

**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y  
POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**TEMA:**

**Factores de Riesgo Psicosocial en el personal administrativo de  
una Institución de Educación superior de la ciudad de Guayaquil  
en el 2018**

**AUTORA:**

**Garcia Gordillo, Bonnie Alejandra**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de  
Licenciada en Trabajo Social.**

**TUTORA:**

**Acosta Bustamante, Sara Rowena, Mgs.**

**Guayaquil, Ecuador**

**25 de Septiembre del 2018**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS**  
**CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

## **CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, “**Factores de Riesgo Psicosocial en el personal administrativo de una Institución de Educación superior de la ciudad de Guayaquil en el 2018**” fue realizado en su totalidad por **García Gordillo, Bonnie Alejandra** como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**.

### **TUTORA**

f. \_\_\_\_\_

**Sara Rowena, Acosta Bustamante, Mgs**

### **DIRECTORA DE LA CARRERA**

f. \_\_\_\_\_

**Quevedo Terán, Ana Maritza, Mgs.**

**Guayaquil, a los 25 de Septiembre del año 2018**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Garcia Gordillo, Bonnie Alejandra**

### **DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación: **Factores de Riesgo Psicosocial en el personal administrativo de una Institución de Educación superior de la ciudad de Guayaquil en el 2018**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 25 de Septiembre del 2018**

**LA AUTORA**

f. \_\_\_\_\_  
**Garcia Gordillo, Bonnie Alejandra**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

## **AUTORIZACIÓN**

Yo, **Garcia Gordillo, Bonnie Alejandra**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Factores de Riesgo Psicosocial en el personal administrativo de una Institución de Educación superior de la ciudad de Guayaquil en el 2018**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 25 de Septiembre del 2018**

**LA AUTORA:**

f. \_\_\_\_\_  
**Garcia Gordillo, Bonnie Alejandra**

## Urkund Analysis Result

Analysed Document: Tesis Bonnie Garcia G Septiembre 12.docx (D41400029)  
Submitted: 9/13/2018 5:16:00 AM  
Submitted By: juliomariabv@gmail.com  
Significance: 1 %

### Sources included in the report:

TESIS DEFENSA tesis presentada de Oscar.docx (D27839541)  
TESIS.docx (D28589376)  
<https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2014/evaluacion-riesgos-psicosociales-en-empresa-sector-metalmecanico-en-centro-venezuela>  
<http://repository.ucc.edu.co/bitstream/ucc/305/1/Factores%20de%20riesgo%20psicosociales%20en%20entidades%20prestadoras%20de%20servicios%20de%20salud.pdf>  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13135/1/TESIS%20FINA%20JESSICA%20SUDARIO.pdf>  
<http://www.madridsalud.es/publicaciones/saludpublica/RiesgosPSICOSOCIALES.pdf>  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4537/1/Mollo\\_fm.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4537/1/Mollo_fm.pdf)

### Instances where selected sources appear:

10

## **AGRADECIMIENTO**

Es mi voluntad manifestar mi agradecimiento a Dios por siempre estar presente en mi vida, fueron muchos los momentos difíciles y los obstáculos que me impedía seguir adelante, pero fue el apoyo recibido por mi familia, de amigos y docentes, que me permite seguir adelante en todo momento.

Fueron muchos ejemplos de vida que pasaron a la historia por su dedicación y empeño que me inspiraron para seguir adelante y ganaron mi aprecio, por su dedicación que influyo un cambio en mi propia vida.

Fue mi hermana con su acertada orientación, que me permitió tomar la decisión de seguir la carrera y sigue motivándome para mejorar como profesional, por el aporte financiero de mi padre, pude culminar mis estudios, el apoyo emocional de mi madre, su cariño y consejos me permitió afrontar mis miedos. Último, pero no menos importante a mí hermano por alentarme siempre.

*“La familia es base de la sociedad y el lugar donde las personas aprenden por vez primera los valores que les guían durante toda su vida”. **Karol Wojtyla***

## DEDICATORIA

El trabajo lo dedico ante todo a Dios que ha sido mi guía e inspiración, de igual forma a las personas que me han brindado su apoyo para seguir adelante a pesar de las dificultades. Mis padres que han trabajado para darme una buena educación, mis hermanos que nunca dejan de alentarme y muchos de mis amigos, compañeros y docentes como la Mgs. Sarita Acosta, Paola Mejía y Christopher Muñoz por su apoyo y acertados consejos. Es uno de muchos logros que espero alcanzar como profesional.

*"El éxito no es definitivo. El fracaso no es fatal. Es el coraje para continuar lo que cuenta".*

**Winston Churchill**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f. \_\_\_\_\_

**SARA ROWENA, ACOSTA BUSTAMANTE  
TUTORA**

f. \_\_\_\_\_

**ANA MARITZA, QUEVEDO TERÁN  
DECANO O DIRECTORA DE CARRERA**

f. \_\_\_\_\_

**CHRISTOPHER FERNANDO, MUÑOZ SÁNCHEZ  
COORDINADOR DEL AREA O DOCENTE DE LA CARRERA**



**FACULTAD** FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS  
**CARRERA** TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO  
**PERIODO** UTE A-2018

### ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "FACTORES DE RIESGO PSICOSICAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL EN EL 2018", elaborado por el/la estudiante BONNIE ALEJANDRA GARCIA GORDILLO, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
SARA ROWENA ACOSTA BUSTAMANTE	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	JAIME FERNANDO FRANCO PALACIOS	CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ
<b>Etapas de ejecución del proceso e Informe final</b>			
9.79 / 10	9.13 / 10	9.50 / 10	9.38 / 10
	Total: 20 %	Total: 40 %	Total: 40 %
Parcial: 70 %	Parcial: 30 %		
Nota final ponderada del trabajo de título: 9.67 / 10			

Para constancia de los cual los abajo firmantes certificamos.

**Miembro 1 del Tribunal**

**Miembro 2 del Tribunal**

**Oponente**

**Docente Tutor**

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>RESUMEN</b> .....	VIII
<b>ABSTRACT</b> .....	IX
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	4
1.1 Definición del Problema de investigación. ....	4
<b>CAPITULO II: REFERENTE TEÓRICO-CONCEPTUAL-NORMATIVO</b> .....	19
2.1.2 Enfoque Sistémico .....	19
2.1.3 Teoría Ecológica de los sistemas.....	21
2.1.4 Teoría de las Necesidades aprendidas o adquiridas de McClelland .....	22
2.1.5 Teoría motivación e higiene de Herzberg .....	23
2.1.6 Modelo demanda-control .....	24
2.1.7 Modelo desequilibrio Esfuerzo-Recompensa .....	25
2.2.1 Los riesgos laborales.....	26
2.2.2 Factores Psicosociales .....	26
2.2.3 Factores Psicosociales de Riesgo .....	27
2.2.4 Las dimensiones psicosociales.....	27
2.2.5 Exigencias psicológicas del trabajo .....	28
2.2.6 Exigencias psicológicas cuantitativas.....	28
2.2.7 Exigencias de esconder emociones .....	28
2.2.8 Exigencias psicológicas emocionales .....	28
2.2.9 Exigencias psicológicas cognitivo.....	28
2.2.10 Riesgo Psicosociales .....	29
2.2.11 Cultura Organizacional .....	29
2.2.12 Condiciones Ambientales de trabajo.....	30
2.2.13 Ritmo de Trabajo .....	30
2.2.14 Carga de trabajo .....	30
2.2.15 Apoyo social .....	31
2.2.16 Doble presencia.....	31
2.2.17 Inseguridad.....	32
2.2.18 Estima.....	32
2.2.19 Calidad de vida en el trabajo .....	32
2.2.20 Principales Riesgos Psicosociales.....	33
2.2.21 Estrés.....	33

2.2.22	Síndrome de Quemarse por el trabajo o Burnout .....	33
2.2.23	Acoso Laboral o Mobbing .....	34
2.2.24	Acoso Sexual .....	34
2.2.25	Enfermedades Profesionales .....	35
2.2.26	Violencia .....	35
2.3.1	Referente Normativo Internacionales .....	36
2.3.2	Referente Normativo Nacionales .....	37
2.4.1.	Referentes Estratégicos Nacionales .....	39
<b>CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>		<b>43</b>
3.1	Enfoque de la Investigación.....	43
3.2	Tipo y nivel de investigación.....	43
3.3	Universo .....	44
3.4	Muestra y muestreo .....	44
3.5	Categorías y variables de estudio .....	45
3.6	Formas de recolección de la información.....	45
3.7	Forma de análisis de información.....	46
<b>CAPITULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>		<b>47</b>
4.1	Análisis descriptivo: perfil sociodemográfico y de empleo.....	47
4.2	Análisis descriptivo: Las seis dimensiones de los factores psicosociales con los datos personales y profesionales .....	49
4.2.1	Exigencia Psicología .....	50
4.2.2	El Trabajo activo y posibilidad de desarrollo .....	52
4.2.3	Inseguridad.....	54
4.2.4	Apoyo social y calidad de liderazgo .....	56
4.2.5	Doble presencia.....	57
4.2.6	Estima.....	59
4.3	Análisis de las seis dimensiones .....	61
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>		<b>66</b>
5.1.	Conclusiones .....	66
5.2.	Recomendaciones .....	67
Anexo 1 .....		76
Matriz Operacional e Instrumentos .....		76
Anexo 2 .....		81
Encuesta ISTAS21 (Versión corta).....		81
Anexo 3 .....		86
Matriz para análisis de la información.....		86

Anexo 5: .....	90
Datos personales y profesionales de los trabajadores encuestados .....	90

## ÌNDICE DE TABLAS

Tabla #1 Sexo .....	47
Tabla #2 Edad.....	47
Tabla #3 Estado civil .....	48
Tabla #4 Cargo actual.....	48
Tabla #5 Tiempo en el cargo.....	49
Tabla #6 Exigencias psicológicas.....	50
Tabla #7 Trabajo activo y posibilidad de desarrollo .....	52
Tabla #8 Inseguridad .....	54
Tabla #9 Apoyo social y calidad de liderazgo.....	56
Tabla #10 Doble presencia .....	58
Tabla #11 Estima .....	59
Tabla #12 Seis Dimensiones.....	61

## RESUMEN

La siguiente investigación se enfoca en los Factores de Riesgo Psicosociales a partir de un análisis y descripción de las diferentes teorías, los Factores Psicosociales en la actualidad se consideran como un riesgo para los trabajadores, como la interferencia con el ambiente de trabajo y como alterar la personalidad del trabajador, en la calidad del trabajo y en la posibilidad de desarrollo profesional, el objetivo del siguiente trabajo se enfoca en identificación de los factores de riesgos psicosociales presente en el personal del área administrativa de una Institución de Educación Superior de la ciudad de Guayaquil en el año 2018.

La investigación, tiene un enfoque cuantitativo y con un nivel descriptivo. La muestra se conforma por sesenta trabajadores del área administrativa, de una Institución privada de Educación Superior de la ciudad de Guayaquil. Se aplicó la encuesta Ictas21 versión corta para la recopilación de los datos para el desarrollo de la investigación.

Se da una descripción de los datos obtenidos por la aplicación de la encuesta, para determinar los factores de riesgo psicosocial del personal administrativo. Se subdividió en subcapítulo para el análisis de los datos personales y profesionales, como se relaciona con los factores de riesgo psicosociales, se determinan las preguntas que tengan mayor relevancia de cada apartado y cuáles de los apartados son favorables o desfavorables para los trabajadores.

La investigación determino que existe tanto una alta inseguridad, doble presencia y exigencia psicológica en el personal administrativo que provoca tanto el agotamiento, por la presencia de la exigencia y de la doble presencia, como la de preocupación provocada por la inestabilidad en el trabajo.

**Palabras Claves: Riesgo Laboral, Trabajo Social y Factores Psicosociales**

## **ABSTRACT**

The following investigation focuses in the Factors of Risk Psychosocial from an analysis and description of the different theories, the Psychosocial Factors at present are considered to be a risk for workers, as the interference with the environment of work and like the personality of the worker alters, in the quality of work as the possibility of professional development, the lens of the following work is the identification of the factors of risks psicosociales present in the personnel of the administrative area of an institution of a Higher Education Institution of the city of Guayaquil in 2018.

The research has a quantitative approach and with a descriptive level. The sample conforms of sixty workers from the administrative area of a private Higher education institution in the city of Guayaquil. The short versión of the istas21 survey was used to colletthe data for the development of the investigation.

A description of the data obtained by the application of the survey is given to determine the psychosocial risk factors of the administrative staff. It was subdivided into a subchpter where personal and profesional data were analyzed, as related to psychosocial risk factors, determinig which questions are most relevant for each section and which of the sections are favorable or unfavorable for workers.

The investigation determined that there is both a high leve lof insecurity, doble presence and psychological demands on the administrative staff, which causes both exhaustion, due the presence of demands and double presence, and concern caused by instability at work.

**Key words: Psychosocial Factors, Occupational risk, Social Work**

## INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación fue planteado para dar a conocer los factores de riesgos psicosociales en el personal administrativo de la institución superior privada. El riesgo se relaciona con la complejidad de la vida diaria y sus diversos cambios, tanto lo político, económico y social. Es decir, el ambiente en donde se trabaja es muy relevante, por lo que la investigación está dirigida para aportar a la sociedad ecuatoriana.

En la actualidad la globalización y el desarrollo de las tecnologías, han provocado grandes cambios en la forma en cómo se realizan el trabajo esos mismos cambios han generado nuevas exigencias no solo físicas sino también cognitivas y emocionales que generan riesgos psicosociales.

Se puede señalar que este trabajo no solo trata de establecerlo de manera conceptual su definición; sino que es trascendental considerarlo a nivel de sociedad, en donde el riesgo pasa a ser percibido de una simple impresión a una certeza. Actualmente el riesgo se relaciona con la complejidad de la vida diaria y sus diversos cambios, tanto lo político, económico y social. Es decir, el ambiente en donde se trabaja es muy relevante.

Basándose en las diferentes conceptualizaciones o percepciones de expertos sobre la definición de los factores psicosociales, los que aportan nuevos conocimientos que facilita la comprensión sobre el posible problema y asociarlas con aspectos que están presentes en el ambiente de trabajo, están las afirmaciones de Cox y Griffiths, que define a los factores psicosociales “como aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral, y sus contextos sociales y organizacionales” (pág. 12).

Esta investigación posee un enfoque cuantitativo, por el análisis de los datos obtenidos de la aplicación de la encuesta Ista21, se plantea como objetivo principal el identificar los factores de riesgos psicosociales que están presente en

el personal administrativo de una Institución de Educación Superior privada de la ciudad de Guayaquil en el 2018.

Para lo que se determinara cuáles son factores de riesgo psicosociales, que tienen mayor frecuencia en las áreas administrativas y que afecte en su desarrollo social como laboral, asimismo se podrá conocer el nivel de exposición psicosocial su correlación con aspectos personales y la manera que influye la doble presencia en los trabajadores de la administración de una institución superior.

En el capítulo uno se efectúa el levantamiento de información que aportaran con las bases de investigaciones sobre el tema, tanto en sus antecedentes, como en su justificación que determina los límites de la investigación y lo que se espera obtener y el planteamiento del problema a investigar y sus respectivas preguntas y objetivos.

En su capítulo dos, se enfoca en la elaboración de los referentes teóricos que aporten con el tema de investigación como son: enfoque sistémico, enfoque ecosistémico, la teoría de las necesidades aprendidas, la teoría de la motivación, modelo demanda-control-apoyo social y modelo desequilibrio esfuerzo y recompensa.

También se considera en este capítulo los referentes conceptuales que son relevantes en la investigación como son: los factores de riesgo psicosociales, las exigencias psicológicas, el trabajo activo y posibilidad de desarrollo, la inseguridad, apoyo social y la calidad de liderazgo, doble presencia y por último la estima.

Como el referente normativas y estratégico para resaltar el aporte legal que tenga relación con la investigación como el de identificar los deberes y derechos de las instituciones tanto publica y privadas hacia los trabajadores.

En su capítulo tres se establece la metodología que es proceso que se realiza en la investigación, que es de enfoque cuantitativa, con un nivel descriptivo. Mientras que la muestra que se conforman por sesenta trabajadores que conforman el área

administrativa, de una Institución privada de Educación Superior de la ciudad de Guayaquil. Se aplicó la encuesta Iistas21 versión corta para la recopilación de los datos para el desarrollo de la investigación.

Mientras que en el capítulo cuatro, se procede con la descripción de los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta, con la cual se determinó los factores de riesgos psicosociales del personal administrativo.

Se subdividió en subcapítulo donde se analizó en primero tanto de los datos personales y profesionales como su relación con la exposición de los factores de riesgos psicosociales, estos factores se pudieron determinar por las preguntas de cada apartado de las seis dimensiones, en donde se estableció cuáles de ellos influye de manera directa en los trabajadores.

En su último capítulo, se plantea las conclusiones que son obtenidas en el desarrollo de la investigación, basándose en los factores de riesgos psicosociales en el personal administrativos de una institución de educación, también se anexan las recomendaciones de la autora con respeto a los resultados de la investigación.

# **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1.1 Definición del Problema de investigación.**

El trabajo es considerado como una actividad que es realizada por voluntad propia, a cambio de un reconocimiento social, monetario, crecimiento profesional, organizacional (Neffa, 2015). El trabajo consiste en realizar una acción predeterminada para alcanzar el objetivo de la organización, que tiene como finalidad satisfacer las necesidades sociales y personales.

En el contexto laboral, la persona se expone a diferentes estilos de liderazgo y clima laboral que inciden sobre su vida subjetiva de manera satisfactoria, como también se expone a escenarios que pueden generar riesgos físicos, psicológicos y sociales. El riesgo es “la combinación de la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas” (Organización de las Naciones Unidas, 2009).

El Riesgo Social fue implementado por el Banco Mundial en el año 2000, los principales indicadores para determinar las condiciones socioeconómicas, son el desarrollo humano, la cohesión social, las necesidades básicas insatisfechas, entre otros (Thomas, Eugenia, Caruana, Massot, & Eriz, 2014).

Se puede entonces estimar no solo una definición de lo que es el riesgo, también es importante considerar el propio desarrollo de la sociedad, en donde el riesgo pasa a ser percibido de una simple impresión a una certeza. Actualmente el riesgo se relaciona con la complejidad de la vida diaria y sus diversos cambios, tanto lo político, económico y social. Es decir, el ambiente en donde se trabaja es muy relevante para cada individuo y la sociedad que lo conforma.

Entre los factores de riesgos psicosociales se han incluido, los riesgos que se relacionan con aspectos somáticos y del estado emocional o subjetivo. Ya que desencadenan enfermedades cardiovasculares; patologías (musculo esquelético), trastornos digestivos y del sueño y trastornos mentales (depresión y ansiedad);

comportamiento social (aislamiento, consumo de alcohol, drogas, etc.); mientras que en el contexto de labores se identifica baja en la productividad, ausentismo en el trabajo, baja motivación y otros síntomas (Alastruey & Etxebarria, 2013, pp. 3–4).

Por lo tanto, las empresas deben ser más conscientes de los diferentes riesgos que pueden afectar a los trabajadores y principalmente las estrategias en las que se puede prevenir o controlarlos, con la finalidad de mejorar el ambiente de trabajo.

Son los expertos en el tema que proporcionan sus propias percepciones sobre la definición de los factores psicosociales, aportando con nuevos conocimientos que facilitan la comprensión sobre el problema y su asociación con los aspectos que están presentes en el contexto laboral; las afirmaciones de Cox y Griffiths, definen a los factores psicosociales “como aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral, y sus contextos sociales y organizacionales” (Hernández, 2013, p. 12)

Desde la percepción de otros expertos como Pérez Bilbao y Martín Daza las relacionan con las condiciones en la que se trabaja y se vincula con la organización, en donde el tipo de trabajo puede afectar a los trabajadores.

Siguiendo con la afirmación anterior, se menciona también al ambiente de trabajo o clima laboral, para Brunet el clima de trabajo que fue aplicado a la psicología por Gellerman en los 60 se divide en dos conocimientos desde la escuela funcionalista y la escuela Gestalt. (Angela Abello & Lozano, 2013)

Para la escuela Gestalt el ambiente en la que interactúa el trabajador influye en la conducta, es decir cómo percibe el medio en el que se desenvuelve, el que es proporcionado por la misma organización, en donde el entorno determina la conducta de los trabajadores. Asimismo, está lo establecido por la escuela funcionalista que considera que la conducta es un pensamiento que depende directamente del ambiente en la que interactúa; y las características de cada individuo aporta con la adaptación en el trabajo.

Ahora bien, se puede señalar las aportaciones de muchas organizaciones internacionales que contribuyen con el tema de investigación (Organización Internacional del Trabajo, Organización Mundial de la Salud, Administración de Seguridad y Salud Ocupacional, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Encuesta Centroamericana de Condiciones de Trabajo y Salud y Organización Iberoamericana de Seguridad Social), en donde estas señalan que al descuidar la relevancia que tienen los factores psicosociales en el bienestar del trabajador y también sobre la empresa.

Para la OMS (1985) “La salud es un estado de completo bienestar físico mental y social y no solamente la ausencia de afectaciones o enfermedades”. Citado por (Astudillo, 2003, p. 2). Por la contribución de la OMS Y la OIT se dará la relevancia que tienen los riesgos psicosociales en el trabajo y a su vez promoviendo también el tener que identificar, prevenir y controlar.

Según la Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo (OSHA) (2000), señala que los Factores de Riesgos Psicosociales son: “Aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental; los cuales tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores” citado por (Unión General de trabajadores, 2006).

También presentó un estudio que revelo que en Europa el 9% de los trabajadores (12 millones de personas), han sido intimidados y por un periodo de 12 meses, el 2% afirmo de haber pasado por acoso de tipo sexual. El 2% han sufrido de violencia por un compañero de trabajo y el 4% causado por otras personas. A partir de estos resultados se enfatiza la necesidad de aplicar estrategias preventivas de la violencia, estrés y acoso en el trabajo. (Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, 2003, p. 9)

Del mismo modo el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo en España (INSHT) afirma que: “Los riesgos psicosociales son aquellos presentes en una situación laboral relacionada con la organización, el contenido del trabajo, la

realización de tareas y la capacidad de afectar el desarrollo laboral y la salud del trabajador” Citado por (Alastruey & Etxebarria, 2013, p. 2).

En Costa Rica se realizó la primera Encuesta Centroamericana sobre Condiciones de Trabajo y Salud (ECCTS) en el 2011 por la Organización Iberoamericana de Seguridad Social, (OISS) en donde se aplicaron entrevistas a 2004 trabajadores tanto formales como informales para relacionar el trabajo con los factores de riesgos psicosociales, en donde se determinó que el 20% de los trabajadores encuestados, experimentaron estrés por las exigencias en el trabajo, el 58,7% expresaron tener dolores musculares relacionadas con las demandas en el trabajo y el 74,6% consideraron no tener apoyo social. Citado por (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2015)

Se han efectuado investigaciones sobre los factores de riesgos psicosociales en Europa y América del sur en diversos ámbitos laborales, por ejemplo la Universidad de San Martín de Porres de Perú efectuó un estudio de los riesgos psicosociales en el personal administrativo en el departamento de justicia, asimismo en España fue aplicado a 402 trabajadores, en donde se determinó que el principal riesgo es la sobrecarga de trabajo con un 46.02%, también expresaron tener poca autonomía en el trabajo con un 67.41%, por consecuencia el 61.44% expreso estar insatisfecho con su trabajo y el 27.11% tienen problemas en la salud por el trabajo.

Otro estudio efectuado en el 2014 a la organización de Jueces en España estableció resultados similares a las demás investigaciones señaladas, en donde casi el 49% afirmo ser presionado en el trabajo en un lazo corto de tiempo, se tomó en consideración la crisis económica y a su vez las enfermedades relacionadas con el trabajo. (Gil-Monte, Lopez-Vilchez, Luis Llorca-Rubio, & Sanchez-Piernas, 2016)

En la Universidad Internacional de Quito (SEK), se estudió la relación de los factores de riesgos psicosociales y la salud mental aplicado a trabajadores de cooperativa de transportes Ecuador, existe una relación entre la salud mental y los factores de riesgos psicosociales, ya que la cooperativa de transporte carece de programas preventivos.

De la misma manera se determinó que el origen de los riesgos son las preocupaciones que tienen los trabajadores en cuanto a la inestabilidad laboral con un 56% y para los que afirmaron que el trabajo les exige mucho, poco reconocimiento del trabajo realizado y las jornadas extras corresponden al 52%. (Sevilla, 2017)

La Constitución de la República, en su Art. 33 establece que: “El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 17)

En la misma añade en su artículo 326 donde resalta la importancia de los derechos del trabajador sustentada en doce principios, en su numeral cinco y seis son los que se detallaran a continuación: “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” según el Art. 326; En el mismo artículo se considera el principio seis que dice, “Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley” (Gobierno de la República del Ecuador, 2008, p. 101).

El Ministerio de Relaciones Laborales determina lo siguiente: “Los Factores y Riesgo Psicosociales son un gran problema para la: cultura organizacional, condiciones de trabajo, factores interpersonales, condiciones ergonómicas, condiciones salariales, condiciones personales o individuales.” (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013)

Las normativas para erradicar la discriminación en el ambiente laboral en todas las instituciones del Ecuador, para ello se señala el Art. 9.- Programas de prevención de Riesgo Psicosocial afirma que: En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de diez trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, según

los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral. (Ministerio del Trabajo, 2017)

A su vez, se sancionará a las instituciones que no acaten con lo determinado en el Art. 9 Ecuador está considerando como uno de los 10 países con menos posibilidades de encontrar empleo, según el índice de competitividad global 2017-2018 del foro económico mundial; el Plan Nacional de Empleo afirma lo siguiente “Su aspiración es generar al menos 83,400 puestos de trabajo en 4 años para incrementar la tasa de empleo adecuado en 1.3%.” (Ledesma, 2014)

La Universidad de Guayaquil efectuó un estudio que plantea la importancia de identificar los factores de riesgo psicosociales, que se encuentra en el ambiente de trabajo del Hospital del IESS, a partir del ISTAS 21 se comprobó por el análisis de las dimensiones que el estrés influye en un 12% y la satisfacción en el trabajo es del 75%, mientras que representando lo opuesto el doble trabajo se establece en un 47% y el 78% están expuestos a enfermedades profesionales por el control en el tiempo de trabajo. (Matheus, 2013)

De la misma manera, encuestas efectuadas en el Ecuador por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo en marzo del 2018, identifican que la tasa de empleo para las mujeres es del 94,2% y para los hombres de 96,5%, en la actualidad la tasa de trabajo para las mujeres es un aproximado de 2,3 puntos por debajo que el de los hombres; entonces se determina que de cada 10 oportunidades de trabajo 9 de ellas son para ejercer en el sector privado y 1 sola plaza es para el sector público, la tasa de empleo a nivel nacional está al 65,1%. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2018).

Los accidentes de trabajo también son frecuentes, pero se limitan a las condiciones físicas con un total de 19,945 de accidentes de trabajo por actividad y no relaciona los aspectos psicosociales en las estadísticas de accidentes laborales. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2015)

En lo que corresponde a la distribución de tiempo por semana, los hombres trabajan el 40% del tiempo y el otro 60% de tiempo son para actividades personales y para las mujeres el 46% es dedicado al trabajo y el 54% a sus actividades personales. (Instituto Ecuatoriano de Estadística y Censo, 2012)

Sin duda la evolución en el mundo laboral ha generado grandes cambios en la forma en cómo se trabaja; el trabajo pasa a ser una actividad que requiere más el uso del intelecto que solo la fuerza física, como es el manejo de la información, la rapidez como la eficacia en la resolución de los problemas hasta la constante interacción en el trabajo. (Somavia, 2006)

Por tanto; el trabajo tiene cada vez más exigencias por la competitividad del mercado y demanda más horas a las jornadas de trabajo, ocasionando mayor agotamiento y pocas horas recreativas para los trabajadores. Al respecto, se puede identificar los avances realizados por el gobierno del Ecuador frente a la prevención de los factores psicosociales y sus riesgos, por medio del desarrollo y aplicación de medidas normativas para un mayor control, enfocados en el bienestar de los trabajadores y de las propias organizaciones.

La carrera de Trabajo Social tiene como finalidad la formación de profesionales con un pensamiento crítico y garantizando la inclusión social en todos los entornos sociales en donde ejerza como profesional, el Trabajo Social tiene la formación adecuada para la gestión de desarrollo humano y la intervención a partir de la interculturalidad siguiendo con los principios determinados en los derechos humanos. (Universidad Católica Santiago de Guayaquil, n.d.)

Los Trabajadores Sociales en Recursos Humanos tiene su origen según Guell y Vargas (1985) como una forma de responder a las necesidades de las empresas para mejorar la productividad, concientizar sobre el rol del Trabajador Social en el entorno laboral y principalmente por las exigencias por los funcionarios de contar con profesionales para la organización.

El objetivo en la intervención de los profesionales de Trabajo Social en Recursos Humanos es dirigido a proporcionar a la organización de personal capacitado para

responder con sus objetivos, garantiza un clima de trabajo idóneo para que los trabajadores pueden tener satisfacción en su trabajo, brindar asesoría y capacitación a los trabajadores para un mejor desempeño, participación en el equipo interdisciplinario para evitar los conflictos en el trabajo. (Mesen Fonseca, 2000)

## **1.2 Antecedentes**

Fue a partir de 1974, que la Organización Mundial de la Salud otorga mayor relevancia a los factores psicosociales presentes en la población trabajadora y como está relacionado con el desarrollo humano y la salud. Fue en la Asamblea Mundial de la Salud en donde se propuso explorar las afectaciones de dichos factores por medio de programas y a la vez proponer propuestas preventivas. (Raija, Kalimo; Mostafa, 1988) Los factores psicosociales son condicionados a las acciones laborales, que a la vez están vinculados con la organización empresarial, estos son capaces de afectar la estabilidad física y social.

Como un cambio inadecuado en la actitud y conducta dentro de las jornadas laborales que afecta al trabajador; la forma de reacción de los trabajadores no son iguales ante la condición psicosocial desfavorable, depende de la personalidad, capacidad de desarrollo, vulnerabilidad, expectativa, necesidad, entre otros (Daza Martín & Bilbao Pérez, 1995, p. 1). Por lo antes mencionado, los factores de riesgo son difíciles de cuantificar por su particularidad, no se presentan de la misma forma que los riesgos químicos o físicos.

Las investigaciones hechas en los últimos años serán relevantes para el desarrollo del presente estudio, el cual busca determinar los diferentes factores psicosociales que afectan a los trabajadores en su calidad de vida laboral, se han tomado en consideración los diferentes enfoques referentes al tema y principalmente dando énfasis en el grado de afectación que tienen o tuvo ya sea en la salud o en la calidad del trabajo.

El CIE-10 es la clasificación estadística de enfermedades internacionales y problemas que tenga relación con la salud, “puede utilizarse para clasificar

enfermedades y otros problemas de salud consignados en muchos tipos de registros vitales y de salud” (Organización Panamericana de la Salud, 2015, p. 2)

Los factores Psicosociales generan posibles riesgos que se relacionan con lo establecido en la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas Relacionados con la Salud CIE-10 la sesión Z73 Problemas relacionados con dificultades con el modo de vida. (Organización Panamericana de la Salud, 2008)

Fueron las investigaciones aplicados en países extranjeros que permitieron el desarrollo de estrategias normativas y programas, para la prevención de los diferentes tipos de riesgos que puedan presentarse en el ambiente de trabajo, con base en ellos se dio una mejor explicación de la manifestación de los riesgos no solo físico sino también psicológicos y sociales. Para la elaboración de la investigación se tomó en consideración los siguientes estudios que tienen relación con los factores de riesgo psicosociales en el ámbito laboral.

Para los autores Aranda, Moreno, Salazar, Torres, & Aldrete (2012) en su artículo “Factores de riesgo psicosociales laborales incidentes en la Salud de los Médicos de Familia en Guadalajara” fue un estudio analítico, descriptivo y su correlación. La investigación tuvo como objetivo realizar un análisis de los factores de riesgo psicosocial laboral que afectaron negativamente en la salud de los médicos familiares que trabajan en un instituto público de salud, se aplicó dos cuestionarios de evaluación la guía para identificar los factores psicosociales en la que participaron 203 médicos. (Aranda, Moreno, Salazar, Torres, & Aldrete, 2012)

Los resultados de la investigación en institución de salud pública, sobre los factores de riesgos psicosociales, fueron considerados de forma negativa por la percepción de los médicos, la realidad es que varios riesgos psicosociales estaban presentes en la profesión de medicina, provocando el desarrollo de enfermedades en un periodo de seis meses, los más frecuentes según las diferentes doctrinas medicas son el área psicológica con un 7,6%, musculo esquelético con un 7,9% y gastrointestinal con un 6%.

“Factores de Riesgo Psicosocial y compromiso (Engagement) con el trabajo en una Organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia” elaborado por (Ortiz & Jaramillo, 2013) en la Universidad Javeriana de Colombia se aplicó la investigación en un instituto de salud privada para la identificación y evaluación de la relación de los factores psicosociales con el Engagement en el trabajo, se aplicó cuestionarios de Factores de Riesgos Psicosociales Intralaborales y la Encuesta de Bienestar y Trabajo, los resultados revelaron que el riesgo está por el nivel medio, las dimensiones más altas son: la demanda y la retroalimentación del trabajo.

Se consideró importante indagar los recursos que tiene la persona y la forma la organización contribuye el Engagement, el investigador expuso la necesidad de incluir la psicología positiva como un aporte en la salud de los trabajadores.

“Estado del Arte sobre la influencia de los Factores de Riesgo Psicosocial (FRP) en el sector Bancaria en el cargo de Cajero” Propuesto por (Andrea Abello & Patiño, 2017), en la Universidad Santo Tomas de Colombia se hizo un estudio a los cajeros bancarios, que se exponen a los factores de riesgos psicosociales como son: la carga laboral, la constante interacción con los clientes, las jornadas de trabajo, pero según los resultados se considera que el mayor riesgo psicosocial para los cajeros bancarios es: El estrés. Burnout, Mobbing y violencia para los trabajadores.

De esta manera se puede señalar que “Los factores psicosociales pueden ser favorables o desfavorables para el desarrollo de las actividades laborales y para la calidad de vida laboral, puede contribuir positivamente al desarrollo personal, como también da la posibilidad de perjudicar la salud y su bienestar”. (Alastruey & Etxebarria, 2013).

De acuerdo con lo anterior, los riesgos psicosociales están relacionadas directamente con el trabajo y la forma en cómo se efectúa el trabajo, puede causar a la persona o a un grupo de personas daño físico, mental y social que afecte la salud y seguridad de los trabajadores. No solo es un problema individual

del trabajador, familiar, falta de organización en el trabajo, puede llegar presentarse situaciones de acoso, estrés, malestar tanto físico como emocional.

“Los Riesgos Psicosociales en el lugar de trabajo” esta investigación fue desarrollada en España por Mascaròs (2017) en la Universidad de Jaume Primero, en donde se estudió los riesgos psicosociales en el trabajo, ya que cada día toman más importancia, debido a que producen consecuencias que son perjudiciales y que no se manifiestan de forma inmediata, pero que puede llevar a la persona al límite emocionalmente en los casos más extremos, los riesgos más frecuentes es el acoso laboral y hasta sexual, también está el síndrome de burnout que no es muy conocido por los trabajadores.

Se establece la importancia de prevenir todo tipo de acoso en el trabajo, sobre todo incentivar el trabajo en equipo y promoviendo las buenas relaciones sin rivalidad, se resalta el papel que tiene el sindicato o alguna entidad que represente a los trabajadores, son los primeros en tratar de encontrar una solución ante los problemas en el trabajo.

“Factor de Riesgo Psicosocial y Salud Mental” (Chaj, 2013) es un estudio descriptivo realizado en dos empresas de computación de la zona de Quetzaltenango de Guatemala, sobre la influencia que tiene los factores de riesgo psicosocial en la salud mental de los trabajadores, se aplicó el test “ISTAS 21” para evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo y busca identificar las características de la salud mental.

Se reconoce que los factores de riesgos psicosociales a los que se expone los trabajadores las dobles jornadas de trabajo y la presión que provocan el estrés, depresión y enfermedades profesionales afectan la salud mental de los trabajadores. El 56% de los trabajadores aseguran no tener el reconocimiento en su trabajo, el 42% no tiene un ritmo de trabajo equilibrado con su vida personal y el 31% asegura tener cambios no deseados en el salario, horarios, entre otro.

“Factores Psicosociales de origen laboral estrés y morbilidad en el mundo” (Gómez & Llanos, 2014) Se efectuó un estudio por dos Universidades de

Colombia, para su trabajo de investigación se consideró artículos referentes a la salud de la persona relacionada con los factores de riesgos psicosociales, los efectos que están siendo considerados son provocados por problemas en el trabajo, se generan los trastornos gastrointestinales, cardiovascular, respiratorio, músculo esquelético, como los trastornos relacionados con el comportamiento y afianzarlo con sustentos teóricos.

“Reflexiones sobre los procesos de intervención en riesgo psicosocial en trabajadores de la salud” (Buitrago & Vargas, 2017), presentan un artículo de revista en Colombia reflexivo centradas en las experiencias en la intervención de los riesgos psicosociales, ante la exposición que tiene el profesional de la salud ante el ambiente laboral, principalmente para los doctores(as), para los cual se tomó en consideración trabajos relacionados con el tema para una mejor apreciación de la forma en la que se aplica la intervención y la evaluación. También se toma como referencia las afirmaciones hechas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y Organización Internacional del Trabajo (OIT).

De la recopilación de artículos científicos que fueron considerados para este estudio que resaltan los más importantes, un estudio hecho por Steptop & Kivimäki en el 2012, sobre las condiciones cardiovasculares que están relacionada con los aspectos psicosociales, pero que existe un porcentaje que no está justificado por lo que se cuestiona qué las variables no están siendo consideradas.

“Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosociales del trabajo en el centro de Investigaciones de la caña de azúcar del Ecuador” (Chicaiza, 2014), desarrolló un proyecto de investigación para identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial en las diferentes áreas administrativas, que conforman el Centro de Investigación de la Caña de Azúcar del Ecuador “CINCAE”, se aplican instrumentos que fueron desarrollados en el extranjero, que a su vez permitirán relacionar los factores de riesgos psicosociales con el estado de salud de los trabajadores y sobre todo la aplicación de estrategias preventivas de gestión en salud y la seguridad.

Las evaluaciones a los riesgos psicosociales no consisten en las condiciones de cuantificar la estabilidad en la salud sino como puede verse afectada por el riesgo que se localizan en las diferentes áreas laborales.

“Como afecta los riesgos Psicosociales en el rendimiento de los conductores de la empresa de Transporte Mamut Andino” (Blakman, 2014), en este estudio realizado por la Universidad de Guayaquil, se estimó la prevención de los riesgos psicosociales en una empresa de transporte terrestre, en donde se promovieron la adecuada atención a los posibles riesgos psicosociales que son frecuentemente subestimados.

El autor estableció herramientas que le permitió obtener información actualizada, se aplicaron encuestas en las diferentes áreas operacionales y para los chóferes se les aplicó la “batería BC” que se encarga de medir, la apreciación de la capacidad intelectual, dirección, semáforo y la personalidad, se determinó que existen seis riesgos psicosociales que pudieron afectar o influir en los accidentes de tráfico.

“Propuesta de Intervención Socio-educativa en Riesgos Psicosociales para el personal operativo de una empresa alimenticia” (Mayling, 2018). Los riesgos psicosociales presentes en una empresa de alimento de Guayaquil no pueden ser subestimados, por el impacto que tiene en la salud de los trabajadores, tanto en el aspecto fisiológico, psicológica y social.

Para la intervención y prevención de los factores de riesgos psicosociales se consideran las diferentes áreas de trabajo, como también el hecho que la misma institución no cuenta con un programa preventivo por lo que son frecuentes los riesgos psicosociales que impiden un mejor rendimiento en el trabajo y a la organización. Los resultados determinaron que las exigencias psicosociales de los trabajadores están en un nivel medio con un 85%, la posibilidad de desarrollarse como profesional está en un 82%, la inseguridad estaba en un nivel crítico de 89%, cuenta con apoyo social en un nivel medio con un 71% y la doble presencia tiene un 77%.

### **1.3 Preguntas de Investigación**

- ¿Cuáles son los factores de riesgos psicosociales que están presente en el personal administrativo de una Institución de Educación Superior privada de la ciudad de Guayaquil en el 2018?

#### **Sub preguntas:**

- ¿Cuáles son los factores de riesgos psicosociales, que tienen mayor frecuencia en las áreas administrativas y que afecte en su desarrollo social y laboral?
- ¿Cuál es el nivel de exposición psicosocial y su correlación con aspectos personales y profesionales de lo que conforman el área administrativa de una institución de Educación Superior de la ciudad de Guayaquil?
- ¿Cómo influye la doble presencia en la/os trabajadores de la administración de una institución superior de la ciudad de Guayaquil?

### **1.4 Objetivo General**

- Identificar los factores de riesgos psicosociales que están presente en el personal administrativo de una Institución de Educación Superior privada de la ciudad de Guayaquil en el 2018.

#### **1.4.1 Objetivos Específicos**

- Identificar los factores de riesgo psicosociales, que tienen mayor frecuencia en las áreas administrativas y que afecte en su desarrollo social y laboral.
- Determinar el nivel de exposición psicosocial y su correlación con aspectos personales y profesionales de lo que conforman el área administrativa de una institución de Educación Superior privada de la ciudad de Guayaquil.

- Determinar la influencia de la doble presencia en la/os trabajadores de la administración de una institución superior de la ciudad de Guayaquil.

### **1.5 Justificación**

Por medio de esta investigación, se pretende identificar las condiciones en las que se realizan el trabajo, de forma específica los trabajadores que conforman el área administrativa de una Institución de Educación Superior de Guayaquil; como los factores psicosociales en el trabajo, que puedan influir en la presencia de determinados riesgos que afecten la salud y la seguridad de los trabajadores.

En la actualidad cada vez es más frecuente que los colaboradores de organizaciones tanto públicas y privadas se vean afectados por el estrés, debido a la falta de compromiso en el trabajo, los diferentes factores de la insatisfacción laboral, así como la enfermedad profesional, abandono, entre otros.

De la misma manera intervienen las diferentes condiciones en el ámbito laboral, las cuales actúan de manera positiva o negativa según se den los escenarios en las empresas. Por ello, el estudio permitirá conocer el impacto que tiene los factores psicosociales en el área administrativa de una Institución, en donde se identificaran dichos factores, con la finalidad de tener una mejor calidad de vida laboral, lo que beneficiara el ámbito de la salud y el desempeño de los trabajadores.

Se justifica de manera legal; citando al Plan Nacional de Desarrollo, siendo su objetivo principal “Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017, p. 53). Por ello, se ve la necesidad de que los Trabajadores Sociales posean un conocimiento amplio de los riesgos psicosociales a los que se enfrentan los colaboradores, lo que afectan de manera directa el desarrollo del trabajador en su entorno.

Se justifica de manera teórica-práctica este trabajo investigativo ya que el desarrollo de este permitirá recopilar información necesaria que servirá como referencia para futuros estudios de investigación, así como la aplicación de futuros proyectos correctivos para la institución educativa.

Asimismo, es trascendental la ejecución de este para la carrera de trabajo social, en donde se desarrollará la capacidad de empoderar a los colaboradores sobre las medidas preventivas de los riesgos físicos y psicológicos.

Las funciones de los trabajadores sociales dentro de las organizaciones responden a la necesidad de los aspectos tanto social y laboral, entre las funciones del trabajador social está el de investigar, calidad asistencial, de informar, de planificar y prevenir. (Mayling, 2018)

## **CAPITULO II: REFERENTE TEÓRICO-CONCEPTUAL-NORMATIVO**

Para la presente investigación de los factores de riesgo psicosocial se toma como referencia los aportes teóricos enfocados en lo determinado en la cultura organizacional.

### **2.1 Referente Teórico**

Las condiciones laborales han pasado por grandes cambios a lo largo de la historia, muchas de esos cambios son las nuevas exigencias para los trabajadores, así como la disminución del control en la cantidad de actividades laborales. (Abdalah, 2015)

#### **2.1.2 Enfoque Sistémico**

En la teoría tarta de explicar la realidad desde una forma sistémica, se caracteriza por su visión integradora y global, el cual tiene la capacidad de unificar los campos del conocimiento, los sistemas son identificados como conjunto de elementos independientes que funcionan como una totalidad que interaccionan entre sí, tiene una percepción holística y solo puede ser analizados los sistemas cuando son estudiados globalmente. (Von Bertalanffy, 1986)

Los sistemas se constituyen por varios aspectos según Domínguez, Víctor A. & López (2016).

- Entrada: se considera como el ingreso de información del sistema para su funcionamiento.
- Salida: son los resultados obtenidos por el proceso de entrada.
- Proceso: es la transformación de la entrada en salida
- Retroalimentación: es la evaluación de los resultados
- Ambiente: son las condiciones y sucesos que influyen en el comportamiento de los sistemas (Domínguez-Ríos, Víctor A. & López-Santillán, 2016).

La teoría general de los sistemas busca la integración de la ciencia tanto naturales como sociales, para Bertalanffy “la realidad” es la interacción del conocedor y conocido, que depende de los diversos factores provenientes de la naturaleza biológica, psicológica, cultural, etc. (Arnold & Osorio, 1998)

En la teoría general de sistemas se basa en tres aspectos:

- El sistema está presente dentro de otro sistema.
- Los sistemas son abiertos por su intercambio constante por su ambiente que conforma otro sistema.
- La estructura de un sistema depende de su funcionamiento.

La Teoría General de Sistemas tiene las siguientes características:

1. Propósito: Todo sistema y subsistema tiene determinado sus objetivos, que se pueden considerar desde los objetivos específicos que están enfocados en los objetivos generales de la organización.
2. Principio de totalidad: Los sistemas funcionan vinculados con otros sistemas, si se presenta un cambio o se elimina una parte, todo el sistema se modificará si es diferente la estructura del sistema es por un cambio de la organización.
3. Equifinalidad: Como todo sistema tiene determinado un propósito, se toman todas las medidas necesarias para cumplir con dicho propósito sin importar la modificación de la ruta para lograr el objetivo.

4. Entropía negativa: Es considerada la segunda ley de la termodinámica se explica que si hay un aumento en la entropía los sistemas serán menos complejos.

Las organizaciones están conformadas por seres humanos y sus vinculaciones con otros subsistemas que están constituidos por los recursos financieros, materiales, información y el personal y estos subsistemas se vinculan con otros subsistemas decisión, comunicación, control, participación y son los que conforman la estructura de las organizaciones.

### **2.1.3 Teoría Ecológica de los sistemas**

La postura de la teoría desarrollada por Bronfenbrenner determina que los ambientes son los aspectos relevantes que influyen en la conducta de la persona, el autor se encargó de explicar la relación que existe entre el desarrollo con la alteración en el comportamiento de las personas, y la forma en cómo influye el ambiente en las personas y en su desarrollo, en donde destacó la relevancia que tiene el ambiente en la persona que participa activamente. (Conde Viéitez & Torre García de la, 2004)

Bronfenbrenner afirma que un sistema solo puede formarse por la interconexión entre el sistema y otro, es por ello que existe un desarrollo de los procesos por la relación de la persona con el ambiente, también por su constante intercambio de información, el cual hace su aporte para la definición de la personalidad (García, 2001); de esta manera la conducta humana cumple con un proceso para su desarrollo, dependiendo de cómo experimenta las diferentes emociones a lo largo de su vida y los entornos en la que las personas interactúan.

La teoría se basa en la relevancia que tiene el entorno con el desarrollo de las personas, considerando sus diversos niveles. Asimismo, es relevante la forma en como la persona percibe el entorno que le rodea y los cambios que puede producir en la conducta de la persona.

1. Microsistema: es el nivel que está relacionado con el individuo, enfocados en el comportamiento, el desarrollo de la persona a partir de los entornos

en la que se desenvuelve y las relaciones interpersonales. Se toma en cuenta para el trabajo de investigación la influencia que tiene el trabajo como la familia en el desarrollo de los trabajadores tanto positiva como destructiva para el individuo.

2. Mesosistema: Es la interacción presente entre dos o más microsistemas, para lo cual para la investigación se considera que los trabajadores se ven afectados por aspecto de la organización en la que cumple sus labores, como la interacción entre compañeros de trabajo y jefes.
3. Exosistemas: Se refiere al entorno que aporta para el desarrollo del individuo, para este caso influye el sistema laboral, no requiere la intervención de la persona, pero afecta indirectamente en el desarrollo de la persona.
4. Macrosistemas: Es definido como el sistema que engloba lo que está conformado por el ambiente por la que la persona interactúa. Se puede definir la forma en cómo puede verse afectado la persona por los marcos culturales, políticos y la condición de la sociedad las que pueden variar según por el desarrollo del individuo.
5. Cronosistema: Se trata de las condiciones sociales e históricas que influyen para el desarrollo de la persona.

El trabajo es una actividad que influye directamente en el desarrollo de la persona y permite una integración social, buscando el beneficio y su calidad de vida. De tal manera que se considera relevante para el desarrollo de la persona y que la percepción del ambiente de trabajo no afecte negativamente su conducta.

#### **2.1.4 Teoría de las Necesidades aprendidas o adquiridas de McClelland**

La motivación ha sido estudiada por muchos investigadores a lo largo del tiempo, uno de ellos es David McClelland un doctor en Filosofía y en psicología de la Universidad de Yale en 1941, estableció la Teoría conocida como la “Teoría de las Necesidades Adquiridas”, el autor afirma que todos los seres humanos tienen tres necesidades psicológicas que son: necesidad de logro, de poder, y de afiliación. (Antón & Rodríguez, 2012)

La primera, necesidad de logro: La búsqueda de la excelencia y la realización personal, es decir la satisfacción de alcanzar una meta es más satisfactorio que la recompensa. En el trabajo puede proporcionarse la oportunidad de motivar a los trabajadores aplicando retroalimentaciones.

La segunda, es la necesidad de poder: Está conformado por personas que tienen un fuerte deseo de influir en los otros, se puede motivar en permitirles tomar sus decisiones, pueden ser buenos líderes si enfocan su poder, para el cumplimiento de logro de las metas organizacionales.

Por último, necesidad de afiliación: son los que tienen la necesidad de ser aceptados por sus compañeros y tener buenas relaciones, la forma de motivarlos en el trabajo promoviendo la participación en equipo y no son considerados como buenos líderes.

### **2.1.5 Teoría motivación e higiene de Herzberg**

Uno de los trabajos de Frederick Herzberg con mayor relevancia se publicó en 1968 con el título “Una vez más, ¿Cómo motiva usted a sus trabajadores?”; la Teoría de motivación e higiene o también se conoce como la “Teoría de los dos factores” (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013).

El primero, los factores higiénicos o extrínsecos, se constituye por el ambiente en el que interactúa el trabajador y el rendimiento laboral (beneficio social, salario, el trato recibido por el jefe o supervisor, reglas del trabajo, ambiente de trabajo, entre otros), cuando los factores higiénicos cumplen con la expectativa el trabajador está satisfecho y cuando se da todo lo contrario se da la insatisfacción.

El segundo, son los factores de motivación o intrínsecos, los sentimientos del trabajador en relación con sus funciones laborales, sus acciones, el desarrollo de la persona, tener el reconocimiento como profesional y cumplir con las aspiraciones del trabajador.

La desmotivación está presente en todo trabajo que limite al trabajador a cumplir con lo exigido por el trabajo, sin dar paso a la creatividad del trabajador (María, Canul, Eduardo, Bonilla, & Coria, 2015).

Para Herzberg los factores que inciden la satisfacción profesional del individuo no tienen relación con la insatisfacción, considera que se originan por la ausencia de una satisfacción profesional, de forma contraria no puede referirse como insatisfacción, se plantea el término “ninguna satisfacción”. (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013)

Correa (2012) determina que el ser humano se deja influir por dos factores que son: La satisfacción, son efecto de los factores de motivación, de tal forma que promueven la satisfacción, pero no alteran la insatisfacción.

La insatisfacción, se origina en efecto de los factores de carencia, si hay una ausencia de estos factores se da la insatisfacción, pero que a su vez tiene escaso efecto en la satisfacción. Sin embargo, se determina que por cumplir con los factores de la motivación no significa que la persona esté completamente satisfecha.

#### **2.1.6 Modelo demanda-control**

Para Robert Karasek, el modelo plantea que las demandas psicológicas, el control sobre el trabajo y apoyo social, son potenciales estresores, su combinación aumenta su efecto perjudicial en la salud; la demanda psicológica se refiere a las exigencias en el trabajo, como el poco tiempo en la ejecución de la labor, la cantidad de trabajo que realizar, la complejidad o contradictoria del trabajo las exigencias cognitivas serán mayores. La demanda psicológica es proporcional al trabajo, como también el control sobre el trabajo, depende únicamente de la determinación del trabajador al tomar decisiones sobre la forma y la realización del trabajo.

Las altas demandas psicológicas y poco control sobre el trabajo tiene una alta posibilidad de causar el estrés, pero el modelo propone que es más probable cuando el trabajo exige al personal una mayor demanda psicológica y sumándolo

con un bajo control sobre el trabajo, se lo denomina tensión laboral, pero cuando es lo contrario hay un alto control, existe la motivación en los trabajadores y se lo denomina trabajo activo, la combinación de baja demanda y alto control genera un efecto de trabajo poco estresante y la de baja demanda y bajo control genera un trabajo pasivo. (Gómez-Ortiz & Moreno, 2010)

El apoyo social, se refiere a la percepción de los trabajadores sobre la ayuda provenientes de sus compañeros o jefes. Cuando el apoyo social es alto regula los efectos de la alta demanda y el bajo control, pero cuando es bajo aumenta la probabilidad de generar estrés, pero el riesgo es mayor cuando se suman de forma negativa los tres factores a la vez, y se la considera como isotensión, sin embargo, la combinación de los tres componentes de forma positiva genera una mayor motivación y actividad en el trabajo.

El modelo incluye la variable inseguridad laboral a partir de la percepción de los trabajadores sobre la estabilidad y seguridad en el trabajo, si existe una inseguridad en el trabajo también puede generar mayor estrés a los trabajadores. (Gómez-Ortiz & Moreno, 2010)

El modelo propone define cuatro principales grupos (Gómez-Ortiz & Moreno, 2010):

**Tensión laboral o alta:** La tensión aumenta, cuando el trabajo hay alta demanda y simultáneamente bajo control y se considera como la más riesgosa para la salud baja demanda y alto control.

**Tensión baja o poco estresante:** La combinación de baja demanda y alto control.

**Trabajo activo:** La combinación de alta demanda psicológica y alto control.

**Trabajo pasivo:** La baja demanda psicológica y bajo control.

### **2.1.7 Modelo desequilibrio Esfuerzo-Recompensa**

El modelo fue desarrollado por Johannes Siegrist, el autor establece que existen ciertas condiciones del trabajo que generan estrés e incluso afecta la estabilidad en la salud, el modelo plantea que el esfuerzo que implica el trabajo y la recompensa que se recibe por el trabajo realizado, son potenciales estresores y

su combinación aumenta su efecto que perjudica la salud, el primer componente del modelo es el esfuerzo, que representa a las exigencias que implica para la persona el trabajo que realiza, hay dos tipos de esfuerzo, el que se genera por exigencias externas y las que son impuestas por la persona.

El primero es esfuerzo extrínseco, se refiere a la cantidad, velocidad y tiempo requerido para realizar el trabajo y el segundo es intrínseco el cual implica en qué medida y por voluntad propia se exige la realización de una tarea, cuando las exigencias es desproporcionado abra más esfuerzo intrínseco. (L. Moreno, García, Valdehita, & Ramiro, 2004)

La recompensa, que se refiere al reconocimiento, apoyo, posibilidad de desarrollo por el trabajo realizado, el alto esfuerzo y la baja recompensa se da el estrés, pero el modelo se centra que la condición más perjudicial para el trabajador es cuando no existe un equilibrio entre el esfuerzo y la recompensa. (L. Moreno et al., 2004)

## **2.2 Referente conceptual**

### **2.2.1 Los riesgos laborales**

Los riesgos en el trabajo en el pasado era un tema con poco interés, los trabajadores solo podían aspirar a no verse lastimados o padecer de alguna enfermedad que le impida cumplir con su trabajo, por miedo a ser reemplazados, como por ejemplo las industrias que solo le daban prioridad a la producción por encima de todo, hasta del mismo bienestar humano. Todo cambio por la Revolución en Francia paso a ser historia dio paso a la formación de sindicatos. (Moreno Jiménez, 2011)

Los aspectos psicosociales están divididos en tres formas que son:

### **2.2.2 Factores Psicosociales**

Según la OIT, los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacción entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus

necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo. Citado por (Camacho Ramírez & Mayorga, 2017).

La definición hecha por Gloria Villalobos (1999) sobre los factores psicosociales son “condición o condiciones del individuo, el medio extralaboral, del medio intralaboral, que bajo condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos”, ante la anterior afirmación se puede constatar la presencia de riesgos psicosociales que son producto de los factores psicosociales. Citado por (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013)

### **2.2.3 Factores Psicosociales de Riesgo**

Son factores que pueden afectar la salud de las personas y a su bienestar, por afectar tanto la estabilidad psicológica como física. Sobre todo, el estrés que puede alterar a los trabajadores en el cumplimiento de sus labores.

Se considera que los factores psicosociales de riesgo son provocados por: extensas horas de jornadas de trabajo, la presión en el cumplimiento del trabajo, aumento en el ritmo de trabajo, ausencia de descansos entre jornadas, entre otros. Por tener características individuales resulta ser difícil su evolución como su control, de las cuales se reconocen: se dificulta su modificación, poca cobertura legal, pueden agravar otros riesgos, entre otros. (Moreno Jiménez, 2011)

### **2.2.4 Las dimensiones psicosociales**

Se desarrollan las diferentes dimensiones de riesgo psicosocial. Cada una de ellas está constituida por conceptos diferentes que se relaciona con la organización y las condiciones de trabajo, tanto en la exigencia psicosocial, el control social, apoyo social, doble presencia, compensación y liderazgo que están conforman por determinadas dimensiones.

### **2.2.5 Exigencias psicológicas del trabajo**

Para las exigencias psicológicas se analizan desde dos aspectos tanto cognitiva como emocional o también conocidas como exigencias psicológicas, mientras que las exigencias cuantitativas están relacionadas con el tiempo y el volumen de trabajo. (Abdalah, 2015)

### **2.2.6 Exigencias psicológicas cuantitativas**

Está relacionada con la cantidad de trabajo y el tiempo que tome para realizar el trabajo dependiendo del ritmo, intensidad en el trabajo, la cantidad de trabajo, las exigencias en la cantidad de trabajo son provocada ya sea por la falta del personal, la mala organización del trabajo como también puede deberse a la necesidad de aumentar las horas de trabajo con la finalidad de tener un mejor el salario. (Garcia Moscoso, 2014)

### **2.2.7 Exigencias de esconder emociones**

Las exigencias que se tiene para mantener una postura neutral, principalmente cuando el trabajo depende de la interacción con el cliente o usuario. Cada trabajo tiene sus requerimientos dependiendo del tipo de labor que se realiza, el servicio a los clientes no puede ser omitido por ser un requerimiento para mejorar la calidad del trabajo, el cual también tiene sus riesgos para el que brinda el servicio. (Garcia Moscoso, 2014)

### **2.2.8 Exigencias psicológicas emocionales**

El realizar un determinado trabajo también requiere interactuar ya sea con sus compañeros, jefes y los clientes o usuarios, la exigencia de no involucrar la vida personal o las emociones con el trabajo es importante. (Garcia Moscoso, 2014)

### **2.2.9 Exigencias psicológicas cognitivo**

Los requerimientos para realizar el trabajo con mayor eficiencia están en la posibilidad de desarrollarse como profesionales, en donde se depende de la organización, así como contar con los recursos para llevar acaba el desarrollo profesional, con la finalidad de reforzar la autoestima y confianza de los trabajadores, pero también puede ser todo lo contrario si no se dieran los factores. (Garcia Moscoso, 2014)

### **2.2.10 Riesgo Psicosociales**

Por determinadas situaciones se ven ligera o gravemente afectan la salud de los trabajadores, puede ser física, psicológica o social. En las instituciones que desconocen sobre los factores de riesgos psicosociales es el entorno idóneo en la que se desarrollan los mismos, como son el acoso, la violencia, entre otros.

Son situaciones que afectan la salud, mientras que los factores de riesgo psicosociales constan de diferentes factores que a su vez se pueden afectar de diferentes formas, mientras que el riesgo psicosocial tiene más probabilidades de provocar graves consecuencias y como afectan los derechos de los trabajadores que están reconocidos en casi todas las constituciones, por lo que tiene sustento legal tanto en el Ecuador y principalmente en países internacionales. (Moreno Jiménez, 2011)

### **2.2.11 Cultura Organizacional**

La cultura organizacional se fundamenta en los valores, creencias y principios que constituyen las bases del sistema gerencial de una organización, como también a los procedimientos y a las conductas.

Existen diferentes tipos de culturas organizacionales que son la cultura dominante, que es aquella que demuestra y expresa los valores centrales; la subcultura, que son la cultura que reflejan problemas que expresan sus miembros. (Rodríguez Ortiz & Gómez Díaz, 2013)

Las principales características de la cultura organizacional son: La identidad de los miembros, cuando hay una identificación de los miembros como un todo; el énfasis en los grupos, las actividades en equipo; el enfoque hacia la persona; la integración de unidades, para lograr la coordinación de las unidades; el control, establece el uso de reglas para el control de las personas; los criterios para recomendar, como se da la distribución de la recompensa; el perfil hacia los fines, en que forma la administración obtiene la determinación de las metas y el enfoque hacia un sistema abierto, como da respuestas a los cambios externos.

Las funciones de la cultura organizacional son varias como son: gestión gerencial para la modificación del rumbo del trabajo, dar prioridad a los recursos humanos, promover la competitividad e innovación, la utilización de tecnología para la comunicación, capacitación permanente y formación de líderes.

#### **2.2.12 Condiciones Ambientales de trabajo**

Al hablar de condiciones ambientales se refiere a los aspectos que conforman el entorno laboral, como las herramientas proporcionadas por las empresas o instituciones a los trabajadores con la finalidad de establecer condiciones idóneas para el cumplimiento del trabajo, si las circunstancias no son las adecuadas provocan insatisfacción, que interfieren con la calidad del trabajo y con la salud de los trabajadores. (Luisa, 2005)

#### **2.2.13 Ritmo de Trabajo**

El tiempo que se requiere para la realización de un determinado trabajo, se considera que los factores más relevantes al referirse con el ritmo de trabajo son los ajustes en los plazos de trabajo, la rapidez de realizar el trabajo, la competitividad entre los trabajadores, entre otros.

Todo trabajo requiere un tiempo para que pueda ser finalizado debidamente, pero no siempre se toma en consideración el tiempo necesario para cumplir con determinado trabajo, como por ejemplo en muchas instituciones se exige cumplir con un trabajo en un corto tiempo, el aumento de la cantidad de trabajo, que a su vez provoca la rivalidad entre compañeros que se sienten amenazados por los que acatan las exigencias en el trabajo. (Mansilla & Favieres, 2014)

#### **2.2.14 Carga de trabajo**

La carga en el trabajo son condiciones en la que los trabajadores se ven obligados a llegar a un determinado límite físico (el cumplimiento del trabajo requiere un esfuerzo físico, por lo que provoca la fatiga) como psicológico (cuando las habilidades cognitivas son usadas frecuentemente para el cumplimiento del trabajo, generando la fatiga cognitiva). Por lo que se considera como un factor de riesgo. (Mansilla & Favieres, 2014)

### **2.2.15 Apoyo social**

Las interacciones sociales son también tomadas en consideración en los factores de riesgo psicosocial que afectan en el trabajo, existen tipos de apoyos, el apoyo emocional, es considera uno de los más importantes por su relación con la empatía, la confianza y muchos otros aportes emocionales que ayuda con la socialización.

El apoyo instrumental se trata de un apoyo en la realización de un trabajo en la que se requiera el uso de instrumentos, pero también puede ser negativo el apoyo instrumental, por impedir un desarrollo autosuficiente; el apoyo informativo que trata de proporcionar información puede ser usado para solucionar algún problema que se presente en el trabajo y por último el apoyo evaluativo, tienen similitudes con el apoyo informativo pero en este caso la experiencia de los trabajadores ayudara al trabajador en su propia evaluación tomando como referencia la experiencia de sus superiores. (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013)

El apoyo social se refiere al tipo de ayuda que se necesita en el momento idóneo que es recibido por compañeros y jefes de trabajo, como también la importancia en la calidad de dirección que asegure el crecimiento profesional, la motivación como de su bienestar. (García Moscoso, 2014), el liderazgo se relaciona con el apoyo social, relacionado con la conducta y atributos de los jefes que permite determinar su valor como líder, la forma de dirigir, la distribución del trabajo y las habilidades de comunicación.

### **2.2.16 Doble presencia**

Cada trabajo debe responder a determinadas jornadas laborales, para evitar restar importancia al tiempo que se dedique a la familia o la vida personal, pero cuando las exigencias del trabajo limitan la convivencia con la familia la persona se ve forzada a aumentar sus esfuerzos tanto para el trabajo como para la familia. Es decir, el doble trabajo es la exigencia simultánea de interactuar tanto en el ambiente de trabajo y el ambiente doméstico. (Abdalah, 2015)

### **2.2.17 Inseguridad**

La inseguridad se relaciona con la estabilidad del trabajo, se consideran también los cambios de horas, jornadas, salarios y el tipo de trabajo causando en los trabajadores estrés que termina afectando la salud. (Abdalah, 2015)

### **2.2.18 Estima**

La estima consiste en el reconocimiento y respeto recibido por jefes y compañero de trabajo, representa una compensación psicológica como resultado del trabajo realizado, las condiciones de trabajo, apoyo y el recibir un trato justo. (Garcia Moscoso, 2014)

### **2.2.19 Calidad de vida en el trabajo**

El termino calidad de vida en el trabajo al estar relacionado con el comportamiento humano, de tal forma que pasa por constantes cambios y perfeccionismo.

Existe una relación entre el bienestar social y la producción activa de los trabajadores, su estudio determinó que los trabajadores con un buen estado de salud y que este satisfecho con su trabajo, aportarán más en la productividad de la empresa u organización, el tema es de alta complejidad y existen muchas investigaciones sobre el tema tanto internacionales como nacionales, se trabaja desde la salud de los trabajadores y el desarrollo de instrumentos. (Corrêa, Oswaldo, & Giuliani, 2013)

También tiene relación con la posibilidad de desarrollo en el trabajo, su autonomía, el control sobre el tiempo de trabajo, la libertad de decisión, el sentido del trabajo y su integración. (Mansilla & Favieres, 2014), el conflicto en el trabajo que se relaciona con las contradicciones de carácter profesional es también conocido como el conflicto de roles.

### **2.2.20 Principales Riesgos Psicosociales**

Los riesgos más frecuentes a lo que se exponen los trabajadores según Cárdenas V. (2012) son:

#### **2.2.21 Estrés**

Es considerado uno de los riesgos psicosociales más frecuentes como resultado de los factores psicosociales.

El estrés sigue un patrón ante las emociones que se ven alterados por las condiciones de trabajo, que son excesivas para el trabajador, pero también puede darse por la insatisfacción ante el poco reconocimiento, ante el esfuerzo puesto en el trabajo. Los que sufren de estrés y no tratan de cambiar la situación que lo provoca, dan origen a causar deterioro en la estabilidad emocional, que les producirá ansiedad, pérdida de cabellos, dolores entre otros.

El surgimiento del estrés se relaciona con las altas demandas en el trabajo y la capacidad que tenga la persona sean bajas, como también puede deberse al descontento del trabajador por las altas exigencias en el trabajo y el poco reconocimiento por parte de la institución. (Mansilla & Favieres, 2014)

#### **2.2.22 Síndrome de Quemarse por el trabajo o Burnout**

Se caracteriza por el agotamiento físico y psicológico por el trabajo, tiene similitudes con el estrés, según Edelwich y Brodsky (1980) considera que el burnout se lo describe como un constante abandono de los ideales como profesionales o también solo puede considerarse como un desgaste tanto físico como emocional. Siendo las profesiones sociales que tienen mayor probabilidad de tener el síndrome de burnout, principalmente ya que se desempeñan en constante interacción con otras personas.

Estás son relacionadas con el estrés que provoca en las personas lo conocido como desgaste profesional, pero depende de la intensidad de estrés a la que este expuesto la persona y como ese mismo individuo tenga capacidad de manejar el

estrés, es un punto importante que no se puede ignorar. (Boada, Vallejo, & Agulló, 2004)

El término “Burnout” fue empelado por primera vez en 1973, por Herbert Freudenberger, por sus estudios en un instituto de salud determino que tanto los auxiliares como los médicos, que no completan dos años ejerciendo el trabajo, tienen cambios en su comportamiento y actitudes entre los mismos compañeros y con los pacientes. (Neffa, 2015)

### **2.2.23 Acoso Laboral o Mobbing**

La palabra Mobbing viene del inglés “to mob” que significa hostigamiento de muchas personas dirigida a un solo individuo, fue en 1986 que Leymann uso por primera vez la palabra “mobbing”. Para Hirigoyen en inicio del 2001, determina las diferentes formas en las que se puede emplear el acoso laboral, tanto directa o indirectamente. Su finalidad es perjudicar el desarrollo emocional del trabajador. (Neffa, 2015)

Son frecuentes y pueden ser causadas para menospreciar el trabajo ante los otros compañeros, negando la participación en la toma de decisiones, aislarlo socialmente y hasta complicar su estado de salud. Hay tres tipos de acoso laboral, ascendente (se da cuando el supervisor o que tenga un nivel superior es acosado por sus subordinados) y descendente (cuando los trabajadores de nivel inferior son acosados por su jefe o supervisor). (Mansilla & Favieres, 2014)

### **2.2.24 Acoso Sexual**

El acoso sexual es apreciado como otra forma de violencia en el trabajo, pero existe una clara diferencia con el acoso laboral. No solo atenta los derechos también la intimidad de la persona, principalmente para la mujer los casos de acoso sexual son frecuentes, por lo que la ONU es una de las entidades que están combatiendo contra la violencia a la mujer.

El acoso de tipo sexual es toda acción inapropiada que se cometa en el trabajo, que termina afectando el cumplimiento del trabajo, por miedo de las víctimas a las

repercusiones o por la condición económica de la víctima, muchas veces evitan acudir a las autoridades correspondientes. (B. Moreno & León, 2011)

### **2.2.25 Enfermedades Profesionales**

La salud del trabajador se puede ver afectada pero también vincular una enfermedad con las condiciones de trabajo suelen ser poco frecuentes, pero las consecuencias serían. (Mansilla & Favieres, 2014)

Trastornos respiratorios (hiperventilación, entre otros), Cardiovasculares (arritmia, hipertensión, entre otros), Gastrointestinales (gastritis, diarrea, irritación en el colon, estreñimiento, úlceras, etc.), Dermatológicos (dermatitis, frecuente transpiración picazón en la piel).

Endocrinos (hipoglucemia, hiper o hipotiroidismo), Musculoesqueléticos (movimientos involuntarios, temblores, entre otros), del Comportamiento y Mental (ansiedad, falta de sueño, dolores crónicos, trastornos en la personalidad, obsesiva compulsiva, consumo de alcohol entre otros).

### **2.2.26 Violencia**

Todo acto de violencia está prohibido ante lo establecido en los derechos Humanos, la OIT reconoce los hechos de violencia presentes en las horas de trabajo, por lo que solo puede relacionarse con el trabajo, por otro lado, para la OMS define que la violencia es la imposición de uno o varios individuos para lograr la sublevación de los que son considerados inferiores, durante el proceso está acompañado de flagelaciones, como también la violencia puede presentarse de forma que sea imperceptible a simple vista, como se lo refiere en la psicológica. (B. Moreno & León, 2011)

## **2.3 Referente Normativo**

En la investigación se consideran los aspectos normativos tanto nacionales e internacionales que tengan relacionen con las condiciones de trabajo que influye en el desarrollo de los factores de riesgos psicosociales que estén presentes en la organización.

### **2.3.1 Referente Normativo Internacionales**

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 1963) define a la salud como “Un estado de completo bienestar físico mental y social y no solamente la ausencia de afectaciones o enfermedades.” Citado por (Astudillo, 2003, p. 2) Se entiende que al tener riesgos psicosociales también afecta al estado de salud del trabajador-a.

Mientras que para la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1964) determina que existen determinados factores que afectan a los(a) trabajador al realizar sus respectivos trabajos y se incluyen las horas de trabajo, la organización en el trabajo, el tipo de trabajo. (Rodríguez, 2009, p. 29)

La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo elaboró un marco estratégico (2014- 2020), donde establecen las bases de la legislación, para dar respuesta a las altas incidencias en la salud de los trabajadores. Para entonces España ya considera una obligación evaluar los riesgos del estrés en el 2005 entre otros riesgos. (Huacasi & Ticona, 2016)

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo en España (INSHT) “Los riesgos psicosociales son aquellos presentes en una situación laboral relacionada con la organización, el contenido del trabajo, la realización de tareas y la capacidad de afectar el desarrollo laboral y la salud del trabajador.” Citado por (Alastruey & Etxebarria, 2013, p. 2)

Se reconoce que el aporte hechos en las normativas tanto internacionales como nacionales, son aplicadas para benéfico de los(as) trabajadores y para las mismas empresas tanto pública como privadas, previniendo el riesgo en la salud como en la calidad de vida laboral.

El Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores, establece en la Decisión 584 en su Art. 11 Literal b) “Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares”. (Ministerio de Relaciones Laborales,

2013) Así como está establecido en el artículo anterior y también en el artículo 12, 18 y 20; los cuales reconocen el deber que todo empleador, tiene que proporcionar un ambiente adecuado para sus trabajadores con el propósito de asegurar su salud y bienestar.

En la Resolución 957 de la Secretaría General de la Comunidad Andina, determina que los países miembros deben cumplir con las normas fundamentales en materia de seguridad y salud en el trabajo, cuyo objetivo es promover y regular acciones a desarrollarse para disminuir los riesgos laborales.

Siguiendo el cumplimiento de las normativas internacionales se detallan a continuación, la normativa legal donde el Ecuador, se acoge al reconocimiento de los factores de riesgos psicosociales.

### **2.3.2 Referente Normativo Nacionales**

Los Factores de Riesgos Psicosociales, pueden desarrollarse en el ambiente de trabajo, teniendo una afectación significativa para los trabajadores que pueden repercutir seriamente en la organización. (Astudillo, 2003)

La Constitución de la República del Ecuador en el Art. 33 “El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.”

Con lo antes indicado, el Estado reconoce al trabajo como un derecho para la persona, pero las actividades laborales deben ser realizados sin la presencia de condiciones que puedan afectar al trabajador-a en su relevancia tanto económica como social; como lo que está determinado en el artículo 42 de la constitución que coincide con lo establecido por la OIT la relación que tiene el lugar de trabajo con los riesgos.

Otras formas en que los trabajadores pueden ser afectados, es el acoso laboral como está reflejado en el Art. 331 donde establece la prohibición de “toda forma

de discriminación, acoso o actos de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecta a las mujeres en el trabajo.” (Constitución, 2008)

Es importante la distribución de horas de trabajo y descanso, así como lo indica en el Art. 383 “Se garantiza el derecho de las personas al tiempo libre, y la promoción de actividades para el esparcimiento, descanso y desarrollo de la personalidad”.

En su Art. 326 Literal 5) la cual establece que todo ciudadano tiene derecho de gozar de un trabajo digno y realizar su labor en un ambiente adecuado para la seguridad y salud, sin ver afectado su integridad, el gobierno toma las medidas para dar atención a los trabajadores que puedan cumplir con actividades, con todos los beneficios que garantiza el gobierno precautelando los posibles riesgos que puede afectar a los trabajadores. (Constitución, 2008)

En Ley Orgánica de Servicio Público LOSEP (2010) en su Art. 23 en su literal L establece que el trabajo debe ser realizado en un entorno propicio e idóneo, sin afectar la salud, seguridad y el bienestar; el mismo enfoque de prevención de riesgos en el trabajo, es mencionado en el Código de trabajo en su Art. 410, donde reitera la prevención del riesgo como una obligación no solo por parte de las empresas, sino también es obligación de los trabajadores. Serán despedidos los trabajadores que no cumplan con los reglamentos. (Asamblea Nacional, 2010)

En las Leyes Orgánicas aplicadas en el país, se determina que en su Art. 118 de la Ley Orgánica de Salud del 2006, todo empleador debe velar por la seguridad de sus trabajadores proporcionando las medidas adecuadas que permitan un ambiente seguro de trabajo desde la prevención y erradicación de los posibles riesgos en el trabajo. (Asamblea Nacional., 2010)

La Ley de Seguridad Social del 2001 en su Art. 155, del seguro general de riesgos del trabajo da garantía de protección de los empleadores como de sus afiliados, aplicando programas preventivos del riesgo presenten durante las jornadas de trabajo y las compensaciones por el daño provenientes por acciones de trabajo

como de enfermedades profesionales. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2001)

Acuerdo Ministerial 82 Normativa Erradicación de la Discriminación en el Ambiente Laboral, en su Art. 9 y 10, para que las instituciones tanto públicas y privadas, que cuente con más de 10 trabajadores se apliquen programas preventivos ante los posibles riesgos psicosociales; Para que las empresas cumplan con lo establecido en dicho artículo están las sancione que establece el Art. 10 (Ministerio del Trabajo, 2017)

En el 2013, el Ecuador tenía una limitación en su cobertura legal tanto para los riesgos ergonómicos, solo daban su reconocimiento a la seguridad, pero no consideraban su relación con los aspectos psicosociales. A pesar del desarrollo de legislaciones que involucre aspectos psicosociales que puedan afectar la salud y el cumplimiento de las normativas depende exclusivamente a las instituciones. (Matheus, 2013)

## **2.3 Referente Estratégico**

### **2.4.1. Referentes Estratégicos Nacionales**

#### **Plan Nacional de Desarrollo**

Fue concebida como una aportación desde la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017) y aprobado el 22 de septiembre, que se sustenta en los preceptos de la Constitución de la República, constituyéndose en un instrumento para el cambio social, el plan se divide en tres ejes y nueve objetivos. Por medio de este instrumento que se encuentra vinculado con las políticas y programas.

Es de planificación a largo plazo y es de carácter obligatorio para el sector público e indicativo para el privado. En la misma constitución del Ecuador en su Art. 280 menciona que tanto las políticas, programas y proyectos están sujetas al Plan Nacional de Desarrollo.

El Objetivo 1 es “Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas.” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017, p. 53), tiene como fundamento el garantizar a las personas de tener las mismas oportunidades de una vida digna, que permita lograr sus objetivos a lo largo de su vida.

La política 1.7 determina afirma: “Garantizar el acceso al trabajo digno y la seguridad social de todas las personas.” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017, p. 58)

Esta política menciona la relación del trabajo digno con la seguridad social, que son proporcionadas como un derecho de los trabajadores y un deber de los empleadores, según datos estadísticos del INEC determina la relevancia que tiene la seguridad social para los trabajadores, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social proporciona planes estratégicos enfocadas en determinada política, cuenta con lo establecido en la constitución, la ley de seguridad social y el código del trabajo.

La Ley establece que todos los trabajadores deben recibir los beneficios del seguro social, que el trabajador tenga la garantía que podrá contar con un seguro social le proporcionara la confianza requerida que le permita cumplir con mayor seguridad su labor dentro de la institución u organización.

Política 1.10 consiste en “Erradicar toda forma de discriminación y violencia por razones económicas, sociales, culturales, religiosas, etnia, edad, discapacidad y movilidad humana, con énfasis en la violencia de género y sus distintas manifestaciones.” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017, p. 58)

En el trabajo existen lo que son las jerarquías, como en toda sociedad existen las clases en las organizaciones tan los que se posicionan sobre los demás trabajadores y de eso puede producirse la discriminación, se desvaloriza a la persona.

Existen datos estadísticos que evidencian la discriminación tanto para hombres y mujeres, pero no está directamente relacionado con las relaciones sociales dentro del trabajo. La discriminación también se encuentra estipulada en la Constitución del Ecuador como una acción que atenta contra los derechos humanos y cuenta con programas preventivos de toda forma de discriminación en el trabajo proporcionada por el Ministerio del Trabajo.

Objetivo 5: “Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria.” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017, p. 80).

Política 5.1 Generar trabajo y empleo dignos fomentando el aprovechamiento de las infraestructuras construidas y las capacidades instaladas. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017, p. 83).

El ambiente trabajo y los elementos e instrumentos que proporciona la misma institución son relevantes para el cumplimiento del trabajo en la institución, tienen relación con los factores psicosociales el cual no cuenta con datos estadísticos que evidencien su afectación en las instituciones del país.

De lo antes mencionado, se considera que en el Plan que está en vigencia actualmente no tiene una política que especifique los factores psicosociales, la política que garantiza un empleo digno y la seguridad social es una política constitutiva por los cambios para mejorar las condiciones proporcionadas por la institución en la realización del trabajo, se puede considerar que la política en cuestión puede tener más control aplicando más normativas por lo que requiere una regulación enfocada en el aspecto psicosocial.

El derecho para todo ciudadano es tener un trabajo digno que cuente con todos sus beneficios y con el reconocimiento establecido en la Constitución de la República por lo que es considerado como una política de estado, las metas enfocadas en las políticas del objetivo uno y cinco, cuantifica los beneficios a largo plazo para la garantía de un empleo digno tanto para hombres como mujeres contemplado en el año 2021.

El Plan Nacional de Desarrollo 2007-2010, su política 6.3. Proporcionar estabilidad laboral, como también se cuenta estipulado en la política para eliminar la discriminación en el trabajo y fortalecer la capacitación de los profesionales, se busca alcanzar el bienestar individual y social a partir de la promoción de la inclusión, como el de garantizar la seguridad, igualdad y dignidad a partir de la productividad, para cubrir con las necesidades de los trabajadores y las de sus familias.

Mientras el Plan Nacional de Desarrollo para el Buen Vivir del 2009-2013 en su política 6.1. Valorar todo tipo de trabajo, la dignidad para los trabajadores y velar los derechos, es aplicado a los tres aspectos que fueron considerado para el desarrollo de sus políticas para combatir la explotación, discriminación y desigualdad, el trabajo es considerado como la columna vertebral que sostiene la sociedad por lo que el trabajo se caracteriza por varias modalidades que están reconocidos en la Constitución.

Se relaciona con las políticas que se identificaron en el actual Plan Nacional de Desarrollo, en los tres planes existe una similitud en los términos dignidad, discriminación, mientras que en el plan del 2007-2010, se menciona la relación de la productividad con la seguridad e igualdad en el trabajo que también es menciona en el plan actual del 2017-2021.

Mientras que en las políticas del plan nacional del 2007-2010 considera el desequilibrio de la economía que era considerado en la época que afectan las condiciones de en la calidad de trabajo, como los derechos y deberes de los empleadores.

En el plan Nacional de Desarrollo del 2009-2013 darle el reconocimiento a la dignidad de los trabajadores por medio de la remuneración, como el de un ambiente adecuado y estabilidad laboral. Proporcionando un nuevo enfoque para mejorar las condiciones del trabajador no solo desde la productividad o economía.

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1 Enfoque de la Investigación**

Esta investigación es de enfoque cuantitativo, y tiene como característica la recolección de información, para el análisis de los datos obtenidos, con el propósito de dar respuesta al problema que conforma la investigación. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2009)

En la investigación de los factores de riesgo psicosociales de los trabajadores de un instituto de educación superior, para lo cual se aplicará una investigación cuantitativa; “Identificar las características comunes a las diversas modalidades de investigación de corte cualitativo y su diferencia con las de tipo cuantitativo.” (Sandoval, 1996, p. 14)

Para el enfoque cuantitativo aportó con datos que determinaran los posibles riesgos psicosociales, considerando tanto los factores de riesgo psicosociales intralaborales y extralaborales para dar una correlación con las afectaciones en la salud de los trabajadores.

### **3.2 Tipo y nivel de investigación**

El tipo de investigación que se aplicó, a partir de los resultados obtenidos de la investigación, fue de tipo descriptivo, con la aplicación de las encuestas, que se ejecutaron para la recolección de información nueva sobre los factores de riesgo psicosocial de los trabajadores.

“La descripción busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.” (Hernández Sampieri et al., 2009, p. 80), por lo que se consideró que la investigación es de tipo descriptivo, ya que identifica, mide y recolecta datos relacionados con los factores de riesgo psicosocial, en donde se considera desde las exigencias del trabajo, el control sobre el trabajo, el apoyo social, las compensaciones o reconocimientos en el trabajo; para seguir con la fase correlacional, para lo que determinara una relación entre los factores de

riesgo, con las diversas afectaciones tanto físicas, psicológicas y sociales de los trabajadores; para terminar con la fase interpretativa de los resultados provenientes de la investigación, de las diversas aportaciones individuales de los trabajadores sobre los factores de riesgo psicosociales.

### **3.3 Universo**

Se considera que la “población o universo es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.” (Sampieri, R.; Fernández, C.; Baptista, 2014, p. 174). La investigación tiene un universo correspondiente a los trabajadores, que conforman las áreas administrativas de las nueve facultades de la Instituto de Educación Superior de Guayaquil. El universo elegido corresponde al enfoque que se espera de la investigación, que a su vez permitirá determinar las percepciones que tiene el personal administrativo sobre su ambiente de trabajo.

### **3.4 Muestra y muestreo**

La muestra que se consideró para la investigación corresponde a 60 profesionales entre hombres y mujeres del área administrativa, que conforman las nueve facultades de Institución de Educación superior Privada de la ciudad de Guayaquil.

Facultades de la universidad:

- Facultad Arquitectura y Diseño
- Facultad de Artes y Humanidades
- Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
- Facultad de Ciencias Médicas
- Facultad de Educación Técnica para el Desarrollo
- Facultad de Especialidades Empresariales
- Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación
- Facultad de Ingeniería
- Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Políticas

El muestreo por conveniencia, “fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador.” (Otzen & Manterola, 2017, p. 230) el personal que se consideró para el estudio son siete profesiones, entre

directivos, secretarias, asistente, entre otros que formen parte de la administración de las nueve facultades de la administración y que estén conformados entre hombre y mujer.

### **3.5 Categorías y variables de estudio**

#### **Categorías de estudio**

- Información general
- Interacción
- Factores psicosociales

#### **Variabes de estudio**

- Información personal
- Información profesional
- Relaciones interpersonales
- Apoyo social
- Calidad de liderazgo
- Trabajo Activo
- Desarrollo de actividades
- Exigencias en el trabajo
- Compensaciones del trabajo
- Doble presencia
- Estima

### **3.6 Formas de recolección de la información**

**Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (ISTAS21) versión corta.** Es un instrumento que se aplica en instituciones o empresas, con el objetivo de poder identificar y medir la exposición de los factores de riesgo presentes en el ambiente de trabajo. El poder evaluar los riesgos psicosociales nos permitirá determinar los factores que tienen más probabilidades de causar un riesgo tanto físico, psicológico y social de los trabajadores. (Kristensen, 2003)

Los resultados deben ser considerados como una oportunidad para identificar las áreas del trabajo que pueden o que estén en riesgo. Al evaluar el riesgo psicosocial, se toma en consideración la forma en cómo se realiza el trabajo, por

lo que se necesita de antemano los permisos correspondientes para la aplicación de la encuesta a los colaboradores.

Por ser preguntas que están enfocadas en identificar las percepciones de los trabajadores, es absolutamente confidencialidad la información obtenida de la encuesta, por lo que se requiere ser adaptadas dependiendo del tipo de empresa y de la población a la que esté enfocada o direccionada.

### **3.7 Forma de análisis de información**

La forma de análisis de la información es de codificación axial como técnica de análisis, se encarga de la clasificación de los datos relacionados con las categorías, con la finalidad de relacionar de los datos, los resultados obtenidos se triangulan con la teoría que sustenta la investigación.

Para esta investigación el análisis de información obtenida se dio con la aplicación de las encuestas, en donde se evalúa los riesgos psicosociales de los trabajadores, para una interpretación crítica, a partir de la información recopilada en la investigación, entre ellos se determinan los datos estadísticos obtenidos por las encuestas, para argumentar la interpretación del escenario problemático, dando a conocer los descubrimientos más importantes para la investigación

La información obtenida por la aplicación de la encuesta de evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo a través de la herramienta (ISTAS21) versión corta, se analizó la percepción que tienen los encuestados, el banco de preguntas está diseñado para cuantificar numéricamente la intensidad de las dimensiones psicosociales (Exigencias, inseguridad, apoyo social, estima, trabajo activo y doble presencia) en las(os) trabajadores, para determinar el nivel de exposición se clasifica en alta exposición que se representa con el color rojo, media exposición representada por el color amarillo, y de baja exposición, representada por el color verde.

## CAPITULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En esta sección, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento (encuesta ISTAS21), en primer lugar, se realizó un análisis de los datos personales, en estos datos se consideró: edad, sexo, estado civil. En los datos profesionales se determinó: cargo actual, tiempo en el cargo. Las siguientes tablas corresponden a la medición de las dimensiones de la encuesta de los factores psicosociales.

### 4.1 Análisis descriptivo: perfil sociodemográfico y de empleo

El análisis de datos personales y profesionales del personal encuestado, se conforman por los siguientes aspectos: sexo, edad, estado civil, cargo actual, tiempo en el cargo.

**Tabla #1**  
**Sexo**

Género	Cantidad	Porcentaje
Mujer	49	82%
Hombre	11	18%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Elaborada por: Bonnie García, 2018  
Fuente: Anexo a cuestionario (ISTA 21)

Se observa en la tabla que, del personal administrativo participante de la investigación, el mayor porcentaje pertenece al sexo femenino con un 82% y solo 18% concierne al sexo masculino.

**Tabla #2**  
**Edad**

Rango	Cantidad	Porcentaje
20-28	8	13%
30-39	21	35%
41-49	13	22%
50-59	13	22%
60-64	5	8%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Elaborada por: Bonnie García, 2018  
Fuente: Anexo a cuestionario (ISTA 21)

En esta Tabla # 2 se puede determinar que los trabajadores que conforman el área de administración, el 35% son adultos que oscilan entre 30 a 39 años,

seguido con los que fluctúan entre 41 a 59 años del cual les corresponde porcentajes similares a un 22% y finalmente los que son jóvenes adultos entre 20 a 28 años que tienen como porcentaje el 13% El personal comprendido entre 60 a 64 años corresponde a un 8%.

**Tabla #3**  
**Estado civil**

Descripción	Cantidad	Porcentaje
<b>Casado/a o Unión libre</b>	24	40%
<b>Separado/a o divorciado/a</b>	10	17%
<b>Soltero/a</b>	24	40%
<b>Viudo/a</b>	2	3%
<b>Total</b>	60	100%

Elaborada por: Bonnie García, 2018  
Fuente: Anexo a cuestionario (ISTA 21)

En lo que respecta al estado civil, los resultados muestran que el 40% son conformados por trabajadores casados/as o en unión libre, en igual porcentaje lo conforman solteras/os. Un 17% corresponde a trabajadores que están separados o divorciados, y el menor porcentaje son los viudos con un 3%.

**Tabla #4**  
**Cargo actual**

Descripción	Cantidad	Porcentaje
<b>Asistente</b>	26	43%
<b>Auxiliar</b>	1	2%
<b>Coordinadores</b>	9	15%
<b>Decano(a)</b>	2	3%
<b>Director(a)</b>	7	12%
<b>Secretaria</b>	14	23%
<b>Supervisor(a)</b>	1	2%
<b>Total</b>	60	100%

Elaborada por: Bonnie García, 2018  
Fuente: Anexo a cuestionario (ISTA 21)

En la Tabla # 4 perteneciente a los cargos actuales, se observa que, del personal encuestado de la institución de educación superior, el mayor porcentaje tiene el cargo de asistentes administrativo con un 43%, mientras que el 23% se conforman por secretarías, el 15% son coordinadores/as, el 12% está compuesta por personal que ocupa el cargo de directores, y el 3% son decanos/as. En las

áreas de administración se evidencia una clara prevalencia en el requerimiento de personal para el cargo de asistentes.

**Tabla #5**  
**Tiempo en el cargo**

Rango	Cantidad	Porcentaje
<b>43 años</b>	1	2%
<b>31-38 años</b>	7	12%
<b>23-27 años</b>	7	12%
<b>10-16 años</b>	12	20%
<b>1-9 años</b>	6	10%
<b>3-8 meses</b>	27	45%
<b>Total</b>	60	100%

Elaborada por: Bonnie García, 2018  
Fuente: Anexo a cuestionario (ISTA 21)

Con relación al tiempo en el cargo actual en la institución se observa, que los porcentajes más altos son los que llevan trabajando un periodo entre 3 a 8 meses con un porcentaje de un 45%, seguido con los que llevan trabajando de 10 a 16 años con un total del 20%, un 12% el personal que tiene entre 23 a 27 años, un 12% lo conforman el personal que lleva de 31 a 38 años en su trabajo, El personal que lleva entre uno a nueve años tiene un porcentaje del 10%, y un 2%, está representado por los trabajadores que llevan 43 años en el cargo.

Los resultados de este ítem de la encuesta evidencian que los colaboradores con más tiempo en la institución tienen el menor porcentaje, y los que tienen alrededor de una década ocupan el mayor porcentaje.

#### **4.2 Análisis descriptivo: Las seis dimensiones de los factores psicosociales con los datos personales y profesionales**

Para medir los factores psicosociales se determinaron seis dimensiones que se conforman por: Las exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidad de desarrollo, inseguridad, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y estima.

Para medir los niveles de exposición a los riesgos psicosociales, en la encuesta ISTAS 21 versión corta, señala con colores como el uso del semáforo para medir el nivel de exposición. El rojo se refiere a una exigencia alta que es desfavorable,

el amarillo corresponde a un nivel exposición media y para el nivel favorable le corresponde el verde.

#### 4.2.1 Exigencia Psicología

Las exigencias psicológicas del trabajo, que puede representarse de forma cuantitativo, que corresponde a la cantidad o volumen de trabajo y ritmo de trabajo, como en su distribución, también de forma cualitativo de tipo psicológico refiriéndose a condiciones emocional y el trabajo cognitivo. (Chicaiza, 2014)

**Tabla #6**  
**Exigencias psicológicas**

Apartado 1		Sexo		Edad		Estado civil		Cargo actual		Tiempo en el Cargo	
A	%	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
24	40%	8 %	32 %	31 a 62 años	27 a 59 años	5% Casados 2% Separado 2% Viudo	18% Casadas 5% Separadas 2% Viuda	5% Asistente 2% Director 2% Decano	10% Secretarias 8% Asistentes 7% Coordinadoras 7% Directoras	3 a 13 años	3 mese a 38 años
						0% Solteros	7% Solteras				3 mese a 15 años
Apartado 1		Sexo		Edad		Estado civil		Cargo actual		Tiempo en el Cargo	
M	%	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
17	28%	7 %	22 %	26 a 50 años	24 a 53 años	3% Solteros 2% Separado 2% Casado	15% Solteras 3% Separadas 3% Casadas	5% Asistente 2% Supervisor	8% Coord. 7% Asistentes 5% Secretarias 2% Directora	1 a 31 años	6 mese s a 13 años
Apartado 1		Sexo		Edad		Estado civil		Cargo actual		Tiempo en el Cargo	
B	%	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
19	32%	4 %	28 %	33-59 años	20 a 64 años	2% Solteros 2% Casado	13% Solteras 10% Casadas 5% Separadas	4% Asistente	15% Asistente 8% Secretarias 2% Directora 2% Decana	6-32 años	4 mese s a 32 años

Elaborada por: Bonnie García, 2018

Fuente: Anexo a cuestionario (ISTA 21)

EL apartado uno, está diseñado para medir los diferentes tipos de exigencia psicológicas en el trabajo, del total de encuestado, el 40% tiene una exposición

alta a las exigencias laborales, de ese porcentaje el 32% son mujeres y el 8% son hombres, las edades para las mujeres fluctúa entre 27 a 59 años y para los hombres de 31 a 62 años. Las exigencias afectan más a las mujeres casadas con un 18% en comparación del 5% para los hombres casados. En el grupo de colaboradores correspondientes a mujeres, el 10% son secretarias, 8% asistentes, y las directoras tienen un porcentaje de 7% de exigencias, para los hombres trabajadores con el cargo de asistentes, tienen un 5% de nivel de exigencia y directores un 2%.

Al comparar estos datos con el tiempo en el cargo se puede observar que los trabajadores hombres, experimentan el nivel de exigencia a partir del tercer año, mientras que las mujeres trabajadoras experimentan el nivel de exigencia a partir de los tres meses en el cargo. Relacionado estos datos con el estado civil y sexo, se observa que las mujeres casadas o en unión de hecho, perciben un nivel más alto con un 18% de exigencias psicológicas, y los hombres de estado civil casados o en unión de hecho perciben un 5% de nivel de exigencia.

La existencia de un nivel bajo le corresponde a un 32%, del personal. De este porcentaje, el 4% es para los hombres, y para las mujeres el 28%. En este nivel los hombres fluctúan en un rango de edad entre 33 a 59 años, y las mujeres entre 20 a 64 años. El mayor porcentaje son mujeres solteras (13%), las casadas con un 10%, que se componen por 15% de asistentes, 8% por secretarias y para los hombres el 4% tienen el cargo de asistentes.

En lo que corresponde a la exigencia de trabajo cuantitativo, son significativas la pregunta 1: ¿Tienes que trabajar muy rápido? y la pregunta 2: ¿La distribución de tareas es irregular, y provoca que se te acumule el trabajo? Del Apartado 1: Los resultados determinan que el personal administrativo, tiene una frecuencia más alta para trabajar muy rápido con un 47%, frecuentemente tiene una acumulación de trabajo. La pregunta dos, la irregularidad en su distribución tiene un 47 de frecuencia, factor que expone al trabajador a condiciones desfavorables para la salud. **(Ver Anexo 2)**

En el Modelo demanda control de Karasek, considera que las demandas se relacionan con las exigencias psicológicas del trabajo, que provoca en las personas lo que es la tensión psicológica (estrés), las variables que regulan el impacto de las demandas del trabajo son tanto el control y apoyo social.

La fatiga, depresión, ansiedad y enfermedades son las reacciones provocadas por la tensión psicológica ante las exigencias en el trabajo, los resultados determinan que los trabajadores tienen alta exigencias en el trabajo puede generar daños irreversibles en la persona.

#### 4.2.2 El Trabajo activo y posibilidad de desarrollo

Se refiere a la posibilidad de desarrollo en el trabajo, su autonomía, el control sobre el tiempo de trabajo, la libertad de decisión, el sentido del trabajo y su integración.

Como también como el trabajo promueve la posibilidad de aplicar habilidades propias y conocimiento, como el de adaptar los horarios a las necesidades familiares. (Mansilla & Favieres, 2014)

**Tabla #7**  
**Trabajo activo y posibilidad de desarrollo**

Apartado 2		Sexo		Edad		Estado civil		Cargo actual		Tiempo en el Cargo	
A	%	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
6	10%	2%	8%	31 años	39 a 58 años	2% Casado	2% Casadas 5% Solteras 2% Separadas	2% Asistente	5% Asistente 3% Coordinador	3 años	4 a 15 años
Apartado 2		Sexo		Edad		Estado civil		Cargo actual		Tiempo en el Cargo	
M	%	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
11	18%	2%	17%	35 años	24 a 52 años	2% Separado	8% Solteras 3% Separadas 3% Casadas 2% Viuda	2% Asistente	10% Asistente 7% Secretaria	5 años	3 a 27 años
Apartado 2		Sexo		Edad		Estado civil		Cargo actual		Tiempo en el Cargo	
B	%	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
43	72%	15%	57%	26 a 62	20 a 64	7% Casados	27% Casadas	10% Asistente	17% Secretaria	6 a 32	1 a 42

				años	años	5% Solteros 2% Separado 2% Viudo	22% Solteras 8% Separadas	2% Director 2% Decano 2% Supervisor	15% Asistentes 12% Coordinadoras 10% Directoras 2% Decana	años	años
--	--	--	--	------	------	---	------------------------------------	--	--	------	------

Elaborada por: Bonnie García, 2018  
Fuente: Anexo a cuestionario (ISTA 21)

El apartado dos corresponde al Trabajo Activo y posibilidad de desarrollo. En el cuadro se observa que un 72%, del personal administrativo percibe que tienen la oportunidad de desarrollarse como profesionales y tienen control sobre el trabajo que realiza. De este porcentaje un 57% corresponde a mujeres y 15% a hombres. Las mujeres casadas tienen el porcentaje más alto.

Un 10% del personal administrativo de la institución percibe que tiene pocas oportunidades de desarrollo y no tienen control sobre el trabajo que realizan (nivel que señala en rojo). De este porcentaje el 8% son mujeres que ocupan cargos de asistentes y coordinadoras.

Esta dimensión se relaciona con la teoría de la motivación de Herzberg, en la que hace mención de los factores motivacionales o intrínsecos considerando la oportunidad de logro, avance en la carrera, responsabilidad, crecimiento y desarrollo personal y profesional, las preguntas del apartado dos están diseñadas para medir la autonomía sobre el trabajo.

La primera pregunta de este mismo apartado corresponde con la influencia que tiene el colaborador sobre el trabajo asignado, por lo que podemos constatar por la aplicación de la encuesta, los trabajadores nunca pueden influir sobre el trabajo con un 32% y asimismo la frecuencia en algunas veces corresponde al 33% y solo el 7% tiene influencia en la cantidad de trabajo. **(Ver Anexo 2)**

La teoría de las necesidades de McClelland nos dice que existen tres necesidades psicológicas y de esas tres necesidades solo una tiene prioridad ante las otras, dependiendo de cada persona las necesidades pueden variar, en muchos de los casos el tener el control sobre el trabajo promueve para mejorar las condiciones de confort para los trabajadores.

### 4.2.3 Inseguridad

Considerado como la inseguridad contractual, pero también se consideran otras inseguridades como el cambio de salario, las jornadas de trabajo y forma de trabajo contra la voluntad de las(os) trabajadores, causando en los trabajadores estrés que afecten a la salud. (Abdalah, 2015)

**Tabla #8  
Inseguridad**

Apartado 3		Sexo		Edad		Estado civil		Cargo actual		Tiempo en el Cargo	
A	%	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
44	73%	15%	58%	26 a 59 años	20 a 63 años	7% Casados 5% Solteros 3% Separados	20% Casadas 28% Solteras 10% Separadas	13% Asistentes 2% Director	22% Asistente 12% Coordinador 17% Secretarias 7% Directoras 2% Decana	1 a 32 años	3 meses a 35 años
Apartado 3		Sexo		Edad		Estado civil		Cargo actual		Tiempo en el Cargo	
M	%	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
8	13%	2%	12%	50 años	27 a 53 años	2% Casado	3% Casadas 5% Solteras 2% Separada 2% Viuda	2% Supervisor	2% Asistentes 5% Secretarias 2% Directora 2% Coordinadora	16 años	1 a 26 años
Apartado 3		Sexo		Edad		Estado civil		Cargo actual		Tiempo en el Cargo	
B	%	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
8	13%	2%	12%	62 años	24 a 64 años	2% Viudo	8% Casadas 2% Separada 2% Soltera	2% Decanos	7% Asistentes 2% Secretaria 2% Coordinadora 2% Directora	7 años	1 a 43 años

Elaborada por: Bonnie García, 2018  
Fuente: Anexo a cuestionario (ISTA 21)

Los resultados apuntan que existe una alta preocupación por el personal administrativo relacionado a la inseguridad contractual, cambios de responsabilidades, salarios, jornadas y horas de trabajo, con un total de 73%, del porcentaje señalado en su mayoría son mujeres 58%, y el 15% son hombres, las

mujeres está en un rango de edad de 20 a 63 años, casadas (20%) y solteras (28%) con cargos de asistentes y coordinadoras.

Es importante observar que el nivel de inseguridad se presenta en un corto período de tiempo en las mujeres (a partir de los tres meses), en los hombres la inseguridad aparece a partir del año de labores.

En un nivel intermedio señalado con el color amarillo, se ubica un 13% del personal administrativo, correspondiendo un 12% para mujeres y 2% para hombres. En este grupo, las mujeres tienen entre uno a 26 año de labores. En este mismo porcentaje se ubica el nivel más bajo señalado con color verde, correspondiendo el 12% mujeres y 2% a hombres.

La inseguridad se relaciona con la estabilidad del trabajo, se consideran también los cambios de horas, jornadas, salarios y el tipo de trabajo causando en los trabajadores estrés que termina afectando la salud. (Abdalah, 2015)

En el apartado tres, se reitera la pregunta número tres: ¿Estas preocupado/a por si te varían el salario?, se evidencia que el 45% tiene alta preocupación por no contar con un salario fijo o su repentina disminución, causa afectación en la estabilidad económica, como emocional por la desvaloración del trabajo realizado, que de acuerdo con la teoría esfuerzo y recompensa, su desequilibrio provoca en los trabajadores estrés y frustración para los trabajadores como la desmotivación por no recibir el reconocimiento por su trabajo. **(Ver Anexo 2)**

El termino inseguridad puede ser afianzado con los riesgos que son percibidos como incidentes físicos, pero al relacionarlos con los factores psicosociales la inseguridad se aplica por el nivel de preocupación del trabajador ante la pérdida de su trabajo, de un salario fijo, de tener jornadas sin cambios, entre otros.

La posibilidad de perder el trabajo ante la desesperación de no poder encontrar otro, como el cambio en las jornadas de trabajo, que interfiere en la vida personal o familiar, la estabilidad económica afecta de igual forma por cómo influye en la calidad de vida de la persona.

En la actualidad existen muchas formas de acceder a un trabajo, pero existen ciertas condiciones que le impidan tener un trabajo, por los requerimientos que exigen la institución o empresa, con determinada edad, selección por exclusividad de género, entre otros.

#### 4.2.4 Apoyo social y calidad de liderazgo

El apoyo social se refiere al tipo de ayuda que se necesita en el momento idóneo que es recibido por compañeros y jefes de trabajo, como también la importancia en la calidad de dirección que asegure el crecimiento profesional, la motivación como de su bienestar. (García Moscoso, 2014)

**Tabla #9**  
**Apoyo social y calidad de liderazgo**

Apartado 4		Sexo		Edad		Estado civil		Cargo actual		Tiempo en el Cargo	
A	%	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
4	7%	2%	5%	31 años	30 a 48 años	2% Casados	5% Casadas	2% Asistente	3% Secretaria 2% Coordinadora	3 años	16 a 23 años
Aparatado 4		Sexo		Edad		Estado civil		Cargo actual		Tiempo en el Cargo	
M	%	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
14	23%	3%	20%	26 a 35 años	30 a 64 años	2% Soltero 2% Separado	8% Casadas 7% Solteras 5% Separadas	3% Asistente	12% Asistente 5% Coordinadoras 3% Secretarias	1 a 5 años	3 meses a 43 años
Aparatado 4		Sexo		Edad		Estado civil		Cargo actual		Tiempo en el Cargo	
B	%	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
42	70%	13%	57%	28 a 59 años	24 a 64 años	7% Casados 3% Solteros 2% Viudo 2% Separado	18% Casadas 28% Solteras 8% Separadas Viuda	8% Asistentes 2% Decano 2% Director 2% Supervisor	18% Asistentes 17% Secretaria 10% Directora 8% Coordinadoras 2% Decana	6 a 32 años	6 meses a 6 años

Elaborada por: Bonnie García, 2018

Fuente: Anexo a cuestionario (ISTA 21)

El apartado cuatro, correspondiente a Apoyo Social y Calidad de Liderazgo, los resultados muestran del total de encuestado del área administrativa el 70% tiene

el apoyo social requerido, como el liderazgo adecuado para el desarrollo profesional, de ese porcentaje el 13% son hombres y 57% mujeres, de este porcentaje un 18% son casadas y 28% solteras.

Los cargos que ocupan se ubican 18% de asistentes, 17% son secretarias y 10% asumen el cargo de directoras. Para los hombres el 7% son casados y el 8% son asistentes.

Mientras que solo el 7% de los resultados obtenidos están en un nivel de exposición desfavorable, se compone en su mayoría por mujeres con un 5% y solo el 2% por hombres, se percibe una diferencia al comparar con los resultados favorables con los desfavorables, mientras que el apoyo es más frecuente con mujeres jóvenes para las que tiene más edad el apoyo es menor, pero solo es aplicada con las que tiene el cargo de secretarias que llevan en el puesto de 16 a 23 años.

El apoyo social es aplicado en la teoría de las necesidades de McClelland, que identifica tres necesidades psicológicas, la afiliación es una de las necesidades que se trata de la importancia que tiene el ser dirigidos por un buen líder, el contar con un ambiente de trabajo donde se promueva el apoyo y la socialización entre los compañeros y sobre todo la comunicación entre jefes y subordinados.

Por cómo podemos evidenciar el personal administrativo cuenta con apoyo social que son aspectos esenciales para el funcionamiento de las relaciones laborales. Pero depende de la cultura organizacional, que se relaciona tanto con la comunicación, el apoyo y el desarrollo personal.

#### **4.2.5 Doble presencia**

La doble presencia se refiere el asumir el trabajo y el rol familiar que se ven afectadas la una con la otra, es más frecuente para las mujeres trabajadores que realizan el doble de esfuerzo familiar y domestico sumada con el trabajo remunerado, pero no se puede exonerar a los hombres de la doble carga, una doble carga de trabajo supone una situación de riesgo para la salud. (Abdalah, 2015)

**Tabla #10  
Doble presencia**

Apartado 5		Sexo		Edad		Estado civil		Cargo actual		Tiempo en el Cargo	
A	%	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
32	53%	7%	47%	26 a 35 años	28 a 64 años	2% Casado 2% Separado 3% Solteros	17% Casadas 12% Separadas 18% Soleras	7% Asistente	22% Asistentes 15% Secretarias 3% Directoras 5% Coordinadoras	1 a 6 años	4 meses a 43 años
Apartado 5		Sexo		Edad		Estado civil		Cargo actual		Tiempo en el Cargo	
M	%	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
19	32%	7%	25%	41 a 50 años	30 a 62 años	5% Casados 2% Soletero	12% Casadas 12% Solteras 2% Viuda	3% Asistente 2% Director 2% Supervisor	5% Secretarias 7% Secretarias 8% Coordinadoras 3% Directoras 2% Decana	10 a 16 años	3 meses a 26 años
Apartado 5		Sexo		Edad		Estado civil		Cargo actual		Tiempo en el Cargo	
B	%	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
9	15%	5%	10%	59 a 62 años	39 a 59 años	2% Casados 2% Separado 2% Viudo	3% Casadas 5% Solteras 2% Separadas	3% Asistentes 2% Decano	3% Asistentes 3% Directoras 2% Secretaria 2% Coordinadora	31 a 32 años	1 a 38 años

Elaborada por: Bonnie García, 2018

Fuente: Anexo a cuestionario (ISTA 21)

El apartado cinco que corresponde a la dimensión de la doble presencia se puede apreciar que un 53% del personal administrativo de la institución tiene un nivel alto en esta dimensión 47% son mujeres, de este porcentaje el 17% son casadas o divorciadas.

En lo que respecta al rango de edad de mujeres fluctúan entre 30 a 62 años, siendo el cargo de asistente con mayor porcentaje 22%. Los hombres representan 7% son hombres, con edades que fluctúan entre 26 a 35 años, con cargo de asistentes.

En el nivel intermedio de la doble presencia está en un 32%, un 7% corresponde a hombres y 25% mujeres. El nivel más bajo, que no tiene afectación la dimensión de la doble presencia se ubica en un 15% del personal administrativo. El 10% son mujeres tienen entre 1 a 38 años en el cargo y 5% son hombres entre 31 a 32 años en el cargo, en su mayoría tanto para hombres y mujeres el cargo de asistentes tiene el mismo porcentaje.

La segunda pregunta del apartado cinco: Si falta algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realiza se quedan sin hacer?, su nivel de incidencia es relevante para la investigación, los resultados determinan que frecuentemente el trabajo interfiere con las funciones domésticas con un 30%, principalmente son las mujeres que se ven más afectadas. Según Bronfenbrenner en su teoría ecosistémica, el medio en la que interactúa influye mucho en el comportamiento, el microsistema es tanto el trabajo y la familia, ambos sistemas puede verse interferido mutuamente. **(Ver Anexo 2)**

#### 4.2.6 Estima

Se refiere al respeto como el reconocimiento de sus jefes y como es percibido por los trabajadores, representa una compensación psicológica como resultado del trabajo realizado, las condiciones de trabajo y un trato justo. (Abdalah, 2015)

**Tabla #11  
Estima**

Apartado 6		Sexo		Edad		Estado civil		Cargo actual		Tiempo en el Cargo	
A	%	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
18	30%	8%	22%	26 a 49 años	30 a 48 años	3% Soltero 3% Separados 2% Casada	12% Casadas 7% Separadas 3% Solteros	8% Asistente	10% Secretaria 7% Asistente 2% Coordinador 2% Directora	1 a 31 años	6 a 35 años
Apartado 6		Sexo		Edad		Estado civil		Cargo actual		Tiempo en el Cargo	
M	%	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
11	18%	3%	15%	10 a 13 años	32 a 60 años	3% Casado	5% Casadas 7% Solteras	2% Asistente 2% Director	7% Asistente 7% Secretaria	10 a 13 años	6 meses a 32 años

Aparatado 6		Sexo		Edad		Estado civil		Cargo actual		Tiempo en el Cargo	
B	%	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
31	52%	7%	45%	33 a 59 años	20 a 64 años	3% Casados 2% Solteros 2% Viudo	25% Solteras 15% Casadas 5% Separadas	3% Asistentes 2% Decano	17% Asistentes 13% Coordinador 7% Directoras 7% Secretarias 2% Decana	6 a 32 años	3 meses a 43 años

Elaborada por: Bonnie García, 2018  
Fuente: Anexo a cuestionario (ISTA 21)

El apartado seis corresponde a la dimensión de Estima. En la tabla se observa como un resultado favorable el 52% de personal administrativo reconoce valoración por parte de sus jefes y de compañeros, además un trato justo por trabajo realizado. De este porcentaje el 45% corresponde a mujeres y 7% a hombres. La relación de este porcentaje con el estado civil, las mujeres solteras obtienen un mayor porcentaje (25%) en comparación con las casadas (15%), con un promedio entre 3 meses a 43 años en el cargo, y los hombres 3% son casados o en unión de hechos con cargo de asistente con un 3% entre 6 y 32 años en el cargo.

Un 30% del personal considera que tiene poco reconocimiento de parte de sus jefes y compañeros de labores. De este porcentaje 22% son mujeres y 8% son hombres, con rangos entre 26 a 49 años. Con relación al estado civil las mujeres casadas obtienen un 12% y 7% las separadas. En este nivel los cargos para las mujeres son de secretarias y asistentes con 17% y del total de hombres trabajadores el 3% son casado o en unión de hechos, que lleva en el cargo de 1 a 31 años y el 8% tiene el cargo de asistentes.

En el apartado seis, en su primera pregunta: ¿Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco? Los resultados determinan que el 28% considera que siempre recibe el reconocimiento a su trabajo y el 13% afirma todo lo contrario. La estima se compone en especial del reconocimiento recibido por los

jefes hacia el trabajo realizado que promueve la motivación según la teoría de Herzberg, como también en el modelo esfuerzo-recompensa que reitera como la estima se relaciona con el reconocimiento de sus jefes y compañeros. **(Ver Anexo 2)**

### 4.3 Análisis de las seis dimensiones

**Tabla #12**  
**Seis Dimensiones**

	Exigencia Psicológica	Trabajo Activo y posibilidades de desarrollo	Inseguridad	Apoyo social y calidad de liderazgo	Doble presencia	Estima
Riesgo Alto	40%	10%	73%	7%	53%	30%
Riesgo Medio	28%	18%	13%	23%	32%	18%
Riesgo Bajo	32%	72%	13%	70%	15%	52%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Elaborada por: Bonnie García, 2018  
Fuente: Anexo a cuestionario (ISTA 21)

Analizando las seis dimensiones del cuestionario ISTAS21 versión corta, aplicado a personal administrativo de institución de educación superior privada, se identifica que los factores de riesgo psicosocial que tienen mayor frecuencia son: En el apartado uno que corresponde a la Exigencia psicológica tiene un porcentaje del (40%).

Las exigencias psicológicas de acuerdo con la teoría modelo demanda-control de Karasek, constituyen exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona, básicamente hacen referencia a como se trabaja: La cantidad de trabajo, el tiempo disponible para realizar dicho trabajo, sucesos imprevistos que retrasan el trabajo; por lo tanto, no se circunscriben al trabajo intelectual, es decir las exigencias cognitivas.

El control, se considera un recurso para contener la demanda generada por el trabajo, por lo que se determina que el estado de tensión o estrés, no se limita con la cantidad de trabajo, sino el no contar con la capacidad de control la presión. EL control tiene dos principales componentes, que se componen por la autonomía y el desarrollo de habilidades. Sin embargo, en el resultado de esta

dimensión se observa que el personal administrativo tiene un nivel favorable de apoyo social y posibilidades de desarrollo con un 72% y el apoyo social con 70%, que contribuye a reducir el impacto de las exigencias psicológicas.

El apoyo social, se relaciona con el clima social presente en su lugar de trabajo y la relación con los compañeros, como con sus superiores. Tiene dos componentes que son: relación emocional con el trabajo y soporte instrumental (es el apoyo de los compañeros para el manejo de instrumentos). Tanto el apoyo social como el control son factores que suelen verse muy influidos por los cambios en la organización del trabajo y, de hecho, las intervenciones preventivas que modifican en origen los riesgos psicosociales por lo general afectan conjuntamente a ambas dimensiones.

La isotensión es el término usado por la combinación de altas exigencias, escaso control y bajo apoyo social en el trabajo, se lo considera como el mayor riesgo de enfermedades profesionales. (Mollo-Flores, 2015)

La otra dimensión de factores de riesgo es la Inseguridad con porcentaje del 73%, que hace referencia a la preocupación por nueva existencia del trabajo en el futuro, la misma preocupación es percibida por las características únicas de cada trabajo, tales como el orden jerárquico en la organización, y las posibilidades de oportunidades en el trabajo. Esta inseguridad contractual tiene mayor significancia por la posibilidad de perder el sustento económico para la familia del trabajador.

En la inseguridad laboral se ve afectado la calidad del trabajo, su misma continuidad, sus consecuencias son mayores, por los cambios sociales y políticos, se relacionan significativamente con el estrés y provoca graves consecuencias en la salud psicológica y física del colaborador que transgrede en la calidad de su labor y cómo influye en la familia, que puede manifestarse por conductas impulsivas.

La inseguridad está relacionada con la motivación del trabajo por los incentivos psicológicos y económicos que constituyen un factor importante para el nivel de

satisfacción y logros personales/profesionales de los trabajadores. Con respecto a la motivación, Herzberg plantea que los factores higiénicos y motivacionales.

Por último, otro factor de riesgo psicosocial es “La Doble Presencia”, con un porcentaje del 53 %, el 47% está representado por mujeres trabajadoras. La doble presencia son situaciones que recae en cada persona ante la necesidad de acudir al trabajo doméstico y al salariado, el asumir responsabilidades de dos diferentes actividades, de forma simultánea, ya sea durante el tiempo de trabajo como el tiempo personal.

La doble presencia es considerada como un riesgo para la salud de los trabajadores debido al aumento de la carga de trabajo, como también en la dificultad de responder equitativamente a las dos demandas (doméstico/asalariada) cuando se presentan de manera simultánea.

El estrés se genera por la incompatibilidad de las jornadas de trabajo con las exigencias familiares como causa una insatisfacción en la persona, y es considerado como un factor de riesgo tanto personal como profesional, que no puede pasar desapercibido.

Los cambios contribuyeron con la incorporación de las mujeres en el mundo laboral remunerado, pero sigue existiendo una brecha que impide la incorporación de los hombres en las actividades domésticas, como la prevalencia de limitar a las mujeres la responsabilidad del cuidado del hogar y de los hijos(as). Los hombres solo deben cumplir con el rol asignado por la sociedad y la cultura, que impiden que exista la equidad entre hombres y mujeres.

En las exigencias psicológicas se evidencia que el 32% de las mujeres tienen altas exigencias prolongadas, se conforman entre los 27 a 59 años, la edad no es determinante puede presentarse de igual forma para jóvenes y adultas, 28% se conforman por mujeres casadas o en unión de hecho, específicamente es el porcentaje más alto a comparación de las solteras, separadas y viudas, se debe por las labores de debe cumplir como esposa, cónyuge o madre.

El cargo más significativo es para las secretarias con un 10%, son consideradas como asistentes administrativas que tiene cumplir con varias funciones, pero la carga es mayor dependiendo del tipo de trabajo o en su organización, se presenta la exposición en un tiempo corto de 3 meses a 38 años ejerciendo el mismo cargo.

Trabajo activo y posibilidad de desarrollo, el 57% está conformado por mujeres y el 15% son hombres, que tiene altas posibilidades de desarrollarse profesionalmente y el control se evidencia que en su mayoría son para el cargo de secretarias con un 17%, asistentes con un 15%, tanto para las mujeres casadas o en unión de hecho (27%) y solteras (22%).

Por otro lado, en el caso de los hombres son los que tiene el cargo de asistentes con un 10%, entre casados o en unión de hecho con un 7% y solteros el 5%, una vez más son los casados que tiene el porcentaje más alto. El rango de edad se asemeja tanto para los hombres (26 a 62 años) y mujeres (20 a 64 años) entre jóvenes adultos y adultos.

La inseguridad, que se determina como una de las dimensiones que más afectan al personal del área administrativa, la exposición es del 73%, de este porcentaje el 58% son mujeres y el 15% hombres, la inseguridad de igual forma afecta a los que tiene un rango de edad de entre 20 a 63 para las mujeres y en los hombres de 26 a 59, no importa si eres joven o adulto la preocupación afecta de igual forma, para las mujeres el 28% son solteras que es el porcentaje más alto.

En el caso de las casadas o en unión de hechos la preocupación es menor por contar con el apoyo de su pareja o conyugue, pero en los hombres el porcentaje cambia los casados son los que tiene mayor preocupación que los solteros, se debe al rol social como principal benefactor del hogar. En su mayoría son asistentes tanto para los hombres y mujeres.

El apoyo social y calidad de liderazgo, el 70% tiene baja exposición, por lo que recibe el apoyo social como el liderazgo necesario, el 57% son mujeres y el 13% por hombres, el rango de edad está entre los jóvenes adultos y la adultez madura, se determina que las mujeres solteras (28%) reciben mayor apoyo social, para los

hombres son los casados o en unión de hechos con un 7% a comparación de los solteros, separados y viudo. En su mayoría son los asistentes el porcentaje más significativo en el apartado cuatro.

El apartado cinco está representada por la doble presencia, es determinado por la doble carga tanto por el trabajo y la familia, el 47% son mujeres y el 7% son hombres, está en un rango de edad entre los 26 a 35 años para los hombres y del 28 a 64 para las mujeres, por lo que es más prolongado para las mujeres que para los hombres, los resultados evidencias que en el caso de los hombres solteros existe la doble presencia, por tener que cumplir con los labores domésticos y con el trabajo.

Mientras que las mujeres el porcentaje más significativo es el 18% para las solteras y el 17% son las casadas, ya sean solteras o casadas las mujeres están expuestas a la doble presencia, en si mayoría tiene el cargo de asistentes son un 22%, como el 7% de asistentes les corresponde a los hombres, la doble presencia se prenota de 4 meses a 43 años para las mujeres, para los hombres el tiempo es de 1 a 6 años.

La estima, corresponde al apartado seis que está diseñado para medir la frecuencia en la que recibe el reconocimiento por el trabajo realizado tanto de sus superiores directos como de sus compañeros, el 52% tiene alta estima en su trabajo, el 45% son mujeres y el 7% de los hombres, tiene un rango de edad para los hombres entre 33 a 59 años y las mujeres de 20 a 64 años. El 3% se conforman por hombres casados o en unión de hechos es determinado como el porcentaje más alto, mientras que las mujeres el 25% son solteras y el 15% casadas o en unión de hechos y el 3% son asistentes mientras que para las mujeres el 17% son asistentes.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

Las conclusiones de la investigación sobre “Factores de Riesgos Psicosociales en el personal administrativo de una Institución de Educación superior privada de la ciudad de Guayaquil en el 2018”, determinan lo siguiente.

Los resultados determinan que los factores de riesgos psicosociales presentes y con mayor frecuencia identificados en el personal administrativo de una Institución de educación superior privada de Guayaquil, en primer lugar, está la Inseguridad con un 73%, la Doble presencia tiene el 53% y el 40% le corresponde a las Exigencias psicológicas.

Se identificaron que las Inseguridad tiene un nivel de exposición alta (Color rojo) con un 73%, de este porcentaje el 58% corresponde a mujeres trabajadoras con un rango de edad entre 20 a 63 años, 28% son solteras y el 20% son conformadas por casadas o en unión libre, el 22% son asistentes que llevan trabajando entre 3 meses a 35 años. Para los hombres se compone del 15%, con un rango de edad de 26 a 59 años, en su mayoría son casados o en unión libre (7%), los solteros les corresponde el 5% y se componen de un 13% por asistentes que llevan trabajando de 1 a 32 años.

Es importante observar que el nivel de inseguridad se presenta en un corto período de tiempo en las mujeres (a partir de los tres meses), en los hombres la inseguridad aparece a partir del año de labores. Existe una real preocupación al peligro de perder el trabajo, no deja de ser preocupante el porcentaje de trabajadores que teme por la continuación de su trabajo y las consecuencias que puede presentarse a largo plazo.

La doble presencia que tiene 53% de alta exposición, el 47% son conformados por mujeres y el 7% por hombres, evidentemente son las mujeres casadas o en unión de hechos que tiene doble presencia con un 17%, un 18% son solteras y el 12% para las que están separadas o divorciadas, que no dejan de tener doble

trabajo a pesar de estar separadas de su cónyuge ya sean por diversas razones, el 22% se componen por asistentes y el 15% son secretarías, llevan en el cargo de 4 meses a 43 años, por lo que la doble presencia es percibida en un corto periodo de tiempo. Para los hombres el porcentaje más representativo son los solteros con un 3%, que llevan el cargo de asistentes y llevan trabajando de 1 a 6 años.

El doble esfuerzo que tiene las mujeres se relaciona con el de asumir doble responsabilidad tanto con el trabajo doméstico y familiar como el trabajo correspondiente a las instituciones públicas o privadas, es frecuente que se afecte el trabajo o la familia o en el peor de los casos ambos, por lo que terminan renunciando al trabajo o hasta son despedidas.

Las mujeres cada vez tienen que organizar su tiempo de trabajo con el tiempo familiar, que equivale a una doble presencia que termina afectando su salud por la carga física y mental que terminan generando estrés, depresión y ansiedad.

Basado en los resultados, mientras los niveles tienen un puntaje favorable de bienestar tanto para el trabajo activo, apoyo social y estima, los restantes tres niveles aportan puntaje desfavorable correspondiente a la inseguridad, doble presencia y exigencia psicológica se concluye que es necesario intervenir en estas tres últimas dimensiones.

## **5.2. Recomendaciones**

A continuación, se señalan algunas recomendaciones que aporten para el desarrollo y aplicación de programas enfocados para mejorar las condiciones de trabajo y la oportunidad del desarrollo profesional aplicada al área administrativa de una institución de educación superior privada.

Se recomienda que la institución de mayor atención a los siguientes aspectos que se relacionan con el tiempo que disponen para realizar el trabajo, las jornadas de trabajo y la organización de las tareas como el reconocimiento del trabajo

realizado, que son considerados según los resultados afectan más a el personal administrativo.

Reforzar las dimensiones psicosociales que están posicionadas como valores favorables en el personal administrativo, en total son tres dimensiones que aportan para el desarrollo profesional que son: El trabajo activo y posibilidad de desarrollo, la estima, apoyo social y calidad de liderazgo. Que a su vez reduzcan el estrés, enfermedades profesionales y muchas otras afectaciones provocadas por el trabajo.

Antes de aplicar el instrumento, se debe considerar que las personas de estado civil solteros(as) pueden tener roles tales como: responsable de hogar, cuidado de hijos(as), cuidador de adulto mayor o discapacidad. De los cuales se recomienda preguntar al encuestado si tiene alguna responsabilidad con la finalidad obtener una clara frente a los resultados que puedan obtenerse.

Se recomendaría a los impulsores del instrumento ISTAS 21 que debería agregarse el indicador para identificar a los trabajadores que están bajo el rol del cuidador. La aplicación del estudio para el diagnóstico de los factores de riesgos psicosociales que inciden más a los trabajadores, para establecer protocolos de prevención e intervención de los riesgos psicosociales, disminuyendo las posibles enfermedades laborales que generen el estrés, sus condiciones de trabajo y relaciones interpersonales, la organización del trabajo, etc.

Para un estudio más exhaustivo hay que considerar que: Cuando se aplican las encuestas puede existir cierta resistencia por parte del personal encuestado, por lo tanto, se recomienda realizar una charla introductoria, explicando los objetivos y la finalidad del estudio para que de esa manera los trabajadores sientan plena confianza para responder con sinceridad y así evitamos posibles sesgos en la investigación.

Una vez obtenido los resultados de la investigación es importante planificar sesiones de charlas con los trabajadores informando los resultados sobre los factores de psicosociales que más afectan a los trabajadores en la organización y

proponer el desarrollo de programas para disminuir los factores de riesgos psicosociales del personal administrativo.

A largo plazo el programa ayuda a mejorar la Mejorar la calidad de las relaciones entre la familia y el trabajo por medio del desarrollo de una propuesta de intervención. El presente estudio tuvo como resultado una alta afectación en la doble presencia que afecta principalmente a las mujeres trabajadores, ante esta afirmación se recomienda establecer estrategias a estos grupos vulnerables que puedan conciliar de forma positiva entre el trabajo y la familia.

Reiterar la importancia de reducir la doble presencia en las mujeres trabajadoras, aplicando charla de capacitación que informe como afecta la doble presencia en la salud de los trabajadores. En la doble presencia se tiene que considerar también antes de aplicar la evaluación el rol de cuidador, por ejemplo en los resultados determina que los trabajadores solteros tiene más doble presencia, la razón está por el hecho se ser soltero no quiere decir que no tenga hijos/as o el tener que cuidar a otra persona por algún motivo.

Los profesionales de trabajo social en el campo organizacional se concentren en el desarrollo de programas, que estén enfocadas en las políticas y metas de la organización, así como la de evaluar y el control en el desarrollo de planes y programas aplicados, con el fin promover la investigación en la aplicación de los trabajadores de los factores psicosociales en el trabajo, desde los departamentos de bienestar laboral o recursos humanos, dependiendo del caso.

Es requerido ampliar el estudio a todo el personal que conforman las diferentes facultades pertenecientes a la institución, con la finalidad de identificar las facultades que tengan mayor exposición a los factores psicosociales, para determinar medidas de intervención dependiendo de los resultados obtenidos y fortalecer los aspectos que contribuyen en el desarrollo profesional.

## **REFERENCIAS**

Abdalah, L. (2015). *Riesgo Psicosocial Y Su Relacion Con El Engagement Personal De Enfermeria Del*. Universidad Nacional Autonoma de Nicaragua.

- Abello, A., & Lozano, M. (2013). *Importancia de los Factores de Riesgo Psicosocial y clima organizacional en el ambiente laboral*. Universidad del Rosario.
- Abello, A., & Patiño, T. (2017). *Estado del arte sobre la influencia de los Factores de Riesgo Psicosocial (FRP) en el sector Bancario en el cargo de cajero*. Universidad Santo Tomás.
- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. (2003). Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo. *Sistemas Y Programas*, p. 127.
- Alastruey, J., & Etxebarria, M. (2013). Guía De Introducción a Los Riesgos Psicosociales Organizativos. *Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales.*, 1–17.
- Antón, A. M., & Rodríguez, G. S. (2012). Las teorías sobre la motivación y su aplicación a la actividad física y el deporte. *Lectura: Educación Física y Deportes*, 16(164).
- Aranda, C., Moreno, M., Salazar, J., Torres, M., & Aldrete, M. (2012). Psychosocial Risk Factors At Work Affecting the Health of the Family Physicians in Guadalajara , Mexico, 5(1), 45–54.
- Arnold, M., & Osorio, F. (1998). Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas. *Cinta Moebio*, 3, 40–49.
- Astudillo, P. (2003). Factores Psicosociales en el Trabajo: ¿ Cómo comprender las tensiones psicosociales para regularlas? *Departamento de Salud Ocupacional Instituto de Salud Pública de Chile*, 1–16.
- Blakman, T. (2014). Como afectan los Riesgos Psicosociales en el rendimiento laboral de los conductores de la empresa de transporte Mamut Andino, 121.
- Boada, J., Vallejo, R. de D., & Agulló, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral [Burnout and psychosomatic manifestations as consequence of organizational climate and work motivation]. *Psicothema*, 16(1), 125–131.
- Buitrago, E., & Vargas, M. (2017). Reflexiones sobre los procesos de intervención en riesgo psicosocial en trabajadores de la salud. *Revista de Educación y Desarrollo*, 42, 25–33. Retrieved from [http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu\\_desarrollo/anteriores/42/42\\_Buitrago.pdf](http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/42/42_Buitrago.pdf)

f

- Camacho Ramírez, A., & Mayorga, D. R. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Prolegómenos*, 20(40), 159–172. <https://doi.org/10.18359/prole.3047>
- Chaj, A. (2013). “Factor de riesgo psicosocial y salud mental” ( Estudio realizado con empresas de computación en la zona 3 de Quetzaltenango ). Universidad Rafael Landívar.
- Chicaiza, B. (2014). *Evaluación de los factores de Riesgo Psicosocial del trabajo en el centro de la caña de azúcar del Ecuador*. Tesis. Universidad de Guayaquil.
- Conde Viéitez, J. A., & Torre García de la, A. (2004). La comunidad municipal como organización en red: algunos elementos de referencia para la mejora de la gestión comunitaria. *The Municipal Community like Organization in Net: Some Elements of Reference for the Improvement of the Community Management*, 13(2), 195–217.
- Confederación de Empresarios de Málaga. (2013). Guía De Prevención De Riesgos Psicosociales En El Trabajo. *Confederación De Empresas De Málaga*, (Riesgos Laborales y su prevención), 204. <https://doi.org/MA 2195-2013>
- Corrêa, A., Oswaldo, Y., & Giuliani, C. (2013). Vida Con Calidad Y Calidad De Vida En El Trabajo. *Invenio*, 16(30), 145–163.
- Daza Martín, F., & Bilbao Pérez, J. (1995). *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo. Madrid. Retrieved from <http://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:NTP+443+:+Factores+psicosociales+:+metodolog?a+de+evaluaci?n#0>
- Domínguez-Ríos, Víctor A. & López-Santillán, M. A. (2016). Teoría General de Sistemas, un enfoque práctico. *Tecnociencia Chihuahua*, 10(3), 125–132.
- García, F. (2001). Modelo Ecológico / Modelo Integral de Intervención en Atención Temprana. *XI Reunión Interdisciplinaria Sobre Poblaciones de Alto Riesgo de Deficiencias Factores Emocionales Del Desarrollo Temprano y Modelos Conceptuales En La Intervención Temprana*, (1975), 1–12.
- García Moscoso, C. (2014). Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial del Trabajo en el Centro de inves. “El Cacao Y Su Incidencia En La Industria

- Nacional De Elaborados De Cacao En El Periodo 2008 – 2012,*” 128. Retrieved from [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6050/1/TESIS\\_FINAL\\_CACAO\\_Correcc\\_Final-grama %281%29.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6050/1/TESIS_FINAL_CACAO_Correcc_Final-grama%281%29.pdf)
- Gil-Monte, P., Lopez-Vilchez, J., Luis Llorca-Rubio, J., & Sanchez-Piernas, J. (2016). Prevalence of Psychosocial Risks in the Justice Administration Staff of the Valencian Community (Spain). *Liberabit-Revista De Psicologia*, 22(1), 7–19.
- Gobierno de la Republica del Ecuador. (2008). Constitución de la Republica del Ecuador. *La Asamblea Nacional Constituyente*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Gómez-Ortiz, V., & Moreno, L. (2010). Factores psicosociales del trabajo (demanda-control y desbalance esfuerzo-recompensa), salud mental y tensión arterial: Un estudio con maestros escolares en Bogotá, Colombia. *Universitas Psychologica*, 9(2), 393–407. <https://doi.org/10.11144/500>
- Gómez, G. F. V., & Llanos, R. A. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología Desde El Caribe*, 31(2), 354–385. <https://doi.org/10.14482/psdc.31.2.5544>
- Hernández, M. (2013). El Derecho de Trabajo y los riesgos psicosociales, 1, 11–19.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2009). *Metodología de la investigación*. (Interamericana Editores, Ed.) (5ta edición). Mexico: McGrawHill. Retrieved from [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia de la investigación 5ta Edición.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia_de_la_investigacion_5ta_Edicion.pdf)
- Instituto Ecuatoriano de Estadística y Censo, I. (2012). Encuesta de Uso del Tiempo, 37. Retrieved from [http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Uso\\_Tiempo/Presentacion\\_Principales\\_Resultados.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Uso_Tiempo/Presentacion_Principales_Resultados.pdf)
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2018). *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo*. Ecuador.
- Intituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2015). Boletín Estadístico número 21.
- Kristensen, T. (2003). Instrumento para la Prevención de Riesgos Psicosociales ISTAS 21 (CoPsoQ), 16. Retrieved from [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-)

- 95022017000100037&lng=en&nrm=iso&tlng=en%0Ahttp://www.scielo.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf
- Ledesma, R. (2014). Plan Nacional de Empleo, 116. Retrieved from [https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/43421/TFG Sandra Cervera González.pdf?sequence=1](https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/43421/TFG_Sandra_Cervera_González.pdf?sequence=1)
- Luisa, M. (2005). Condiciones ambientales y Seguridad de la persona en el trabajo Jobs environmental conditions and personal safeness, 36–45. Retrieved from [http://www.uaq.mx/investigacion/revista\\_ciencia@uaq/ArchivosPDF/v2-n2/Condiciones.pdf](http://www.uaq.mx/investigacion/revista_ciencia@uaq/ArchivosPDF/v2-n2/Condiciones.pdf)
- Mansilla, F., & Favieres, A. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo. *Madrid Salud*, pp. 7–20. Retrieved from <http://www.madridsalud.es/publicaciones/saludpublica/RiesgosPSICOSOCIALES.pdf>
- María, A., Canul, M., Eduardo, B., Bonilla, F., & Coria, G. (2015). Factores motivacionales e higiénicos de Herzberg en las empresas, 1–6.
- Matheus, G. (2013). *Estudio de los Factores de Riesgos Psicosociales y la Calidad de Vida laboral de los servidores públicos del Laboratorio del Hospital del IESS*. Universidad de Guayaquil.
- Mayling, A. (2018). *Propuesta de Intervención Socio-educativa en Riesgos Psicosociales para el personal operativo de una empresa alimenticia*. Universidad Católica Santiago de Guayaquil.
- Mesen Fonseca, R. (2000). Trabajo Social Y Recursos Humanos. *Centro Nacional de Rehabilitación*, 1054–1059.
- Ministerio de Relaciones Laborales. (2013). Factores y riesgos laborales psicosociales: nuevos riesgos laborales emergentes e introducción a la evaluación, pp. 1–8. Retrieved from <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>
- Ministerio de Trabajo Y Seguridad Social. (2015). *Estadísticas De Salud Ocupacional. Consejo de Salud Ocupacional*. Costa Rica.
- Ministerio del Trabajo. (2017). Normativa erradicacion de la discriminacion en el ambito laboral, 1–6.
- Mollo-Flores, M. E. (2015). *Relación entre los factores psicosociales y la retroalimentación laboral en asesores de riesgos del área comercial de lima*

- de una compañía de seguros del Perú. Retrieved from [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4537/1/Mollo\\_fm.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4537/1/Mollo_fm.pdf)
- Moreno, B., & León, C. (2011). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene En El Trabajo*, 188. [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(85\)90255-2](https://doi.org/10.1016/0277-9536(85)90255-2)
- Moreno Jiménez, B. (2011). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Medicina y Seguridad del Trabajo*. <https://doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>
- Moreno, L., García, J., Valdehita, S., & Ramiro, E. (2004). Factores Psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad, 3(1), 95–108.
- Neffa, J. (2015). *Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Una contribución a su estudio*. (C. Conicet, Ed.), *Prevención*. Retrieved from [http://www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev\\_I NSHT/2002/20/seccionTecTextCompl1.pdf](http://www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_I NSHT/2002/20/seccionTecTextCompl1.pdf) VN - readcube.com
- Organización de las Naciones Unidas. (2009). *Análisis de Sistemas de Gestión del Riesgo de Desastres. Análisis de Sistemas de Gestión del Riesgo de Desastres*. Retrieved from <http://www.fao.org/3/a-i0304s.pdf>
- Organización Panamericana de la Salud. (2008). *Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas Relacionados con la Salud*. New York.
- Organización Panamericana de la Salud. (2015). Clasificación estadística internacional de enfermedades y problemas relacionados con la salud (10ma revisión) CIE X. *International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems - ICD-10*, (554), F00-F99.
- Ortiz, F., & Jaramillo, V. (2013). Factores De Riesgo Psicosocial Y Compromiso (Engagement) Con El Trabajo En Una Organización Del Sector Salud De La Ciudad De. *Acta Colombiana de Psicología*, 16(1), 43–56. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=01239155&AN=92678929&h=/nX0jIK/U7AgotApUKEohXZ8Ek/yg80wJOvrN+85xeBjmsMYV5srxQCV3TBZvUWQC1+3bVbY5v0ii1F9fbgkPA==&crl=c>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio Sampling Techniques on a Population Study. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227–232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

- Raija, Kalimo; Mostafa, E.-B. (1988). Problemas de salud psicosociales de los trabajadores en los países en desarrollo. *Los Factores Psicosociales En El Trabajo y Su Relación Con La Salud*, 243. Retrieved from [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/37881/1/9243561022\\_spa.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/37881/1/9243561022_spa.pdf)
- Rodriguez Ortiz, J. k, & Gómez Díaz, C. F. (2013). Teorías de la Cultura Organizacional, (October 2015), 26. Retrieved from [https://www.researchgate.net/profile/Carlos\\_Gomez-Diaz/publication/216737064\\_Teorias\\_de\\_la\\_cultura\\_organizacional/links/5629246208ae518e347c93fe/Teorias-de-la-cultura-organizacional.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Carlos_Gomez-Diaz/publication/216737064_Teorias_de_la_cultura_organizacional/links/5629246208ae518e347c93fe/Teorias-de-la-cultura-organizacional.pdf)
- Sampieri, R.; Fernández, C.; Baptista, P. (2014). Selección de la Muestra. *Metodología de La Investigacion*, 589. Retrieved from [http://sined.uaem.mx:8080/bitstream/handle/123456789/2776/506\\_6.pdf?sequence=1](http://sined.uaem.mx:8080/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf?sequence=1)
- Sandoval, C. (1996). *Investigación cualitativa. Módulo*. <https://doi.org/958-9329-18-7>
- Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017). *Plan nacional de desarrollo 2017-2021 “Toda una Vida.” Senplades*. Ecuador. Retrieved from [http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_0K.compressed1.pdf](http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf)
- Sevilla, W. (2017). *Factor de riesgo psicosocial y su relación con la salud mental de los trabajadores de la cooperativa de transportes Ecuador* “. Universidad Internacional SEK ser mejor.
- Somavia, J. (2006). *Cambios en el mundo del Trabajo*. McGrawHill.
- Thomasz, E. O., Eugenia, M., Caruana, C., Massot, J. M., & Eriz, M. (2014). Riesgo Social: Medición De La Vulnerabilidad En Grupos Focalizados 1. *Cuadernos Del CIMBAGE N°*, 16, 27–51.
- Unión General de trabajadores. (2006). *Guía sobre los Factores y Riesgo Psicosociales*. Madrid.
- Universidad Católica Santiago de Guayaquil. (n.d.). Misión y vision de la Carrera de Trabajo Social. Retrieved July 3, 2018, from <http://www.ucsg.edu.ec/jur/modalidades-trabajo-social/c010048/mision-vision/>
- Von Bertalanffy, L. (1986). *Teoría General de los Sistemas* (Primera ed). New York: Geoge Braziller.

# ANEXO

**Anexo 1**

**Matriz Operacional e Instrumentos**

<b>Anexo# 1</b>							
<b>Matriz de Operacionalización de Variables</b>							
<b>Categorías</b>	<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Índice 1</b>	<b>Índice 2</b>	<b>Técnica</b>	<b>Pregunta</b>	
Información general	Información personal	Edad			Encuesta (ISTAS21)	Adaptación del Cuestionario (ISTAS21)	
		Sexo o género			Encuesta (ISTAS21)		
		Estado civil			Encuesta (ISTAS21)		
		Instrucción académica			Encuesta (ISTAS21)		
	Información profesional	Tiempo de servicio en institución	Jornadas de trabajo				Encuesta (ISTAS21)
		Ocupación					Encuesta (ISTAS21)
Interacciones	Relaciones Interpersonales	Compañeros	Participación en actividades de grupo		Encuesta (ISTAS21)		
		Jefes o supervisor					

			Relaciones personales satisfechas		Encuesta (ISTAS21)	
		Relaciones Familiares	Roles asignados dentro de la familia		Encuesta (ISTAS21)	
			Trabajo familiar y domestico		Encuesta (ISTAS21)	
Factores de riesgo psicosocial	Apoyo social en la institución y calidad de liderazgo	Apoyo social de compañeros y jefe	Presencia del jefe o de la institución en momentos de crisis		Encuesta (ISTAS21)	
			Sentimientos de aislamiento		Encuesta (ISTAS21)	
		Calidad de liderazgo	Influencia en la toma de decisiones		Encuesta (ISTAS21)	
			Iniciativa propia		Encuesta (ISTAS21)	
		Posibilidad de	Participación en		Encuesta	

		relación social	actividades de grupo		(ISTAS21	
		Calidad de rol			Encuesta (ISTAS21	
		Conflicto de rol			Encuesta (ISTAS21	
		Sentimientos de compañerismo			Encuesta (ISTAS21	
	Trabajo activo y desarrollo de actividades	Control y autonomía sobre el trabajo			Encuesta (ISTAS21	
		Compromiso			Encuesta (ISTAS21	
		Control sobre el tiempo de trabajo			Encuesta (ISTAS21	
		Participación y manejo del cambio			Encuesta (ISTAS21	
		Oportunidad de desarrollo y uso de habilidades y destrezas			Encuesta (ISTAS21	

	Exigencias Psicosociales	Exigencias cuantitativas	Cantidad de trabajo		Encuesta (ISTAS21)	
			Ritmo de trabajo		Encuesta (ISTAS21)	
		Exigencias de esconder emociones	Agotamiento		Encuesta (ISTAS21)	
			Inestabilidad emocional			
			Desmotivación			
		Exigencias de responsabilidad del cargo			Encuesta (ISTAS21)	
		Exigencias de la jornada de trabajo	Cambios en la jornada de trabajo		Encuesta (ISTAS21)	
	Exigencia cognitiva			Encuesta (ISTAS21)		
	Compensación en el trabajo	Inseguridad contractual			Encuesta (ISTAS21)	
		Reconocimientos			Encuesta (ISTAS21)	

	Doble presencia	Doble jornada			Encuesta (ISTAS21)	
	Estima	Percepciones			Encuesta (ISTAS21)	

Elaborado: Bonnie García, 2018

Fuente: Anexo a encuesta Iistas21 (Versión corta)

## Anexo 2

### Encuesta ISTAS21 (Versión corta)

Encuesta sobre los factores psicosociales de los(as) trabajadores del área administrativa de un instituto de educación privado superior  
(Adaptación del cuestionario psicosocial de Copenhague)

**Presentación y objetivo:** Este instrumento está diseñado para identificar y medir la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial en el trabajo.

Toda información Obtenida es totalmente confidencial y solo se usará con fines académicos.

**Encuestadora:** \_\_\_\_\_ **Fecha:** \_\_\_\_\_ **Hora:** \_\_\_\_\_

#### Datos personales de la persona encuestada

**Sexo:** Mujer ( ) Hombre ( ) **Edad:** \_\_\_\_\_ **Genero:** Femenino ( ) Masculino ( )

**Estado Civil:** Soltero/a ( ) Casado/a o Unión libre ( ) Viudo/a ( ) Separado/a o Divorciado/o ( )

**Estudios:** Bachillerato ( ) Universitario ( ) **Profesión:**

\_\_\_\_\_

**Cargo actual:** \_\_\_\_\_

**Tiempo en el cargo:**

\_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** De las siguientes afirmaciones le pedimos que responda con precisión y elija una sola respuesta para cada una de las siguientes preguntas

#### APARTADO 1

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

Suma de los códigos de tus preguntas a las preguntas 1 a 6: \_\_\_\_\_ puntos

## APARTADO 2

Preguntas/ Respuestas	Siempre	Muchas veces	Algunas Veces	Solo alguna Vez	Nunca
7) ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	4	3	2	1	0
8) ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	4	3	2	1	0
9) ¿Tienes influencias sobre el orden en el que realizas las tareas?	4	3	2	1	0
10) ¿Puedes decidir cuando haces un descanso?	4	3	2	1	0
11) Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	4	3	2	1	0
12) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	4	3	2	1	0
13) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	4	3	2	1	0
14) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?	4	3	2	1	0
15) ¿Tienen sentido tus tareas?	4	3	2	1	0
16) ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	4	3	2	1	0

Suma de los códigos de tus preguntas a las preguntas 7 a 16: \_\_\_\_\_

## APARTADO 3

Preguntas/ Respuestas	Muy preocupado	Bastante preocupado	Mas o Menos preocupado	Poco preocupado	Nada preocupado
<b>En estos momentos ¿estas preocupado(a)</b>					
17) ¿Por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	4	3	2	1	0
18) ¿Por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	4	3	2	1	0

19) Por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, ¿que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?	4	3	2	1	0
20) Por si te cambian el horario (turno, días de la semana, ¿horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	4	3	2	1	0

Suma de los códigos de tus preguntas a las preguntas 17 a 20: \_\_\_\_\_ puntos

#### APARTADO 4

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

Suma de los códigos de tus preguntas a las preguntas 21 a 30: \_\_\_\_\_

## APARTADO 5

**Nota:** Este apartado está diseñado para personas trabajadoras y que convivan con alguien (pareja, hijos, padres, entre otros)

Preguntas/ Respuestas					
31) ¿Qué parte del trabajo familiar y domestico haces tú?	4	3	2	1	0

### Respuestas:

- Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domesticas (4)
- Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas (3)
- Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familias y domésticas (2)
- Solo hago tareas muy puntuales (1)
- No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas (0)

Preguntas/ Respuestas	Siempre	Muchas veces	Algunas Veces	Solo alguna Vez	Nunca
32) Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
33) Cuando estas en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
34) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	4	3	2	1	0

Suma de los códigos de tus preguntas a las preguntas 31 a 34: \_\_\_\_\_

## APARTADO 6

Preguntas/ Respuestas	Siempre	Muchas veces	Algunas Veces	Solo alguna Vez	Nunca
35) Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	4	3	2	1	0
36) En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	4	3	2	1	0
37) En mi trabajo me tratan injustamente	0	1	2	3	4

38) Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibe en mi trabajo me parece adecuado	4	3	2	1	0
---	---	---	---	---	---

Suma de los códigos de tus preguntas a las preguntas 35 a 38: \_\_\_\_\_ puntos

***Muchas Gracias por su tiempo***

### Anexo 3

### Matriz para análisis de la información

Trabajador /Apartados Preguntas	Exigencias psicológicas						Trabajo activo y posibilidades de desarrollo						Inseguridad				Apoyo social y calidad de liderazgo						Doble presencia				Estima				Rango de colores: Rojo (Exposición alta), Amarillo (Exposición intermedia) y Verde (Exposición baja)													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	Apart 1	Apart 2	Apart 3	Apart 4	Apart 5	Apart 6
X1	3	2	0	1	0	1	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	1	4	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	0	2	2	4	4	4	4	1	1	3	1	3	1
X2	3	1	1	2	1	0	4	4	4	3	0	4	4	4	4	4	0	0	1	0	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	1	0	0	2	3	4	4	4	2	1	1	1	1	1
X3	3	2	0	1	0	0	2	1	2	0	2	2	2	4	4	3	2	2	2	2	2	4	3	4	2	3	2	2	2	1	4	3	2	2	2	2	3	1	1	2	3	2	3	3
X4	0	0	0	0	0	0	0	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	1	4	4	4	4	1	1	3	1	3	1
X5	1	0	0	0	0	0	0	3	2	2	0	2	2	1	4	4	2	0	0	0	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	1	1	0	1	3	4	4	3	1	3	2	1	1	1
X6	3	2	1	3	1	1	0	2	1	3	0	2	2	4	3	2	3	3	4	4	1	4	2	3	2	4	1	2	4	4	3	2	1	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	1
X7	4	2	1	3	2	3	0	4	3	0	2	4	4	4	4	3	3	0	4	3	2	3	1	2	4	4	4	4	4	4	1	1	1	2	4	4	4	3	3	1	3	1	2	1
X8	3	2	1	3	2	1	1	2	3	2	1	2	3	3	4	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2
X9	2	3	2	2	4	3	3	4	2	3	2	3	2	3	1	2	3	2	4	3	2	3	3	4	2	3	1	2	3	3	2	2	3	3	0	1	2	3	3	2	3	2	3	3
X10	3	1	0	0	0	0	0	2	4	2	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	4	3	4	4	4	3	0	4	4	1	0	0	0	4	4	4	4	1	1	2	1	1	1
X11	3	3	2	3	3	3	2	3	0	2	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	2	3	3	4	4	3	2	3	1	3	1
X12	3	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	0	2	0	2	3	4	2	3	1	3	1	2	2
X13	3	2	0	2	0	0	0	2	4	4	1	3	3	3	4	4	1	1	1	1	2	4	2	4	3	3	4	4	3	3	2	0	2	2	2	3	4	3	1	1	2	1	2	2
X14	2	1	0	0	2	0	1	0	2	2	1	4	4	4	4	4	3	0	0	4	2	4	2	3	4	1	4	4	3	3	2	0	1	0	3	3	4	3	1	1	3	1	1	1

X15	2	1	0	1	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	4	4	0	1	1	1	2	4	4	3	3	3	4	3	3	2	1	1	0	0	3	3	4	3	2	1	2	1	1	1
X16	3	2	0	0	2	0	0	3	3	2	0	4	4	4	4	4	0	3	4	4	4	4	0	4	3	4	4	4	4	4	4	2	0	2	4	4	4	4	1	3	1	3	1	
X17	2	3	1	2	2	2	0	2	4	3	2	2	3	4	4	4	3	1	4	4	3	4	0	2	4	0	4	4	2	0	1	3	0	2	0	3	4	2	3	1	3	2	2	3
X18	2	3	4	2	0	2	2	1	2	3	0	2	2	2	4	3	4	1	0	0	2	4	2	2	4	3	4	3	4	4	3	0	2	1	2	3	4	3	3	2	2	1	2	2
X19	3	0	0	4	2	0	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	0	3	1	3	4	2	4	4	4	4	4	4	1	0	1	2	4	4	4	4	2	1	3	1	2	1	
X20	4	2	1	1	2	0	3	4	4	2	1	4	4	4	2	4	2	1	4	1	4	4	0	3	3	0	0	3	4	4	4	4	0	3	0	3	2	2	2	1	3	2	3	3
X21	2	2	1	1	2	0	0	4	2	4	0	2	3	4	4	4	2	1	3	1	4	4	4	3	4	2	0	0	1	2	3	1	0	0	3	4	4	3	2	1	3	2	1	
X22	2	2	1	2	1	2	2	3	3	0	0	3	3	2	3	3	3	1	4	1	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	1	3	0	0	3	3	4	2	2	2	3	2	2	
X23	2	1	1	1	2	2	2	3	3	3	0	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3	2	2	2	1	1	1	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2
X24	2	2	1	1	1	4	0	0	0	0	0	2	0	1	3	1	4	2	4	1	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	3	1	1	2	0	1	3	1	3	3	3	3	3	3
X25	3	1	0	0	3	0	3	3	3	4	0	3	4	4	4	4	0	1	4	4	4	4	2	2	3	2	4	4	2	2	4	2	0	2	0	2	3	0	1	1	3	1	3	3
X26	2	3	0	2	0	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	4	2	3	4	2	3	4	3	3	4	1	3	3	3	4	1	0	1	1	3	0	4	3	2	1	3	1	3	
X27	2	2	0	0	1	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	0	4	0	0	4	4	4	4	1	1	3	1	2	1	1
X28	4	3	1	2	3	2	3	4	3	2	0	3	4	4	4	3	2	1	3	2	3	4	3	3	2	2	0	4	3	2	4	4	2	3	2	2	2	2	3	1	3	2	3	3
X29	2	2	1	2	1	2	2	3	4	4	0	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	1	0	0	2	4	4	4	3	2	1	3	1	1	1	
X30	4	3	3	1	3	2	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	3	1	4	0	4	4	3	2	4	3	0	3	3	3	1	0	4	1	3	3	4	3	3	1	3	1	2	1
X31	4	2	0	1	0	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	0	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4	2	2	1	3	1	3	2	2
X32	2	0	0	0	1	0	0	3	3	2	0	4	4	4	4	3	1	1	1	1	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	1	2	1	3	4	2	1	1	2	1	3	3	
X33	2	0	0	2	0	0	1	2	4	1	2	4	4	4	4	3	3	2	4	4	2	4	0	0	3	3	4	4	4	3	4	2	0	2	3	2	4	3	1	1	3	2	3	2
X34	2	2	1	1	2	0	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	1	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	1	2	0	1	3	3	4	3	2	1	3	1	2	1
X35	2	1	0	0	0	1	4	4	4	4	0	2	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	0	1	2	3	4	4	4	4	1	4	3	3	3	4	4	1	1	3	2	3	1	1



X57	3	2	1	2	1	0	0	3	3	3	0	4	4	4	4	4	0	0	1	1	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	1	0	2	2	4	4	4	3	2	1	2	1	2	1	
X58	2	4	2	4	1	0	2	2	3	1	3	2	2	4	3	4	1	2	4	4	2	4	2	2	3	4	3	3	4	4	2	2	0	1	1	2	4	1	3	1	3	1	2	3	
X59	3	3	2	4	1	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	1	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	1	3	1	3	2	
X60	2	1	0	0	3	3	1	2	2	2	3	1	2	2	3	4	1	2	4	1	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	2	4	3	4	4	3	2	2	3	1	3	1

Elaborado: Bonnie Garcia, 2018

Fuente: Anexo a encuesta Iistas21 (Versión corta)

**Anexo 5:****Datos personales y profesionales de los trabajadores encuestados**

Trabajador/a	Sexo	Edad	Estado civil	Cargo actual	Tiempo en el cargo
X1	Hombre	33	Soltero	Asistente	6 años
X2	Mujer	39	Casada o Unión libre	Coordinadora	3 meses
X3	Mujer	52	Separada o divorciada	Asistente	6 años
X4	Mujer	35	Casada o Unión libre	Asistente	2 años
X5	Mujer	39	Soltera	Asistente	7 años
X6	Mujer	58	Separada o divorciada	Asistente	15 años
X7	Mujer	39	Casada o Unión libre	Coordinadora	3 meses
X8	Mujer	32	Casada o Unión libre	Asistente	4 años
X9	Hombre	35	Separado o divorciado	Asistente	5 años
X10	Mujer	30	Soltera	Directora	1 año
X11	Mujer	41	Soltera	Secretaria	15 años

X12	Hombre	41	Casado o Unión libre	Asistente	10 años
X13	Mujer	44	Casada o Unión libre	Secretaria	26 años
X14	Hombre	59	Casado o Unión libre	Asistente	32 años
X15	Mujer	53	Separada o divorciada	Secretaria	24 años
X16	Mujer	63	Soltera	Asistente	5 años
X17	Mujer	48	Casada o Unión libre	Secretaria	23 años
X18	Mujer	39	Viuda	Secretaria	10 años
X19	Mujer	31	Soltera	Coordinadora	2 años
X20	Hombre	26	Soltero	Asistente	1 año y 6 meses
X21	Mujer	35	Soltera	Coordinadora	8 meses
X22	Mujer	35	Soltera	Asistente	4 años
X23	Mujer	38	Soltera	Asistente	3 años
X24	Hombre	31	Casado o Unión libre	Asistente	3 años
X25	Mujer	59	Separada o divorciada	Secretaria	35 años

X26	Hombre	49	Separada o divorciada	Asistente	31 años
X27	Mujer	62	Casada o Unión libre	Decana	6 años
X28	Mujer	55	Casada o Unión libre	Asistente	33 años
X29	Mujer	30	Soltera	Directora	4 años
X30	Mujer	43	Casada o Unión libre	Directora	6 meses
X31	Mujer	25	Soltera	Asistente	6 meses
X32	Mujer	27	Soltera	Auxiliar	7 años
X33	Mujer	60	Soltera	Secretaria	32 años
X34	Mujer	31	Soltera	Coordinadora	4 años
X35	Mujer	54	Separada o divorciada	Asistente	27 años
X36	Mujer	53	Soltera	Secretaria	12 años
X37	Hombre	54	Casado o Unión libre	Director	13 años
X38	Mujer	64	Casada o Unión libre	Asistente	43 años
X39	Hombre	62	Viudo	Decano	7 años

X40	Mujer	27	Soltera	Asistente	4 años
X41	Mujer	42	Separada o divorciada	Secretaria	9 años
X42	Mujer	28	Casada o Unión libre	Asistente	9 años
X43	Mujer	48	Casada o Unión libre	Secretaria	16 años
X44	Mujer	42	Separada o divorciada	Secretaria	27 años
X45	Mujer	39	Casada o Unión libre	Directora	2 años
X46	Mujer	24	Soltera	Asistente	1 año
X47	Mujer	41	Casada o Unión libre	Secretaria	23 años
X48	Mujer	58	Separada o divorciada	Directora	6 años
X49	Mujer	30	Casada o Unión libre	Coordinadora	4 años
X50	Mujer	51	Soltera	Coordinadora	7 años
X51	Mujer	20	Soltera	Asistente	4 meses
X52	Mujer	30	Soltera	Coordinadora	3 meses
X53	Mujer	34	Soltera	Asistente	12 años

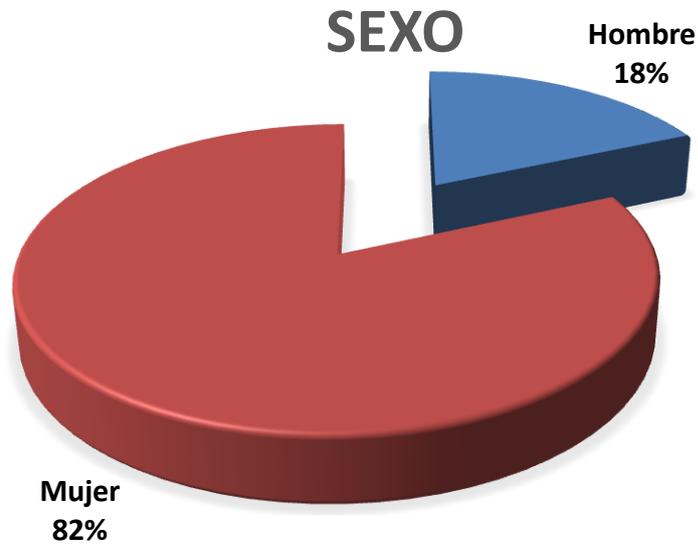
X54	Mujer	59	Casada o Unión libre	Asistente	38 años
X55	Mujer	48	Casada o Unión libre	Coordinadora	15 años
X56	Hombre	28	Soltero	Asistente	10 años
X57	Hombre	50	Casado o Unión libre	Supervisor	16 años
X58	Mujer	45	Casada o Unión libre	Secretaria	24 años
X59	Mujer	45	Casada o Unión libre	Directora	1 año y 6 meses
X60	Mujer	30	Soltera	Secretaria	13 años

Elaborado: Bonnie Garcia, 2018

Fuente: Anexo a encuesta Iistas21 (Versión corta)

## Gráficos Estadísticos

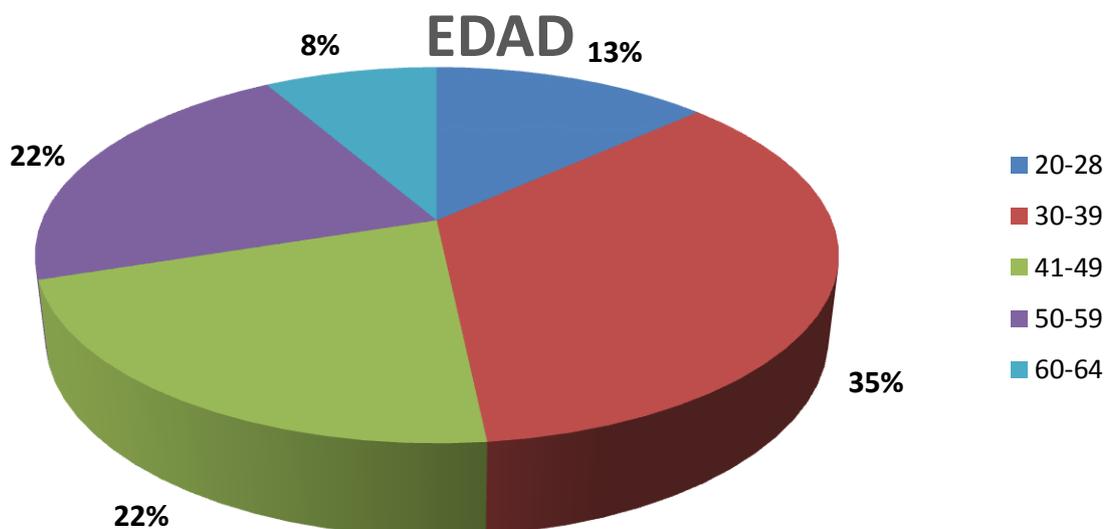
### Gráfico #1 Sexo de los/as Trabajadores entrevistados



Elaborado por: Bonnie Garcia, 2018

Fuente: Anexo a encuesta Iistas21 (Versión corta)

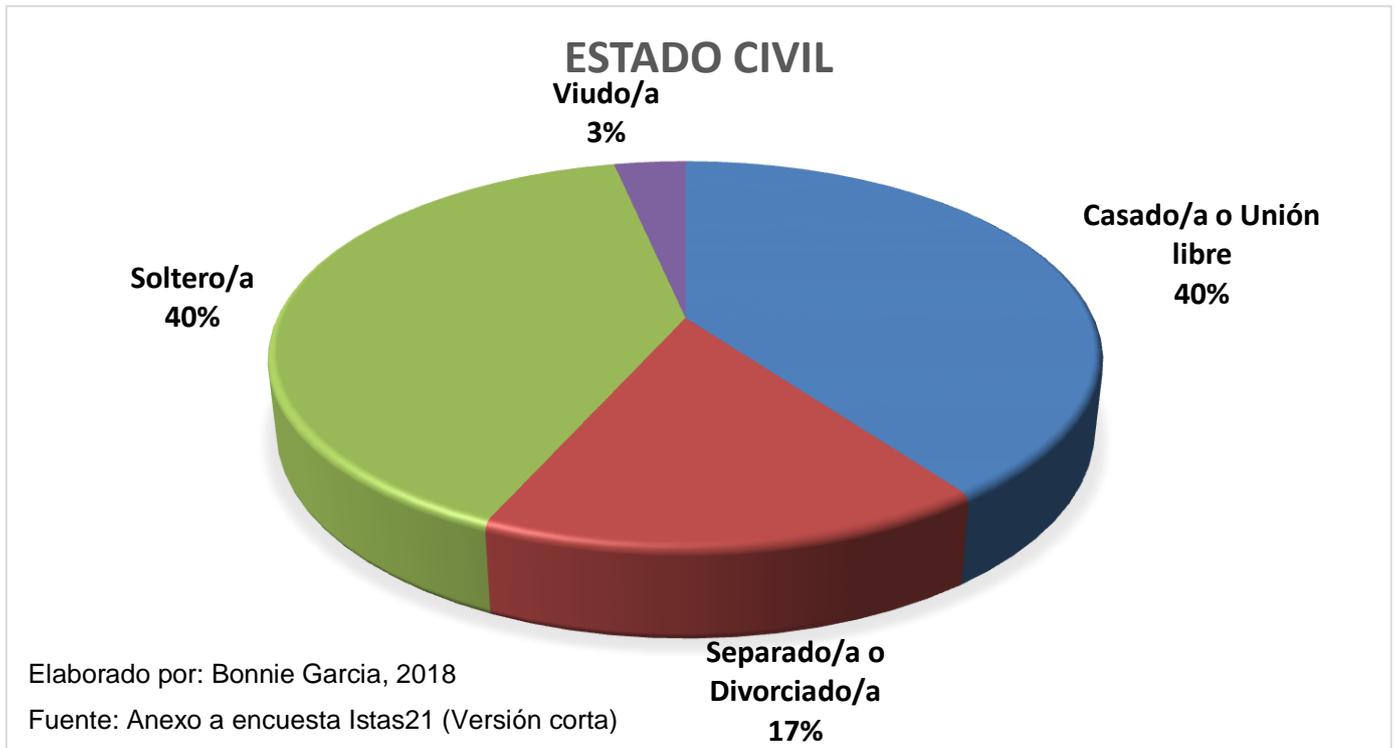
### Gráfico #2 Edad de los/as Trabajadores entrevistados



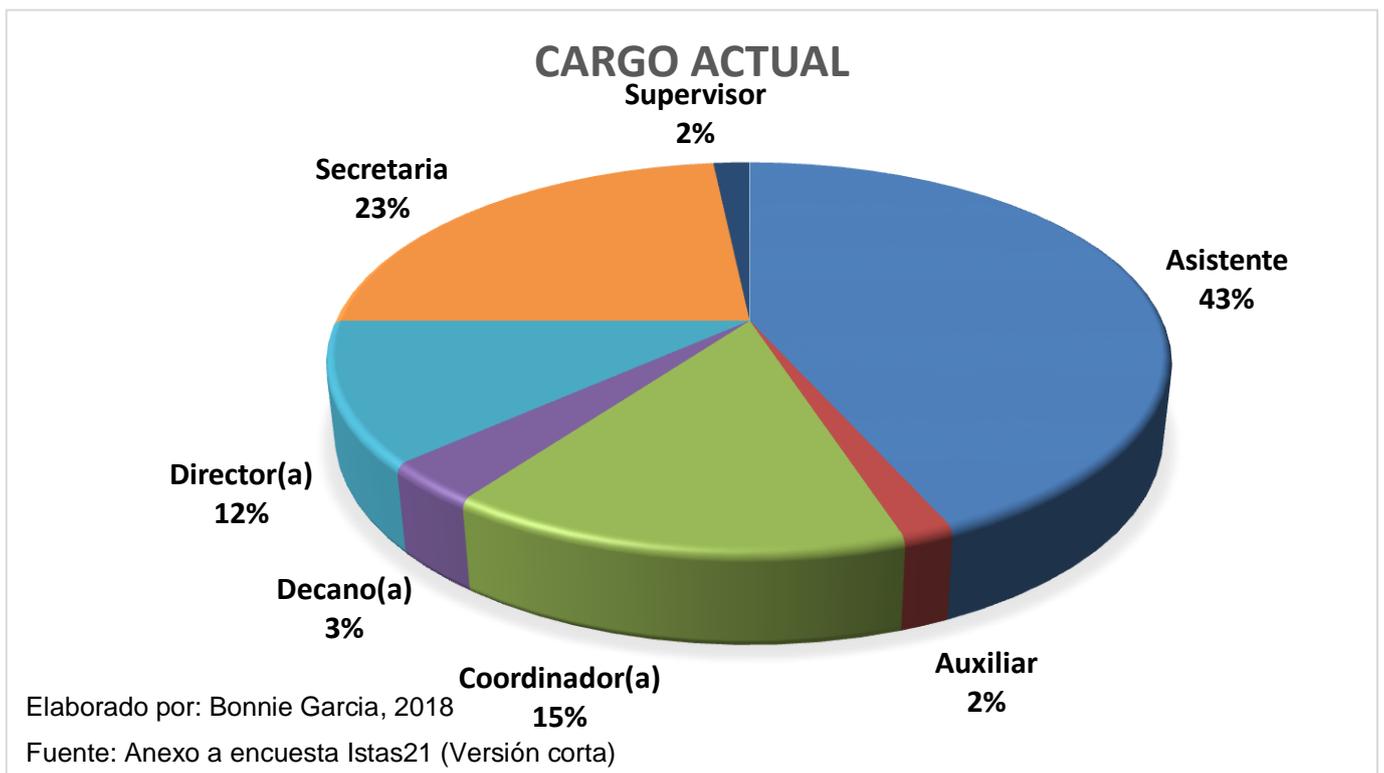
Elaborado por: Bonnie Garcia, 2018

Fuente: Anexo a encuesta Iistas21 (Versión corta)

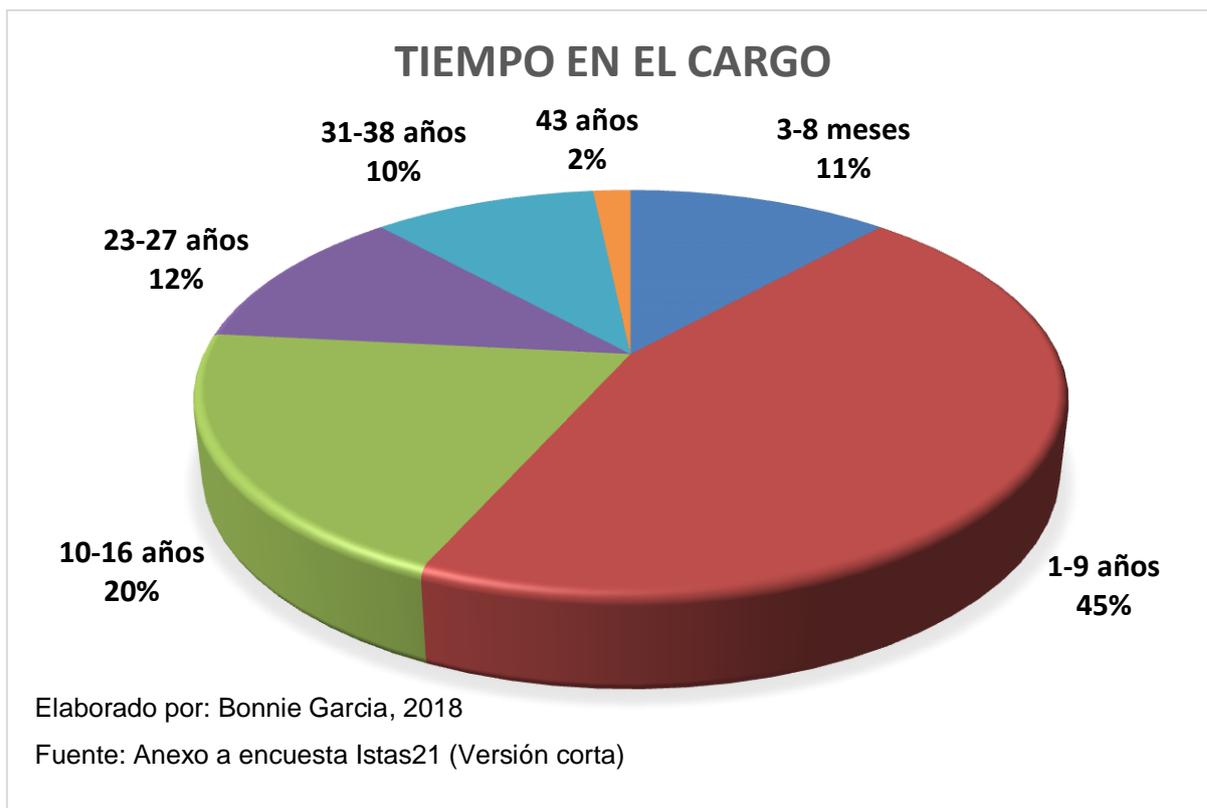
**Gráfico #3 Estado Civil de los/as Trabajadores entrevistados**



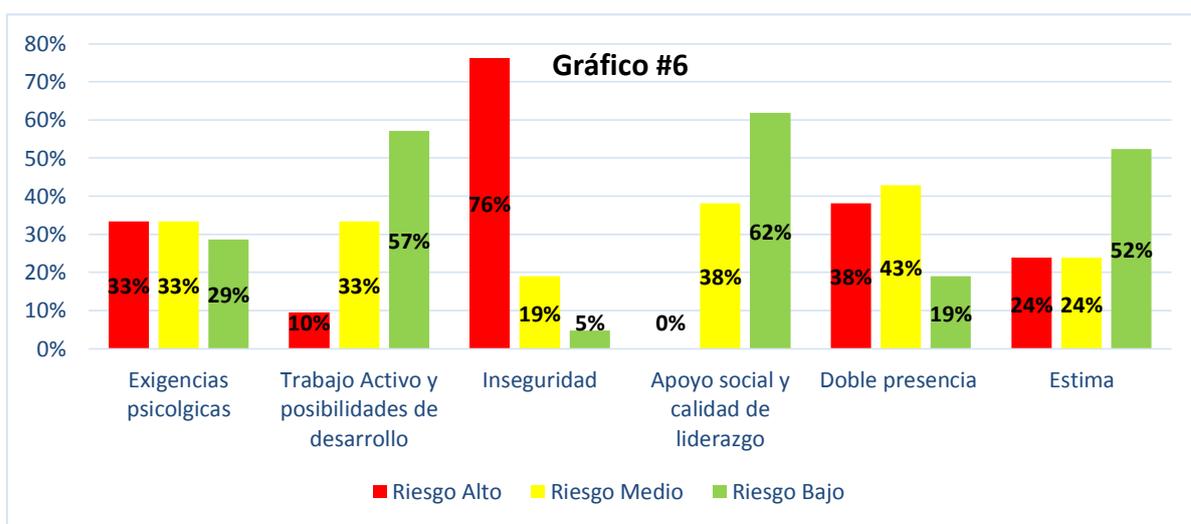
**Gráfico #4 Cargo actual de los/as Trabajadores entrevistados**



**Gráfico #5 Tiempo en el cargo de los/as Trabajadores entrevistados**



**Gráfico #6 dimensiones de los Factores de Riesgo Psicosociales**



Elaborado por: Bonnie Garcia, 2018

Fuente: Anexo a encuesta Iistas21 (Versión corta)

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **García Gordillo Bonnie Alejandra** con C.C: # 0952149201 autora del trabajo de titulación: “**Factores de Riesgo Psicosocial en el personal administrativo de una Institución de Educación superior de la ciudad de Guayaquil en el 2018**” previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **25 de Septiembre de 2018**

f. \_\_\_\_\_

**García Gordillo, Bonnie Alejandra**

C.C: 0952149201

## **REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

### **FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN**

<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Factores de Riesgo Psicosocial en el personal administrativo de una Institución de Educación superior de la ciudad de Guayaquil en el 2018		
<b>AUTOR(ES)</b>	Garcia Gordillo, Bonnie Alejandra		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Sara Rowena, Acosta Bustamante, Mgs.		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas		
<b>CARRERA:</b>	Trabajo Social		
<b>TITULO OBTENIDO:</b>	Licenciada en Trabajo Social		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	5 de octubre de 2018	<b>No. PÁGINAS:</b>	115
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Salud ocupacional, Recursos Humanos, Administración		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Riesgo Laboral, Trabajo Social y Factores Psicosociales, Exigencias Psicosociales, Doble presencia y Estima		
<b>RESUMEN:</b>	<p>La siguiente investigación se enfoca en los Factores de Riesgo Psicosociales a partir de un análisis y descripción de las diferentes teorías, los Factores Psicosociales en la actualidad se consideran como un riesgo para los trabajadores, como la interferencia con el ambiente de trabajo y como alterar la personalidad del trabajador, en la calidad del trabajo y en la posibilidad de desarrollo profesional, el objetivo del siguiente trabajo se enfoca en identificación de los factores de riesgos psicosociales presente en el personal del área administrativa de una Institución de Educación Superior de la ciudad de Guayaquil en el año 2018. La investigación, tiene un enfoque cuantitativo y con un nivel descriptivo. La muestra se conforma por sesenta trabajadores del área administrativa, de una Institución privada de Educación Superior de la ciudad de Guayaquil. Se aplicó la encuesta Istars21 versión corta para la recopilación de los datos para el desarrollo de la investigación.</p> <p>Se da una descripción de los datos obtenidos por la aplicación de la encuesta, para determinar los factores de riesgo psicosocial del personal administrativo. Se subdividió en subcapítulo para el análisis de los datos personales y profesionales, como se relaciona con los factores de riesgo psicosociales, se determinan las preguntas que tengan mayor relevancia de cada apartado y cuáles de los apartados son favorables o desfavorables para los trabajadores.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTORA:</b>	<b>Teléfono:</b> 2477306 (Convencional) 0967380030 (Cell)	E-mail: <a href="mailto:bonniegarciag@gmail.com">bonniegarciag@gmail.com</a>	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::</b>	<b>Nombre: Muñoz Sánchez, Christopher Fernando</b>		
	<b>Teléfono:</b> +593-990331766		
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:christopher.muñoz@cu.ucsg.edu.ec">christopher.muñoz@cu.ucsg.edu.ec</a>		



**Presidencia  
de la República  
del Ecuador**



**Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes**



**SENESCYT**  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

**SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA**

<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>	
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>	
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>	