	50	9
b) Portero	16,67	3
c) Soldador	5,55	1
d) Mantenimiento	11,11	2
e) Ayudante de mantenimiento	0	0
f) Ayudante de Lavandería	16,67	3
2. Nivel más alto de instrucción:	%	N
a) Educación básica	27,77	5
b) Educación media o Bachillerato	61,11	11
c) Técnico / Tecnológico	5,56	1
d) Tercer nivel	5,56	1
e) Cuarto nivel	0	0
f) Otro	0	0
3. Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución:	%	N
a) Menos de 1 año	11,11	2
b) De 1 a 5 años	33,33	6
c) Más de 5 a 10 años	50	9
d) Más de 10 a 15 años	5,56	1
e) Más de 15 años	0	0
4. Antigüedad dentro del puesto o cargo actual:	%	N
a) Menos de 1 año	16,67	3
b) De 1 a 5 años	33,33	6
c) Más de 5 a 10 años	44,44	8
d) Más de 10 a 15 años	5,56	1
e) Más de 15 años	0	0
5. Tipo de contratación:	%	N
a) A termino fijo	16,67	3
b) Indefinido	77,78	14
c) Por obra o Labor	0	0
d) Contrato de Prestación de Servicios	0	0
e) Honorarios/servicios profesionales	0	0
f) No contesta	5,55	1
6. Edad del trabajador:	%	N
a) 18-24 años	16,67	3
b) 25-34 años	11,11	2
c) 35-43 años	22,22	4
d) 44-52 años	33,33	6
e) Igual o superior a 53 años	16,67	3
7. Nacionalidad		

Ecuatoriana		
8. Auto-identificación étnica:	%	N
a) Indígena	5,56	1
b) Mestizo/a	66,66	12
c) Montubio/a	5,56	1
d) Afro -ecuatoriano	22,22	4
e) Blanco/a	0	0
f) Otro	0	0
9. Sexo del trabajador:	%	N
a) Mujer	66,67	12
b) Hombre	33,33	6

En cuanto a los puestos de trabajo se pudo observar que un 50% corresponde a camareras, siendo importante mencionar que son cargos ocupados únicamente por mujeres, el puesto de ayudante de lavandería no fue seleccionado por ninguno de los encuestados, a pesar de que el cargo aparezca en nómina. El nivel más alto de instrucción que predomina en el personal operativo es el bachillerato (61,11%), estudios tecnológicos y de tercer nivel solo se vieron en dos colaboradores con cargos de mantenimiento. Un 50% de los encuestados manifestó ser parte de la organización en un período de tiempo comprendido entre más de 5 años hasta 10, esta característica también predomina en la antigüedad dentro del cargo actual, pero con un porcentaje del 44,44%, lo que indica que ha habido cambios de puesto. El tipo de contrato en su mayoría es indefinido (77,78%). Las edades de los colaboradores son variadas, predominando con un porcentaje no tan significativo (33,33%) edades entre los 44 y 52 años. La mayor parte de los encuestados se auto identifica como mestizo (66,66%), existiendo también personas afro-ecuatorianas, una persona montubia y una indígena, pero ninguno consideró ser de etnia blanca. Como último punto, ya mencionado anteriormente, la mayor parte del personal operativo es de sexo femenino (66,67%).

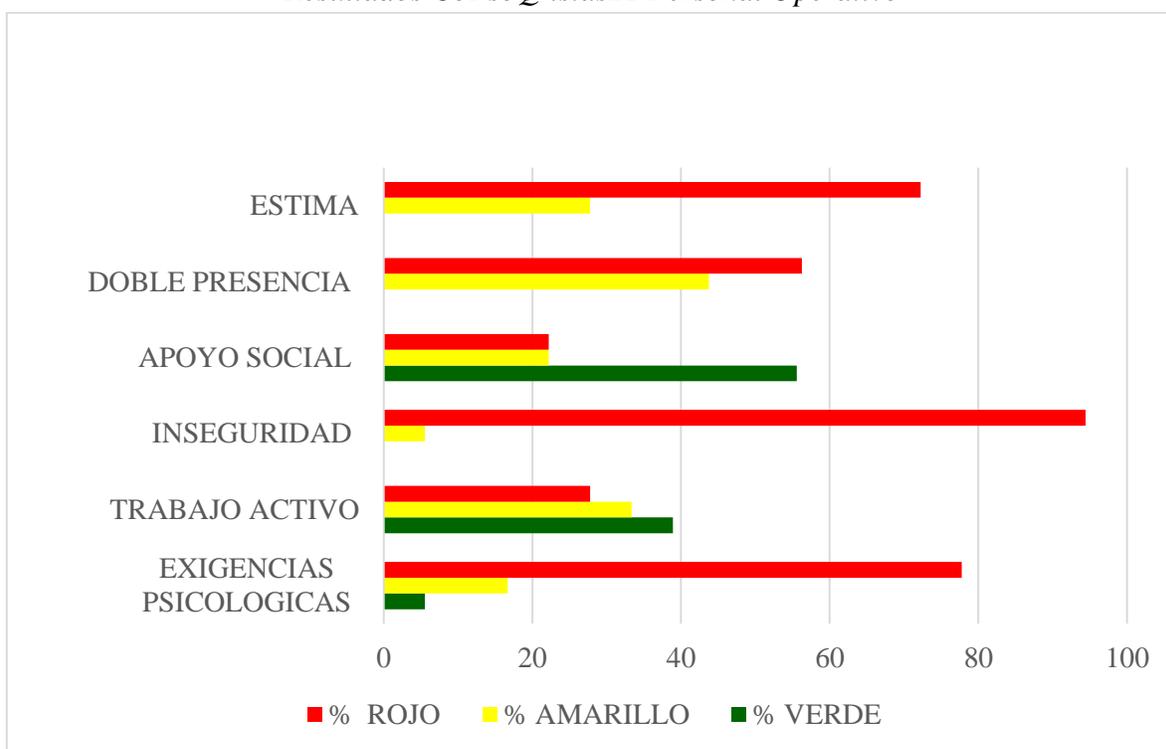
3.1.2. Resultado global de factores de riesgo psicosocial en la empresa

Los resultados obtenidos mediante el método arrojaron lo siguiente:

Tabla 9.
Resultados CoPsoQ-istas21 Personal Operativo

DIMENSIÓN	% VERDE	% AMARILLO	% ROJO	TOTAL
EXIGENCIAS PSICOLOGICAS	5,55	16,67	77,78	100
TRABAJO ACTIVO	38,89	33,33	27,78	100
INSEGURIDAD	0	5,56	94,44	100
APOYO SOCIAL	55,56	22,22	22,22	100
DOBLE PRESENCIA	0	43,75	56,25	100
ESTIMA	0	27,78	72,22	100

Gráfico 2.
Resultados CoPsoQ-istas21 Personal Operativo



Se analizaron los resultados del cuestionario, se obtuvo el perfil y los niveles de exposición de los riesgos Psicosociales. La barra de color verde representa a los factores favorables y protectores de la empresa hacia sus colaboradores, en este caso:

- Trabajo Activo (38,89%)
- Apoyo Social (55,56%)

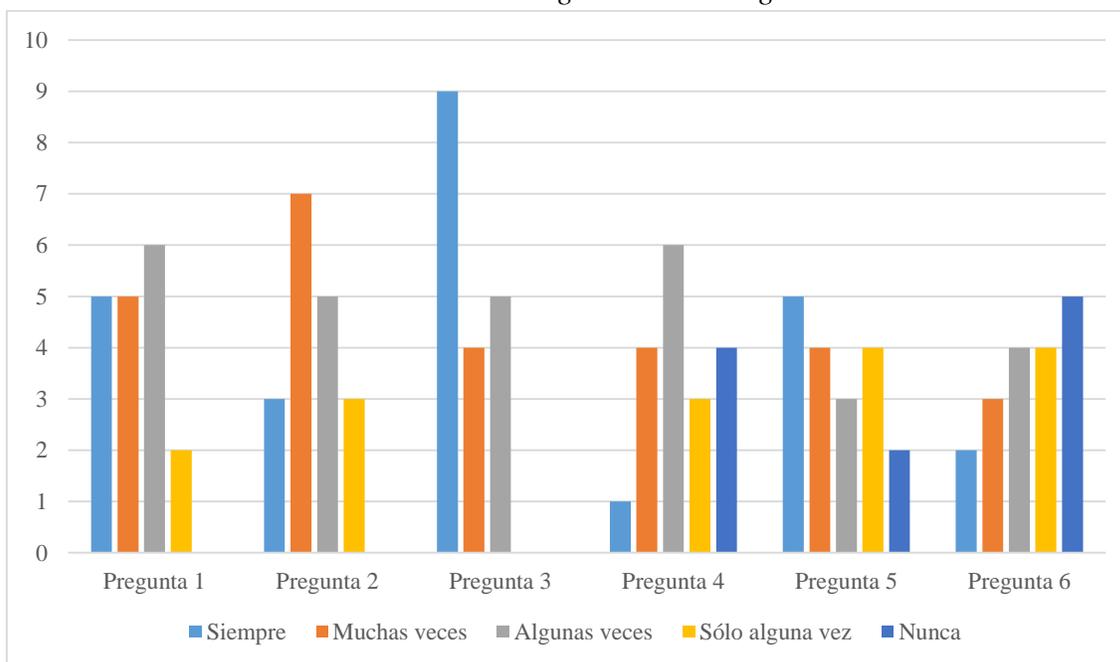
Seguendo el gráfico se aprecian las barras de color rojo que representan a los Riesgos Psicosociales (Factores desfavorables) de mayor prevalencia en la empresa, donde se consideran las dimensiones con más alto porcentaje tales como:

- Exigencias Psicológicas (77,78%)
- Inseguridad (94,44%)
- Doble Presencia (56,25%)
- Estima (72,22%)

3.1.3. Resultados por pregunta

3.1.3.1. Exigencias Psicológicas

*Gráfico 3.
Resultados de las preguntas
Dimensión: Exigencias Psicológicas*



- El 33.33% del personal encuestado (6 personas) manifiesta que algunas veces requiere trabajar muy rápido, un 27.77% indica que muchas veces necesita hacerlo y de la misma manera, un 27.77% dice que siempre tiene que trabajar muy rápido (5 personas respectivamente). (*Pregunta 1, Anexo 1*)
- El 38.88% manifiesta que muchas veces la distribución de tareas es irregular lo que provoca que su trabajo se acumule. (*Pregunta 2, Anexo 1*)

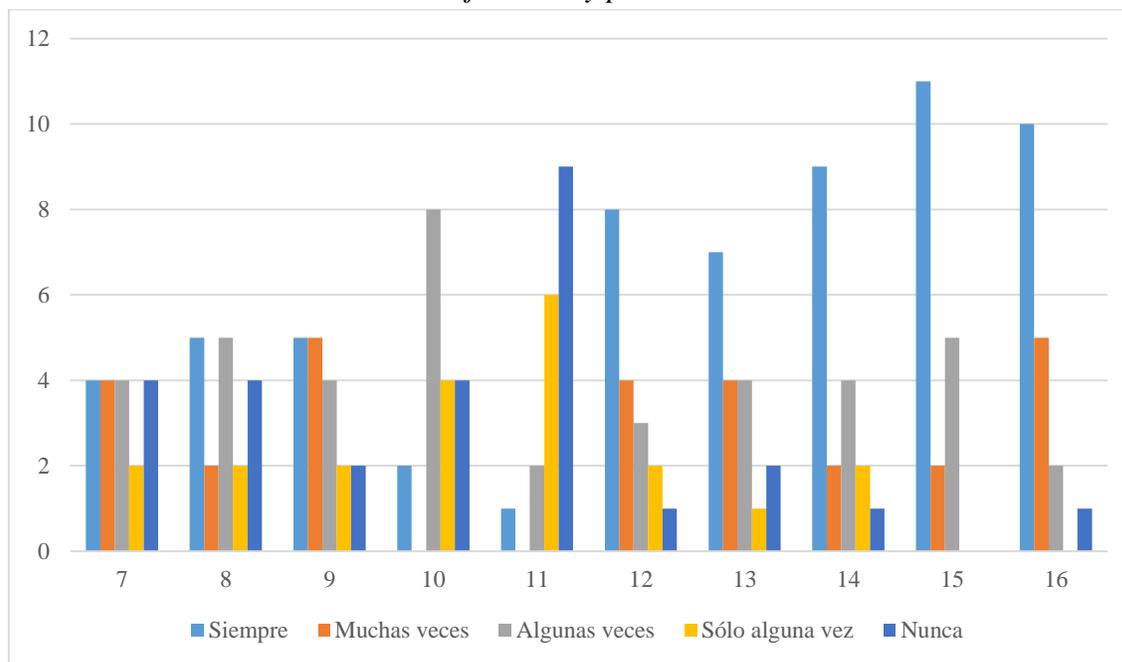
- Un 50% (9 personas) indica que siempre tiene tiempo de llevar al día su trabajo. (*Pregunta 3, Anexo 1*)
- Al 33.33% le cuesta olvidar los problemas del trabajo algunas veces. (*Pregunta 4, Anexo 1*).
- El trabajo en general siempre es desgastador emocionalmente para el 27.77% de la población encuestada. (5 personas). (*Pregunta 5, Anexo 1*).
- El trabajo nunca requiere que se escondan sus emociones, según un 27.77%. (*Pregunta 6, Anexo 1*).

3.1.3.2. Trabajo activo y posibilidades de desarrollo

Gráfico 4.

Resultados de las preguntas

Dimensión: Trabajo activo y posibilidades de desarrollo

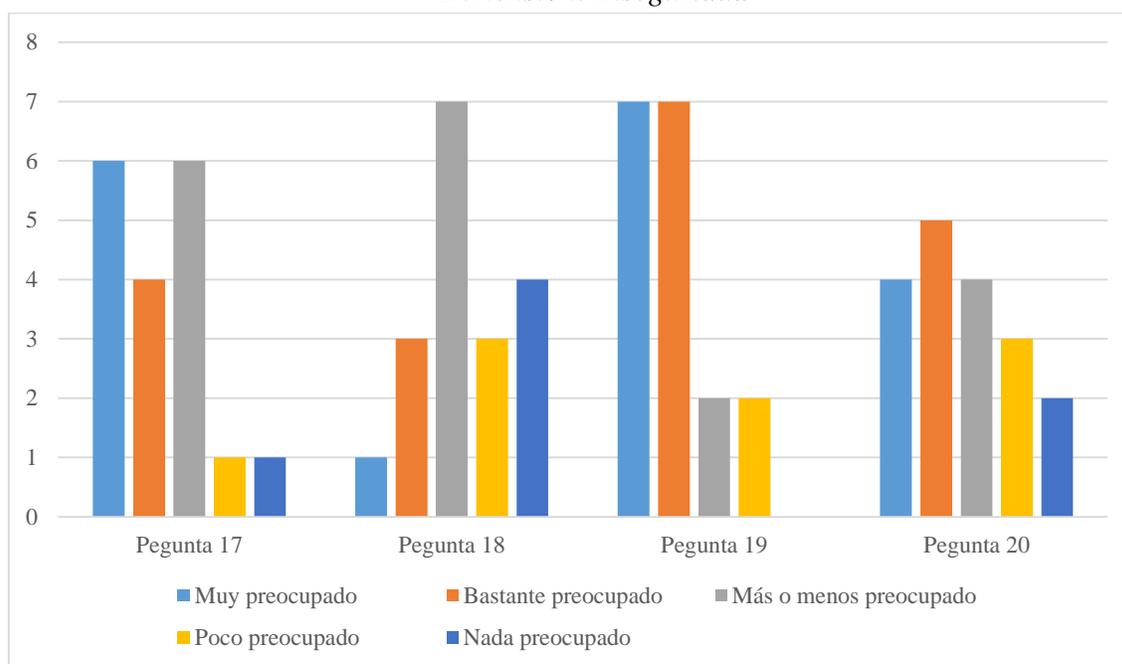


- El 38.88% (7 personas), siempre tienen influencia sobre la cantidad de trabajo que se les asigna, el mismo porcentaje manifiesta que muchas o algunas veces lo tienen. (*Pregunta 7, Anexo 1*)
- Según el 27.77% (5 personas) siempre o algunas veces se tiene en cuenta su opinión cuando se les asigna tareas. (*Pregunta 8, Anexo 1*). El mismo porcentaje indica tener influencia sobre el orden en el que realizan tareas, siempre o muchas de las veces. (*Pregunta 9, Anexo 1*)

- El 44,44% (8 personas), reconoce que solo algunas veces pueden decidir cuándo tomar un descanso. (*Pregunta 10, Anexo 1*)
- La mitad del personal encuestado concuerda en que nunca pueden dejar su puesto de trabajo, ni por lo menos una hora sin tener que pedir un permiso especial, en el caso de que tengan algún asunto personal o familiar. (*Pregunta 11, Anexo 1*)
- El trabajo siempre requiere que se tenga iniciativa según el 44,44% (8 personas). (*Pregunta 12, Anexo 1*). Y siempre permite que se aprendan cosas nuevas según el 38,88% (7 personas). (*Pregunta 13, Anexo 1*).
- El 50% de la población encuestada indicó que se siente siempre comprometida con su profesión. (*Pregunta 14, Anexo 1*).
- Más de la mitad de las personas (11), un total del 61,11%, dice que sus tareas siempre tienen sentido. (*Pregunta 15, Anexo 1*). Y el 55,55% (10 personas), manifiesta que siempre habla con entusiasmo de su empresa a otras personas. (*Pregunta 16, Anexo 1*).

3.1.3.3. Inseguridad

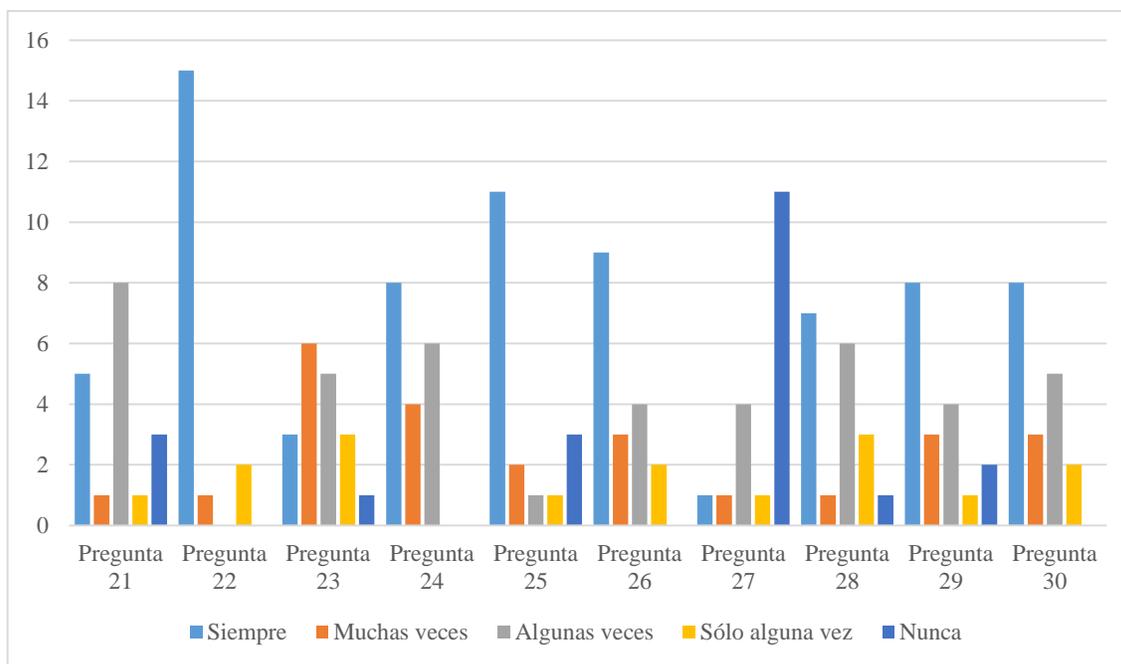
*Gráfico 5.
Resultados de las preguntas
Dimensión: Inseguridad*



- El 33.33% se encuentra muy preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en caso de que se quede en paro, el mismo porcentaje siente más o menos preocupación por ello. (*Pregunta 17, Anexo 1*)
- El 38.88% se encuentra más o menos preocupado por si le cambian las tareas en contra de su voluntad. (*Pregunta 18, Anexo 1*). El mismo porcentaje se encuentra muy y bastante preocupado por posibles modificaciones en su salario actual. (*Pregunta 19, Anexo 1*). El 27.77% manifestó estar bastante preocupado por si le cambian de horario contra su voluntad. (*Pregunta 20, Anexo 1*).

3.1.3.4. Apoyo Social

Gráfico 6.
Resultados de las preguntas
Dimensión: Apoyo Social

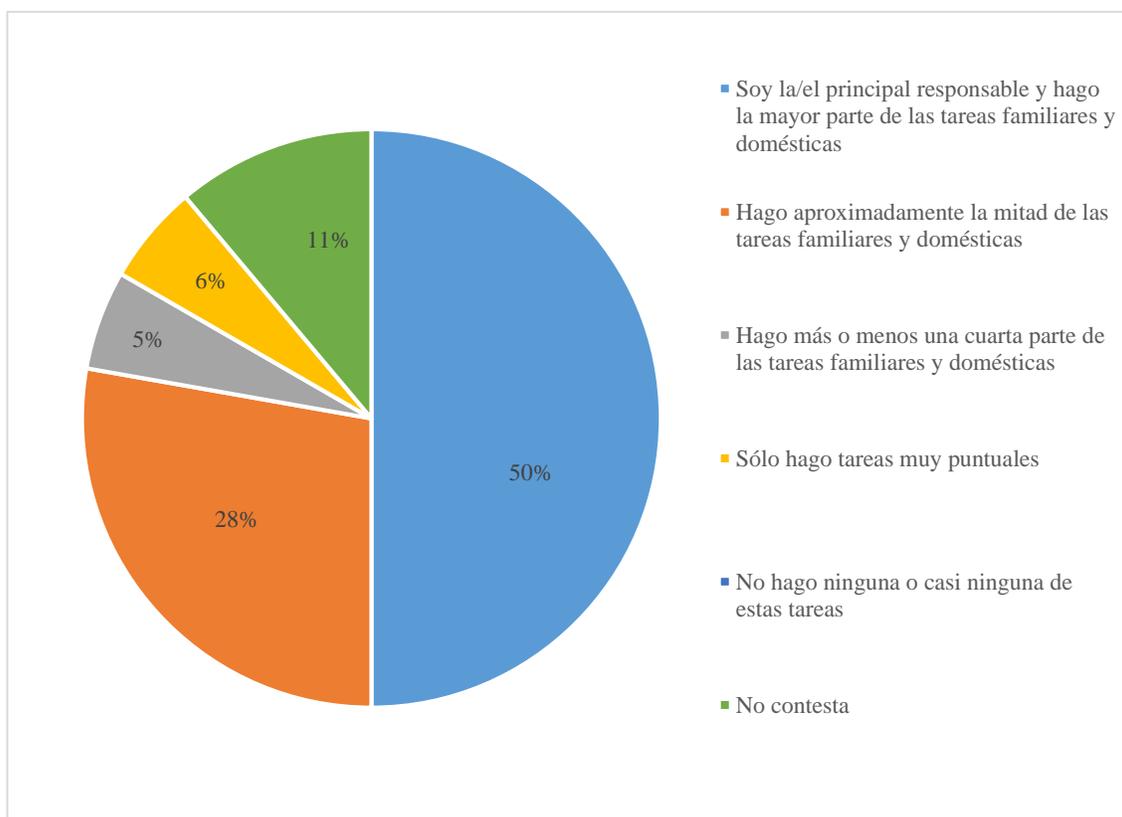


- El 44,44% (8 personas), manifestó que algunas veces sabe exactamente qué margen de autonomía tiene en su trabajo. (*Pregunta 21, Anexo 1*).
- El 83.33% (15 personas) indicó que siempre sabe qué tareas son de su responsabilidad. (*Pregunta 22, Anexo 1*).

- Según el 33.33% (6 personas), la empresa, muchas de las veces, informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro. (*Pregunta 23, Anexo 1*).
- El 44.44% siempre recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo. (*Pregunta 24, Anexo 1*).
- El 61.11% (11 personas) dice siempre recibir ayuda y apoyo de sus compañeras o compañeros. (*Pregunta 25, Anexo 1*).
- La mita del personal manifiesta que siempre recibe ayuda y apoyo de su inmediato superior. (*Pregunta 26, Anexo 1*).
- El 61.11% (11 personas) reconoció que su puesto de trabajo nunca se encuentra aislado del resto de sus compañeros/as. (*Pregunta 27, Anexo 1*).
- El 38.88% (7 personas), indicó que siempre siente que forma parte de un grupo en el trabajo. (*Pregunta 28, Anexo 1*).
- El 44,44% (8 personas) indica que, sus actuales jefes inmediatos, siempre planifican bien el trabajo. (*Pregunta 29, Anexo 1*). El mismo porcentaje manifiesta que, sus jefes inmediatos, siempre se comunican bien con los trabajadores. (*Pregunta 30, Anexo 1*).

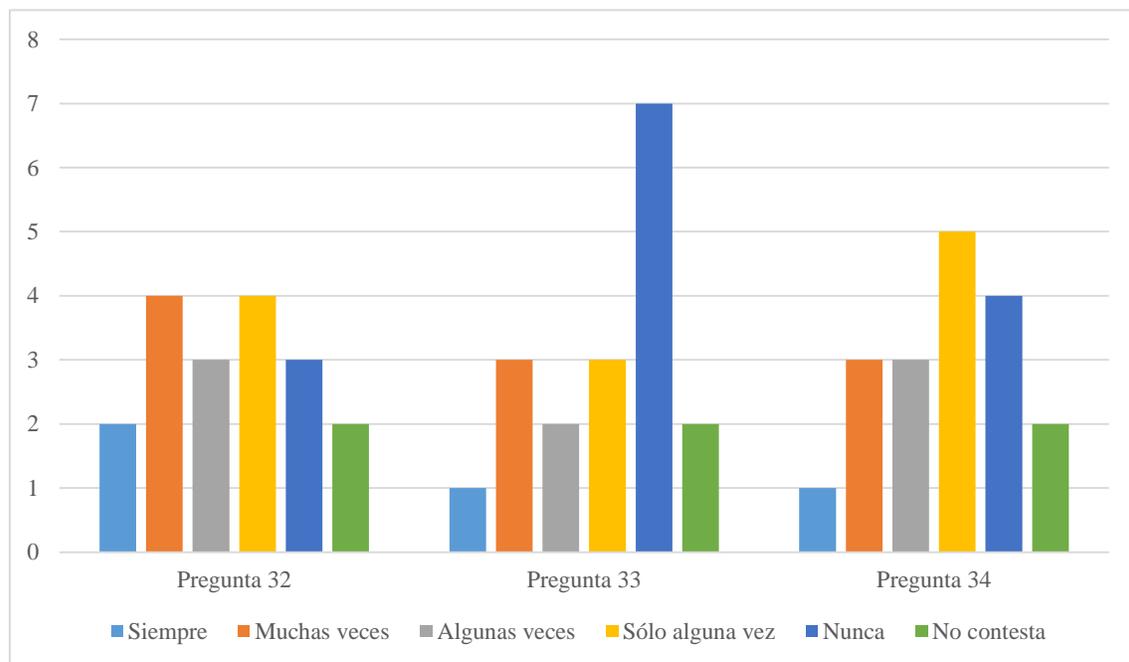
3.1.3.5. Doble Presencia

*Gráfico 7.
Resultados de la pregunta 31
Dimensión: Doble Presencia*



El 50% de encuestados manifiesta ser el principal responsable de las tareas familiares y domésticas. Un 28% es responsable de hacer aproximadamente la mitad de estas actividades. (Pregunta 31, Anexo 1).

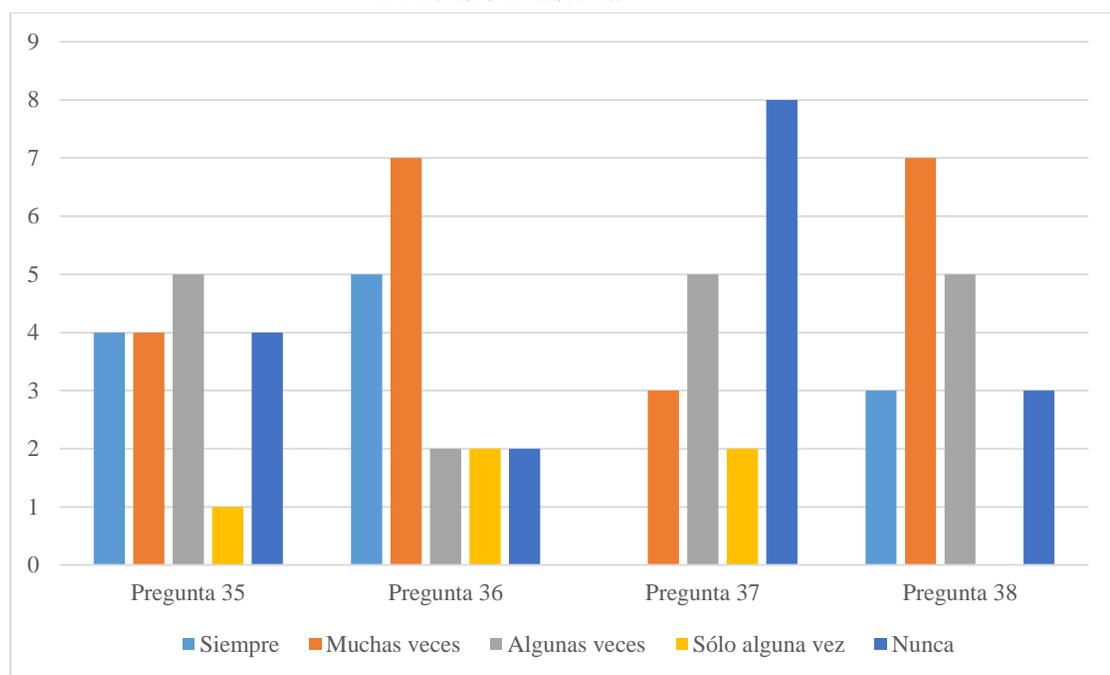
Gráfico 8.
Resultados de las preguntas 31,33,34
Dimensión: Doble Presencia



- Un 11.11% (2 personas) no respondieron esta sección porque está destinada para aquellos que convivan con alguien.
- El 33.33% dice que, si falta algún día a casa, muchas veces y solo alguna vez, las tareas domésticas que realiza se quedan sin hacer. (Pregunta 32, Anexo 1).
- Según el 38.88% (7 personas), cuando está en la empresa nunca piensa en las tareas domésticas y familiares. (Pregunta 33, Anexo 1).
- El 27.77% (5 personas) indica que, solo alguna vez, existen momentos en los que necesitaría estar en la empresa y en casa a la vez. (Pregunta 34, Anexo 1).

3.1.3.6. Estima

*Gráfico 9.
Resultados de las preguntas
Dimensión: Estima*



- El 27.77% (5 personas) manifestó que solo algunas veces sus superiores le dan el reconocimiento que merece. (*Pregunta 35, Anexo 1*).
- Según el 38.88% (7 personas), en las situaciones difíciles en el trabajo, muchas veces, recibe el apoyo necesario. (*Pregunta 36, Anexo 1*).
- El 44,44% (8 personas), dice que nunca le tratan injustamente en su trabajo. (*Pregunta 37, Anexo 1*).
- El 38.88% (7 personas), muchas veces le parece adecuado el reconocimiento que recibe en su trabajo en relación a todo el trabajo y esfuerzo realizado. (*Pregunta 38, Anexo 1*).

3.1.4. Relación de resultados sociodemográficos y dimensiones psicosociales desfavorables

Obtenidas las dimensiones psicosociales presentes de manera global en la empresa (*Tabla 9*), se intenta evidenciar si dichos factores pueden ser influidos por una condición

específica o llegar a manifestarse mayormente en determinado grupo. En las tablas a continuación se obviaron las opciones a características sociodemográficas que no fueron seleccionadas por ninguno de los encuestados, como se puede visualizar en la *Tabla 8*, es decir las respuestas con cero personas.

3.1.4.1.Exigencias Psicológicas

Tabla 10.
Exigencias Psicológicas por grupo sociodemográfico

Característica	Nº personas	ROJO		AMARILLO		VERDE	
		N	%	N	%	N	%
Puesto de trabajo							
Camareras	9	8	88,89	1	11,11	0	0
Portero	3	2	66,67	1	33,33	0	0
Soldador	1	0	0	0	0	1	100
Mantenimiento	2	1	50	1	50	0	0
Ayudante de Lavandería	3	3	100	0	0	0	0
TOTAL	18						
Nivel más alto de instrucción							
Educación básica	5	5	100	0	0	0	0
Educación media o Bachillerato	11	8	72,72	2	18,18	1	9,1
Técnico / Tecnológico	1	0	0	1	100	0	0
Tercer nivel	1	1	100	0	0	0	0
TOTAL	18						
Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución							
Menos de 1 año	2	1	50	1	50	0	0
De 1 a 5 años	6	5	83,33	1	16,67	0	0
Más de 5 a 10 años	9	7	77,78	1	11,11	1	11,11
Más de 10 a 15 años	1	1	100	0	0	0	0
TOTAL	18						
Antigüedad dentro del puesto o cargo actual							
Menos de 1 año	2	1	50	1	50	0	0
De 1 a 5 años	7	5	71,43	1	14,28	1	14,28
Más de 5 a 10 años	8	8	100	0	0	0	0
Más de 10 a 15 años	1	1	100	0	0	0	0
TOTAL	18						
Tipo de contratación							
A termino fijo	3	2	66,67	1	33,33	0	0
Indefinido	14	11	78,57	2	14,28	1	7,14
No contesta	1	N/A					

TOTAL	18						
Edad del trabajador							
18-24 años	3	2	66,67	1	33,33	0	0
25-34 años	2	1	50	0	0	1	50
35-43 años	4	3	75	1	25	0	0
44-52 años	6	5	83,33	1	16,67	0	0
Igual o superior a 53 años	3	3	100	0	0	0	0
TOTAL	18						
Auto-identificación étnica							
Indígena	1	0	0	1	100	0	0
Mestizo/a	12	11	91,67	1	8,33	0	0
Montubio/a	1	1	100	0	0	0	0
Afro -ecuatoriano	4	3	75	1	25	0	0
TOTAL	18						
Sexo del trabajador							
Mujer	12	11	91,57	1	8,33	0	0
Hombre	6	3	50	2	33,33	1	16,67
TOTAL	18						

- Los puestos con niveles a altas exigencias psicológicas son: camarera, portero, mantenimiento y ayudante de lavandería.
- El factor desfavorable aparece en niveles de instrucción de: educación básica, bachillerato y educación de tercer nivel.
- El factor desfavorable aparece en todas las personas indistintamente de la antigüedad dentro de la organización y de la antigüedad dentro del cargo actual.
- El factor desfavorable según el tipo de contratación aparece en todos los colaboradores.
- El factor desfavorable está presente en todas las edades.
- El factor desfavorable está presente en colaboradores de etnia: mestiza, montubia, y afro ecuatoriana.
- Las altas exigencias psicológicas solo se presentan en ambos sexos, pero mayormente en población femenina.

3.1.4.2.Trabajo Activo

El trabajo activo no se presenta como factor desfavorable en los resultados globales de la empresa (Tabla 9), sin embargo, de igual manera se diferencia el factor por grupo

sociodemográfico, para evidenciar si pudiese manifestarse de manera negativa en determinada condición.

Tabla 11.
Trabajo Activo por grupo sociodemográfico

Característica	Nº personas	ROJO		AMARILLO		VERDE	
		N	%	N	%	N	%
Puesto de trabajo							
Camareras	9	4	44,44	2	22,22	3	33,33
Portero	3	1	33,33	1	33,33	1	33,33
Soldador	1	0	0	0	0	1	100
Mantenimiento	2	0	0	2	100	0	0
Ayudante de Lavandería	3	0	0	1	33,33	2	66,67
TOTAL	18						
Nivel más alto de instrucción							
Educación básica	5	1	20	2	40	2	40
Educación media o Bachillerato	11	4	36,36	2	18,18	5	45,45
Técnico / Tecnológico	1	0	0	1	100	0	0
Tercer nivel	1	0	0	1	100	0	0
TOTAL	18						
Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución							
Menos de 1 año	2	0	0	0	0	2	100
De 1 a 5 años	6	2	33,33	2	33,33	2	33,33
Más de 5 a 10 años	9	3	33,33	4	44,44	2	22,22
Más de 10 a 15 años	1	0	0	0	0	1	100
TOTAL	18						
Antigüedad dentro del puesto o cargo actual							
Menos de 1 año	2	0	0	0	0	2	100
De 1 a 5 años	7	2	28,57	2	28,57	3	42,86
Más de 5 a 10 años	8	3	37,5	4	50	1	12,5
Más de 10 a 15 años	1	0	0	0	0	1	100
TOTAL	18						
Tipo de contratación							
A termino fijo	3	0	0	1	33,33	2	66,67
Indefinido	14	5	35,71	5	35,71	4	28,57
No contesta	1	N/A					
TOTAL	18						
Edad del trabajador							
18-24 años	3	1	33,33	0	0	2	66,67
25-34 años	2	0	0	1	50	1	50

35-43 años	4	2	50	1	25	1	25
44-52 años	6	2	33,33	4	66,67	0	0
Igual o superior a 53 años	3	1	33,33	0	0	2	66,67
TOTAL	18						
Auto-identificación étnica							
Indígena	1	0	0	0	0	1	100
Mestizo/a	12	4	33,33	5	41,67	3	25
Montubio/a	1	1	100	0	0	0	0
Afro -ecuatoriano	4	0	0	1	25	3	75
TOTAL	18						
Sexo del trabajador							
Mujer	12	4	33,33	3	25	5	41,67
Hombre	6	1	16,67	3	50	2	33,33
TOTAL	18						

- El trabajo activo como factor desfavorable, está presente en el 44,44% de camareras y en una persona con puesto de portero.
- El factor desfavorable aparece en el 33,33% de las personas con 1 a 5 años de antigüedad dentro de la empresa.
- El factor desfavorable está presente en el 35,71% de personas con contrato indefinido, en el 50% de personas con edades de 35 a 43 años y en una persona con etnia mestiza.

3.1.4.3. Inseguridad

Tabla 12.
Inseguridad por grupo sociodemográfico

Característica	N° personas	ROJO		AMARILLO		VERDE	
		N	%	N	%	N	%
Puesto de trabajo							
Camareras	9	9	100	0	0	0	0
Portero	3	3	100	0	0	0	0
Soldador	1	1	100	0	0	0	0
Mantenimiento	2	1	50	1	50	0	0
Ayudante de Lavandería	3	3	100	0	0	0	0
TOTAL	18						
Nivel más alto de instrucción							
Educación básica	5	5	100	0	0	0	0
Educación media o Bachillerato	11	11	100	0	0	0	0

Técnico / Tecnológico	1	0	0	1	100	0	0
Tercer nivel	1	1	100	0	0	0	0
TOTAL	18						
Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución							
Menos de 1 año	2	2	100	0	0	0	0
De 1 a 5 años	6	6	100	0	0	0	0
Más de 5 a 10 años	9	8	88,89	1	11,11	0	0
Más de 10 a 15 años	1	1	100	0	0	0	0
TOTAL	18						
Antigüedad dentro del puesto o cargo actual							
Menos de 1 año	2	2	100	0	0	0	0
De 1 a 5 años	7	7	100	0	0	0	0
Más de 5 a 10 años	8	7	87,5	1	12,5	0	0
Más de 10 a 15 años	1	1	100	0	0	0	0
TOTAL	18						
Tipo de contratación							
A termino fijo	3	3	100	0	0	0	0
Indefinido	14	13	92,86	1	7,14	0	0
No contesta	1	N/A					
TOTAL	18						
Edad del trabajador							
18-24 años	3	3	100	0	0	0	0
25-34 años	2	2	100	0	0	0	0
35-43 años	4	4	100	0	0	0	0
44-52 años	6	5	83,33	1	16,67	0	0
Igual o superior a 53 años	3	3	100	0	0	0	0
TOTAL	18						
Auto-identificación étnica							
Indígena	1	1	100	0	0	0	0
Mestizo/a	12	11	91,67	1	8,33	0	0
Montubio/a	1	1	100	0	0	0	0
Afro -ecuatoriano	4	4	100	0	0	0	0
TOTAL	18						
Sexo del trabajador							
Mujer	12	12	100	0	0	0	0
Hombre	6	5	83,33	1	16,67	0	0
TOTAL	18						

- La inseguridad está presente en los cargos de: camarera, portero, soldador, mantenimiento y ayudante de lavandería.
- El factor desfavorable aparece en niveles de instrucción de: educación básica, bachillerato y educación de tercer nivel.

- El factor desfavorable aparece en todas las personas indistintamente de la antigüedad dentro de la organización y de la antigüedad dentro del cargo actual.
- La inseguridad según
 - el tipo de contratación aparece en todos los colaboradores.
- El factor desfavorable está presente en todas las edades.
- El factor desfavorable está presente en colaboradores de toda etnia
- La inseguridad está presente en ambos sexos.

3.1.4.4. Apoyo Social

El apoyo social no se presenta como factor desfavorable en los resultados globales de la empresa (Tabla 9), sin embargo, de igual manera, se diferencia el factor por grupo sociodemográfico, para evidenciar si pudiese manifestarse de manera negativa en determinada condición.

Tabla 13.
Apoyo Social por grupo sociodemográfico

Característica	Nº personas	ROJO		AMARILLO		VERDE	
		N	%	N	%	N	%
Puesto de trabajo							
Camareras	9	3	33,33	3	33,33	3	33,33
Portero	3	1	33,33	0	0	2	66,67
Soldador	1	0	0	0	0	1	100
Mantenimiento	2	0	0	0	0	2	100
Ayudante de Lavandería	3	0	0	1	33,33	2	66,67
TOTAL	18						
Nivel más alto de instrucción							
Educación básica	5	1	20	1	20	3	60
Educación media o Bachillerato	11	3	27,27	3	27,27	5	45,45
Técnico / Tecnológico	1	0	0	0	0	1	100
Tercer nivel	1	1	100	0	0	0	0
TOTAL	18						
Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución							
Menos de 1 año	2	0	0	0	0	2	100
De 1 a 5 años	6	2	33,33	1	16,67	3	50
Más de 5 a 10 años	9	2	22,22	2	22,22	5	55,56
Más de 10 a 15 años	1	0	0	1	100	0	0
TOTAL	18						
Antigüedad dentro del puesto o cargo actual							

Menos de 1 año	2	0	0	0	0	2	100
De 1 a 5 años	7	2	28,57	1	14,28	4	57,14
Más de 5 a 10 años	8	2	25	2	25	4	50
Más de 10 a 15 años	1	0	0	1	100	0	0
TOTAL	18						
Tipo de contratación							
A termino fijo	3	0	0	0	0	3	100
Indefinido	14	4	28,57	4	28,57	6	42,85
No contesta	1	N/A					
TOTAL	18						
Edad del trabajador							
18-24 años	3	1	33,33	0	0	2	66,67
25-34 años	2	0	0	0	0	2	100
35-43 años	4	1	25	1	25	2	50
44-52 años	6	1	16,67	2	33,33	3	50
Igual o superior a 53 años	3	1	33,33	1	33,33	1	33,33
TOTAL	18						
Auto-identificación étnica							
Indígena	1	1	100	0	0	0	0
Mestizo/a	12	3	25	3	25	6	50
Montubio/a	1	1	100	0	0	0	0
Afro -ecuatoriano	4	0	0	1	25	3	75
TOTAL	18						
Sexo del trabajador							
Mujer	12	3	25	4	33,33	5	41,67
Hombre	6	1	16,67	0	0	5	83,33
TOTAL	18						

- El apoyo social como factor desfavorable está presente en un 33,33% de personas con cargo de camarera, en la única persona con instrucción de tercer nivel, en una de las personas con edad superior a los 53 años y en la única persona de etnia indígena y de etnia montubia.

3.1.4.5.Doble Presencia

*Tabla 14.
Doble presencia por grupo sociodemográfico*

Característica	Nº personas	ROJO		AMARILLO		VERDE	
		N	%	N	%	N	%
Puesto de trabajo							
Camareras	9	6	66,67	3	33,33	0	0

Portero	3	1	33,33	2	66,67	0	0
Soldador	N/A						
Mantenimiento	2	1	50	1	50	0	0
Ayudante de Lavandería	2	1	50	1	50	0	0
TOTAL	16						
Nivel más alto de instrucción							
Educación básica	4	4	100	0	0	0	0
Educación media o Bachillerato	10	4	40	6	60	0	0
Técnico / Tecnológico	1	0	0	1	100	0	0
Tercer nivel	1	1	100	0	0	0	0
TOTAL	*16						
Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución							
Menos de 1 año	2	1	50	1	50	0	0
De 1 a 5 años	5	2	40	3	60	0	0
Más de 5 a 10 años	8	5	62,5	3	37,5	0	0
Más de 10 a 15 años	1	1	100	0	0	0	0
TOTAL	*16						
Antigüedad dentro del puesto o cargo actual							
Menos de 1 año	2	1	50	1	50	0	0
De 1 a 5 años	5	2	40	3	60	0	0
Más de 5 a 10 años	8	5	62,5	3	37,5	0	0
Más de 10 a 15 años	1	1	100	0	0	0	0
TOTAL	*16						
Tipo de contratación							
A termino fijo	3	2	66,67	1	33,33	0	0
Indefinido	12	6	50	6	50	0	0
No contesta	1	N/A					
TOTAL	*16						
Edad del trabajador							
18-24 años	3	2	66,67	1	33,33	0	0
25-34 años	1	1	100	0	0	0	0
35-43 años	4	2	50	2	50	0	0
44-52 años	5	2	40	3	60	0	0
Igual o superior a 53 años	3	2	66,67	1	33,33	0	0
TOTAL	*16						
Auto-identificación étnica							
Indígena	1	0	0	1	100	0	0
Mestizo/a	11	8	72,72	3	27,27	0	0
Montubio/a	1	0	0	1	100	0	0
Afro -ecuatoriano	3	1	33,33	2	66,67	0	0
TOTAL	*16						
Sexo del trabajador							
Mujer	11	7	63,63	4	36,36	0	0
Hombre	5	2	40	3	60	0	0

TOTAL	*16
<i>*Se trabaja con una población de 16 personas ya que este apartado está dirigido sólo para aquellos que convivan con alguien.</i>	

- La exposición desfavorable a doble presencia se encuentra en colabores con cargos de: camarera, mantenimiento y ayudante de lavandería.
- El factor desfavorable se evidencia en niveles de instrucción de: educación básica, técnico y educación de tercer nivel.
- La doble presencia desfavorable está presente en colaboradores con antigüedad dentro de la organización y antigüedad dentro del cargo actual de: menos de 1 año, más de 5 a 10 años y más de 10 a 15 años.
- El factor desfavorable aparece en edades de: 18 a 43 años y en personas con una edad igual o superior a los 53 años.
- El factor desfavorable aparece en la etnia mestiza.
- La doble presencia como factor desfavorable solo aparece en población femenina.

3.1.4.6.Estima

Tabla 15.
Estima por grupo sociodemográfico

Característica	Nº personas	ROJO		AMARILLO		VERDE	
		N	%	N	%	N	%
Puesto de trabajo							
Camareras	9	8	88,89	1	11,11	0	0
Portero	3	1	33,33	2	66,66	0	0
Soldador	1	1	100	0	0	0	0
Mantenimiento	2	2	100	0	0	0	0
Ayudante de Lavandería	3	1	33,33	2	66,67	0	0
TOTAL	18						
Nivel más alto de instrucción							
Educación básica	5	2	40	3	60	0	0
Educación media o Bachillerato	11	9	81,81	2	18,18	0	0
Técnico / Tecnológico	1	1	100	0	0	0	0
Tercer nivel	1	1	100	0	0	0	0
TOTAL	18						
Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución							
Menos de 1 año	2	1	50	1	50	0	0
De 1 a 5 años	6	4	66,67	2	33,33	0	0

Más de 5 a 10 años	9	7	77,78	2	22,22	0	0
Más de 10 a 15 años	1	1	100	0	0	0	0
TOTAL	18						
Antigüedad dentro del puesto o cargo actual							
Menos de 1 año	2	1	50	1	50	0	0
De 1 a 5 años	7	5	71,43	2	28,57	0	0
Más de 5 a 10 años	8	6	75	2	25	0	0
Más de 10 a 15 años	1	1	100	0	0	0	0
TOTAL	18						
Tipo de contratación							
A termino fijo	3	1	33,33	2	66,67	0	0
Indefinido	14	12	85,71	2	14,29	0	0
No contesta	1	N/A					
TOTAL	18						
Edad del trabajador							
18-24 años	3	3	100	0	0	0	0
25-34 años	2	1	50	1	50	0	0
35-43 años	4	3	75	1	25	0	0
44-52 años	6	4	66,67	2	33,33	0	0
Igual o superior a 53 años	3	2	66,67	1	33,33	0	0
TOTAL	18						
Auto-identificación étnica							
Indígena	1	1	100	0	0	0	0
Mestizo/a	12	10	83,33	2	16,67	0	0
Montubio/a	1	1	100	0	0	0	0
Afro -ecuatoriano	4	1	25	3	75	0	0
TOTAL	18						
Sexo del trabajador							
Mujer	12	9	75	3	25	0	0
Hombre	6	4	66,67	2	33,33	0	0
TOTAL	18						

- El factor desfavorable de estima está presente en cargos de: camarera, soldador y mantenimiento.
- Las personas con este problema son aquellas con instrucción de: bachillerato, técnico y tercer nivel.
- El problema de estima surge en todos los colaboradores indistintamente de su antigüedad dentro de la organización o del cargo actual.
- El factor desfavorable está presente en colaboradores con contrato indefinido
- El factor desfavorable está presente en todas las edades.

- El factor desfavorable aparece en los colaboradores de etnia: indígena, mestiza y montubia.
- El factor desfavorable está presente en ambos sexos.

3.2. Aplicación práctica

Tabla 16.

Matriz de Priorización de Riesgo Psicosocial

Exposición	Importancia	Intervención	Prioridad
Exigencias Psicológicas	Alta	Corto Plazo	1
Inseguridad	Alta	Corto Plazo	1
Doble Presencia	Media	Mediano Plazo	2
Estima	Alta	Corto Plazo	1

En base a los resultados obtenidos en los niveles desfavorables, se prioriza aquellos con porcentajes significativos, considerándoles de importancia alta y necesidad de intervención a corto plazo. La propuesta de medidas, que se consideran necesarias, se encuentran en la *Sección de Recomendaciones* y el plan de acción a manera de cronograma se puede visualizar en el *Anexo 2*.

CAPITULO IV. DISCUSIÓN

4.1. Conclusiones

De los 6 grupos de factores de riesgo psicosocial que evalúa el método CoPsoQ-istas21, el personal operativo de la empresa de servicios de alojamiento, se encuentra en mayor exposición a 4, los cuales son: exigencias psicológicas, inseguridad, estima y doble presencia.

En base a los resultados obtenidos, las altas exigencias psicológicas pueden deberse a la necesidad de trabajar rápido ante una irregular distribución de tareas que provoca una acumulación de pendientes, siendo importante mencionar que, solo la mitad del personal puede siempre llevar al día su trabajo. Por lo que se identifican exigencias psicológicas de tipo cuantitativas. Pero las exigencias psicológicas emocionales también están presentes, solo 4 de las 18 personas pueden olvidar los problemas del trabajo, a los demás les cuesta hacerlo en menor o mayor medida. Por lo menos alguna vez, el trabajo es desgastador emocionalmente para el personal operativo en su mayoría, solo dos personas manifiestan que nunca lo es, resaltando que, de igual manera, la gran mayoría requiere esconder sus emociones en al menos una ocasión. Los puestos mayormente afectados son: ayudante de lavandería, camarera y portero, se entiende que, a diferencia del cargo de soldador en el que su objetivo es ofrecer un resultado de calidad en el tiempo proporcionado, deben desenvolverse en función de la incierta demanda de clientes, teniendo una constante alteración en la cantidad de tareas y del tiempo otorgado.

El trabajo activo como factor desfavorable no presenta un porcentaje significativo, el porcentaje predominante es el nivel verde, es decir que es un factor favorable, sin embargo, se pudo evidenciar que no alcanza el 50%. Si las exigencias aumentaran, fácilmente dicho factor podría convertirse en negativo, deduciendo, gracias a los resultados obtenidos por pregunta, que el personal tiene cierto grado de autonomía, pero no el suficiente, hay decisiones que simplemente no están en sus manos y que podrían llegar a afectar su desarrollo dentro de la organización. Ya que el factor favorable se encuentra muy cercano a los otros niveles, fue necesario analizar si las características sociodemográficas pudieran tener algo que ver, como resultado se pudo notar, que el 44% de personas con el puesto de camarera son quienes presentan el riesgo, concluyendo que es el grupo con menor control sobre su trabajo. Se considera que las demás características sociodemográficas no condicionan

directamente el riesgo, el poder de toma de decisiones sobre el contenido y las condiciones de trabajo no podría deberse a la edad del colaborador.

La inseguridad es la dimensión más problemática para la organización, está presente en 17 de los 18 colaboradores encuestados y en todo grupo sociodemográfico. Por lo que puede ser difícil detectar qué características de un determinado grupo estén condicionando el riesgo. Si se observa el promedio de tiempo de antigüedad dentro de la organización, se puede notar que solo el 11,11% del personal manifiesta encontrarse laborando menos de un año, lo que pudiera traducirse en que, no existe una constante rotación en la mayor parte del personal, y, además, como se dijo anteriormente, el riesgo se presenta en todos los rangos de antigüedad. Si se busca atribuir el riesgo a cierto grupo, podría decirse que tendría que ver con el tipo de cargos presentes, ya que estamos hablando de personal netamente operativo, que requiere asirse a las decisiones de sus superiores, por ende, su estabilidad y las condiciones que le rodea, dependen mucho de ellos. Si se habla de la inseguridad contractual, podría atribuirse el hecho de que la mayoría de los colaboradores no tiene un nivel de instrucción superior a la de bachiller, lo que podría generarles conflicto al pensar en lo complejo que puede llegar a ser conseguir un nuevo empleo, en caso de pérdida del actual.

El apoyo social, se presenta como una dimensión favorable ya que en general se tiene cierta claridad del nivel de autonomía y de las responsabilidades del cargo, además por la buena relación entre compañeros y porque no requieren realizar sus actividades aislados de los demás colaboradores. Más del 50% del personal mestizo y afro ecuatoriano presentan un buen nivel de apoyo social, existen dos colaboradores, uno que se auto identificó como indígena y otro como montubio que presentan nivel rojo de apoyo social, podría atribuirse a su etnia, considerando que las minorías raciales son mayormente discriminadas, pero la idea sería más clara si existiesen más personas con estas características.

El nivel desfavorable a doble presencia se evidencia en más del 50% del personal operativo, debido a que la mitad del personal manifestó ser el principal responsable de hacer las tareas familiares. En al menos una ocasión, han tenido que faltar al hogar y las tareas no fueron realizadas por alguien más o se ha necesitado cumplir con las responsabilidades doméstico-familiares al mismo tiempo que las laborales, viéndose en la obligación de dejar de lado uno de ellos, generándole una preocupación, al menos en esa ocasión. Como ya se

mencionó según lo manifestado por varios autores y demostrado en algunos estudios, las mujeres son mayormente vulnerables a los riesgos psicosociales especialmente por esta dimensión, efectivamente se pudo evidenciar que, en la empresa, el 63,63% de las mujeres que conviven con alguien están expuestas al riesgo, frente al 60% de hombres que no lo poseen.

El problema de estima está presente en un porcentaje significativo de la organización, estamos hablando de que el 72,22% percibe una escasez de respeto y reconocimiento, tal es el caso de que solo el 44,44% dijo nunca haber sufrido de trato injusto, más de la mitad fue tratado injustamente por lo menos alguna vez; no se considera que siempre exista un reconocimiento adecuado por sus laborales. Al igual que en el nivel rojo de apoyo social, las dos personas de etnia indígena y montubia respectivamente, tienen presencia de estima desfavorable, el trato injusto o la falta de reconocimiento pueden ser percibidos por el colaborador como condiciones relacionadas a su etnia, sin embargo, también está presente en el 83,33% de personas mestizas, pero no se evidencia en el 75% de personas afro ecuatorianas. El riesgo se encuentra en el 85,71% de personas con contrato indefinido y tan solo en el 33,33% de personas con contrato a término fijo, este último, puede atribuirse a que el personal no permanece largos periodos de tiempo dentro de la organización, por lo que, el lapso transcurrido puede no ser el suficiente para presentarse molestias, o porque las personas con dicha condición, tienen en cuenta las características de su contrato y no mantienen grandes expectativas, si existiesen más personas con este tipo de contrato sería más claro establecer si hay una diferencia significativa entre las partes con respecto a la presencia del riesgo, pero no se considera que la exposición a esta dimensión esté directamente ligada al tipo de contrato. En general, este problema se percibe en el personal, indistintamente de un determinado grupo sociodemográfico.

4.2.Recomendaciones

Se proponen las siguientes recomendaciones en función de cada nivel desfavorable detectado:

Exigencias psicológicas

Exigencias cuantitativas

- Las exigencias deben adecuarse al tiempo disponible para el trabajo.
- Realizar una buena planificación y programación como base de la asignación de tareas, aun tomándose en cuenta la posible presencia de ciertas circunstancias, por ejemplo, las camareras ante un inusual aumento de clientes, debe procurarse que la planificación esté basada en esa previsibilidad.
- Establecer elementos de ayuda importantes para manejar niveles elevados de exigencias de manera más saludable, por ejemplo: el aumento de influencia sobre el trabajo, las oportunidades para el desarrollo de habilidades y el apoyo social de compañeros y superiores jerárquicos.

Exigencias emocionales

- Ya que son una parte integrante del trabajo no se pueden modificar mucho. Lo que sí se puede hacer es reducir los tiempos de exposición otorgando pausas en donde los colaboradores puedan tomarse un respiro de su labor. Y aumentar las habilidades individuales para manejar estas cargas a través de formación, supervisión y estrategias de protección psicológica, además de fomentar el apoyo de compañeros y superiores.

Inseguridad

- Proporcionar estabilidad. Ya sea en el empleo como en todas las condiciones de trabajo (jornada, sueldo, etc.), debiéndose evitar cambios contra la voluntad del trabajador. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la alta inseguridad.
- Si la organización requiera realizar cambios, debe considerar el notificar a los colaboradores con suficiente antelación para que sepan que deben irse preparando ante las adaptaciones o tengan el tiempo suficiente de buscar alternativas para no verse afectados.

Doble presencia

- Mejorar las redes de comunicación organizacional. Es importante que el personal pueda manifestar a sus superiores cuando surja un problema extra laboral que esté afectando su desempeño dentro de la organización.

- Estar pendientes de que no exista un sobre cargo de tareas, además de garantizar que no sean asignadas poco antes del horario de salida y que los colaboradores no logren efectuarlas a tiempo.
- Ofrecer charlas de apoyo que proporcionen información sobre el manejo del tiempo en casa y en el trabajo, además de recomendaciones de cómo distribuir sus labores de manera adecuada.

Estima

- Aumentar las recompensas a los trabajadores. A lo largo del desarrollo de las funciones de cada trabajador, es importante saber reconocer el mérito alcanzado, esto motiva a la persona, haciéndole sentir que se toma en cuenta su participación individual y que es un activo importante dentro de la organización. La gran mayoría del personal va a aspirar un aumento de remuneración salarial o un ascenso, la organización, si está en posibilidades de hacerlo, debería analizar la situación y tomar en cuenta aquellas personas que lo requieran, o que se han desempeñado satisfactoriamente y lo merezcan. Hay que tomar en cuenta que hay otras formas de compensación: algún obsequio, una felicitación pública, implementar el programa del “empleado del mes”, un día libre, etc. La empresa deberá establecer, según mejor le convenga, la metodología para llevar a cabo dichas compensaciones.
- Difundir los procedimientos de equidad en el lugar de trabajo y las medidas de prohibición de las acciones discriminatorias a todos los gerentes, supervisores y trabajadores en general.
- Crear las reglas necesarias para garantizar el buen comportamiento por parte de todos los miembros de la empresa.

REFERENCIAS:

1. RIESSaludables. (29 de Diciembre de 2016). Obtenido de <http://riesaludable.com/sin-categoria/el-50-por-ciento-de-los-trabajadores-confiesa-estar-estresado/>
2. Abello , Á., & Lozano, D. (2013). Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en el ámbito laboral. Bogotá. Obtenido de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4693/20888400-2013.pdf?sequence=1>
3. Caamaño, E. (2005). *El derecho a la no discriminación en el empleo*. Santiago de Chile: LexisNexis.
4. Camacho Ramírez, A., & Mayorga, D. R. (Diciembre de 2017). RIESGOS LABORALES PSICOSOCIALES. PERSPECTIVA ORGANIZACIONAL, JURÍDICA Y SOCIAL. Bogotá, Colombia. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf>
5. Castro, J. F. (Marzo de 2001). Discriminación en las relaciones laborales. Obtenido de https://www.dt.gob.cl/portal/1626/articles-65173_recurso_1.pdf
6. CÓDIGO ORGÁNICO INTEGRAL PENAL. (s.f.). REPÚBLICA DEL ECUADOR. Obtenido de https://tbinternet.ohchr.org/Treaties/CEDAW/Shared%20Documents/EQU/INT_CEDAW_ARL_ECU_18950_S.pdf
7. COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS. (2002). Como adaptarse a los cambios en la sociedad y en el mundo del trabajo: una nueva estrategia comunitaria de salud y seguridad. Obtenido de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/INSHT%20en%20Europa/destacados_Documentacion/Ficheros/EstrategiaComunitaria%20SST2002-2006.pdf
8. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR . (s.f.). Obtenido de https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf
9. EL UNIVERSO. (26 de Febrero de 2019). Largas horas de trabajo, aumentan el riesgo de depresión en mujeres. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/larevista/2019/02/26/nota/7209713/largas-horas-trabajo-aumentan-riesgo-depresion-mujeres>
10. elPeriódico. (29 de Mayo de 2019). ¿Es el 'síndrome del trabajador quemado' un problema mental o social? (V. Raffio, & G. Ubieto , Edits.) Barcelona. Obtenido de <https://www.elperiodico.com/es/ciencia/20190529/oms-burnout-trastorno-mental-7480122>

11. European Agency for Safety & Health at Work. (2000). Research on work-related stress. Luxemburgo.
12. Fernández García, R. (2013). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Editorial Club Universitario. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=AkPuDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=riesgo+psicosocial&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwioqpyNisTiAhXExFkKHbe6Dq8Q6AEIJzAA#v=onepage&q=riesgo%20psicosocial&f=false>
13. Fitzgerald, L., Swan, S., & Magley, V. (1997). *But was it really sexual harassment? Legal, behavioral and psychological definitions of the workplace victimization of women*. Massachusetts.
14. Flores, J. M. (2011). Psicología: Una noción difusa. En A. Juárez, & A. Camacho, *Reflexiones teórico-conceptuales de lo psicosocial en el trabajo*. Ciudad de México: Ediciones Mínimas.
15. Flores-Sandí, G. (2006). "Presentismo": Potencialidad en accidentes de salud. Obtenido de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-60022006000100006
16. Gamonal, S., & Prado, P. (2006). *El mobbing o acoso moral laboral*. Santiago de Chile: LexisNexis.
17. Gómez, P., Hernández, J., & Méndez, M. (Abril de 2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000100003&lng=en&nrm=iso&tlng=en
18. IMAGEN DIGITAL. (16 de Mayo de 2019). Management. *A partir de octubre tu patrón estará obligado a cuidarte del estrés y la ansiedad*. (L. Vela, D. Pérez, & X. Báez, Edits.) Ciudad de México. Obtenido de <https://www.dineroenimagen.com/management/partir-de-octubre-tu-patron-estara-obligado-cuidarte-del-estres-y-la-ansiedad/109954>
19. INFOBAE. (28 de Mayo de 2019). Para la OMS, el síndrome de burnout es un trastorno mental. Obtenido de <https://www.infobae.com/salud/2019/05/28/para-la-oms-el-sindrome-de-burnout-es-un-trastorno-mental/>
20. Institute for Occupational Safety and Health of the German Social Accident Insurance. (11 de Julio de 2013). OSHWiki. *Psychosocial risks and workers health*. (M. Hupke, Ed.) Obtenido de https://oshwiki.eu/wiki/Psychosocial_risks_and_workers_health
21. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid. Obtenido de

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

22. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (Noviembre de 2018). El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo. Una visión general. Madrid. Obtenido de https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Instituto/Noticias/Noticias_INSHT/2019/Ficheros/Efectos%20sobre%20la%20salud%20psicosociales.pdf
23. Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud. (2002). Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Paralelo Edición, S.A. Obtenido de http://istas.net/descargas/m_metodo_istas21.pdf
24. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (s.f.). CoPsoQ-istas21. Versión 2. Obtenido de https://copsoq.istas21.net/index.asp?ra_id=49
25. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (s.f.). Prevenir es posible. Obtenido de <https://istas.net/salud-laboral/peligros-y-riesgos-laborales/riesgos-psicosociales/evaluar-y-prevenir/prevenir-es>
26. Levi, L. (2001). Factores psicosociales, estrés y salud. En Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Madrid: Chantal Dufresne, BA.
27. McDonald, P. (14 de Marzo de 2011). Obtenido de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1468-2370.2011.00300.x>
28. Mingote, J., & Núñez, C. (2011). Importancia de la consideración de la salud mental en la gestión de la salud laboral: una responsabilidad compartida. 57. Madrid, España. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500015
29. MINISTERIO DEL TRABAJO. (27 de Septiembre de 2013). FACTORES Y RIESGOS LABORALES PSICOSOCIALES: NUEVOS RIESGOS. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>
30. MINISTERIO DEL TRABAJO. (Octubre de 2018). Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial. Obtenido de http://sut.trabajo.gob.ec/publico/Programas/Preveni%C3%B3n%20de%20Riesgo%20Psicosocial/3_GU%C3%8DA%20PARA%20LA%20APLICACI%C3%93N%20DEL%20CUESTIONARIO%20DE%20EVALUACI%C3%93N%20DE%20RIESGOS%20PSICOSOCIAL.pdf
31. Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Madrid, España. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>

32. Moreno, B., & Rodríguez, R. (Octubre de 2013). *Salud Laboral: Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*. Madrid, España: Ediciones Pirámide.
33. Muñoz, D., Orellano, N., & Hernández, H. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Psicogente*, 532-544. Obtenido de <https://doi.org/10.17081/psico.21.40.3090>
34. OIT. (2003). *La hora de la igualdad en el trabajo*. Ginebra.
35. OIT. (2003). La hora de la igualdad en el trabajo. Informe global con arreglo al seguimiento de la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo. Ginebra. Obtenido de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_publ_9223128714_sp.pdf
36. OIT. (2007). La igualdad en el trabajo: afrontar los retos que se plantean. Ginebra. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-brasilia/documents/publication/wcms_226900.pdf
37. OIT. (Agosto de 2011). Luchar contra la discriminación en el trabajo: Riesgo de avance. *Revista Trabajo*, 72.
38. OIT. (28 de Abril de 2013). La prevención de las enfermedades profesionales. Ginebra. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_209555.pdf
39. OIT. (2015). Promoción de los derechos humanos de personas LGBT en el mundo del trabajo. Obtenido de https://unaids.org.br/wp-content/uploads/2016/02/2015_09_01_Promocion_Derechos_Humanos_LGBT_Tra_bajo.pdf
40. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. (Diciembre de 2013). Salud mental: un estado de bienestar. Obtenido de https://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/
41. Parlamento Europeo y Consejo de la Unión. (2002). Directiva 2002/73 relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación y a la promoción profesionales, y a las condiciones de trabajo. Bruselas: Diario Oficial de las Comunidades Europea. Obtenido de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex%3A32002L0073>
42. Pastorino, M. S. (Diciembre de 2007). “FACTORES PSICOSOCIALES DEL TRABAJO Y SINDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE LA SALUD”. *TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE MAGISTER EN SALUD*. Obtenido de http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/523/Tesis_Ma.%20Sol%20Pastorino.pdf?sequence=1&isAllowed=y

43. Peiró, J. M., & Lira, E. (2013). *Estrés laboral: nuevas y viejas fórmulas en salud laboral*. Madrid: Ediciones Pirámide.
44. Piñuel, I. (2001). *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal Terrae.
45. SRT. (Junio de 2014). Recopilación normativa internacional y otros antecedentes sobre factores de riesgo de la organización del trabajo y las relaciones interpersonales. *Estrategia Argentina de Salud y Seguridad en el Trabajo (EASyST)*. Obtenido de https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/recopilacion_normativa_internacional.pdf
46. Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. Ciudad de México: Manual Moderno.
47. Villalobos, G. (2004). Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa. *Ciencia & Trabajo*, 198.
48. Wynne, R. (1997). *Guidance on the prevention of violence at work*. Luxemburgo : European Commission.
49. Zumba, L. (26 de Noviembre de 2018). Riesgos laborales, una amenaza que muta y se expande. *EXPRESO.EC*. Obtenido de <https://www.expreso.ec/vivir/trabajo-riesgoslabroales-ecuador-preocupacion-XM2493330>

ANEXOS

Anexo 1.
Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

El presente instrumento está diseñado para identificar y medir la a factores de riesgo psicosocial, en los colaboradores de la empresa Venemo, con el fin de determinar medidas que prevengan, erradiquen o atenúen dichos riesgos además de evitar la presencia de enfermedades.

El método de evaluación utilizado en la siguiente encuesta es el ISTAS21.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR EL CUESTIONARIO

- 1) Se recomienda leer detenidamente cada pregunta antes de responder.
- 2) Utilice lápiz o esferográfico para marcar sus alternativas, lo más legible posible y evitando borrones o tachones.
- 3) Las preguntas tienen varias opciones de respuesta y le pedimos que señale la respuesta que considere que describe mejor su situación.
- 4) Para lograr un adecuado diagnóstico sobre la percepción de riesgos de su organización, es imprescindible que usted responda sinceramente.
- 5) Tenga presente que no existen respuestas correctas o incorrectas.
- 6) La aplicación total de la encuesta demora alrededor de 15 a 20 minutos.
- 7) Concéntrese y no converse mientras responda la encuesta, recuerde que lo que importa es su opinión respecto de los distintos temas.

I.-SECCIÓN GENERAL DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS PERSONAL OPERATIVO VENEMO:

10. Fecha: _____

11. Puesto de trabajo:

- g) Camarera
- h) Portero
- i) Soldador
- j) Mantenimiento
- k) Ayudante de mantenimiento
- l) Ayudante de Lavandería

12. Nivel más alto de instrucción:

- g) Educación básica
- h) Educación media o Bachillerato
- i) Técnico / Tecnológico
- j) Tercer nivel
- k) Cuarto nivel
- l) Otro _____

13. Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución:

- a) Menos de 1 año
- b) De 1 a 5 años
- c) Más de 5 a 10 años
- d) Más de 10 a 15 años
- e) Más de 15 años

14. Antigüedad dentro del puesto o cargo actual:

- a) Menos de 1 año
- b) De 1 a 5 años
- c) Más de 5 a 10 años
- d) Más de 10 a 15 años
- e) Más de 15 años

15. Tipo de contratación:

- g) A termino fijo
- h) Indefinido
- i) Por obra o Labor
- j) Contrato de Prestación de Servicios
- k) Honorarios/servicios profesionales

16. Edad del trabajador:

- f) 18-24 años
- g) 25-34 años
- h) 35-43 años
- i) 44-52 años
- j) Igual o superior a 53 años

17. Nacionalidad: _____

18. Auto-identificación étnica:

- g) Indígena
- h) Mestizo/a
- i) Montubio/a
- j) Afro -ecuatoriano
- k) Blanco/a
- l) Otro _____

19. Sexo del trabajador:

- a) Mujer
- b) Hombre

II.- SECCIÓN ESPECÍFICA DE RIESGO PSICOSOCIAL

Apartado 1

Elige una sola respuesta para cada una de las siguientes preguntas. Responda todas las preguntas. Encierre alrededor del número correspondiente a su respuesta.

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
1. ¿Tienes que trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0
2. ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
3. ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	4	3	2	1	0
4. ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	4	3	2	1	0
5. ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	4	3	2	1	0
6. ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	4	3	2	1	0

Apartado 2

Elige una sola respuesta para cada una de las siguientes preguntas. Responda todas las preguntas:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
7. ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	4	3	2	1	0
8. ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	4	3	2	1	0
9. ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	4	3	2	1	0
10. ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	4	3	2	1	0
11. Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	4	3	2	1	0
12. ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	4	3	2	1	0
13. ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	4	3	2	1	0

14. ¿Te sientes comprometido con tu profesión?	4	3	2	1	0
15. ¿Tienen sentido tus tareas?	4	3	2	1	0
16. ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	4	3	2	1	0

Apartado 3

Elige una sola respuesta para cada una de las siguientes preguntas. Responda todas las preguntas:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Muy preocupado	Bastante	Más o menos	Poco preocupado	Nada
17. por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	4	3	2	1	0
18. por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
19. por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?	4	3	2	1	0
20. por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	4	3	2	1	0

Apartado 4

Elige una sola respuesta para cada una de las siguientes preguntas. Responda todas las preguntas:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca

21. ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	4	3	2	1	0
22. ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	4	3	2	1	0
23. ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?	4	3	2	1	0
24. ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	4	3	2	1	0
25. ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	4	3	2	1	0
26. ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?	4	3	2	1	0
27. ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?	4	3	2	1	0
28. En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	4	3	2	1	0
29. ¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	4	3	2	1	0
30. ¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	4	3	2	1	0

Apartado 5

Este apartado está diseñado para personas trabajadoras que convivan con alguien (pareja, hijos, padres...) Si vives solo o sola, no lo contestes, pasa directamente al apartado 6

PREGUNTA	RESPUESTAS
31. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?:	
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas	4
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	3

Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	2
Sólo hago tareas muy puntuales	1
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	0

Elige una sola respuesta para cada una de las siguientes preguntas. Responda todas las preguntas:

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

Apartado 6

Elige una sola opción para cada una de las siguientes frases. Responda todas:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
35. Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	4	3	2	1	0
36. En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	4	3	2	1	0
37. En mi trabajo me tratan injustamente	4	3	2	1	0
38. Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	4	3	2	1	0

