



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

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

Trabajo de fin de carrera titulado:

**EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES ANTE EL
COVID19 EN EL PERSONAL DE UN SUPERMERCADO DE LA
CIUDAD DE QUITO-ECUADOR**

Realizado por:

JOSSUÉ ALEJANDRO ROBALINO ZUMBA

Director del proyecto:

Dr. JUAN CARLOS FLORES

Como requisito para la obtención del título de:

INGENIERO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Quito, 28 de Julio 2020

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, JOSSUÉ ALEJANDRO ROBALINO ZUMBA, con cédula de identidad # 172461062-9, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o 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.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jossue Robalino Zumba', with a stylized flourish at the end.

Jossué Alejandro Robalino Zumba

C.I.: 172461062-9

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación titulado:

EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES ANTE EL COVID19 EN EL PERSONAL DE UN SUPERMERCADO DE LA CIUDAD DE QUITO-ECUADOR

Realizado por:

JOSSUÉ ALEJANDRO ROBALINO ZUMBA

Como Requisito para la Obtención del Título de:

INGENIERO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

ha Sido dirigido por el profesor

Dr. JUAN CARLOS FLORES

quien considera que constituye un trabajo original de su autor

A handwritten signature in blue ink, enclosed in a circular scribble. The signature appears to read 'Juan Carlos Flores'.

Dr. Juan Carlos Flores

DIRECTOR

DECLARATORIA PROFESORES INFORMANTES

LOS PROFESORES INFORMANTES

Los Profesores Informantes:

AIMEE VILARET

PAMELA MERINO

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



Aimee Vilaret



Pamela Merino

Quito, 28 de Julio 2020

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a mi padre quien ha sido mi guía y mi apoyo durante toda mi vida, pero sobre todo mi mejor amigo.
A mi hermana, que más que una hermana fue una madre para mí, no me alcanzará la vida para retribuirle todo lo que ha hecho y sigue haciendo por mí.
A mis abuelitos, que a pesar de las circunstancias siempre han estado junto a mí en los buenos y malos momentos.
A mi novia, quien supo ser mi compañera y mi motivación durante todo este tiempo.

Les amo mucho.

Tabla de contenido

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. El problema de investigación	2
1.1.1. Planteamiento del problema.	3
1.1.1.1. Diagnóstico	3
1.1.1.2. Pronóstico	4
1.1.1.3. Control del Pronóstico	5
1.1.2. Objetivo General	5
1.1.3. Objetivos Específicos	6
1.1.4. Justificación	6
1.2. Marco Teórico	11
1.2.1. Estado actual del conocimiento sobre el tema	11
1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica	16
1.2.2.1. Pandemia	16
1.2.2.2. Factores Psicosociales	16
1.2.2.3. Riesgos Psicosociales	19
1.2.2.4. Bienestar Psicológico	21
1.2.2.5. Grupos vulnerables	23
1.2.2.6. Vulnerabilidad Psicosocial	23
1.2.2.7. Salud Mental	24
1.2.2.8. Violencia Psicológica	25
1.2.2.9. Estrés	26
1.2.2.10. Exigencias Psicológicas	27
1.2.2.11. Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	28
1.2.2.12. Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	29
1.2.2.13. Inseguridad	31
1.2.2.14. Doble Presencia	32
1.2.3. Hipótesis	33
1.2.4. Identificación y Caracterización de variables	33
CAPÍTULO II. MÉTODO	34
2.1. Tipo de estudio	34
2.2. Modalidad de investigación	34
2.3. Método	34

2.4.	Población -----	35
2.5.	Selección de Instrumentos de Medición-----	35
2.5.1.	Método SUSES0 – ISTAS 21 -----	35
2.5.2.	Cálculo e Interpretación de los resultados-----	38
CAPÍTULO III. RESULTADOS-----		40
3.1.	Presentación y análisis de resultados-----	40
3.1.1.	Resultados del perfil sociodemográfico de la empresa-----	40
3.1.2.	Resultado global de factores de riesgo psicosocial -----	51
3.1.3.	Resultados obtenidos por dimensión -----	53
3.1.3.1.	Exigencias Psicológicas-----	53
3.1.3.2.	Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades -----	55
3.1.3.3.	Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo -----	56
3.1.3.4.	Inseguridad Laboral -----	57
3.1.3.5.	Doble Presencia-----	58
3.1.4.	Relación entre perfil sociodemográfico y resultados por dimensiones psicosociales desfavorables.-----	59
3.1.4.1.	Exigencias Psicológicas-----	59
3.1.4.2.	Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades -----	63
3.1.4.3.	Apoyo Social -----	67
3.1.4.4.	Inseguridad Laboral -----	70
3.1.4.5.	Doble Presencia-----	74
3.2.	Aplicación Práctica -----	78
CAPITULO IV DISCUSIÓN -----		79
3.3.	Conclusiones-----	79
3.4.	Recomendaciones -----	82
Referencias-----		85

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Factores Psicosociales en el Trabajo.....	17
Gráfico 2: Puesto de Trabajo.....	41
Gráfico 3: Género.....	41
Gráfico 4: Edad	42
Gráfico 5: Estado Civil.....	43
Gráfico 6: Nivel de instrucción	43
Gráfico 7: Hijos	44
Gráfico 8: Antigüedad en el trabajo	45
Gráfico 9: Consumo de cigarrillo.....	46
Gráfico 10: Consumo de bebidas alcohólicas	46
Gráfico 11: Actividad Física	47
Gráfico 12: Afección de ingresos económicos.....	48
Gráfico 13: Percepción de riesgo de contagio.....	49
Gráfico 14: Afección de rutina de trabajo	50
Gráfico 15: Provisión de equipos de protección	50
Gráfico 16: Resultados globales de factor de riesgo psicosocial	52
Gráfico 17: Resultados exigencias psicológicas	53
Gráfico 18: Resultados trabajo activo y desarrollo de habilidades	55
Gráfico 19: Resultados apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo.....	56
Gráfico 20: Resultados inseguridad laboral	57
Gráfico 21: Resultados doble presencia	58

Índice de Tablas

Tabla 1: Dimensión Exigencias Psicológicas.....	36
Tabla 2: Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	37
Tabla 3: Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	37
Tabla 4: Dimensión Compensaciones	38
Tabla 5: Dimensión Doble Presencia	38
Tabla 6: Valores para el cálculo de prevalencia.....	39
Tabla 7: Resultados globales de factores de riesgo psicosocial	51
Tabla 8: Nivel de riesgo por Exigencias Psicológicas	59
Tabla 9: Nivel de riesgo por Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	63
Tabla 10: Nivel de riesgo por Apoyo Social	67
Tabla 11: Nivel de riesgo por Inseguridad Laboral.....	70
Tabla 12: Nivel de riesgo por Doble Presencia.....	74
Tabla 13: Aplicación Práctica	78
Tabla 14: Plan de prevención e intervención	2

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo evaluar los riesgos psicosociales de los trabajadores de un supermercado en la ciudad de Quito con el fin de garantizar un bienestar integro en ellos, a través de la implementación de un plan de acción y a la vez preventivo. El tipo de estudio corresponde al tipo descriptivo de corte transversal, que fue realizado a una población compuesta por 16 trabajadores, sin ningún tipo de exclusión. Para la recopilación de información se realizó a través de la aplicación de una encuesta para conocer la situación sociodemográfica de la empresa y con la utilización del cuestionario denominado SUSESO ISTAS 21 en su versión breve. La interpretación y procesamiento de los resultados fue realizado mediante tablas y gráficos en donde los hallazgos evidenciaron que las dimensiones con más problemática y potencial de causar daño en la salud y bienestar de los trabajadores, ya que presentaron un nivel de riesgo alto, corresponden a la de Doble Presencia debido a que el 75% del total de los trabajadores se encuentran en un nivel de riesgo alto, seguido del Apoyo Social con el 43,75% del total de los trabajadores, y finalmente la Inseguridad Laboral con 31.25% de los trabajadores. El factor desfavorable respecto a la Doble Presencia, aparece indistintamente del perfil sociodemográfico de la empresa, mientras que, en la dimensión de Apoyo Social como factor desfavorable, el puesto de trabajo con más afección corresponde al de empacador en personas con un rango de edad entre 18-23 años principalmente en personas que han pertenecido a la organización durante menos de 1 año. Por último en la dimensión Inseguridad Laboral se repite la variable del puesto de trabajo de empacador como el más afectado, en personas con un rango de edad de 18-23 años, sumado que sienten un riesgo de contagio por covid19 alto. Finalmente se propuso un plan de acción preventivo y de intervención, el cual tiene como objetivo la reducción y prevención del riesgo psicosocial presente.

Palabras Clave: Factor Desfavorable, Doble Presencia, Apoyo Social, Inseguridad Laboral, Riesgo Psicosocial

ABSTRACT

The present research aims to evaluate the psychosocial risks of workers in a supermarket in the city of Quito in order to guarantee their integrated well-being, through the implementation of an action plan and at the same time a preventive one. The type of study corresponds to the descriptive cross-sectional type, which was carried out on a population composed of 16 workers, without any type of exclusion. The information was collected through the application of a survey to find out the socio-demographic situation of the company and with the use of the questionnaire called SUSESO ISTAS 21 in its short version. The interpretation and processing of the results was carried out by means of tables and graphs where the findings showed that the dimensions with the most problems and potential to cause damage to the health and well-being of the workers, since they presented a high level of risk, corresponded to Double Presence due to the fact that 75% of the total workers are at a high risk level, followed by Social Support with 43.75% of the total workers, and finally Labour Insecurity with 31.25% of the workers. The unfavourable factor with respect to the Double Presence, appears indistinctly of the sociodemographic profile of the company, whereas, in the dimension of Social Support as an unfavourable factor, the job with more affection corresponds to the one of packer in people with a rank of age between 18-23 years mainly in people who have belonged to the organization during less than 1 year. Finally, in the dimension of Occupational Insecurity, the packer's job is the most affected variable, in people with an age range of 18-23 years, and they also feel a high risk of contagion due to covid19. Finally, a preventive and intervention action plan was proposed, which aims to reduce and prevent the psychosocial risk present.

Key Words: **Unfavorable Factor, Double Presence, Social Support, Job Insecurity, Psychosocial Risk**

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación ha sido realizada en un supermercado que consta con 16 trabajadores ubicado en el sur de Quito-Ecuador, que trabaja arduamente desde su fundación y consolidación en el año 1985 para proveer de alimentos y productos de primera necesidad a los moradores y negocios más pequeños del sector a módicos precios.

Debido a que el subsector comercial donde el supermercado se encuentra ubicado es clave para el desarrollo de la economía, y para el abastecimiento de productos y víveres al por menor y al por mayor a las personas y negocios más pequeños, durante la emergencia sanitaria que se está viviendo en el mundo y en el país actualmente la empresa no ha detenido sus actividades laborales, consecuente con ello los propietarios han implementado medidas de bioseguridad en sus instalaciones, aunque temen que esto no sea suficiente para mantener un bienestar integro en sus trabajadores. Dado que se encuentran preocupados por el bienestar de sus trabajadores, y parte fundamental de este corresponde a la salud mental, han denotado características emocionales poco frecuente en sus trabajadores, por lo cual la empresa ha permitido que se desarrolle un trabajo de investigación con el fin de identificar potenciales riesgos psicosociales presentes y a su vez para el mejoramiento del ambiente de trabajo, el cual consta de un primer capítulo en donde se aborda la problemática de investigación con el propósito de dar a conocer las características emocionales que han presentado los trabajadores frente a la pandemia por covid19, adoptando una perspectiva teórica, seguido de un segundo capítulo en el cual se define el método utilizado para identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores, además se identifica el tipo de estudio correspondiente, la modalidad de investigación, la población tomada, tomando en cuenta siempre los criterios de inclusión y de exclusión.

En un tercer capítulo corresponde al levantamiento y recopilación de información, la cual se presenta de manera secuencial, ayudada de gráficos y tablas que permitan una rápida y fácil

interpretación, para de esta manera identificar los aspectos críticos que están influyendo en la aparición de riesgos psicosociales, asociados con el perfil sociodemográfico. Dicho análisis se presenta a manera de conclusiones del trabajo investigativo en el cuarto capítulo relacionando todas las posibles causas y definiendo cuáles son las dimensiones con más índice de riesgo alto, para establecer las recomendaciones que son consideradas pertinentes frente a la situación actual de la empresa y de la salud de sus trabajadores, mediante el desarrollo e implementación de un plan de acción, el cual permita destinar los recursos disponibles de la mejor manera. Finalmente se detallan las referencias tomadas para el presente trabajo de investigación, las cuales se encuentran citadas dentro del presente documento.

1.1.El problema de investigación

De acuerdo a la OMS (Organización mundial de la salud) el covid-19 fue declarado una pandemia global el 30 de enero de 2020, lo cual significó una serie de cambios en la sociedad, no obstante, también representó cambios en el ámbito laboral. Al registrarse el primer caso confirmado en Ecuador el 27 de febrero de 2020 el gobierno nacional implementó, siguió todos los protocolos correspondientes y tomó las medidas de protección pertinentes para afrontar la emergencia sanitaria.

Ninguna nación estaba preparada para una pandemia de tal magnitud, por lo cual Ecuador se vio en la obligación de detener ciertas actividades económicas para evitar la propagación del virus; el problema de la investigación yace en que el establecimiento donde se desarrolló la presente investigación no detuvo sus actividades comerciales, dado que se dedican a la venta de alimentos y productos de primera necesidad, por lo tanto los trabajadores se encuentran acudiendo al lugar de trabajo para ejercer sus actividades cotidianas, con un diferenciador que es la emergencia sanitaria que actualmente está pasando el país.

Debido a esta situación, la empresa se vio en la obligación de adecuar sus instalaciones, dotar de equipos de bioseguridad al personal y capacitarlo para evitar que el supermercado se

convierta en un foco de contagio para la sociedad, pero estas medidas implementadas no son suficientes para que el personal se sienta del todo tranquilo, debido a ello se recurrió a un trabajo de investigación para identificar las condiciones emocionales que se están denotando como las que ejercen mayor problemática el trabajador, ya que: Se ha demostrado que las personas se desempeñan con mayor o menor eficiencia de acuerdo a las condiciones donde y como realizan su trabajo, debido a la emergencia sanitaria, los trabajadores están siendo afectados esporádicamente, siendo este el caso se ha percibido ciertos comportamientos de los trabajadores que denotan preocupación, estrés y en cierto punto un nivel de miedo.

1.1.1. Planteamiento del problema.

1.1.1.1. Diagnóstico

Durante los últimos meses que el país está enfrentando la pandemia global del covid-19, se ha percibido ciertas características emocionales en los trabajadores de la empresa, que pueden significar o dar origen a algún tipo de riesgo psicosocial, un indicio sugiere que la aparición estas condiciones se originaron a la par con la emergencia sanitaria y las medidas que fueron tomadas para evitar su propagación ya que la empresa debe continuar con sus actividades, consecuente con ello, los empleadores tomaron sus propias medidas de protección siguiendo lineamientos dictados por la OMS (Organización mundial de la salud) y las entidades pertinentes del país y del distrito metropolitano de Quito, pero los empleadores temen que estas medidas adoptadas no son suficientes para mantener la tranquilidad y calma de los trabajadores que diariamente exponen su salud para mantener el funcionamiento de la empresa.

En estos meses de confinamiento se han percibido comportamientos que son preocupantes por parte de los trabajadores, como son: ansiedad en algunos de ellos, intranquilidad al momento de realizar sus actividades, pánico frente a la atención de clientes, desesperación de los trabajadores por retornar rápido a casa.

que pueden originar patologías asociadas con los factores psicosociales. Estos factores han motivado a que los empleadores tomen acción por la salud y el bienestar psicológico de sus trabajadores, para de esta manera saber cuál es el procedimiento de actuación correcto frente a las características emocionales que sus trabajadores están desarrollando.

1.1.1.2. Pronóstico

Se pronostica que las características emocionales que los trabajadores han desarrollado durante los meses de confinamiento tenga graves repercusiones en su salud psicológica, originando posibles cuadros de enfermedades derivadas de los factores psicosociales, lo cual es realmente preocupante, ya que se suma a la delicada situación del covid-19.

Dada la situación actual es de vital importancia que se tome acción en la prevención de estos riesgos de origen psicosocial, para proteger a los trabajadores frente a los efectos que indirectamente ha originado la emergencia sanitaria y que esporádicamente están afectando a las personas, de no hacerlo se podrían aumentar las características emocionales que han presentado hasta el momento los trabajadores generando aún más incertidumbre entre la población laboral y a la vez reacciones de pánico desmedido, por lo cual es importante determinar criterios para evaluar si estas características pueden significar alguna situación de mayor consideración para la salud de los trabajadores, siendo este el caso debemos identificar si alguna de estas situaciones se transforma en un displacer que se traduce en un sufrimiento intenso o prolongado por parte de los trabajadores, de igual manera debemos ser conscientes en cuanto a, si el comportamiento colectivo e individual de los trabajadores está siendo afectado de alguna forma, en donde debemos tomar especial atención para notarlo es a sus ámbitos vitales, siendo estos la vida familiar, personal, en lo académico y social, ante este panorama, la pregunta clave es que podemos hacer para que estas características emocionales no agraven el problema que realmente conlleva una pandemia como el covid-19.

1.1.1.3. Control del Pronóstico

Como se mencionaba antes, es de vital importancia realizar gestión para mitigar o reducir la aparición de estas características emocionales que pueden significar un problema de salud agravante frente a la pandemia, para lo cual se debe manejar criterios de información adecuados, ya que actualmente la sobreinformación es de fácil acceso e instantánea, pero esto no quiere decir que esta tenga criterios científicos válidos y fiables, poniendo en riesgo a la población ya que se puede minimizar el riesgo existente o por otra parte hacer énfasis en los aspectos negativos que nos proveen, por lo tanto el primer paso para el control adecuado de las características emocionales existentes es una adecuada información, que sea veraz y proveniente de fuentes fiables, como organismos oficiales y especializados en el tema, esto debe ser llevado a cabo por parte de los empleadores.

Otro punto importante a la hora de gestionar este problema existente es identificar los aspectos que dependen propiamente de los actos y decisiones de cada persona, estos aspectos se refieren a la colaboración que deben mantener todos para no agravar la situación de emergencia, como por ejemplo no difundir noticias no verificadas, o esparcir rumores sobre situaciones no existentes.

Finalmente, para mantener una adecuada gestión se debe realizar evaluaciones periódicas de los factores influyentes en la aparición de enfermedades de origen psicosocial, para la cual existen un sinnúmero de herramientas dotadas por entes internacionales y nacionales.

1.1.2. Objetivo General

Evaluar los factores de riesgo psicosocial frente al COVID-19 a través de la herramienta ISTAS 21, de tal manera que permita establecer medidas preventivas para garantizar la salud física y emocional de los empleados de un supermercado de la ciudad de Quito-Ecuador, 2020.

1.1.3. Objetivos Específicos

- Establecer información socio demográfico y laboral a través de una encuesta que permita conocer el perfil sociodemográfico de los empleados del supermercado.
- Identificar factores de riesgo psicosocial a través de la observación directa insitu que permita conocer a profundidad las condiciones laborales de los empleados.
- Proponer un plan preventivo ante los factores de riesgos psicosociales detectados que permitan contribuir al desarrollo de una empresa saludable.

1.1.4. Justificación

El cambio que representó la pandemia global que se ha suscitado, no solo ocasionó un cambio en el estilo de vida de las personas, sino también en la aparición de mayores riesgos de toda índole, siendo así, los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo no son una excepción.

Tomando en cuenta las cifras oficiales publicadas por la OMS (2020) se han registrado cerca de 2 millones de casos positivos para covid-19 alrededor del mundo, hasta el 12 de mayo de 2020, siendo este el caso la zona sur de américa no se ha visto exenta de contagios, que siguen en aumento desde el brote de la pandemia en la región.

De acuerdo al ministerio de salud pública del Ecuador (MSP 2020) en el Ecuador se registraron 29,509 casos positivos de coronavirus y 2,145 fallecidos por la misma razón hasta el 12 de mayo de 2020, lo cual es realmente preocupante, ya que desde que se suscitó el primer caso de covid-19 en el Ecuador en febrero, los casos solamente han ido en constante aumento sin llegar aun a un pico en la curva de personas contagiadas, aunque la mayoría de casos positivos por covid-19 se presentan en la ciudad de Guayaquil y sus cantones aledaños, no dejan de representar un riesgo potencial para las demás ciudades, en esta caso en particular, la capital Quito que fácilmente se puede transformar en un foco de contagio masivo debido a la densidad poblacional existente actual.

Tomando en cuenta las cifras oficiales otorgadas por el municipio de Quito (2020), se estima que el covid-19 se ha extendido por 59 de las 65 parroquias de Quito pese a que fueron implementadas una serie de restricciones de movilidad por el COE (Comité de Operaciones de Emergencia) y el cabildo de Quito, siendo una de las parroquias más afectadas por el covid-19 “La Ecuatoriana” en donde se encuentra ubicado el supermercado en donde fue realizada la presente investigación. Lo cual genera un cierto nivel de incertidumbre entre los empleados ya que temen por su salud y la de sus familias, debido a que las personas en el sector siguen movilizándose con normalidad sin acatar las normas implementadas por el gobierno, pese a los esfuerzos por mantener el aislamiento social.

Tomando en consideración los datos presentados podemos analizar que el número de contagios va a seguir en constante aumento durante un periodo de tiempo significativo, por lo que por obvias razones la movilidad de las personas presentan un riesgo para todos en general, pero en específico para las personas que siguen laborando con cierta normalidad en lugares de atención al público, siendo este el caso de los empleados del supermercado donde se realizó la investigación, que han denotado ciertas características emocionales poco comunes.

Acorde con la información que se dispone actualmente de los riesgos psicosociales y de las consecuencias de no ser gestionados, así como la emergente situación del país debido a la pandemia por covid-19 nos permite obtener un enfoque orientado a la relación entre estos dos factores que han influido en las características emocionales de los trabajadores que se encuentran laborando, ya que su trabajo no puede ser realizado de otra manera, como es el caso del teletrabajo, siendo así la situación actual, las repercusiones en su bienestar psicológico serán inevitables, por lo tanto el impacto se considera trascendente en varios aspectos que se han visto afectados por la emergencia sanitaria que vive el país y que seguirán siendo relevantes durante un periodo de tiempo, como por ejemplo son las relaciones personales de los trabajadores, su economía, y por otra parte las ganancias de la empresa, al verse afectados esta

serie de factores, en conjunto se considera que la gravedad del problema que estamos atravesando como país se verá reflejado en factores físicos, biológicos y sociales, por lo cual con la presente investigación se pretende minimizar aquellos impactos directos e indirectos que afectarán inevitablemente a la organización como tal y todos los elementos que conlleva.

Desde la aparición de este nuevo virus covid-19 y de su propagación por todo el mundo, se ha ido estudiando constantemente para lograr identificar quienes son los grupos más vulnerables, para orientar las medidas y decisiones en torno a que estos grupos no se vean demasiado afectados, pese a que la tasa de mortalidad del virus se considera relativamente baja, no deja de representar un nivel de riesgo más elevado para ciertos grupos de personas.

Tomando como referencia un estudio realizado por el Centro Chino para el Control y la Prevención de Enfermedades con sus siglas en español (CCDC) nos indica que la tasa de mortalidad tiene una estrecha relación con el sexo de la persona ya que en los hombres se ha percibido que es ligeramente mayor con una tasa del 2,8% frente a la de las mujeres con un 1,7%, según expertos esto puede ser debido a las hormonas que producen las mujeres como lo son los estrógenos, aunque todavía no se ha demostrado científicamente esta situación.

Por otra parte, tenemos la vulnerabilidad psicosocial que a lo largo del tiempo ha ido tomando relevancia dentro del mundo de la investigación y la salud, ya que diversos estudios han demostrado que la salud mental de las personas es un factor de gran importancia frente a la aparición de varias patologías. Ampliando el tema la revista digital Psicología Científica en una de sus publicaciones acerca de la vulnerabilidad psicosocial y como intervenirla presenta varios aspectos de los cuales depende una persona para conocer su vulnerabilidad psicosocial siendo estos:

La presencia y calidad de grupos de apoyo, en donde se hace referencia a que las personas que suelen tener pocas amistades o son carentes de familiares que lo apoyen sufren de mayor

morbilidad, al analizarlos esto tiene lógica ya que, al no contar con ese apoyo extra, las personas tienden a acumular eso en sí mismos, y por ende el cuerpo reacciona en manera de defensa.

El tipo de personalidad que posee la persona o el individuo, donde nos dice que las personas con más afanes de grandeza, que se plantean objetivos muy ambiciosos, que sienten que el tiempo que disponen no es el suficiente para lograr sus fines son más propensas a presentar cardiopatías, esto puede deberse a que las personas que viven en un constante modo de vida acelerado suelen presentar índices de estrés mucho mayores que el de las personas que organizan su tiempo de mejor manera.

Sucesos o eventos que tuvieron un impacto significativo durante su vida tales como la pérdida de algún familiar cercano o tal vez rechazo o abandono durante la niñez, este tipo de personas que han padecido estos eventos de gran impacto tienden a padecer un mayor número de enfermedades y problemas de salud, ya que el estrés prolongado que representa un evento de tal magnitud puede ser muy perjudicial.

Manera en que las personas afrontan sus problemas, esto depende de la capacidad del individuo para enfrentar problemas con mayor o menor eficacia y esto a la vez se encuentra relacionado con la morbilidad.

El nivel de autocontrol que posee la persona frente a situaciones que resultan problemáticas y la postura que adopta el individuo frente a ello, así como los recursos que se utiliza para la resolución pronta de los problemas manejan una relación con ciertos tipos de enfermedades

Sumado a estos aspectos también se encuentra el nivel de satisfacción con la vida actual de la persona y la autoestima que posee.

Estos factores presentados no constituyen la totalidad de factores que implican que una persona sea más o menos psicosocialmente hablando vulnerable que otras, pero nos permiten tener una referencia bastante clara de donde se debe realizar gestión para disminuir la vulnerabilidad en general de las personas.

Tomando en cuenta que los trabajadores en su mayoría durante esta emergencia sanitaria se enfrentan a una situación desconocida y al no conocer cómo actuar frente a ello se han identificado factores psicosociales que pueden afectar su salud, debido a múltiples razones, como la economía del hogar, o la incertidumbre si van a mantener su empleo que suman una acumulación de circunstancias con el potencial de afectar su salud, por lo tanto quienes se encuentran más vulnerables en esta situación hablando desde el punto de vista psicológico son los trabajadores por las razones que se han mencionado durante la presente investigación.

Otro punto que se debe acatar es el jurídico ya que a lo largo de la historia en nuestro país la legislación existente en temas de prevención laboral, ha sido escasa y la poca existente muchas veces es vulnerada, por lo cual la presente investigación pretende establecer los instrumentos legales orientados hacia los riesgos psicosociales y la prevención en el lugar de trabajo, siendo este el caso tomaremos la constitución de la república como eje principal, ya que todo el sistema jurídico de nuestro país se encuentra basado en ella, además de que ampara al trabajador (Art. 326, núm. 5) ya que menciona que “toda persona tiene derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, el cual garantice, su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” y como sabemos para llegar a un bienestar integro el ámbito psicosocial se encuentra incluido, entonces al partir desde este punto se consideraran varios elementos que lleven al trabajador y al empleador en mutua colaboración a conseguir ese bienestar integro.

Tomando como referencia otro artículo de la constitución (Art. 331) el cual claramente dice “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” y que muchas veces ocurre dentro de las organizaciones como un factor que pasa desapercibido para los superiores, o peor aún el acoso y la discriminación proviene desde los superiores a sus subordinados, dicho esto es de vital importancia tomar con la seriedad que se merece estos temas delicados.

Por otra parte, tenemos el Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (2005) Resolución 957 que menciona en el (Art. 1, lit. b) la Gestión Técnica que se debe realizar referente a los riesgos en el trabajo el cual plantea:

- La Identificación de Factores de Riesgo
- La Evaluación de los Factores de Riesgo
- El Control de Factores de Riesgo
- Seguimiento de Medidas de Control

Por lo tanto, los riesgos psicosociales forman parte de la gestión en prevención que se debe realizar en la organización.

Sumado a esto disponemos cabe recalcar que en nuestro país existe obligatoriedad con el tema de la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral mencionada en el Acuerdo ministerial N° 82 expedido el 16 de junio de 2017, en el cual en su (Art. 9) dispone “las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales”

Acorde con el marco técnico expuesto, el Código Integral Penal, en la sección 5 en el (Art. 177) garantiza los derechos de las personas a no sufrir violencia psicológica. Por ello estamos hablando de implicaciones legales al vulnerar los derechos que garantiza el país.

1.2.Marco Teórico

1.2.1.Estado actual del conocimiento sobre el tema

Un estudio realizado por (Aguinaga, 2019) en el cual se aplicó la metodología CoPsoQ-istas21 versión corta, cuyo objetivo era la evaluación de factores psicosociales en el personal operativo de una empresa de servicios de alojamiento ubicada en Quito, es un estudio analítico, transversal y descriptivo. La población estuvo conformada con un total de 18 personas como objeto de estudio. 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%).

En este estudio podemos evidenciar que la metodología istas-21 nos permite recavar en varios aspectos organizacionales, además nos permite la obtención de resultados específicos los cuales generan indicadores para la posterior gestión, en la presente investigación al utilizar la misma metodología de evaluación se pretende obtener indicadores similares que permitan plantear recomendaciones acertadas y oportunas para la prevención de nuevas patologías relacionadas con los factores psicosociales, siempre tomando en cuenta que la situación actual no es la misma, debido a la emergencia sanitaria que atraviesa el mundo y que ha golpeado con fuerza nuestro país.

En otro estudio publicado por (Huancaya, 2020) cuyo objetivo era determinar ciertas consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de covid-19 debido a la alta contagiosidad del virus y el número cada vez mayor de casos confirmados y muertes en el mundo, las emociones y los pensamientos negativos se extienden amenazando la salud mental de la población. Para lo cual se hizo una selección de artículos publicados desde el 1 de diciembre de 2019 hasta el 24 de marzo de 2020 relacionados con información sobre aspectos psiquiátricos, psicológicos y de salud mental del covid-19, De acuerdo con la evidencia revisada, se ha demostrado que durante la fase inicial de la pandemia de COVID-19 fue común la presencia de ansiedad, depresión y reacción al estrés en la población general.

Como se puede observar en este estudio realizado, desde un inicio se empezó a mostrar ciertos aspectos psicológicos y psiquiátricos adversos debido a la situación de la pandemia, a esto se le puede sumar el hecho de que el país no se encontraba preparado para una emergencia de tal

magnitud, debido a esto las personas repentinamente fueron confinadas a sus hogares lo cual incrementa la posibilidad de desarrollar problemas psicológicos y mentales por el distanciamiento obligatorio, ya que se ha demostrado que en ausencia de comunicación interpersonal las personas son más propensas a que los trastornos depresivos aparezcan o si ya existían previamente empeoren, lo cual es preocupante ya que se conoce que estos trastornos usualmente suelen conducir hacia un suicidio, y la pandemia ha frenado que la atención sea oportuna para este tipo de situaciones.

En otro estudio chino realizado en 52 730 personas durante la fase inicial de la pandemia se descubrió que el 35% de los participantes experimentaron estrés psicológico, con niveles más altos en las mujeres. Además, las personas entre 18 y 30 años, y los mayores de 60 años, tuvieron niveles más altos de estrés psicológico. Las puntuaciones más altas en el grupo de 18 a 30 años podrían deberse a que usan las redes sociales como medio principal de información, lo cual puede desencadenar fácilmente el estrés

Analizando los datos presentados en este estudio podemos decir que sin lugar a duda los efectos psicológicos de la pandemia están presentes además de que la desinformación suma un factor importante en la aparición de estrés y otros riesgos psicosociales, ya que la gente es tan partidaria de las redes sociales como fuente de información, lo cual no es del todo adecuado ya que suelen incluirse muchas noticias falsas o que no constan de fuentes verificadas, por lo tanto se debe tener en consideración la forma en que se obtiene información.

También podemos analizar que las personas mayores sufren más estrés, esto puede ser debido a que se ha identificado a personas mayores de 60 años como población vulnerable frente a la pandemia por covid-19, además que no todas las personas mayores disponen de medios tecnológicos o saben utilizarlos adecuadamente para buscar ayuda profesional frente a este tema.

Por otra parte, podemos analizar un estudio planteado en una investigación que pretendía analizar como los riesgos psicosociales influyen en el desempeño laboral (Andino, 2015)

En esta investigación, los resultados arrojaron que la última evaluación de desempeño realizada en 2014 los empleados muestra una baja en el nivel de rendimiento. Por lo cual se realizó un análisis a través del test de Navarra en donde los resultados demostraron que las dimensiones que presentan mayores porcentajes en niveles Inadecuado y Muy Inadecuado corresponden a: Participación, Implicación y Responsabilidad, Formación, Información y Comunicación, así como Gestión del tiempo.

Podemos tomar algunos aspectos a consideración a partir de este estudio ya que fue realizado mucho antes de que ocurriera la emergencia sanitaria mundial, por lo que podemos asumir que se encontraban laborando con normalidad, con esto pretendo recalcar que incluso bajo condiciones normales en las actividades, los trabajadores demuestran que, si no existe una adecuada gestión de factores y riesgos psicosociales, su rendimiento se verá afectado.

Ahora tomando en cuenta que las condiciones que actualmente estamos viviendo son muy diferentes podemos predecir que los índices que analizó este estudio previamente se elevaron en gran magnitud, por ello en la presente investigación con todo lo que implica el factor adicional del covid-19 se pretende demostrar que tanto ha afectado la salud mental de los trabajadores en un área que, por su naturaleza de actividad, debe mantener contacto con el público.

Ampliando el tema de las consecuencias de una pandemia podemos analizar una encuesta sobre los jóvenes y el covid-19 realizada por la (OIT, 2020) y asociados de la Iniciativa Mundial sobre Empleo Decente para los jóvenes.

Dicha encuesta fue realizada de manera online en el mes de mayo de 2020 donde recibieron un aproximado de 13000 respuestas, las cuales revelan que los jóvenes de todo el mundo, incluso los de los países en desarrollo, se han visto gravemente afectados por la crisis del covid-19,

estos resultados preliminares reflejan que más de uno de cada seis jóvenes encuestados ha dejado de trabajar desde el comienzo de la crisis de covid-19. En el caso de los jóvenes que han mantenido su empleo, la cantidad de horas que trabajan ha disminuido un 23 % (21 % en el caso de las mujeres, y 24 % en el caso de los hombres), y su nivel de ingresos también se ha visto afectado de forma generalizada, como han confirmado el 43 % de los trabajadores jóvenes, cuyos ingresos han disminuido desde el comienzo del brote de virus.

Podemos concluir que los datos presentados por la OIT mediante esta encuesta son de suma importancia ya que nos permite ver reflejada otra de las consecuencias de la pandemia relacionada con el trabajo, el cual implica que las personas sientan incertidumbre al desconocer si podran mantener su trabajo y poder disponer de un ingreso económico frente a la situación por la que atraviesa el país y a la vez esta incertidumbre afecta directamente al bienestar mental de la población trabajadora, además de que los jóvenes ven un futuro sin mucha esperanza con respecto a las aspiraciones y logros personales como profesionales, lo cual suma otro factor psicosocial a considerarse. Por consecuente los jóvenes y la población en general son más propensos a presentar cuadros de ansiedad o depresión como se presentó en un estudio antes mencionado, especialmente aquellos que han perdido sus empleos por consecuencia de la emergente situación.

La situación se ha presentado de tal manera que lo mas importante es conservar una manera de tener un ingreso, por lo que muchas personas al perder su empleo han adoptado por utilizar sus ultimos recursos para iniciar emprendimientos informales, lo cual ayuda a las familias pero en si no representa una solución real, ya que muchas mas personas se encuentran en las calles, por ende lo primordial es, como empresa u organización tratar de conservar el empleo formal, para evitar una serie de factores psicosociales y otros desencadenantes que agraven el problema.

1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica

1.2.2.1. Pandemia

Según la OMS se define a pandemia como la propagación mundial de una nueva enfermedad, como por ejemplo la que se está viviendo actualmente, pese a que no ha sido la única a lo largo de la historia de la humanidad, así también nos indica que para que se suscite una pandemia se necesita de que aparezca un agente nuevo, que no haya circulado previamente y por lo tanto, no exista población inmune a él, además el agente debe ser capaz de producir casos graves de enfermedad y finalmente que el agente tenga la capacidad de transmitirse de persona a persona de forma eficaz.

1.2.2.2. Factores Psicosociales

Para los autores (Martín y Pérez, 1997) (Nota Técnica Prevención 443 del INSHT) los factores psicosociales “Son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica y social) del trabajador como al desarrollo del trabajo”.

Según el Comité Mixto conformado por la OIT y OMS, los factores psicosociales “consisten en interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”. Así lo demuestran en un gráfico.

Gráfico 1: Factores Psicosociales en el Trabajo



Fuente: Comité mixto conformado por OIT y OMS

En el gráfico podemos identificar que los factores psicosociales del trabajo están directamente relacionados con la interacción que ofrece por una parte la empresa como son el, medio ambiente de trabajo, satisfacción alcanzada, las condiciones que proporciona la organización, por otra parte, se encuentran las capacidades que posee el trabajador, sus costumbres y cultura, además las condiciones personales que los trabajadores poseen fuera del trabajo.

Todos estos factores mencionados influyen y tienen repercusiones directas sobre el rendimiento y la productividad, la satisfacción en el trabajo, pero principalmente y la más importante sobre la salud de los trabajadores.

Existe diversidad en la clasificación de los factores psicosociales debido a que cada método de evaluación para riesgos psicosociales adopta una perspectiva diferente de su clasificación ya que existen varios enfoques teóricos al respecto.

Para la presente investigación se tomará como referencia la clasificación elaborada por el Grupo Europeo para la Gestión del Riesgo Psicosocial ya que es la mejor se adapta con las dimensiones que se pretenden medir, la cual es:

Contenido del trabajo: monotonía, tareas sin sentido, fragmentación, falta de variedad, tareas desagradables, por las que se siente rechazo.

Carga y ritmo de trabajo: carga de trabajo excesivo o insuficiente, presión de tiempo, plazos estrictos.

Tiempo de trabajo: horarios muy largos o impredecibles, trabajo a turnos, trabajo nocturno.

Participación y control: falta de participación en la toma de decisiones, falta de control (por ejemplo, sobre el método o el ritmo de trabajo, los horarios, el entorno, etc.)

Cultura organizacional: comunicaciones pobres, apoyo insuficiente ante los problemas o el desarrollo personal, falta de definición de objetivos.

Relaciones personales: aislamiento, relaciones insuficientes, malas relaciones, conflictos, conductas inadecuadas.

Rol: ambigüedad de rol, conflicto de rol, responsabilidad sobre personas.

Desarrollo personal: escasa valoración social del trabajo, inseguridad en el trabajo, falta o exceso de promoción.

Interacción casa-trabajo: problemas de la doble presencia, conflicto de exigencias.

Para la (Agencia Europea de Seguridad y Salud) los factores psicosociales son “Aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que puedan causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores”.

Al correlacionar estos conceptos dados por autores podemos evidenciar que tienen similitud, y que todos tienen un elemento en común y que es eje de nuestra profesión, lo cual es la salud de los trabajadores.

1.2.2.3. Riesgos Psicosociales

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

Citando al autor (Moreno, 2011) “son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente. Los riesgos psicosociales laborales son situaciones que afectan habitualmente de forma importante y grave la salud”.

Para el autor (Gil, 2012) “El origen del problema en las situaciones de riesgo psicosocial no está en el individuo, sino que suele estar en el entorno que es de donde provienen dichas situaciones de riesgo debido a un mal diseño y ordenación del trabajo”.

Según la INSHT, los principales factores de riesgo se derivan en dos, los cuales son:

Factores Organizacionales. - Estos son aquellos que afectan directamente a la política y filosofía empresarial, además de su cultura y las relaciones laborales.

Factores Laborales. - Son aquellos que están relacionados con las condiciones del empleo, la concepción del puesto de trabajo y la calidad del mismo.

También nos plantea ciertas características que poseen los riesgos psicosociales mencionadas a continuación.

Se extienden en el tiempo y en el espacio. - Los riesgos psicosociales abarcan un ámbito mucho más amplio ya que no se puede delimitar algunos factores como la cultura organizacional o el liderazgo que posee la empresa.

Son más complicados de medir o cuantificar. - Al no contar con parámetros cuánticos y técnicos específicos se dificulta medirlos ya que en su gran mayoría provienen de la percepción de cada individuo frente a la situación que se encuentra atravesando.

Se interrelacionan con otros riesgos. - No es posible separar lo físico de lo mental de un ser humano, para comprender mejor este punto se puede plantear el ejemplo de que es más probable sufrir un accidente cardiovascular si se está viviendo situaciones de estrés.

Hay poca cobertura legal. - Como se mencionó antes en nuestro país existe poca legislación referente a la seguridad y salud en el trabajo, mucho menos para riesgos en específico, sumado a ello algunos instrumentos legales que poseemos no se encuentran adaptados a la realidad actual del país.

Toman en cuenta otros factores. - La OIT establece un carácter importante el cual dice que los riesgos psicosociales están modulados o perfilados por la propia percepción del trabajador, así como su experiencia personal.

Suelen ser más complicados de intervenirlos. - Al momento de elaborar una estrategia de intervención cuando los riesgos psicosociales se encuentran presentes, suelen aparecer dificultades ya que se encuentran en relación directa con la propia concepción y funcionamiento global de la empresa.

Ampliando el tema se pueden definir los riesgos psicosociales que han sido contemplados por la mayoría de entes dedicados a la prevención e intervención de estos. Los cuales son:

El estrés.- Es el riesgo más conocido mundialmente debido a que es una respuesta general a todos los factores psicosociales. La (OSHA) define el estrés como "un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos".

Cuando esta situación se mantiene en el tiempo, se produce el desgaste profesional o síndrome de burnout.

La violencia laboral. - Se refiere a la violencia ejercida desde una posición de poder contra una persona o un grupo en un ámbito relacionado con el trabajo. En general existen dos tipos de violencia: la física y la psicológica.

El acoso laboral. - Está estrechamente relacionado con un mal clima en la empresa y un comportamiento negativo entre compañeros de trabajo, incluidos los superiores o directivos.

El acoso sexual. - Existen dos principales tipos: El chantaje sexual y el producido por un ambiente hostil.

La inseguridad contractual. - Se trata de una preocupación constante derivada de la inestabilidad del trabajo y de las condiciones cambiantes del mismo.

El conflicto familia-trabajo. - Se manifiesta con dos derivaciones: familia-trabajo y trabajo-familia.

1.2.2.4. Bienestar Psicológico

Desde la antigüedad los filósofos y pensadores concebían la idea de sentirse bien con un mismo, como por ejemplo los filósofos griegos creían seriamente en “la buena vida”. Aristóteles a lo largo de su vida como pensador y científico en algunos de sus trabajos habla de la “Felicidad Suma” y del “Sumo Bien” (Gual, 2002) lo cual hace referencia al propósito del ser humano durante el transcurso de su vida.

Para el autor (Amartya, 2011) “El bienestar humano es el estado en que los individuos tienen la capacidad y la posibilidad de llevar una vida que tienen motivos para valorar”. Ahora bien, tomando en cuenta lo que plantea este autor podemos decir que un trabajo digno, en donde nos sentimos bien en el día a día conlleva parte de ese bienestar y suma parte de un motivo más para valorar.

Ampliando el tema podemos tomar como referencia a la académica y psicóloga (Ryff, 1989-1998) quien desarrolló un modelo de bienestar psicológico, el cual plantea que el bienestar psicológico es un concepto bastante extenso el cual incluye dimensiones subjetivas y psicológicas, así como comportamientos relacionados con la salud en general que llevan a las personas a tomar las diferentes situaciones de la vida desde una perspectiva positiva.

El modelo diseñado por Carol Ryff plantea seis dimensiones esenciales para llegar a dicho positivismo son:

Auto aceptación. - Las personas con una alta auto aceptación tienen una actitud positiva hacia sí mismas, aceptan los diversos aspectos de su personalidad, incluyendo los negativos, y se sienten bien respecto a su pasado. Las personas con baja auto aceptación se sienten insatisfechas contigo mismas y decepcionadas con su pasado, tienen problemas con ciertas características que poseen y desearían ser diferentes a como son.

Relaciones positivas. - Consiste en tener relaciones de calidad con los demás, gente con la que se pueda contar, alguien a quien amar. De hecho, la pérdida de apoyo social y la soledad o aislamiento social aumentan la probabilidad de padecer una enfermedad y reducen la esperanza de vida.

Propósito en la vida. - Es decir, que tu vida tenga un sentido y un propósito. Las personas necesitan marcarse metas y definir una serie de objetivos que les permitan dotar a su vida de sentido.

Crecimiento personal. - Consiste en sacar el mayor partido a los talentos y habilidades, utilizando todas las capacidades, desarrollar las potencialidades y seguir creciendo como persona.

Autonomía. - Consiste en tener la sensación de que puedes elegir por ti mismo, tomar tus propias decisiones para ti y para tu vida, incluso si van en contra de la opinión mayoritaria, mantener tu independencia personal y tus convicciones.

1.2.2.5. Grupos vulnerables

Según el autor, los grupos vulnerables son las personas, o grupos de personas, que comparten una posibilidad mayor de ser dañados o afectados por diversas razones, las cuales pueden ser:

La ausencia o falta de desarrollo adecuado de capacidades, habilidades, competencias o situaciones de empoderamiento, que le permitan prever, evitar, enfrentar o mitigar el riesgo específico al que se encuentran expuestos

Por la pérdida intencional o no de estas capacidades, o desmedro de ellas frente a quienes si la poseen.

Para la Comisión de Atención a Grupos Vulnerables de México, Grupos Vulnerables son: Persona o grupo que, por sus características de desventaja por edad, sexo, estado civil; nivel educativo, origen étnico, situación o condición física y/o mental; requieren de un esfuerzo adicional para incorporarse al desarrollo y a la convivencia.

En esta situación emergente se han identificado a adultos mayores, niños, embarazadas, y personas con enfermedades preexistentes como personas vulnerables, por lo cual son el foco principal de protección.

1.2.2.6. Vulnerabilidad Psicosocial

En los últimos años ha tomado fuerza el termino de vulnerabilidad psicosocial por lo tanto también ha sido objeto de estudio desde diversos puntos de vista y por varios expertos.

La revista Psicología Científica en una de sus publicaciones por el autor (Pérez, Reinaldo, 2002) menciona que la vulnerabilidad psicosocial puede ser definida en una primera aproximación de la siguiente manera: Condición que modula la probabilidad de sufrir enfermedades, accidentes o lesiones auto infligidas en virtud de:

Condiciones macro sociales especiales tales como cataclismos, coyunturas socioeconómicas y demográficas o guerras que afecten a masas de población, que puede ser la totalidad de una región o una parte de la misma que comparte condiciones y modo de vida comunes.

Condiciones grupales específicas tales como la pertenencia a grupos marginales, determinadas sectas etc.

Condiciones individuales y del sistema de relaciones del sujeto.

Se podría definir la vulnerabilidad psicosocial como el grado de susceptibilidad que tiene una persona hacia los problemas relacionados con la salud y las adicciones. (Nichiatá, Bertolozzi, Ferreira, & Fracolli, 2008).

Otra definición es la que propone (Murrugarra & Lamas, 2011), como una condición que modula la probabilidad de padecer enfermedades, accidentes o lesiones auto infligidas.

Numerosas investigaciones aportan evidencia sobre la existencia de características y estilos de personalidad que constituyen factores de riesgo de niveles elevados de ansiedad, depresión e ira, que pueden dar lugar a distintos grados de malestar subjetivo o de psicopatología (Berdichevsky, González, & Sivak, 2005-2008).

1.2.2.7. Salud Mental

La OMS define la salud mental como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Aunque actualmente la define como “Un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad”.

En psicología cuando se habla de salud mental se la entiende como un “estado relativamente perdurable en el cual la persona se encuentra bien adaptada, siente gusto por la vida y está logrando su autorrealización. Es un estado positivo y no la mera ausencia de trastornos

mentales”. También se considera un estado normal del individuo (Davini, Salluzi, & Rossi, 1968).

En este contexto la salud mental se refiere a la vida diaria de las personas, en cómo se relaciona cada aspecto con la salud mental, en la manera de confrontar los problemas y las situaciones de estrés, además podemos decir como ya han mencionado varios autores que no solamente significa la ausencia de enfermedades sino la interacción de varios factores biológicos, económicos, sociales, políticos y ambientales.

Finalmente, la (OPS) intenta dar un enfoque multidisciplinario respecto a la salud mental, integrando aspectos psiquiátricos, psicológicos y sociales. La salud mental es la actividad de la conciencia, es afectividad, autovaloración personal y actividad de grupo, es voluntad, inteligencia, memoria, atención, pensamiento. La salud mental es parte integral e íntegra de la salud humana, es la esencia que determina el ser.

1.2.2.8. Violencia Psicológica

En una publicación de la enciclopedia colaborativa del gobierno de cuba (EcuRed) menciona lo siguiente “La Violencia psicológica no resulta fácil de definir o reconocer, pero en términos generales se designa como el uso deliberado del abuso psicológico, incluyendo el maltrato verbal, acoso, aislamiento y privación de los recursos físicos, financieros y personales, para controlar y manipular a la pareja o al ambiente más cercano. Hay violencia cuando se ataca la integridad emocional o espiritual de una persona y no sólo es violencia el abuso físico, los golpes, o las heridas; más terrible es la violencia psicológica por el trauma que causa porque todo el mundo no la puede ver. Los insultos incesantes y la tiranía que constituyen el maltrato emocional y psicológico socavan eficazmente la seguridad y la confianza de la víctima en sí misma”.

De igual manera en el campo laboral, también surgen algunas situaciones que originan la violencia psicológica; por ejemplo cuando un empleado es objeto de maltrato verbal con la finalidad de que este renuncie.

Los especialistas en psicología, estiman que esta clase de violencia es una de las más feroces formas de violencia ya que significa una agresión a la psiquis de la persona. En este sentido, si bien es cierto que un golpe puede dejar marcas visibles, una agresión verbal puede herir mucho más profundo en la razón o juicio de esa persona. (Definición, 2015)

El Mobbing o Acoso Psicológico laboral es uno más de los elementos de un fenómeno mayor: la violencia laboral. Este concepto va más allá de la simple agresión física e incluye conductas que son susceptibles de violentar e intimidar a quien las sufre. Así la violencia en el lugar de trabajo incluiría las conductas físicas o verbales amenazantes, intimidatorias, abusivas o acosantes. Dados los evidentes signos externos que se manifiestan en la violencia física en el entorno laboral, ésta es más fácil de detectar, sin embargo, no ocurre lo mismo con la violencia psicológica la cual en muchas ocasiones puede negarse o deformarse. Por lo tanto, la violencia en el trabajo se manifiesta como un abuso de poder con el objetivo de doblegar la conducta de otro mediante la utilización de la fuerza física y / o psicológica. (Riquelme, 2006).

1.2.2.9. Estrés

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el estrés como un conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción.

(Arcones, 2017) En una publicación menciona que unos mismos factores estresores pueden ocasionar diferentes respuestas dependiendo del individuo: para algunos trabajadores una elevada responsabilidad generará estrés, lo cual potenciará la sensación de confianza y control, mientras que, para otros, la misma situación se convertirá en un factor de riesgo y podrá producir estrés.

Para identificar las situaciones que generan estrés es necesario reconocer la susceptibilidad de cada trabajador frente a situaciones conflictivas, ya que no todos afrontan estas situaciones de igual manera, como menciona el autor para unos les puede generar confianza y control mientras que para otros es causante de estrés, entonces es responsabilidad de la organización identificar estas condiciones para reducirlas o designar adecuadamente personal para la resolución.

(McEwen & Sapolsky, 2010) “Los factores genéticos y los acontecimientos de su infancia (como el maltrato o abandono), incluso antes de nacer, pueden afectar la forma en que usted maneja las situaciones estresantes y posiblemente hacer que reaccione exageradamente”.

Por otra parte, existen otras situaciones que condicionan la aparición del estrés en las personas, como son estas situaciones traumantes que menciona el autor, es por ello que se debe plantear actividades en las cuales se dé a conocer a los trabajadores como sobrellevar situaciones estresantes y evitar una reacción exagerada frente a ellas.

1.2.2.10.Exigencias Psicológicas

La literatura previa define las exigencias psicológicas como todos aquellos aspectos sociales u organizativos del trabajo que requieren un esfuerzo mental o anímico en el trabajador y, por ello, están asociados a cargas psicológicas, como por ejemplo la tensión, el estrés o la ansiedad (Marin & García)

Acorde a lo que los autores mencionan, evidentemente existen varias circunstancias que interrelacionadas pueden derivar en que las exigencias psicológicas del trabajo se conviertan en un riesgo.

(Mariela, 2009)En su estudio plantea que “las causas de las tensiones son muchas; sin embargo, las principales son cargas de trabajo y presiones excesivas, despidos, reestructuración organizacional y las condiciones económicas globales”.

Ampliando el tema, en este estudio la autora también coincide en que las exigencias psicológicas están conformadas por varios factores, que por su naturaleza deben ser gestionados y controlados de ser posible, aunque menciona dentro de este un factor adicional muy acertado que son las condiciones económicas globales, puesto que para mantener una estructura organizacional adecuada se depende de la situación económica que este atravesando el país actualmente, y al ser nosotros un país en vías de desarrollo esto influye directamente en las empresas y por ende en sus trabajadores.

1.2.2.11. Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades

(Bertha, 2014) Define al trabajo activo y desarrollo de habilidades de la siguiente manera “Refleja la autonomía en el día a día y las oportunidades. Da cuenta del grado de influencia que el trabajador posee sobre su trabajo, especialmente en el control de los tiempos, y con las posibilidades de desarrollo de habilidades y aprendizaje que le brinda la organización”.

Como bien menciona la autora, el trabajo activo se encuentra en el día a día del trabajo, en actividades que supuestamente son insignificantes, como la decisión de cuando tomar un descanso, o la organización de la jornada laboral, por ende, se debe realizar una planificación y control adecuado para que los trabajadores dispongan de autonomía sobre su trabajo, ya que además de esto se fomenta el desarrollo de habilidades y aprendizaje.

Como empresa se debe brindar facilidades para que los trabajadores exploten sus habilidades, que no sientan que su trabajo los ha estancado profesionalmente, sino al contrario que sientan más ímpetu por aprender, por adquirir nuevos conocimientos, y al hacerlo no solo será para su beneficio personal, sino de todo su entorno.

(Valencia, s.f.) En una de las publicaciones del Instituto de Biomecánica de Valencia menciona Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades: las oportunidades que el trabajo ofrece para aplicar

y desarrollar habilidades y conocimientos (trabajos creativos y variados) y la influencia o capacidad de decisión sobre las propias tareas y sobre las de la unidad o departamento.

Ampliando el tema, se puede mencionar que estos dos autores coinciden bastante en lo que significa el trabajar activamente y desarrollar habilidades, y como bien mencione anteriormente al fomentar esto dentro de la organización no solamente estamos logrando una mejora personal sino comunal, que ya sea a corto o a largo plazo, se verá reflejado en las actitudes de los trabajadores y por ende en la productividad de la organización.

1.2.2.12. Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo

(Aranda & Pando, 2013) Hace mención de que el apoyo social es “la ayuda que recibe el individuo de otros en situaciones adversas” por otra parte define al apoyo social como “una práctica simbólica-cultural que incluye el conjunto de relaciones interpersonales que integran a una persona con su entorno social y le permite mantener o mejorar su bienestar material, físico y emocional”.

Acorde a lo que mencionan los autores se puede concluir que para llegar a un bienestar integral como ser humano, es necesario la presencia de otros que puedan aportar a la solución de problemas desde otra perspectiva, de igual manera ocurre en el trabajo, puesto que siempre ocurren conflictos, los cuales son mucho más fáciles de afrontar si se cuenta con el apoyo y la ayuda de los compañeros, así como de los superiores.

En otro estudio definen al apoyo social como (Sanchez, 1998) “la cantidad y calidad de las relaciones sociales o como recursos emocionales y físicos que nos dan los demás para afrontar situaciones”. Cabe mencionar que no todas las personas tienen la predisposición de ayudar a la gente o no siempre tienen buenas intenciones, entonces como personas debemos saber identificar esta clase de personas, además de que es responsabilidad del empleador fomentar el

compañerismo y en la manera de lo posible erradicar estas actitudes negativas que no suman para el desarrollo de todos.

(Esther, 2013)"El liderazgo implica aprender a moldear el futuro. Existe el liderazgo cuando las personas dejan de ser víctimas de las circunstancias y participan activamente en la creación de nuevas circunstancias. El liderazgo implica crear un ámbito en el cual los seres humanos continuamente profundizan su comprensión de la realidad y se vuelven más capaces de participar en el acontecer mundial, por lo que en realidad el liderazgo tiene que ver es con la creación de nuevas realidades".

Por otra parte, se tiene el liderazgo, que siendo adecuado permite a la empresa y a los trabajadores desarrollar nuevas habilidades y mejorar las que se posee, la autora menciona que se trata de moldear nuevas realidades, y esto tiene mucho significado puesto que con un liderazgo de calidad se pueden abrir muchas oportunidades, dejando de lado lo tradicional para adoptar la innovación, ajustándose a la actualidad o como bien menciona la autora, moldeando nuevas realidades.

Se hace necesario que los directores de las organizaciones o todo aquel con personas a su cargo sea al mismo tiempo líder. Que ejerzan al tiempo poder institucional y poder personal. Asimismo el liderazgo no es la función exclusiva del gerente, debe combinarla con otras como planificar, controlar, tomar decisiones. (Serrano & Rincon, 2003)

Ser líder conlleva una gran responsabilidad, pero no es cuestión de solamente una persona, sino del compromiso de toda la organización, muchas veces se ha visto que no existe un líder sino simplemente una persona a cargo, según el autor no es función exclusiva de un gerente tomar la postura de un líder, al contrario debe ser un trabajo conjunto en el cual se planifique, se controle y se tomen decisiones acertadas en pro de la mejora y del desarrollo de la empresa y

de los trabajadores, es por eso que disponer de un liderazgo de calidad es imprescindible y que muchas veces queda en segundo plano, o simplemente no existe.

1.2.2.13. Inseguridad

Para la autora (Bertha, 2014) Es el grado de seguridad del trabajador sobre la continuidad de su relación laboral y sobre el tipo de tareas que debe realizar, y la estima que percibe en el ámbito laboral. Está basada en el modelo esfuerzo-recompensa y parte del supuesto que la relación entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensas a largo plazo representa un riesgo para la salud.

Como bien menciona la autora, es imprescindible que las empresas manejen un sistema en el cual sea reconocido el esfuerzo que sus trabajadores realizan día a día en pro de la mejora institucional, ya que, si los trabajadores no sienten ese adecuado reconocimiento, con el pasar del tiempo su salud mental será afectada, puesto que siente que no tiene influencia sobre los objetivos o metas cumplidas, además que se debe brindar una estabilidad laboral para reducir esta inseguridad mencionada.

El organismo internacional (The European Agency for Safety and Health at Work 2007) ha señalado que la inseguridad laboral es uno de los principales problemas asociados al estrés laboral en Europa. Concretamente, ha presentado esta fuente de estrés como el tercer mayor riesgo psicosocial en el entorno laboral, después de “los contratos precarios en el contexto de un mercado de trabajo inestable.

Como ha mencionado dicho organismo internacional en una de sus publicaciones, la inseguridad laboral es un tema que se encuentra presente en los trabajadores y se ha demostrado que provoca estrés, esto puede ser ocasionado debido a la inestabilidad que las empresas manejan, ahora con la situación emergente del mundo esta inestabilidad está en auge debido a la caída de la economía mundial.

El clima de inseguridad laboral refleja la preocupación colectiva de la posible pérdida de los empleos en una organización. Esta preocupación, de acuerdo con la teoría sobre estrés (Lazarus & Folkman, 1984), resulta tan estresante para los trabajadores como la pérdida en sí misma de los empleos.

Analizando esta teoría planteada, se llega a la conclusión que cuando se mantiene inseguridad laboral se están agravando otros factores que pueden desencadenar en riesgos para la salud de los trabajadores, y como se ha mencionado, el simple hecho de que se esté pensando constantemente en la permanencia en el trabajo ya genera un grado de estrés significativo, tanto es el caso que llega a niveles iguales a haber perdido el empleo, entonces surge una problemática bastante grave que debe ser evitada proporcionando estabilidad laboral, mediante contratos legales, o simplemente otorgando información de la realidad que se está viviendo en la empresa.

1.2.2.14. Doble Presencia

Para los autores (Ruiz, Pullas, Parra, & Zamora, 2017) la Doble Presencia significa que, durante el tiempo de trabajo remunerado, la persona debe gestionar sus responsabilidades domésticas y, durante el tiempo privado, debe organizar o gestionar de alguna forma sus responsabilidades profesionales.

Esto es una realidad dentro de las empresas ecuatorianas debido a que en su mayoría no se respetan los horarios laborales, y en algunos casos no son remuneradas las horas extras, sumado a ello usualmente deben cumplir con las responsabilidades laborales en su hogar, dejando de lado las domésticas, esto genera que durante la jornada laboral los trabajadores se encuentren pensando en los pendientes que tienen en su hogar.

En algunos casos las mujeres son quienes más afectadas se ven por la Doble Presencia, ya que por la sociedad que vivimos erróneamente ha planteado que son las encargadas de las tareas domésticas.

(Ruiz, Pullas, Parra, & Zamora, 2017) También mencionan que las consecuencias fisiológicas de la Doble Presencia son: estrés, ansiedad, depresión y las lesiones osteomusculares. A su vez, pueden producirse también consecuencias sociales, dado que su comportamiento influenciado por un ritmo de vida muy acelerado, además de la fatiga física como mental, puede tener variaciones en la actitud de la mujer, tornándola en ocasiones un tanto hostil y perjudicando su desempeño laboral, sus relaciones laborales, el clima laboral de la organización y su entorno familiar y social.

Ahora vemos que no es un tema el cual se puede tomar a la ligera ya que, como todo riesgo para la salud de los trabajadores, tiene consecuencias fisiológicas y sociales,

Generalmente las organizaciones orientan su gestión a riesgos visibles para ellos, dejando de lado a los riesgos psicosociales, ignorando que son igual de dañinos o incluso peores, pudiendo afectar a todos independientemente de sus factores sociodemográficos.

1.2.3. Hipótesis

En la presente investigación no se registra ninguna hipótesis, puesto que corresponde a una evaluación.

1.2.4. Identificación y Caracterización de variables

La presente investigación no consta de variables dado que corresponde a una evaluación de factores de riesgo.

CAPÍTULO II. MÉTODO

2.1. Tipo de estudio

El tipo de estudio corresponde al tipo exploratorio ya que se va indagar en una problemática que no está claramente especificada la cual es; los efectos psicológicos de una pandemia como el covid19 en los trabajadores de un supermercado del sur de Quito de manera tal que se puedan plantear acciones preventivas y de intervención de ser necesario para preservar su salud mental, para ello se va a utilizar encuestas como medio de recopilación de información.

Además de exploratorio, el tipo de estudio corresponde al tipo descriptivo de corte transversal, ya que se pretende estimar la magnitud de la pandemia sobre la salud mental de los trabajadores, realizada a través del tiempo.

2.2. Modalidad de investigación

La modalidad de investigación que se aplica en este caso corresponde a la de campo puesto que los datos obtenidos fueron tomados directamente desde la perspectiva real de los trabajadores que se encuentran laborando y en contacto con el público en medio de la emergencia sanitaria, sumado a esto se partió de referencias de autores para la construcción del marco teórico.

Para (Arias, 2006). La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental.

2.3. Método

El método aplicado corresponde al tipo Inductivo – Deductivo.

Inductivo ya que se origina de la obtención de datos de la realidad de cada individuo que conformó la investigación y en base a los resultados poder obtener una perspectiva general de

la empresa, y deductivo debido a que a través de ello se pretende obtener las consecuencias de la problemática establecida.

(Calduch, 2002) Destaca que es imposible el desarrollo de cualquier ciencia, tanto desde la perspectiva de la investigación como de la transmisión de sus conocimientos, sin el empleo conjunto y complementario de ambos métodos.

2.4. Población

La presente investigación se da a través de un censo poblacional que consta con un total de 16 trabajadores.

2.5. Selección de Instrumentos de Medición

La técnica utilizada en la presente investigación corresponde a la de aplicación de encuestas, ya que otorgan facilidad de presentar a los trabajadores un cuestionario claro y sencillo para que desde su perspectiva sea contestado.

La metodología utilizada corresponde a la del cuestionario SUSESO – ISTAS 21 versión breve, ya que está diseñado para su aplicación en empresas o grupos de trabajo de menos de 25 trabajadores, con fines de diagnóstico, prevención, fiscalización y capacitación de los riesgos psicosociales.

2.5.1. Método SUSESO – ISTAS 21

El cuestionario consta con dos versiones, una larga que se utiliza en grupos de trabajo más extensos, para realizar mediciones con más precisión, para plantear planes de intervención con mayor profundidad, y como parte de investigaciones, siempre manteniendo el anonimato de quien lo responde tanto en su versión larga como en la breve.

Contiene 20 preguntas de riesgo psicosocial, una por cada subdimensión, que se agrupan en cinco dimensiones mayores.

Este cuestionario incluye 20 preguntas, una por cada dimensión contenida en la segunda parte del Cuestionario SUSESO – ISTAS 21, y al igual que su Versión Completa, estas preguntas cubren el mayor espectro posible de la diversidad de riesgos psicosociales del mundo del empleo actual. Este cuestionario fue sometido a un proceso de validación similar al de la Versión Completa, de esa manera se definió cuáles preguntas debían estar en esta Versión Breve.

A continuación, se muestra como se encuentra conformado el cuestionario y las dimensiones a las que están orientadas las preguntas.

Tabla 1: Dimensión Exigencias Psicológicas

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	1	2	3	4
2	En su trabajo ¿tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?	4	3	2	1	0
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?	4	3	2	1	0
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	4	3	2	1	0

Fuente: Manual de uso del Cuestionario SUSESO/ISTAS

Tabla 2: Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	1	2	3	4
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	0	1	2	3	4
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	0	1	2	3	4
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	0	1	2	3	4
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?	0	1	2	3	4

Fuente: Manual de uso del Cuestionario SUSESO/ISTAS

Tabla 3: Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	0	1	2	3	4
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	0	1	2	3	4
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	0	1	2	3	4
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	0	1	2	3	4

Fuente: Manual de uso del Cuestionario SUSESO/ISTAS

Tabla 4: Dimensión Compensaciones

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo(la) despiden o no le renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?	4	3	2	1	0
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4

Fuente: Manual de uso del Cuestionario SUSESO/ISTAS

Tabla 5: Dimensión Doble Presencia

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	4	3	2	1	0

Fuente: Manual de uso del Cuestionario SUSESO/ISTAS

2.5.2. Cálculo e Interpretación de los resultados

En este caso de aplicación del cuestionario ISTAS-21 el cálculo de las puntuaciones se hace directamente con los puntos obtenidos de la encuesta, sumado a ello se considera una suma simple de los puntos totales que se han obtenido en cada 1 de las dimensiones mayores

Una vez obtenido el puntaje se realizará un cálculo de la prevalencia, es decir, del porcentaje total de los trabajadores que se encuentran en cada nivel de riesgo, ya sea bajo, medio o alto, se utilizarán los límites de cada nivel acorde a la siguiente tabla.

Tabla 6: Valores para el cálculo de prevalencia

Dimensión	Nivel de riesgo bajo	Nivel de riesgo medio	Nivel de riesgo alto
Exigencias psicológicas	0—8	9—11	12—20
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	0—5	6—8	9—20
Apoyo social en la empresa	0—3	4—6	7—20
Compensaciones	0—2	3—5	6—12
Doble presencia	0—1	2—3	4—8

Fuente: Manual de uso del Cuestionario SUSESO/ISTAS

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Levantamiento de datos/información

Para la recopilación de datos y la aplicación del cuestionario, se optó por realizarlo vía online, debido a las restricciones de movilidades actuales. Se envió el cuestionario al correo de la persona encargada, quien fue responsable de aplicar el cuestionario a sus trabajadores en el transcurso de una semana, acorde a la rotación de cada empleado.

Debido a las restricciones de movilidad se estableció un canal de comunicación para solventar cualquier duda o inquietud en el momento de realizar el cuestionario, de ser factible se recomienda estar presente en este tipo de actividades.

Tomando en cuenta que el cuestionario fue realizado online, otorga una ventaja ya que permite realizarlo de manera anónima y ya que el cuestionario no permite cerrarlo antes de contestar todas las preguntas, no se encuentran preguntas sin responder, por lo tanto, no se tiene un vacío en las variables que se pretenden medir.

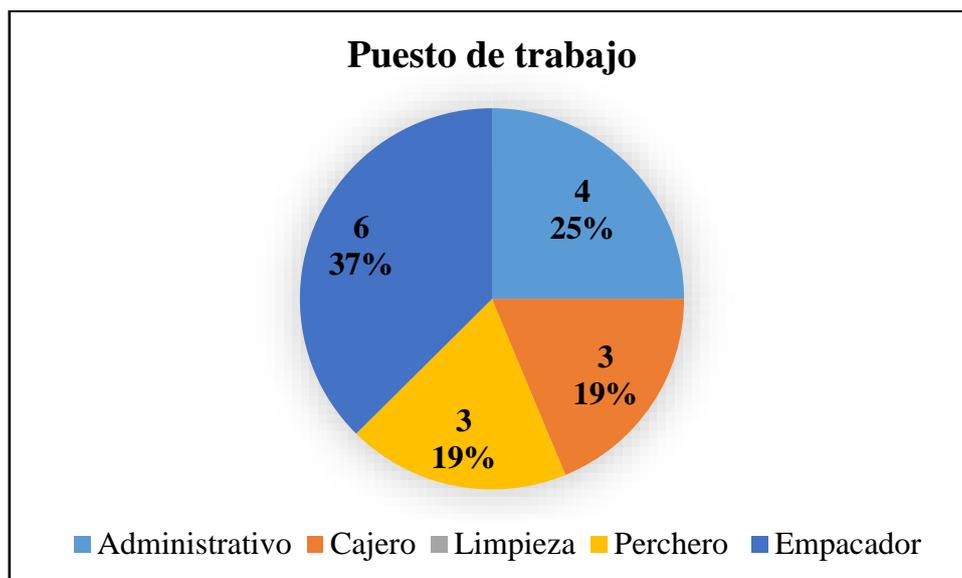
De esta manera se logró exitosamente la aplicación del cuestionario a todos los trabajadores de la empresa con un total de 16 cuestionarios a evaluar.

3.1. Presentación y análisis de resultados

3.1.1. Resultados del perfil sociodemográfico de la empresa

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a la sección 1 del cuestionario aplicado, correspondiente al perfil sociodemográfico de la empresa.

Gráfico 2: Puesto de Trabajo

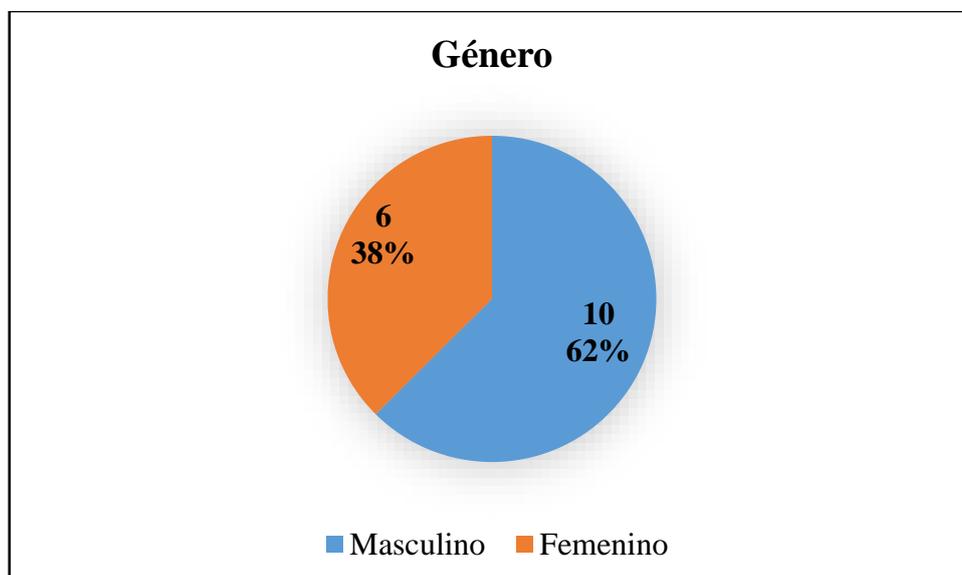


Fuente: Pregunta 1 Encuesta sociodemográfica

Elaborado por: Alejandro Robalino

En cuanto a los datos obtenidos de los puestos de trabajo podemos evidenciar, que en su mayoría corresponde al puesto de empacador con un (37.5%) seguido de los puestos administrativos con un (25%), pese a que el puesto de limpieza nadie lo seleccionó, se nos supo informar que los puestos de percheros, cajeros, y empacadores se encargan del aseo e higiene de su área correspondiente, de igual manera se turnan la limpieza para el área administrativa.

Gráfico 3: Género

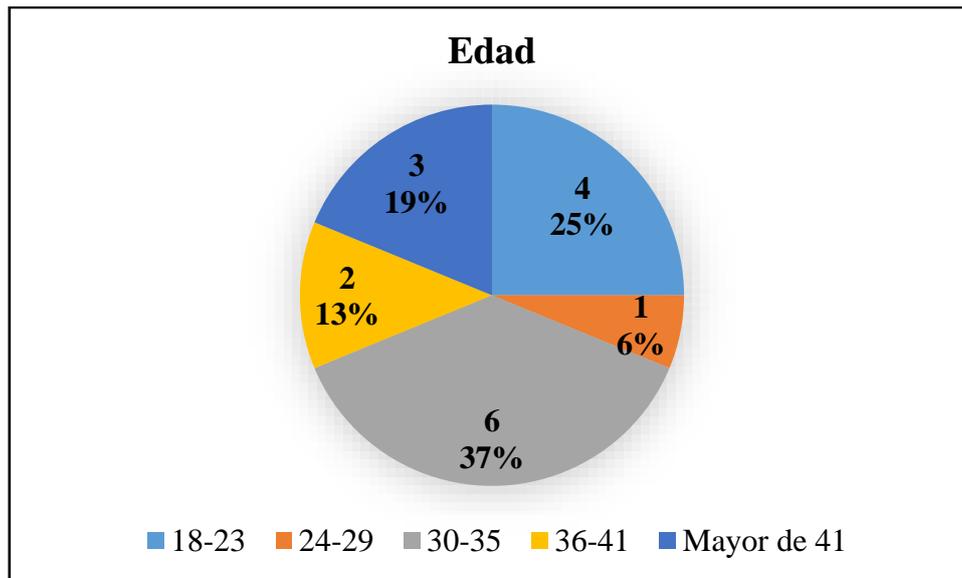


Fuente: Pregunta 2 Encuesta sociodemográfica

Elaborado por: Alejandro Robalino

En el gráfico podemos recalcar que el género predominante en la empresa es el masculino con un 62.5% correspondiente a 10 trabajadores, mientras que el 38% (6 personas) corresponde a la población trabajadora femenina.

Gráfico 4: Edad

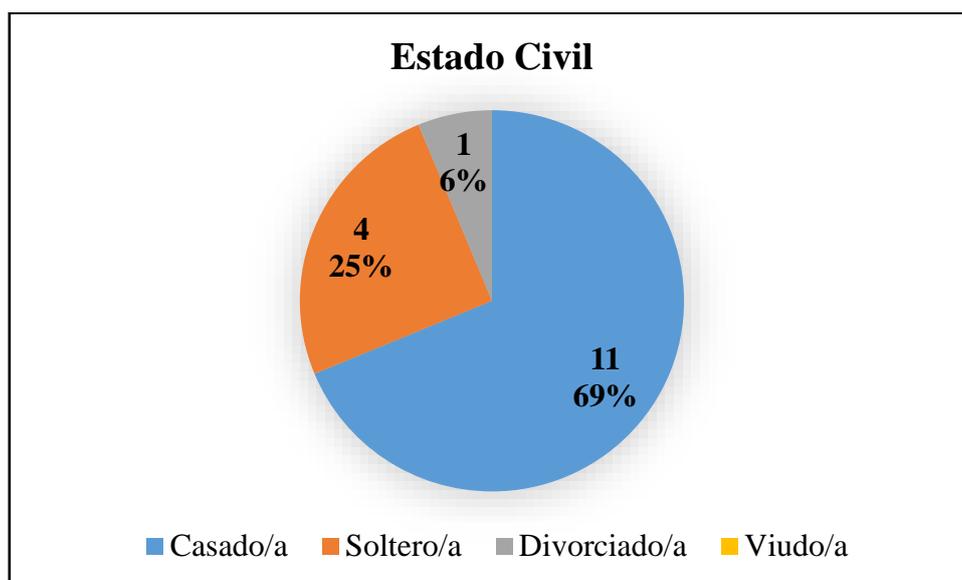


Fuente: Pregunta 3 Encuesta sociodemográfica

Elaborado por: Alejandro Robalino

Encontramos que las edades comprendidas de los trabajadores varían en su rango, predominando la edad de entre 30 y 35 años (37.5%), seguida del rango de edad entre 18-23 años de edad (25%), por lo que se puede decir que se consta con una población trabajadora relativamente joven.

Gráfico 5: Estado Civil

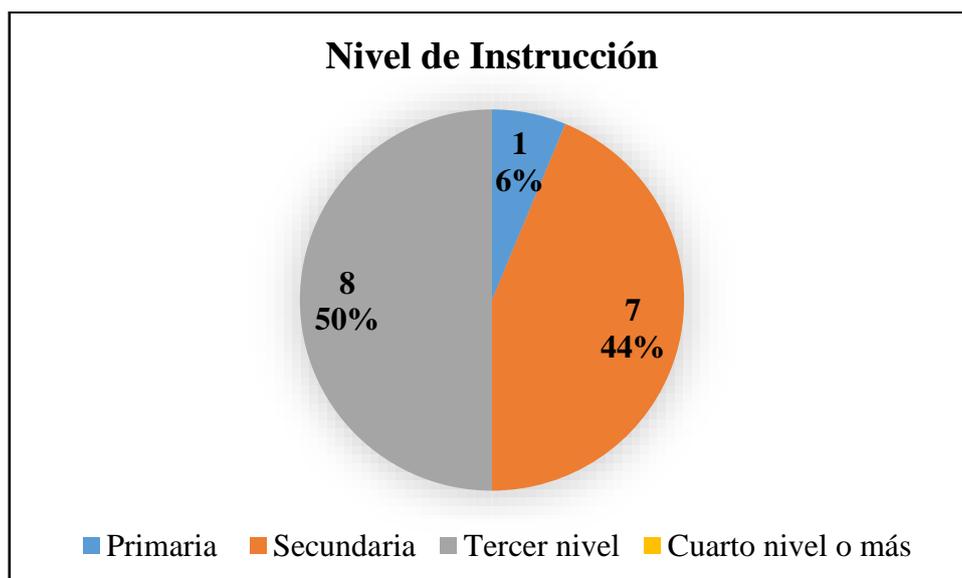


Fuente: Pregunta 4 Encuesta sociodemográfica

Elaborado por: Alejandro Robalino

Tal como se evidencia en el gráfico, la mayoría de trabajadores son casado/as (69%) seguido del 25% correspondiente a personas solteras, y el 6% restante pertenece a 1 persona en estado civil divorciado.

Gráfico 6: Nivel de instrucción

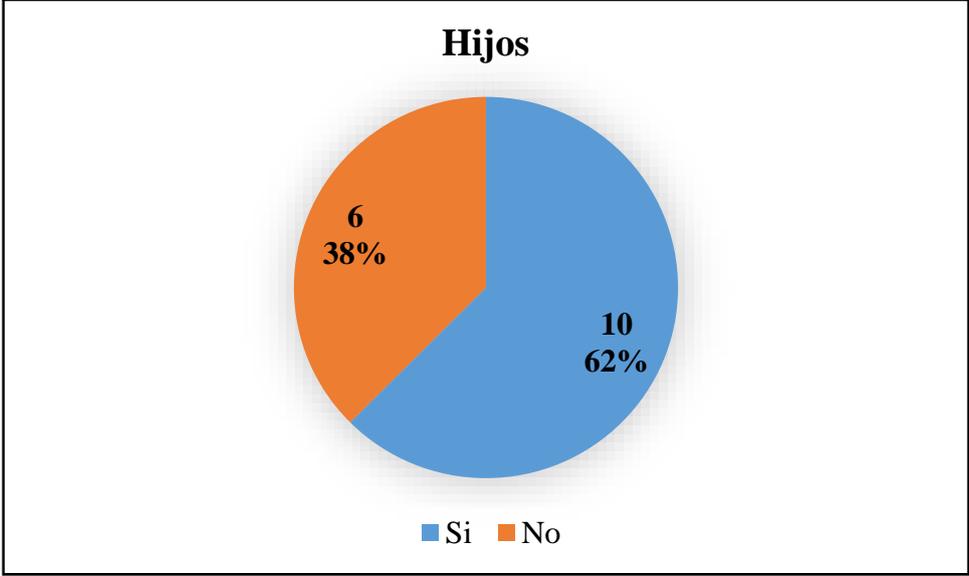


Fuente: Pregunta 5 Encuesta sociodemográfica

Elaborado por: Alejandro Robalino

Encontramos que el nivel más alto de instrucción dentro de la empresa es de tercer nivel (50%) pertenecientes en su mayoría a los puestos administrativos, seguido de secundaria o bachillerato (43.8%). Finalmente una sola persona consta con un nivel de instrucción básica, la cual corresponde al 6% de los trabajadores.

Gráfico 7: Hijos

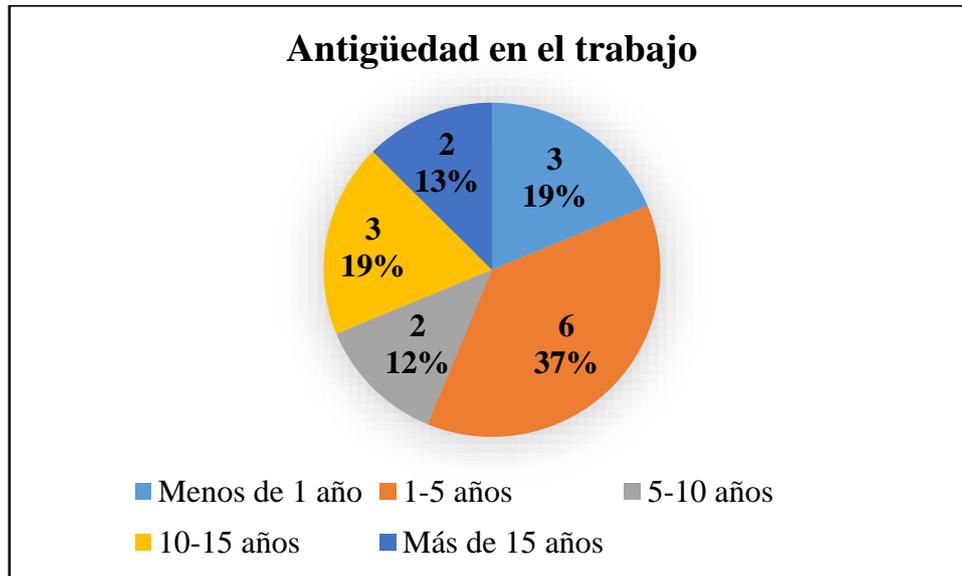


Fuente: Pregunta 6 Encuesta sociodemográfica

Elaborado por: Alejandro Robalino

Se puede constatar que la mayoría de los trabajadores (62.5%) tiene hijos, y el 38% restante respondió que no tienen hijos.

Gráfico 8: Antigüedad en el trabajo

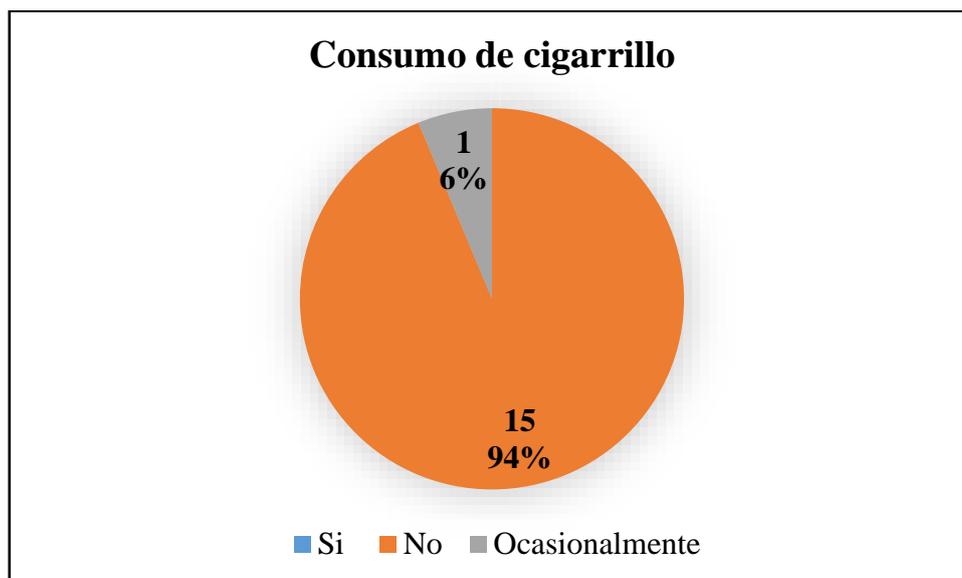


Fuente: Pregunta 7 Encuesta sociodemográfica

Elaborado por: Alejandro Robalino

Los datos obtenidos de la antigüedad de los trabajadores en la empresa nos permiten observar que su mayoría oscila en el rango de 1-5 años con un 37.5 % lo cual sugiere que existe cambio de personal moderado, otros datos importantes son aquellos trabajadores que pertenecen a la organización durante 10-15 años siendo este el 19% y aquellos que han laborado un tiempo menor a 1 año, representando de igual manera el 19%.

Gráfico 9: Consumo de cigarrillo

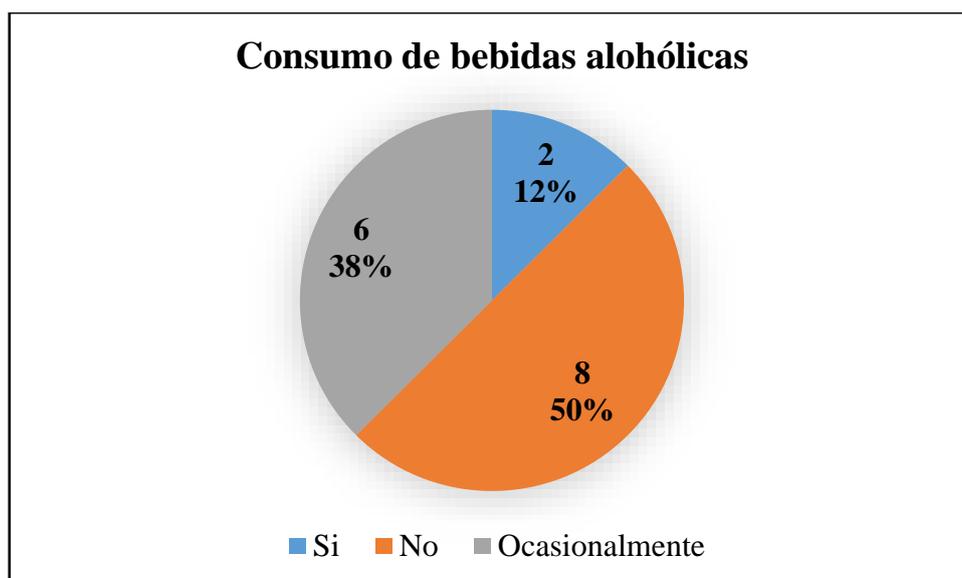


Fuente: Pregunta 8 Encuesta sociodemográfica

Elaborado por: Alejandro Robalino

Un dato relevante relacionado con la salud de los trabajadores es el consumo de cigarrillo, en donde los resultados arrojaron que el 93.8% no consume cigarrillos, esta información es alentadora para la prevención de aparición de nuevas psicopatologías.

Gráfico 10: Consumo de bebidas alcohólicas

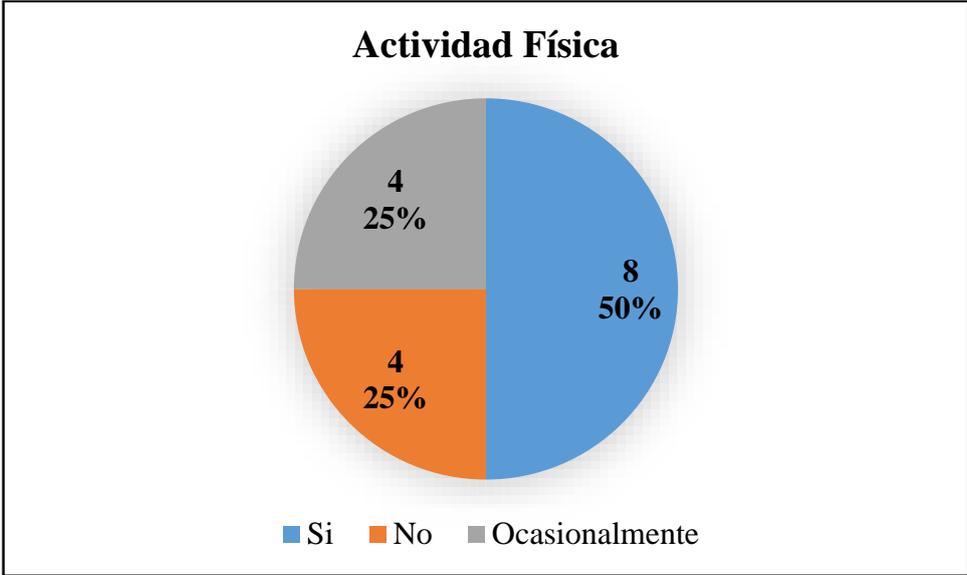


Fuente: Pregunta 9 Encuesta sociodemográfica

Elaborado por: Alejandro Robalino

Otro dato que nos permite realizar un mejor análisis del perfil sociodemográfico con el cual consta la empresa corresponde a la ingesta de bebidas alcohólicas, lo cual nos dice que el 50% de las personas no ingieren bebidas alcohólicas, mientras que el 38% contestó que consumen ocasionalmente, y únicamente 2 personas correspondiente al 12% consume con frecuencia bebidas alcohólicas.

Gráfico 11: Actividad Física

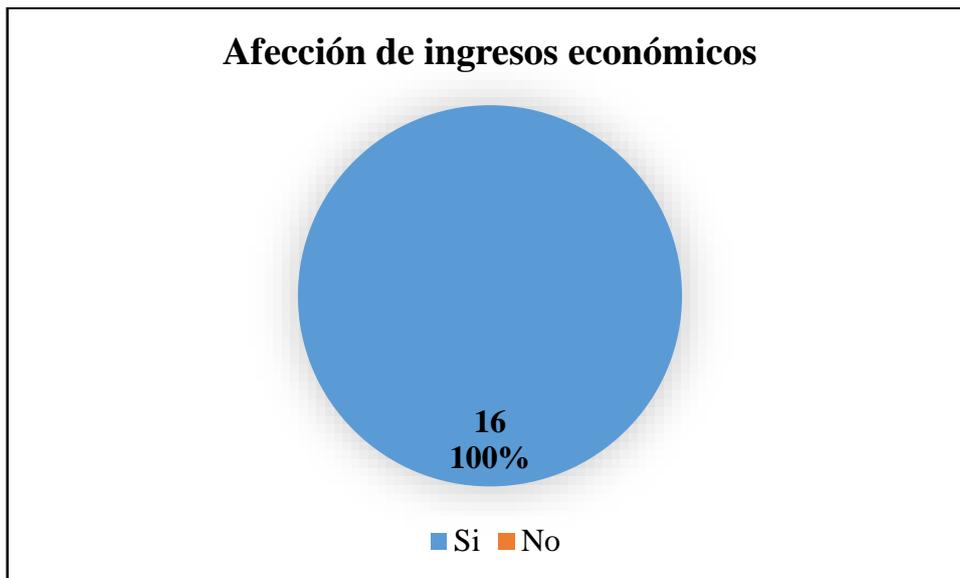


Fuente: Pregunta 10 Encuesta sociodemográfica

Elaborado por: Alejandro Robalino

Hallamos que la mitad de los trabajadores realizan actividad física constante, mientras que el otro 50% se encuentra dividido equitativamente entre personas que no realizan ningún tipo de actividad física y quienes lo hacen ocasionalmente.

Gráfico 12: Afección de ingresos económicos



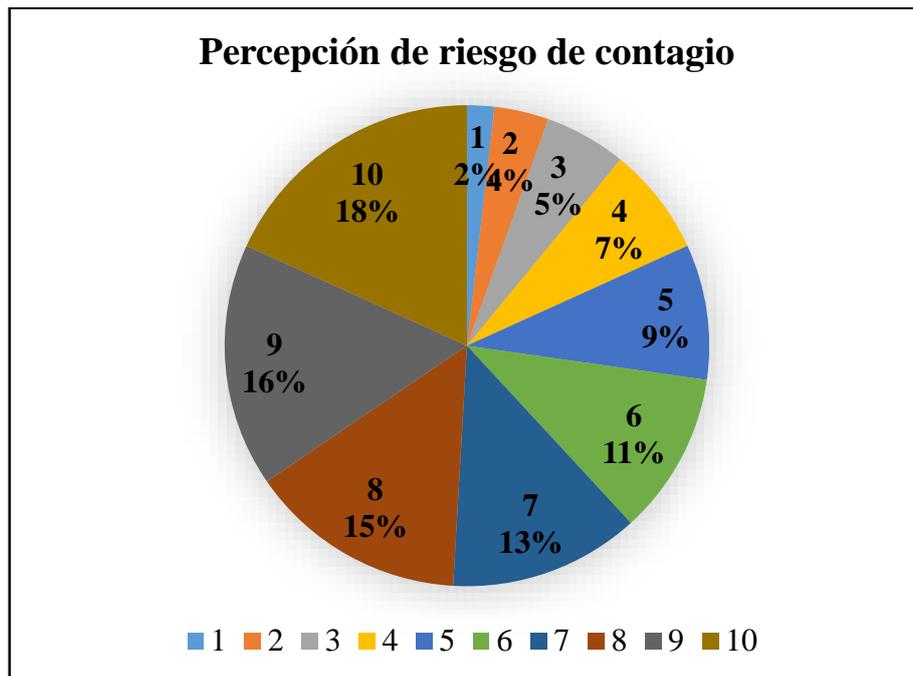
Fuente: Pregunta 11 Encuesta sociodemográfica

Elaborado por: Alejandro Robalino

Un dato alarmador relacionado con la economía de los trabajadores, está relacionado con los efectos que tuvo la pandemia por covid19, en donde el 100% de los trabajadores se vieron afectados de manera negativa en sus ingresos económicos.

Esta información debe ser tomada con la debida atención puesto que es un factor agravante en la salud mental de los trabajadores, ya que por la inestabilidad en los horarios de trabajo, sumado a la disminución de clientela, puede elevar los índices de estrés y otras sintomatologías asociadas, las cuales deben ser objeto de estudio por otros investigadores.

Gráfico 13: Percepción de riesgo de contagio



Fuente: Pregunta 12 Encuesta sociodemográfica

Elaborado por: Alejandro Robalino

En adición a la pregunta anterior se planteó la pregunta número 12 que hace referencia a la percepción del trabajador en relación a la posibilidad de contagio de covid19 donde los resultados arrojaron que el 49% siente un riesgo muy alto de contagio en el rango de percepción de 8-10. Como se puede observar los trabajadores se encuentran atemorizados por la situación emergente del país.

Gráfico 14: Afección de rutina de trabajo



Fuente: Pregunta 13 Encuesta sociodemográfica

Elaborado por: Alejandro Robalino

Se constata que los trabajadores difieren en la afectación de su rutina de trabajado ya que el 50% manifiesta que deben realizar menos actividades y el otro 50% que deben realizar más actividades.

Gráfico 15: Provisión de equipos de protección



Fuente: Pregunta 14 Encuesta sociodemográfica

Elaborado por: Alejandro Robalino

Finalmente, una variable importante es la protección de los trabajadores, donde el 93.8% manifestó que en su lugar de trabajo si le proveen de equipos de protección personal y solamente 1 persona representando el 6.3% manifestó que aún no lo ha recibido, debido a que la encuesta fue realizada la misma fecha de ingreso del nuevo colaborador.

3.1.2. Resultado global de factores de riesgo psicosocial

A continuación, se muestran los resultados obtenidos mediante la aplicación del método pertinente, los cuales arrojaron lo siguiente:

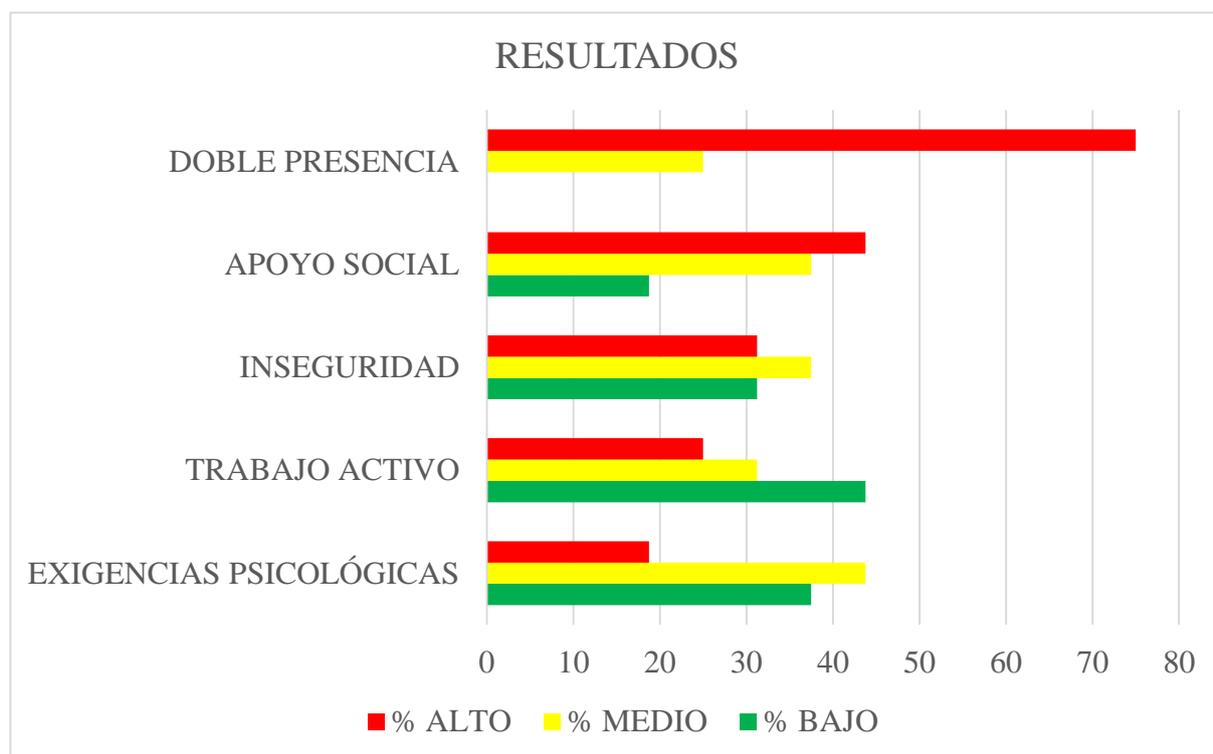
Tabla 7: Resultados globales de factores de riesgo psicosocial

DIMENSIÓN	% BAJO	% MEDIO	% ALTO	TOTAL
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS	37,5	43,75	18,75	100
TRABAJO ACTIVO	43,75	31,25	25	100
INSEGURIDAD	31,25	37,5	31,25	100
APOYO SOCIAL	18,75	37,5	43,75	100
DOBLE PRESENCIA	0	25	75	100

Fuente: Resultados Evaluación Psicosocial SUSESO – ISTAS 21

Elaborado por: Alejandro Robalino

Gráfico 16: Resultados globales de factor de riesgo psicosocial



Fuente: Resultados Evaluación Psicosocial SUSESO – ISTAS 21

Elaborado por: Alejandro Robalino

Una vez analizados los resultados del cuestionario aplicado, se logró la obtención de los niveles de exposición a riesgos Psicosociales a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores del supermercado, en donde la barra de color verde representa aquellos factores positivos y favorables de la empresa hacia sus trabajadores, en este caso podemos mencionar como destacados a:

- Trabajo Activo (43,75%)
- Exigencias Psicológicas (37,5%)

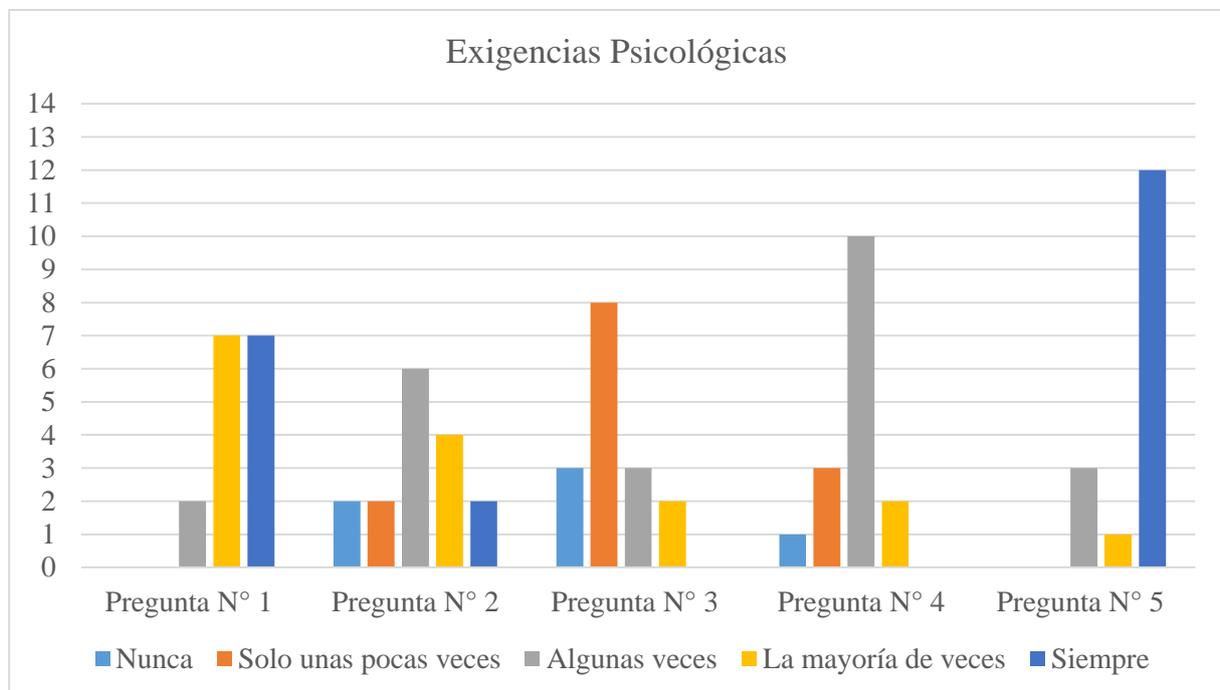
Por otra parte, el gráfico permite apreciar los Riesgos Psicosociales de mayor prevalencia entre los trabajadores, representados con la barra de color rojo, para lo cual se consideran las dimensiones que presentan un mayor porcentaje, estas son:

- Doble Presencia (75%)
- Apoyo Social (43,75%)
- Inseguridad (31,25%)
- Trabajo Activo (25%)

3.1.3. Resultados obtenidos por dimensión

3.1.3.1. Exigencias Psicológicas

Gráfico 17: Resultados exigencias psicológicas



Fuente: Resultados Evaluación Psicosocial SUSESO – ISTAS 21

Elaborado por: Alejandro Robalino

El 12,50% (2 trabajadores) manifestó que solo algunas veces pueden realizar su trabajo con tranquilidad y disponerlo a tiempo, mientras que el 43,75% (7 trabajadores) respondió que la mayoría de veces pueden realizarlo sin ningún problema, finalmente el otro 43,75% contestó que siempre logran realizar su trabajo con tranquilidad y mantenerlo al día (7 trabajadores). (Pregunta 1)

El 37,5% de los encuestados (6 trabajadores) respondieron que algunas veces requieren tomar decisiones difíciles en su trabajo, mientras que el 25% (4 trabajadores) manifestó que la mayoría de veces se requiere la toma de decisiones difíciles en su trabajo. Por el contrario, el 37,5% restante (6 trabajadores) se reparten de manera equitativa entre las opciones siempre, solo unas pocas veces y siempre. (Pregunta 2)

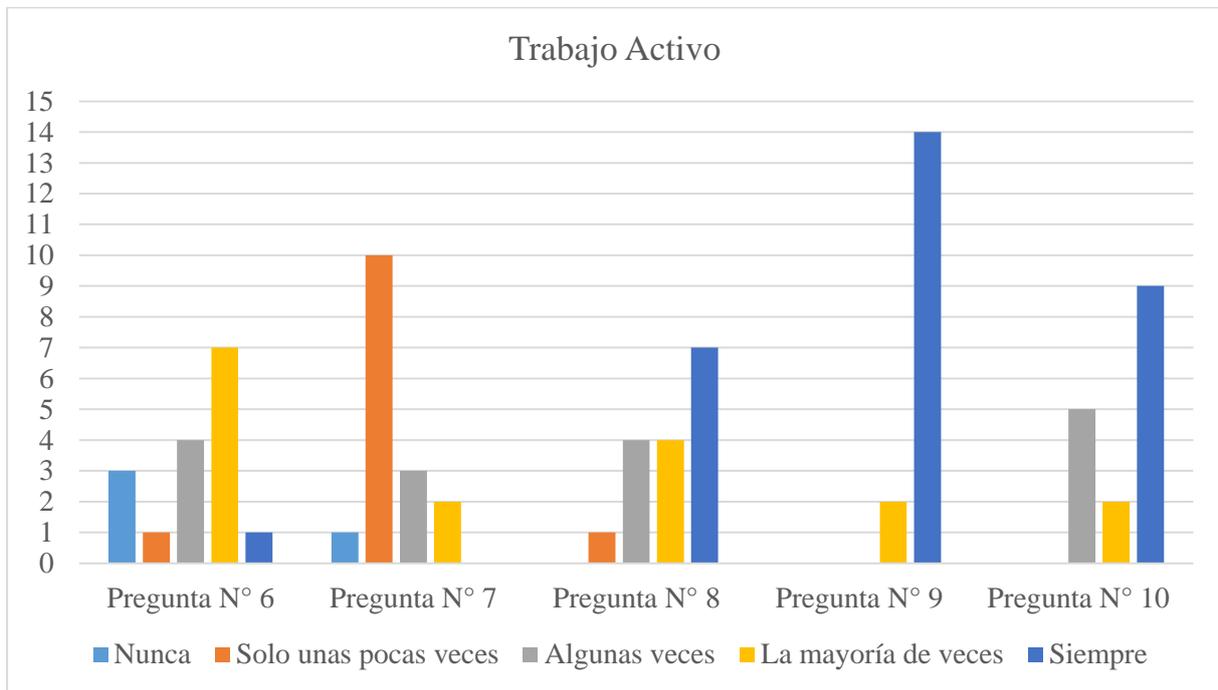
El 50% (8 trabajadores) manifestó que solo unas pocas veces su trabajo le provoca desgaste emocional, por otro lado, el 18,5% (3 trabajadores) expresa que algunas veces, el trabajo provoca desgaste emocional, otro 18,5% (3 trabajadores) expresa que su trabajo nunca le genera desgaste emocional, y finalmente el 12,5% (2 trabajadores) restante percibe que su trabajo le genera desgaste emocional la mayoría de las veces. (Pregunta 3)

Encontramos que el 62,5% de los encuestados (10 trabajadores) respondieron que algunas veces sus emociones deben dejarlas de lado y no expresarlas para no afectar su trabajo, mientras que el 18,5% (3 trabajadores) manifestó que solamente unas pocas veces no deben expresar sus emociones. El 12,5% de los encuestados concordaron en que la mayoría de veces sus emociones no deben manifestarse durante el trabajo. (Pregunta 4)

El 75% (12 trabajadores) expresó que su trabajo requiere atención constante siempre, para que sea efectuado, mientras que el 18,5% contestó que algunas veces se requiere atención constante, finalmente solo 1 trabajador (6,5%) respondió que su trabajo requiere atención la mayoría de las veces. (Pregunta 5)

3.1.3.2. Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades

Gráfico 18: Resultados trabajo activo y desarrollo de habilidades



Fuente: Resultados Evaluación Psicosocial SUSESO – ISTAS 21

Elaborado por: Alejandro Robalino

El 43,75% (7 trabajadores) de los encuestados manifestó que la mayoría de veces tienen influencia en la cantidad de trabajo que se les asigna, seguido del 25% (4 trabajadores) quienes manifestaron que algunas veces disponen de esta influencia. (Pregunta 6)

El 62,5% (10 trabajadores) manifestó que solo unas pocas veces pueden dejar de lado su trabajo un momento para conversar con algún compañero, por otro lado, el 12,5% (2 trabajadores) contestaron que siempre pueden dejar su trabajo un momento. (Pregunta 7)

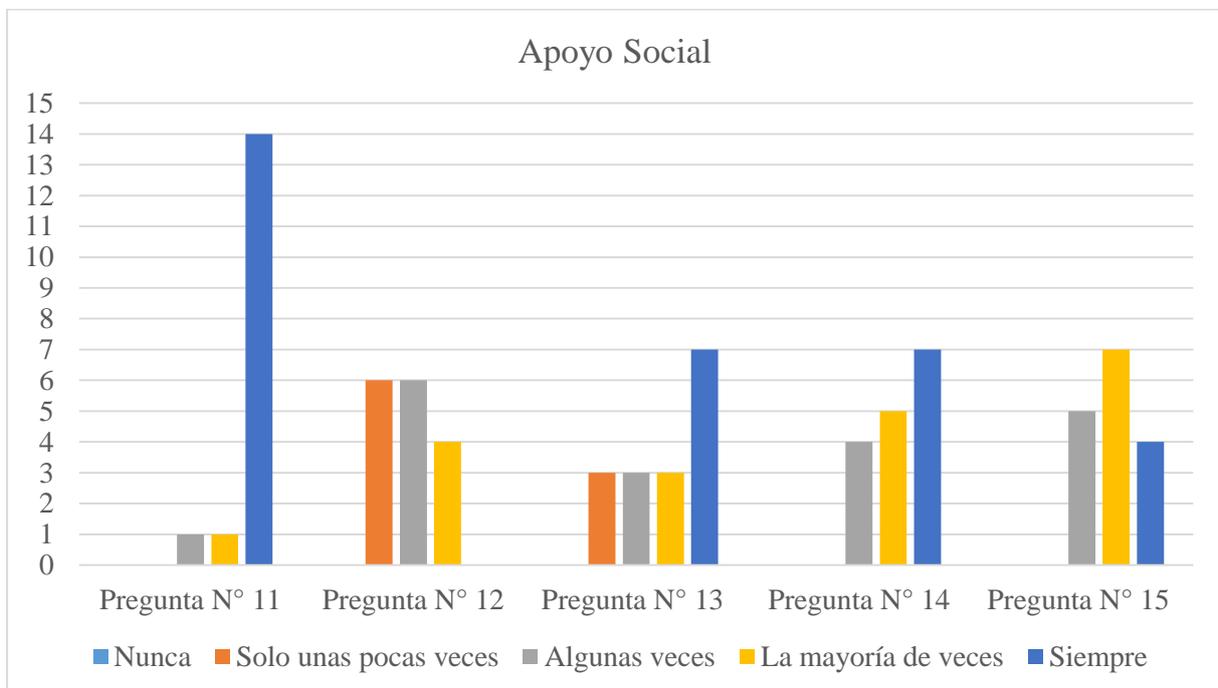
El 43,75% (7 trabajadores) expresó que su trabajo siempre permite que se aprendan cosas nuevas seguido del 25% (4 trabajadores) quienes respondieron que la mayoría de veces su trabajo le permite conocer nuevas cosas, otro 25% (4 trabajadores) contestó que su trabajo le otorga esta posibilidad algunas veces. (Pregunta 8)

El 87,5% de los encuestados (14 trabajadores) percibe que sus tareas son de importancia, y solamente el 12,5% (2 trabajadores) contestó que la mayoría de veces sus tareas son importantes. (Pregunta 9)

El 56,25% (9 trabajadores) encontró que su empresa siempre representa gran importancia para ellos, seguido del 31,25% (5 trabajadores) quienes expresaron que su empresa tiene gran importancia algunas veces. (Pregunta 10)

3.1.3.3. Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo

Gráfico 19: Resultados apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo



Fuente: Resultados Evaluación Psicosocial SUSESO – ISTAS 21

Elaborado por: Alejandro Robalino

El 87,5% (14 trabajadores) manifestó que conoce exactamente cuáles son las tareas de su competencia y responsabilidad. (Pregunta 11)

El 37,5% (6 trabajadores) cree que algunas veces tienen tareas que se podrían efectuar de alguna otra manera, de igual forma otro 37,5% (6 trabajadores) expresa que algunas veces sus tareas podrían ser llevadas a cabo de otra manera. (Pregunta 12)

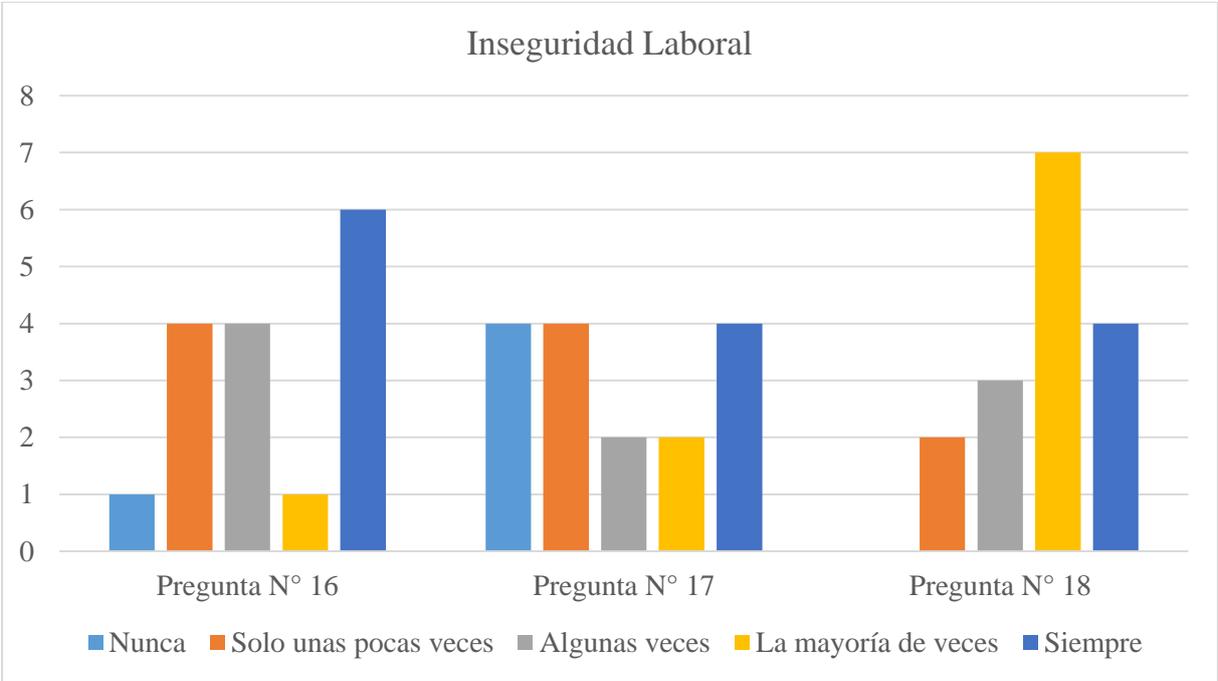
Encontramos que el 43,75% (7 trabajadores) sienten que siempre reciben la ayuda y el apoyo de su jefe inmediato, mientras que 18,5% (3 trabajadores) expresaron que la mayoría de veces cuentan con este apoyo finalmente el otro 18,5% (3 trabajadores) contesto que algunas veces reciben ayuda y apoyo de sus superiores. (Pregunta 13)

El 43,75% (7 trabajadores) expresó que siempre reciben el apoyo de sus compañeros, seguido del 31,5% (5 trabajadores) quienes expresaron que la mayoría de veces cuentan con este apoyo finalmente el 25% (4 trabajadores) contesto que algunas veces se ayudan entre compañeros. (Pregunta 14)

El 43,75% (7 trabajadores) manifestó que la mayoría de veces los conflictos son bien resueltos por sus jefes inmediatos, por otra parte, el 31,5% (5 trabajadores) expresó que algunas veces lo hacen adecuadamente y el 25% (4 trabajadores) restante concluyó que los conflictos son bien resueltos por parte de sus jefes inmediatos. (Pregunta 15)

3.1.3.4. Inseguridad Laboral

Gráfico 20: Resultados inseguridad laboral



Fuente: Resultados Evaluación Psicosocial SUSESO – ISTAS 21

Elaborado por: Alejandro Robalino

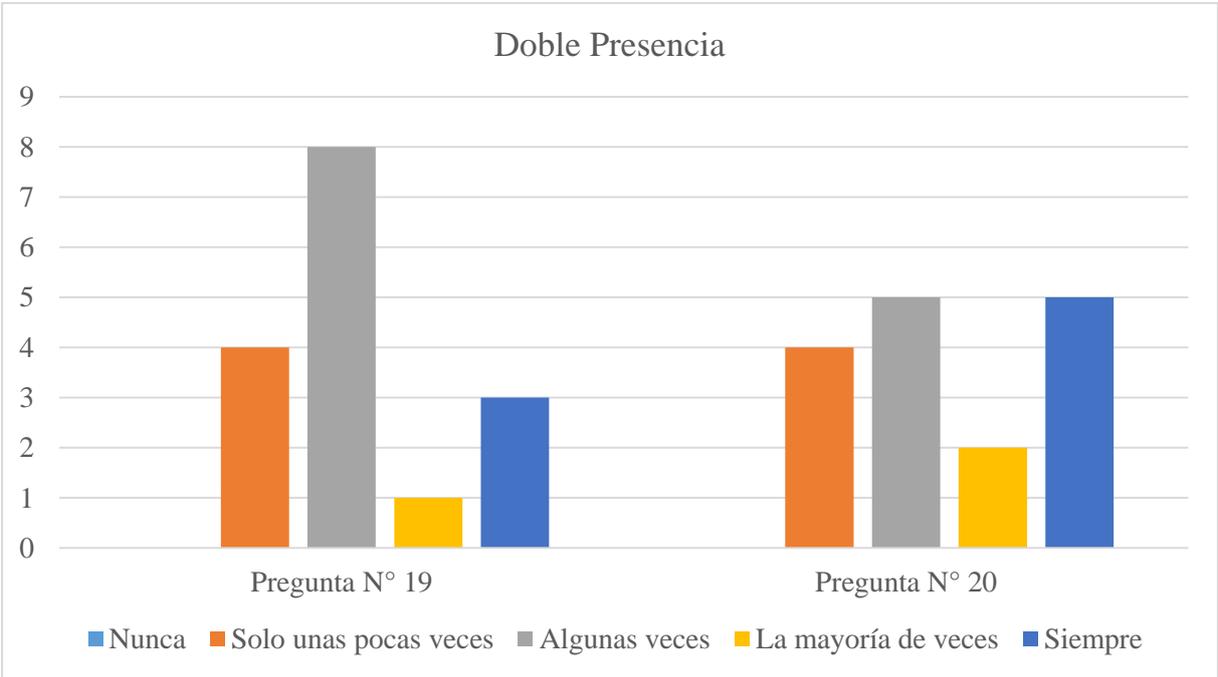
El 37,5% (6 trabajadores) expresó que siempre siente preocupación por si son despedidos o su contrato no es renovado, un 25% (4 trabajadores) manifestó que algunas veces sienten preocupación por esta situación, de igual manera otro 25% (4 trabajadores) contestaron que solamente pocas veces se encuentran preocupados. (Pregunta 16)

Un 25% (4 trabajadores) respondió que siempre les preocupa que sus tareas sean cambiadas en contra de su voluntad, otro 25% (4 trabajadores) expreso que solo unas pocas veces sienten esta preocupación. (Pregunta 17)

El 43,75% (7 trabajadores) concluyo que la mayoría de veces sus superiores reconocen su esfuerzo, por otra parte, el 25% (4 trabajadores) expresó que sus superiores siempre brindan un reconocimiento adecuado. (Pregunta 18)

3.1.3.5. Doble Presencia

Gráfico 21: Resultados doble presencia



Fuente: Resultados Evaluación Psicosocial SUSESO – ISTAS 21

Elaborado por: Alejandro Robalino

El 50% de los encuestados manifestó que algunas veces las tareas domésticas en su ausencia se quedan sin realizar, un 25% (4 trabajadores) respondió que esto ocurre solo unas pocas veces, finalmente el 18,5% (3 trabajadores) contestaron que siempre se quedan las tareas domésticas sin hacer. (Pregunta 19)

Un 31,25% (5 trabajadores) siempre se encuentra pensando en las exigencias domésticas y familiares, por otra parte, el 31,25% (5 trabajadores) contestó que algunas veces le preocupa esta situación, mientras que un 25% (4 trabajadores) manifestó que solo unas pocas veces se encuentran preocupados.

3.1.4. Relación entre perfil sociodemográfico y resultados por dimensiones psicosociales desfavorables.

Una vez identificadas las dimensiones desfavorables que más presencia tienen en la empresa (tabla: 8 resultados global de factores de riesgo psicosocial), se pretende constatar si estos factores dependen de ciertas características propias o si son factibles de manifestarse en determinados grupos. Por lo cual se presenta la relación entre el perfil sociodemográfico asociado a cada dimensión evaluada.

3.1.4.1. Exigencias Psicológicas

Tabla 8: Nivel de riesgo por Exigencias Psicológicas

PREGUNTA		N° Personas	ALTO		MEDIO		BAJO	
			N°	%	N°	%	N°	%
1. ¿Cuál es su puesto de trabajo?	Administrativo	4	2	50	2	50	0	0
	Cajero	3	1	33,33	2	66,67	0	0
	Limpieza	0	0	0	0	0	0	0
	Perchero	3	0	0	1	33,33	2	66,67
	Empacador	6	0	0	2	40	4	66,67

2. Género	Masculino	10	1	10	4	40	5	50
	Femenino	6	2	33,33	3	50	1	16,67
3. Edad	18-23	4	0	0	2	50	2	50
	24-29	1	0	0	0	0	1	100
	30-35	6	1	16,67	2	33,33	3	50
	36-41	2	0	0	2	100	0	0
	Mayor de 41	3	2	66,67	0	0	1	33,33
4. Estado Civil	Casado/a	11	3	27,27	6	54,55	2	18,18
	Soltero/a	4	0	0	2	50	2	50
	Divorciado/a	1	0	0	0	0	1	100
	Viudo/a	0	0	0	0	0	0	0
5. Nivel de Instrucción	Primaria	1	0	0	0	0	1	100
	Secundaria	7	2	28,57	2	28,57	3	42,86
	Tercer nivel	8	1	12,5	5	62,5	2	25
	Cuarto nivel o más	0	0	0	0	0	0	0
6. Usted tiene hijos	Si	10	3	30	4	40	3	30
	No	6	0	0	3	50	3	50
7. Antigüedad en su trabajo	Menos de 1 año	3	0	0	0	0	3	100
	1-5 años	6	0	0	4	66,67	2	33,33
	5-10 años	2	1	50	0	0	1	50
	10-15 años	3	0	0	3	100	0	0
	Más de 15 años	2	2	100	0	0	0	0
8. Usted fuma	Si	0	0	0	0	0	0	0
	No	15	3	20	6	40	6	40

	Ocasionalmente	1	0	0	1	100	0	0
9. Usted ingiere bebidas alcohólicas	Si	2	0	0	2	100	0	0
	No	8	2	25	2	25	4	50
	Ocasionalmente	6	1	16,67	3	50	2	33,33
10. Realiza alguna actividad física	Si	8	2	25	2	25	4	50
	No	4	1	25	2	50	1	25
	Ocasionalmente	4	0	0	3	75	1	25
11. Sus ingresos económicos se vieron afectados frente a la pandemia por coronavirus	Si	16	3	18,75	7	43,75	6	37,5
	No	0	0	0	0	0	0	0
12. En qué porcentaje se siente usted en riesgo de contagiarse de coronavirus donde 1 es muy poco y 10 es muy alto	1	0	0	0	0	0	0	0
	2	1	0	0	0	0	1	100
	3	0	0	0	0	0	0	0
	4	1	0	0	0	0	1	100
	5	3	0	0	0	0	3	100
	6	0	0	0	0	0	0	0
	7	0	0	0	0	0	0	0
	8	3	0	0	2	66,67	1	33,33
	9	2	1	50	1	50	0	0
	10	6	2	33,33	4	66,67	0	0
13. Su rutina de trabajo se vio afectada por la pandemia	Menos actividad	8	0	0	4	50	4	50
	Más actividad	8	3	37,5	3	37,5	2	25

14. En su lugar de trabajo le proveen de equipos de protección frente a la pandemia como (ropa, mascarillas, guantes)	Si	15	2	13,33	7	46,67	6	40
	No	1	1	100	0	0	0	0

Fuente: Resultados Evaluación Psicosocial SUSESO – ISTAS 21

Elaborado por: Alejandro Robalino

- Acorde a las exigencias psicológicas, la mitad de personas correspondiente a puestos de trabajo administrativos se encuentra en un riesgo psicosocial alto, continuando con la información obtenida el 66.67% del personal de cajeros se encuentra en riesgo medio, por otra parte, aparece los puestos de percheros y empacadores se encuentran en un nivel de riesgo bajo para esta dimensión.
- Identificamos que el 50% de la población trabajadora femenina se encuentra en riesgo psicosocial medio mientras que el 50% de trabajadores masculinos se encuentra en riesgo bajo.
- Respecto a la edad podemos destacar que las 2 personas (100%) que se encuentran en un rango de edad mayor a 41 años se encuentra en riesgo psicosocial alto, mientras que las 2 personas en el rango de 36-41 años (100%) se encuentran en riesgo medio.
- En cuanto al estado civil de los trabajadores, podemos concluir que las personas casadas son más presentes en la empresa, por lo tanto, el 54% de ellos se encuentra en un nivel de riesgo medio.
- Tomando como referencia el nivel de instrucción de los trabajadores, el 62.5% de las personas con un título de tercer nivel se encuentran en un riesgo medio.

- El total de los trabajadores que han laborado más de 15 años en la organización se encuentra en riesgo alto, mientras que el total de las personas que se encuentran en el rango de 10-15 años de trabajo, están en un nivel medio de riesgo.
- El factor desfavorable afecta a las personas que han respondido si, en la ingesta de bebidas alcohólicas, mientras que el consumo ocasional de cigarrillo también promueve el factor desfavorable de riesgo.
- Las personas que sienten alto riesgo de contagio de covid19, se encuentran en nivel de riesgo alto y medio por exigencias psicológicas.
- En cuanto a la protección frente a la pandemia, quien no cuenta con su ropa y equipos de protección se encuentra en riesgo psicosocial alto.

3.1.4.2. Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades

Tabla 9: Nivel de riesgo por Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades

PREGUNTA		N° Personas	ALTO		MEDIO		BAJO	
			N°	%	N°	%	N°	%
1. ¿Cuál es su puesto de trabajo?	Administrativo	4	0	0	0	0	4	100
	Cajero	3	2	66,67	1	33,33	0	0
	Limpieza	0	0	0	0	0	0	0
	Perchero	3	2	66,67	0	0	1	33,33
	Empacador	6	1	16,67	3	50	2	33,33
2. Género	Masculino	10	1	10	4	40	5	50
	Femenino	6	3	50	1	16,67	2	33,33
3. Edad	18-23	4	2	50	0	0	2	50
	24-29	1	0	0	0	0	1	100
	30-35	6	2	33,33	4	66,67	0	0

	36-41	2	0	0	0	0	2	100
	Mayor de 41	3	0	0	1	33,33	2	66,67
4. Estado Civil	Casado/a	11	2	18,18	4	36,36	5	45,45
	Soltero/a	4	2	50	0	0	2	50
	Divorciado/a	1	0	0	1	100	0	0
	Viudo/a	0	0	0	0	0	0	0
5. Nivel de Instrucción	Primaria	1	0	0	0	0	1	100
	Secundaria	7	3	42,86	2	28,57	2	28,57
	Tercer nivel	8	1	12,5	3	37,5	4	50
	Cuarto nivel o más	0	0	0	0	0	0	0
6. Usted tiene hijos	Si	10	2	20	3	30	5	50
	No	6	2	33,33	2	33,33	2	33,33
7. Antigüedad en su trabajo	Menos de 1 año	3	1	33,33	0	0	2	66,67
	1-5 años	6	2	33,33	2	33,33	2	33,33
	5-10 años	2	1	50	1	50	0	0
	10-15 años	3	0	0	2	66,67	1	33,33
	Más de 15 años	2	0	0	0	0	2	100
8. Usted fuma	Si	0	0	0	0	0	0	0
	No	15	3	20	5	33,33	7	46,67
	Ocasionalmente	1	1	100	0	0	0	0
9. Usted ingiere bebidas alcohólicas	Si	2	0	0	2	100	0	0
	No	8	2	25	1	12,5	5	62,5
	Ocasionalmente	6	2	33,33	2	33,33	2	33,33
	Si	8	2	25	3	37,5	3	37,5

10. Realiza alguna actividad física	No	4	2	50	0	0	2	50
	Ocasionalmente	4	0	0	2	50	2	50
11. Sus ingresos económicos se vieron afectados frente a la pandemia por coronavirus	Si	16	4	25	5	31,25	7	43,75
	No	0	0	0	0	0	0	0
12. En qué porcentaje se siente usted en riesgo de contagiarse de coronavirus donde 1 es muy poco y 10 es muy alto	1	0	0	0	0	0	0	0
	2	1	0	0	0	0	0	0
	3	0	0	0	0	0	0	0
	4	1	1	100	0	0	0	0
	5	3	0	0	0	0	3	100
	6	0	0	0	0	0	0	0
	7	0	0	0	0	0	0	0
	8	3	1	33,33	1	33,33	1	33,33
	9	2	0	0	0	0	2	100
	10	6	2	33,33	3	50	1	16,67
13. Su rutina de trabajo se vio afectada por la pandemia	Menos actividad	8	2	25	4	50	2	25
	Más actividad	8	2	25	1	12,5	5	62,5
14. En su lugar de trabajo le proveen de equipos de protección frente a la pandemia como (ropa, mascarillas, guantes)	Si	15	3	20	5	33,33	7	46,67
	No	1	1	100	0	0	0	0

- Los puestos de trabajo cajero y perchero son quienes más afectados se encuentran frente a esta dimensión.
- La problemática de trabajo activo aparece en su mayoría en el género femenino
- Las personas que se encuentran en un rango de edad de 30-35 años son quienes se han visto afectadas por el factor desfavorable.
- La mitad de las personas solteras se encuentran en riesgo alto frente a la problemática de trabajo activo.
- Las personas que han laborado entre 5-10 años en la organización son quienes más presentan este factor desfavorable.
- Los fumadores ocasionales también presentan un riesgo de nivel alto, de igual manera las personas que ingieren bebidas alcohólicas presentaron el factor desfavorable.
- La mitad de los trabajadores que no realizan ningún tipo de actividad física se encuentran en un nivel de riesgo alto, mientras quienes lo hacen ocasionalmente se ubican en un riesgo bajo frente al factor desfavorable.
- La mitad de personas que presentan menos actividad en su rutina de trabajo se encuentran en un riesgo medio, mientras que aproximadamente el 60% de quienes tuvieron más actividad durante la pandemia se encuentran en riesgo bajo.
- Se repite la variable de riesgo alto respecto de la persona que no consta con su ropa y equipos de protección personal.

3.1.4.3. Apoyo Social

Tabla 10: Nivel de riesgo por Apoyo Social

PREGUNTA		N° Personas	ALTO		MEDIO		BAJO	
			N°	%	N°	%	N°	%
1. ¿Cuál es su puesto de trabajo?	Administrativo	4	0	0	1	25	3	75
	Cajero	3	0	0	2	66,67	1	33,33
	Limpieza	0	0	0	0	0	0	0
	Perchero	3	1	33,33	2	66,67	0	0
	Empacador	6	4	80	2	20	0	0
2. Género	Masculino	10	5	50	3	30	2	20
	Femenino	6	0	0	3	50	3	50
3. Edad	18-23	4	3	75	0	0	1	25
	24-29	1	0	0	1	100	0	0
	30-35	6	2	33,33	3	50	1	16,67
	36-41	2	0	0	1	50	1	50
	Mayor de 41	3	0	0	1	33,33	2	66,67
4. Estado Civil	Casado/a	11	2	18,18	5	45,45	4	36,36
	Soltero/a	4	3	75	0	0	1	25
	Divorciado/a	1	0	0	1	100	0	0
	Viudo/a	0	0	0	0	0	0	0
5. Nivel de Instrucción	Primaria	1	0	0	1	100	0	0
	Secundaria	7	1	14,29	2	28,57	4	57,14
	Tercer nivel	8	4	50	2	25	2	25
	Cuarto nivel o más	0	0	0	0	0	0	0

6. Usted tiene hijos	Si	10	2	20	5	50	3	30
	No	6	3	50	1	16,67	2	33,33
7. Antigüedad en su trabajo	Menos de 1 año	3	2	66,67	1	33,33	0	0
	1-5 años	6	1	16,67	2	33,33	3	50
	5-10 años	2	0	0	2	100	0	0
	10-15 años	3	2	66,67	1	33,33	0	0
	Más de 15 años	2	0	0	0	0	2	100
8. Usted fuma	Si	0	0	0	0	0	0	0
	No	15	5	33,33	5	33,33	5	33,33
	Ocasionalmente	1	0	0	1	100	0	0
9. Usted ingiere bebidas alcohólicas	Si	2	2	100	0	0	0	0
	No	8	2	25	2	25	4	50
	Ocasionalmente	6	1	16,67	4	66,67	1	16,67
10. Realiza alguna actividad física	Si	8	3	37,5	3	37,5	2	25
	No	4	0	0	1	25	3	75
	Ocasionalmente	4	2	50	2	50	0	0
11. Sus ingresos económicos se vieron afectados frente a la pandemia por coronavirus	Si	16	5	31,25	6	37,5	5	31,25
	No	0	0	0	0	0	0	0
12. En qué porcentaje se siente usted en riesgo de contagiarse de coronavirus	1	0	0	0	0	0	0	0
	2	1	0	0	1	100	0	0
	3	0	0	0	0	0	0	0
	4	1	0	0	1	100	0	0

donde 1 es muy poco y 10 es muy alto	5	3	2	66,67	1	33,33	0	0
	6	0	0	0	0	0	0	0
	7	0	0	0	0	0	0	0
	8	3	1	33,33	1	33,33	1	33,33
	9	2	0	0	0	0	2	100
	10	6	2	33,33	2	33,33	2	33,33
13. Su rutina de trabajo se vio afectada por la pandemia	Menos actividad	8	3	37,5	4	50	1	12,5
	Más actividad	8	2	25	2	25	4	50
14. En su lugar de trabajo le proveen de equipos de protección frente a la pandemia como (ropa, mascarillas, guantes)	Si	15	5	33,33	5	33,33	5	33,33
	No	1	0	0	1	100	0	0

Fuente: Resultados Evaluación Psicosocial SUSESO – ISTAS 21

Elaborado por: Alejandro Robalino

- El puesto de trabajo empacador, es el que presenta un índice de riesgo más alto que los demás.
- La mitad de los trabajadores del género masculino se encuentra en riesgo alto frente al factor desfavorable de apoyo social, por otra parte, el género femenino se reparte en partes equitativas el riesgo medio y bajo respectivamente.
- Las personas entre el rango de edad de 18-23 años son quienes han presentado mayor problemática de apoyo social.
- Las personas solteras presentan un nivel mayor de riesgo respecto al apoyo social.

- Quienes poseen título de tercer nivel son las más expuestas frente al factor desfavorable.
- Los trabajadores que no tienen hijos son los más afectados acorde al apoyo social.
- Los trabajadores que han permanecido en la organización más de 15 años presentan un índice alto de riesgo, al igual que los trabajadores de nuevo ingreso.
- Los fumadores ocasionales se ubican en riesgo medio mientras que los que ingieren bebidas alcohólicas se encuentran en un nivel alto de riesgo.
- La mitad de personas que realizan actividad física se encuentran en un riesgo alto frente a esta dimensión.
- Las personas que sienten un riesgo medio de contagio de covid19 son las más afectadas
- La mitad de los trabajadores que presentan menos actividad en su rutina de trabajo se encuentran en riesgo medio, por otra parte, la mitad de los trabajadores que presentan un aumento en sus actividades se encuentran en riesgo bajo.
- El trabajador que no dispone de su ropa de protección se encuentra en riesgo medio.

3.1.4.4. Inseguridad Laboral

Tabla 11: Nivel de riesgo por Inseguridad Laboral

PREGUNTA		N° Personas	ALTO		MEDIO		BAJO	
			N°	%	N°	%	N°	%
1. ¿Cuál es su puesto de trabajo?	Administrativo	4	1	25	1	25	2	50
	Cajero	3	1	33,33	1	33,33	1	33,33
	Limpieza	0	0	0	0	0	0	0
	Perchero	3	1	33,33	2	66,67	0	0
	Empacador	6	4	80	2	20	0	0
2. Género	Masculino	10	6	60	4	40	0	0
	Femenino	6	1	16,67	2	33,33	3	50

3. Edad	18-23	4	3	75	1	25	0	0
	24-29	1	0	0	1	100	0	0
	30-35	6	3	50	2	33,33	1	16,67
	36-41	2	1	50	0	0	1	50
	Mayor de 41	3	0	0	2	66,67	1	33,33
4. Estado Civil	Casado/a	11	4	36,36	4	36,36	3	27,27
	Soltero/a	4	3	75	1	25	0	0
	Divorciado/a	1	0	0	1	100	0	0
	Viudo/a	0	0	0	0	0	0	0
5. Nivel de Instrucción	Primaria	1	0	0	1	100	0	0
	Secundaria	7	1	14,29	5	71,43	1	14,29
	Tercer nivel	8	6	75	0	0	2	25
	Cuarto nivel o más	0	0	0	0	0	0	0
6. Usted tiene hijos	Si	10	4	40	4	40	2	20
	No	6	3	50	2	33,33	1	16,67
7. Antigüedad en su trabajo	Menos de 1 año	3	2	66,67	1	33,33	0	0
	1-5 años	6	1	16,67	3	50	2	33,33
	5-10 años	2	1	50	1	50	0	0
	10-15 años	3	3	100	0	0	0	0
	Más de 15 años	2	0	0	1	50	1	50
8. Usted fuma	Si	0	0	0	0	0	0	0
	No	15	6	40	6	40	3	20
	Ocasionalmente	1	1	100	0	0	0	0
	Si	2	2	100	0	0	0	0

9. Usted ingiere bebidas alcohólicas	No	8	2	25	4	50	2	25
	Ocasionalmente	6	3	50	2	33,33	1	16,67
10. Realiza alguna actividad física	Si	8	4	50	3	37,5	1	12,5
	No	4	0	0	2	50	2	50
	Ocasionalmente	4	3	75	1	25	0	0
11. Sus ingresos económicos se vieron afectados frente a la pandemia por coronavirus	Si	16	7	43,75	6	37,5	3	18,75
	No	0	0	0	0	0	0	0
12. En qué porcentaje se siente usted en riesgo de contagiarse de coronavirus donde 1 es muy poco y 10 es muy alto	1	0	0	0	0	0	0	0
	2	1	0	0	1	100	0	0
	3	0	0	0	0	0	0	0
	4	1	0	0	1	100	0	0
	5	3	2	66,67	1	33,33	0	0
	6	0	0	0	0	0	0	0
	7	0	0	0	0	0	0	0
	8	3	2	66,67	1	33,33	0	0
	9	2	0	0	1	50	1	50
	10	6	3	50	1	16,67	2	33,33
13. Su rutina de trabajo se vio afectada por la pandemia	Menos actividad	8	4	50	4	50	0	0
	Más actividad	8	3	37,5	2	25	3	37,5
	Si	15	6	40	6	40	3	20

14. En su lugar de trabajo le proveen de equipos de protección frente a la pandemia como (ropa, mascarillas, guantes)	No	1	1	100	0	0	0	0

Fuente: Resultados Evaluación Psicosocial SUSESO – ISTAS 21

Elaborado por: Alejandro Robalino

- El 80% del puesto de trabajo de empacadores, se encuentra en un nivel de riesgo alto por el tema de compensaciones.
- El género masculino es el que presenta más afección por este factor desfavorable.
- Los trabajadores que se encuentran en un rango de edad de 18-23 años son los más afectados.
- Las personas solteras reflejan mayor afección por el factor desfavorable.
- Los trabajadores con nivel de instrucción de tercer nivel presentan mayor grado de riesgo psicosocial en esta dimensión.
- La mitad de trabajadores que no tienen hijos se ven afectados por el factor desfavorable.
- Quienes han permanecido en la empresa durante 10-15 años presentan un índice de riesgo alto.
- Quien consume cigarrillo ocasionalmente se encuentra expuesto de manera significativa frente al factor desfavorable, de igual manera quienes consumen bebidas alcohólicas.
- La mitad de trabajadores que realizan actividad física se encuentran en un nivel de riesgo alto, mientras quienes no la realizan se encuentran equitativamente entre riesgo medio y bajo.
- Las personas que perciben mayor riesgo de contagio, son las más afectadas.

- Los trabajadores que presentan una disminución en su rutina de trabajo son las más afectadas.
- El trabajador que no posee su ropa y equipos de protección, presenta más afección.

3.1.4.5. Doble Presencia

Tabla 12: Nivel de riesgo por Doble Presencia

PREGUNTA		N° Personas	ALTO		MEDIO		BAJO	
			N°	%	N°	%	N°	%
1. ¿Cuál es su puesto de trabajo?	Administrativo	4	3	75	1	25	0	0
	Cajero	3	3	100	0	0	0	0
	Limpieza	0	0	0	0	0	0	0
	Perchero	3	1	33,33	2	66,67	0	0
	Empacador	6	4	80	2	20	0	0
2. Género	Masculino	10	7	70	3	30	0	0
	Femenino	6	5	83,33	1	16,67	0	0
3. Edad	18-23	4	3	75	1	25	0	0
	24-29	1	0	0	1	100	0	0
	30-35	6	6	100	0	0	0	0
	36-41	2	1	50	1	50	0	0
	Mayor de 41	3	2	66,67	1	33,33	0	0
4. Estado Civil	Casado/a	11	9	81,82	2	18,18	0	0
	Soltero/a	4	3	75	1	25	0	0
	Divorciado/a	1	0	0	1	100	0	0
	Viudo/a	0	0	0	0	0	0	0

5. Nivel de Instrucción	Primaria	1	0	0	1	100	0	0
	Secundaria	7	5	71,43	2	28,57	0	0
	Tercer nivel	8	7	87,5	1	12,5	0	0
	Cuarto nivel o más	0	0	0	0	0	0	0
6. Usted tiene hijos	Si	10	7	70	3	30	0	0
	No	6	5	83,33	1	16,67	0	0
7. Antigüedad en su trabajo	Menos de 1 año	3	3	100	0	0	0	0
	1-5 años	6	3	50	3	50	0	0
	5-10 años	2	1	50	1	50	0	0
	10-15 años	3	3	100	0	0	0	0
	Más de 15 años	2	2	100	0	0	0	0
8. Usted fuma	Si	0	0	0	0	0	0	0
	No	15	11	73,33	4	26,67	0	0
	Ocasionalmente	1	1	100	0	0	0	0
9. Usted ingiere bebidas alcohólicas	Si	2	2	100	0	0	0	0
	No	8	6	75	2	25	0	0
	Ocasionalmente	6	4	66,67	2	33,33	0	0
10. Realiza alguna actividad física	Si	8	6	75	2	25	0	0
	No	4	3	75	1	25	0	0
	Ocasionalmente	4	3	75	1	25	0	0
11. Sus ingresos económicos se vieron afectados frente a la pandemia por coronavirus	Si	16	12	75	4	25	0	0
	No	0	0	0	0	0	0	0

12. En qué porcentaje se siente usted en riesgo de contagiarse de coronavirus donde 1 es muy poco y 10 es muy alto	1	0	0	0	0	0	0	0
	2	1	0	0	2	100	0	0
	3	0	0	0	0	0	0	0
	4	1	1	100	0	0	0	0
	5	3	2	66,67	1	33,33	0	0
	6	0	0	0	0	0	0	0
	7	0	0	0	0	0	0	0
	8	3	2	66,67	1	33,33	0	0
	9	2	1	50	1	50	0	0
	10	6	6	100	0	0	0	0
13. Su rutina de trabajo se vio afectada por la pandemia	Menos actividad	8	5	62,5	3	37,5	0	0
	Más actividad	8	7	87,5	1	12,5	0	0
14. En su lugar de trabajo le proveen de equipos de protección frente a la pandemia como (ropa, mascarillas, guantes)	Si	15	11	73,33	4	26,67	0	0
	No	1	1	100	0	0	0	0

Fuente: Resultados Evaluación Psicosocial SUSESO – ISTAS 21, Elaborado por: Alejandro Robalino

- Cabe recalcar que la dimensión correspondiente a Doble Presencia es la que más problemática presenta en la organización.
- El total de los cajeros, el 80% de empacadores y el 75% de los puestos de trabajo administrativos están en un riesgo alto frente al factor desfavorable.

- En esta dimensión los géneros tanto masculino como femenino se ven afectados significativamente.
- De igual manera, el factor desfavorable aparece en todos los rangos de edades de los trabajadores.
- Tanto en personas casadas como solteras, se ven afectadas significativamente.
- Toda la población trabajadora se ve afectada gravemente independientemente de su nivel de instrucción.
- El factor desfavorable aparece en todos los trabajadores sin discriminar la antigüedad de estos en la empresa.
- Quienes no consumen cigarrillo, los que lo hacen ocasionalmente y quien ingiere bebidas alcohólicas, así como los que no, se ven afectados por el factor desfavorable.
- El factor desfavorable vuelve aparecer independientemente de si el trabajador realiza actividad física o no.
- Todas las personas que se vieron afectadas económicamente por la pandemia presentan el factor desfavorable.
- De igual manera, sin importar el nivel de percepción de los trabajadores de riesgo de contagio de covid19 todos se vieron afectados.
- Sin tomar en cuenta el aumento o disminución de la rutina de trabajo, el factor desfavorable se hace presente.
- En todos los trabajadores sea que tengan su ropa y equipos de protección o no se vieron afectados significativamente.

3.2. Aplicación Práctica

Tabla 13: Aplicación Práctica

Dimensión	Importancia	Intervención	Prioridad
Doble Presencia	Alta	Inmediata	1
Apoyo Social	Alta	Corto Plazo	2
Inseguridad	Media	Mediano Plazo	3

Fuente: Evaluación Psicosocial SUSESO – ISTAS 21, Elaborado por: Alejandro Robalino

Tomando en cuenta los resultados obtenidos, en las dimensiones que presentan mayor problemática, se prioriza aquellas que tengan porcentajes significativos, considerando que son de carácter importante y la necesidad de intervenir inmediatamente. Para lo cual se plantean medidas, que se consideran oportunas y necesarias, las cuales se pueden encontrar en el CAPITULO IV apartados 4.2 Recomendaciones, y el plan de acción correspondiente visible en el Anexo número 2.

CAPITULO IV DISCUSIÓN

3.3. Conclusiones

Analizando las dimensiones que se pretendía evaluar, se puede llegar a la conclusión de que la que está presentando una mayor problemática corresponde a la Doble Presencia, representando el 75% del total de los trabajadores seguido de apoyo social con 43.75% y la Inseguridad con 31.25% respectivamente.

En base a los resultados obtenidos de la evaluación, las exigencias psicológicas como factor desfavorable no representan un porcentaje significativo, aunque de todas maneras no debe dejar de ser objeto de prevención y control, puesto que se obtuvo un porcentaje de 18% de riesgo alto y un 43% de riesgo medio, si estos datos siguen en aumento fácilmente se pueden convertir en un factor negativo el cual sumar, puesto que estos valores se encuentran muy cerca de alcanzar valores significativos se analizó si el perfil sociodemográfico de la empresa está relacionado con los niveles obtenidos o su posible aumento, obteniendo los siguientes hallazgos; Las personas que su edad excede los 41 años son más propensas a este factor debido a que contestaron que su trabajo le exige constante atención a toda hora, además de que expresaron que sus emociones deben quedar en segundo plano cuando se encuentran laborando. De igual manera las personas que han ejercido su trabajo en la empresa durante más de 15 años se ven afectada a la hora de la toma de decisiones importantes, provocándoles desgaste emocional. Finalmente, el 50% de los trabajadores percibe que su trabajo le provoca desgaste emocional unas pocas veces. Estas características sociodemográficas son consideradas como las de más relevancia frente a la dimensión de Exigencias Psicosociales y las que más atención se deben prestar.

El trabajo activo no se presenta como un factor desfavorable dentro de la organización puesto que el 43.75% de los trabajadores se encuentra en un nivel de riesgo bajo, sin embargo el 25% alcanzó un nivel alto de riesgo prioritariamente en la importancia de sus tareas y los momentos

de distracción para conversar con algún compañero/a, ahora bien el nivel alto de riesgo analizando los factores sociodemográficos está relacionado con las personas que ocupan los puestos de trabajo de cajero y empacador, ya que manifestaron monotonía en sus actividades, sumado a ello el género femenino resulta siendo vulnerable frente al Trabajo Activo como factor desfavorable, otro hallazgo ocurre en las personas que no realizan ningún tipo de actividad física puesto que el 50% de las personas que no lo hacen representan un índice alto, ya que se ha demostrado que las personas que realizan actividad física ya sea ocasionalmente o periódicamente liberan energía y hormonas que suman factores positivos en su comportamiento y la manera de afrontar su trabajo. Al igual que la dimensión Exigencias Psicosociales, se debe brindar un análisis más profundo a estos grupos sociodemográficos para evitar que esta dimensión se convierta en un factor desfavorable.

El apoyo social como tal se encuentra en la empresa como factor desfavorable ya que el 43.7% de los trabajadores siente que no es suficiente, principalmente en el puesto de empacadores se evidencia esta situación ya que por la naturaleza de sus actividades deben estar concentrados en realizar empaquetado y etiquetado de nuevos productos cuando llegan los distribuidores por lo tanto no pueden dejar de lado su trabajo un momento para conversar con algún compañero, también porque a cada uno se asigna una determinada cantidad de producto y no es factible la ayuda entre compañeros, además de que en su mayoría son del género masculino, sumado a ello en su mayoría son de nuevo ingreso con edades comprendidas entre los 18-23 años, afortunadamente la emergencia sanitaria del país no representa un factor adicional a lo antes mencionado.

En cuanto al tema de inseguridad surge la primera problemática que requiere un nivel más alto de atención y de gestión, ya que el 31.2% se encuentra en un nivel alto de exposición y el 37.5% en nivel medio, para identificar la razón de estos niveles, se acudió al análisis de la dimensión relacionada con el perfil sociodemográfico, lo cual arrojó que 4 de 5 trabajadores pertenecientes

al puesto de trabajo de empacador se encuentran preocupados por si son despedidos o su contrato no es renovado, esto puede ser debido a que por la emergencia sanitaria los ingresos han disminuido y posiblemente eso ocasione la reducción de personal, por otra parte el 75% las personas que conforman el rango de edad de 18-23 años sienten temor de que sus tareas sean cambiadas en contra de su voluntad, puesto que en su mayoría son relativamente nuevos en la organización y aun no conocen del todo el sistema que esta maneja referente a la asignación de tareas. Sumado a ello las personas que sienten un nivel medio y alto de contagio de covid19 manifestaron que sienten preocupación por su permanencia en el trabajo, ya que el sustento del hogar depende de ese trabajo.

Finalmente, la dimensión que aparece con más intensidad como factor desfavorable es la Doble Presencia ya que el 75% piensa en su hogar durante su trabajo o viceversa.

El 50% de los trabajadores manifestó que algunas veces las tareas del hogar se quedan sin realizarse en su ausencia, mientras que el 25% expresó que dichas tareas siempre se quedan sin realizar al no estar en casa. Por otra parte, el 31.2% se encuentra pensando en las exigencias del hogar durante su jornada de trabajo. Para obtener un análisis más profundo y hallar la razón de esta problemática se optó por acudir a la relación con el perfil sociodemográfico, en donde podemos concluir que los puestos de trabajo más afectados son los administrativos y empacadores, además de que el factor desfavorable afecta a todos indistintamente de su género, de igual manera no discrimina el estado civil ni el nivel de instrucción de los trabajadores. Se vieron afectados los trabajadores que si tienen hijos y los que no. Esta problemática afectó por igual a las personas que ingieren bebidas alcohólicas y consumen cigarrillo, así como a las que no. De igual manera la actividad física no modifica la afección de este factor desfavorable, mientras que en esta dimensión el factor de la pandemia si suma otro agravante.

Se puede concluir que la Doble Presencia como factor desfavorable afecta a todos indistintamente del perfil sociodemográfico, lo cual nos sugiere que esta problemática ha estado presente durante mucho tiempo en la organización sin tomar partido para solucionarla, por lo cual requiere gestión eficiente de manera inmediata.

3.4. Recomendaciones

Doble Presencia

Siendo la dimensión que más problemática ha presentado, las recomendaciones tomarán un especial énfasis orientadas a su resolución inmediata.

- Implementar y organizar charlas sobre la distribución y organización del tiempo en casa y en el trabajo, especialmente a las personas que tengan hijos en casa.
- Establecer canales de comunicación, en los cuales los trabajadores se sientan seguros de manifestar a sus superiores cualquier problemática que pudiere surgir.
- Organizar las tareas del trabajo adecuadamente, de tal manera que se logre cumplir con el horario de salida de los trabajadores, y evitar estrictamente la asignación de tareas adicionales cerca del horario de salida.
- Establecer turnos de trabajo justos para todos los trabajadores, especialmente se debe considerar los fines de semana
- Para los puestos de trabajo que no requieran de presencia física, como los administrativos, implementar teletrabajo de manera progresiva.
- De ser factible implementar el trabajo por objetivos, otorgando énfasis en el puesto de trabajo de empacador ya que es el más afectado.
- Brindar 5 minutos antes de la jornada del trabajo, para realizar pequeñas charlas sobre la gestión del tiempo.

Apoyo Social

- Definir claramente roles y responsabilidades dentro de la empresa mediante la implementación de profesiogramas.
- Implementar procedimientos para el ejercicio de tareas para cada puesto de trabajo, con sus respectivos anexos que sugieran un cambio en dicho proceso.
- Implementar un sistema de méritos y oportunidades en donde los trabajadores sientan su esfuerzo reconocido.
- Fomentar el trabajo en equipo y la solidaridad entre compañeros mediante charlas y actividades dinámicas.
- Establecer canales de comunicación entre trabajadores y superiores para lograr una mejora en la resolución de conflictos.
- Motivar a los trabajadores, de tal manera que ellos sientan que su esfuerzo ha merecido la pena.
- Publicar logros alcanzados por la empresa y especificar en donde intervino cada trabajador o cada área para lograrlo.
- Desarrollar un plan de desarrollo de liderazgo, con el fin de mejorar la calidad de liderazgo de los superiores hacia sus trabajadores.

Inseguridad Laboral

- Definir claramente contratos de trabajo, en la manera de lo posible evitando cambios en sus actividades y de ser el caso que no se pueda evitar esta situación, especificar claramente cuando o por qué se va a realizar un cambio de actividades.
- Elaborar un calendario y programación anual, y socializarlo, definiendo las jornadas de trabajo, horarios de entrada y salida, vacaciones, días de descanso, prestaciones.

- Incluir en los contratos de trabajo el sueldo acordado y las prestaciones que se otorgaran para evitar inconvenientes en un futuro.
- De ser el caso que no se conste con un contrato de trabajo definido, se recomienda llegar a un acuerdo en donde las dos partes presenten su firma y concordancia para ejercer el trabajo.

Trabajo Activo

- Organizar la jornada de trabajo de tal manera que los trabajadores dispongan de periodos breves de tiempo libre para que puedan realizar algún otro tipo de actividad.
- Capacitar constantemente a los trabajadores, sobre nuevos métodos para efectuar su trabajo.
- En los puestos de trabajo que lo permitan, distribuir la cantidad de trabajo de tal manera que los trabajadores tengan influencia sobre ella, siempre manteniendo objetivos y metas a cumplir.
- Otorgar reconocimientos, por objetivos cumplidos o trabajo bien realizado.
- Mencionar a quienes se han esforzado mediante un programa de reconocimiento.

Exigencias Psicológicas

- Distribuir de manera adecuada el trabajo, acorde a la jornada laboral.
- Mantener al personal capacitado, para evitar errores y fallos en los procesos que conlleva su trabajo.
- Implementar pausas activas, tomando en cuenta la distribución de la jornada laboral, en donde los trabajadores disminuyan el desgaste emocional que su trabajo les provoca.
- Implementar canales de comunicación con los superiores y compañeros, de tal manera que el trabajo en equipo sea un factor importante.

Referencias

1. Aguinaga, D. (2019). "EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL. *Universidad Internacional SEK*, 82.
2. Amartya. (2011). El bienestar absoluto.
3. Andino, R. (2015). Influencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral.
4. Aranda, & Pando. (2013). CONCEPTUALIZACIÓN DEL APOYO SOCIAL Y LAS REDES DE. *INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN EN SALUD OCUPACIONAL, DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA*, 13.
5. Arcones, J. (2017). Estrés laboral: sus causas y cómo prevenirlo. *Blog de Prevención de Riesgos Laborales*, 1.
6. Arias. (2006). Investigación científica.
7. Arias, F. G. (2006). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: Episteme.
8. Berdichevsky, González, & Sivak. (2005-2008). Personalidad relacionada con factores de riesgo.
9. Bertha, A. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial. *SlideShare*, 30.
10. Calduch. (2002). Investigación científica.
11. Davini, Salluzi, G. d., & Rossi. (1968). Salud Mental.
12. Definición. (2015). *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/>
13. Definición, C. (2020). *ConceptoDefinición*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/violencia-psicologica/>
14. Desconocido. (2020). *ConceptoDefinicion*. Obtenido de [ConceptoDefinicion: https://conceptodefinicion.de/violencia-psicologica/](https://conceptodefinicion.de/violencia-psicologica/)
15. EcuRed. (s.f.). Violencia Psicológica.
16. Esther, L. (2013). La importancia del. *Facultad de Derecho, UAB*, 39.
17. Gil, M. (2012). Situaciones de riesgo psicosocial.
18. Huancaya, V. J. (2020). Salud Mental frente a la pandemia de covid19. 6.
19. Lazarus, & Folkman. (1984). Inseguridad Laboral.
20. Mariela, R. (2009). Factores Psicosociales de Riesgo Laboral:. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 16.
21. Marin, & García. (s.f.). Cómo medir el grado de exigencias psicológicas requeridas por el entorno educativo español en el alumno universitario? *Working Papers on Operations Management*, 70.
22. McEwen, & Sapolsky. (2010). El Estrés y su Salud. *Hormone Health Network*, 1.
23. Moreno, B. (2011). Riesgos Psicosociales.

24. Murrugarra, & Lamas. (2011). Vulnerabilidad.
25. Nichiata, Bertolozzi, Ferreira, & Fracoli. (2008). Vulnerabilidad.
26. OIT. (2020). El COVID-19 y el mundo del trabajo. Cuarta edición . *Observatorio de la OIT*, 26.
27. OIT-OMS. (1984). *FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra: Comité Mixto OIT-OMS.
28. OPS. (s.f.). Enfoque multidisciplinario del bienestar.
29. OSHA. (s.f.). El estrés. *OSHA*.
30. Riquelme. (2006). Violencia Física en el entorno laboral.
31. Riquelme, A. (2006). MOBBING, UN TIPO DE VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO. *Ciencias Sociales Online*, 19.
32. Ruiz, Pullas, Parra, & Zamora. (2017). *Revista de Comunicación de la SEECI*.
33. Ruiz, Pullas, Parra, & Zamora. (2017). LA DOBLE PRESENCIA EN LAS TRABAJADORAS FEMENINAS: EQUILIBRIO ENTRE EL TRABAJO Y LA VIDA FAMILIAR. *Revista de Comunicación de la SEECI*.
34. Ryff, C. (1989-1998). Modelo de bienestar psicológico.
35. Sanchez. (1998). CONCEPTUALIZACIÓN DEL APOYO SOCIAL Y LAS REDES DE. 13.
36. Serrano, & Rincon. (2003). La importancia del. *Facultad de Derecho, UAB*, 39.
37. Valencia, I. d. (s.f.). *Ergodep*. Obtenido de Ergodep:
<http://ergodep.ibv.org/documentos-de-formacion/2-riesgos-y-recomendaciones-generales/553-control-sobre-el-trabajo-trabajo-activo-y-desarrollo-de-habilidades.html>
38. Work, T. E. (2007).

ANEXOS

Anexo 1 Cuestionario Aplicado en la evaluación

Evaluación de Riesgos Psicosociales

La presente encuesta tiene como objetivo identificar los riesgos psicosociales a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores frente a la emergencia sanitaria por covid-19 que se está viviendo actualmente.

La presente evaluación se va a realizar en 2 secciones;

La primera será una encuesta breve acerca de datos generales

La segunda sección se procederá a la encuesta de evaluación psicosocial

Tomar las siguientes consideraciones:

- Leer detenidamente la pregunta antes de contestarla
- Leer las indicaciones de cada sección
- Llenar únicamente con una respuesta
- Ser sincero en sus respuestas
- Su participación será anónima

Gracias por su colaboración.

Datos Generales

En esta sección solamente se tomarán datos generales para analizar ciertos aspectos sociales y demográficos de los trabajadores que se encuentran realizando sus actividades laborales frente a la pandemia.

¿Cuál es su puesto de trabajo?

- Administrativo
- Cajero
- Limpieza
- Perchero
- Empacador

Género

- Masculino
- Femenino

Edad

- 18-23
- 24-29
- 30-35
- 36-41
- Mayor de 41

Estado Civil

- Casado/a
- Soltero/a
- Divorciado/a
- Viudo/a

Nivel de Instrucción

- Primaria
- Secundaria
- Tercer Nivel
- Cuarto Nivel o más

Usted tiene hijos

- Si
- No

Antigüedad en su trabajo

- Menos de 1 año
- 1-5 años
- 5-10 años
- 10-15 años
- Más de 15 años

Usted fuma

- Si
- No
- Ocasionalmente

Usted ingiere bebidas alcohólicas

- Si
- No
- Ocasionalmente

Realiza alguna actividad física

- Si
- No
- Ocasionalmente

Sus ingresos económicos se vieron afectados frente a la pandemia por coronavirus

- Si
- No

En qué porcentaje se siente usted en riesgo de contagiarse de coronavirus donde 1 es muy poco y 10 es muy alto

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

Su rutina de trabajo se vio afectada por la pandemia

- Menos Actividad
- Más Actividad

En su lugar de trabajo le proveen de equipos de protección frente a la pandemia como (ropa, mascarillas, guantes)

- Si
- No

Evaluación Psicosocial

Para la presente evaluación, se tomará como instrumento de medida la herramienta Ista 21 el cual nos permite medir las exigencias psicológicas, así como el apoyo social, la doble presencia y otras características pertinentes para el estudio.

Por favor responda con sinceridad las preguntas, y recordar que el cuestionario es anónimo

1. ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?

- Siempre
- La mayoría de veces
- Algunas veces
- Solo unas pocas veces
- Nunca

2. En su trabajo ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?

- Siempre
- La mayoría de veces
- Algunas veces
- Solo unas pocas veces
- Nunca

3. En general, ¿considera usted que su trabajo le provoca desgaste emocional?

- Siempre
- La mayoría de veces
- Algunas veces
- Solo unas pocas veces
- Nunca

4. En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?

- Siempre
- La mayoría de veces
- Algunas veces
- Solo unas pocas veces
- Nunca

5. ¿Su trabajo requiere atención constante?

- Siempre
- La mayoría de veces
- Algunas veces
- Solo unas pocas veces
- Nunca

6. ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?

- Siempre
- La mayoría de veces
- Algunas veces
- Solo unas pocas veces
- Nunca

7. ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?

- Siempre
- La mayoría de veces
- Algunas veces
- Solo unas pocas veces
- Nunca

8. Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?

- Siempre
- La mayoría de veces
- Algunas veces
- Solo unas pocas veces
- Nunca

9. Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?

- Siempre
- La mayoría de veces
- Algunas veces
- Solo unas pocas veces
- Nunca

10. ¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para usted?

- Siempre
- La mayoría de veces
- Algunas veces
- Solo unas pocas veces
- Nunca

11. ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?

- Siempre
- La mayoría de veces
- Algunas veces
- Solo unas pocas veces
- Nunca

12. ¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?

- Siempre
- La mayoría de veces
- Algunas veces
- Solo unas pocas veces
- Nunca

13. ¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?

- Siempre
- La mayoría de veces
- Algunas veces
- Solo unas pocas veces
- Nunca

14. Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?

- Siempre
- La mayoría de veces
- Algunas veces
- Solo unas pocas veces
- Nunca

15. Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?

- Siempre
- La mayoría de veces
- Algunas veces
- Solo unas pocas veces
- Nunca

16. ¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?

- Siempre
- La mayoría de veces
- Algunas veces
- Solo unas pocas veces
- Nunca

17. ¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?

- Siempre
- La mayoría de veces
- Algunas veces
- Solo unas pocas veces
- Nunca

18. Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco

- Siempre
- La mayoría de veces
- Algunas veces
- Solo unas pocas veces
- Nunca

19. Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?

- Siempre
- La mayoría de veces
- Algunas veces
- Solo unas pocas veces
- Nunca

20. Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?

- Siempre
- La mayoría de veces
- Algunas veces
- Solo unas pocas veces
- Nunca

Anexo 2: Plan de acción

Plan de intervención y prevención de riesgos psicosociales de la empresa MAXICANDO S.A.

El presente plan de intervención y prevención se ajusta a las necesidades de la empresa, basándose en las dimensiones que surgen como las más graves y con más potencial de causar daño en el bienestar de sus trabajadores.

Con la aplicación del presente plan se pretende mejorar la gestión del personal y consecuente con ello, disponer de una organización con un medio ambiente laboral estable y saludable.

El objetivo principal del plan de intervención y prevención de riesgos psicosociales, es intervenir en los factores de riesgos psicosociales, para prevenir la aparición de psicopatologías.

Por fines didácticos se organizó el plan para cada dimensión considerada importante acorde al numeral 3.2 Aplicación Práctica.

Tabla 14: Plan de prevención e intervención

OBJETIVO	Lograr que los trabajadores dispongan de facilitación para vincular la vida laboral con las responsabilidades del hogar sin que ninguna de estas interrumpa las exigencias de la otra.					
PRIORIDAD	DIMENSION	ACTIVIDADES	RECURSOS	CRONOGRAMA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Inmediata	Doble presencia	Charlas acerca de la distribución y manejo adecuado del tiempo tanto en el hogar como en el trabajo, enfocadas a personas que tengan hijos.	Material didáctico Salón de reuniones Computador con proyector Videos Informativos	ago-20	Semanal	Responsable SSO Recursos Humanos
		Estructurar las tareas y actividades del trabajo con el fin de cumplir estrictamente el horario de salida de los trabajadores	Computador Profesiogramas	ago-20	Semestral	Recursos Humanos Gerencia Responsable SSO
		Implementar canales de comunicación entre trabajadores y supervisores	Implementar correo institucional Conformar un chat grupal Adecuar un buzón	ago-20	-	Recursos Humanos Gerencia Responsable SSO

		Organizar los turnos de trabajo, para evitar sobrecarga de trabajo para una sola persona	Computador Profesiogramas	ago-20	Semestral	Recursos Humanos Gerencia Responsable SSO
		Implementar charlas breves antes de la jornada laboral con el fin de organizar la jornada diaria y explicar la gestión del tiempo	Material didáctico Salón de reuniones Computador con proyector Videos Informativos	ago-20	Diario	Responsable SSO Recursos Humanos
OBJETIVO	Fomentar el compañerismo, reconocer el esfuerzo de los trabajadores, aumentar el apoyo social recibido dentro de la empresa y mejorar la eficiencia en la resolución de conflictos					
PRIORIDAD	DIMENSION	ACTIVIDADES	RECURSOS	CRONOGRAMA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Corto Plazo	Apoyo Social	Definir claramente los roles y responsabilidades de cada puesto de trabajo	Computador Profesiogramas	ago-20	-	Responsable SSO Recursos Humanos
		Implementar un sistema de méritos y oportunidades	Computador Tablero de Corcho	sep-20	-	Recursos Humanos Gerencia

		Celebrar cumpleaños de los trabajadores, mediante una reunión mensual	Salón de reuniones Material de decoración	sep-20	Mensual	Recursos Humanos Gerencia
		Implementar charlas y actividades dinámicas entre compañeros	Salón de reuniones Computador con proyector Material lúdico Material didáctico	sep-20	Mensual	Recursos Humanos Responsable SSO
		Publicar logros obtenidos por la empresa especificando la intervención de cada área en su obtención	Tablero de Corcho Afiches Letreros Posters	dic-20	Trimestral	Gerencia Recursos Humanos
		Implementar canales de comunicación entre trabajadores y supervisores	Implementar correo institucional Conformar un chat grupal Adecuar un buzón	ago-20	-	Recursos Humanos Gerencia Responsable SSO
		Desarrollar un plan de desarrollo de liderazgo, con el fin de mejorar la calidad de liderazgo de los superiores hacia sus trabajadores.	Computador	sep-20	Anual	Gerencia

OBJETIVO	Proveer de estabilidad laboral a los trabajadores, reducir la preocupación y mantener concentrados a los trabajadores en sus actividades					
PRIORIDAD	DIMENSION	ACTIVIDADES	RECURSOS	CRONOGRAMA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Mediano Plazo	Inseguridad Laboral	Definir claramente contratos de trabajo	Computador Instrumentos Legales	sep-20	Anual	Gerencia Recursos Humanos
		Elaborar un calendario y programación, y socializarlo, definiendo las jornadas de trabajo, horarios de entrada y salida, vacaciones, días de descanso, prestaciones.	Computador Tablero de Corcho Afiches	nov-20	Anual	Recursos Humanos Gerencia Responsable SSO
		Implementar procedimientos de trabajo seguro y socializarlos.	Computador Afiches Salón de reuniones	nov-20	Cada vez que cambie el proceso o se modifiquen elementos del mismo	Responsable SSO

OBJETIVO	Otorgar a los trabajadores autonomía en sus trabajo, desarrollar las habilidades de los colaboradores					
PRIORIDAD	DIMENSION	ACTIVIDADES	RECURSOS	CRONOGRAMA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Largo Plazo	Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Capacitar al personal en mejores maneras de realizar su trabajo	Material didáctico Salón de reuniones Computador con proyector Videos Informativos Afiches	ene-21	Mensual	Responsable SSO Recursos Humanos
		En los puestos de trabajo que lo permitan, distribuir la cantidad de trabajo de tal manera que los trabajadores tengan influencia sobre ella, siempre manteniendo objetivos y metas a cumplir.	Computador	ene-21	Anual	Recursos Humanos Gerencia
		Otorgar reconocimientos a las personas que han cumplido con los objetivos planteados	Pequeños regalos Menciones	dic-20	Mensual	Recursos Humanos

OBJETIVO	Reducir el estrés en los trabajadores que lo presenten, de igual manera reducir la tensión que el trabajo les provoca					
PRIORIDAD	DIMENSION	ACTIVIDADES	RECURSOS	CRONOGRAMA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Largo Plazo	Exigencias Psicológicas	Capacitar al personal sobre su trabajo para evitar fallos	Material didáctico Salón de reuniones Computador con proyector Videos Informativos	ene-21	trimestral	Responsable SSO
		Implementar pausas activas tomando en cuenta la distribución de la jornada laboral	Computador	feb-21	Diario	Responsable SSO
		Implementar un taller de afrontamiento de conflictos	Material didáctico Salón de reuniones Computador con proyector Videos Informativos	dic-20	Mensual	Recursos Humanos Responsable SSO

Fuente: Plan de prevención e intervención: Elaborado por: Alejandro Robalino