



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS**

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

TEMA:

**“FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES PRESENTES EN
COLABORADORES DE EMPRESA PRIVADA DE ECUADOR, PERIODO
2019”.**

AUTORA:

Lozano Sotomayor Katherine María

**Trabajo de titulación previo a la obtención del grado de
Licenciatura en Trabajo Social**

TUTOR:

Psic. Sara Rowena Acosta Bustamante. Mgs

Guayaquil, Ecuador

19 de febrero del 2020



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Lozano Sotomayor, Katherine María**, como requerimiento para la obtención del título de **licenciatura en Trabajo Social**.

TUTOR (A)

f. _____
Acosta Bustamante, Sara Rowena

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____
Mgs. Quevedo Terán, Ana Maritza Lic.

Guayaquil, a los 19 del mes de febrero del año 2020



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS**

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Lozano Sotomayor Katherine María**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, “**Factores de Riesgo Psicosociales presentes en colaboradores de empresa privada de Ecuador, periodo 2019**”. Previo a la obtención del título de **licenciatura 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 19 del mes de febrero del año 2020

EL AUTOR (A)

f. _____
Lozano Sotomayor Katherine María



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

AUTORIZACIÓN

Yo, **Lozano Sotomayor Katherine María**

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 Psicosociales presentes en colaboradores de empresa privada de Ecuador, periodo 2019**”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 19 del mes de febrero del año 2020.

EL (LA) AUTOR(A):

f. _____
Lozano Sotomayor Katherine María

Urkund Analysis Result

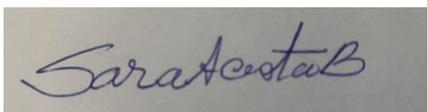
Analysed Document: Tesis Katherine Lozano Feb 25.docx (D66509817)
Submitted: 3/26/2020 2:26:00 AM
Submitted By: rowenacosta@hotmail.com
Significance: 2 %

Sources included in the report:

Jenny.docx (D64977369)
CEVALLOS GARCIA IVIS TESIS ESTRES LABORAL FINAL .pdf (D62890145)
TESIS MAESTRIA JCMR EDITAR 1.docx (D63275616)
Tesis RIESGOS PSICOSOCIALES QUE SE MANIFIESTAN EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SEGURIDAD DEL CENTRO DE REHABILITACIÓN SOCIAL DE TURIOctubre.doc (D57487399)
https://www.researchgate.net/publication/334132182_Programa_de_preencion_de_riesgos_psicosociales_para_una_institucion_particular_educativa_de_la_ciudad_de_Ambato
<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/689/TESIS%20ME.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Instances where selected sources appear:

14



Psicóloga Sara Rowena Acosta Bustamante Mg.
Tutora de Tesis

Agradecimiento

En primer lugar, gracias a Dios por ayudarme guiarme y fortalecerme en el camino hasta llegar a la meta de obtener mi título universitario. En segundo lugar mi plena gratitud a mis docentes por haberme ilustrado enseñado y nutrido de conocimiento optimo y necesario para poder ser una profesional en trabajo social empática y militante para servir con el corazón y la mente de manera ecuánime.

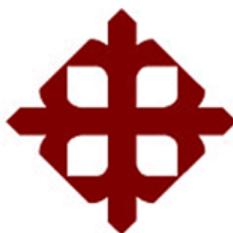
Estoy sumamente agradecida a Mariuxi Tobar mi gran amiga, la cual fue un pilar fundamental durante mis primeros años de carrera para alentarme y apoyarme durante este camino y siempre soñamos en graduarnos juntas le doy gracias a Dios y a la vida le dedico este logro y mi infinita gratitud.

Gracias a mis padres que siempre han creído y apostado por mí, pues a pesar de que estos años de estudio me impidieron estar a su lado, ellos siempre me alentaron por luchar sin desfallecer, mi madre decía el no ya lo tienes ve por el sí, y lo conseguí, gracias, padres por ayudarme en todos los sentidos esta lucha tuvo un final feliz gracias a ustedes.

Mis dos ángeles el primero al cual agradezco, mi abuelo Jaime Sotomayor U. por creer en mi alentarme ayudarme económicamente, depositar toda su fe en mí y en mis capacidades intelectuales, aunque hoy ya no esté aquí para felicitarme sé que desde el cielo estas radiante de felicidad, gracias abuelo querido.

Mi segundo ángel mi padre Luis Alexander Lozano, el cual con su partida me enseñó muchas cosas valiosas, que me hicieron mejor ser humano y aunque al partir dejó un gran dolor, posteriormente se transformó en sabiduría y resurgí como el ave fénix y con una gran sonrisa les dedico mi esfuerzo, los amaré por y para siempre.

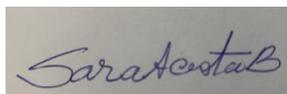
Finalmente muchísimas gracias al Estado Ecuatoriano y por ende al SNNA por haberme otorgado gozar de una beca universitaria la cual ha sido una herramienta importante, trascendental y elemental durante mis años de carrera para formarme profesionalmente.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas
Carrera de Trabajo Social**

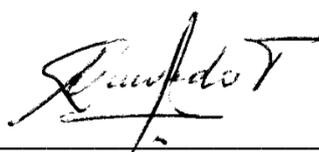
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



f. _____

Psi. SARA ROWENA ACOSTA BUSTAMANTE, Mgs.

TUTOR

f.  _____

Lic. ANA MARITZA QUEVEDO TERAN, Mgs.

DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f.  _____

Lic. CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ, Mgs.
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS
CARRERA TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO
PERIODO UTE B/2019

ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES PRESENTES EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DEL ECUADOR EN EL AÑO 2019", elaborado por el/la estudiante KATHERINE MARIA LOZANO SOTOMAYOR, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
SARA ROWENA ACOSTA BUSTAMANTE	JOSE GREGORIO SALAZAR JARAMILLO	MARIA FERNANDA DE LUCA URIA	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
8.71 /10	7.69 /10	8.13 /10	7.69 /10
	Total: 10 %	Total: 20 %	Total: 70 %
Parcial: 70 %	Parcial: 30 %		
Nota final ponderada del trabajo de título: 8.43 /10			

Para constancia de lo cual los abajo firmantes certificamos.


Miembro 1 del Tribunal


Miembro 2 del Tribunal


Oponente


Docente Tutor



ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS	X
INTRODUCCIÓN	2
CAPÍTULO I	4
CAPITULO II	15
2.1. Referentes teóricos conceptuales	15
2.1.1. Modelo Ecológico de Bronfenbrenner	15
2.2. Marco conceptual	17
2.2.1. Riesgo de trabajo	17
2.2.2. Riesgo psicosocial	18
2.3. Referente Normativo	35
2.3.1. Referente Normativo Internacional	35
2.3.2. Referente Normativo Nacional	37
CAPÍTULO III	42
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	42
3.1. Enfoque de Investigación	42
3.2. Tipo y nivel de investigación	43
3.3. Universo	43
3.4. Muestra y muestreo	44
3.5. Categorías y variables de estudio	44
3.6. Formas de recolección de la información	45
3.7. Forma de análisis de información	45
CAPÍTULO IV	46
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	46
4.1. Análisis descriptivo: perfil sociodemográfico y de empleo	46
4.3. Análisis descriptivo de la dimensión liderazgo.	51
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59
Conclusiones	59
Recomendaciones	60
Bibliografía	62
ANEXO	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1 Principales enfermedades relacionadas con el trabajo en Europa	5
Tabla No. 2 Muestra	44
Tabla No. 3 Estratificación	46
Tabla No. 4 Género y Edad	46
Tabla No. 5 Nivel de Instrucción y cargo laboral:.....	47
Tabla No. 6 Carga y ritmo de trabajo:	48
Tabla No. 7 Carga y ritmo de trabajo:	48
Tabla No. 8 Carga y ritmo de trabajo:	49
Tabla No. 9 Carga y ritmo de trabajo:	50
Tabla No. 10 Liderazgo:.....	52
Tabla No. 11 Liderazgo:.....	53
Tabla No. 12 Liderazgo:.....	55
Tabla No. 13 Liderazgo:.....	56
Tabla No. 14 Liderazgo:.....	57
Tabla No. 15 Liderazgo:.....	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1 Estratificación.....	69
Gráfico No. 2 Edad y Género femenino.....	69
Gráfico No. 3 Edad y Género masculino.....	70
Gráfico No. 4 Carga y ritmo de trabajo. Administrativo.....	70
Gráfico No. 5 Carga y ritmo de trabajo. Operativo.....	71
Gráfico No. 6 Carga y ritmo de trabajo. Administrativo.....	71
Gráfico No. 7 Carga y ritmo de trabajo. Área Operativa.....	72
Gráfico No. 8 Carga y ritmo de trabajo. Área Administrativa.....	72
Gráfico No. 9 Carga y ritmo de trabajo. Área Operativa.....	73
Gráfico No. 10 Liderazgo. Área Administrativa.....	73
Gráfico No. 11 Liderazgo. Área Operativa.....	74
Gráfico No. 12 Liderazgo. Área Administrativa.....	74
Gráfico No. 13 Liderazgo. Área Operativa.....	75
Gráfico No. 14 Liderazgo. Área Administrativa.....	75
Gráfico No. 15 Liderazgo. Área Operativa.....	76
Gráfico No. 16 Liderazgo. Área Administrativa.....	76
Gráfico No. 17 Liderazgo. Área Operativa.....	77
Gráfico No. 18 Liderazgo. Área Administrativa.....	77
Gráfico No. 19 Liderazgo. Área Operativa.....	78
Gráfico No. 20 Liderazgo. Área Administrativa.....	78
Gráfico No. 21 Liderazgo. Área Operativa.....	79
Gráfico No. 22 Soporte y Apoyo. Área Administrativa.....	79
Gráfico No. 23 Soporte y Apoyo. Área Operativa.....	80

RESUMEN

La siguiente investigación se enfoca en los Factores de Riesgo Psicosociales presentes en una empresa privada de La Republica del Ecuador, cabe destacar que los factores de riesgos psicosociales son considerados como un peligro para los trabajadores, como la interferencia con el ambiente de trabajo, e incidencia en la personalidad del trabajador, en la calidad del desempeño en el trabajo y en la posibilidad de desarrollo profesional del individuo. El objetivo del siguiente trabajo se enfoca en identificación de los factores de riesgos psicosociales presente en el personal del área administrativa y operativa presentes en las diferentes sedes del país de empresa privada en el presente año 2019.

La investigación, tiene un enfoque cuantitativo y con un nivel descriptivo. Se aplicó el cuestionario oficial de Ministerio de Trabajo denominado “Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales”, para la recopilación de los datos para el desarrollo de la investigación.

Se da una descripción de los datos obtenidos por la aplicación del cuestionario mencionado, para determinar los factores de riesgo psicosocial del personal administrativo que estén presente en los mismos a través de una triangulación de datos.

La investigación determinó que el factor de riesgo psicosocial con mayor frecuencia identificado en los colaboradores de la empresa privada donde se realizó la investigación, es “liderazgo”, se concluye por medio de análisis estadístico que en un 30% de la población de trabajadores participantes expresa inconformidad con ello.

Finalmente en lo que respecta a la dimensión carga y ritmo de trabajo se pudo identificar que un 20% de la población encuestada tanto el género femenino como masculino tuvo insatisfacción dicha dimensión convirtiéndose en una problemática en lo que respecta a riesgos psicosociales.

Palabras clave: Riesgo psicosociales, riesgo laboral.

ABSTRACT

The following research focuses on the Psychosocial Risk Factors present in a private company in the Republic of Ecuador, it should be noted that psychosocial risk factors are considered as a danger for workers, such as interference with the work environment, and incidence in the personality of the worker, in the quality of performance at work and in the possibility of professional development of the individual. The objective of the following work focuses on identifying the psychosocial risk factors present in the personnel of the administrative and operational area present in the different headquarters of the country of private company in the current year 2019.

The research has a quantitative approach and a descriptive level. The official questionnaire from the Ministry of Labor called "Psychosocial risk assessment questionnaire in work spaces" was applied to collect the data for the development of the research.

A description of the data obtained by the application of the aforementioned questionnaire is given, to determine the psychosocial risk factors of the administrative staff that are present in them through a triangulation of data.

The investigation determined that the psychosocial risk factor most frequently identified in the collaborators of the private company where the research was carried out, is "leadership", it is concluded through statistical analysis that 30% of the population of participating workers express disagreement with it.

Finally, with regard to the work load and rhythm dimension, it was possible to identify that 20% of the surveyed population, both female and male, was dissatisfied with this dimension, becoming a problem in terms of psychosocial risks.

Key words: Psychosocial risk, occupational risk

INTRODUCCIÓN

El trabajo es una de las actividades humanas más básicas, pues a través de este se pueden satisfacer diversas necesidades económicas, además de la interacción con otras personas relacionadas a la actividad laboral que se desempeña. Es importante para el hombre llevar una vida activa que le permita realizarse como ser humano capaz de solventar sus gastos de alimentación, vestimenta, salud, educación, etc., y demás actividades complementarias a la vida, pues el trabajo en la actualidad se relaciona con el hecho de ganar un salario.

Sin embargo, para el hombre también es importante sentirse protegido en el diario vivir de las actividades laborales, donde se originan diversos factores de riesgos psicosocial dentro de la jornada de trabajo, es decir, las acciones que se realizan para proteger al trabajador con el fin de evitar enfermedades laborales.

Esta investigación tiene como base un enfoque cuantitativo, para el análisis de la información obtenida de la aplicación del cuestionario de riesgos psicosociales, a fin de alcanzar el objetivo general de este estudio, el cual es evaluar los factores de riesgo psicosociales que están presentes en los/las colaboradores de empresa privada de Ecuador en el año 2019. Para lo cual se busca determinar cuáles son aquellos factores de riesgo psicosociales con mayor presencia tanto en las áreas administrativa y operativa que afectan el desarrollo de las actividades laborales del colaborador de la empresa privada de Ecuador.

El primer capítulo contiene información preliminar o antecedentes de estudio, donde se analizan investigaciones relacionadas con el problema, así se puede conocer mejor la problemática desde el punto de vista de otros investigadores. De igual manera se plantean los objetivos y la justificación que determina los límites de la investigación y lo que se espera obtener y el planteamiento del problema a investigar.

El capítulo dos, plantea un estudio de las definiciones conceptuales de las diferentes dimensiones que componen el problema, se elabora entonces el marco teórico donde se encuentran aquellos referentes teóricos con aportes significativos al tema de esta investigación como son los factores de riesgo psicosocial como: estrés laboral, carga y ritmo de trabajo, liderazgo, organización del trabajo, soporte y apoyo laboral, conflicto trabajo-familia. También se consideran dentro de este capítulo, las referentes normativas y estratégicas para resaltar el aporte legal relacionado con la investigación como el de identificar los deberes y derechos de las instituciones tanto pública 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 se conforma por 150 trabajadores del área administrativa y 175 colaboradores del área operativa de la empresa. Además, se indica la aplicación del instrumento de recolección de datos, es decir, el cuestionario de riesgos psicosociales oficial de Ministerio de trabajo.

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 y operativo. 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 y operativo, también se anexan las recomendaciones de autora con respeto a los resultados de la investigación.

CAPÍTULO I

1.1. Planteamiento del problema de investigación

El trabajo “es aquella actividad propiamente humana, que hace uso de nuestras facultades tanto físicas como morales e intelectuales; conducentes a obtener un bien o servicio necesario para la satisfacción propia y a veces ajena de algún tipo de necesidad” (Guerra, 2001). La importancia que tiene el trabajo en el hombre se da porque a través de esta actividad, el ser humano puede alcanzar la satisfacción de ciertas necesidades básicas como alimentación, seguridad, vestimenta, salud, etc. Además, existe la preocupación que en el trabajo se presenten buenas condiciones, con el fin de mantener un buen estado de salud, porque dentro del trabajo surgen los riesgos psicosociales que son: “son de carácter cualitativo y descriptivos, y se encuentran inmersos en la estructura organizacional donde se evalúa el clima organizacional y el liderazgo” (Muñoz, Orellano, & Hernández, 2018).

Es por ello que se recalca la importancia en investigar dichos riesgos, pues la realización de la presente investigación, surge de la necesidad de estudiar los riesgos psicosociales con mayor presencia en los colaboradores de empresa privada de Guayaquil 2019, y como punto de partida, es necesario definir los riesgos psicosociales. Según (Camacho & Mayorga, 2017) “son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente” (pág. 161). Situaciones como esta pueden presentar como consecuencia un momento donde ciertos factores desencadenan posibles efectos negativos en la salud física, mental o social. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) “los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos” (pág. 162)

Por otra parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización de Mundial de la Salud (OMS) define los factores psicosociales como las relaciones de interacción dentro del ambiente de trabajo, así como la satisfacción y condiciones de la organización, y las capacidades del trabajador, las necesidades, cultura y situación personal puertan afuera del trabajo, lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

La OIT, calcula que anualmente a nivel mundial, fallecen alrededor de 2,78 millones de trabajadores, debido a los diferentes riesgos que desembocan en accidentes laborales y enfermedades relacionadas a las actividades de trabajo, la mayor parte de ellas a consecuencia de factores de riesgo psicosociales. La Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound) y la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) reporta hasta el año 2017, que, las enfermedades relacionadas con el trabajo corresponden mayormente a lesiones, trastornos musculo esqueléticos, circulatorios y otros, donde el acoso laboral y sexual, discriminación racial o de género, son los riesgos psicosociales con mayor presencia en los estudios que las agencias realizan para buscar mejoras al sistema de contratación de personal en las empresas para que las mismas adopten las medidas necesarias para combatir los riesgos psicosociales que se presenten.

Tabla No. 1 Principales enfermedades relacionadas con el trabajo en Europa

País	Lesiones	Trastornos musculo esqueléticos	Circulatorios	Otros
Alemania	8,20%	15,32%	10,59%	44,57%
Croacia	18,95%	17,21%	15,79%	12,54%
Francia	6,04%	10,62%	10,55%	50,62%
España	17,57%	14,99%	13,63%	25,95%
Italia	20,02%	14,24%	11,35%	31,37%
Noruega	10,70%	12,17%	10,36%	46,00%
Reino Unido	4,55%	14,90%	13,37%	45,07%
Rumania	22,29%	15,21%	14,12%	12,54%

Fuente: (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2018)

Elaborado por: Katherine Lozano

Los estudios de la EU-OSHA demuestran que países como Croacia, España, Italia y Rumania, poseen la tasa de lesiones más elevada entre los países de Europa, seguidos de trastornos musculoesqueléticos y problemas circulatorios. Sin embargo, dentro de la categoría otros, se presenta circunstancias como los riesgos psicosociales, los cuales derivan en las enfermedades reflejadas en la tabla No. 1. En Europa, las regulaciones sobre la seguridad y salud en el trabajo se desarrollan a través de Directivas comunitarias vinculadas jurídicamente, teniendo participación en cada Estado miembro; su trabajo promueve constantemente la creación de medidas para mejorar la actividad laboral, el uso adecuado de maquinarias, la preparación de los trabajadores en sus puestos de trabajo, al igual que el desarrollo de un ambiente laboral sano. La OIT, (2019) dice que se requiere de un mayor esfuerzo por parte de trabajadores, empleadores y gobiernos para prevenir el surgimiento de nuevos riesgos para la seguridad y la salud que se relacionan con el trabajo, y es necesario que se adopte un enfoque orientado a la multidisciplinariedad.

En América Latina y el Caribe, según la OPS, en un minuto se presentan un promedio de 36 lesiones laborales, es decir, que algún tipo de accidente se presenta durante la jornada de trabajo, además alrededor de 300 personas mueren a diario a causa de los accidentes ocupacionales, de estas el 21,3% son a causa de un riesgo psicosocial, pudiendo ser, acoso laboral o sexual, estrés, etc. Anualmente esta cifra alcanza las 800.000 muertes a nivel mundial y unos 11 millones de contagios de enfermedades en el puesto de trabajo, así como 251.000 casos relacionados con los riesgos psicosociales. Dichos accidentes y enfermedades significan una gran carga a los servicios médicos, alcanzando un costo que representa entre el 2% y 14% del Producto Interno Bruto de varios países. Entre los problemas más comunes que afectan a los trabajadores están que los dolores musculares en la zona de la espalda alcanzan el 37%, mientras que las dificultades de audición y pérdida de la misma, llega al 16% y las enfermedades pulmonares crónicas representan el 13%; por otra parte, el 26% de los casos están ligados a estrés y situaciones de acoso laboral por hostigamiento racial o socioeconómico. En el continente

americano las enfermedades que más se presentan por riesgo laboral son la hipoacusia ocupacional, intoxicación por metales pesados, intoxicaciones agudas por plaguicidas y enfermedades de tipo respiratorias y de la piel.

En Argentina, la Superintendencia de Riesgos del Trabajo indica que, en dicho país por cada diez trabajadores, cuatro de ellos se exponen diariamente a un factor de riesgo en la parte de organización del trabajo. El mismo estudio muestra que tres de cada diez empleados sufren de un riesgo derivado de la violencia laboral, mientras que el 1,42% de estos trabajadores se exponen constantemente a riesgos psicosociales. La asociación entre los factores de riesgo y la salud de los trabajadores se dan debido a que los síntomas y signos clínicos presentes en cada caso se relacionan porque las personas que sufren accidentes en el trabajo provienen de los factores de riesgo psicosocial. (Fundación Argentina de Ergonomía, 2019)

Por otra parte, Ecuador a través del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social tiene como función principal mantener la salud ocupacional de los trabajadores y afiliados y a través del Seguro General de Riesgos de Trabajo efectúa “acciones y programas de prevención y brindar protección oportuna a los afiliados y a sus familias en las contingencias derivadas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales” (pág. 14). Hasta el 2016 el SGRT(Seguro General de Riesgos del Trabajo) reportó más de veinte mil casos de accidente laboral a nivel nacional, siendo las provincias de Guayas, Pichincha y Los Ríos, de ellos el 6,6% pertenece al sector agrícola; 5,3% a la construcción; 16,7% a la industria; 71,4% a servicios generales.

Hasta la fecha, las provincias con más accidentes laborales son Guayas con 10.515 casos reportados por el SGRT; en Pichincha existen 5.408 casos; y 1.414 en la provincia de Los Ríos, mientras que las demás provincias del país alcanzan entre los 100 y 800 casos siendo las provincias de la región amazónica las que menos casos manifiestan en las actividades laborales.

Además del porcentaje analizado por el IESS, se presenta que la mayoría de

los casos de accidentes laborales son consecuencia directa de distracciones por parte de los mismos trabajadores, los cuales se traducen en riesgos psicosociales ocasionados por estrés, relaciones interpersonales, inestabilidad laboral, acoso, horarios de trabajo extendidos, sueldos, etc. elementos que en algún punto de los hechos, se vuelven intolerables para los empleados, debido que van minando el organismo de las personas hasta llegar al punto en que las situaciones se vuelven difíciles de sostener, deteriorando la salud de los trabajadores.

1.2. Antecedentes

La salud ocupacional es definida por la Organización Mundial de la Salud como “una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo”. (pág. 31) Conforme el hombre se hacía camino en el campo laboral, también busca alternativas y procedimientos que permitan salvaguardar a éste y a su familia. Como estudio el término comienza a ser utilizado a partir del año 1950, con el desarrollo de económico de ciudades con auge industrial, a partir de ahí los riesgos se vuelven mayores y ocasionaban que los trabajadores adquieran enfermedades ocasionadas por el medio en el cual desarrollan sus actividades, así como las relaciones interpersonales que se presentan. Los siguientes estudios contribuyen al conocimiento del tema, visto desde diferentes perspectivas:

Un informe preliminar realizado por la (Unión General de Trabajadores, 2019) de la ciudad de Madrid, declara que sus objetivos es la identificación de los riesgos psicosociales existentes en las empresas de la comunidad de dicha ciudad, para realizar un mapa de riesgos psicosociales que afectan a la mayoría de los trabajadores de madrileños. El abordaje del estudio lo realizan mediante un enfoque mixto, es decir, cuali-cuantitativo, donde en ambos puntos de vista, les permiten conocer diversos aspectos sobre las diferentes realidades que los trabajadores perciben en sus puestos de trabajo. En los

procesos de levantamiento de información se aplican tres métodos, un grupo de discusión, una entrevista abierta y un grupo de expertos en riesgos laborales, con la finalidad de analizar todos los elementos que surjan de la aplicación de las entrevistas a los trabajadores. Finalmente se concluye que las principales preocupaciones de los empleados son las inestabilidades de algunas empresas a la hora de mantener al personal de trabajo, los niveles de estrés que se manejan en ellas, así como los diferentes tipos de acoso.

El siguiente estudio se realiza en Lima por (Llanquecha & Marín, 2018) plantea determinar los factores de riesgo psicosociales que afectan a los trabajadores de una empresa de transporte de la ciudad. La investigación es cuantitativa con un análisis descriptivo y de corte transversal, permite que el instrumento de levantamiento de información se aplique a 25 personas que trabajan en dicha empresa; la encuesta aplicada es un cuestionario SUSESO-ISTAS21 de versión corta, debido que es un instrumento validado internacionalmente para la investigación, la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales. Los resultados son clasificados e ingresados a una base de datos para ser interpretados y presentados por un programa estadístico, con la finalidad de establecer criterios que ayuden a alcanzar el objetivo de la investigación, así como la búsqueda de alternativas que pueden ayudar al mejoramiento de los espacios de trabajo de los colaboradores.

El estudio realizado por Pérez & Díaz, (2015) titulado “Trabajo social organizacional y en salud ocupacional en Colombia. Inicios, desarrollos y desafíos”, plantea un análisis reflexivo del Trabajo Social colombiano en el área de salud ocupacional y organizacional. Donde encuentran que este cumple con grandes avances hasta la fecha de realización del estudio, por cuanto detectan que las empresas dedican más tiempo a la creación de planes estratégicos que beneficien a los empleados y sus familiares; esto en instituciones públicas y privadas, “dirigiendo su accionar hacia fines preventivos y tratamiento de riesgos y enfermedades profesionales, mejoramiento del clima laboral de los trabajadores y sus familias” (pág. 140).

Esta investigación resalta que el éxito de muchas de las empresas analizadas, depende de la correcta aplicación de programas sociales, así como la potenciación de políticas que permiten al trabajador sentirse más seguros, debido que son reconocidos y respetados en sus puestos de trabajo. Esto les otorga mejores condiciones laborales y socioeconómicas para los mismos y sus familias, de manera que su productividad se evidencia en la calidad del trabajo realizado. Sin embargo, los autores indican que es necesario mantener una formación profesional con el objetivo de mejorar más dichas condiciones ya alcanzadas, debido que el campo laboral es cada vez más exigente con sus colaboradores, porque así lo exige el mercado actual donde las empresas intentan mantener su presencia.

Otro estudio que identifica la necesidad de conocer los riesgos laborales, es el que realiza Reyes, (2017) de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en Perú, dicha investigación busca establecer la relación que existe entre los riesgos laborales y la actividad laboral de los profesores de instituciones educativas estatales en la ciudad de Lima. Como resultado del estudio, se indica que los educadores manifiestan inconformidad con la vida a nivel general, por diferentes factores que se presentan en su entorno laboral, como: los niveles socioeconómicos de la población, la escases de recursos con los que cuentan en las instituciones educativas, impiden que estos puedan ejecutar adecuadamente su labor de enseñanza, provocando ciertos niveles de frustraciones que los lleva a no alcanzar algunos objetivos del proceso de enseñanza- aprendizaje, además la inconformidad con su actividad laboral se manifiesta constantemente, porque sus remuneraciones no son las adecuadas, de acuerdo a la cantidad de trabajo que deben realizar con los estudiantes.

En Ecuador (Martínez & Yandún, 2017) plantean un estudio de las seguridad y salud ocupacional del país, partiendo de la perspectiva de la responsabilidad social organizacional. El objetivo de este trabajo fue conocer del alcance que la legislación ecuatoriana posee en el área de seguridad y salud ocupacional, comparando la ISO 26000 y dicha legislación en búsqueda de diferencias para

que los futuros estudios puedan incluir en sus análisis, si dichas normas pueden ser identificadas como buenas prácticas de sostenibilidad. La investigación se realizó mediante la observación y análisis de fuentes de información secundarias como la normativa ecuatoriana vigente sobre seguridad salud ocupacional y la Norma ISO 26000 que es una guía de responsabilidad social. Como resultados se identificó que dicha normativa es cubierta por la legislación ecuatoriana en todas sus condiciones, reconociendo las indicaciones proporcionadas por la ISO, recomiendan los autores, dar seguimiento a las acciones que se detallan en la normativa legal ecuatoriana, dado que es conveniente para las organizaciones tanto públicas como privadas y las administraciones de igual manera se beneficiarían de una constante vigilancias de los derechos y beneficios laborales de los trabajadores.

En la ciudad de Quito, (Herrera, 2019) de la Universidad Andina Simón Bolívar plantea el “Estudio de los factores de riesgo psicosocial intralaboral y su relación con la satisfacción laboral”, a través de un análisis estadístico de los resultados de la aplicación de una doble encuesta la cual consta de dos partes, la primera se basa en un cuestionario de factores de riesgo psicosocial y la segunda, consta de otro cuestionario orientado a la satisfacción laboral; en ambos casos se entrevista a una muestra de veinte personas. Los resultados indican que la relación entre los factores de riesgo psicosocial son las principales causas de accidentes y enfermedades en el trabajo, siendo las más comunes, los acosos laborales y de ámbito sexual, la inestabilidad laboral, el estrés y las relaciones interpersonales. El estudio recomienda la aplicación de un programa basado en satisfacción laboral a fin de mitigar la incertidumbre de los trabajadores cuando se presentan hechos o situaciones donde los factores psicosociales influyen en la toma de decisiones o concentración de los empleados de una empresa.

El estudio que realiza (García B. , 2018) de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, plantea la identificación de riesgos psicosociales presentes en el personal administrativo de una institución de educación superior privada de la ciudad de Guayaquil. Los resultados que surgen en el proceso, indican que el agotamiento de las personas que trabajan en el área

administrativa se debe principalmente a la alta inseguridad provocada por la inestabilidad laboral, la doble presencia y la exigencia psicológica que tiene el puesto de trabajo.

Cabe destacar que los investigadores (Díaz & Troya, 2019) de la ciudad de Guayaquil, plantean un estudio en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, donde el objetivo es “describir los factores de riesgos psicosociales en el trabajo de mujeres con doble presencia” en una empresa de productos de limpieza. El enfoque utilizado es el cuantitativo con un tipo de investigación de nivel exploratorio no experimental, aplican una muestra de 46 mujeres con doble presencia, las cuales trabajan en el área operativa y administrativa de una empresa. La encuesta contó con el cuestionario de riesgo psicosocial del Ministerio de Trabajo, se logra identificar como resultado que las mujeres con un sueldo bajo, que poseían responsabilidades compartidas, en el trabajo tenían un alto riesgo psicosocial y en el hogar elevada carga de responsabilidades; provocaba que las mujeres de este grupo se sometían a un elevado estrés que les produce depresión.

Un tercer estudio trata sobre los factores de riesgos psicosociales extra laborales en los trabajadores de una empresa procesadora de alimentos de la ciudad de Guayaquil, fue realizado por (Vera & Zuñiga, 2019) de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil donde aplican una encuesta de preguntas orientadas a buscar los principales factores de riesgo psicosocial, el instrumento es aplicado a 221 personas y los resultados indican que es evidente la presencia de un alto índice de dominio, que provoca agotamiento y esto a su vez ocasiona la presencia de enfermedades.

En lo que respecta a Trabajo Social y sus dimensiones. Se ha escogido la dimensión de investigación, en lo que el presente documento respecta, los trabajadores sociales son los encargados de velar por los derechos de los trabajadores, debido que el trabajador se encuentra expuesto a múltiples factores de riesgo que pueden influir en su desempeño, el ritmo de trabajo, las jornadas del mismo, la remuneración, el reconocimiento al esfuerzo, el

entorno laboral, los compañeros de trabajo, etc. Estos factores pueden influir en los trabajadores de una empresa y a los intereses de esta, si no son gestionados adecuadamente.

1.3. Preguntas de la investigación:

Pregunta General: ¿Cuáles son los factores de riesgos psicosociales que están presente en los/las colaboradores de una empresa privada de Ecuador en el 2019?

Preguntas Específicas:

- ¿Cuál es el factor de riesgo psicosocial que tiene mayor frecuencia en los/las colaboradores de área administrativa y operativa de una empresa privada de Ecuador en el año 2019?
- ¿Cuál es el nivel de carga y ritmo de trabajo de los/as colaboradores de área operativa y administrativa de empresa privada de una empresa privada de Ecuador en el 2019?

1.4. Objetivos de la Investigación:

Objetivo General:

- Evaluar los factores de riesgo psicosociales que están presentes en los/las colaboradores de empresa privada de Ecuador en el año 2019.

Objetivos específicos:

- Identificar el factor de riesgo psicosocial que tienen mayor frecuencia en los/las colaboradores de área administrativa y operativa de una empresa privada de Ecuador en el 2019.
- Determinar carga y ritmo de trabajo de los/as colaboradores operativos y administrativos de una empresa privada de Ecuador en el 2019.

1.5. Justificación:

La presente investigación está enfocada en el estudio de los factores de riesgos psicosociales que se presentan en los colaboradores de una empresa privada de Ecuador, con filiales en Guayaquil, Cuenca y Quito. Para ello, se reconoce a los riesgos psicosociales como uno de los principales causantes de situaciones de acoso laboral, violencia, acoso sexual, estrés, etc., según indica la Organización Panamericana de la Salud (OPS). Para la realización del presente estudio es necesario obtener información sobre las necesidades de los colaboradores, sobre los factores antes mencionados.

La intención de este trabajo es encontrar cuáles son los riesgos psicosociales más frecuentes a los que están expuestos los trabajadores y proponer soluciones eficaces que marquen el camino hacia la salud ocupacional y el beneficio de los colaboradores de la empresa privada. Esta investigación se considera de mucha relevancia social, debido a que la OIT afirma que 2,78 millones de trabajadores fallecen anualmente, consecuencia de los diferentes riesgos que desembocan en accidentes laborales y enfermedades relacionadas a las actividades laborales.

La realización de esta investigación obedece a la necesidad de descubrir cómo influyen los riesgos psicosociales en la salud de los colaboradores de empresa privada del Ecuador con filial en Guayaquil; los mismos que se encuentran expuestos a riesgos como, lesiones, contraer una enfermedad o accidentarse de alguna manera, mientras desarrollan sus actividades laborales. Estudios anteriores demuestran que existe un incremento en la tasa de lesionados en el trabajo, especialmente en ciudades importantes como Guayaquil y Quito, donde las empresas contratan personas con poco o nulo conocimiento sobre el uso adecuado de los equipos de seguridad, los cuales son necesarios para minimizar la posibilidad de lesiones.

Además, esta investigación permite determinar cuáles son los principales riesgos psicosociales que tienen mayor presencia en los colaboradores de una empresa privada de Ecuador. La información se extrae de la investigación de campo, donde los datos provienen de la aplicación del instrumento llamado

cuestionario, estos datos son pueden ser utilizados como una fuente de consulta para otros estudios relacionados con el tema o sus variables.

El desarrollo de esta investigación permite analizar los diferentes riesgos laborales a los cuales están expuestos los trabajadores de área administrativa y operativa, permitiendo que la función del trabajo social se vea reflejada en la atención a las necesidades de las personas. La presencia de dolores, conflictos entre compañeros, desacuerdos con los jefes inmediatos y situaciones varias que se presentan durante la jornada de trabajo, son algunas de las novedades que los empleados deben enfrentarse a diario, por ello se requiere de una constante vigilia de la motivación, y predisposición de ellos para realizar sus actividades laborales.

Para el trabajo social es muy importante conocer cuáles son los factores de riesgo psicosociales que más influyen en el desempeño de los trabajadores, cuando las actividades laborales son ejecutadas con incertidumbre o preocupaciones, pueden afectar en la salud de las personas, generan estrés, enfermedades y agotamiento. El trabajador social debe tener amplio conocimiento sobre las causas y consecuencias de estos riesgos en el trabajo, para brindar intervención oportuna a los colaboradores de las empresas. El presente estudio busca conocer los principales riesgos psicosociales de sus colaboradores e identificar los mismos, presentes en el ambiente laboral de la empresa, es una ventaja que puede ser aprovechada para analizar la solución a las inquietudes de los empleados tanto del área administrativa como las personas que se encuentran laborando en el área operativa y administrativa de la misma.

CAPITULO II

2.1. Referentes teóricos conceptuales

2.1.1. Modelo Ecológico de Bronfenbrenner

Este modelo se presenta en la década de los sesenta como uno de los principales aportes a un modelo psicológico que cambiaría la forma de ver el

desarrollo humano. Bronfenbrenner indica que los entornos naturales son la principal fuente de influencia sobre la conducta humana, un pensamiento compartido con Vygotsky, pues seguían los fundamentos interaccionismo social. El modelo ecológico o también llamado Teoría Ecológica de Sistemas, sostienen fundamentalmente la interrelación existente del individuo con el medio ambiente donde se desarrolla, analizando todos los aspectos que pueden influir en el desarrollo humano. (Bravo, Ruvalcaba, Orozco, González, & Hernández, 2017)

El estudio de Bronfenbrenner propone diferentes niveles de entornos que se agrupan en normas de conducta, reglas y leyes que influyen directamente en el desarrollo de un individuo, dichos niveles son: Ontosistema, microsistema, mesosistema, exosistema, macrosistema y cronosistema. (Torrice & Vilariño, 2016) El ontosistema hace referencia a las características propias de cada individuo, tanto elementos biológicos, el estado de salud y factores genéticos, así como a elementos psicológicos, tal como el autoconcepto, afectos y habilidades personales. El microsistema es el entorno de influencia más cercano al sujeto en desarrollo y en el que participa activamente. La familia es la que representa este microsistema. Además de la familia, el grupo de amigos, su grupo de clase, etc. Posteriormente interactuará en otros contextos formando nuevos microsistemas. (pág. 46)

El mesosistema alcanza las relaciones de dos o más microsistemas en los que el ser humano en desarrollo participa activamente. En este contexto se incluyen la familia, el grupo de iguales, la escuela o la ludoteca. Todos estos elementos interactúan con el individuo, pudiendo interactuar o interactuando también entre ellos y con los elementos del exosistema. El exosistema lo completan contextos más extensos que no contienen al sujeto como persona activa, pero en él se producen hechos que le afectan indirectamente a través de su mesosistema. El más importante este último por la cantidad de tiempo que pasa en ella. Estos diferentes componentes interactúan o pueden interactuar entre ellos, y también con los componentes del macrosistema y del mesosistema. (Torrice & Vilariño, 2016, pág. 47)

El macrosistema es el nivel más lejano de influencia del medio sobre un individuo, lo conforma la cultura en la que se desenvuelve el sujeto y todas las personas en la sociedad. Es el contexto más grande. En este nivel se supone que la persona se puede ver afectada inmensamente por circunstancias de las que ni siquiera es testigo. Los elementos del macrosistema interactúan o pueden interactuar entre ellos y con los elementos del exosistema. Finalmente, el cronosistema, se refiere al momento histórico donde vive el ser humano. (Torrice & Vilariño, 2016, pág. 48)

2.2. Marco conceptual

2.2.1. Riesgo de trabajo

El riesgo en el trabajo supone las diferentes situaciones a las que las personas están expuestas en su lugar de trabajo, así, los riesgos son analizados “dentro del entorno y ambiente en las organizaciones lo cual permitirá que puedan realizar sus tareas, actividades y relaciones de trabajo determinado la cultura organizacional” (López, 2015, pág. 13). La Asociación Internacional de la Higiene Ocupacional (IOHA) dice que “el control de los riesgos derivados del lugar de trabajo, o producidos en el mismo, que podrían perjudicar la salud y el bienestar de los trabajadores” (Martínez & Yandún, 2017, pág. 63), son una de las principales preocupaciones de las entidades encargadas de regular la seguridad del personal de trabajo en las empresas.

A nivel mundial existe una gran cantidad de regulaciones que se aplican con la finalidad de prevenir riesgos físicos, donde habitualmente los poderes públicos son los encargados de dar el seguimiento a estas regulaciones, así como mecanismos y medios de protección para minimizar, prevenir y atenuar las consecuencias adversas derivadas de la manipulación o estancia en el puesto de trabajo. En países como Chile, se desarrolla y promueve una aplicación denominada cultura preventiva, la cual va incorporando constantemente, normativas para la prevención de riesgos laborales y promoción de la salud, en la educación, formación y capacitación. (Gana, 2019) En un mundo globalizado como el que se tiene actualmente, existe una

alta demanda de cambios, tanto tecnológicos como los relacionados con el ambiente laboral, fomentando en este último, la salud laboral como una buena práctica encaminada a la prevención de los riesgos laborales, donde una inadecuada aplicación de las normas que impiden el incremento de lesiones en el puesto de trabajo, pone en riesgo que las situaciones que podrían ser controladas a tiempo, minimizando la presencia de accidentes. (Vera, Navas, & Guals, 2017)

Un riesgo según Vera, Navas, & Guals, (2017) es la “combinación de frecuencia, probabilidad y magnitud que puedan derivarse de la materialización de un peligro”, mientras que un factor de riesgo es “el conjunto de elementos o variables. Presentes en las condiciones de trabajo” (pág. 120). Así, una clasificación de los riesgos laborales podrían ser las siguientes ejemplos:

- posición incorrecta o repetitiva, es una de las más comunes, porque el trabajador debe mantener la misma posición por varias horas o realiza el mismo movimiento incontables veces;
- postura, cuando se tiene libertad de movimiento y no se elige una postura adecuada para que el cuerpo no entre en fatiga;
- esfuerzo, el cual resulta del conjunto de requerimientos físicos aplicados durante toda la jornada de trabajo;
- manejo de carga, cuando la persona desconoce de la técnica correcta para la aplicación adecuada de fuerza y equilibrio; (Vera, Navas, & Guals, 2017, págs. 121-123)

2.2.2. Riesgo psicosocial

En la actualidad, debido a los constantes y diferentes cambios que la sociedad, la economía, el ritmo de vida, generan por el progreso de la humanidad, el desarrollo de la industria y las diversas organizaciones y empresas, hacen que los trabajos generen situaciones de riesgo a los cuales los trabajadores son expuestos y surgen debido a las desigualdades de exposición de orden

psicosocial, es decir, las tareas asociadas con el trabajo son ejecutadas por personas, y, algunas de ellas pueden desarrollarlas mejor que otras. Los riesgos psicosociales según (Muñoz, Orellano, & Hernández, 2018)“son de carácter cualitativo y descriptivos, y se encuentran inmersos en la estructura organizacional donde se evalúa el clima organizacional y el liderazgo” (pág. 537).

En cambio (Llanquecha & Marín, 2018) indican que, “los riesgos psicosociales se originan por diferentes aspectos de las condiciones y organización del trabajo. Cuando se producen tienen una incidencia en la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos” (pág. 11). También manifiestan que dichas situaciones se derivan de un deficiente diseño organizacional y la gestión en el trabajo, generando aspectos psicológicos, físicos o sociales que provocan agotamiento, estrés o depresión. Además, proponen que se evalúe los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, porque se obtienen múltiples beneficios como:

- Promover ambientes laborales saludables
- Aumentar productividad, satisfacción y compromiso laboral
- Desarrollar las habilidades profesionales de los trabajadores/as
- Promover buenas prácticas organizacionales
- Disminuir los índices de siniestralidad en las organizaciones

Para que el riesgo psicosocial se presente, depende de diversos factores a los cuales se denominan factores psicosociales en el trabajo y la OIT las define como las “interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, también las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo” (Patlán, 2018, pág. 5) dentro de este conjunto de factores se presentan: factores individuales o personales, condiciones y medio ambiente en el trabajo, factores externos como las condiciones económicas y sociales que influyen en las personas fuera del lugar de trabajo.

Patlàn (2014), también manifiesta algunos ejemplos de factores de riesgo psicosocial como:

- Estilo de liderazgo
- Formación y promoción
- Inestabilidad laboral
- Diseño de la tarea laboral
- Autonomía en el trabajo
- Capacidad de decisión
- Motivación laboral
- Presión en el trabajo
- Trabajo por turnos
- Pausas y descansos en el trabajo
- Ritmo de trabajo
- Jornada de trabajo
- Relaciones interpersonales

Los riesgos psicosociales se definen entonces según Patlàn, como aquellas situaciones que representan una alta probabilidad de contribuir a importantes cambios en la salud de una persona; son situaciones, hechos o estados del sistema orgánico del individuo, de manera que puede afectar la salud.

Debido a estos factores se presentan situaciones consideradas como riesgos psicosociales como:

Estrés laboral: definido como “una manifestación de un crecimiento desmedido de la identidad del rol, es un aspecto más internalizado, vivencial, oculto ante la mirada de los otros, lo que la persona siente y percibe que es” (Coduti, 2016, pág. 24). Así, dichos aspectos son considerados por (Guillén, 2018) como alteraciones de los mecanismos fisiológicos, neuroendocrinos y psicológicos que afectan el desarrollo de una persona. También indica que el padecimiento de estrés laboral es el primer paso para el surgimiento de

complicaciones para el individuo, debido que se manifiesta: agotamiento emocional, el cual se traduce en irritabilidad, abatimiento, tensión, ansiedad y labilidad; sentimientos de inadecuación, o también conocidos como el problema para afrontar las diferentes demandas del puesto de trabajo; pérdida de autoestima, es decir, aislamiento de los demás, inhibición y frialdad en sus relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo y demás usuarios o clientes; falta de satisfacción en el trabajo, debido que en ocasiones se percibe una sobrecarga de trabajo, o las condiciones del mismo son inadecuadas, ocasionando una disminución en la eficacia del desarrollo de las actividades laborales; conflictos interpersonales, cuando el sujeto presenta agresividad o insensibilidad, dentro o fuera del trabajo, hacia las demás personas. (pág. 278)

Violencia en el trabajo: también conocido como violencia laboral, el cual según la OIT es “cualquier acción, todo incidente o comportamiento que no puede considerarse una actitud razonable y con el cual se ataca, perjudica, degrada o hiere a una persona dentro del marco de su trabajo o debido directamente al mismo” (Palma, Ahumada, & Ansoleaga, 2018, pág. 2). En cambio, la Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral (OAVL) dice que es “toda acción, omisión o comportamiento destinado a provocar, directa o indirectamente, daño físico, psicológico o moral a un trabajador o trabajadora, sea como amenaza o acción consumada.” (pág. 5) Esta situación en el trabajo, no solo afecta a las personas que trabajan en una empresa, también se perjudica el clima laboral de la misma, así como todo su esquema de organización, debido que la productividad de ella siente los estragos del problema por la falta del personal involucrado en dicha situación.

Una organización es saludable en la medida en que se realicen esfuerzos sistemáticos, planificados y proactivos para mejorar la salud de los y las empleadas, mediante buenas prácticas relacionadas con la mejora de las tareas, del ambiente social y de la organización. (OAVL, 2018, pág. 2)

También se mencionan varias conductas que pueden generar violencia

laboral, siendo algunas situaciones las que desencadenen el comportamiento erróneo de un trabajador, como las siguientes:

- Sobrecarga o disminución en la asignación de tareas.
- Llamadas de atención por faltas mínimas y de manera diferencial con respecto a otros trabajadores/as.
- Canales de comunicación poco claros, cerrados o inexistentes.
- Utilización de frases descalificadoras y discriminatorias.
- Aislamiento social dentro del ámbito laboral.
- Agresión verbal.
- Agresión física.
- Asignación de tareas contradictorias, sin sentido o poco claras de manera reiterada.
- Cambios permanentes de tareas.
- Recompensas económicas discrecionales y desiguales. (OAVL, 2018, pág. 9)

Un elemento clave para evitar el surgimiento de violencia laboral, es que las organizaciones o empresas puedan elaborar un listado de los principales factores de riesgos a los que están expuestos los trabajadores y la empresa, con la finalidad de modificar o socializar charlas de relaciones interpersonales, sesiones de trabajo para escuchar las ideas e inquietudes del personal, ajustar las cargas horarias o cargas laborales en cada estación de trabajo; la idea es que se pueda identificar de manera temprana, las situaciones o hechos que pueden desencadenar en un evento de violencia laboral, para de esta manera, proteger la integridad del trabajador y de la empresa.

Acoso laboral: según la (Dirección del Trabajo, 2019) del Gobierno de Chile el acoso laboral es:

Toda conducta que constituya agresión u hostigamiento, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados

menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo, siempre que todas estas conductas se practiquen en forma reiterada. (pág. 5)

En varios países del mundo también es conocido como Mobbing, y según la OIT, es “la acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetida o persistente por la que, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, una persona o un grupo de personas hiere a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta” (Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 2017, pág. 5)

Por otra parte (Molina, 2018) manifiesta que “la víctima queda en indefensión cuando no hay testigos de la violencia o habiéndose se mantienen pasivos a ella, por lo cual permite al acosador acabar con la persona de manera cobarde y denigrante” (pág. 8).

Acoso discriminatorio: el acoso se conoce como hostigamiento que una persona ejerce sobre otra con la finalidad de contrarrestar sus derechos, así como su dignidad e integridad. En ciertos casos el interés por hostigamiento hacia una persona por “origen racial, edad, sexo, religión, discapacidad, o identidad u orientación sexual” (Ledesma, 2019) es considerado como un acoso de tipo discriminatorio, por tener especial énfasis en molestar a alguien por su cualquiera de estas razones.

Acoso sexual: según la OIT, es “todo comportamiento de carácter sexual no deseado que realiza, en el contexto de una relación de empleo, una persona respecto a una trabajadora, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y crear un ambiente intimidatorio, ofensivo u hostil para ella.” (Urbón, 2019)

En cambio (Buitrago, 2018) dice que el acoso sexual “supone una forma de vulneración al principio de igualdad entre hombres y mujeres y atentan contra el derecho a la dignidad e intimidad de las personas.” (pág. 16) El hostigamiento sexual también constituye una forma de discriminación laboral por razón de sexo, fomenta la desigualdad social entre hombres y mujeres;

muchas veces el acoso sexual no se utiliza como forma de poder para conseguir relaciones sexuales, sino que utiliza éstas para mantener el poder. Siendo algunas conductas las que originan el acoso por razón de sexo, las siguientes:

- Actitudes que discriminan el trabajo de la persona por el hecho de ser mujer
- Maneras ofensivas de dirigirse a la persona
- Desvalorar el trabajo y la capacidad de las mujeres
- Humor sexista

La misma autora manifiesta que existen dos tipos de acoso sexual, el primero se denomina chantaje sexual o acoso de intercambio y el segundo se lo conoce como acoso ambiental. El primero definido como el ejercicio de acciones orientadas a obtener favores sexuales por parte de un superior, obligando a un subordinado a cumplir o someterse a sus deseos sexuales, chantajeando a la víctima con beneficios en el trabajo o caso contrario sanciones o despidos. Este tipo de hostigamiento, refleja en su totalidad el abuso de poder que una persona puede ejercer sobre otra, modificando la conducta de la víctima e intimidando a la misma de manera constante, hasta lograr su objetivo.

En el caso del acoso ambiental, es cuando en el lugar de trabajo se presentan de manera constante, un ambiente ofensivo, intimidatorio y humillante para la víctima, la cual percibe que las situaciones de sexo en el trabajo son consideradas como normales o no son sancionadas por directivos o superiores. Habitualmente se presenta este tipo de acoso en personas con el mismo nivel laboral, siendo este el más común registrado en diversos estudios que abordan dicho tema.

2.2.4. Carga y ritmo de trabajo

En el trabajo se tienen diversas actividades que han de ser realizadas por las personas que colaboran en una empresa, a estas se las denomina carga de trabajo las cuales son definidas según (Rivera, 2017) “el conjunto de exigencias físicas (carga física de trabajo) y exigencias psicológicas (carga psíquica de trabajo), que inciden sobre la persona en el desarrollo de su puesto de trabajo” (pág. 5). Como menciona la autora, estas son consideradas como cargas físicas y cargas psíquicas o mentales, las cuales son ejecutadas por las personas para cumplir con los objetivos y metas de la entidad en la cual trabajan.

Así, esta también (Martínez & Llorca, 2015) quienes definen a la “carga de trabajo como aquel conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido al trabajador a lo largo de su jornada laboral”. (pág. 2) y estos a la vez, la clasifican en carga externa y carga interna. La primera hace referencia a la presión que el trabajo puede ejercer sobre el trabajador, pues dicha carga puede alterar el estado psicológico y físico de este. Incluso dichas presiones laborales las clasifican en: exigencias físicas, donde entran los movimientos que son repetitivos, las posturas corporales adecuadas e inadecuadas y el esfuerzo que realiza una persona. Condiciones ambientales, entran en dicha clasificación, el ruido excesivo, las fallas en la comunicación, vibraciones, temperatura e iluminación. Concepción del puesto de trabajo, es decir las condiciones en las que se tiene el lugar donde se debe trabajar, incluyendo herramientas y equipos, maquinarias, el espacio, altura y superficie, señaléticas, controles, etc. Finalmente, la organización del trabajo, el tipo de jornada, los horarios establecidos, así como los descansos programados, las relaciones interpersonales, los canales de comunicación empleados, el ritmo de trabajo.

Por otra parte, el ritmo de trabajo es considerado como la frecuencia relativa con la cual son realizadas las actividades de la carga laboral, la cual, “puede verse disminuido cuando se presenta una carga excesiva de trabajo,

generando fatiga, que se manifiesta en malestar, bajo rendimiento en calidad como en cantidad e insatisfacción.” (Rivera, 2017, pág. 6) Cuando se tiene una carga de trabajo pesada o de alto volumen, y el tiempo para cumplir con dicha actividad es muy corto, la solución que imponen las entidades es la extensión de la jornada laboral o sobretiempo, el mismo que en ocasiones es una mala alternativa para el colaborador de la empresa, porque este prefiere llevar el trabajo a la casa para no estar saturado de actividades al día siguiente. Es este caso, la presencia en el hogar se vuelve desapercibida y la familia se relega a un segundo plano, pues la prioridad es avanzar con el trabajo en lugar de compartir tiempo de calidad con los familiares. (Almirall & Torres, 2018)

Dentro de la carga laboral se encuentran como consecuencias, la fatiga mental y la carga mental, donde la primera según (López, 2015) es “cuando el esfuerzo realizado para mantener el nivel de atención exigido en una determinada tarea es constante, supera la capacidad de la persona o está muy por debajo de ésta y además de mantiene en el tiempo, genera fatiga” (pág. 15). Mientras la carga mental se refiere a “la cantidad y tipo de información que el trabajador debe procesar y manejar en el desempeño de puesto de trabajo y por el tiempo de que dispone para realizar sus tareas” (pág. 16); se entiende entonces, que la carga laboral representa dos factores que fomentan el aumento de riesgo laboral los cuales pueden ser perjudiciales para la salud física y mental del colaborador. Tanto las exigencias que el trabajo demanda, y demás condiciones con las que cuenta una persona puede desarrollar dentro y fuera de la organización, altos niveles de estrés y ocasionar conflictos con las responsabilidades y compromisos adquiridos de manera personal, sea con la familia o con amigos.

Debido al esfuerzo que se debe realizar en el trabajo, sea por carga o por el ritmo de trabajo, el trabajador a menudo sufre de lo que se denomina, fatiga, la cual es “una reacción física en la cual el cuerpo demanda un periodo de descanso, a consecuencia de la fuerte carga laboral” (Martínez & Llorca, 2015, pág. 4). La misma tiene características que tanto empleado como jefe deben

saber reconocer para evitar daños o lesiones en el colaborador, estas son: la disminución de la capacidad de respuesta ante estímulos como el visual, auditivos, intelectuales e incluso musculares; diferencias de carácter interpersonal con otros colaboradores de la empresa. Cuando una persona se siente fatigada, es una señal de alerta para que la misma adquiera un descanso necesario para evitar complicaciones debido al exceso de trabajo.

2.2.5. Desarrollo de competencias

Las competencias laborales son importantes en el desarrollo de las actividades de una empresa, son determinantes para que el colaborador pueda desempeñar adecuadamente su cargo, el conocimiento de las mismas puede servir a los empleados a tomar decisiones de manera homogénea y objetiva, dependiendo de las exigencias que tiene el mercado empresarial y el valor agregado que cada persona incluye en su desempeño. (Ochoa, 2018)

Para (Hernández, Cano, & Arano, 2017) las competencias laborales son:

...el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que un joven estudiante debe desarrollar para desempeñarse de manera apropiada en cualquier entorno productivo, sin importar el sector económico de la actividad, el nivel del cargo, la complejidad de la tarea o el grado de responsabilidad requerido. (pág. 49)

Por ello, las empresas tienden a mejorar la dinámica de trabajo para que los colaboradores puedan adaptarse a las necesidades del mercado y así alcancen las exigencias de la empresa. Esto significa desarrollar algunas características como la versatilidad en el puesto de trabajo, el trabajo en equipo, participación y responsabilidad en el trabajo, la innovación para mantener un alto estándar de cumplimiento. (Hernández, Cano, & Arano, 2017). De esta manera las competencias requeridas por la entidad laboral, no son únicamente individuales, se retoma el concepto de competencia colectiva, siendo más importante este que la competencia individual.

Así mismo, (Espinach, 2018), considera a las competencias laborales como “cualidades de las personas para desempeñarse productivamente en un ambiente de trabajo, dependen tanto de las situaciones de aprendizaje escolar formal, como de aquel aprendizaje que deriva de las experiencias concretas de trabajo” (pág. 69) .

Destaca que las principales competencias a desarrollar en el ámbito laboral son las relaciones interpersonales, trabajo en equipo, comunicación asertiva, liderazgo, la capacidad analítica, el servicio al cliente y resolución de problemas, además de la atención al detalle, la adaptabilidad, investigación, ética y compromiso con la empresa.

Para (Ochoa, 2018) el desarrollo de competencias “es un conjunto de conocimientos y saberes que permiten al individuo desempeñarse de manera eficaz y eficiente, tomar decisiones asertivas, orientación al detalle, trabajo en equipo y cumplimiento de objetivos en la organización”. (pág. 12) Esto significa, que el colaborador de una empresa ha de aprender oportunamente, todo ese conjunto de saberes que son necesarios para ejecutar de manera eficaz sus actividades laborales, a fin de poder tomar decisiones, trabajar efectivamente en equipo, demostrando interés por alcanzar los objetivos que la entidad establece.

2.2.6. Liderazgo

En la actualidad el liderazgo es una característica muy cotizada por las empresas debido que corresponden a un conjunto de habilidades que se desarrollan con la experiencia, es decir, con el aprendizaje de las competencias que se requieren para desempeñar un cargo. Para (Aguirre, Serrano, & Sotomayor, 2017) “el liderazgo es la capacidad de influir en un grupo para que se logren las metas” (pág. 188). En este sentido, las personas son capaces de seguir a otras que proyectan una serie de valores que permiten sentir seguridad y confianza en ellos para el alcance de los objetivos.

Según Chiavenato (2008) citado por (Flores, 2016) el “liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos” (pág. 7). Dicho comportamiento puede ser aprendido tomando en consideración lo que una de las mejores alternativas que una persona se convierta en líder, es el trato justo y equitativo hacia las demás personas. Dicha persona que se lo conoce como líder, ha de cumplir con la función de observar más allá de las fronteras que otros pueden ver, esto lo vuelve diferente a los demás y marca el camino que otros deben seguir. También debe procurar el descubrimiento de nuevas alternativas para el pensamiento, es decir, ser innovador. Otro rasgo característico es tener visión ante las diferentes dificultades. Saber compartir los triunfos, es otra característica del líder, pues en una empresa las metas no se logran de manera individual sino gracias al trabajo en equipo. (Delgado & Delgado, 2018)

El liderazgo en el ámbito laboral, es un rol que implica incentivar la participación del personal, así como el crecimiento y desarrollo de la creatividad del personal de una organización. El Liderazgo significa saberse manejar entre la rigidez y la flexibilidad. (Del Prado, 2018, pág. 131) También, (Castillo & Cabrera, 2015) “define liderazgo como influencia, como el arte o proceso de influir sobre las personas para que intenten con buena disposición y entusiasmo lograr metas de grupo” (pág. 5).

Para lograr que las personas trabajen en conjunto, con buena disposición y con entusiasmo, se requiere que la persona que los guía o líder, implique el desarrollo de cuatro importantes componentes: tener la capacidad de utilizar eficaz y responsablemente el poder otorgado a este; comprender de manera oportuna que las personas poseen motivaciones diferentes ante situaciones y momentos también diferentes; poseer la capacidad de influir en los demás de manera inspiradora; finalmente, actuar apropiadamente para fomentar el desarrollo de una atmosfera que conduzca hacia una respuesta a las diferentes motivaciones del grupo de trabajo, así como al surgimiento de nuevas ideas que permitan alcanzar los objetivos de la empresa.

El liderazgo no tiene nada que ver con conducir ciegamente a las personas en función de la visión del líder sino en descubrir la visión dentro de cada persona y en ayudarles a recorrer el camino que lleva a ella. (Laborda, 2015, pág. 3)

La perspectiva de Laborda, indica que el liderazgo guarda una estrecha relación con la comunicación interpersonal para, a través del proceso comunicativo en sus diversos canales, descubrir de manera conjunta, los aspectos más importantes de cada individuo para alcanzar los objetivos del grupo. Esto significa, saber reconocer las dificultades que miembro del grupo posee, para en conjunto buscar el camino que permita superarlas y así convertir los obstáculos en oportunidades de crecimiento personal y profesional.

2.2.7. Organización del trabajo

Las acciones que toma una empresa en contra de los diferentes riesgos laborales, a fin de precautelar la seguridad y salud de los colaboradores, se ponen de manifiesto en la manera actuar frente a ellas y la manera de evitarlas o reducir la frecuencia con la cual se presentan dichas situaciones. (Miranda, 2016) Sin embargo, algunas entidades no controlan adecuadamente las consecuencias, cuando se presenta un hecho donde la seguridad del trabajador se pone en riesgo, no cuentan con un control preciso del por qué se presenta un momento de inseguridad laboral.

Un ejemplo de las acciones y el control laboral, es el Plan de Acción de Salud Laboral del (Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra, 2017) el cual plantea múltiples apartados para poder clasificar cada programa y subprograma de prevención, acción y control de los diferentes riesgos laborales, así como los factores que inciden en ellos. Propone una categoría donde se plantean programas orientados a las condiciones de trabajo, donde se incluyen “metas y acciones de visitas de asesoría y control, así como de financiación de ayudas para intervenciones de mejora de puestos de trabajo.” (pág. 5). Otra categoría es la de gestión de los riesgos, donde se impulsa la participación de la gestión de formación de agentes sociales y el aprendizaje

de las posibles causas de los diferentes accidentes laborales.

La siguiente categoría engloba los programas relacionados con sistemas preventivos, donde se realizan integraciones de jornadas y seminarios, entre las entidades que poseen responsabilidad en materia de salud laboral. Otra categoría se denomina sistema de información, donde se consideran los programas que se orientan al registro de datos e información sobre los riesgos que las empresas reportan, así como las modalidades de prevención. Sensibilización es una categoría que incluye las campañas de sensibilización. Finalmente, la investigación incluye los programas que buscan acciones para cubrir las carencias que poseen las entidades en relación a los riesgos laborales.

Para (Martínez, García, & Martínez, 2016) la salud de los trabajadores debe ser analizada desde el punto de vista mental, es decir, buscar alternativas que mitiguen los riesgos o factores de riesgos sobre salud mental. Esto implica el desarrollo de programas orientados al reconocimiento de los trabajadores por el desempeño laboral obtenido, impulsar el desarrollo de una carrera en la empresa, fomentar una cultura organizacional donde se valore el trabajo individual. Mencionan que el Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades de los Estados Unidos, propone:

- Asegurarse de que el volumen de trabajo sea coincidente con las habilidades y los recursos de los trabajadores;
- Diseñar trabajos para proveer el significado, el estímulo, y las oportunidades para que los trabajadores usen sus habilidades;
- Definir claramente los roles y responsabilidades de los colaboradores;
- Brindar oportunidades a los colaboradores para participar en decisiones y acciones que afectan su trabajo;
- Mejorar la comunicación para reducir la incertidumbre acerca del desarrollo de una carrera y las posibilidades de trabajo en el futuro;
- Proveer de las oportunidades para interactuar socialmente con los empleados;

- Establecer calendarios de trabajo compatibles con las aquellas responsabilidades que los colaboradores tienen fuera del ámbito laboral. (Centers for Disease Control and Prevention, 2015)

2.2.8. Soporte y apoyo laboral

Salazar, (2018) manifiesta que debido a los diversos cambios en los sistemas económicos y de producción, la mayoría de los trabajadores se ven obligados a velar por sus condiciones laborales, con la finalidad de mejorar la vida laboral. Para ello el soporte, que las entidades brinden a los colaboradores, es muy importante para que las personas que laboran en ambientes de riesgo constante, puedan sentir la seguridad y el respaldo de la compañía para la cual trabajan, en otras palabras, necesitan sentirse apoyados ante cualquier situación de riesgo y más aún cuando ocurren hechos donde el trabajador sufre algún percance.

En cuestión de apoyo institucional (Loli, Danielli, Navarro, & Cerón, 2018) propone que las entidades contratantes han de promover constantemente el interés de la empresa en la seguridad y salud de los empleados, a fin de sembrar la confianza en situaciones donde el colaborador es el afectado, debido que existe un elevado porcentaje de trabajadores que se encuentran insatisfechos con la vida laboral que tienen en sus trabajos. Para que se alcancen los objetivos de soporte y apoyo en el trabajo, es necesario que las condiciones laborales ofrezcan oportunidades de promoción y de mayor autonomía en el desarrollo de las actividades del colaborador.

2.2.9. Comunicación

Los seres vivos tienen la capacidad de manifestar sus pensamientos de maneras diferentes, en los animales a través de sonidos que cada especie desarrolla para ubicar a su similar. En el caso de los seres humanos, se ha desarrollado el habla, los gestos, las señas, la escritura, etc., diversos medios a través de los cuales se pueden mantener “una interacción o relación entre dos o más individuos que adoptan sucesiva o simultáneamente el rol de

emisor y de receptor” (Inza, 2017, pág. 6). A este proceso en el cual dos o más personas intercambian pensamientos, ideas, información, se denomina comunicación.

Según (Giraldo, 2018) la comunicación en esencia es un proceso netamente lineal, sencillo de manifestar, pero a la vez unidireccional, debido que está basado en el pensamiento de Aristóteles y su Retórica donde este plantea tres elementos: orador, discurso y auditorio. Sin embargo, el concepto de comunicación ha evolucionado y se conoce que según lo que se quiere informar, el proceso puede ser bidireccional, es decir, que el proceso comunicativo tiene dos vías el primero en el cual una persona emita un mensaje, y la segunda vía, el que recibe dicho mensaje tiene la oportunidad de replicar con sus propios pensamientos una retroalimentación sobre el mensaje recibido.

En el ámbito empresarial, la comunicación cumple un papel muy importante en el desarrollo de una institución, porque es necesaria en el diario desempeño de la compañía para crear una identidad corporativa, de manera que se genera una reputación empresarial, potenciando la productividad y llamando la atención de posibles inversores (Berceruelo, 2016). También asegura que el futuro de una empresa depende de una comunicación dinámica entre sus colaboradores y el personal administrativo, independientemente de los factores o condicionantes externos. “La Comunicación es un instrumento valioso, pero puede ser peligroso y mucho más en situaciones en las que cualquier gesto puede ser interpretado negativamente”. (pág. 45)

Para (Castaño, 2018)“la comunicación es un conjunto muy amplio de acciones y actividades que, por sí mismas o de manera complementaria, sirven para responder con eficacia ante las demandas del público” (pág. 85). En un sentido estrictamente empresarial, Castaño indica que la mejor manera de hacer frente a las inquietudes del cliente, es mantener una comunicación efectiva, donde las acciones y actividades que se realizan para satisfacer sus necesidades, tienen que orientarse a mantener como al cliente.

2.2.10. Conflicto trabajo-familia

El conflicto trabajo-familia es definido como “una forma de conflicto en la que la presión de los roles que se asumen en el trabajo y la familia son, de alguna forma, mutuamente incompatibles” (Jijena & Jijena, 2016, pág. 15), esto significa que el tiempo demandante y las responsabilidades de la familia pueden afectar la satisfacción de las demandas y responsabilidades que una persona tiene en el trabajo y viceversa, algunas personas experimentan significativos conflictos con sus responsabilidades en cada uno de ellos, lo cual afecta al desempeño de la persona.

El conflicto según (Pérez, Palací, & Topa, 2017) “es entendido como algo negativo, dado que se parte de un desequilibrio en la interacción entre el trabajo y las actividades personales extra-laborales de la persona, constituyendo una importante fuente de estrés y otros correlatos psicofisiológicos de carácter negativo” (pág. 194), es decir, provocan insatisfacción, también depresión y el burnout el cual significa desgaste profesional o síndrome de estar quemado.

Los autores además mencionan que existe una relación directa entre las dos esferas, siendo positiva para una y negativa para la otra y viceversa; el primer escenario es el conflicto trabajo-familia, donde el primero tiene influencia sobre el segundo porque sus actividades interfieren en el desarrollo de apropiado de las responsabilidades con la familia; el otro escenario es el conflicto familia-trabajo, donde los compromisos familiares afectan la respuesta del individuo en el ámbito laboral.

Dentro del mismo modo (Jiménez, Bustamante, & Flores, 2019) consideran que mientras mayor sea el conflicto entre las actividades del trabajo y los compromisos familiares, el bienestar subjetivo es menor, debido que el equilibrio entre ambos se ve afectado, refieren que se debe iniciar el proceso de conciliación donde se manifiesta un completo bienestar. Una persona puede intentar mantener un balance o equilibrio entre ambas esferas que

demandan tiempo y dedicación, que, sin embargo, no lograr dicha conciliación, puede ocasionar que la sobrecarga de responsabilidades se transforme en estrés, perjudicando la salud del colaborador.

2.3. Referente Normativo

2.3.1. Referente Normativo Internacional

Organización Internacional del Trabajo (OIT)

Convenio Colectivo sobre prevención y solución de reclamaciones en materia de acoso, adoptado por la Oficina Internacional del Trabajo y el sindicato de la OIT, el mismo que se firmó en Ginebra el 26/02/2001. En este convenio la OIT responde a la solución y prevención de los diferentes riesgos psicosociales en el área laboral con la presencia de órganos peritos en el tema como Defensor del Personal o el Comité Paritario.

Art. 1 Prevención “los participantes Las partes se involucran y responsabilizan de gestionar un ambiente laboral optimo donde se trabaje con sinergia y calidad, cumpliendo cada quien con las debidas acciones que demande su puesto generando un trabajo eficaz y eficiente para la empresa, al tiempo que se gestione un entorno laboral de respeto, amabilidad y educación”. (Convenio Colectivo ILO, 2000)

Declaración de los Derechos Humanos

Artículo 1. Todo hombre-mujer nacidos vivos poseen el derecho a la libertad, a la igualdad, por lo cual al gozar de tales derechos se deberá desarrollar una coexistencia en armonía y respeto mutuo.

Artículo 3. Todo sujeto cuenta con su derecho de ser humano a vivir su vida en completo uso de su libertad, a la libertad y derecho a sentirse seguro perteneciendo a una sociedad.

Artículo 5. Dentro del presente artículo se establece que ninguna persona será víctima de cualquier clase de castigo, sanciones crueles que atenten contra los derechos humano ni la integridad de cada individuo.

Artículo 12. Dentro del presente artículo se establece que ninguna persona será víctima de intromisión por parte de ninguna persona hacia su vida privada y personal, en la cual se podría atentar en contra de la seguridad e integridad de su familia, hogar o cohabitantes, de igual manera no se podrán realizar ataque sin fundamentos hacia la honradez o reputación de ninguna persona. (Declaración Universal de los Derechos Humanos, 1948)

C100 - Convenio sobre igualdad de remuneración, 1951

En el Convenio sobre igualdad de remuneración del año 1951 y ratificado y publicado en el Ecuador en el año 1957 en el Art 1 menciona: "Igualdad de remuneración entre la mano de obra masculina y femenina por un trabajo de igual valor, designando tasas de remuneración fijadas sin discriminación en cuanto al sexo". (OIT, 1951)

C111 - Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación) 1958

El convenio 111 sobre la discriminación en el empleo y ocupación realizado en el año 1958 y ratificado en el Ecuador en el año 1962 en el Art. 1 explica con claridad todo lo que la "distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de sexo" comprende discriminación en el ámbito laboral" (OIT, 1958)

Este convenio determina que "los términos empleo y ocupación incluyen los medios de formación profesional, acceso al empleo y diversas ocupaciones, al igual que las condiciones de trabajo". (OIT, 1958)

2.3.2. Referente Normativo Nacional

La normativa nacional tiene como máximo exponente la Constitución del Ecuador (2008) en la cual se puede citar el Art. 33 de la Sección 8 del Capítulo segundo Derechos del Buen Vivir, que dice:

El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. 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 del Ecuador, 2008, pág. 29)

Dicho artículo sostiene que el Estado garantiza a las personas trabajadoras que su dignidad ha de ser respetada en todo momento de su vida laboral, así como una vida decorosa, remuneraciones justas y una fuente de trabajo con ambiente saludable que este ha de escoger de manera libre y aceptada. Esto significa que los riesgos psicosociales que se estudian en esta investigación, afectan y atentan al cumplimiento de garantía del artículo antes mencionado.

De igual manera, el Estado garantiza el derecho al trabajo, estipulado en el Art. 325 de la sección tercera Formas de trabajo y su retribución, el cual reconoce todas las modalidades de trabajo, sean estas, relación de dependencia o autónomas. Además, se ratifica lo anteriormente mencionado en el Art. 326, literal cuatro: “A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.” (Constitución del Ecuador, 2008, pág. 152). El literal cinco del mismo artículo dice “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” (pág. 152). También, el literal seis manifiesta el derecho de un trabajador a reintegrarse a su puesto de trabajo después de haberse rehabilitado luego de sufrir un accidente laboral o enfermedad contraída en el trabajo.

Código del Trabajo

En el código del Trabajo, posee el Art. 2, el cual sostiene que el trabajo además de ser un derecho, es también un deber social, “El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.” (Código del Trabajo, 2012, pág. 2). En cuanto a la estabilidad laboral, el Art. 14 trata sobre la estabilidad laboral mínima y sus excepciones:

Un año como tiempo mínimo de duración, de todo contrato por tiempo fijo o por tiempo indefinido, que celebren los trabajadores con empresas o empleadores en general, cuando la actividad o labor sea de naturaleza estable o permanente, sin que por esta circunstancia los contratos por tiempo indefinido se transformen en contratos a plazo, debiendo considerarse a tales trabajadores para los efectos de esta Ley como estables o permanentes. (Código del Trabajo, 2012, pág. 9)

El Art. 15 menciona los contratos a prueba, en donde el empleador puede señalar el tiempo de prueba sin excederse en los 90 días y el trabajador está en libertad de aceptarlo o negarse. Se establece que una vez vencido el plazo acordado y si el empleado continúa laborando, automáticamente la vigencia del mismo se extiende hasta completar el año.

Otro artículo que protege al empleado es el número 38 del mismo código, el cual dice:

Riesgos provenientes del trabajo.- Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (Código del Trabajo, 2012, pág. 17)

Ley de seguridad Social

La Ley de seguridad social en el Art. 102 menciona que “Protegerá al asegurado contra las contingencias de enfermedad y maternidad, dentro de los requisitos y condiciones señalados en este Título. La prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales estará a cargo del

Seguro General de Riesgos del Trabajo.” (Asamblea Nacional Constituyente, 2001)

El Art. 155 de la Ley de Seguridad Social señala como lineamiento de política del Seguro General de Riesgos “proteger al afiliado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, y acciones de reparación de los daños derivados de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales, incluida la rehabilitación física y mental y la reinserción laboral”. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2016)

Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo

Resolución del IESS 513: La naturaleza de este reglamento de acuerdo con el Art 1. Es “De conformidad con lo previsto en el artículo 155 de la Ley de Seguridad Social referente a los lineamientos de política, el Seguro General de Riesgos del Trabajo protege al afiliado y al empleador, mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, acciones de reparación de los daños derivados de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales u ocupacionales, incluida la rehabilitación física, mental y la reinserción laboral.” (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2016)

El Seguro de Riesgos del Trabajo de acuerdo con el art. 2 de esta normativa “cubre toda lesión o estado patológico originado con ocasión, a causa, o por consecuencia del trabajo que realiza el afiliado, y regula la entrega de las prestaciones a que haya lugar para la reparación de los daños derivados de accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales u ocupacionales que afecten la capacidad laboral del asegurado” (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2016). Las y los trabajadores que en la evaluación presentan riesgos psicosociales altos a mediano o largo plazo están expuestas a desarrollar enfermedades profesionales y a corto plazo están expuestas a sufrir accidentes laborales. Una prestación básica del Seguro de Riesgos del Trabajo de acuerdo con el Art. 4 es la prevención de riesgos laborales, dentro de los cuales se encuentran los riesgos psicosociales.

El Seguro General de Riesgos del Trabajo presta servicios de prevención los cuales “se refieren a la asesoría técnica legal, divulgación de los métodos y normas legales técnico-científicas de Seguridad y Salud en el Trabajo, para el estudio, análisis y evaluación de los factores de riesgos” (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2016)

2.4. Referente Estratégico

2.4.1. Referentes Estratégicos Nacionales

Plan Nacional de Desarrollo

Objetivo 1: “Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas.” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017, pág. 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.

Políticas

1.7 “Garantizar el acceso al trabajo digno y la seguridad social de todas las personas.” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017, pág. 58)

1.10 “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, pág. 58)

Objetivo 6: “Desarrollar las capacidades productivas y del entorno para lograr la soberanía alimentaria y el Buen Vivir Rural” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017, pág. 84)

Políticas

6.1 “Fomentar el trabajo y el empleo digno con énfasis en zonas rurales,

potenciando las capacidades productivas, combatiendo la precarización y fortaleciendo el apoyo focalizado del Estado e impulsando el emprendimiento.” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017, pág. 87)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio se basa en una investigación de enfoque cuantitativo porque permite analizar los datos obtenidos después de la aplicación del instrumento de recolección de información, el cual es el cuestionario de riesgos psicosociales. También se utiliza dos tipos de investigación; la primera y más utilizada la bibliográfica, para la búsqueda de información reciente sobre la problemática; y la investigación de campo, utilizada para acceder a datos relevantes del proceso de indagación en el lugar donde se presenta el problema. (Gómez S. , 2015)

El método aplicado para el estudio es el deductivo como proceso general en el razonamiento de la información recopilada en el proceso de investigación bibliográfica; el método deductivo es utilizado por tener como principal característica la deducción de un pensamiento general a uno específico y el método analítico porque permite extraer datos precisos con el objetivo de estudiarlos y presentarlos como parte del estudio para alcanzar las conclusiones respectivas. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

3.1. Enfoque de Investigación

El enfoque a utilizar en esta investigación permite abordar la información obtenida de manera cuidadosa, metódica y empírica, porque utiliza la observación de los hechos de manera general para un análisis particular de ciertas características compartidas.

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), el enfoque cuantitativo “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (pág. 4). Este enfoque aplica un conjunto de procesos que, en esencia, son probatorios para medir el fenómeno a investigar, es decir, los factores de riesgo psicosociales, a fin de comprobar el

planteamiento del problema.

La aplicación de este enfoque permite al presente estudio analizar apropiadamente los datos extraídos del proceso de revisión documental con el fin de conocer cómo se desarrollan las variables y los elementos que afectan a las mismas, especialmente en el levantamiento de información, la deducción, así como la capacidad de analizar e interpretar los resultados, con el objetivo de proporcionar conclusiones acordes a la investigación.

3.2. Tipo y nivel de investigación

El tipo de investigación que se aplicó, a raíz de los resultados de la investigación, fue descriptivo, en base a la ejecución de las encuestas, para la recolección de información. Lo que motiva a utilizar este tipo de investigación es que proporciona los procesos necesarios para describir los principales factores de riesgo psicosociales que se presentan con mayor frecuencia en los colaboradores de empresa privada de Ecuador en el año 2019. La información de correlación es obtenida gracias a la aplicación de cuestionario.

3.3. Universo

También conocido como población, es “el conjunto de individuos, objetos, elementos o fenómenos en los cuales puede presentarse determinada característica susceptible de ser estudiada” (Martinez, 2016, pág. 12). Para este estudio, se considera como universo a los 475 empleados de una empresa privada de Ecuador, a los cuales se han dividido en dos estratos; el primero consta del personal administrativo y el segundo está compuesto del personal operativo. Finalmente se escogió como muestra la ciudad de Guayaquil debido a la facilidad que le permitió al investigador al encontrarse en misma ciudad habitacional.

3.4. Muestra y muestreo

La muestra es “un pequeño conjunto que se extrae de la población” (Yanez, 2016, pág. 33). Para este estudio se ha considerado como muestra a 325 colaboradores del personal operativo y del personal administrativo de las filiales de Guayaquil.

Tabla No. 2 Muestra

ITEM	Frecuencia	Porcentaje
Administrativo	150	45%
Operativo	175	55%
Total	325	100%

Fuente: Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Elaborado por: Katherine Lozano

Fecha: 30/12/2019

El muestreo por conveniencia, “fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador.” (Otzen& Manterola, 2017, p. 230).

3.5. Categorías y variables de estudio

Categorías de estudio

- Información general
- Riesgos psicosociales

Variables de estudio

- Carga y ritmo de trabajo
- Desarrollo de competencias
- Liderazgo
- Margen de acción y control
- Organización del trabajo
- Recuperación
- Soporte y apoyo

- Acoso laboral
- Acoso sexual
- Adicción al trabajo
- Doble presencia (laboral – familiar)
- Estabilidad laboral y emocional

3.6. Formas de recolección de la información

El cuestionario que se eligió para la recolección de información es: “Cuestionario de Riesgos Psicosociales” Oficial del Ministerio de Trabajo de Ecuador.

3.7. Forma de análisis de información

Para este proceso de investigación se utiliza el método deductivo. Se realiza además una triangulación de los resultados obtenidos en el proceso de recolección de datos con las categorías correspondientes y la teoría que sustenta el presente estudio. La aplicación del cuestionario de riesgos psicosociales permite obtener información de parte de las personas que trabajan tanto en el área administrativa como operativa de la empresa. Seguidamente se tabularon los datos, después de haber tabulado los datos recolectados, se procede a ejecutar mediante la aplicación de estadística, la presentación y análisis de dichos resultados, a fin de exponer cuáles son los riesgos psicosociales presentes en los colaboradores de la empresa privada en cuestión.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento el cuestionario de riesgos psicosociales, donde se realiza una estratificación, reconociendo dos estratos, el primero está compuesto por los colaboradores del área administrativa de la empresa y el segundo estrato lo componen los colaboradores del área operativa, así se demuestra en la siguiente tabla:

Tabla No. 3 Estratificación

ITEM	Frecuencia	Porcentaje
Administrativo	150	45%
Operativo	175	55%
Total	325	100%

Fuente: Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Elaborado por: Katherine Lozano

Fecha: 30/12/2019

En esta tabla se puede visualizar la representación de la división en estratos de la empresa privada de Ecuador, filial Guayaquil año 2019, en donde el 45% corresponde al área administrativa (gerentes, secretarios, jefes de área, trabajador social, psicólogo, contador, etc) y el 55% al área operativa (bodegueros, choferes, jefes de área, vendedores, entre otros).

4.1. Análisis descriptivo: perfil sociodemográfico y de empleo

Para el análisis de los resultados del personal encuestado se toma en consideración los siguientes aspectos: cargo laboral, género, edad y nivel de instrucción.

Tabla No. 4 Género y Edad

Items	Femenino	Masculino
16-24 años	13%	10%
25-34 años	41%	46%
35-superior	46%	44%
TOTAL:	100%	100%

Fuente: Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Elaborado por: Katherine Lozano

Fecha: 30/12/2019

Al analizar el gráfico No. 2 de género femenino y edad, se puede observar que el 13% de la población fluctúa en las edades de 16 a 24 años, el 41% en las edades de 25 a 34 años y el 46% en las edades de 25 años a superior. Resaltando que hay un mayor número de trabajadores femeninos en las edades de 16 a 24 años y de 35 y más en relación a los varones.

En cuanto al género masculino y edad, se puede evidenciar, que un 10% pertenece a las edades de 16 a 24 años. Un 46% corresponde a las edades de 25 a 34 años y un 44% de 35 a superior. Se resalta que hay un mayor número de trabajadores masculinos en el rango de edad de 25 a 34 años en relación a las mujeres.

Tabla No. 5 Nivel de Instrucción y cargo laboral:

Items	Administrativo	Operativo
Educación media	0%	8%
Educación básica	0%	5%
Bachillerato	57%	82%
Tercer nivel	28%	3%
Cuarto nivel	4%	1%
otro	11%	1%
TOTAL	100%	100%

Fuente: Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Elaborado por: Katherine Lozano

Fecha: 30/12/2019

4.2. Análisis descriptivo de la dimensión carga y ritmo de trabajo.

Según (Rivera, 2017) la carga de trabajo es definida como “el conjunto de exigencias físicas (carga física de trabajo) y exigencias psicológicas (carga psíquica de trabajo), que inciden sobre la persona en el desarrollo de su puesto de trabajo” (pág. 5). Lo cual significa que en el trabajo una persona puede tener diferentes tipos de presiones al momento de ejecutar sus actividades; algunos empleos exigen de esfuerzo físico mientras que otros en cambio demandan de un esfuerzo de tipo mental, este último habitualmente se lo relaciona con las actividades de oficina o de tipo administrativo, donde

las personas que trabajan se ven orientadas a la toma de decisiones, papeleo, reuniones de trabajo, juntas con directivos de otros departamentos, etc.

Tabla No. 6 Carga y ritmo de trabajo:

Pregunta 1. Carga y ritmo de trabajo. Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes).						
Ítems	Administrativo	Femenino	Masculino	Operativo	Femenino	Masculino
Totalmente de acuerdo	56%	37,4%	18,6%	50%	0%	50%
Parcialmente de acuerdo	39%	29%	10%	35%	0%	35%
Poco de acuerdo	5%	3%	2,00%	14%	0%	14%
En desacuerdo	0%	0%	0%	1%	0%	1%
SUBTOTAL	100%	69,4%	30,6 %	100%	0%	100%
TOTAL		100%				

Fuente: Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Elaborado por: Katherine Lozano

Fecha: 30/12/2019

Análisis de los resultados:

Se puede observar en el gráfico número 4, en lo que respecta a si son aceptables las solicitudes y requerimientos que piden otras personas, se destaca que en el área administrativa de género femenino está parcialmente de acuerdo con 29% mientras que el masculino 10%, cabe destacar que en el área administrativa existe una diferenciación de doble cantidad de mujeres trabajando en dicha área.

Estos resultados demuestran que el trabajo realizado por los colaboradores de esta empresa, posee ligeramente mayor aceptación por parte del género masculino. Según López (2015), las demandas y las condiciones laborales desequilibradas pueden perjudicar la salud física y mental del colaborador, con lo cual, estos resultados demuestran que los requerimientos/solicitudes de terceros hacia las colaboradoras de empresa privada pueden estar afectando su salud al ser desequilibradas.

Tabla No. 7 Carga y ritmo de trabajo:

Pregunta 2 Carga y ritmo de trabajo. Decido el ritmo de trabajo en mis actividades.						
Ítems	Administrativo	Femenino	Masculino	Operativo	Femenino	Masculino
Totalmente de acuerdo	52%	35%	17%	49%	0%	49%
Parcialmente de acuerdo	33%	20%	13%	33%	0%	33%
Poco de acuerdo	13%	8,7%	4,3%	13%	0%	13%

En desacuerdo	2%	2%	0%	5%	0%	5%
SUBTOTAL	100%	65,7%	34,3%	100%	0%	100%
TOTAL		100%				

Fuente: Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Elaborado por: Katherine Lozano

Fecha: 30/12/2019

Análisis de los resultados:

Se puede visualizar que en el gráfico número 5, en lo que atañe a si los colaboradores deciden el ritmo de trabajo en sus actividades. Destaca área administrativa está totalmente de acuerdo con un 52% del cual el 35% es de género femenino, mientras que los hombres 17%, por otra parte en el área operativa 49%.

Según Rivera (2017), carga y ritmo de trabajo son las exigencias físicas y psicológicas las cuales influyen en las personas en el desarrollo del trabajo". Es por ello que se evidencia que existe un equilibrio entre el personal operativo y administrativo en lo que respecta a la toma de decisiones con el ritmo de trabajo.

Tabla No. 8 Carga y ritmo de trabajo:

Pregunta 3. Carga y ritmo de trabajo. Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés.						
items	Administrativo	Femenino	Masculino	Operativo	Femenino	Masculino
Totalmente de acuerdo	32%	21,4%	10,6%	31%	0%	31%
Parcialmente de acuerdo	40%	28,7%	11,3%	35%	0%	35%
Poco de acuerdo	21%	14%	7%	22%	0%	22%
En desacuerdo	7%	4,7%	2,3%	12%	0%	12%
SUBTOTAL	100%	68,8%	31,2%	100%	0%	100%
TOTAL		100%				

Fuente: Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Elaborado por: Katherine Lozano

Fecha: 30/12/2019

Análisis de los resultados:

Se puede observar que en el gráfico No. 6, los colaboradores manifiestan en lo que respecta a si las actividades/responsabilidades asignadas les causa estrés el personal administrativo responde con un 21% y operativo 22% en estar poco de acuerdo, se resalta un nivel de estrés más elevado en el área administrativa del personal femenino en comparación al masculino, lo cual

puede estar ligado a la doble carga (trabajo-hogar) lo cual le genera un nivel de estrés más elevado en comparación al género masculino. Convirtiéndose en un conflicto trabajo-familia.

Los autores Jiménez, entre otros (2019), consideran que a mayor sea el conflicto entre las actividades del trabajo y los compromisos familiares, el bienestar subjetivo es menor, en consecuencia hay un desequilibrio trabajo-familia y en consecuencia, una sobrecarga de responsabilidades que genera estrés/ansiedad y/o fatiga.

Según López (2015), afirmó que las altas exigencias y demandas del trabajo generan un conflicto con las responsabilidades y compromisos adquiridos de manera personal, sea con la familia o con amigos. Es por ello que se evidencia un nivel de estrés presente en los colaboradores de empresa privada de Ecuador, ligado a las responsabilidades y actividades dentro de la jornada laboral.

Tabla No. 9 Carga y ritmo de trabajo:

Pregunta 4. Carga y ritmo de trabajo. Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral.						
Ítems	Administrativo	Femenino	Masculino	Operativo	Femenino	Masculino
Totalmente de acuerdo	37%	26%	11%	41%	0%	41%
Parcialmente de acuerdo	30%	20%	10%	26%	0%	26%
Poco de acuerdo	21%	13%	8%	25%	0%	25%
En desacuerdo	12%	8%	4%	8%	0%	8%
SUBTOTAL	100%	67%	33%	100%	0%	100%
TOTAL		100%				

Fuente: Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Elaborado por: Katherine Lozano

Fecha: 30/12/2019

Análisis de los resultados:

Se puede visualizar que en el grafico no. 7, en lo que respecta a si los colaboradores tiene suficiente tiempo para realizar todas las actividades asignadas en su jornada laboral. Se puede identificar una disconformidad parcial por parte de los colaboradores del área administrativa con un 21%,

mientras que del área operativa un 25%, los cuales están poco de acuerdo con tener suficiente tiempo para realizar sus actividades dentro de la jornada laboral, según Almirran y Torres(2018) expresan que las empresas como solución a la insuficiencia de tiempo en la jornada laboral dan opción al sobretiempo, opción a la cual los trabajadores a la cual los colaboradores no ven viable y prefieren llevarse el trabajo a sus casas para no tener más carga de trabajo al día siguiente, sin embargo esto genera que la presencia de la persona en el hogar se vuelva desapercibida, la familia se relega a un según plano. Por lo que en lo que respecta a la teoría ecológica esto influye como factor de riesgo al microsistema en relación con el mesosistema.

Finalmente se deduce que en la población participante existe un 67% del personal administrativo y operativo consideran que el tiempo y actividades de trabajo son aceptables, mientras que el 33% de administrativo y operativo consideran que no hay un equilibrio entre el tiempo y las actividades asignadas a realizar dentro de la jornada de trabajo.

4.3. Análisis descriptivo de la dimensión liderazgo.

El liderazgo como dicen (Castillo & Cabrera, 2015) lo “definen, como el arte o proceso de influir sobre las personas para que intenten con buena disposición y entusiasmo lograr metas de grupo” (pág. 5). Así, el conjunto de habilidades que demuestra una persona para influir positivamente sobre otras personas y guiarlas para conseguir un objetivo común, se denomina liderazgo. En una empresa, que un colaborador demuestre esta característica, se vuelve importante para la misma, porque éste es considerado como un líder, al cual se le pueden encargar mayores responsabilidades, debido que se genera confianza en él por parte de los jefes de departamento.

La investigadora (Laborda, 2015), se refiere al liderazgo como una característica que no tiene nada que ver con conducir ciegamente a las personas en función de la visión del líder sino en descubrir la visión dentro de cada persona y en ayudarles a recorrer el camino que lleva a ella.

Tabla No. 10 Liderazgo:

Pregunta 5. Liderazgo. En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos.						
Ítems	Administrativo	Femenino	Masculino	Operativo	Femenino	Masculino
Totalmente de acuerdo	26%	17,4%	8,6%	20%	0%	20%
Parcialmente de acuerdo	38%	25,4%	12,6%	23%	0%	23%
Poco de acuerdo	23%	15,4%	7,6%	29%	0%	29%
En desacuerdo	13%	8,7%	4,3%	28%	0%	28%
SUBTOTAL	100%	66,9%	33,1%	100%	0%	100%
TOTAL		100%				

Fuente: Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Elaborado por: Katherine Lozano

Fecha: 30/12/2019

Análisis de los resultados:

Se puede observar en el gráfico no. 8, en lo que atañe a si los colaboradores reconocen si en su trabajo se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logra sus objetivos, a lo que se resalta:

El 36% del personal administrativo y el 47% del operativo está en desacuerdo, evidenciándose paridad en lo que respecta al género. Cabe destacar que en el área administrativa hay menor número de personal masculino en relación al femenino. Sin embargo esa minoría está en puestos de poder jerárquico como jefaturas.

Los autores Catillo y Cabrera en el 2015, identificaron que para lograr un trabajo en conjunto con entusiasmo, el líder debe tener capacidad para utilizar el poder otorgado basado en: Comprender que las personas tienen motivaciones distintas ante situaciones distintas, influir en los trabajadores de forma inspiradora y actuar para fomentar una atmósfera que encamine al grupo a conseguir sus propias motivaciones.

En lo que respecta a ambas áreas laborales (operativo-administrativo) se deduce que estos porcentajes pueden generarse debido a la falta de incentivos de los líderes de la empresa para con sus colaboradores. Lo que puede provocar la falta de incentivos en el trabajo es desmotivación por parte del trabajador viéndose reflejado en la jornada laboral.

Tabla No. 11 Liderazgo:

Pregunta 6. Liderazgo. Mi jefe inmediato está dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo.						
Ítems	Administrativo	Femenino	Masculino	Operativo	Femenino	Masculino
Totalmente de acuerdo	64%	42,7%	21,3%	41%	0%	41%
Parcialmente de acuerdo	21%	14%	7%	26%	0%	26%
Poco de acuerdo	11%	7,4%	3,6%	21%	0%	21%
En desacuerdo	4%	3%	1%	12%	0%	12%
SUBTOTAL	100%	67%	33%	100%	0%	100%
TOTAL		100%				

Fuente: Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Elaborado por: Katherine Lozano

Fecha: 30/12/2019

Análisis de los resultados:

Se puede visualizar en cuanto al gráfico número 9, en lo que respecta a si el jefe inmediato de los colaboradores están dispuestos a escuchar propuestas de cambio, a lo que se destaca:

El 15% del área administrativa y 33% del área operativa discrepa de manera parcial y total con dicha pregunta. En lo que respecta al género existe una paridad entre el personal administrativo.

El autor Laborda expresa que el liderazgo está ligado con la comunicación, porque con ello se descubre, los aspectos más significativos de cada uno para alcanzar los objetivos del grupo.

Se evidencia que existe mayor desconformidad por parte del personal operativo se deduce que ocurre debido a que el líder no posee una comunicación asertiva para con sus colaboradores, mientras que el 41% está totalmente de acuerdo con que sus jefes escuchan sus iniciativas de trabajo, al igual que el personal administrativo que muestra una mayor satisfacción con su jefe inmediato al poseer una mejor comunicación con el mismo. Se debe destacar que la comunicación juega un papel vital en el rol de liderazgo si no existe una buena comunicación entre el jefe inmediato y el grupo de colaboradores a su cargo también se evidenciará una debilidad en el rol de líder.

Tabla No. 12 Liderazgo:

Pregunta 7. Liderazgo. Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades						
Ítems	Administrativo	Femenino	Masculino	Operativo	Femenino	Masculino
Totalmente de acuerdo	31%	23,5%	7,5%	37%	0%	37%
Parcialmente de acuerdo	26%	17,4%	8,6%	30%	0%	30%
Poco de acuerdo	23%	15,4%	7,6%	21%	0%	21%
En desacuerdo	20%	6,6%	13,4%	12%	0%	12%
SUBTOTAL	100%	62,9%	37,1%	100%	0%	100%
TOTAL		100%				

Fuente: Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Elaborado por: Katherine Lozano

Fecha: 30/12/2019

Análisis de los resultados:

Se puede observar en el grafico número 10, en lo que atañe a si los colaboradores creen que su jefe inmediato establece metas claras para el cumplimiento de sus actividades, se destaca que el área administrativa está disconforme con un 43%, mientras que la operativa 33%, cabe destacar en lo que respecta a género los hombres del área administrativa aun siendo minoría destacan su desacuerdo con un 13,4% en comparación con las mujeres 6.6%.

Estos resultados demuestran que los colaboradores tanto del área administrativa como operativa están parcialmente disconforme en lo que respecta a que su jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de funciones o actividades.

El autor Laborda expresa que el liderazgo está ligado con la comunicación, porque con ello se descubre, los aspectos más significativos de cada uno para alcanzar los objetivos del grupo. Lo cual evidencia que un aproximado de la mitad de los líderes ejerce un liderazgo aceptable, mientras que los restantes no poseen una comunicación óptima para con los colaboradores. El no poseer una comunicación óptima influye de manera directa en su ejecución de liderazgo seguida de las relaciones interpersonales con el personal encargado.

Tabla No. 13 Liderazgo:

Pregunta 8. Liderazgo. Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar.						
Ítems	Administrativo	Femenino	Masculino	Operativo	Femenino	Masculino
Totalmente de acuerdo	34%	28,5%	5,5%	39%	0%	39%
Parcialmente de acuerdo	29%	19,4%	9,6%	23%	0%	23%
Poco de acuerdo	18%	7%	11%	21%	0%	21%
En desacuerdo	19%	11,7%	7,3%	17%	0%	17%
SUBTOTAL	100%	66,6%	33,4%	100%	0%	100%
TOTAL		100%				

Fuente: Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Elaborado por: Katherine Lozano

Fecha: 30/12/2019

Análisis de los resultados:

Se puede visualizar que en el gráfico número 11, en lo que respecta a si el jefe inmediato de los colaboradores interviene y brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tienen excesivo trabajo, los colaboradores respondieron:

El 37% del personal administrativo y 38% del personal operativo esta parcial y completamente en desacuerdo, evidenciándose paridad de criterio al respecto, cabe destacar en lo que respecta al género el área administrativa oscila entre un desacuerdo del 18%, mientras que la operativa 38% de inconformidad.

Se evidencia mayor inconformidad por parte del género masculino área operativa. Según Del Padro (2018), el liderazgo es saberse manejar entre la rigidez y la flexibilidad, encontrando un equilibrio. Se deduce que el/la jefe inmediato está preocupado porque el personal cumpla con sus horas de trabajo y los objetivos propuestos, descuidando la parte emocional del grupo al cual está liderando.

Por otra parte es importante destacar que la variable soporte y apoyo se involucra con liderazgo, a lo que los autores Navarro entre otros (2018), mencionan que las entidades deben insertar confianza en situaciones donde el colaborador está viéndose afectado, con el fin de mermar las cifras de colaboradores que se sienten insatisfechos con su vida laboral.

Se deduce que el jefe inmediato en su rol de liderazgo no posee una comunicación óptima con los colaboradores, evidenciándose una falta de equilibrio entre rigidez y flexibilidad para con los colaboradores, descuidando trabajar desde la confianza y la visión de prevención con su grupo de trabajo, es por ello que tanto personal administrativo como operativo muestran inconformidad con su jefe inmediato.

Tabla No. 14 Liderazgo:

Pregunta 9. Liderazgo. Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo.						
Ítems	Administrativo	Femenino	Masculino	Operativo	Femenino	Masculino
Totalmente de acuerdo	56%	38,4%	17,6%	34%	0%	34%
Parcialmente de acuerdo	27%	17,5%	9,5%	33%	0%	33%
Poco de acuerdo	11%	9,4%	1,6%	21%	0%	22%
En desacuerdo	7%	4,7%	2,3%	12%	0%	12%
SUBTOTAL	100%	70%	30%	100%	0%	100%
TOTAL		100%				

Fuente: Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Elaborado por: Katherine Lozano

Fecha: 30/12/2019

Análisis de los resultados:

Se puede observar que en el gráfico no. 12, en lo que respecta a si el jefe inmediato de los colaboradores les brinda suficientes retroalimentaciones para el desempeño del trabajo que realizan, a lo que los resultados son parcialmente positivos, en lo que respecta al personal administrativo tanto género masculino como femenino, sin embargo cabe destacar que las personas de área operativa de nota 33% de inconformidad en lo que respecta a que su jefe inmediato interviene, brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño del trabajo.

Según Del Padro(2018) el liderazgo es saberse manejar entre la rigidez y la flexibilidad, encontrando un equilibrio. Se deduce que una cantidad equilibrada de jefes inmediatos del personal operativo están preocupados porque el personal cumpla con sus horas de trabajo y los objetivos propuestos, descuidando la parte emocional del grupo al cual está liderando, mientras que

los jefes inmediatos del personal administrativo poseen un equilibrio en lo que respecta a retroalimentaciones.

Tabla No. 15 Liderazgo:

Pregunta10. Liderazgo. Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos.						
Ítems	Administrativo	Femenino	Masculino	Operativo	Femenino	Masculino
Totalmente de acuerdo	42%	28%	14%	34%	0%	34%
Parcialmente de acuerdo	30%	17,5%	12,5%	33%	0%	33%
Poco de acuerdo	20%	15,4%	4,6%	25%	0%	25%
En desacuerdo	7%	4,7%	2,3%	8%	0%	8%
SUBTOTAL	100%	65,6%	34,4%	100%	0%	100%
TOTAL		100%				

Fuente: Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Elaborado por: Katherine Lozano

Fecha: 30/12/2019

Análisis de los resultados:

Se puede visualizar que en el grafico número 13, que en el área administrativa el 27% y el 33% del área operativa están inconformes en lo que respecta a si su jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo las decisiones que pueden afectar a todos,

Estos resultados están equilibrados en el área administrativa, pues el 72% están medianamente de acuerdo, mientras que en área operativa destaca ligeramente más inconformidad. En lo que respecta a género, existe una paridad de resultados entre ambas áreas, con una diferenciación del 5 %.

Según Aguirre Serrano y Sotomayor (2017), el liderazgo consiste en la capacidad de influir en un grupo para alcanzar las metas propuestas. Se deduce que el personal operativo está parcialmente de acuerdo con que su jefe inmediato considera al equipo de trabajo con las decisiones a tomar debido a que no influye de manera asertiva e inclusiva con los colaboradores, donde también influye la comunicación, evidenciándose en la toma de decisiones.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Las conclusiones de la investigación sobre “Factores de Riesgos Psicosociales en empresa privada de Ecuador en el año 2019”, determinan lo siguiente:

El factor de riesgo psicosocial con mayor frecuencia identificado en los colaboradores de la empresa privada donde se realizó la investigación, es el “liderazgo”, se concluye por medio de análisis estadístico que en un 30% de la población de trabajadores participantes expresa inconformidad con ello.

El autor Laborda (2015), expresa que el liderazgo está ligado con la comunicación, porque con ello se descubre, los aspectos más significativos de cada uno para alcanzar los objetivos del grupo, con ello se evidencia que dicha empresa privada de Ecuador, no posee una comunicación óptima entre líder y colaboradores.

En lo que respecta a carga y ritmo de trabajo de los colaboradores de empresa privada de Ecuador, se pudo identificar que un 20% de la población encuestada tuvo insatisfacción con su carga y ritmo de trabajo. Según (Rivera, 2017) es “el conjunto de exigencias físicas (carga física de trabajo) y exigencias psicológicas (carga psíquica de trabajo), que inciden sobre la persona en el desarrollo de su puesto de trabajo” (pág. 5). Por lo cual se evidencia que parcialmente las exigencias físicas y psicológicas a las que someten a sus empleados no tiene un equilibrio óptimo para con los mismos. Esto podría ocasionar consecuencias a nivel físico o psicológico del colaborador, como podría ser fatiga, estrés, ansiedad, las cuales se derivan en enfermedades laborales.

Existe un ligero desacuerdo en cuanto a los factores de decisiones propias los hombres sienten que tienen menos control de las mismas, lo cual está ligado a la autonomía en el trabajo.

En lo que concierne a las actividades y responsabilidades laborales tanto hombres como mujeres denotan una tenue insatisfacción.

Cabe destacar que los colaboradores tanto hombres como mujeres de ambos cargos laborales denotan no poseer tiempo suficiente para el culminado de sus actividades durante la jornada laboral.

Todo ello se vincula con un nivel moderado de estrés del 9% que genera las diferentes actividades laborales en diferentes áreas con respecto al tiempo otorgado en la jornada laboral viéndose afectado su carga y ritmo de trabajo. Esta problemática puede ser controlada si se trabaja en base a la prevención.

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 y operativa de empresa privada de Ecuador.

- Establecer metas y objetivos que incidan en el fortalecimiento del correcto desempeño funcional e intrapersonal de los colaboradores de empresa privada de Ecuador 2019.
- Ejecutar FODA en cada área laboral tanto operativa como administrativa, con la finalidad de descubrir fortalezas y debilidades que existen dentro de los grupos de trabajo conformado por sectores-áreas dentro de empresa privada de Ecuador 2019.
- Elaboración y aplicación de plan de acción anual en base a las necesidades de sus colaboradores de empresa privada de Ecuador

2019, con la finalidad de mermar o contrarrestar las necesidades que pueden surgir dentro de la misma.

- Socialización y divulgación de plan de acción con la finalidad de permitir una mejor interacción entre líderes y colaboradores de empresa privada de Ecuador.
- Generar actividades recreacionales que se enfoquen en incentivar la parte física y psicológica dentro de la jornada laboral de los colaboradores de empresa privada de Ecuador, con la finalidad de realzar la confianza y motivación de los colaboradores.
- Se recomienda mayor atención y ejecución de actividades creativas y recreativas basada en reforzar la comunicación de los colaboradores de empresa privada, y fortalecer la comunicación asertiva y liderazgo transformacional.
- Crear y ejecutar programa de factores de riesgos psicosocial anual, basado en reducir el estrés laboral, liderazgo, fomentar y agudizar las destrezas de los colaboradores a través de actividades transformadoras que en consecuencia fomenten un ambiente laboral optimo dentro de empresa privada de Ecuador.
- Desarrollar cronograma de actividades dentro de área educativa de la facultad de Ciencias Políticas y Sociales de UCSG (Universidad Católica Santiago de Guayaquil) denominado “jornada informativa de factores de riesgos psicosociales” con la finalidad de que alumnos y ex alumnos de la carrera de Trabajo Social Desarrollo Humano puedan plantear incógnitas acerca de factores de riesgo que puedan surgir dentro de ambientes laborales y puedan poseer las herramientas adecuadas para una óptima intervención.

Bibliografía

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (21 de marzo de 2018). *Enfermedades relacionadas con el trabajo y los principales AVAD (años de vida perdidos y vividos con discapacidad) por cada 100.000 trabajadores*. Obtenido de <https://osha.europa.eu/https://visualisation.osha.europa.eu/osh-costs#!/eu-analysis-illness>
- Aguirre, G., Serrano, B., & Sotomayor, G. (2017). El Liderazgo. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 187-195.
- Almirall, P., & Torres, J. (2018). Factores psicosociales laborales, riesgos y efectos. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 3-13.
- Arráez, M. (2016). La Hermenéutica: una actividad interpretativa. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, 171-181.
- Berceruelo, B. (2016). *Comunicación Empresarial*. Madrid: Paseo Castellana.
- Bravo, H., Ruvalcaba, N., Orozco, M., González, Y., & Hernández, M. (2017). Introducción al Modelo Ecológico del Desarrollo Humano. En N. Ruvalcaba, & M. Orozco, *Salud Mental: Investigación y reflexiones sobre el ejercicio profesional* (págs. 91-106). Guadalajara: Universidad de Guadalajara.
- Buitrago, E. (2018). *La violencia hacia mujer en el ámbito laboral: el acoso sexual*. Madrid: Universitat Jaume I.
- Camacho, A., & Mayorga, D. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos - Derechos y Valores*, 159-172.
- Castaño, S. (2018). *El papel del líder (Formación de portavoces)*. Madrid: Paseo Castellana.
- Castillo, H., & Cabrera, V. (2015). *Efectos de Liderazgo y Motivación*. San Rafael: Universidad Nacional de Cuyo.
- Centers for Disease Control and Prevention. (22 de julio de 2015). *Strategies for preventing job stress suggested by CDC in new publication*. Obtenido de <https://www.cdc.gov/https://www.cdc.gov/niosh/updates/stresrel.html>
- Código del Trabajo. (2012). *Código del Trabajo de la República del Ecuador*. Quito: Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic-2005.
- Coduti, P. (2016). *Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno*

- organizacional*. San Rafael: Universidad Nacional de Cuyo.
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos. (2017). *Acoso Laboral "Mobbing"*. Ciudad de México: Comisión Nacional de los Derechos Humanos.
- Consejo Colombiano de Seguridad. (06 de marzo de 2019). *Cómo le fue a Colombia en accidentalidad, enfermedad y muerte laboral en 2018*. Obtenido de <https://ccs.org.co/>: <https://ccs.org.co/como-le-fue-a-colombia-en-accidentalidad-enfermedad-y-muerte-laboral-en-2018/>
- Constitución del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Asamblea Nacional.
- Cox , A., & Griffiths. (2013). El Derecho de Trabajo y los riesgos psicosociales. En H. M, *El Derecho de Trabajo y los riesgos psicosociales* (págs. 11-19). Mexico: na.
- Del Prado, L. (2018). *Liderazgo y Gestión de Personal*. Buenos Aires: Fundación OSDE.
- Delgado, N., & Delgado, D. (2018). El líder y el liderazgo: reflexiones. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 75-88.
- Díaz, N., & Troya, M. (2019). *Factores de Riesgos Psicosociales en mujeres con doble presencia*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Dirección del Trabajo. (25 de noviembre de 2019). *¿Qué es el acoso laboral?* Obtenido de Dirección del Trabajo del Gobierno de Chile: <https://www.dt.gob.cl/portal/1628/w3-article-99176.html>
- Espinach, M. (2018). Competencias laborales y tecnológicas requeridas en distintas carreras de administración de empresas. *Revista Innovaciones Educativas*, 66-80.
- Flores, I. (2016). *Liderazgo*. México D.F.: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Fundación Argentina de Ergonomía. (23 de enero de 2019). *Factores psicosociales en el trabajo: un costo demasiado alto para todos*. Obtenido de Fundación Argentina de Ergonomía: <https://www.fadergo.org.ar/asociate/item/182-factores-psicosociales-en-el-trabajo-un-costo-demasiado-alto-para-todos>
- Gana, P. (2019). *Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo en*

- Chile. Santiago de Chile: Superintendencia de Seguridad Social.
- García, B. (2018). *Factores de Riesgo Psicosocial en el personal administrativo de una Institución de Educación superior de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- García, J., & García, F. (2017). *Calidad de Vida de los Trabajadores de la Salud. Los Casos de México y Chile*. Bucaramanga: Universidad Santo Tomás, Facultad de Economía.
- Giraldo, C. (2018). *Teorías de la comunicación*. Bogotá: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- Gómez, A., Merino, P., Tapia, O., Espinoza, C., & Echeverría, M. (2017). Epidemiología de accidentes de trabajo en Ecuador basado en la base de datos de la Seguridad Social en los años 2014 - 2016. *Rev SCientífica*, 14-18.
- Gómez, S. (2015). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Red Tercer Milenio.
- Guerra, P. (2001). *Sociología del trabajo*. Montevideo: Fundación de Cultura Universitaria.
- Guillén, C. (2018). Estrés laboral. En R. Gil, *Psicología del trabajo* (págs. 269-296). México D.F.: Lexus.
- Hernández, C., Cano, M., & Arano, R. (2017). Gestión del conocimiento para el desarrollo de competencias laborales y su impacto en el proceso productivo de las empresas. *Universidad Veracruzana*, Veracruz.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Herrera, M. (2019). *Estudio de los factores de riesgo psicosocial intralaboral y su relación con la satisfacción laboral en la Empresa ENETSA en Quito*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra. (2017). *Plan de Acción de Salud Laboral*. Navarra: Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra.
- Inza, A. (2017). *Concepto y principios de la comunicación efectiva*. México D.F.: Congreso de Comunicación interpersonal y habilidades sociales en las relaciones de ayuda profesional.
- Jijena, R., & Jijena, C. (2016). Percepción de Conflicto Trabajo-Familia y

- Apoyo Directivo para una Cultura Trabajo-Familia. *Investigación y Desarrollo*, 13-23.
- Jiménez, A., Bustamante, F., & Flores, M. (2019). Conflicto trabajo-familia, equilibrio y bienestar en mujeres trabajadoras. *Revista de investigación y divulgación sobre los estudios de género*, 77-97.
- Laborda, C. (2015). *Liderazgo Profesional*. Montevideo: Escuela de Policía de Uruguay.
- Ledesma, E. (30 de enero de 2019). *¿Qué es el acoso laboral discriminatorio?* Obtenido de Periódico Digital JUPSIN: <https://jupsin.com/noticias/acoso-discriminatorio/>
- Llanquecha, H., & Marín, J. (2018). *Factores de riesgos psicosociales de los conductores de una empresa de transporte*. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Loli, A., Danielli, J., Navarro, V., & Cerón, F. (2018). La calidad de vida laboral y el soporte institucional para el trabajo en profesionales de las entidades públicas y privadas de Lima. *Revista de Investigación en Psicología*, 27-50.
- López, S. (2015). *Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de Escuintla*. Escuintla: Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades.
- Martínez, C. (12 de abril de 2016). *Investigación Descriptiva: Tipos y Características*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/>: <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- Martínez, J., García, A., & Martínez, V. (2016). Estrategias para el control del estrés empresarial. Un estudio longitudinal en una empresa mediana. *Revista Horizonte Sanitario*, 38-45.
- Martínez, M., & Yandún, E. (2017). Seguridad y Salud Ocupacional en Ecuador: Contribución Normativa a la Responsabilidad Social Organizacional. *INNOVA Research Journal*, 58-68.
- Martínez, P., & Llorca, J. (2015). *La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral*. Valencia: Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Ministerio del Trabajo. (2018). *Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial*. Quito: Ministerio del Trabajo.

- Miranda, H. (2016). *Desarrollo de un plan de control de riesgos y accidentes mayores*. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana.
- Molina, M. (2018). *Acoso Laboral o Mobbing y su inclusion en la normativa ecuatoriana a partir de la vigencia de la Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica de Servicio Público y al Código de Trabajo para prevenir el Acoso Laboral*. Cuenca: Universidad de Azuay.
- Muñoz, D., Orellano, N., & Hernández, H. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Psicogente*, 532-544.
- Naranjo, M., & Pachón, S. (2015). Competencias laborales del trabajador social en el área de seguridad y salud en el trabajo. *Hojas y Hablas*, 158-169.
- OAVL. (2018). *Protocolo para la prevención de la violencia laboral en organizaciones empresariales*. Buenos Aires: Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral.
- Ochoa, D. (2018). *El desarrollo de competencias laborales: una estrategia clave para el crecimiento de la productividad en la organización*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- OIT. (19 de abril de 2019). *La OIT cifra en 7500 las muertes diarias por causas atribuibles al trabajo*. Obtenido de <https://periodistas-es.com/>: <https://periodistas-es.com/la-oit-cifra-en-7500-las-muertes-diarias-por-causas-atribuibles-al-trabajo-127452>
- Organización Internacional del Trabajo. (09 de noviembre de 2019). *Seguridad y salud en el trabajo*. Obtenido de <https://www.ilo.org/>: <https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang-es/index.htm>
- Organización Mundial de la Salud. (1995). *Salud Ocupacional para todos. Estrategia Mundial*. Ginebra: OMS.
- Organización Panamericana de la Salud. (08 de noviembre de 2019). *Salud de los Trabajadores: Recursos*. Obtenido de <https://www.paho.org/>: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1527:workers-health-resources&Itemid=1349&limitstart=2&lang=es
- Palma, A., Ahumada, M., & Ansoleaga, E. (2018). ¿Cómo afrontan la violencia laboral los trabajadores/as chilenos/as? *Psicoperspectivas*, 1-13.

- Patlán, J. (2018). *Factores psicosociales, clasificación, identificación y consecuencias en la salud laboral*. México D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Pérez, L., & Díaz, Y. (2015). Trabajo social organizacional y en salud ocupacional en Colombia. Inicios, desarrollos y desafíos. *Revista Eleuthera*, 121-145.
- Pérez, V., Palací, F., & Topa, G. (2017). Cultura de conciliación y conflicto trabajo/familia en trabajadores con turnos laborales. *Revista Acción Psicológica*, 193-210.
- Reyes, P. (2017). *Satisfacción con la vida y calidad de vida laboral*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Rivera, A. (2017). *Efecto de la carga de trabajo en el desempeño de los trabajadores*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Salazar, J. (2018). La relación entre el apoyo organizacional percibido y la calidad de vida relacionada con el trabajo, con la implementación de un modelo de bienestar en la organización. *Revista Signos*, 41-53.
- Salinas, P. (2012). *Metodología de la investigación científica*. Mérida: Universidad de los Andes.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 - Toda una Vida*. Quito: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, Senplades.
- Suasnavas, P., Andrade, A., Granda, K., Dávalos, H., Cárdenas, H., & Gómez, A. (2019). Responsabilidad social y gestión de la seguridad y salud en el trabajo: panorama actual de las empresas ecuatorianas. *Revista Espacios*, 18-27.
- Superintendencia de Seguridad Social. (2018). *Estadísticas de Seguridad Social*. Santiago de Chile: Superintendencia de Seguridad Social.
- Tabares, D., & Vincos, A. (2015). *Calidad de vida laboral del grupo de empleados de la Fundación Centro Internacional de Estudios Avanzados en Niñez y Juventud CINDE*. Manizales: Universidad de Manizales Facultad de Ciencias Sociales y Humanas.
- Torrice, E., & Vilariño, C. (2016). El modelo ecológico de Bronfrenbrenner. *Anales de psicología*, 45-59.
- Unión General de Trabajadores. (2019). *Elaboración de Mapa de Riesgos*

Psicosociales en la Comunidad de Madrid. Madrid: Unión General de Trabajadores - Madrid.

Urbón, E. (2019). *Acoso Sexual en el Ámbito Laboral*. Aragón: I Jornada sobre Violencia sexual contra las Mujeres de Aragón.

Vásquez, L. (2018). *El bienestar laboral como ventaja competitiva en las organizaciones en Colombia*. Medellín: Universidad de Antioquia Facultad de Ciencias Sociales y Humanas.

Vera, G., & Zuñiga, E. (2019). *Factores de Riesgos Psicosociales Extra-laborales en los trabajadores de una empresa procesadora de alimentos ubicada en el norte de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Vera, R., Navas, Y., & Guals, I. (2017). Principales factores de riesgo labores que afectan a los trabajadores de la salud. *Revista científica Dominio de las Ciencias*, 105-130.

Yanez, D. (21 de febrero de 2016). *Investigación Explicativa*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/>: <https://www.lifeder.com/investigacion-explicativa/>

ANEXO

Gráfico No. 1 Estratificación

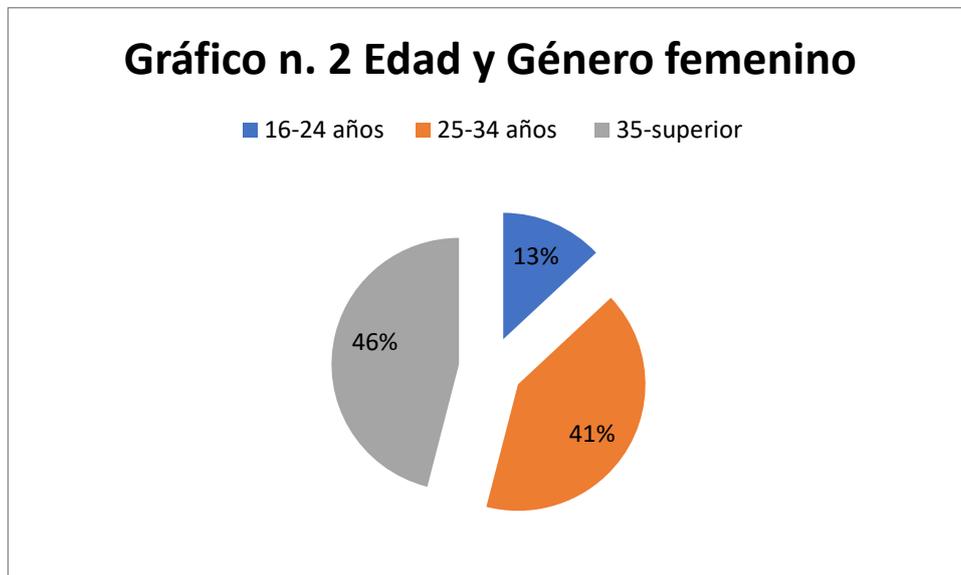


Fuente: Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Elaborado por: Katherine Lozano

Fecha: 30/12/2019

Gráfico No. 2 Edad y Género femenino

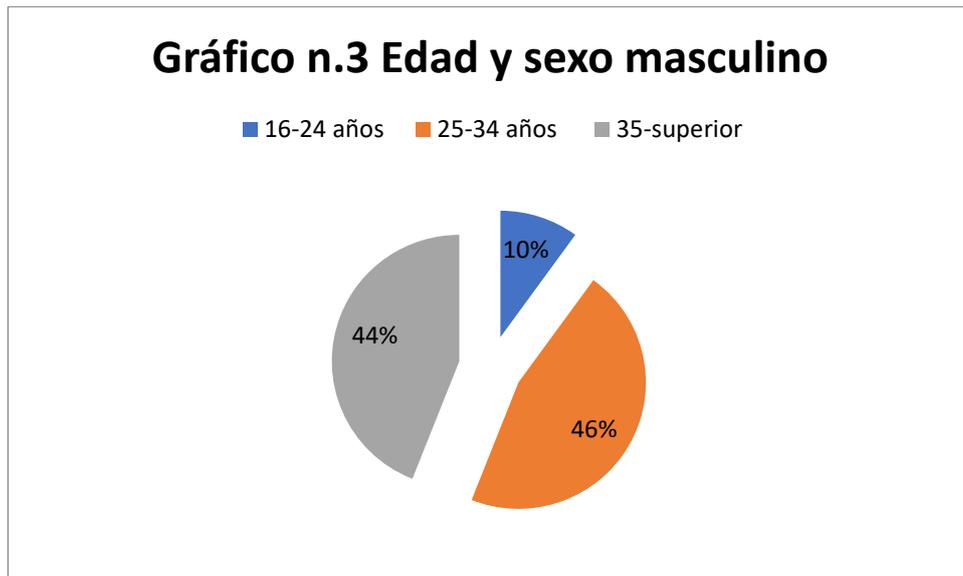


Fuente: Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Elaborado por: Katherine Lozano

Fecha: 30/12/2019

Gráfico No. 3 Edad y Género masculino

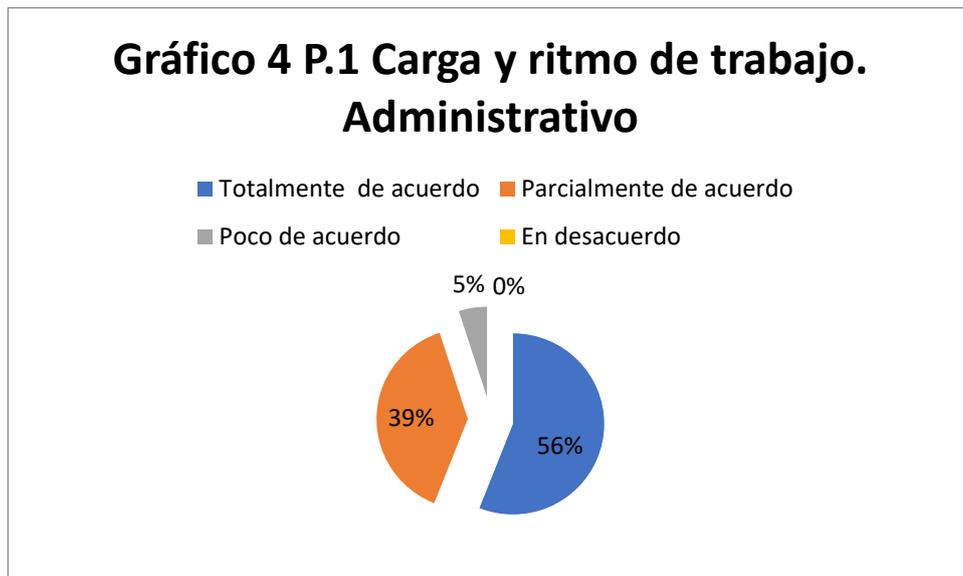


Fuente: Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Elaborado por: Katherine Lozano

Fecha: 30/12/2019

Gráfico No. 4 Carga y ritmo de trabajo. Administrativo

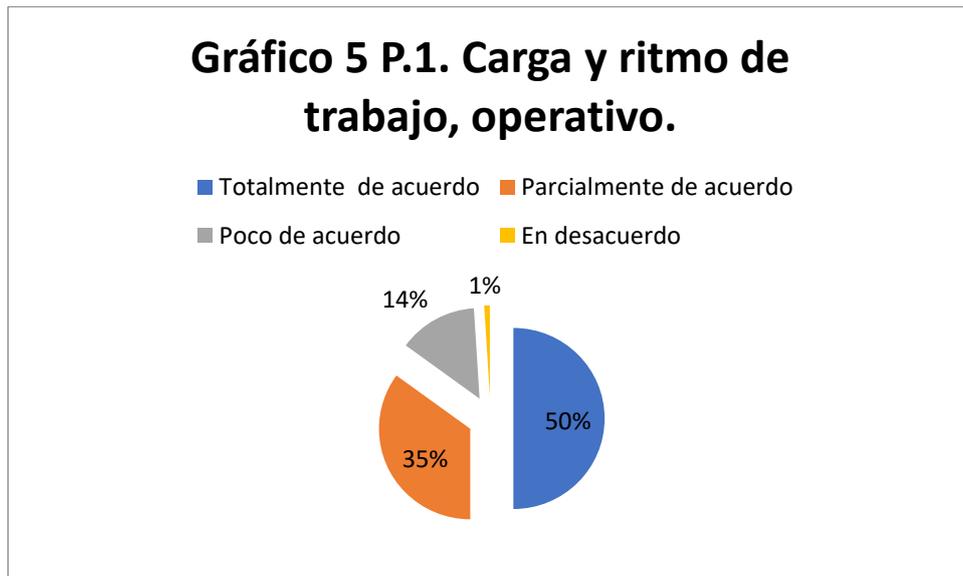


Fuente: Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Elaborado por: Katherine Lozano

Fecha: 30/12/2019

Gráfico No. 5 Carga y ritmo de trabajo. Operativo

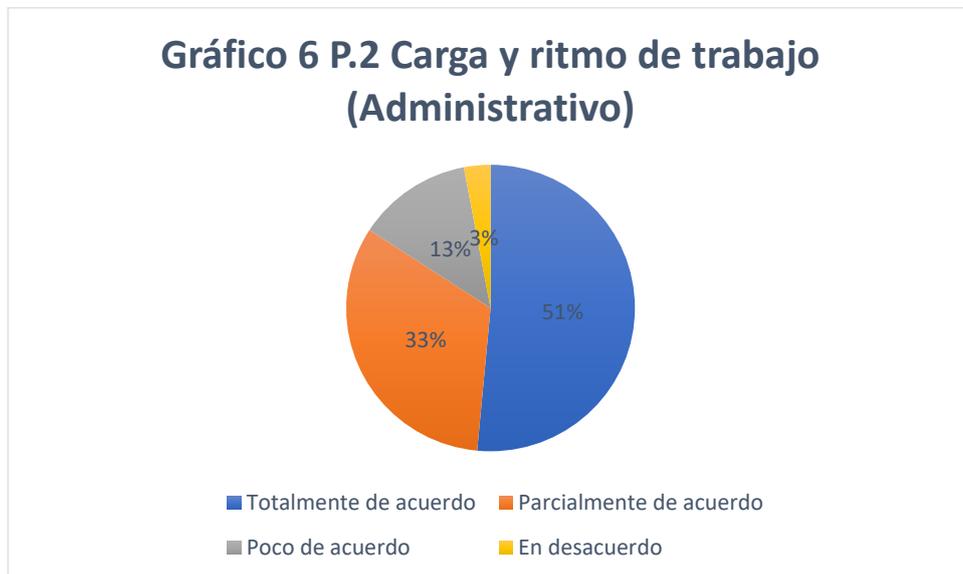


Fuente: Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Elaborado por: Katherine Lozano

Fecha: 30/12/2019

Gráfico No. 6 Carga y ritmo de trabajo. Administrativo

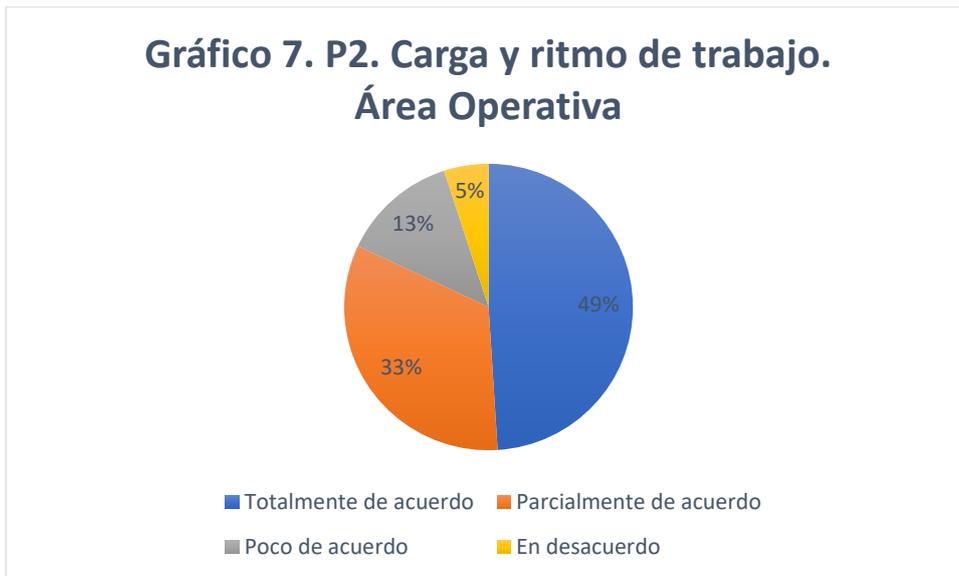


Fuente: Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Elaborado por: Katherine Lozano

Fecha: 30/12/2019

Gráfico No. 7 Carga y ritmo de trabajo. Área Operativa

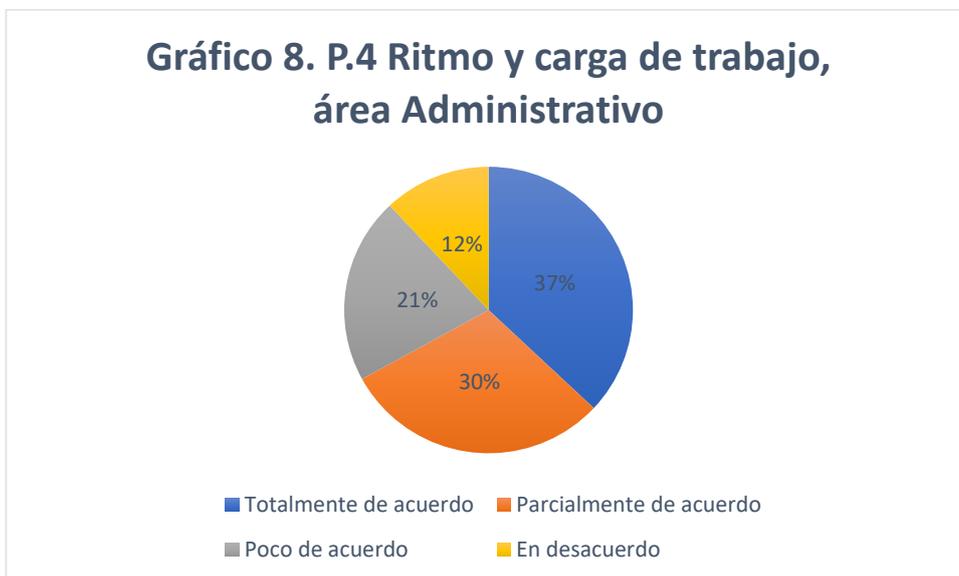


Fuente: Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Elaborado por: Katherine Lozano

Fecha: 30/12/2019

Gráfico No. 8 Carga y ritmo de trabajo. Área Administrativa

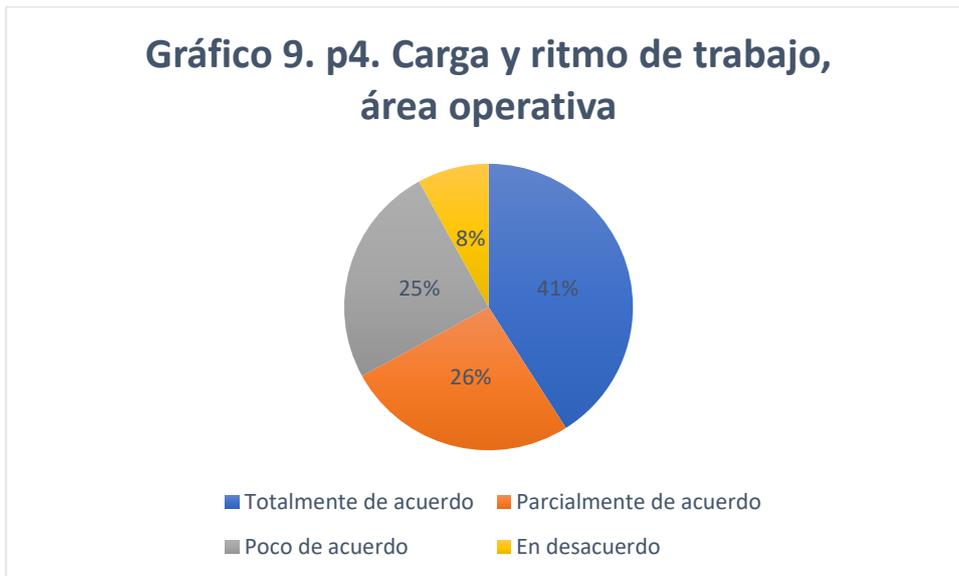


Fuente: Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Elaborado por: Katherine Lozano

Fecha: 30/12/2019

Gráfico No. 9 Carga y ritmo de trabajo. Área Operativa

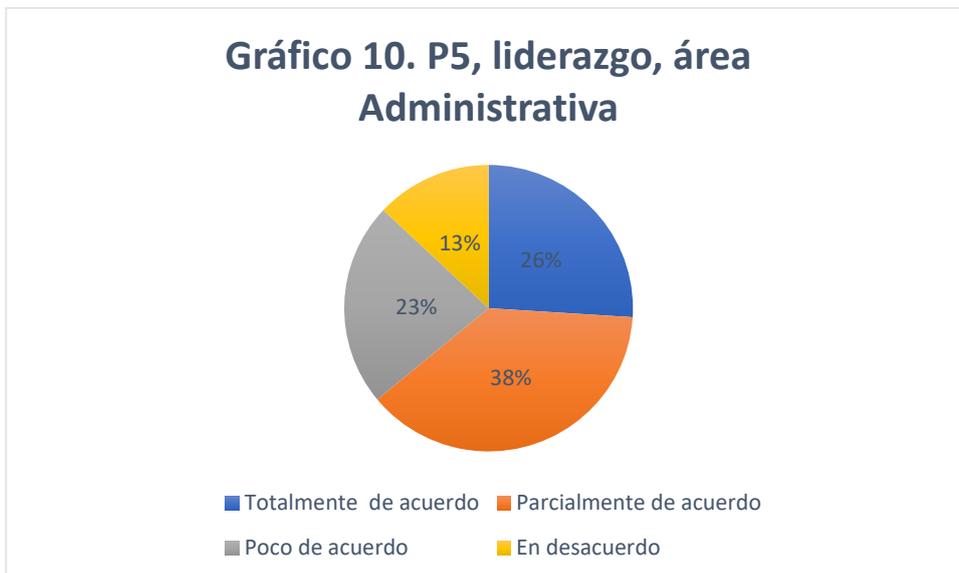


Fuente: Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Elaborado por: Katherine Lozano

Fecha: 30/12/2019

Gráfico No. 10 Liderazgo. Área Administrativa

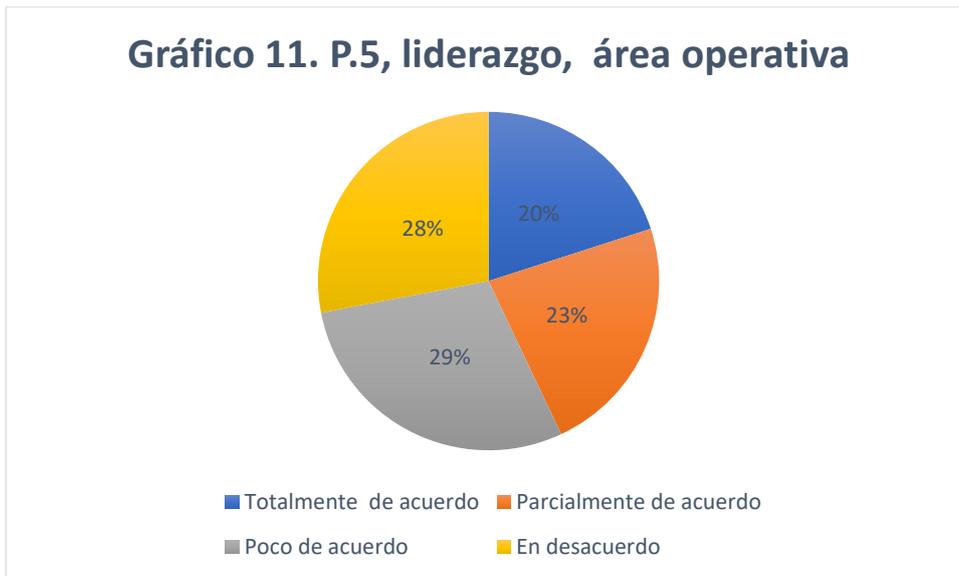


Fuente: Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Elaborado por: Katherine Lozano

Fecha: 30/12/2019

Gráfico No. 11 Liderazgo. Área Operativa

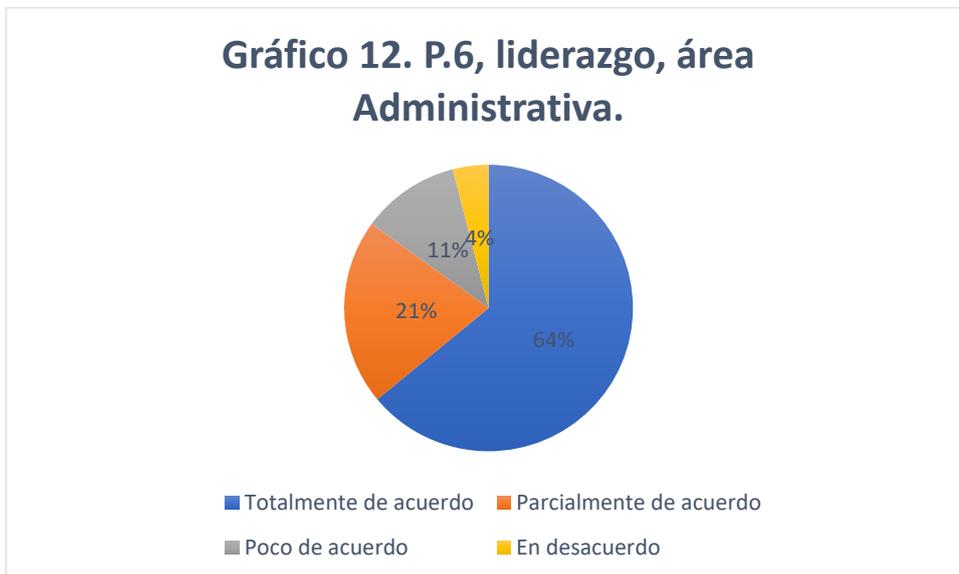


Fuente: Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Elaborado por: Katherine Lozano

Fecha: 30/12/2019

Gráfico No. 12 Liderazgo. Área Administrativa

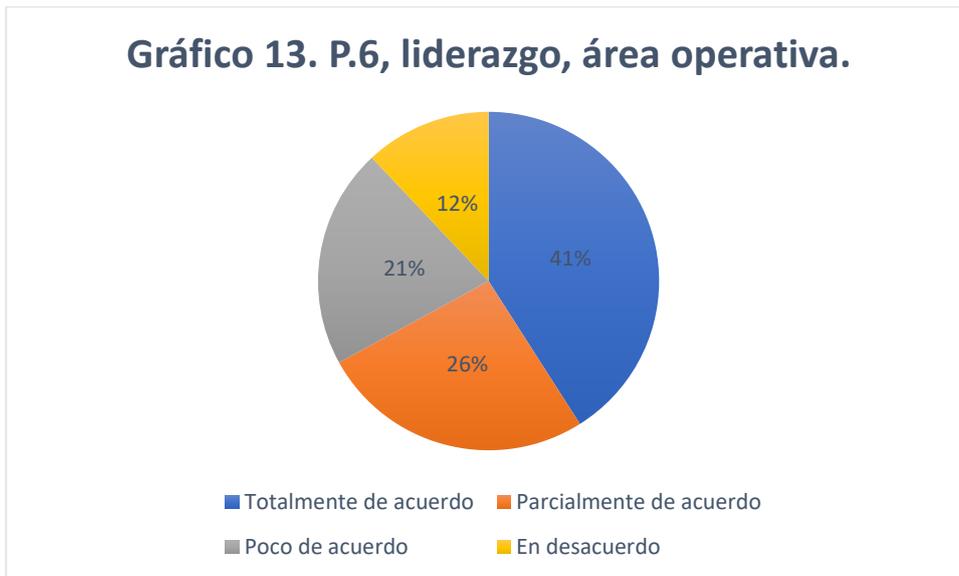


Fuente: Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Elaborado por: Katherine Lozano

Fecha: 30/12/2019

Gráfico No. 13 Liderazgo. Área Operativa

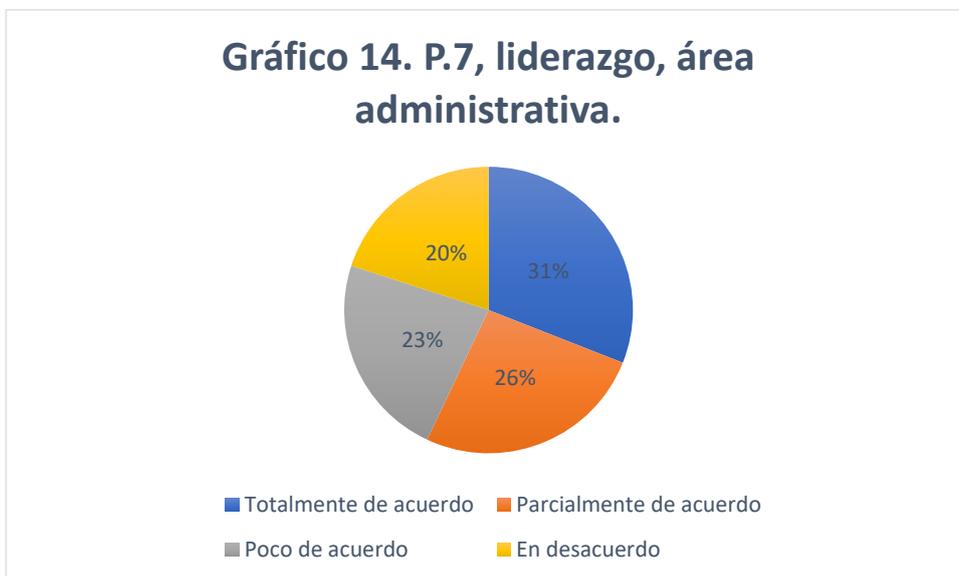


Fuente: Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Elaborado por: Katherine Lozano

Fecha: 30/12/2019

Gráfico No. 14 Liderazgo. Área Administrativa

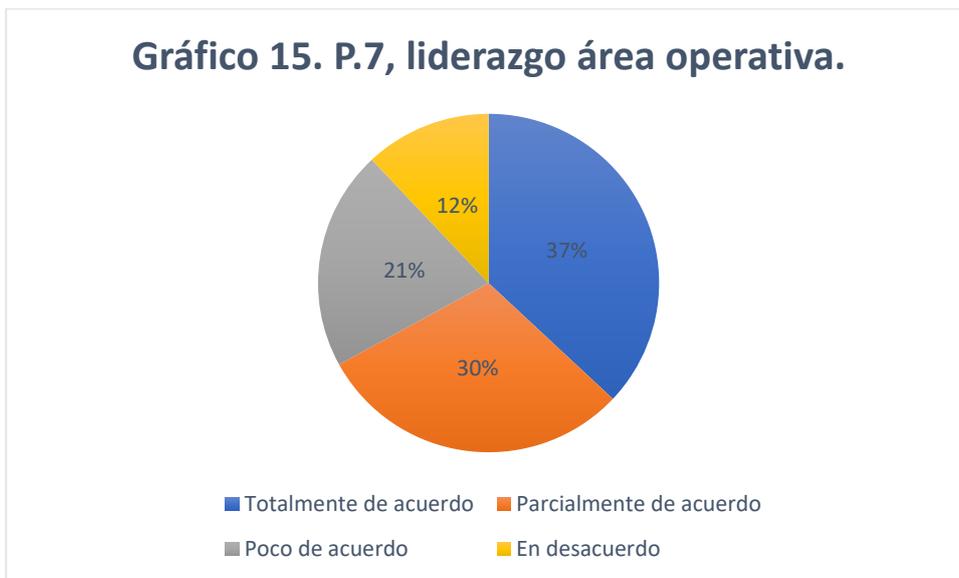


Fuente: Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Elaborado por: Katherine Lozano

Fecha: 30/12/2019

Gráfico No. 15 Liderazgo. Área Operativa

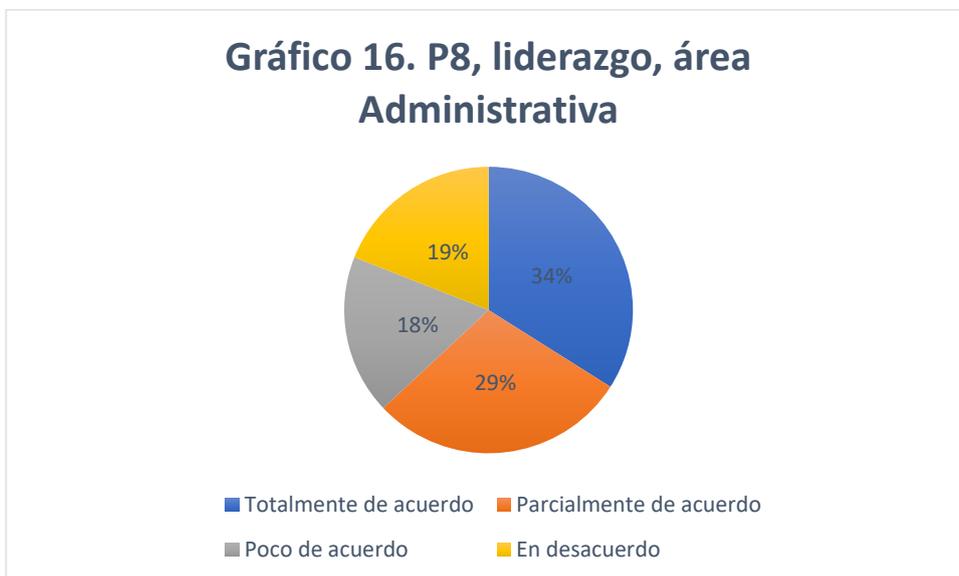


Fuente: Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Elaborado por: Katherine Lozano

Fecha: 30/12/2019

Gráfico No. 16 Liderazgo. Área Administrativa

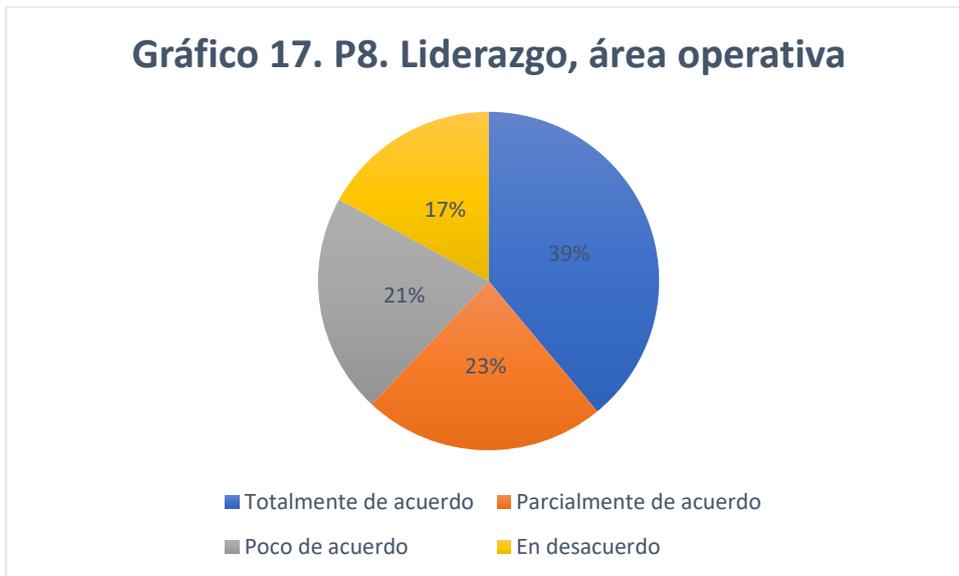


Fuente: Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Elaborado por: Katherine Lozano

Fecha: 30/12/2019

Gráfico No. 17 Liderazgo. Área Operativa

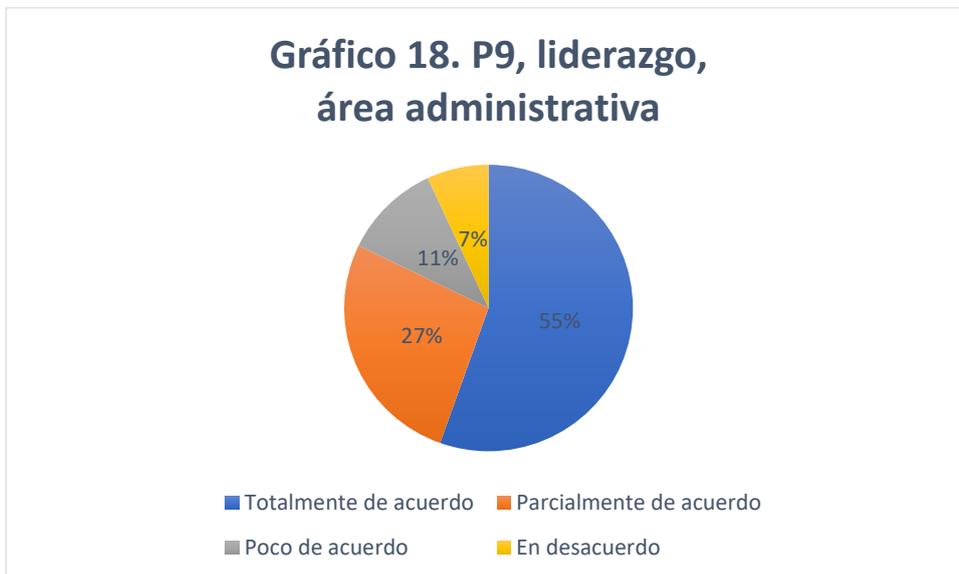


Fuente: Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Elaborado por: Katherine Lozano

Fecha: 30/12/2019

Gráfico No. 18 Liderazgo. Área Administrativa

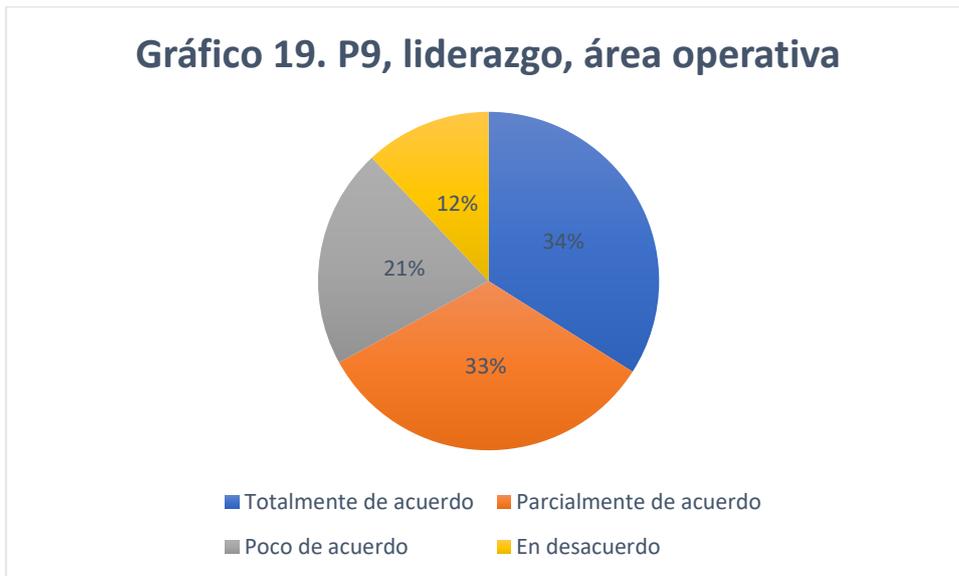


Fuente: Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Elaborado por: Katherine Lozano

Fecha: 30/12/2019

Gráfico No. 19 Liderazgo. Área Operativa

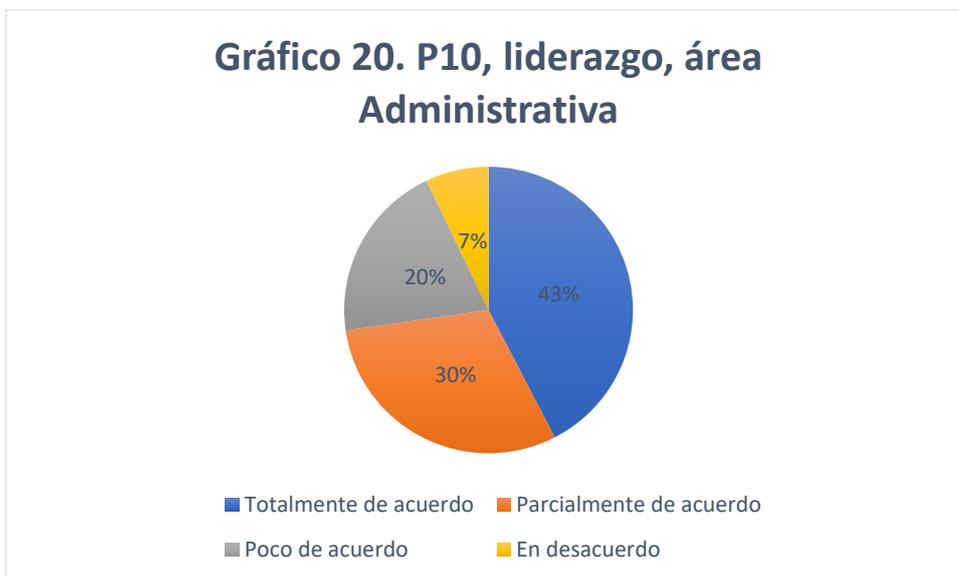


Fuente: Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Elaborado por: Katherine Lozano

Fecha: 30/12/2019

Gráfico No. 20 Liderazgo. Área Administrativa



Fuente: Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Elaborado por: Katherine Lozano

Fecha: 30/12/2019

Gráfico No. 21 Liderazgo. Área Operativa

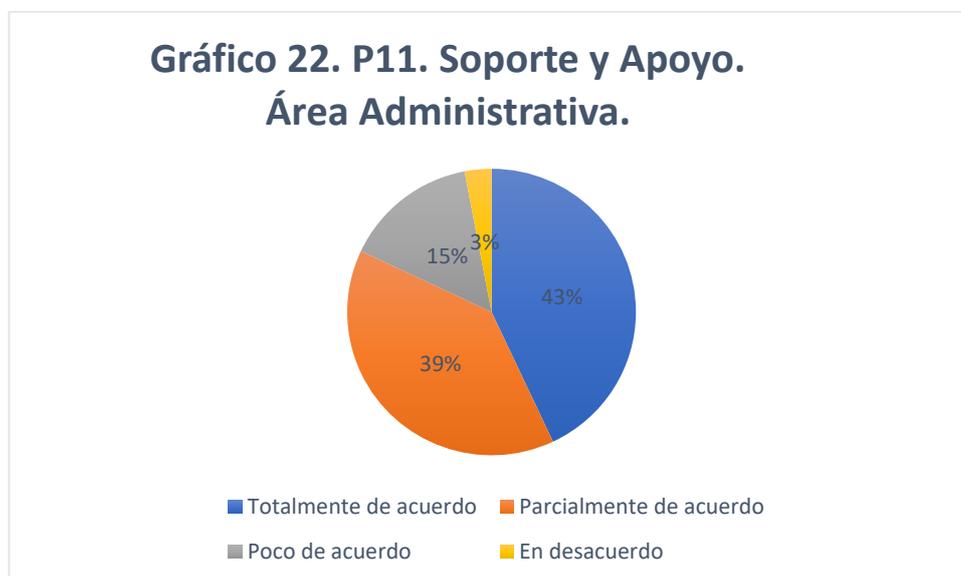


Fuente: Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Elaborado por: Katherine Lozano

Fecha: 30/12/2019

Gráfico No. 22 Soporte y Apoyo. Área Administrativa

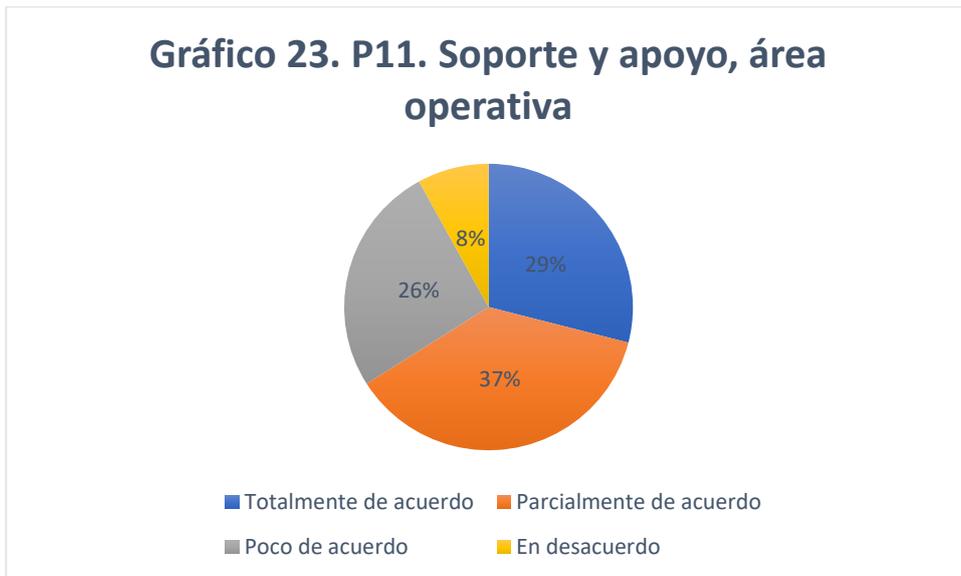


Fuente: Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Elaborado por: Katherine Lozano

Fecha: 30/12/2019

Gráfico No. 23 Soporte y Apoyo. Área Operativa



Fuente: Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Elaborado por: Katherine Lozano

Fecha: 30/12/2019

Cuestionario de Riesgo Psicosocial Oficial Ministerio de Trabajo

DATOS GENERALES

ID	item			
A	Fecha :			
B	Provincia :			
C	Ciudad:			
D	Área de trabajo	Administrativa		Operativa
E	Nivel más alto de la instrucción (Marque una sola opción):	Ninguno		Técnico/ Tecnológico
		Educación básica		Tercer nivel
		Educación media		Cuarto Nivel
		Bachillerato		Otro
F	Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución	0-2 años		11- 20 años
		3-10 años		igual o superior a 21 años
		16-24 años		44-52 años
G	Edad del trabajador o servidor :	25-34 años		igual o superior a 53 años
		35-43 años		
		Indígena		Afro-ecuatoriano
I	Genero del Trabajador o servidor:	Mestizo/a		Blanco/a
		Montubio/a		Otro:
		Masculino		Femenino

		Completo Acuerdo (4)	Parciamente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo(2)	En desacuerdo (1)
NR	CARGA Y RITMO DE TRABAJO				
	Item				
1	Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes)				
2	Decido el ritmo de trabajo en mis actividades				
3	Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés				
4	Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral.				
Suma de puntos de la dimensión				Puntos	

		Completo Acuerdo (4)	Parciamente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo(2)	En desacuerdo (1)
	DESARROLLO DE COMPETENCIAS				

NR	Item				
5	Considero que tengo los suficientes conocimientos habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para la cual fui contratado				
6	En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo				
7	En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas.				
8	En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo				
Suma de puntos de la dimensión				Puntos	

		Completo Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo(2)	En desacuerdo (1)
NR	Item				
9	En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos.				
10	Mi jefe inmediato está dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo.				
11	Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades.				
12	Mi jefe inmediato interviene brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo de realizar				
13	Mi jefe inmediato me brinda suficiente lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo				
14	Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos.				
Suma de puntos de la dimensión				Puntos	

		Completo Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo(2)	En desacuerdo (1)
	MARGEN DE ACCION Y CONTROL				
	Item				
15	En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas				
16	Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y /u otras áreas				
17	Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones.				

18	Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo				
Suma de puntos de la dimensión				Puntos	

NR	ORGANIZACION EN EL TRABAJO	Completo Acuerdo (4)	Parciamente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo(2)	En desacuerdo (1)
	Item				
19	Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión.				
20	En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores				
21	En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas				
22	En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos.				
23	Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables				
24	Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo				
Suma de puntos de la dimensión				Puntos	

NR	RECUPERACION	Completo Acuerdo (4)	Parciamente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo(2)	En desacuerdo (1)
	Item				
25	Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades				
26	En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía.				
27	En mi trabajo tengo el tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo.				
28	Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales.				
29	Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo.				
Suma de puntos de la dimensión				Puntos	

NR	SOPORTE Y APOYO	Completo Acuerdo (4)	Parciamente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo(2)	En desacuerdo (1)
	Item				

30	El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el dialogo con otras personas				
31	En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas				
32	En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad				
33	En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero				
34	En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero,etc, en situaciones de crisis y/o rehabilitación.				
Suma de puntos de la dimensión					Puntos

OTROS PUNTOS IMPORTANTES		Completo Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo(2)	En desacuerdo (1)
NR	letm				
35	En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan.				
36	Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo				
37	En mi trabajo existe un buen ambiente laboral				
38	Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades.				
39	En mi trabajo me siento aceptado y valorado.				
40	Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad.				
41	Considero que mi trabajo está libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño.				
42	Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo.				
43	En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral.				
44	Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental.				
45	Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando				
46	Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo.				

SOPORTE Y APOYO		Completo Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo(2)	En desacuerdo (1)
Item					
47	Las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedad profesionales				
48	MI trabajo está libre de acoso sexual				
49	En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales.				
50	Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.				
51	Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal				
52	Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución				
53	En mi trabajo se respeta mi ideología opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual				
54	Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación,				
55	Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo				
56	En mi trabajo no existe espacios de uso exclusivo de un grupo determinado de personas ligados a un privilegio, por ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc., mismo que causa malestar y perjudica mi ambiente laboral.				
57	Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre(pasatiempos, actividades de recreación, otros)				
58	Considero que me encuentro física y mentalmente saludable.				
Suma de puntos de la dimensión				Puntos	



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



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

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Lozano Sotomayor, Katherine María**, con C.C: # **0922815055** autor/a del trabajo de titulación: **Factores de Riesgo Psicosociales presentes en colaboradores de empresa privada de Ecuador, periodo 2019** previo a la obtención del título de **Licenciatura 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, **19 de febrero de 2020**

f. _____

Lozano Sotomayor, Katherine María

C.C: 0922815055



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



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

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Factores de Riesgo Psicosociales presentes en colaboradores de empresa privada de Ecuador, periodo 2019.		
AUTOR(ES)	Katherine María Lozano Sotomayor		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Sara Rowena Acosta Bustamante		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas		
CARRERA:	Trabajo Social		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciatura en Trabajo Social		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	19 de febrero de 2020	No. PÁGINAS:	95
ÁREAS TEMÁTICAS:	Factores de riesgo psicosocial, Trabajo Social, área administrativa, área operativa.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Riesgo psicosocial; Riesgo laboral; Trabajo Social, Factores de riesgo psicosocial, área administrativa, área operativa.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>La siguiente investigación se enfoca en los Factores de Riesgo Psicosociales presentes en una empresa privada de La Republica del Ecuador, cabe destacar que los factores de riesgos psicosociales son considerados como un peligro para los trabajadores, como la interferencia con el ambiente de trabajo, e incidencia en la personalidad del trabajador, en la calidad del desempeño en el trabajo y en la posibilidad de desarrollo profesional del individuo. El objetivo del siguiente trabajo se enfoca en identificación de los factores de riesgos psicosociales presente en el personal del área administrativa y operativa presentes en las diferentes sedes del país de empresa privada en el presente año 2019. La investigación determinó que el factor de riesgo psicosocial con mayor frecuencia identificado en los colaboradores de la empresa privada donde se realizó la investigación es "liderazgo", se concluye por medio de análisis estadístico que en un 30% de la población de trabajadores participantes expresa inconformidad con ello.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593992143477	E-mail: maru95_loz@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Lic. Christopher Muñoz Sánchez, Mgs. Teléfono: 00593 9990331766 E-mail: Cristopher.munoz@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			