

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS**

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

TEMA:

**“Factores de Riesgos Psicosociales en el contexto del COVID, de los trabajadores de
una empresa de venta de bebidas y alimentos en Guayaquil”**

AUTORAS:

Arana Rivas Evelin

Cevallos Palacios Silvia

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:

Licenciada en Trabajo Social

TUTORA:

Lic. Roxana León Nevárez, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

2021



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 “**Factores de Riesgos Psicosociales en el contexto del COVID, de los trabajadores de una empresa de venta de bebidas y alimentos en Guayaquil**”, fue realizado en su totalidad por **Arana Rivas Evelin y Cevallos Palacios Silvia**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**.

TUTORA:

f. 

Lic. Roxana León Nevárez, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. 

Lic. Ana Maritza Quevedo Terán, Mgs.

Guayaquil, a los 11 días del mes de marzo del año 2021



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, **Arana Rivas Evelin y Cevallos Palacios Silvia**

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación, “**Factores de Riesgos Psicosociales en el contexto del COVID, de los trabajadores de una empresa de venta de bebidas y alimentos en Guayaquil**” previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

Guayaquil, a los 11 días del mes de marzo del año 2021

LAS AUTORAS:

Arana Rivas, Evelin

Cevallos Palacios, Silvia



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

AUTORIZACIÓN

Nosotras, **Arana Rivas Evelin** y **Cevallos Palacios Silvia**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **“Factores de Riesgos Psicosociales en el contexto del COVID, de los trabajadores de una empresa de venta de bebidas y alimentos en Guayaquil”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 11 días del mes de marzo del año 2021

LAS AUTORAS:

Arana Rivas, Evelin

Cevallos Palacios, Silvia

REPORTE DE URKUND



Document Information

Analyzed document	por revisar 06-04-2021.docx (D102942467)
Submitted	4/26/2021 5:06:00 PM
Submitted by	
Submitter email	roxana.leon87@gmail.com
Similarity	2%
Analysis address	roxana.leon.ucsg@analysis.urkund.com

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Roxana León Nevárez".

Roxana León Nevárez

CI: 1205238288

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco infinitamente a Dios, por haberme dado fuerzas y valor para culminar esta etapa de mi vida.

Así mismo agradezco a mi madre por siempre apoyarme, por su confianza en todo el trayecto de mis estudios, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

Al resto de mis familiares y amigos por su apoyo incondicional en estos años, por sus consejos y experiencia en afrontar retos a lo largo de mi vida.

A mis profesores de toda la carrera, por su colaboración, por compartir momentos no solo de sabiduría y conocimiento profesional, sino por momentos de alegría, risas, tristezas compartidas.

Agradezco a todas las personas que a lo largo de mi vida personal y mi carrera profesional, aportaron valiosamente en mis logros, por la calidad humana encontrada en la amistad, familiaridad y docencia de estas personas.

Evelin Arana Rivas

AGRADECIMIENTO

A Dios agradezco por sus bendiciones día a día en mi vida, mi familia, mi carrera y todos los ámbitos en los que me desenvuelvo.

A mis padres por ser no solo mi guía durante todos mis años de vida, sino mis amigos, mi apoyo incondicional y mis mentores en los errores que he cometido. Por su apoyo en mi carrera profesional, por ser lo más hermoso de mi vida.

A mi pequeña familia, mi hija y esposo que están junto a mí cada día, desde el inicio de este camino, han sido mi pilar para no renunciar y seguir adelante.

A mis amistades, que entre risas, bromas, enojos hemos culminado con éxito esta etapa de nuestras vidas, y este proyecto final,

Y finalmente, a todos los docentes con los que he compartido semestres en mi carrera en la UCSG, agradezco todos sus conocimientos, experiencias compartidas, su guía, asesoramiento y consejos, para poder culminar este proyecto con mi compañera de tesis.

Silvia Cevallos Palacios

DEDICATORIA

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios, por haberme dado la vida y permitirme llegar hasta este momento tan importante en mi formación profesional.

A mi madre, Rocío Rivas, a mi hija Alaia Valentina, por ser los pilares incondicionales en este camino, por demostrarme siempre su cariño y apoyo.

Al resto de mi familia y amigos, que a pesar de la distancia de este año, han estado apoyándome en la elaboración de este trabajo final.

Y en general, a todas las personas que gracias a su conocimiento y experiencia puedo estar en esta etapa de mi vida, como fueron mis profesores, a su tiempo, dedicación y conocimiento.

Evelin Arana Rivas

DEDICATORIA

A Dios por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida, por los triunfos, momentos difíciles que me han formado como mujer cada día.

A mis padres, Freddy Cevallos y María Beatriz Palacios, por darme la vida y haberme dado la educación, valores y normas con las que he regido mi vida.

A mi hija y mi esposo por estar a mi lado cada día de esta difícil jornada de mi formación profesional.

Dedico este trabajo a todas las personas involucradas en mi proceso educativo, y a mis docentes que por su sabiduría y experiencia, he podido desarrollar mi formación profesional en mi carrera de Trabajadora Social.

Silvia Cevallos Palacios



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. 

LIC. ROXANA LEÓN NEVÁREZ, MGS.

TUTORA

f. 

LIC. ANA QUEVEDO TERÁN, MGS.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. 

LIC. CRISTOPHER MUÑOZ SÁNCHEZ, MGS.

COORDINADOR DEL ÁREA



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

CALIFICACIÓN

FACULTAD SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA.
CARRERA TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO
PERIODO B-2020 UTE

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 EN EL CONTEXTO COVID-19 EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE VENTA DE BEBIDAS Y ALIMENTOS EN GUAYAQUIL.", elaborado por el/la estudiante EVELIN BRIGETTE ARANA RIVAS, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
ROXANA DEL ROCIO LEON NEVAREZ	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	LOURDES MONSERRATE MENDIETA LUCAS	CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
9.86 / 10	9.50 / 10	9.56 / 10	9.50 / 10
	Total: 10 %	Total: 20 %	Total: 70 %
Parcial: 70 %	Parcial: 30 %		
Nota final ponderada del trabajo de título: 9.76 / 10			

Para constancia de lo actuado, el (la) Coordinador(a) de Titulación lo certifica.

Coordinador(a) de Titulación



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

CALIFICACIÓN

FACULTAD SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA.
CARRERA TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO
PERIODO B-2020 UTE

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 EN EL CONTEXTO COVID-19 EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE VENTA DE BEBIDAS Y ALIMENTOS EN GUAYAQUIL.", elaborado por el/la estudiante SILVIA MARIBEL CEVALLOS PALACIOS, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
ROXANA DEL ROCIO LEON NEVAREZ	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	LOURDES MONSERRATE MENDIETA LUCAS	CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
9.86 / 10	9.50 / 10	9.56 / 10	9.50 / 10
	Total: 10 %	Total: 20 %	Total: 70 %
Parcial: 70 %	Parcial: 30 %		
Nota final ponderada del trabajo de título:	9.76 / 10		

Para constancia de lo actuado, el (la) Coordinador(a) de Titulación lo certifica.

Coordinador(a) de Titulación

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO	VI
DEDICATORIA	VIII
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
CALIFICACIÓN	XI
INDICE GENERAL.....	XIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XVII
RESUMEN.....	XVIII
ABSTRACT.....	XVIII
INTRODUCCIÓN.....	2
CAPITULO 1	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1. Antecedentes	4
1.1.1. Antecedentes Contextuales – Estadísticos.....	4
1.1.2. Antecedentes Investigativos	6
1.2. Definición del problema de investigación	19
1.3. Preguntas de investigación.....	23
1.4. Objetivo general	23
1.4.1. Objetivos específicos.....	24
1.5. Justificación	24
CAPITULO 2	26
MARCOS REFERENCIALES	26
2.1. Referente Teórico	26
Teoría Bifactorial – Frederick Herzberg	27
Teoría de Maslow y la Pirámide de Necesidades.....	30
2.2. Referente Conceptual.....	32
2.2.1. Factores de riesgo psicosociales	32
2.2.2. Estrés laboral	33
2.2.3. Trabajo emocional.....	34
2.2.4. Salud y seguridad laboral	34
2.2.5. Bienestar laboral.....	35

2.2.6. Relación familia trabajo.....	36
2.2.7. Pandemia.....	37
2.2.8. Covid-19	38
2.3. Referente Normativo	38
2.3.1. Normativas Nacionales.....	39
Constitución de la República del Ecuador.....	39
Código de trabajo	40
Ley Orgánica de apoyo humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del Covid-19	41
Ley de Seguridad Social.....	41
Ley Orgánica de Salud.....	42
Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo	43
Acuerdos Ministeriales.....	44
2.3.2. Normativas Internacionales	45
Organizacional Internacional del Trabajo OIT	45
Normas Internacionales del Trabajo	45
Normas Regionales.....	46
2.4. Referente Estratégico	47
2.4.1. Plan Nacional Toda una Vida	47
2.4.2. Agenda Zonal 8 Guayaquil	49
CAPÍTULO 3	51
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	51
3.1. Enfoque de la Investigación	51
3.2. Tipo y Nivel de la Investigación.....	51
3.3. Método de Investigación	52
3.3.1. Universo, Muestra y Muestreo	52
3.5. Formas de Recolección de la Información	53
3.6. Formas de Análisis de la Información	54
3.7. Categorías y variables de estudio	55
CAPÍTULO 4	57
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	57
4.1. Análisis descriptivo: perfil sociodemográfico y de empleo	57
4.2. Análisis descriptivo: Las dimensiones de los factores psicosociales	57

4.2.1. Objetivo 1: “Identificar los factores de riesgos psicosocial de mayor prevalencia que se presentan en los y las trabajadores/as de una esta empresa en el contexto actual de la pandemia COVID19”	58
4.2.1.1. Carga y ritmo de trabajo	58
4.2.1.2. Desarrollo de competencias	59
4.2.1.3. Liderazgo	60
4.2.1.4. Margen de acción y control	61
4.2.1.5. Organización del trabajo	62
4.2.1.6. Recuperación	63
4.2.1.7. Soporte y apoyo	65
4.2.1.8. Otros riesgos importantes	66
4.3. Resultados globales	71
4.4. Análisis de las entrevistas	73
4.4.1. Objetivo específico 2: “Conocer las medidas de protección que se ha implementado a nivel institucional y personal para mitigar los riesgos psicosociales”	73
Preguntas de la entrevista	73
4.4.2. Objetivo 3: “Caracterizar las condiciones laborales en las que se desenvuelven los y las trabajadores/as de la empresa”	80
CONCLUSIONES	81
RECOMENDACIONES	82
REFERENCIAS:	83
ANEXOS	91

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Estructura real del mercado laboral del Ecuador, 2017	4
Gráfico 2 Metodología Psicométrica Integral, 2010	6
Gráfico 3 Carga y ritmo de trabajo	58
Gráfico 4 Desarrollo de competencias	59
Gráfico 5 Liderazgo	60
Gráfico 6 Margen de acción y control	61
Gráfico 7 Organización del trabajo	62
Gráfico 8 Recuperación.....	63
Gráfico 9 Soporte y apoyo.....	65
Gráfico 10 Otros riesgos importantes	66
Gráfico 11 Acoso discriminatorio	66
Gráfico 12 Acoso laboral	67
Gráfico 13 Acoso sexual	67
Gráfico 14 Adicción al trabajo	68
Gráfico 15 Condiciones del trabajo	68
Gráfico 16 doble presencia laboral-familiar	69
Gráfico 17 Estabilidad laboral y emocional	69
Gráfico 18 Salud auto percibida	70
Gráfico 19 Evaluación Dimensiones de Riesgo Psicosocial	72

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue identificar los factores de riesgos psicosociales en los trabajadores de la empresa privada de venta de bebidas y alimentos de la ciudad de Guayaquil, aplicando el Cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio de Educación a una muestra de 100 trabajadores, y así determinar su impacto en los trabajadores de esta empresa, además de determinar las consecuencias del contexto actual de la pandemia por el Covid-19, el cual ha generado un impacto negativo en los estilos de vida de las personas. Obteniendo de los resultados que la organización no considera a los trabajadores y su salud mental, aumentándola la carga de trabajo, las obligaciones y emociones negativas, y afectando su calidad de vida, su relación familiar y personal, ya que en la actualidad los trabajadores han tenido que ajustarse a las nuevas modalidades del trabajo, por lo que la realización de esta investigación es de vital importancia para realizar planes y programas que prevengan y mitiguen los efectos de los factores de riesgos psicosociales para esta organización y que sirva de ejemplo para otras investigaciones.

Palabras claves: riesgos psicosociales, pandemia, Covid-19, trabajadores, bienestar laboral, familia, doble presencia.

ABSTRACT

The objective of this research was to identify the psychosocial risk factors in the workers of the private company that sells beverages and food in the city of Guayaquil, applying the Questionnaire of psychosocial risks of the Ministry of Education to a sample of 100 workers, and thus determine its impact on the workers of this company, in addition to determining the consequences of the current context of the Covid-19 pandemic, which has generated a negative impact on people's lifestyles. Obtaining from the results that the organization does not consider the workers and their mental health, increasing the workload, obligations and negative emotions, and affecting their quality of life, their family and personal relationship, since currently workers have had to adjust to the new modalities of work, so carrying out this research is of vital importance to carry out plans and programs that prevent and mitigate the effects of psychosocial risk factors for this organization and serve as an example for other research .

Keywords: psychosocial risks, pandemic, Covid-19, workers, work well-being, family, double presence.

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación se estudiaron los factores de riesgos psicosociales en los trabajadores de una empresa privada de venta de bebidas y alimentos de la ciudad de Guayaquil, en el actual contexto de la pandemia del Covid-19. Teniendo como objetivo analizar los factores de riesgo psicosocial y las condiciones laborales en las que se desenvuelven los y las trabajadores/as de una empresa de alimentos y bebidas en la ciudad de Guayaquil, en el actual contexto de la pandemia Covid-19.

Los riesgos psicosociales en el ámbito laboral cada día van tomando relevancia en estudios y programas de defensa de los derechos de los trabajadores y creando un mejor ambiente laboral, y desde la década de 1980, empiezan a ser un elemento de importancia en el desempeño de las organizaciones y sus integrantes. Teniendo este específico caso, la presencia de factores de riesgos a nivel psicosocial en los trabajadores de esta empresa privada de Guayaquil, la misma que se ha visto incrementado por la presencia del Covid-19, conociendo que estos factores causan un impacto negativo en los trabajadores y que afecta la eficiencia de las actividades de toda empresa.

Es así que se detalla a continuación este trabajo de investigación, el mismo que se divide en cinco capítulos, en los que se va analizando el problema en el ámbito laboral y se trata de dar respuesta a los objetivos propuestos en la investigación, aplicando distintos instrumentos y herramientas para recolectar datos y su análisis, teniendo lo siguiente:

En el capítulo uno “Planteamiento del Problema”, se analizaron los antecedentes relevantes para la sustentación del problema de investigación, tomando como referencia otros estudios de varios países para analizar el estudio de estos riesgos en otras ocasiones. Además, se presenta datos contextuales y estadísticos de la situación en el Ecuador y la ciudad de Guayaquil, y terminando con la debida justificación para haber escogido este presente tema y el planteamiento del problema.

En el segundo capítulo, “Referente Teórico-Conceptual-Normativo”, se presenta en el primero dos teorías de expertos que se relacionan con el tema de investigación, ayudando a su solución, como la Teoría Bifactorial de Herzberg y la Teoría de Necesidades de Maslow. Así como los referentes conceptuales relevantes para el problema, como factores de riesgos

psicosociales, relación trabajo-familia, estrés laboral, trabajo emocional, salud y seguridad laboral, pandemia, Covid-19. Y en cuanto al referente normativo y estratégico, se analiza todas las leyes, reglamentos, y convenios tanto a nivel nacional como internacional, que incluyen las políticas públicas del país, relacionados con los derechos del trabajador y la prevención de los riesgos laborales, en especial los psicosociales.

En el capítulo tres “Metodología de la Investigación” se determinó el proceso que se siguió para cumplir con los objetivos, trabajando bajo un enfoque mixto y un tipo de investigación descriptivo y exploratorio, y con un nivel de investigación relacional, además de un método analítico e inductivo, y la debida aplicación de las técnicas de investigación para obtener todos los datos de investigación.

En el cuarto capítulo “Resultados de la Investigación”, se describieron y analizaron los resultados obtenidos del Cuestionario de Riesgos Psicosociales y de entrevistas, para determinar los riesgos psicosociales según las dimensiones señaladas en el Cuestionario y las percepciones de los trabajadores a través de la entrevista. Obteniendo de esta manera, los riesgos más graves que pueden afectar la salud de los trabajadores y por consiguiente la productividad y eficiencia de la organización.

Y por último, el quinto capítulo “Conclusiones y Recomendaciones”, incluyó la presentación de los hallazgos más importantes de la investigación y las acciones que la organización debe seguir para proteger a sus trabajadores y prevenir y disminuir los riesgos a los que se enfrentan los trabajadores.

CAPITULO 1

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Antecedentes

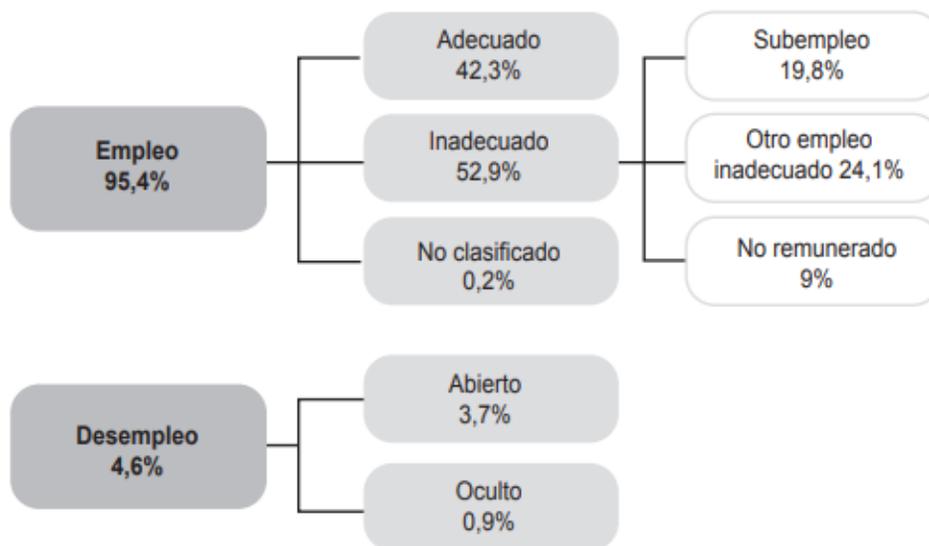
1.1.1. Antecedentes Contextuales – Estadísticos

Según (Olmedo, 2018), aunque las condiciones del mercado laboral global han mantenido una estabilidad, el empleo adecuado ha disminuido desde finales del año 2014, y aunque la mayor población empleada está en la zona urbana, esta misma población vive en condiciones de subempleo. Y la población rural, en cambio sufre de un empleo no remunerado.

Específicamente en Ecuador, según datos del INEC 2018, se tiene los siguientes porcentajes de ocupación, mostrando relación con las estadísticas internacionales en cuanto al estado de empleo y desempleo, el país presenta una alta tasa de empleo inadecuado:

Gráfico # 1

Estructura real del mercado laboral del Ecuador, 2017



Fuente: INEC 2018

Gráfico 1 Estructura real del mercado laboral del Ecuador, 2017

Si solo se considera el sector de Bebidas y Alimentos en el país, según (Romero, Urigen, Carolina, & Villalba, 2016), en el año 2015, se presentó los siguientes datos de esta industria, siendo un gran aporte a la economía nacional:

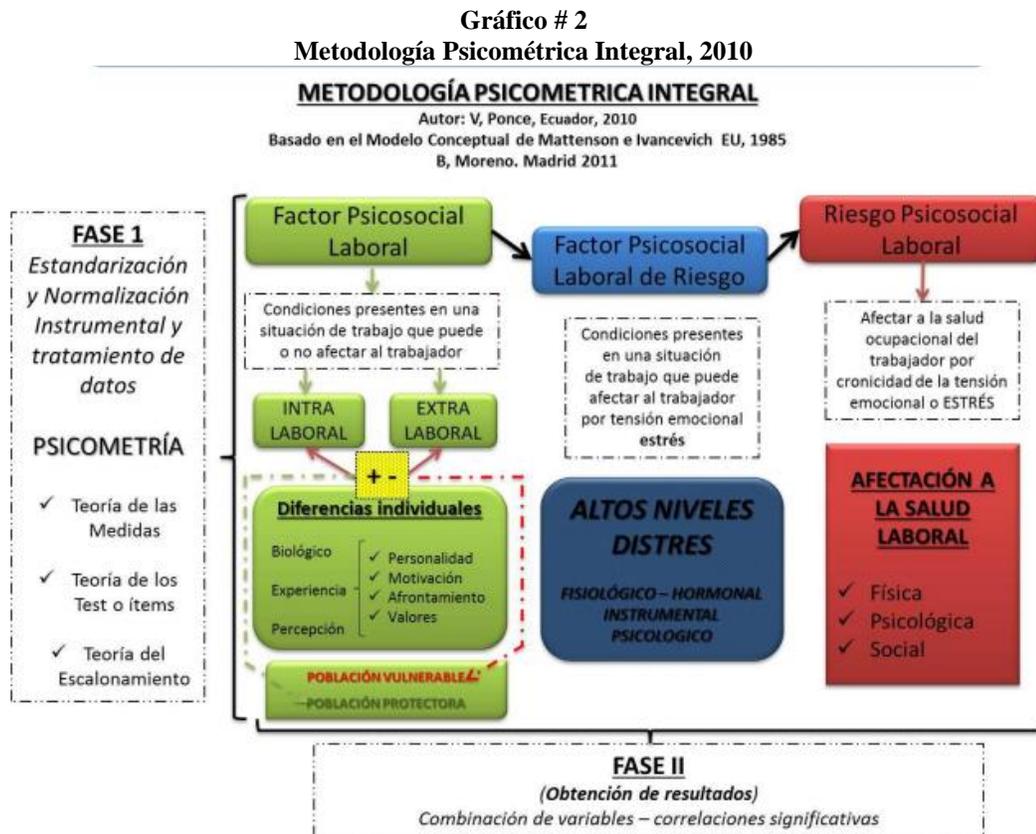
- Representó un poco más de la tercera parte del PIB de la industria no petrolera.
- Sus exportaciones significaron una representación del 60% del total.
- El 35% de la ocupación generada por la industria no petrolera, se origina en este rubro.
- El 38% de los pagos del impuesto a la renta son de esta industria
- Entre las ramas con mayor crecimiento, fueron: procesamiento y conservación de camarón, de carne, la elaboración de cacao, chocolate y productos de confitería.
- Los productos con mayor exportación fueron azúcar, agrícolas en conserva y aceite de pescado. (Romero, Urigen, Carolina, & Villalba, 2016)

Pero cuando se analiza las estadísticas en el año actual, y los efectos de la pandemia, de acuerdo al periódico El País, el efecto del Covid-19 en el campo laboral ecuatoriano, ha ocasionado que el 83% de los trabajadores estén en condiciones de desempleo o en condiciones precarias. Exactamente existe un millón de desempleados y 5,3 millones en condiciones precarias. Hasta diciembre del 2019, en el país existían 311.000 desempleados de un total de 8 millones de ciudadanos en edad y con vocación de trabajar. Y durante cinco años, el Ecuador ha mantenido el desempleo en un 5%, aumentando en estos meses al 13%. (España, 2020)

Considerando el efecto negativo que representa esta pandemia en el país y otros riesgos que están inherentes en todo trabajo, el Ministerio de Relaciones Laborales ha estado aplicando una metodología psicométrica integral en el campo laboral del país, desde el año 2010. (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013)

Esta metodología empieza con la estandarización y normalización instrumental y tratamiento de datos, basado en teorías como: Teoría de Medidas, Teoría de los Tests o ítems, Teoría del Escalonamiento. Considerando los factores psicosociales

laborales que presentan riesgos y altos niveles de distrés, como se muestra a continuación:



Fuente: Ministerio de Relaciones Laborales 2013

Gráfico 2 Metodología Psicométrica Integral, 2010

1.1.2. Antecedentes Investigativos

En los antecedentes de esta investigación, se abordan algunas categorías relacionadas, como son los factores de riesgo psicosociales, el ámbito laboral y la pandemia del Covid-19 y sus efectos en el campo del trabajo ecuatoriano.

Según la Constitución del Ecuador (2008), en el art. 33 señala que el trabajo es un derecho y deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. Y es el mismo estado, el encargado de garantizar a las personas el pleno respeto de su dignidad en el desempeño de un trabajo saludable. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008)

Dentro del ámbito laboral, a pesar de la existencia de derechos y políticas especiales para su protección, existen riesgos inherentes a esta actividad, surgiendo así los riesgos laborales, que se han ido modificando a lo largo de la historia, llegando al reconocimiento del derecho a la integridad física y a la salud en la actualidad, con el apoyo de la aparición de sindicatos, del reconocimiento formal de los derechos humanos, y Constituciones de los diferentes países, haciendo referencia a los factores psicosociales. (Moreno, 2011)

El concepto de los factores psicosociales en el trabajo es reciente, y su abordaje es complicado de entender, y se entiende que se generan por la interacción de percepciones y experiencias, aspectos personales, individuales y condiciones de trabajo, y además se ve influenciado por situaciones económicas, políticas, sociales y culturales. (Moreno, 2011)

Según (Moreno, Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales, 2011; Moreno & Báez, Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas, 2010), los factores de riesgo psicosociales, son las condiciones organizacionales cuando tienen probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores, cuando son elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador, y que sean factores desencadenantes de la tensión y el estrés laboral. (p. 7)

Y estos factores se ven incrementados cuando una crisis mundial se presenta, como es el caso del Covid-19, que es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto este nuevo virus como la enfermedad que provoca eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. Actualmente la COVID-19 es una pandemia que afecta a muchos países de todo el mundo. (Organización Mundial de la Salud, 2020)

Al ser un virus altamente infeccioso, transmisible e incluso mortal para la población, el campo laboral se ha visto profundamente afectado por esta pandemia, ya que no solo es una amenaza para la salud pública, sino que incide a nivel

económico y social. Es así que se ha hecho un recorrido analítico de investigaciones realizadas, manifestando los aspectos negativos primero de los factores de riesgo psicosociales, y segundo con la presencia del Covid-19 en el trabajo del campo empresarial de venta de bebidas y alimentos:

Se presentan investigaciones desde Europa, España para tener un conocimiento del manejo de estos factores laborales en ese continente. Así nos muestra (Soler, 2008), con su investigación “La evaluación de los factores de riesgo psicosocial del trabajo en el sector hortofrutícola: el cuestionario FAPSIHOS”, donde la autora busca adaptar el cuestionario mencionado para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial en este sector, considerando al mobbing como un factor importante, determinando el nivel de riesgo de las variables incluidas en este cuestionario.

Aplicando este cuestionario a 638 personas de cinco organizaciones distintas, dieron como resultado de esta investigación la adaptación de un cuestionario de evaluación de los factores de riesgo psicosocial para el sector hortofrutícola que incluye el mobbing como factor de riesgo. Entendiendo al mobbing como un acoso laboral y acoso moral en el trabajo, por lo que es un factor de atención en este país. (Soler, 2008)

Continuando con el análisis de estos factores en este campo se presenta la “Guía Prevención de riesgos Psicosociales en el sector Conservas Vegetales”, realizada por el (Observatorio Permanente UGT, 2007) en España, con el objetivo de facilitar un conocimiento más profundo de cuáles son los factores de riesgo psicosocial que afectan a los trabajadores de fabricación de elaborados, congelados y conservas vegetales, y cómo les afectan riesgos como el estrés, los conflictos laborales o violencia en el trabajo, considerando las consecuencias que pueden derivarse de esta situación para su salud.

Siendo una investigación de análisis estadístico cuantitativo, a partir de la aplicación de cuestionarios, grupos de discusión y entrevistas, se pudo determinar que desde la Secretaría de Salud Laboral se ha elaborado esta Guía sobre los riesgos psicosociales, aportando información que permita identificarlos y siendo un instrumento que facilite la determinación de las medidas preventivas y correctoras

más adecuadas para garantizar el bienestar físico, psíquico y social de los trabajadores. (Observatorio Permanente UGT, 2007)

Conociendo que las situaciones en las que se debe actuar de inmediato que son de grave riesgo son: padecer enfermedades cardiovasculares o respiratorias, sufrimiento psíquico y emocional, lesiones psíquicas —ansiedad, depresión—, y claros sentimientos de despersonalización frente al trabajo. (Observatorio Permanente UGT, 2007)

Enfocándose en campos específicos de España, se tiene la investigación “Niveles de exposición a factores de riesgo psicosocial y la salud mental positiva en docentes universitarios de Enfermería de Cataluña”, por (Hurtado, 2017), donde la autora tenía como fin el evaluar la relación entre los niveles percibidos de exposición a factores de riesgo psicosocial y el bienestar psicológico en docentes universitarios de Enfermería de Cataluña, y determinar la prevalencia de malestar psicológico y analizar su relación con características sociodemográficas, de salud y estilos de vida.

Ya que esta investigación fue de un estudio transversal, teniendo una muestra de 21 docentes, se identificaron 21 factores de riesgo psicosocial, que se basan en su mayoría en las exigencias, ya que al ser docentes tienen que ajustarse a los cambios en el sistema educativo. Otro factor son los relacionados con el control sobre el trabajo, no existiendo un límite entre el horario laboral y el personal. (Hurtado, 2017)

La ventaja de esta investigación fue el desarrollo de un instrumento que valora el bienestar a partir de la frecuencia e intensidad de estos factores, y al no encontrar ninguno desarrollado para los docentes de enfermería se diseñó uno. Fue el cuestionario de salud mental positiva. (Hurtado, 2017)

Otro campo importante donde se evalúa la incidencia de estos factores, es con los trabajadores del mar, por lo que (Sánchez F. , 2016) analiza los factores de riesgos psicosociales de estos profesionales del mar en la región de Murcia, siendo su propósito el de caracterizar a la población a partir del análisis de los factores de riesgo psicosociales relacionados con el trabajo, su nivel de satisfacción laboral y los síntomas psicósomáticos, identificando los factores que pudieran estar

vinculados, como los hábitos y estado de salud, características demográficas, personales y laborales.

A través de un estudio observacional, y una base cuantitativa se aplicaron cuestionarios a 516 sujetos varones profesionales del mar, midiendo 6 factores de riesgo para la salud: exigencias psicológicas, control sobre el trabajo, inseguridad sobre el futuro, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y estima. Determinando que por el tipo de trabajo de estos sujetos, estos riesgos están asociados con el mal, estado de salud y con síntomas denominados psicósomáticos. Siendo un referente negativo el control sobre el trabajo, ya que no cuentan con autonomía ni posibilidades de desarrollar habilidades y conocimientos. (Sánchez F., 2016)

Y una última investigación en España, nos permite conocer el papel de la OMS en el sistema de salud enfocada en emergencias sanitarias, realizada por (Díez, 2016), “El papel de la Organización Mundial de la salud en el siglo XXI y la importancia del fortalecimiento de los sistemas públicos de salud para hacer frente a las emergencias sanitarias. El caso de la “crisis” del brote de Ébola”, donde el objetivo es analizar de manera crítica a la OMS como actor fundamental de la gobernanza sanitaria internacional y su capacidad para responder a los desafíos de este siglo, incluyendo emergencias sanitarias y el peso del sector privado en este sistema.

Lo positivo de esta investigación, es que no se basó en teorías, sino en las opiniones de perfiles profesionales, concluyendo que hay una evidente pérdida de confianza en el sistema de salud, así como una reducción de la utilización de los servicios y una alta mortalidad evitable. Además, se estaban produciendo efectos adversos en el personal de salud y en el liderazgo del sistema, así como la interrupción de los programas esenciales y la prestación de servicios con consecuencias evidentes para la salud de la población. (Díez, 2016)

En concreto; a partir de las entrevistas realizadas y los grupos de discusión se identificaron los siguientes temas principales: una decepción con el sistema de salud, y miedo y pérdida de confianza en el sistema de salud y en la respuesta al Ébola. (Díez, 2016) Acercándonos a la región de estudio, se presentan

investigaciones realizadas en Latinoamérica, teniendo un país referente como es Argentina en el estudio de estos factores, llevada a cabo por (Cacivio, 2016), la investigación “Factores de riesgo psicosocial en contextos laborales de extensionistas agropecuarios de la Argentina”, donde la autora tenía como objetivo el identificar los ejes de tensión que atraviesan el proceso de intervención de los extensionistas y los factores de riesgo generados en esta actividad.

Fue un estudio cualitativo descriptivo, de carácter exploratorio y con un diseño flexible que permita incluir en el proceso situaciones nuevas e inesperadas. Una lectura general de los resultados de la encuesta nos muestra que el trabajo aparece como el gran convocante que justifica la alta exposición a los riesgos psicosociales que genera. La mayoría de los extensionistas se exponía en función de sostener un trabajo que tenía sentido para ellos, y para cuya realización disponían de un buen margen de autonomía, aplicando competencias previas y desplegando nuevas, en el que sentían que se desarrollaban profesionalmente. (Cacivio, 2016)

“Los riesgos psicosociales en el trabajo en la Argentina actual: debates y desafíos con vistas a su abordaje”, fue otra investigación realizada en este país, por (Malleville, 2017), la cual buscó abordar el surgimiento histórico y las implicancias analíticas detrás del concepto de riesgos psicosociales en el trabajo. Su metodología se basó en un análisis de los condicionamientos y transformaciones macroeconómicas, luego expone los debates en torno a este concepto, y analiza la situación general del país.

Lo que deja como aprendizaje esta investigación fue reconciliar los aspectos estructurales y subjetivos del trabajo, mediante la perspectiva teórica se adopta un análisis del proceso de trabajo, su contenido y organización en el capitalismo actual, considerando las particulares sociales, económicas, y políticas en contexto. Hacer este énfasis en la organización permite reducir los riesgos y analizar las consecuencias en el colectivo de trabajo, sin estigmatizar a los trabajadores que sufren. (Malleville, 2017)

Trasladándose a Chile, se tiene la investigación “Trabajo social en situaciones de desastres naturales: El camino hacia una cultura de prevención”, por (Alcaino & Matus, 2016), donde su fin era analizar los desempeños profesionales de

trabajadores sociales de municipios del Gran Concepción, respecto de la intervención en situaciones de emergencia y/o desastres. Y aplicando un carácter cualitativo y una perspectiva holística, tuvo los siguientes resultados:

Como resultados de esta investigación está el manejo de emergencias a través del trabajador social, aplicando el instrumento nacional FIBE que es una ficha básica de emergencia. Lo que permite esta ficha es un acercamiento a la familia, conociendo su composición y necesidades, asignándole un tipo de ayuda de acuerdo a la emergencia.

Pero a pesar de las emergencias y necesidades, el trabajador social no se incluye en el proceso. (Alcaino & Matus, 2016)

Por otro lado, se presenta la investigación “Evaluación de factores de riesgo psicosocial en médicos de consulta externa y urgencias de diferentes instituciones de salud de la ciudad de Cali, Colombia”, por (Sánchez L. , 2019) con el objetivo de determinar los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los médicos que se desempeñan en los servicios de urgencia y consulta externa, evaluando los más significativos, a través de un estudio cuantitativo de tipo descriptivo.

La muestra de la investigación fue de 44 médicos, y dio como resultado que todos los médicos se encuentran en un nivel de riesgo alto, mayor al 50%, siendo los factores más significativos el dominio de demandas del trabajo con un 81.8%, y el de control con un 59%. Y también presentan altos niveles de estrés. (Sánchez L. , 2019)

En el caso particular de Ecuador, se presentan algunas investigaciones sobre el manejo de estos factores de riesgo, como “Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda.”, llevada a cabo en Quito por (Pozo, 2018), con el fin de aplicar el cuestionario ISTAS 21 y determinar la presencia de estos factores y con esto proponer un plan de prevención de riesgos psicosociales para reducir la rotación del personal y mejorar su desempeño.

Teniendo un universo de 26 personas y una investigación de tipo descriptiva, los resultados obtenidos de exigencias psicológicas definen que la población se encuentra en un intervalo desfavorable, primero el trabajo emocional (trabajo que

expone a las personas a procesos de transferencia de emociones y sentimientos, y que mantienen contacto con usuarios), afecta al departamento de contabilidad y recursos humanos, de igual manera, por el trabajo cognitivo (que requiere gran esfuerzo intelectual) y el

trabajo sensorial (esfuerzo de los sentidos), la población trabajadora con más exposición son los operarios del área técnica, por lo tanto, se encuentra afectado el logro de sus actividades y objetivos laborales, siendo la principal causa para la rotación del personal. (Pozo, 2018)

En la ciudad de Ibarra se realizó una investigación que buscaba la implementación de un sistema de Gestión para la prevención de riesgos laborales sujetas al régimen del seguro general de riesgos del trabajo SGRT-IESS, en la empresa avícola Reproavi por (Caisachana & Cadena, 2014), siendo una investigación de tipo cuantitativa y de tipo aplicada, permitió vivenciar la realidad de la empresa con su investigación de campo.

Con los resultados se evidencia, que en primer lugar no se da cumplimiento de las disposiciones legales requeridas en la gestión, falta la definición de procedimientos de seguridad y salud, y en un 77% no se consideran los grupos vulnerables, sin contar con un sistema interno de control. Para lo que se recomienda aplicar el sistema SGRT IESS para garantizar el bienestar de los trabajadores y promover el mejoramiento continuo de la empresa. (Caisachana & Cadena, 2014)

“Riesgos psicosociales y estrés laboral en los funcionarios de la Fiscalía General del Estado, de la Unidad de Delitos Flagrantes del Cantón Quito” fue una investigación por (Jhayya, 2015), que tenía como objetivo el analizar la prevalencia de los riesgos psicosociales laborales y el estrés laboral de los funcionarios de la unidad de Delitos Flagrantes, para lo cual se utilizó un método hipotético deductivo a 36 funcionarios de esta entidad, teniendo como resultados:

Primero se consideró el aspecto familiar de los trabajadores, ya que incide en la aparición de estos riesgos. El problema radica en que los trabajadores muchas veces no reconocen su verdadero estado de salud, pero ciertos comportamientos determinan si es bueno o malo, por ejemplo el estar nerviosos o cansancio físico o

mental, un carácter irritable, plantando como solución planes de intervención que ayuden a disminuir el estrés laboral y prevenir este tipo de riesgos. (Jhayya, 2015)

En la ciudad de Guayaquil, también se llevó a cabo un estudio, “Análisis y evaluación de los factores de riesgos psicosociales en el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional de la empresa ECONOFARM S.A de Guayaquil”, por (Zambrano, 2014), con el fin de analizar y evaluar los riesgos psicosociales bajo la aplicación de un cuestionario para determinar su impacto, e identificando las causas y consecuencias de esta problemática.

Mediante una metodología descriptiva, deductiva, inductiva y una población de 257 trabajadores, se evidencia que los trabajadores no están satisfechos con la distribución de tareas, y que la carga de trabajo les ocasiona un desgaste emocional, además que no se considera su opinión o reconocen su desempeño. Esto evidencia la poca protección de la empresa hacia sus colaboradores, afectando su salud mental, y con esto se recomienda aplicar planes de incentivos que promuevan el desarrollo de creatividad y su nivel de satisfacción laboral. (Zambrano, 2014)

De la misma manera, estos factores tienen relación con el desempeño laboral en los trabajadores, por lo que se analiza la investigación realizada por (Paspuel, 2014) “Identificación de factores psicosociales para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas C.A.”, la cual buscó identificar los factores y evaluar el desempeño laboral, determinando cómo se encuentra el desempeño laboral en la organización y así poder establecer una relación entre los factores y su labor.

Siguiendo un proceso de tipo correlacional y un diseño de investigación cuantitativo no experimental, la autora presenta como resultados, que existen dos factores alarmantes que son la participación, implicación, responsabilidad y la formación, información y comunicación, lo que impide que realicen un desempeño excelente. Y específicamente la gestión de tiempo y la cohesión de grupo influyen negativamente. Ya se identifica un grado de peligrosidad alto, lo que requiere de una atención urgente y progresiva, con un seguimiento e intervención por parte de la gerencia de la empresa. (Paspuel, 2014)

(Blakman, 2014) determina cómo afectan los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los conductores de la empresa de transporte Mamut Andino, así poder diseñar un plan estratégico y minimizar el índice de accidentabilidad en un 30%. Al ser un trabajo documental y de campo, basado en un campo exploratorio, se aplicaron encuestas, tests de evaluaciones psicológicas a una muestra de 35 conductores.

Y analizando los resultados, el primer factor es el estar expuestos a altos niveles de estrés por el trabajo a presión, el segundo es el temor al despido, el tercero es la ausencia prolongada del hogar, cuarto la carga de trabajo, quinto la insatisfacción del trabajo y sexto el conflicto de autoridad. Para lo cual esta investigación innova aplicando una batería psicológica, la misma que tiene una significación de variables intelectuales y patrones de conducta en contexto de tráfico, y está compuesta por tres test aptitudinales y una prueba de personalidad. (Blakman, 2014)

También se incluyó un análisis de los resultados, aplicando el método de Ishikawa, siendo una de las causas de los accidentes, la poca importancia que la gerencia presta a su prevención, o a la no inversión de recursos. Por lo que esta investigación presenta una propuesta con la idea de que se capacite constantemente tanto al médico y a la trabajadora social en el manejo del estrés laboral, como a los conductores, y determina necesario que estos factores de riesgo sean evaluados desde el inicio, y por último, realizar actividades recreativas con el personal para mejorar sus relaciones. (Blakman, 2014)

La investigación “Factores de riesgo psicosocial y su influencia en el desempeño laboral del personal del Sindicato de Trabajadores del Ministerio de Transporte y Obras Públicas”, por (Alvarado, 2016), pretende identificar estos factores presentes en el personal y así determinar los niveles de desempeño laboral, presentando un documento científico sea una alternativa de solución a los problemas generados.

Siendo la elección de un paradigma crítico propositivo y un enfoque mixto se determinó: que si existe una influencia negativa de estos factores, siendo los más relevantes: Participación/Supervisión, Interés por el Trabajador/Compensación, Desempeño del rol, Relaciones y Apoyo Social. Los cuales con el tiempo genera problemas de salud al empleado en el aspecto físico como mental. (Alvarado, 2016)

Los Factores de Riesgo Psicosocial influyen de manera directa en el Desempeño Laboral, reduciendo la efectividad del colaborador y productividad de la organización, por lo cual es necesario asignar recursos humanos y económicos para la elaboración de un documento interno que ayude a prevenir enfermedades y accidentes en el trabajo. (Alvarado, 2016)

En el año pasado, (Valdez, 2019) presentó una investigación sobre “Los Factores de Riesgo Psicosocial y El Sedentarismo Laboral de los trabajadores administrativos de una Empresa de Seguridad y Protección”, para determinar el tiempo que pasan sentados, parados, caminando o de pie, y así asociarlos con los factores de riesgo psicosociales. Por el objetivo designado, fue una investigación cuantitativa y se aplicó el Cuestionario de evaluación Psicosocial y el de actividad física OSPAQ, obteniendo lo siguiente:

Los resultados más relevantes son, los administrativos de la ciudad de Quito, donde el 22% de la población está expuesta a un riesgo medio en las dimensiones de carga laboral y recuperación, en relación a la población de Guayaquil que tiene una exposición del 30% en la dimensión de carga laboral. Para la variable de sedentarismo la población para el 79% en posición sentada durante su jornada laboral con un promedio de 55,4 de horas trabajadas a la semana, 5,3 días de trabajo, y el tiempo de descanso es del 4,1 minuto al día. Concluyendo, que la población si está expuesta a factores de riesgo psicosociales y posiblemente padezcan de sedentarismo laboral. (Valdez, 2019)

Así también en la ciudad de Guayaquil existe la investigación “Factores de riesgos psicosociales extra-laborales en los trabajadores de una empresa procesadora de alimentos ubicada en el norte de Guayaquil”, realizada por (Vera & Zuñiga, 2019), la cual surge por todas las problemáticas del campo laboral, encerrando temas como el espacio familiar, social y económico, teniendo como objetivo identificar estos factores que inciden en la salud de los trabajadores.

Siendo una investigación con enfoque cuantitativo y de tipo descriptiva para entender la realidad de la problemática, y aplicando una encuesta a los trabajadores que formaron una muestra de 221 colaboradores, 210 hombres y 11 mujeres.

Analizando variables como las relaciones familiares, situación económica, comunicación y relaciones interpersonales, tiempo fuera del trabajo, influencia del entorno extra laboral, vivienda y el desplazamiento de la vivienda al trabajo. (Vera & Zuñiga, 2019)

De acuerdo a lo obtenido de las encuestas, las relaciones familiares tienen un riesgo del 90% de incidencia, además los problemas personas afectan en un 80% su trabajo, la situación económica afecta en un 54%, y en un 68% incide el tiempo que tienen los trabajadores para descansar. Demostrando con estos valores, que las personas se ven afectadas por varios factores fuera del trabajo, limitándoles a obtener resultados positivos, sabiendo que este tipo de riesgos están destinados a ser prevenidos, puesto que se presentan con varias causas que afectan la salud de las personas y las organizaciones deben prestar mayor atención. (Vera & Zuñiga, 2019)

Un tema más relacionado con la actual situación del Covid-19, es el documento que presenta (Robalino, 2020), denominado “Evaluación de los factores psicosociales ante el Covid-19 en el personal de un supermercado de la ciudad de Quito-Ecuador, que surge con comportamientos inusuales de los 16 trabajadores que este supermercado relacionados con patologías psicosociales. Su objetivo fue evaluar estos factores frente al Covid-19 a través de la herramienta ISTAS 21, permitiendo establecer medidas preventivas para la salud física y emocional de los empleados.

Siguiendo un tipo de estudio exploratorio-descriptivo y de corte transversal y aplicando la herramienta ISTAS 21 de manera online y anónima, donde el primer dato alarmante fue los efectos de la pandemia en sus ingresos económicos, siendo el 100% de los trabajadores afectados, produciendo inestabilidad, estrés y otros problemas de salud mental, a esto se le suma las variables de doble presencia con el 75%, falta de apoyo social con un 43,75%, la inseguridad con 31,25% y el trabajo activo con 25%. Ante estos resultados, se recomienda implementar charlas sobre la organización del tiempo que más les afecta, establecer canales de comunicación, organizar tareas adecuadamente, establecer turnos de trabajo y demás procedimientos que prevengan riesgos psicosociales. (Robalino, 2020)

Otra investigación realizada este año, “Factores de riesgo para el desarrollo de problemas de salud mental en médicos posgradistas de la especialización de Emergencias y Desastres de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en el segundo semestre del 2019”, por (Peñaloza & Marcillo, 2020), que buscó identificar los factores de riesgo, estableciendo la asociación entre las patologías mentales y las condiciones laborales, además de conocer los factores estresantes y las principales sustancias psicoactivas consumidas por médicos.

Para lo cual se aplicó un estudio mixto, de tipo transversal con alcance exploratorio, y se determinó como principales fortalezas del posgrado el mejorar los conocimientos 26.6%, la aplicación de protocolos y trabajo en equipo 20.3%, el desarrollo de habilidades y destrezas, así como la práctica hospitalaria con un 10.1% respectivamente, y como debilidades del posgrado se determinó: desorganización 36.7%, falta de docentes 16.5%, exceso de rotaciones privadas así como la falta de remuneración y falta de investigación 12.7% respectivamente. (Peñaloza & Marcillo, 2020)

Consideraron también que el posgrado ha contribuido a mejorar sus conocimientos 32.9% y actualización dentro del campo médico 29.1%, teniendo como perspectiva a futuro una estabilidad laboral 27.8% y mejores posibilidades de trabajo 26.6%, un 30.4% consideraron la organización del posgrado como regular. A pesar de que la calidad de vida es buena en la mayoría de posgradistas existe una alta frecuencia de consumo de sustancias, y trastornos como depresión, ansiedad y burnout. (Peñaloza & Marcillo, 2020)

Para culminar se analizan dos protocolos que se implementaron en el año 2020, en función de la pandemia por el Covid-19, primero el “Protocolo de prevención de riesgos psicosociales frente al Covid-19”, por la (Dirección General de Aviación Civil, 2020), con el objetivo de establecer este protocolo de cuidado y autocuidado para todos los trabajadores de esta Dirección para precautelar su salud. Tomando en consideración aspectos como la situación familiar, el aislamiento social, confinamiento, miedos e incertidumbres, y los recursos y medios para traslados.

Ante esta situación se establecen prácticas de cuidado especiales, con temas como la organización del trabajo, donde definen sus recursos, canales de comunicación, carga de trabajo equilibrada, implementar nuevos procedimientos y objetivos razonables. El aspecto de las relaciones humanas con horarios flexibles, reconociendo trabajos difíciles y retroalimentaciones sobre estos. Y por último todos los factores de autocuidado como el mantenerse activo físicamente, cumplir normas de bioseguridad, evitar sobreinformación, evitar conductas dañinas, reconocer y manejar las emociones, planificar horarios, y en lo posible mantener contacto social. (Dirección General de Aviación Civil, 2020)

El “Protocolo de prevención del riesgo psicosocial en intervinientes operativos y administrativos en Covid-19”, por (Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, 2020), donde menciona que se debe establecer turnos de intervención y descanso, rotación de lugares, facilitar canales de comunicación y solución de conflictos, realizar reuniones de equipo y normas de seguridad operativa y un acompañamiento, todo con el objetivo de prevenir desgastes profesionales, controlar pensamientos irracionales y emociones, informándose bien de la enfermedad y solventando dudas.

Con todas estas investigaciones analizadas críticamente, se evidencia la alta presencia de factores de riesgo psicosociales en el campo laboral, sin importar su misión de negocio o región geográfica, para lo cual en varios estudios se han recomendado la aplicación de cuestionarios o estrategias que deben ser aplicadas desde los altos mandos en las organizaciones, y poder prevenir y disminuir los efectos de estos riesgos laborales.

Relacionado al tema de la pandemia por el Covid-19, al ser una enfermedad reciente del presente año, no existen documentos directos relacionados con el tema de investigación, pero las investigaciones analizadas han sido las más cercanas al tema de estudio planteado, incluyendo ciertos documentos como protocolos de algunas instituciones públicas que definen ciertas normas a seguir para disminuir el impacto del Covid-19.

1.2. Definición del problema de investigación

La globalización en conjunto con la evolución del hombre, han denotado cambios sustanciales en varios aspectos, afectando en uno de estos casos al trabajo, originando inequidad y desmejorando la calidad de vida de los trabajadores, quienes tienen que cumplir con un mejor desempeño, más especializaciones, ritmos forzados de trabajo y una multiplicidad de funciones, incrementando por ende los problemas de salud física y mental. (Olmedo, 2018)

Muchos factores ponen en riesgo la salud y vida de hombres y mujeres trabajadoras, cuando se realiza cualquier actividad, ya que estas presentan riesgos inherentes, causando de esta manera los agentes causales de patologías que pueden generar daños y que influyen de manera directa a la calidad de vida del trabajador. (Pinos, 2017)

Por esta razón, la Asamblea Mundial de la Salud en 1974, fue la primera que manifestó la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo de la salud de todos los trabajadores, siendo que posteriormente en 1976 se empieza a aplicar los conocimientos para mejorar la atención sanitaria. (Pinos, 2017)

Como se señala anteriormente, el concepto de factores psicosociales en el ámbito del trabajo es nuevo, originándose apenas a finales del siglo pasado, relacionándose con la falta de equilibrio corporal, y el sometimiento al estrés. Teniendo en el año 1970, el inicio de la historia de los riesgos psicosociales. (Olmedo, 2018)

En Ecuador, en cambio es desde el año 2013, que se empieza a tratar el tema de los factores psicosociales, y se empieza a aplicar encuestas, incluyendo la dimensión psicosocial en este ámbito de la base de la economía del país. (Olmedo, 2018)

Las organizaciones prestan escasa atención a la incidencia de estos factores de riesgo psicosociales, a pesar que se consideran uno de los más importantes frente a los agentes físicos, químicos, biológicos y disergonómicos. Siendo así, que un estudio de la Universidad de Valencia, determinó que el 80% de los accidentes laborales tenían como principal causa el comportamiento humano. (Llanquecha & Marín, 2018)

Los factores de riesgos psicosociales se encuentran directamente vinculados con el medio ambiente de trabajo, la organización del trabajo, el contenido y realización de las tareas, así como la calidad de las relaciones humanas, las mismas que pueden afectar a la salud del trabajador y su desarrollo del trabajo. Además, estos factores pueden llegar

a convertirse en un problema en la relación laboral y puede provocar dificultades de productividad y comportamiento en los trabajadores. (Llanquecha & Marín, 2018)

Estos factores recién en la actualidad se los relaciona con la salud de los trabajadores, teniendo como claro ejemplo de esto la Encuesta Nacional de Salud Suiza de 2002, donde se indicaba que las condiciones de trabajo físicas como las psicosociales eran predictores significativos de la salud, mostrando así que 1 de cada cinco trabajadores creía que su salud estaba en peligro a causa del estrés laboral. Así muestra otra encuesta europea, donde se calcula que las enfermedades relacionadas con el estrés, son la responsable de la pérdida de 6.5 millones de días de trabajo cada año en Reino Unido, costándole 571 millones de euros a las empresas. (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2018)

Todas las investigaciones realizadas indican que estos factores tienen un impacto perjudicial a nivel emocional y cognitivo, como la ansiedad, la depresión, la angustia, el síndrome de estar quemado, la toma de decisiones y la atención, llegando incluso a generar trastornos mentales. Una de las enfermedades más comunes es al Síndrome Burnout como resultado de un estrés crónico, sin olvidar los casos de depresión y trastornos mentales comunes, que tienen como causas escaso control, poca capacidad de decisión, escaso desarrollo de habilidades, tensión laboral y desequilibrio esfuerzo-recompensa. (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2018)

Ahora en la actualidad, hay que analizar estos factores de riesgo marcados por un contexto de una pandemia mundial, que desde comienzos del 2020 interrumpió las actividades económicas a una escala nunca antes vista. Produciendo la mayor crisis económica y social de las últimas décadas, que afecta negativamente al empleo, y directamente marca un deterioro de la calidad del empleo, lo cual dependerá también de la proporción de empleo informal en cada sector, y de los mecanismos de apoyo económico por parte del Estado. (CEPAL & OIT, 2020)

Además del daño en la salud de las personas, existen daños económico-sociales más graves, como quiebre de empresas, despidos masivos, reducción de salarios, eliminación de prestaciones, cancelación de atención médica y otros, provocando con estas medidas millones de trabajadores formales e informales obligados a irse a casa sin empleo y sin salario para solventar sus necesidades básicas y a sus familias. Y ante este

problema mundial, faltó una organización sindical o de derechos humanos laborales que atendiera las denuncias y demandas de los trabajadores por los despidos, o sobre explotación en trabajos desde casa. (Martínez, 2020)

Según (CEPAL & OIT, 2020), el principal cambio que el sector laboral sufre es el tener que adaptarse a las nuevas formas de trabajo, ya sea a distancia o por teletrabajo, considerando la falta de infraestructura y capacitación para estas medidas laborales nuevas. Por lo que el desafío es enorme, la presión que se ejerce en las políticas y marcos institucionales que trabajan para mitigar estos efectos, por lo que el sistema de las Naciones Unidas plantea cinco áreas de trabajo prioritarias:

- Garantizar la disponibilidad de servicios sanitarios esenciales y proteger los sistemas de salud
- Ayudar a las personas a sobrellevar la adversidad a través de servicios de protección social básica
- Proteger los trabajos, las pequeñas y medianas empresas y a los trabajadores informales a través de apoyo financiero y programas de recuperación
- Guiar el estímulo fiscal y financiero necesario para que las políticas macroeconómicas protejan a los más vulnerables y fortalezcan las respuestas multilaterales y regionales
- Promover la cohesión social e invertir en sistemas de apoyo y resiliencia dirigidos por la comunidad. (CEPAL & OIT, 2020)

Y otro factor que se ha puesto de manifiesto de necesidad de atender y cuidar, es la salud mental de los trabajadores, afectada por esta emergencia sanitaria, teniendo como referencia un estudio realidad en España y siete países de Latinoamérica (Argentina, Colombia, Ecuador, Chile, México, Panamá y Perú), donde de una muestra de 1024 trabajadores, el 41.99% presenta síntomas de ansiedad y el 27,3% siente que su salud ha empeorado, presentan síntomas como nerviosismo, irritabilidad, tensión, alteración del sueño, dolor de cabeza, retraso en el comienzo de tareas o sensación de ahogo sin esfuerzo físico. Requiriendo así que el 67,58% de los encuestados se les aplique una valoración desde el área de salud ocupacional, ya que una parte de estos trabajadores podrían generar un trastorno a mediano plazo si no se gestiona estos factores de riesgo. (AFFOR Prevención Psicosocial, 2020)

Es así que el problema que en la actualidad se debe analizar, es la incidencia de esta pandemia en la generación de los factores de riesgos psicosociales laborales. Reconociendo que estos factores, son considerados uno de los problemas laborales dentro de la organización, hecho por el que es importante contar con un estudio metodológicamente estructurado, mediante el cual se pueda determinar la influencia de estos en el desempeño laboral de los trabajadores, para luego de ello poder tomar los correctivos necesarios mediante los cuales se pueda prevenir y erradicar dichos factores, recomendando a las empresas un análisis preventivo de estos riesgos psicosociales, y la aplicación de medidas de cuidado en el trabajo, adoptándolo como un elemento más de la empresa que se debe planificar y controlar, y todo esto con el apoyo del gobierno, con la estipulación de leyes y políticas para un trabajo más seguro.

1.3. Preguntas de investigación

Pregunta general

¿Cómo influyen las condiciones laborales y el contexto social generado por la pandemia COVI-19 en el desarrollo de los factores de riesgo psicosocial?

Preguntas específicas

1. ¿Cuáles son las condiciones laborales que exacerbaban los factores de riesgos psicosocial en los trabajadores en el contexto de la pandemia Covid-19?
2. ¿Cuáles son los factores de riesgos psicosocial de mayor prevalencia que se presentan en los trabajadores en el contexto actual de la pandemia Covid-19?
3. ¿Cuáles son las medidas de protección que se han implementado en la empresa para mitigar los factores de riesgos psicosociales?

1.4. Objetivo general

- Analizar los factores de riesgo psicosocial y las condiciones laborales en las que se desenvuelven los y las trabajadores/as de una empresa de alimentos y bebidas en la ciudad de Guayaquil, en el actual contexto de la pandemia Covid-19.

1.4.1. Objetivos específicos

- Identificar los factores de riesgos psicosocial de mayor prevalencia que se presentan en los y las trabajadores/as de una empresa de bebidas y alimentos en la ciudad de Guayaquil en el contexto actual de la pandemia COVID19.
- Caracterizar las condiciones laborales en las que se desenvuelven los y las trabajadores/as de una empresa bebidas y alimentos en la ciudad de Guayaquil.
- Conocer las medidas de protección que se ha implementado a nivel institucional y personal para mitigar los riesgos psicosociales.

1.5. Justificación

La importancia de los Factores Psicosociales podría ser la explicativa de la problemática social actual que se está viviendo. Ya que el contexto del Covid-19 además de ser un problema sanitario y económico mundial, es un determinante de la calidad de vida de la población, afectando no solo físicamente, sino psicológicamente a las personas, y al ser el trabajo, uno de los principales campos donde se desenvuelve el ser humano, se convierte en una necesidad de analizar su incidencia. (CEPAL & OIT, 2020)

Se consideró importante realizar este estudio, debido a la poca investigación realizada en esta temática, más aun con la incidencia del Covid-19 que es reciente del año 2020, en especial si se analiza al país Ecuador, siendo una de las primeras crisis mundiales de este nivel, que afecta a la población en todos los campos donde se desarrolla.

En la actualidad los factores de riesgo psicosociales se identifican como aquellas condiciones presentes en una situación laboral y relacionadas con la organización, y que

tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud del trabajador, como al desarrollo del trabajo (Llanquecha & Marín, 2018). Es por este motivo que la presente investigación pretende determinar la presencia de los factores de riesgos psicosociales presentes en el ámbito laboral de los trabajadores de una empresa de venta de bebidas y alimentos, lo mismo que ayudara a la empresa a tomar decisiones en mejora para el trabajador y la empresa.

Considerando que las condiciones laborales se deben basar en temas de la salud y seguridad ocupacional promoviendo el bienestar mental, social y físico de los trabajadores, contando con abundantes factores que promuevan la salud de los trabajadores. Señalando que si no se estudian o prevén las consecuencias de estos riesgos, a largo plazo el primer impacto será la salud del trabajo y una disminución de sus defensas psíquicas, generando trastornos emocionales y sentimientos de inseguridad como ansiedad depresión; y como segundo punto, los efectos sobre la empresa que perderá productividad, eficacia y ventaja competitiva frente a las demás empresas en el mercado.

Este estudio tiene un impacto académico como estudiantes de la UCSG, enmarcado en los dominios tecno-científico-humanística de la universidad, buscando integración, continuidad y pertinencia de las investigaciones realizadas, y se fundamentan en las políticas de desarrollo del Estado y del Plan Nacional del Buen Vivir. Enfocándose en el dominio 6, que trata sobre los estudios sobre sujetos, interculturalidad, humanismo y relacionados con la Curricular del Sistema de Pregrado y Posgrado de la universidad y su perfeccionamiento. Y específicamente cuando se habla de líneas de investigación, se basa en dos: Salud y Bienestar Humano y el Estado Social de Derechos, que están relacionados directamente con la temática. (Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 2014)

Es una investigación que además tiene un impacto social y político positivo, ya que se basa en las medidas y políticas que ha tomado el gobierno a través de sus leyes para los derechos de los trabajadores, teniendo como fin el mejoramiento de la calidad de vida de este grupo social, promoviendo un ambiente sano y adecuado para alcanzar metas sociales e individuales en su vida personal y profesional, teniendo como un referente el Buen Vivir y demás políticas que garanticen un trabajo estable y digno,

buscando el empoderamiento de los trabajadores, y aquí se incluye la ayuda de los trabajadores sociales.

Su aporte desde la carrera del Trabajo Social es de gran importancia en el área de seguridad y salud para la prevención de factores de riesgo psicosociales, y de esta manera reducir la prevalencia de estas patologías y la disminución de enfermedades ocupacionales para el beneficio de la institución y reconocer la importancia de la identificación de factores de riesgo en el área laboral, disminución de riesgo que ocurran enfermedades profesionales, mejora de las relaciones en el trabajo, mejoramiento del estado de salud, rendimiento laboral, trabajo en equipo y clima laboral. También constituye un antecedente para el inicio de nuevas investigaciones. (Llanquecha & Marín, 2018)

CAPITULO 2

MARCOS REFERENCIALES

2.1. Referente Teórico

Las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo es lo que deriva la existencia de riesgos psicosociales en las personas, incrementando también estos factores el escaso contexto social del trabajo con el que se cuenta en la actualidad, y sus resultados se evidencian en el plano físico, psicológico y social, produciendo estrés laboral, agotamiento o depresión en los trabajadores. (Llanquecha & Marín, 2018)

Tomando en cuenta la importancia de estos factores de riesgo psicosociales, en este referente teórico se analizara 2 teorías que tienen relación con el tema de investigación, las mismas que se estudiaran por separado para brindar un análisis global del problema:

Teoría Bifactorial – Frederick Herzberg

Esta teoría desarrollada en 1954, explica el comportamiento de las personas en el lugar de trabajo y define la existencia de dos tipos de factores que orientan su comportamiento, el principal factor que son los extrínsecos, es decir los provenientes del entorno y de las condiciones de trabajo. Y los intrínsecos o motivacionales, que son los controlados por las personas, y que influyen en la satisfacción de logro de cada actividad realizada. (Ramírez, 2018)

Los factores motivantes son los factores de primer nivel, los que se encuentran relacionados con la naturaleza, el contenido del trabajo, y los que provocan la satisfacción en el trabajador, incluyendo los factores de: logro, reconocimiento, trabajo mismo, crecimiento y responsabilidad. Están bajo el control del trabajador, y se relaciona con el que él hace y desempeña, involucrando sentimientos relacionados con el crecimiento individual, reconocimiento profesional, necesidades de autorrealización. (Paspuel, 2014)

Y se tiene los factores higiénicos o extrínsecos, que son los de segundo nivel y están relacionados con el contexto del trabajo, es decir son los factores externos que afectan al trabajador en algún sentido, incluyendo los salarios beneficios sociales, tipo de dirección de parte de sus superiores, condiciones físicas y ambientales de trabajo, políticas, reglamentos internos, es decir es todo el ambiente que rodea al trabajo, y están fuera del control o dominio de la persona. (Paspuel, 2014)

Así también, (Andrade, Torres, Ocampo, & Alcalá, 2012) mencionan que esta teoría define que el enriquecimiento en las tareas provoca efectos deseables, positivos, que

aumentan la motivación y la productividad, reduciendo así la ausencia de trabajo, la rotación del personal, etc. Teniendo así un doble sistema de necesidades, la necesidad de evitar el dolor o situaciones desagradables y la necesidad de crecer emocionalmente e intelectualmente. Teniendo dos factores básicos:

Factores higiénicos

Contiene el ambiente que rodea a las personas y define la forma de desempeñar el trabajo, estando este factor fuera del control de los trabajadores. Así se incluyen aquí: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección que tiene la organización, las condiciones físicas y ambientales del trabajo, políticas y reglamentos, entre otros. Cuando estos factores son óptimos, evitan la insatisfacción y cuando son malos, provocan la insatisfacción.

Factores motivacionales

Incluye las variables que controla el trabajador, relacionada a las actividades y tareas que este mismo desempeña. Teniendo las principales que son: crecimiento individual, reconocimiento profesional, necesidad de autorrealización, por lo que aquí todas las tareas deben estar diseñadas para responder a principios de eficiencia y otras necesidades motivacionales, con el fin de crear oportunidades de desarrollo intrínseco, impulsar la creatividad y crecimiento íntegro del trabajador. (Andrade, Torres, Ocampo, & Alcalá, 2012)

Sin embargo, a pesar del avance de esta teoría en el campo organizacional, y de clasificar los factores en estos dos grupos, entendiendo que existen factores que el trabajador puede controlar y otros que dependen de la organización, esta teoría no fue aceptada por todos, y tuvo fuertes críticas, como:

- Se dice que se pueden escudar en esta teoría, para cuando las cosas no van bien, culpar a los factores externos, y cuando van bien tomar crédito para si mismos.
- No cuenta con una confianza en su metodología, ya que sus calificadores pueden interpretar los factores de maneras distintas.
- No cuenta con una medida global de satisfacción, dejando a personas aceptar algo malo como bien.

- Tiene una teoría inconsistente, pasando por alto las variables situacionales. (Andrade, Torres, Ocampo, & Alcalá, 2012)

Pero según (Correa, 2012), se tiene la creencia de que la relación entre un individuo y su trabajo es básica, por lo que su actitud hacia este, puede determinar el éxito o fracaso de la persona, teniendo aquí la importancia de la motivación, entendiéndola como la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo para alcanzar objetivos y metas de la organización, satisfaciendo al mismo tiempo una necesidad de la persona, es la capacidad de despertar.

Así se tiene la motivación extrínseca que se origina por las expectativas de obtener recompensas por las acciones, pudiendo ser económica, social o psicológica. O la motivación intrínseca, que es la gratificación interna de la persona, por ejemplo, el cumplimiento de un trabajo desafiante que necesita de aptitudes específicas. Y también se tiene, la motivación positiva que es el proceso donde la persona maneja su conducta hacia la obtención de recompensas positivas, causando una repetición constante de esta. Y la motivación negativa, que es cuando una persona evita una consecuencia desagradable. (Correa, 2012)

Con este estudio de ambos tipos de factores según Herzberg, es necesario entender estos factores para un correcto funcionamiento de la organización y para la satisfacción de necesidades de parte del trabajador, ya que son las personas el principal recurso de toda empresa y deben tener una vinculación y correcta relación entre ambos tipos de factores para un mejor clima laboral y mayor productividad de igual manera para la organización.

Esta primera teoría menciona la importancia de considerar que todo trabajador tiene una doble influencia en su lugar de trabajo, tanto de manera interna, que involucra sus sentimientos y están bajo el control de la persona, relacionándose también con sus logros y metas de realización personal que espera conseguir, a lo cual se le contraponen los factores externos, relacionados directamente con el puesto de trabajo, con sus condiciones laborales, trato de sus superiores, comunicación y demás.

Siendo necesario que toda empresa considere estos dos tipos de factores, para así evitar problemas futuros y más graves con sus trabajadores, teniendo así la situación de la empresa de venta de bebidas y alimentos, donde sus miembros presentan riesgos

psicosociales por la manera de trabajar de sus superiores, por la falta de comunicación entre las agencias de la empresa a nivel nacional, y siendo más complicado la situación en la actualidad, con la presencia de la pandemia por el Covid-19. Teniendo relación directa con las preguntas de investigación planteadas al inicio, que pretende conocer las condiciones laborales de este contexto y con la influencia del Covid-19.

Teoría de Maslow y la Pirámide de Necesidades

Esta teoría muestra una jerarquía de necesidades humanas que parte desde las más básicas hasta sus deseos y necesidades más elevadas. Esta escala se presenta en una pirámide de cinco niveles, siguiendo un orden que las necesidades más altas solo se cumplan cuando las necesidades inferiores se hayan cumplido. Según el autor define la siguiente jerarquía:

- **Necesidades fisiológicas:** son el hambre, sed, sueño, vestido, y cuando no están cubiertas, el organismo sufre daños importantes, son necesidades repetitivas y contribuyen al equilibrio del estado corporal.
- **Necesidades de seguridad:** son las necesidades de sentirse seguro y protegido, incluye seguridad física y de salud, de empleo, de ingresos y recursos y la seguridad moral, familiar y de propiedad privada.
- **Necesidades sociales:** relacionadas con el desarrollo afectivo del individuo, como las de asociación, participación y aceptación.
- **Necesidades de estima:** incluye el reconocimiento de los esfuerzos, dividiéndose en dos, de estima alta que es el respeto a uno mismo: confianza, competencia, maestría, logros, independencia; y de estima baja es el respeto de los demás: aprecio, reputación, estatus, dignidad, fama, gloria.
- **Necesidades de autorrealización:** este último nivel incluye la necesidad de aprender, comprender, de motivación y crecimiento, es la necesidad más elevada y se encuentra un sentido de la vida a través de esta necesidad. (Vázquez, 2010)

La importancia de esta teoría, es que incluye el estudio de las necesidades, las mismas que han tenido una larga trayectoria en el pensamiento social, considerándolas como infinitas, ilimitadas y cambiantes surgiendo siempre otras que serán necesarias de satisfacer, por lo que se entiende como un sistema de permanente crecimiento, y que

gracias a este autor, se relaciona con conceptos como: motivación, metamotivación, motivo, deseo, autorrealización, determinando que una persona está motivada cuando siente anhelo, voluntad, ansia o carencia, y analizando esto, Maslow describió las siguientes características de las personas autorrealizadas:

- Tienen un punto de vista realista ante la vida.
 - Se aceptan a ellos mismos, a los demás y al resto del mundo.
 - Son espontáneos.
 - Se preocupan en resolver los problemas y no solo pensar en estos.
 - Necesitan intimidad y cierto distanciamiento.
 - Son independientes y funcionan por su cuenta.
 - No tienen estereotipos de los demás.
 - Profundas experiencias.
 - Se identifican con la humanidad.
 - Relaciones amorosas e íntimas profundas con los demás.
 - Valores democráticos.
 - Separan los medios de los fines.
 - Sentido del humor.
 - Creatividad.
 - Inconformismo.
 - Se elevan por encima de su ambiente.
 - Necesidad de trascendencia, sentido de comunidad y contribuir a la humanidad.
- (Elizalde, Martí, & Martínez, 2006)

Esta segunda teoría que se relaciona con el tema de investigación se la aplica, debido a que toda persona tiene que satisfacer necesidades en su vida, desde las más básicas hasta las más elevadas y que requieren de un aprendizaje más complejo. Las primeras se cubren por las mismas condiciones laborales que la empresa proporciona para cumplir con el trabajo, pero se seguirá promoviendo, necesitando ahora de garantías en prevención de riesgos y seguridad laboral y una estabilidad financiera, que justo está en el segundo nivel de necesidades de seguridad. Y posterior tiene relación con el tercer nivel que son las relaciones interpersonales en el trabajo, incluyendo un adecuado clima laboral.

Esto quiere decir que toda persona busca satisfacer estas necesidades humanas, lo cual tiene relación con la segunda pregunta de investigación, que busca conocer las medidas de protección que la empresa ha implementado ya para controlar estos factores, y por ende la consecución de estas necesidades.

2.2. Referente Conceptual

A continuación, se muestra varios términos y conceptos relacionados con el tema objeto de investigación, para adquirir un conocimiento más profundo sobre definiciones que permitirán un mejor acercamiento a la situación que se tiene como estudio.

2.2.1. Factores de riesgo psicosociales

Estos factores de riesgo psicosociales en el campo laboral, son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan algunos aspectos, como la siguiente definición que muestra su importancia en el trabajador real y sus necesidades:

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo. (Moreno & Báez, Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas, 2010)

Estos mismos autores definen que estos factores son la consecuencia de los cambios que sufren las organizaciones y demás procesos de globalización en la actualidad, pero su origen data desde la década de 1970, cuando empieza a tomar importancia, y en 1984, tiene su reconocimiento y control por la Organización Internacional del Trabajo. (Moreno & Báez, Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas, 2010)

Además, según la (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013), además de los factores externos que se analizan, también se debe considerar las habilidades, necesidades, expectativas, cultura y vida privada del trabajador, ya que es esta relación negativa que se

da entre ambos entornos, lo que provoca las perturbaciones emocionales, de comportamiento, neurohormonales, que llegan a convertirse en riesgos para enfermedades mentales y físicas.

Y es cuando estos factores psicosociales se convierten en disfuncionales, que provocan respuestas de inadaptación, tensión y otras respuestas que desencadenan en estrés y afectando negativamente a la salud y bienestar del trabajador. (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013)

2.2.2. Estrés laboral

El estrés laboral se puede considerar como el riesgo psicosocial más principal y cotidiano entre los trabajadores, ya que es una respuesta general ante toda la lista de factores psicosociales de riesgo en este campo. Se lo define como el patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos nocivos del entorno laboral, su organización y medio ambiente. Y este se genera, ya sea por las altas demandas laborales que superan los recursos y aptitudes del trabajador, o cuando se ve (Moreno & Báez, Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas, 2010) expuesto a eventos críticos.

Según la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, menciona que el estrés laboral incluye todas las nociones reacciones emociones o físicas que se dan cuando las exigencias del trabajo son superiores a las capacidades, recursos y necesidades del trabajador. Esta se presenta como una relación entre el sujeto y su entorno, de manera amenazante y desbordante, mostrando a la persona agotada, exhausta, con un desgaste profesional. Y además que esta conlleva no solo enfocarse en los síntomas o consecuencias, sino analizar desde los antecedentes y agentes estresantes, en todo nivel, personal, interpersonal y organizacional. (Rodríguez & Rivas, 2011)

Finalmente (Ramos, 2001), indica que las condiciones para generar estrés laboral son el diseño erróneo de tareas, el estilo de dirección, las relaciones interpersonales, los roles de trabajo, las preocupaciones profesionales y las condiciones ambientales, causando como primeros signos de este problema laboral: cefalea, trastornos del sueño, dificultad en la

concentración, irritabilidad, disturbios estomacales, insatisfacción en el trabajo y baja autoestima.

2.2.3. Trabajo emocional

Este tipo de trabajo al que las personas se exponen se entiende como el conjunto de procesos psicológicos y conductas conscientes y automáticas que provienen de la existencia de normas organizacionales sobre la expresión y experiencia emocional, regulando estas las interacciones implicadas en el desempeño de un puesto y que tiene como fin el facilitar la consecución de los objetivos organizacionales de este campo. (Gracia, Martínez, Salanova, & Nogareda, 2004)

Según (Gracia, Martínez, Salanova, & Nogareda, 2004), en la actualidad ya es un constructo multidimensional, en el cual confluyen por un lado la expresión de las emociones y por otro, la experiencia de estas emociones, es decir los sentimientos y pensamientos que acompañan a la emoción. Y de acuerdo a cómo el trabajador lo maneja, va a tener resultados positivos como la interacción con personas de una manera satisfactoria y logros personales, como resultados negativos relacionados al síndrome de Burnout y otros desgastes emocionales en el trabajador.

El trabajo emocional se define como el manejo y control de sentimientos, presentándose en algunas ocasiones como natural o en otras de manera forzada, para adecuarse al rol y expectativas de la organización. Este tipo de trabajo implica la comunicación interpersonal, la necesidad de entender señales no verbales con el cliente, interno y externo de la organización. También se entiende como el esfuerzo, planificación y control para expresar emociones deseables durante las transacciones interpersonales. (López, González, & Blandón, 2018)

2.2.4. Salud y seguridad laboral

Este concepto surge para proteger al bienestar de los trabajadores, procurando generar y promover un ambiente de trabajo san y seguro, realzando el bienestar físico, mental y social de los trabajadores, y respaldar también el perfeccionamiento y mantenimiento de su capacidad de trabajo. Este concepto también busca que los trabajadores lleven una vida

social y económica productiva, y que contribuyan a desarrollo sostenible, promoviendo el enriquecimiento humano y profesional de las personas. (Ministerio de Trabajo, 2014)

Además, según la (Organización Mundial de la Salud, Invertir en Salud Mental, 2004), también hace hincapié en el concepto de salud mental, y la define no solo como la ausencia de trastornos mentales, sino que su concepto incluye el bienestar subjetivo, autonomía, competencia, dependencia intergeneracional y reconocimiento de la habilidad de realizarse intelectual y emocionalmente. Se entiende como un estado de bienestar donde los individuos reconocen sus habilidades y son capaces de hacer frente al estrés normal de la vida, contribuyendo a sus comunidades, y alcanzando sus propios objetivos.

Según la (OIT, 2019) en su sentido más general se debe atender:

- El fomento y mantenimiento del grado más elevado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores.
- La prevención entre los trabajadores de las consecuencias negativas que sus condiciones de trabajo pueden tener en la salud.
- La protección de los trabajadores en su lugar de empleo frente a los riesgos a que puedan dar lugar los factores negativos para la salud.
- La colocación y mantenimiento de los trabajadores en un entorno laboral adaptado a sus necesidades físicas o mentales.
- La adaptación de la actividad laboral a los seres humanos.

2.2.5. Bienestar laboral

La palabra bienestar se entiende como el estado de la persona cuyas condiciones físicas y mentales le proporcionan un sentimiento de satisfacción y tranquilidad. Por ende, el bienestar laboral hace referencia al estado de satisfacción que logra un trabajador en el ejercicio de sus funciones, es producto de un ambiente laboral agradable y del reconocimiento de su trabajo, que repercute en un bienestar familiar y social. (Ministerio de Trabajo M. y., 2019)

Es una de las claves para conseguir un equipo productivo, motivado y comprometido con la empresa y para esto se recomienda ejecutar programas de bienestar laboral que son

instrumentos para incorporar a su gestión el bienestar, incluyendo a todos los trabajadores y compartiéndolo con todos. (Ministerio de Trabajo M. y., 2019)

Según (Calderón, Murillo, & Torres, 2003), los programas que persiguen el bienestar laboral en las organizaciones, buscan la legitimidad social en los trabajadores y en los sectores populares, incluyendo recursos que apoyan a la educación, salud, vivienda y recreación, que además de su intención asistencial, también busca alcanzar la productividad del trabajo y el compromiso del trabajador con la empresa. Algunos autores incluso relacionan este concepto con la cultura organizacional, buscando ambas formas de dirigir con confianza y credibilidad, demostrando sensibilidad por las personas e incluyendo la capacidad de escucha y participación de las personas.

Y finalmente se señala que para alcanzar este bienestar laboral se debe analizar factores como la relación con la dirección, la participación de los trabajadores en las decisiones, la posibilidad que existe para la promoción, el ambiente físico de trabajo, la satisfacción que sientan en su puesto y la compensación y beneficios que la organización ofrece. (Calderón, Murillo, & Torres, 2003)

2.2.6. Relación familia trabajo

Estas dos esferas son fundamentales de todo ser humano, por lo que deben estar complementadas y relacionadas entre sí. Lo ideal del actual escenario, es que exista un equilibrio entre estos dos conceptos, logrando un compromiso en el desempeño de cada papel con una dedicación para responder de manera óptima en cada una. Con esto se pretende lograr que se alcance un desarrollo armónico de la persona, donde asuma responsabilidades familiares y laborales sin que ninguno se vea afectado por el otro, pero muchas veces esta decisión es personal de cada trabajador. (Román, Padrón, & Ramírez, 2012)

A esta relación también le predomina el cambio al modelo tradicional de organización del trabajo productivo y reproductivo, donde el hombre tenía las actividades laborales y la mujer las actividades del hogar, teniendo en la actualidad, un cambio demográfico en la vida y estructura familiar, teniendo como principal índice la incorporación de la mujer al mercado laboral. A esto se le suma, que el trabajo no solo se lo analiza desde el ámbito

económico, sino que es un factor que aporta al desarrollo de necesidades sociales, de autoestima y de espacios propios. (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2009)

Con este cambio, las familias también se están diversificando, tanto en su composición como en su funcionamiento, en los índices de fecundidad y envejecimiento, afectando en cierta manera a la mujer en la extensión de su jornada de trabajo, debido a sus tareas domésticas. Es así que aparecen varias alternativas para combinar el trabajo remunerado y la responsabilidad familiar, y la necesidad de leyes y políticas públicas que sean de arbitraje para ambas esferas, que incluyan temas de equidad de género, seguridad, tareas de cuidado, responsabilidad parental y demás. (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2009)

2.2.7. Pandemia

Según (Henaó, 2010), la pandemia se entiende como una infección humana con una nueva cepa que se transmite eficientemente entre personas en un país y se propaga a otros, con patrones de enfermedad y que indican que la morbilidad y la mortalidad pueden ser graves, o infección humana con un nuevo virus que se transmite de persona a persona y que afecta a habitantes de por lo menos dos regiones de la OMS.

O como lo indica la OMS, es toda propagación mundial de una nueva enfermedad, por ejemplo, una pandemia de gripe cuando surge un nuevo virus gripal, que se propaga por el mundo y la mayoría de personas no tienen la inmunidad contra este. (Organización Mundial de la Salud, Alerta y Respuesta Mundiales (GAR), 2010). Así también se presenta 6 fases que la alerta pandémica sigue, con las cuales se facilita la incorporación de recomendaciones y enfoques de estudio para incluir en planes nacionales y respuestas. De la fase 1 a la 3, incluye la preparación, actividades de desarrollo de la capacidad y planificación de la respuesta, y de la fase 4 a la 6, incluye la necesidad de medidas de respuesta y mitigación.

- Fase 1: no existe virus circulantes que causen infecciones humanas.
- Fase 2: circulación del virus, posible amenaza de pandemia.

- Fase 3: existencia del virus que causa casos esporádicos y conglomerados de casos humanos, pero aun no se transmite de persona a persona de manera suficiente para causar brotes comunitarios.
- Fase 4: transmisión comprobada de persona a persona, causando brotes a nivel comunitario.
- Fase 5: propagación del virus de persona a persona al menos en dos países, es el inicio de una pandemia.
- Fase 6: o fase pandémica, aparición de brotes comunitarios en al menos tres países. (Organización Mundial de la Salud, Alerta y Respuesta Mundiales (GAR), 2010)

2.2.8. Covid-19

La COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto este nuevo virus como la enfermedad que provoca eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. Actualmente la COVID-19 es una pandemia que afecta a muchos países de todo el mundo. (Organización Mundial de la Salud, Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19), 2020)

Los síntomas más habituales de la COVID-19 son la fiebre, la tos seca y el cansancio. Otros síntomas menos frecuentes que afectan a algunos pacientes son los dolores y molestias, la congestión nasal, el dolor de cabeza, la conjuntivitis, el dolor de garganta, la diarrea, la pérdida del gusto o el olfato y las erupciones cutáneas o cambios de color en los dedos de las manos o los pies. Estos síntomas suelen ser leves y comienzan gradualmente. Algunas de las personas infectadas solo presentan síntomas levísimos. (Organización Mundial de la Salud, Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19), 2020)

2.3. Referente Normativo

En cuanto al referente normativo, se han incluido tanto normas nacionales como internacionales que tienen relación con las condiciones de los factores de riesgo psicosocial en el campo laboral.

2.3.1. Normativas Nacionales

Constitución de la República del Ecuador

En su art. 33, este cuerpo normativo estipula que “El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la económica. Y es el Estado mismo quien garantizará a las personas el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas”.

Y en su art. 34, también incluye el derecho a la seguridad social como derecho irrenunciable de todas las personas, siendo responsabilidad del Estado esta garantía, cumpliendo principios como solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, transparencia y participación.

Así también en el art. 325, determina que “se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o de forma autónoma, con inclusión de labores de autosustento y cuidado humano, y como actores sociales productivos”. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008)

Y en el art. 326, numeral 5 define que “toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”. Y en el numeral 6, que “toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley”. (Asamblea Nacional del Ecuador, Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Con estos artículos se deja en claro el papel de garante y responsable del Estado en el cumplimiento de los derechos de los trabajadores en el territorio ecuatoriano, reconociendo así también las modalidades de trabajo, que en este caso, se aplica justamente a la situación que se analiza y se está viviendo, por el tema de la emergencia sanitaria, se aplica la modalidad del teletrabajo, ayudando a que no se propague el virus del Covid-19. Y finalmente se aclara desde este cuerpo legal la garantía de parte del Estado en proteger la salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar del trabajador y su reintegración al trabajo después de un accidente de trabajo o enfermedad, pudiendo relacionar este derecho con el

Covid-19, ya que muchas personas se vieron afectadas por varias semanas por esta enfermedad, quedando desempleadas después de recuperarse.

También esta Constitución estipula que en su art. 389, la obligación de las instituciones en implementar una gestión de riesgo, fortaleciendo las capacitaciones para identificar estos riesgos e interviniendo de la mejor manera para evitar todos los problemas relacionados con estos riesgos. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008)

Como se determina en estos artículos mencionados de la Constitución, como ley mayor del país, no solo el Estado tiene la responsabilidad de brindar trabajo a los ciudadanos, o de asegurar su estabilidad o una remuneración, sino que determina las condiciones del entorno laboral, para de esta manera evitar cualquier riesgo que ponga en peligro su salud o vida.

Código de trabajo

Este Código tiene como finalidad regular las relaciones entre empleados y trabajadores, aplicadas a todas las modalidades y condiciones de trabajo, por lo que según la situación que se vive en la actualidad, en el art. 410 se estipula que la prevención de riesgos es una obligación y responsabilidad, no solo del empleador, sino de todos los trabajadores en el hecho de considerar y aplicar las medidas señaladas. (Congreso Nacional Ecuador, 2012)

Además en su art. 38, claramente se define los riesgos provenientes del trabajo, que son de cargo del empleador y cuando el trabajador sufra daños por esto, estará en la obligación de indemnizar de acuerdo a las disposiciones de este código. En el art. 347, los define como toda eventualidad dañosa a que está sujeto el trabajador a consecuencia de su actividad, incluyendo enfermedades profesionales y accidentes. (Congreso Nacional Ecuador, Código del Trabajo, 2012)

Para asegurar las indemnizaciones y controles de riesgo, se forman las Comisiones Calificadoras de Riesgo, estipuladas desde el art. 404, incluyendo al inspector de trabajo, delegados del Director Regional de Trabajo, un médico del IESS y uno municipal, determinados por el Ministerio de Trabajo y Empleo. Esta comisión informará a los jueces y autoridades administrativas de los reclamos motivados por riesgos del trabajo, las enfermedades o lesiones sufridas, clases de incapacidades, todo para determinar la responsabilidad del empleador. (Congreso Nacional Ecuador, Código del Trabajo, 2012)

En el art. 410, se explican las obligaciones y medidas para prevenir los riesgos, como iluminación y ventilación suficientes, controles técnicos de condiciones, revisiones periódicas, servicios higiénicos, control de afiliaciones, todos los implementos defensivos para sus tareas. Y así también se dictará los reglamentos sobre prevención por la Dirección Regional del Trabajo. (Congreso Nacional Ecuador, Código del Trabajo, 2012)

Este Código siempre se mantiene actualizado de acuerdo a las legislaciones laborales, observando las disposiciones tanto nacionales como internacionales, relacionándose en este momento actual, con el tema de la emergencia sanitaria, aplicando su normativa en cuenta a los riesgos y su prevención de una manera más detallada, además siempre ha determinado el tema de los riesgos como responsabilidad del empleador y asignando las sanciones respectivas y comisiones que dictan los reglamentos para prevenir este problema.

Ley Orgánica de apoyo humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del Covid-19

Esta ley tiene como objeto el establecer medidas de apoyo comunitario para enfrentar las consecuencias de esta crisis sanitaria, mitigando los efectos adversos en el país, fomentando así la reactivación económica y productiva del Ecuador, enfocado en el ser humano, la reactivación de las economías familiares, la economía popular y solidaria y otras condiciones de empleo. Su ámbito de aplicación es obligatorio en todo el territorio nacional. (Asamblea Nacional del Ecuador, Ley Orgánica de apoyo humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del Covid-19, 2020)

En lo que respecta al campo laboral, los trabajadores por medio de esta ley, podrán modificar las condiciones económicas de su relación laboral con el fin de preservar sus fuentes de trabajo, y no se podrá despedir a nadie en el primer año de vigencia de esta ley.

De acuerdo a lo estipulado en esta ley, las condiciones de trabajo se han modificado diversamente en este año 2020, debido a la pandemia del Covid-19, aplicando la nueva modalidad de teletrabajo, y modificando temas de riesgos nuevos por este virus, por lo que es necesario conocer todos los riesgos psicosociales de la población trabajadora de acuerdo a los nuevos cambios que se han previsto en la legislación.

Ley de Seguridad Social

Esta ley tiene como objetivo el velar por el bienestar de las personas que están afiliadas a la seguridad social del país, y uno de sus componentes es el seguro general de riesgos del trabajo, teniendo así desde el art. 3, donde determina que el Seguro General Obligatorio protegerá a sus afiliados contra toda contingencia que afecte su capacidad de trabajo, en casos de enfermedad, maternidad, riesgos de trabajo, vejez, muerte, invalidez o cesantía. O también según lo estipulado en el art. 155, el cual protege al afiliado y al empleador, mediante diversos programas de prevención de riesgos laborales, y determinando las acciones de reparación de los daños de estos accidentes y enfermedades laborales.

En el art. 156, también se define toda contingencia cubierta por el seguro general, y las debidas prestaciones básicas que incluye: servicios de prevención, servicios médico asistenciales, subsidio por incapacidad, indemnización por pérdida de capacidad profesional, pensión de invalidez, pensión de montepío. (Congreso Nacional Ecuador, Ley de Seguridad Social, 2011)

Esta ley es una de las muchas leyes y normas que tiene el país con el fin de proteger a toda la población trabajadora en el territorio nacional, el problema es que muchas veces los trabajadores no cuentan con el conocimiento de estas leyes y políticas, por lo que conviene hacer una socialización de estas legislaciones vigentes en el país. Recalcando aquí la importancia del Seguro General de Riesgos del Trabajo, que estipula todas las responsabilidades y prestaciones que se dan por riesgos.

Ley Orgánica de Salud

Esta ley nacional determina la obligación de parte del empleador por velar por la seguridad y salud de sus trabajadores, para lo cual establece medidas adecuadas y oportunas para lograr un ambiente libre de riesgos, accidentes y demás problemas laborales. Además, también determina la responsabilidad del Ministerio de Salud Pública, estando estas relacionadas con el contexto del Covid-19 y de riesgos, como determinar zonas de alerta sanitaria en grave riesgo, elaborar planes de salud en gestión de riesgos, regular las medidas para proteger la salud humana, vigilar la aplicación de normas de bioseguridad, todo con el fin de reducir al mínimo los accidentes y riesgos de trabajo.

En su art. 118, determina “Los empleadores protegerán la salud de sus trabajadores, dotándoles de información suficiente, equipos de protección, vestimenta apropiada, ambientes seguros de trabajo, a fin de prevenir, disminuir o eliminar los riesgos, accidentes y aparición de enfermedades laborales”. (Congreso Nacional Ecuador, Ley Orgánica de Salud, 2006)

Así como se estipula en esta ley, es obligación de todos los actores sociales involucrados el asegurar la salud y seguridad de los trabajadores, no solo del Estado al determinar sus leyes y normas, sino del empleador, de los mismos empleados y de la sociedad en general, teniendo como principal fin la salud de las personas.

Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo

Este reglamento se aplica en toda actividad laboral para prevenir, disminuir y eliminar los riesgos del trabajo y mejorar el medio ambiente laboral, para lo cual en su art. 2, estipula la creación de un Comité Interinstitucional de Seguridad e Higiene del Trabajo para coordinar todas estas actividades, que en conjunto con el Ministerio de Trabajo, tienen que impulsar investigaciones y estudios para prevenir riesgos, en especial en el diagnóstico de enfermedades profesionales, para lo cual se necesita una formación en todos los niveles de personal técnico.

Se menciona la importancia de un Reglamento Interno de Seguridad e Higiene, determinando las facultades y deberes del personal directivo, e instruyendo al demás personal sobre las medidas a tomar, ya que también se define la responsabilidad de los trabajadores en el control de riesgos. También en el art. 15, se tiene la Unidad de Seguridad e Higiene del Trabajo, que debe reconocer y evaluar riesgos, controlarlos, promocionar y adiestrar a los trabajadores, registro de accidentabilidad, asesoramiento técnico, comunicar accidentes. (Ministerio de Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, 2012)

Este reglamento legal laboral se centra específicamente, en prevenir todos los riesgos del trabajo, incluyendo riesgos físicos, biológicos, con el fin de alcanzar un buen ambiente laboral, que es justamente lo que el momento actual que se vive necesita en toda organización, determinando de igual manera la responsabilidad de Comités y Unidades de

prevención e higiene laboral. Poniendo esta responsabilidad en todas las personas naturales o jurídicas que tengan relación con el riesgo determinado.

Acuerdos Ministeriales

En el Ecuador existe una infinidad de acuerdos ministeriales que se han redactado según las necesidades de cada campo y cada situación, es así que se tiene el Acuerdo Ministerial N° MDT 2017 0082, que se enfoca en la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral, y además de eso, también determina un programa de prevención de riesgos psicosociales. (Ministerio de Trabajo, 2017)

O el Acuerdo MDT 2016-0303, que regula todos los procedimientos que se aplican en las inspecciones integrales por los Inspectores de Trabajo y directores Regionales de Trabajo, para determinar infracciones laborales en materia de prevención de riesgos laborales, con las debidas sanciones y tipificaciones de conformidad con la legislación vigente. Estas inspecciones en materia de seguridad y salud forman parte de las inspecciones integrales. (Ministerio de Trabajo, Acuerdo MDT-2016-0303, 2016)

Y finalmente, el Acuerdo MDT 2017-0135, que incluye el registro, aprobación y reporte de obligaciones laborales en varias materias, dentro de las cuales incluye la seguridad, salud en el trabajo y gestión integral de riesgos ante el Ministerio de Trabajo, el cual incluye: accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, incidentes, mediciones, identificación y evaluación de riesgos laborales, planes de seguridad, planos, programas, reglamentos de higiene y seguridad, unidad de seguridad e higiene, simulacros, formación y capacitación del personal, adecuación de puestos para personas con discapacidad, medidas de seguridad, higiene y prevención y demás. (Ministerio de Trabajo, Acuerdo MDT 2017-0135, 2017)

En la actualidad que se está viviendo, con la presencia de la emergencia sanitaria una etapa nunca antes vivida en el país, relacionando la gran escala de crisis que ha ocasionado en el mundo entero, por lo que cada país se ha apoyado en sus legislaciones para tratar de dar solución a los problemas no solo económicos, sino sociales, sanitarias y de los servicios más esenciales para la población. Teniendo varios acuerdos expedidos que se aplican, ya sea en este contexto actual del Covid-19, como en el contexto general de las organizaciones

en tema de prevención de riesgos, de seguridad e higiene, e incluso de las inspecciones en los trabajos para determinar todas estas irregularidades.

2.3.2. Normativas Internacionales

Organizacional Internacional del Trabajo OIT

La OIT definió a los factores de riesgo psicosocial en 1984, como las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades y cultura del trabajador, que en función de las percepciones y experiencia, tiene influencia en su salud, rendimiento y satisfacción laboral.

Así mismo, incluye al estrés laboral, como la respuesta física y emocional dañina causada por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y recursos y capacidades de parte del individuo para hacer frente a estas exigencias.

Y este tema se aborda por instrumentos jurídicos internacionales, regionales y nacionales, también por convenios colectivos entre Estados, y por estándares y herramientas que tengan como objetivo una acción armonizada para la prevención y control de estos riesgos psicosociales y el tema del estrés laboral. (Organización Internacional del Trabajo OIT, 2016)

Normas Internacionales del Trabajo

- **Convenio sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores 1981**

Adopción y aplicación de una política sobre SST a fin de proteger la salud física y mental de los trabajadores, mediante la adaptación de la maquinaria, el equipo, el tiempo de trabajo, la organización del trabajo y los métodos de trabajo a las capacidades físicas y mentales de los trabajadores.

- **Convenio sobre los Servicios de Salud en el Trabajo 1985**

Papel y funciones de los servicios de salud en el trabajo en asesorar a los empleadores, trabajadores y sus representantes con el fin de establecer y conservar un medio ambiente de

trabajo seguro y sano, incluida la adaptación del trabajo a las capacidades de los trabajadores, para favorecer una salud física y mental óptima en el trabajo.

- **Convenio sobre el Marco Promocional para la Seguridad y Salud en el Trabajo 2006**

Requisitos y funciones de la estructura nacional, las instituciones relevantes y las partes interesadas responsables de la aplicación de una política de SST a nivel nacional y de la empresa, así como de construir una cultura preventiva de SST. (Organización Internacional del Trabajo OIT, 2016)

En resumen, con todos estos convenios internacionales, lo que se busca es la protección de la salud de los trabajadores, tanto física como mental, brinda también una serie de asesoramiento a las partes involucradas para que tengan conocimiento sobre la promoción de un ambiente seguro y sano, cumpliendo con todos los requisitos de las estructuras estipuladas en el tema de riesgos psicosociales.

Normas Regionales

- **Directiva marco sobre la Seguridad y Salud en el Trabajo 1989 UE**

Los empleadores deben garantizar la salud y seguridad en todos los aspectos relacionados con el trabajo.

- **Directiva de la UE referente a las disposiciones mínimas de seguridad y de salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización, 1990 (UE)**

Los empleadores deben evaluar las condiciones de seguridad y salud de sus trabajadores, teniendo en cuenta en particular los posibles riesgos para la vista y los problemas físicos y de estrés mental.

- **Declaración Sociolaboral 1998 MERCOSUR**

Los trabajadores tienen el derecho a la protección de su salud física y mental.

- **Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo 2004 Comunidad Andina**

La organización y ordenamiento del trabajo y los factores psicosociales son incluidos en la definición de «condiciones de trabajo».

- **Directiva de la UE para la prevención de las lesiones causadas por instrumentos cortantes y punzantes en el sector hospitalario y sanitario, 2010(UE)**

Los empleadores deben garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo, incluidos los factores psicosociales y la organización del trabajo. (Organización Internacional del Trabajo OIT, 2016)

Y finalmente, también se tiene normativa regional que solo se aplica en determinar ubicación geográfica, de acuerdo a las necesidades o normativas similares que tengan los Estados miembros. Todas teniendo como base el aseguramiento de la salud y seguridad ocupacional, haciendo evaluaciones constantemente sobre las condiciones que se tiene en los espacios laborales, y más ahora en el contexto del Covid-19, con los nuevos riesgos que se han originado en la actualidad, causando mayores niveles de estrés, depresión, ansiedad y otros riesgos en la salud de los trabajadores.

2.4. Referente Estratégico

2.4.1. Plan Nacional Toda una Vida

El Plan Nacional de Desarrollo se organiza en tres ejes programáticos y nueve objetivos nacionales de desarrollo, y tiene como base la sustentabilidad ambiental y el desarrollo territorial. Tiene la finalidad de implicar una visión integral e integradora de acuerdo a las necesidades de la población, incluyendo sus aportes en la dirección de la gestión pública, y así poder cumplir los programas de gobierno y las metas nacionales (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, 2017). De lo que se menciona, se procede a resaltar las políticas que enmarcan la presenta investigación y sus objetos de estudio:

De acuerdo a la definición del problema sobre los factores de riesgo psicosociales en el contexto del Covid-19, en los trabajadores de una empresa de venta de bebidas y alimentos de Guayaquil, una política que tiene relación es la 1.7 Garantizar el acceso al trabajo digno y la seguridad social de todas las personas, la misma que pertenece al objetivo 1: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas, perteneciente al Eje 1: Derechos para todos durante toda la vida. La misma que hace referencia al problema de la población en cuanto al acceso a un trabajo formal y digno, que contemple todos sus derechos, pero queda como una política muy general, sin hacer mención en un trato especial en cuanto a los riesgos psicosociales. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, 2017)

El problema de esta investigación, también tiene relación con la política 5.1: Generar trabajo y empleo dignos fomentando el aprovechamiento de las infraestructuras construidas y las capacidades instaladas, como parte del Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria, que se encuentra en el Eje 2: Economía al Servicio de la Sociedad. Ya que por medio de esta se promueve un trabajo saludable para todas las personas, y permitiéndoles a los trabajadores, el desarrollar sus capacidades, destrezas y habilidades. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, 2017)

Como se analiza, existen políticas relacionadas al trabajo y a la promoción de un adecuado ambiente de trabajo para la población ecuatoriana, pero no existen políticas específicas que responden a las problemáticas de los factores de riesgos psicosociales en los trabajadores o bajo un contexto específico como es la pandemia del Covid-19. Significando esto, un vacío en la legislación vigente del país, en temas de las consecuencias de estos factores en la vida de los trabajadores. Y así también se puede mencionar, la falta de metas declaradas, para ser posteriormente analizadas y evaluadas en cuanto a estos temas. Solo se menciona las crisis que este virus ha causado, o el cambio en el campo laboral ocasionado por las formas distintas de laboral de toda la población, analizando superficialmente los efectos y riesgos que estas problemáticas han causado en los trabajadores.

Siendo así que solo se menciona una política como la 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, que se menciona en el objetivo 1, perteneciente al primer eje, que pretende brindar una protección más integral a los trabajadores, pero sin alcanzar aún el tema central de los riesgos psicosociales. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, 2017)

Por lo que es necesario mencionar el aporte del Ministerio de Trabajo, como institución a cargo de la prevención de riesgos psicosociales, primero con su Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, que surge como parte de los derechos del trabajo y su protección, el cual inició desde que se determinó que los riesgos del trabajo son de cuenta del empleador, y que existen derechos, deberes y obligaciones que se deben cumplir para evitar estos riesgos laborales, con el fin de velar por la seguridad de los trabajadores. (Ministerio del Trabajo, 2020)

Y posterior, con su Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales, que tenía como objetivo el prevenir o minimizar los riesgos psicosociales en personas naturales y jurídicas, empresas e instituciones para mejorar las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores y servidores. Tiene como fin el fomentar el bienestar físico, mental y social de los trabajadores en los espacios laborales, garantizando la igualdad y no discriminación. (Ministerio del Trabajo, Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales, 2012)

Es así, que en conjunto con las leyes vigentes, se apoyan con políticas y programas que diferentes cuerpos legales han creado para mejorar el espacio laboral de todos los ecuatorianos, buscando prevenir los riesgos psicosociales, un enfoque de igualdad y no discriminación, y velar por la seguridad física, mental y social de los trabajadores.

2.4.2. Agenda Zonal 8 Guayaquil

Según la Agenda Zonal 8 que incluye a la ciudad de Guayaquil, en el sector económico productivo, presenta el problema que aunque por su ubicación geográfica, su aporte ha sido esencial para el desarrollo económico del país, el sector laboral no ha mostrado los beneficios esperados, siendo así que los índices muestran una tasa de desempleo del 6,23% y de desempleo juvenil un 13,82%, que son cifras superiores a la media nacional.

Para lo cual el espacio de articulación y coordinación planteado por esta Agenda Zonal es una Mesa Técnica de Coordinación Económica y Productiva; y los mecanismos de coordinación y articulación serían en base a esta mesa, en relación con programas laborales como “Impulso Joven”, “Mi Primer Empleo” y acuerdos nacionales para el empleo, innovación e inclusión. Y tiene a determinados actores para alcanzar estos mecanismos, como el Ministerio de Trabajo, SENPLADES, Gobernación, Universidades, Institutos y demás organizaciones del sector público y privado. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017)

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la Investigación

Para la presente investigación de los factores de riesgos psicosociales, se utilizará un enfoque de investigación mixta, como una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de las fuentes de recopilación de información, contando con datos cuantitativos y cualitativos. Con este enfoque, se trata de dar una explicación de los hechos y una comprensión de los mismos, eliminando sesgos de investigación y fortaleciendo el proceso de investigación. (Universidad de Alcalá, 2020)

Con el fin de presentar resultados objetivos, se aplicó una matriz de evaluación de riesgos psicosociales determinada por el Ministerio del Trabajo a todos los colaboradores de la empresa, y adicional una entrevista a unos colaboradores de las agencias de la empresa de venta de bebidas y alimentos a nivel nacional, todo esto con el objetivo de conocer a profundidad las percepciones de los trabajadores en cuanto a estos factores y el apoyo que reciben desde sus superiores.

3.2. Tipo y Nivel de la Investigación

El tipo de estudio que se aplicó en esta investigación, fue descriptivo y exploratorio, siendo el primero necesario para destacar las características y rasgos de este fenómeno, mediante la aplicación de entrevistas y cuestionarios que permitan dar respuesta al problema planteado. Y el tipo de investigación exploratorio, es debido a que es la primera aproximación de un estudio sobre factores de riesgos psicosociales en el contexto del Covid-19, no existiendo antecedentes de estudio sobre este problema, presentando varias dudas y preguntas sobre el tema a abordar, y así poder obtener información más completa sobre este contexto actual, identificando problemas, conceptos, variables y postulados para futuras investigaciones. (Sierra, 2012)

Y el nivel de investigación de este estudio es relacional, ya que no se busca un análisis de causa-efecto, sino que se muestra la dependencia entre eventos, entre variables, permitiendo hacer asociaciones, correlaciones y medidas de correlación, en este caso

específico, entre los factores de riesgos psicosociales y la seguridad y salud de los trabajadores en el contexto actual del Covid-19. (Sierra, 2012)

Escogiendo estos tipos y niveles de investigación que permitan identificar y medir los factores de riesgos psicosociales que afectan en los planos físico, social o mental de los trabajadores, relacionando lo observado, con lo obtenido en los resultados provenientes de las entrevistas y cuestionarios aplicados, sin olvidar el contexto actual que se vive del Covid-19.

3.3. Método de Investigación

Se entiende como métodos de investigación, a las herramientas que los investigadores utilizan para obtener y analizar datos, incluyendo el muestreo, cuestionarios, entrevistas, estudios de casos, método experimental, grupos de enfoque y demás. El método que se escoge, es predeterminado por el problema planteado y por los datos que se pueden obtener (Morán & Alvarado, 2014). Es así que esta investigación aplica el método analítico, el cual consiste en descomponer el objeto de estudio, mediante la separación de cada una de las partes del todo, y así estudiarlas en forma individual. Y un método inductivo, el cual utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones de carácter general. (Morán & Alvarado, 2014)

Entendiendo la aplicación de estos métodos en la presente investigación, debido a que se necesita analizar el problema de la incidencia de los factores de riesgos psicosociales en los trabajadores, para lo cual se debe entender en primer lugar sus causas, leyes, formas de prevenir, consecuencias, etc. Y así mismo, un método inductivo, que desde esta investigación particular, se pueda aplicar los resultados a otras empresas e investigaciones.

3.3.1. Universo, Muestra y Muestreo

Según (Arias, Villasís, & Miranda, 2016), el universo es la totalidad de individuos o elementos que presentan determinadas características susceptibles de ser estudiadas, y no necesariamente está conformado solo por seres humanos, sino que pueden ser animales, muestras biológicas, expedientes, familias, entre otros. Siendo importante su determinación desde que se identifican los objetivos de estudio. Con esta explicación, la investigación presenta un universo que corresponde a los trabajadores de la empresa de venta de bebidas

y alimentos, de la ciudad de Guayaquil, con un total de 600 trabajadores, permitiendo este número determinar las percepciones sobre los factores de riesgo psicosociales.

Pero, cuando no es posible o conveniente trabajar con el universo de la investigación, se trabaja con una muestra, que es una parte representativa y adecuada de la población, siendo necesario que esta muestra refleje las semejanzas y diferencias de la población (Arias, Villasís, & Miranda, 2016). Siendo necesario para su determinación, la aplicación del muestro, que se entiende como la técnica empleada para la selección de elementos representativos de la población de estudio que conformarán la muestra. (Espinoza, 2016)

Considerando para esta investigación, un muestro no probabilístico por conveniencia, donde el investigador determina el grupo de personas con las que trabajara, y no deja este valor a temas de probabilidad, sino que son elegidos por conveniencia de accesibilidad o proximidad con los sujetos de la investigación, siendo así que la muestra da un resultado de 100 personas, que será la población de estudio de trabajadores para este problema.

3.5. Formas de Recolección de la Información

La información y datos en la presente investigación, se recopilará por medio de las siguientes formas y medios:

Cuestionario de evaluación del riesgo psicosocial del Ministerio del Trabajo

Esta herramienta que fue presentada por el Ministerio de Trabajo el 23 de octubre del 2018, incluye 58 ítems de las condiciones que pueden producir afecciones a la salud de los trabajadores, abarcando temas como carga y ritmo de trabajo, desarrollo de competencias, liderazgo, margen de acción y control, organización del trabajo, recuperación, soporte y otros puntos como acoso discriminatorio, laboral, sexual, adicción al trabajo, condiciones del trabajo y otros.

Esta herramienta también contó con la colaboración de universidades, empresas e instituciones públicas y privadas que representan a los trabajadores en las diferentes mesas técnicas de trabajo, teniendo relación con el tema de seguridad y salud ocupacional, siendo un apoyo para avanzar con las políticas a favor de los trabajadores, para así generar acciones para prevenir y disminuir el riesgo psicosocial. (Ministerio del Trabajo, Ministerio

del Trabajo presentó primera herramienta de evaluación de riesgo psicosocial en el país, 2018)

Entrevistas

La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación para recabar datos, definiéndola como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un dialogo coloquial, es una comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, para obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema. (Díaz, Torruco, Martínez, & Varela, 2013)

Aplicando en este caso, una entrevista estructurada o enfocada, donde las preguntas se fijan con anticipación, en un determinado orden, en categorías, aplicada en forma rígida, y su facilidad es la sistematización, al momento de su análisis, y presenta una alta objetividad y confiabilidad. (Díaz, Torruco, Martínez, & Varela, 2013)

Observación

Y finalmente, la observación, como técnica que consiste en observar atentamente un determinado fenómeno, hecho o caso, tomando información y registrándola para su posterior análisis, es un elemento fundamental de toda investigación, en la cual se apoya el investigador para obtener mayores datos. (Rekalde, Vizcarra, & Macazaga, 2014)

3.6. Formas de Análisis de la Información

En cuanto al análisis de la información que se analizará por los medios de recolección, se trata de una codificación axial, que tiene la finalidad de relacionar los datos con sus categorías, triangulando esta información en las teorías que sustentan la investigación. Esta forma de análisis, parte de un agrupamiento de piezas y datos para identificarlos, para posteriormente crear conexiones entre categorías y temas. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Primero, se tiene los datos en cuanto al Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, donde se obtendrán los resultados según las percepciones de los trabajadores en cuanto a su espacio laboral, conociendo así los datos más importantes del problema de investigación.

Segundo, se obtiene las respuestas de las entrevistas estructuradas a los colaboradores de las agencias de esta empresa, estableciendo para esto, una matriz que facilite su posterior análisis. Así, todo el análisis de la información que se obtiene de encuestas y entrevistas, ayuda a evaluar los riesgos psicosociales de los trabajadores, interpretando críticamente según las respuestas obtenidas de las entrevistas y el cuestionario.

3.7. Categorías y variables de estudio

Para esta sección se realizó una matriz de operacionalización de variables (Anexo 1), donde se definieron las categorías y sus respectivas variables desagregadas para una información más detallada:

Categorías de estudio

- Datos Generales
- Condiciones y Exigencias del Trabajo
- Desarrollo de Competencias
- Liderazgo
- Margen de Acción y Control
- Organización del Trabajo
- Recuperación y Protección
- Doble Presencia
- Soporte y Apoyo Social
- Condiciones Físicas del Trabajo

VARIABLES DE ESTUDIO

- Información personal, Edad, Instrucción
- Antigüedad, Información profesional
- Carga y ritmo de trabajo
- Autonomía
- Tiempo para el trabajo
- Posibilidad de desarrollo
- Sentido del trabajo

- Integración en la empresa
- Reconocimiento
- Calidad de la relación con superiores y compañeros de trabajo
- Conflicto y claridad de rol
- Toma de decisiones
- Trabajo en equipo
- Influencia
- Organización del trabajo
- Claridad en los objetivos
- Comunicación interna
- Realización profesional
- Distribución del ocio
- Tiempo libre y descanso
- Realización de actividades físicas, mentales
- Equilibrio vida-trabajo
- Clima laboral
- Recursos y tecnología

CAPÍTULO 4

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En esta sección se presentan los resultados obtenidos de los instrumentos de investigación, la aplicación del “Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial”, del Ministerio de Trabajo del Ecuador, y de la entrevista realizada a los colaboradores de las sedes de la empresa a nivel nacional. Empezando con datos iniciales de las personas de la muestra de investigación, como su edad, área de trabajo, instrucción, género y otros.

4.1. Análisis descriptivo: perfil sociodemográfico y de empleo

Se presentan datos generales de los trabajadores encuestados:

- Todos los trabajadores son de Guayas – Guayaquil.
- Su área de trabajo es operativa.
- Su nivel de instrucción es bachillerato en todos los casos.
- Todos los encuestados son de género masculino.
- Su identificación étnica en un 100% es mestizo.
- En el factor de la antigüedad en la institución, de los 100 trabajadores, solo 3 tienen entre 0 a 2 años de antigüedad, y los restantes 97, de 3 a 10 años.
- En el tema de la edad, de los 100 trabajadores 4 están en el rango de 35 a 43 años, 2 trabajadores en el rango de 25 a 34 años, y los 94 restantes, están en el rango inferior, de 16 a 24 años.

4.2. Análisis descriptivo: Las dimensiones de los factores psicosociales

Para analizar de una manera más específica los factores psicosociales, se los dividió en 8 dimensiones: carga y ritmo de trabajo, desarrollo de competencias, liderazgo, margen de acción y control, organización del trabajo, recuperación, soporte y apoyo y otros riesgos. Siguiendo la metodología del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales, se los diferencia por colores, identificando tres tipos, los riesgos de alto exposición, el amarillo de nivel medio y el verde que indica un nivel bajo o aceptable.

Con los resultados obtenidos de este Cuestionario se logra alcanzar dos de los objetivos propuestos para esta investigación, y además se relaciona directamente con las teorías

propuestas para el análisis de estos factores de riesgo psicosocial, como la Bifactorial de Herzberg y la Pirámide de Necesidades de Maslow, además de considerar toda esta situación en el contexto actual de la pandemia del Covid-19.

4.2.1. Objetivo 1: “Identificar los factores de riesgos psicosocial de mayor prevalencia que se presentan en los y las trabajadores/as de una esta empresa en el contexto actual de la pandemia COVID19”.

Este objetivo tiene un enfoque cuantitativo, por lo que se lo relaciona directamente con los resultados obtenidos del cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio de Trabajo, el cual permite conocer con porcentajes y datos numéricos la realidad de la empresa y su cauce a sufrir de estos riesgos y la medida en que lo hace. Se puede considera este objetivo como el que más información valiosa da, porque permite conocer con porcentajes reales el impacto de los riesgos en cada esfera del trabajador.

4.2.1.1. Carga y ritmo de trabajo

Gráfico 3 Carga y ritmo de trabajo

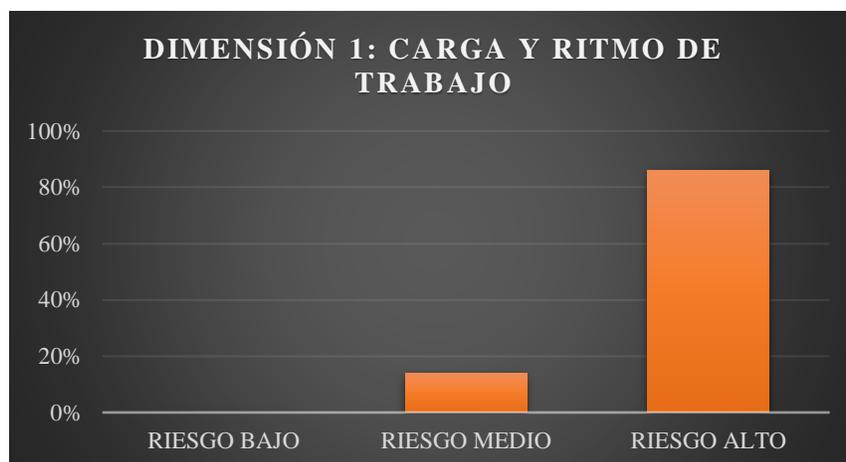


Gráfico 3. Dimensión 1: Carga y ritmo de trabajo

Elaborado por: Arana & Cevallos, 2021

Fuente: Anexo a Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, Ministerio de Trabajo

Esta primera dimensión sobre carga y ritmo de trabajo, se maneja 4 ítems, sobre si los trabajadores consideran los requerimientos aceptables, lo que piensan de su ritmo de trabajo, de sus responsabilidades asignadas y si disponen del tiempo suficiente para realizarlas. Y según el (Ministerio de Trabajo, Guía para la aplicación del cuestionario de

evaluación de riesgo psicosocial, 2012), esta dimensión es el conjunto de requerimientos mentales y físicos que una persona tiene que soportar en su trabajo para realizar sus tareas.

Como se puede apreciar en el gráfico anterior, se determina el nivel de riesgo por cada dimensión de acuerdo a este cuestionario, teniendo en la dimensión de carga y ritmo de trabajo un nivel de riesgo alto en un 86% y un nivel medio en un 14%, determinando con estos resultados que no está equilibrada el tema de las funciones de los trabajadores, por ejemplo sus jornadas laborales, sus capacidades, teniendo un espacio de tensión y riesgo en este aspecto.

Esta dimensión demuestra con estos datos, la veracidad de las estadísticas del mercado laboral del país, que por medio del INEC en el año 2017, demuestra que el empleo en un 52,9% es inadecuado o se divide en subempleo, o no remunerados, lo que afecta la calidad del trabajo que realizan las personas en sus puestos y actividades. Y además según la Teoría Bifactorial de Herzberg, esta dimensión hace relación a los factores extrínsecos que son los provenientes del entorno, incluyendo todas las condiciones físicas y ambientales del trabajo, sus políticas, por lo que se relaciona con la carga y ritmo de trabajo que cada persona tiene. (Andrade, Torres, Ocampo, & Alcalá, 2012)

4.2.1.2. Desarrollo de competencias

Gráfico 4 Desarrollo de competencias

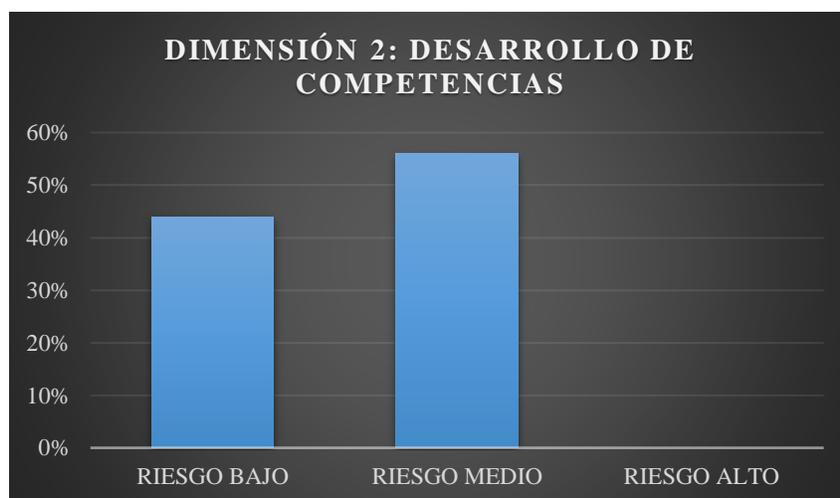


Gráfico 4. Dimensión 2: Desarrollo de competencias

Elaborado por: Arana & Cevallos, 2021

Fuente: Anexo a Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, Ministerio de Trabajo

Esta segunda dimensión se enfoca en si el trabajador dispone de todos los conocimientos, habilidades y destrezas para cumplir con su trabajo, o si su puesto le brinda nueva adquisición de conocimientos, si cuenta con capacitaciones y entrenamientos para desarrollarlos y si se le evalúa objetiva y periódicamente. Se entienden como las oportunidades de desarrollar competencias de acuerdo a las demandas que tiene su trabajo. (Ministerio de Trabajo, Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, 2012)

En la segunda dimensión de desarrollo de competencias, el riesgo mayor está en el nivel medio con 56% y un nivel bajo del 44%. Lo que demuestra con estos resultados, es que los trabajadores tienen pocas ocasiones para adquirir mayores conocimientos y habilidades, considerando que este factor es esencial también con la satisfacción de sus necesidades de autorrealización según la pirámide de Maslow. (Vázquez, 2010). Y así mismo con los factores motivantes de primer nivel según la Teoría de Herzberg, que se relacionan con temas como el crecimiento, reconocimiento y logro de la persona, alcanzando de esta manera la satisfacción en su puesto de trabajo. (Paspuel, 2014)

4.2.1.3. Liderazgo

Gráfico 5 Liderazgo



Gráfico 5. Dimensión 3: Liderazgo

Elaborado por: Arana & Cevallos, 2021

Fuente: Anexo a Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, Ministerio de Trabajo

Esta dimensión, según el (Ministerio de Trabajo, Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, 2012), incluye las características personales y habilidades para dirigir, coordinar, motivar conductas de equipo, influir en las personas, dialogar, reconocer logros y más. Guarda algunos ítems, como el reconocimiento del crédito que realiza el trabajador, si sus jefes superiores escuchan sus propuestas de cambio, si trabaja bajo metas factibles para su cumplimiento, si recibe apoyo de sus superiores, y la debida retroalimentación, y si se considera en las decisiones a los trabajadores.

En la dimensión sobre el liderazgo, se tiene un riesgo medio de 85%, un riesgo bajo del 10% y un riesgo alto del 5%, mostrando debilidades en el tema de motivar y dirigir a los trabajadores, por lo que se hace necesario un mejor desarrollo de competencias y estrategias para alcanzar sus objetivos. Además, (Sánchez F. , 2016), en su investigación determina la importancia de que el trabajador cuenta con autonomía y posibilidades de desarrollar sus habilidades y conocimientos en sus tareas laborales, pues esto le permite satisfacer sus necesidades básicas, como menciona Maslow en su pirámide de necesidades, la cual sigue una secuencia para que todas se cumplan y llegar a su cúspide de satisfacción.

4.2.1.4. Margen de acción y control

Gráfico 6 Margen de acción y control

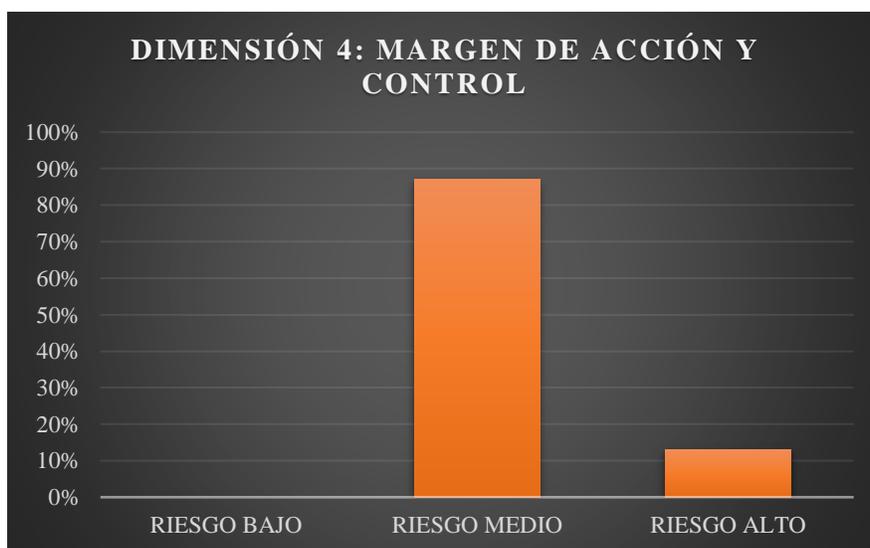


Gráfico 6. Dimensión 4: Margen de acción y control

Elaborado por: Arana & Cevallos, 2021

Fuente: Anexo a Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, Ministerio de Trabajo

En esta cuarta dimensión, se analiza si el trabajador cuenta con espacios de discusión para debatir problemas, si puede realizar sus tareas en colaboración con sus compañeros, si su opinión es tomada en cuenta y si se le permite aportar ideas para mejorar su trabajo. Básicamente es la medida en que una persona participa en la toma de decisiones en su puesto de trabajo. (Ministerio de Trabajo, Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, 2012)

Su mayor riesgo se enfoca en un nivel medio con 87% y un 13% de riesgo alto, interpretando con esto que los trabajadores no son tomados en cuenta para las decisiones importantes de la organización, por lo que se sienten desmotivados, y no sienten un sentido de pertenencia, y de acuerdo al actual contexto de la pandemia, solo por necesidad pueden continuar laborando aquí. Así se señala en la Teoría Bifactorial de Herzberg, que existen factores externos que están fuera del control y dominio del trabajador, como es el caso del margen de acción y control, lo cual la empresa debe considerar para prevenir riesgos de este tipo, ya que si sus trabajadores están desmotivados, también se afecta su productividad y el éxito de la empresa, evidenciando la falta de comunicación, desinterés por falta de sus superiores, y maximizando estos problemas, al tener que laborar en un entorno de miedo, ansiedad y demás trastornos por la presencia del Covid-19. (Andrade, Torres, Ocampo, & Alcalá, 2012)

4.2.1.5. Organización del trabajo

Gráfico 7 Organización del trabajo



Gráfico 7. Dimensión 5: Organización del Trabajo

Elaborado por: Arana & Cevallos, 2021

Fuente: Anexo a Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, Ministerio de Trabajo

En este tema de organización del trabajo, se consideran las formas de comunicación, si se informa los logros y su gestión a todos los trabajadores, si se respeta las limitaciones de las personas con discapacidad, si se cuenta con suficientes reuniones para el cumplimiento de objetivos, si los objetivos son claros y alcanzables y si siempre las personas tienen tareas que realizar. (Ministerio de Trabajo, Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, 2012)

Según los resultados, tiene un riesgo medio de 91%, apenas un 3% en bajo y un 6% en riesgo alto. Lo cual significa que las actividades y tareas realizadas no se entregan correctamente o no son idóneas según las funciones de los trabajadores, por lo que se debe mejorar la coordinación de su trabajo. Con este resultado se puede determinar, que la empresa ya está en un nivel medio alto, por lo que tiene que aplicar acciones ya de solución, más que prevención. Esto también se relaciona con la satisfacción de las necesidades de las personas, exactamente con las sociales, que permite una asociación, participación y aceptación en su lugar de trabajo, incluyendo toda la información que los trabajadores poseen de la organización. (Vázquez, 2010)

4.2.1.6. Recuperación

Gráfico 8 Recuperación

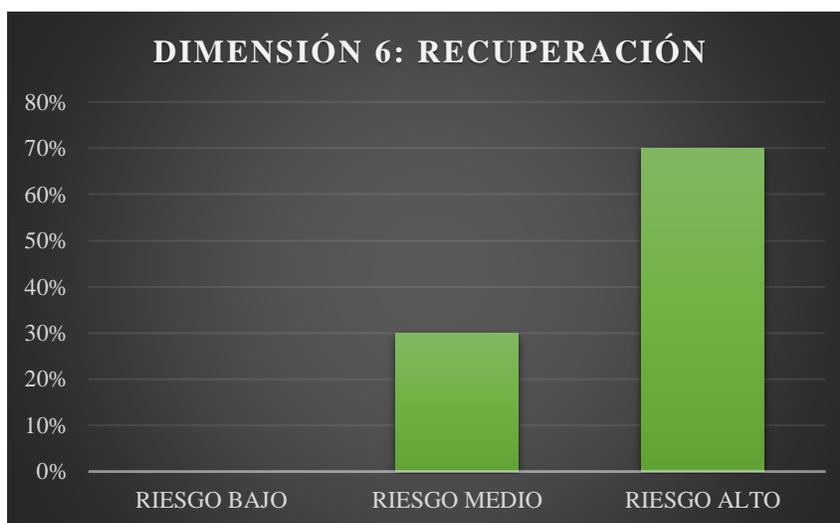


Gráfico 8. Dimensión 6: Recuperación

Elaborado por: Arana & Cevallos, 2021

Fuente: Anexo a Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, Ministerio de Trabajo

Esta dimensión, se enfoca en si después de realizado el trabajo, la persona cuenta con energía suficiente para otras tareas, si puede realizar pausas entre tareas, si pueden reflexionar sobre su desempeño, si tienen un horario y jornada que se ajuste a sus exigencias y expectativas y si todos los días empiezan con las energías suficientes. Básicamente es el tiempo destinado para el descanso y recuperación de energía del esfuerzo físico y mental del trabajador, incluyendo el tiempo que dispone para su recreación, vida familiar y actividades sociales. (Ministerio de Trabajo, Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, 2012)

Sus riesgos se concentran en el nivel alto con un 70% y un 30% en nivel medio, siendo esto debido al actual contexto del trabajo, y sus nuevas modalidades donde no existe tal vez una separación de funciones de la vida laboral y la familiar, no contando con espacios de recreación y ocio. Este riesgo alto que se determina en esta dimensión, afecta negativamente también a las necesidades sociales de las personas, ya que no le permite realizar actividades externas a las laborales, de ocio y recreación para su normal crecimiento personal y profesional, relacionando con la Teoría de Maslow y las necesidades (Vázquez, 2010).

Y la mayor incidencia para estos resultados, se debe a la presencia de la pandemia, que ya tiene un año en la vida de toda la población, afectando todas sus dimensiones sociales, laborales, familiares, de salud, económicas y demás. Y en el ámbito laboral se cambió las formas de trabajo, adoptando la medida del teletrabajo para la mayoría de trabajadores a nivel mundial y nacional. La OIT define el teletrabajo como el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones, para trabajar fuera de las instalaciones del empleador, y es una herramienta para asegurar la continuidad operativa. (Organización Internacional del Trabajo, 2020)

Además, la OMS define importante poder realizar actividades varias que ayuden a mantener ocupada la mente en otro tema que no sea la pandemia. La recreación se entiende como toda actividad agradable que se realiza en el tiempo libre, las cuales fomenta la salud integral, mental y física de las personas y además beneficia a la sociedad como colectivo. (Salazar, 2020)

4.2.1.7. Soporte y apoyo

Gráfico 9 Soporte y apoyo



Gráfico 9. Dimensión 7: Soporte y apoyo

Elaborado por: Arana & Cevallos, 2021

Fuente: Anexo a Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, Ministerio de Trabajo

Según el (Ministerio de Trabajo, Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, 2012), en esta penúltima dimensión, se basa en la importancia del trabajo en equipo y diálogo entre personas, si se puede percibir los sentimientos entre compañeros, si es un espacio donde se brinda el apoyo necesario, si se recibe ayuda técnica y administrativa y si se tiene acceso a atención médica, psicológica o de trabajo social para crisis. Son todos los recursos para los mandos superiores en facilitar la solución de problemas.

Sus resultados presentan en el nivel medio un 77% y en un 23% son de nivel bajo, basando estos resultados en el poco apoyo y compañerismo entre los trabajadores, siendo este un factor esencial para que las personas para que se maneje un buen ambiente laboral, teniendo un poco de influencia por el tema del Covid-19 en las personas, que sientan esta hostilidad en las relaciones. Teniendo una directa relación con la Teoría Bifactorial de Herzberg, el cual define la importancia del estudio, tanto de factores internos que controla la persona, y los higiénicos o externos que se relacionan directamente con el contexto del trabajo, su entorno, las condiciones generales del trabajo. (Correa, 2012)

4.2.1.8. Otros riesgos importantes

Gráfico 10 Otros riesgos importantes

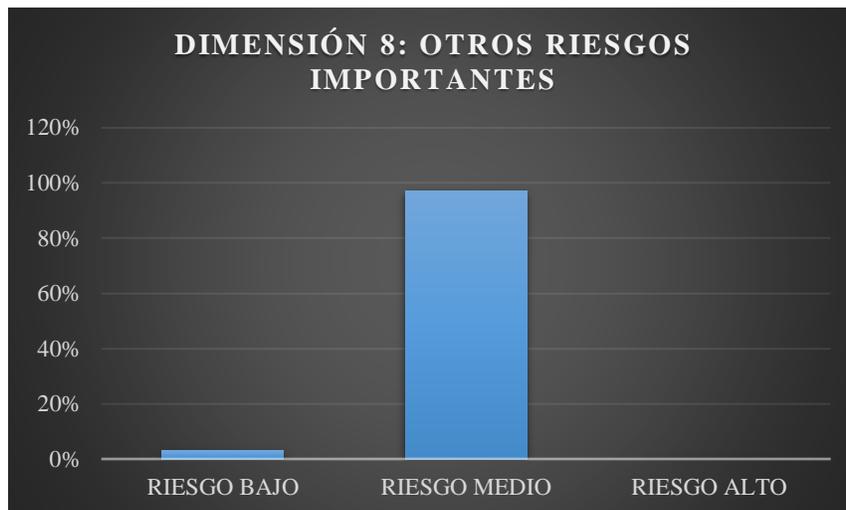


Gráfico 10. Dimensión 8: Otros riesgos importantes

Elaborado por: Arana & Cevallos, 2021

Fuente: Anexo a Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, Ministerio de Trabajo

Gráfico 11 Acoso discriminatorio



Gráfico 11. Dimensión 8.1: Acoso discriminatorio

Elaborado por: Arana & Cevallos, 2021

Fuente: Anexo a Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, Ministerio de Trabajo

Gráfico 12 Acoso laboral

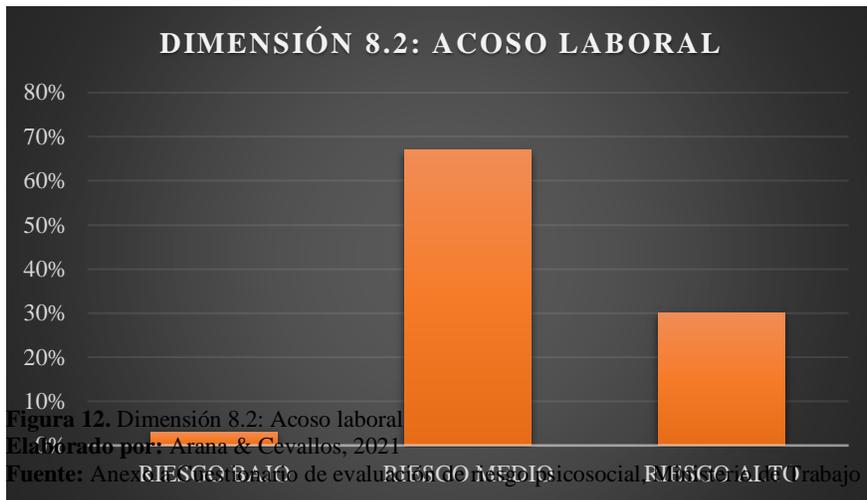


Figura 12. Dimensión 8.2: Acoso laboral
Elaborado por: Arana & Cevallos, 2021
Fuente: Anexo a Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, Ministerio de Trabajo

Gráfico 12. Dimensión 8.2: Acoso laboral
Elaborado por: Arana & Cevallos, 2021
Fuente: Anexo a Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, Ministerio de Trabajo

Gráfico 13 Acoso sexual

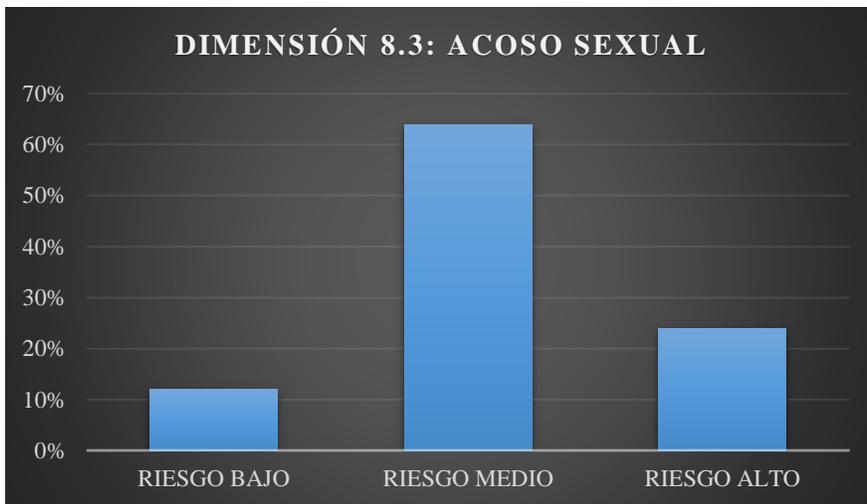


Gráfico 13. Dimensión 8.3: Acoso sexual
Elaborado por: Arana & Cevallos, 2021
Fuente: Anexo a Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, Ministerio de Trabajo

Gráfico 14 Adicción al trabajo



Gráfico 14. Dimensión 8.4: Adicción al trabajo

Elaborado por: Arana & Cevallos, 2021

Fuente: Anexo a Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, Ministerio de Trabajo

Gráfico 15 Condiciones del trabajo

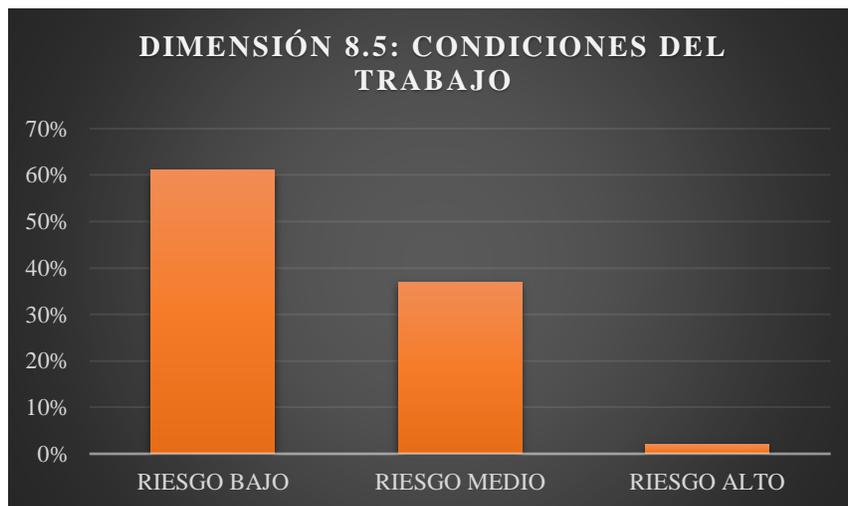


Gráfico 15. Dimensión 8.5: Condiciones del trabajo

Elaborado por: Arana & Cevallos, 2021

Fuente: Anexo a Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, Ministerio de Trabajo

Gráfico 16 doble presencia laboral-familiar

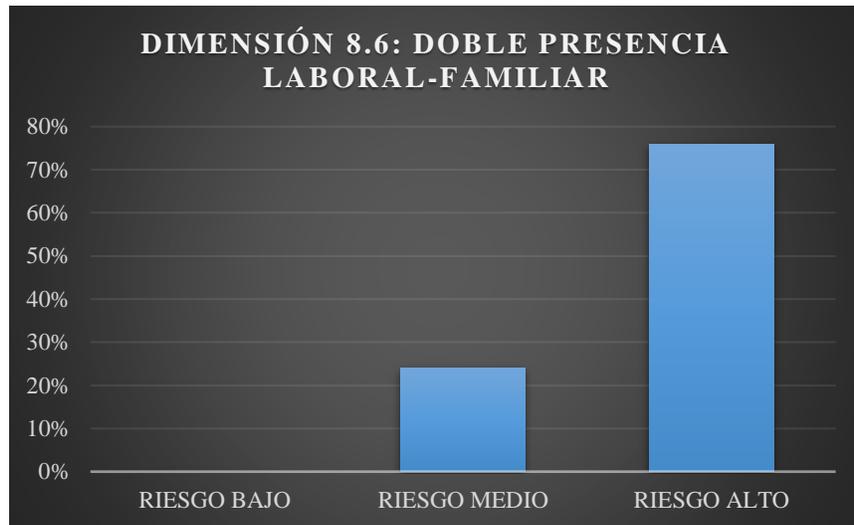


Gráfico 16. Dimensión 8.6: Doble presencia laboral-familiar

Elaborado por: Arana & Cevallos, 2021

Fuente: Anexo a Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, Ministerio de Trabajo

Gráfico 17 Estabilidad laboral y emocional



Gráfico 17. Dimensión 8.7: Estabilidad laboral y emocional

Elaborado por: Arana & Cevallos, 2021

Fuente: Anexo a Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, Ministerio de Trabajo

Gráfico 18 Salud auto percibida

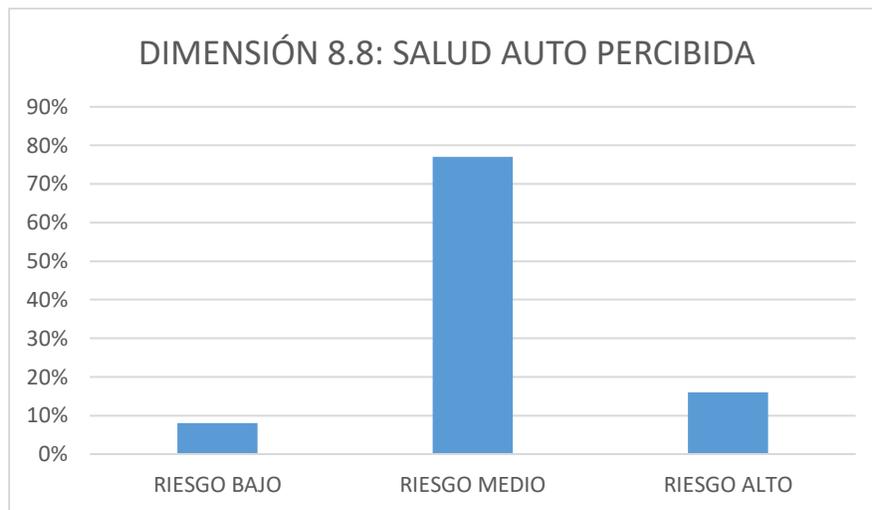


Figura 18. Dimensión 8.8: Salud auto percibida

Elaborado por: Arana & Cevallos, 2021

Fuente: Anexo a Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, Ministerio de Trabajo

Esta última dimensión encierra todos los riesgos importantes que no se incluyen en los otros espacios laborales, como si en el trabajo todos son tratados por igual, si se cumplen las metas, si existe un buen ambiente laboral, con equidad de género, donde se sientan valorados y aceptados, si se tiene espacios para personas con discapacidad, si el trabajo está libre de amenazas, burlas, difamaciones, si existe estabilidad, si está libre de conductas sexuales negativas, o que afecte su salud física o mental, si es posible relajarse, si sus problemas internos no influyen en su desempeño, si todo el espacio del puesto de trabajo es adecuado para su actividades, de manera general si es un trabajo saludable. (Ministerio de Trabajo, Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, 2012)

Y finalmente, en estos otros riesgos importantes se abarcan varios porcentajes, pero se recalca los más peligrosos para la salud mental de los trabajadores, teniendo así el tema de la salud auto percibida con un 77% en riesgo medio, el tema de la estabilidad laboral y emocional con un 94% en riesgo medio, la doble presencia por el teletrabajo con un 76% en riesgo alto, el factor de acoso laboral en un 67% de riesgo medio, y en los primeros riesgos relacionados con el buen ambiente laboral, se presenta un 97% en riesgo medio para los trabajadores.

Estos otros riesgos no hay que dejarlos de lado en las organizaciones, ni considerar que no son importantes, todo lo contrario, son esenciales para un correcto ambiente laboral de

las personas, ya que incluye aspectos que en la actualidad se está considerando más, como prevenir todo tipo de acoso, sexual, laboral, todo tipo de discriminación, la estabilidad de la persona, su salud y como la percibe, incluso el tema de cómo vincular y trabajar de manera positiva dos dimensiones esenciales de toda persona, como es el aspecto laboral y el familiar, conociendo que ambos son motores esenciales para el crecimiento y realización del ser humano. (Román, Padrón, & Ramírez, 2012)

4.3. Resultados globales

En este apartado, se presenta los resultados de manera global de la empresa de venta de bebidas y alimentos de la ciudad de Guayaquil, considerando los tres tipos de riesgo mencionados anteriormente, uno bajo, uno de nivel medio y uno alto.

RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL			
DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSIÓN 1. CARGA Y RITMO DE TRABAJO	20%	80%	0%
DIMENSIÓN 2. DESARROLLO DE COMPETENCIAS	75%	25%	0%
DIMENSIÓN 3. LIDERAZGO	92%	8%	0%
DIMENSIÓN 4.MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL	13%	87%	0%
DIMENSIÓN 5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	65%	35%	0%
DIMENSIÓN 6.RECUPERACIÓN	0%	71%	29%
DIMENSIÓN 7. SOPORTE Y APOYO	27%	73%	0%
DIMENSIÓN 8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES	0%	100%	0%
DIMENSIÓN 8.1. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO DISCRIMINATORIO	78%	22%	0%
DIMENSIÓN 8.2. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO LABORAL	0%	20%	80%
DIMENSIÓN 8.3. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO SEXUAL	12%	64%	24%
DIMENSIÓN 8.4. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ADICCIÓN AL TRABAJO	37%	63%	0%
DIMENSIÓN 8.5. OTROS PUNTOS IMPORTANTES:CONDICIONES DEL TRABAJO	61%	37%	2%
DIMENSIÓN 8.6. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: DOBLE PRESENCIA (LABORAL – FAMILIAR)	0%	24%	76%
DIMENSIÓN 8.7. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL	0%	70%	30%
DIMENSIÓN 8.8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: SALUD AUTO PERCIBIDA	1%	68%	31%

GRÁFICO 19
EVALUACIÓN DIMENSIONES DE RIESGO PSICOSOCIAL

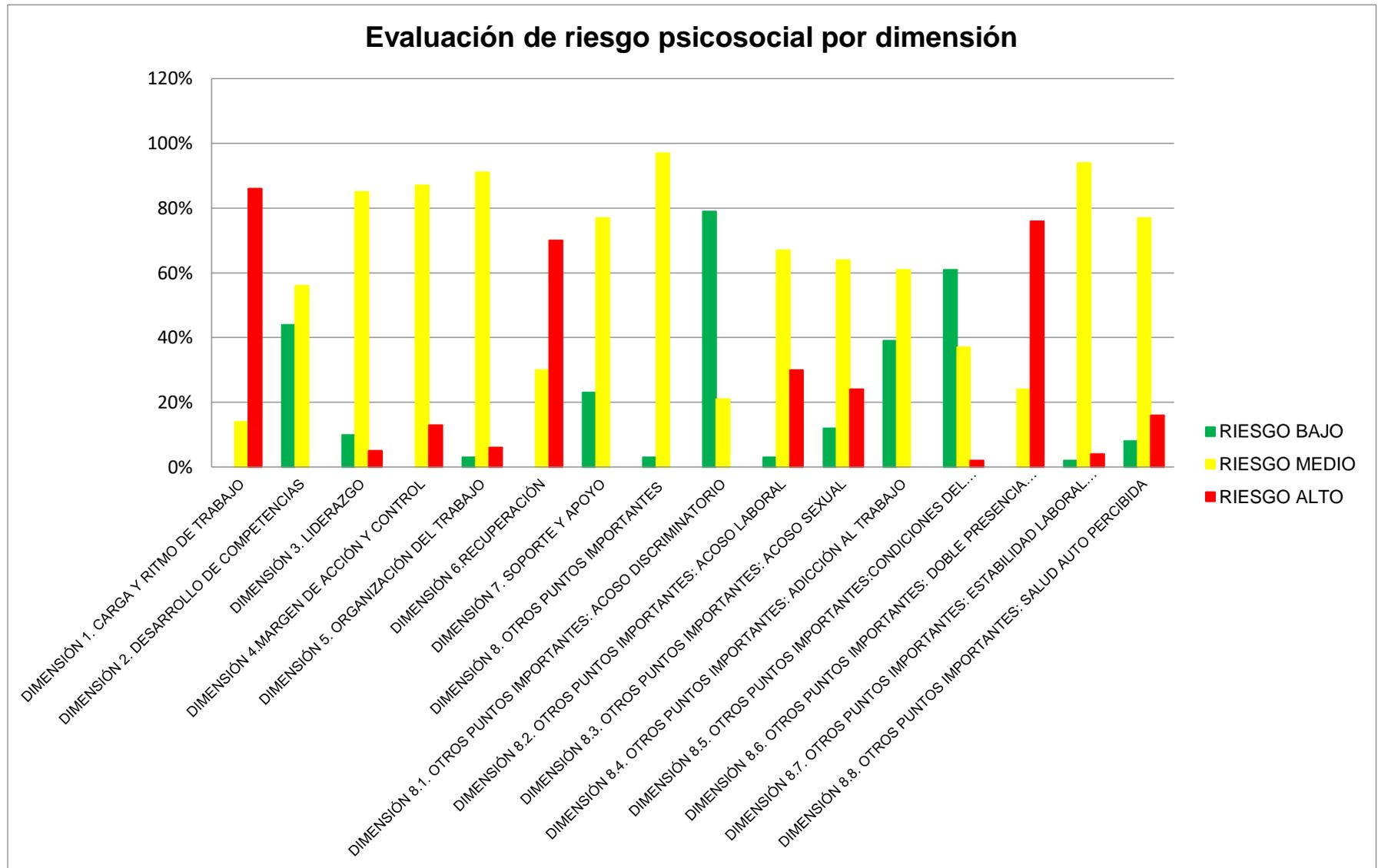


Gráfico 19 Evaluación Dimensiones de Riesgo Psicosocial

Elaborado por: Cevallos & Arana 2021

Fuente: Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial del Ministerio de Trabajo

4.4. Análisis de las entrevistas

Las entrevistas fueron aplicadas a 10 colaboradores zonales de las sedes de la empresa de venta de alimentos y bebidas a nivel nacional, enfocándose en el actual contexto del Covid-19 y las medidas tomadas para su prevención. A los cuales se les aplicó las siguientes 11 preguntas abiertas, para identificar sus percepciones sobre el problema, analizando a continuación las más influyentes, y mostrando en Anexos, la matriz con todas las respuestas. Además, esta información obtenida tiene relación con el objetivo 3 de la investigación.

4.4.1. Objetivo específico 2: “Conocer las medidas de protección que se ha implementado a nivel institucional y personal para mitigar los riesgos psicosociales”.

Preguntas de la entrevista

Pregunta 1:

¿Qué medidas de seguridad se implementaron en el trabajo? ¿Cómo fue el proceso de retorno? ¿La empresa le brindó todos los recursos de bioseguridad para su retorno? ¿Cómo se sintió?

E3: El retorno al trabajo fue terrible. Siento que todo lo que están haciendo ahora con nosotros es para beneficiarse ellos. Lo primero que hicieron reducirnos el sueldo, y considero que no es suficiente con mascarillas y alcohol para protegernos

E8: Considero que, pese a que no poseemos todo el equipo completo de bioseguridad, es parte de nosotros mismos el cuidado, siento que la empresa ha hecho lo posible me siento contento de volver a mi trabajo, pero siento mucho miedo por contagiar a mi familia, sin embargo no queda más para poder llevar algo de comer a mi casa. El retorno fue por grupos y considero que estuvo bien

E7: En la empresa hicieron todo lo que dice el COE nacional para la prevención del COVID. Cuando volví al trabajo nos dieron una capacitación para prevenir el contagio, y nos entregó a cada uno mascarillas y alcohol, pero considero que nos debieron entregar el equipo completo para sentirnos seguros dentro de la empresa.

E10: La empresa, nos capacitó de manera virtual de cómo debemos protegernos durante el trabajo y luego al llegar y salir de casa, también nos entregaron mascarillas, alcohol. Cuando recibí la noticia de que debíamos ingresar a trabajar tuve muchísimo miedo, pero no nos queda otra opción para poder sobrevivir.

De acuerdo a esta primera pregunta, se observa estos testimonios, de cuatro empleados de los diez entrevistados, los cuales indican en cierta parte que la empresa les ha proporcionado los implementos para su protección contra el virus, aunque otros señalan que

la empresa no les brinda la protección necesaria, incluso consideran que solo están trabajando para beneficio de la empresa y por necesidad extremas de necesidad y por sus familias.

Por eso a nivel nacional, como señala uno de los empleados, se tiene las disposiciones del COE Nacional, que según los (Ministerio de Salud Pública & Ministerio del Trabajo, 2020), expidió un protocolo que proporciona los lineamientos generales para que los empleadores actualicen sus guías, manuales y procedimientos de seguridad y salud en el trabajo, con la normativa actual vigente, frente al Covid-19 en el entorno laboral.

Pregunta 2:

¿Se siente protegida/o, respetada/o y tratada/o con dignidad en su cargo?

E5: Me siento protegido. Pero hay momento en que siento que solo les importa a los jefes que la personas trabajen, aunque sea más de las 8 horas

E8: Me siento protegido por los implementos, pero todos corremos riesgos al exponernos al exterior. Siento que la empresa, no nos está tratando bien, por el pago que estamos teniendo de salario y el no poder acceder al seguro social.

E9: Me siento protegido por que la empresa nos ha facilitado todos los implementos, pero en mi caso yo soy mesero y estoy en contacto directo con el cliente, tengo mucho temor a contagiarme. Me siento mal con la empresa, porque nos hicieron firmar un acuerdo donde nos pagan el 75% del salario y estoy trabajando más de las 8 horas.

Según esta pregunta, estos trabajadores no se sienten protegidos por la empresa, pues los implementos usados no son suficientes, ya que consideran que la empresa no los considera como esenciales y no les interesa su salud. Aquí se puede mencionar la importancia de la satisfacción de las necesidades humanas, y su jerarquía de consecución, relacionando esta pregunta con las necesidades de seguridad, según la pirámide de Maslow. (Vázquez, 2010)

Pregunta 3:

¿Cómo se sentía frente a la situación de volver a trabajar? ¿Estos sentimientos y/o emociones fueron comprendidos por sus superiores?

E2: Muchas personas perdieron su trabajo durante el confinamiento. Eso era mi principal preocupación: ¡Quedarme sin mi trabajo!

74

E5: Yo me sentía muy preocupado de volver al trabajo, porque mi esposa está embarazada y tengo mucho temor que se pueda contagiar. Este caso mío a mis jefes no les importa.

E6: Estuve con angustia y un poco inestable. He tenido que internarme en el hospital psiquiátrico para controlar mis emociones. La empresa me asesora y mis jefes me ayudaron para no perder mi empleo

E9: Cuando recibí la llamada para ir trabajar lo pensé muchísimo, dude de en ir. Durante la pandemia perdí familiares y vecinos, tengo miedo morir y dejar desamparados a mis hijos pues yo soy padre soltero. Pero me decidí presentar no más al trabajo, arriesgándome al peligro de contagiarme.

De acuerdo a esta pregunta, se puede evidencia los grandes casos de depresión, ansiedad, angustia en las personas, causadas por el Covid-19, incluso teniendo un caso, donde la persona tuvo que internarse para sobrellevar la situación. Pero al final de todos los casos, y encima del miedo, las personas decidieron volver a sus trabajos por necesidad, por sus familias. Teniendo relación estos resultados con lo señalado según (AFFOR Prevención Psicosocial, 2020), donde se mostraron los impactos del Covid-19 en la salud psicológica de los trabajadores.

Pregunta 4:

¿Cómo eran sus jornadas de trabajo? ¿Cuántas horas y cuantas personas trabajan conjunto con Usted?

E1: Trabajamos más de 8 horas en horarios rotativos junto con 15 personas

E7: El trabajo es más cansado ahora. Ya no me pagan completo. Todo ha sido un problema.

E8: Las jornadas de trabajo se han pasado de lo normal. La mayoría de las veces terminamos trabajando más del tiempo debido

E10: Antes trabajaba 8 a 10 horas, turnos compartidos o doble jornada, pero ahora son turnos extensos y por la alta demanda de pedidos a domicilio trabajo más de 10 horas y a veces con un solo día libre. Me siento cansado, aunque si estoy generando dinerito.

De acuerdo a lo mencionado por las entrevistas, todos mencionan que laboran más de 8 horas, y sin recibir un pago justo de acuerdo al nivel de esfuerzo realizado. Lo que demuestra la importancia de la motivación y del interés de la organización por sus trabajadores, relacionando este tema con la Teoría Bifactorial de Herzberg, donde este tema del sueldo, horarios y turnos rotativos se encuentra en los factores extrínsecos o higiénicos, que forman parte del entorno del trabajo, y que influyen en el trabajador, además que se menciona que estos factores están fuera del control de la persona. (Andrade, Torres, Ocampo, & Alcalá, 2012)

Pregunta 5:

¿Frente a esta situación, cuales son los miedos que más se reflejan día a día en su trabajo?

E2: Tengo mucho miedo de enfermarme. Desde que hemos vuelto a trabajar no puedo sacar citas médicas en el IESS.
¡No sé qué está pasando!

E9: Tengo miedo a infectarme a morir, a contagiar a mi familia, a mis compañeros.

E6: Miedo a morir y desesperación

Como señala esta pregunta, lo mostrado en estas respuestas, considero que es el sentimiento que la mayoría de ecuatorianos sienten, temor a contagiarse y morir, debido a la misma calidad del sistema de salud del país, que como se señala, no se puede sacar citas, están desbordadas por esta pandemia. Para lo cual se tiene varios documentos y protocolos con medidas y lineamientos, como una que fue expedida por la (Dirección General de Aviación Civil, 2020), la cual analiza factores cognitivos, emocionales, conductuales y físicos en los trabajadores, y menciona prácticas de cuidado y autocuidado por parte de las personas, y así como esta existen manuales para todo tipo de organización.

Pregunta 6:

¿Qué roles cumple dentro de su familia? ¿Siente que cuenta con un equilibrio adecuado entre su vida familiar y profesional?

E3: Yo mantengo la casa. ¿Como puedo hacerlo con el menos sueldo? ¡Tengo deudas! Las deudas no esperan a nadie.

E4: Mi rol es el de padre y hijo soy uno de los pilares fundamentales para llevar el dinero a mi casa y pasarle a mis hijos

E9: Soy Padre soltero, vivo con mis dos hijos. En estos momentos siento que el trabajo me asfixia me cansa, porque trabajo 5 a 6 días corridos y en cada día más de 8 horas. He conseguido otro trabajo en mis días libres como comerciante ambulante, para obtener más dinero.

La mayoría de trabajadores, como indican en las entrevistas, son proveedores de recursos económicos en sus familias, son padres solteros, o hijos que mantienen a sus padres o familias completas, y lamentablemente, este rol no se puede cumplir, si ganan hasta el 25% menos de lo ganado anteriormente. Y además de la disminución en sus sueldos, se tiene un menor acercamiento de los trabajadores con sus familias, afectando la

relación de familia-trabajo, que según (Román, Padrón, & Ramírez, 2012), ambos son dos aspectos fundamentales de toda persona, incluyendo ahora a la mujer en el campo laboral.

Pregunta 7:

¿Cómo ha sido el apoyo recibido por parte de su familia?

E3: En mi familia me he sentido acogido y seguro. Pero cada vez es más difícil responder a los gastos.

E4: Un apoyo moral tanto de mi padre y de mi madre, ante la difícil situación siempre teniendo los cuidados

E6: Aun durante mis crisis de angustia mi familia me apoyo en todo

La familia ha terminado siendo el pilar más fundamental de todas las personas en esta época de pandemia, de muertes, de crisis económica y de problemas psicológicos de todo ser humano, y así se muestra en esta pregunta, donde se menciona que las familias han sido el apoyo moral y han sido su fortaleza en momentos de angustia. Pudiendo relacionar este tema, con la pirámide de necesidades de Maslow, donde (Vázquez, 2010) muestra todos sus niveles, y considero que casi en su totalidad, estas necesidades se complementan teniendo el apoyo de la familia, como las necesidad de estima, de seguridad, incluso de sociabilización, todas estas se alcanzan en un mayor nivel con apoyo de la familia.

Pregunta 8:

¿Cómo reacciona su familia ante momentos de crisis, como el actual contexto social?

E3: Al inicio estábamos asustados por tanta muerte que se veía. Hemos sentido que cada vez valoramos más los espacios que estamos juntos.

E6: Mi familia estuvo muy preocupada por mi y por el estado emocional que me puse. Pero gracias a Dios ahora todos estamos bien

E9: Mis hijos se me comentan que sienten nervios y miedo, porque yo salgo a trabajar. Ellos tienen miedo que me infecte.

E10: No ha sido fácil, he tenido que ser muy fuerte ante la pérdida de mi madre por el covid.

Según las respuestas a esta pregunta, todas las familias se han mostrado preocupadas, angustiadas, con crisis emocionales, con miedo y nervios, por todos sus familiares, en especial por los que tienen que salir del hogar a trabajar y están más expuestos a contagiarse. Por eso la (Organización Mundial de la Salud, Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19), 2020) trabaja en conjunto con los gobiernos de

los países y demás organizaciones internacionales para responder a las crisis por esta pandemia. Incluso señalan los cuidados de las poblaciones ante los rumores que circulan en redes sociales y demás medios de comunicación, que son otro medio de enfermarse.

Pregunta 9:

¿Ha recurrido alguna estrategia (Ejercicios físicos o de meditación, yoga, lectura, etc.), mecanismo de protección, para cuidarse mental y emocionalmente durante esta situación? ¿Cómo ha contribuido su familia para su cuidado y viceversa?

E4: bueno lo que hicimos fue no poner noticias malas porque en realidad eso afecta mucho en el entorno, nos distrajimos en otras cosas, leyendo libros juegos q nos saquen de la mente todo lo q estaba pasando

E3: Ninguna, no tenemos cabeza para estas cosas, ahora tengo que trabajar mucho más y buscar obtener otros ingresos para pagar los gastos de la casa y mantener a mis hijos. Me siento muy desesperado, no duermo solo de pensar en las deudas.

De acuerdo a esta pregunta, se tuvieron diversas respuestas, señalando por un lado la importancia de solo disfrutar el tiempo en familia, y también no llenarse de noticias negativas o falsas y alarmantes para proteger su misma salud mental, pero siempre rodeados de miedo y preocupación que esta pandemia ha causado. Aquí también se tiene las recomendaciones por la (Organización Mundial de la Salud, Alerta y Respuesta Mundiales (GAR), 2010), donde señala la importancia de mantenerse activos, cuidar la salud mental de todos, y dejar actos nocivos para sus familias, como el consumo de alcohol, tabaco y otros.

Pregunta 10:

¿Siente que su trabajo le está afectando la vida personal?

E1: Si me afecta porque al no recibir mi salario completo no puedo cubrir mis deudas. Tampoco tengo acceso a los servicios médicos de IESS porque la empresa redujo las aportaciones

E9: Si, por la falta la nueva forma de pago, he tenido que buscar poder generar otros ingresos, lo que ocasiona que no esté mucho tiempo en la casa con mis hijos y descanse menos.

E10: Creo que si, por que ahora me siento más cansado a veces irritado, mal genio. Creo que es porque no puedo descansar bien.

El Covid-19 es una enfermedad que ha afectado todas las dimensiones de las personas, desde la salud, hasta sus estilos de vida sociales, su aspecto económico, cultura, y demás, teniendo así expresado los problemas de estos trabajadores, como problemas por sus sueldos, se afecta su salud mental por las mismas preocupaciones que se originan por este confinamiento y demás medidas de cuidado. Pudiendo establecer una relación de este tema con la Teoría Bifactorial de Herzberg, relacionados a los factores intrínsecos o motivacionales que están bajo el control de las personas, y que incluye los sentimientos de crecimiento individual, necesidades de autorrealización y otras, considerando que esta misma satisfacción interna, incide en el nivel de productividad y éxito de la empresa. (Correa, 2012)

Pregunta 11:

¿Cuáles son las emociones más recurrentes que ha presentado en esta situación?

E1: Angustia, miedo, tristeza, desesperanza, nervios, insomnio

E5: Lo que yo más siento ahora es la falta de ingresos económicos. Inseguridad por la situación de país y la crisis económica.

E7: Tengo un poco de ansiedad y ganas de escapar

E10: Temor, coraje a veces ira. Por qué perdí a mi madre, ahora tengo miedo a perder lo único que tengo mi padre.

Finalmente, en esta última pregunta que trata sobre las emociones de los trabajadores en este contexto actual, la mayoría presenta miedo, ansiedad, insomnio, nervios, miedo a la muerte, de perder a sus familiares. Lo que tiene relación por un lado con la insatisfacción de las necesidades de seguridad que forman parte de la pirámide de necesidad de Maslow (Vázquez, 2010). Pero también es un tema político, social atendiendo a las medidas tomadas por los gobiernos, organizaciones mundiales y los sistemas de salud y protección que tiene cada estado.

Con todo lo obtenido en estas entrevistas, se evidencia claramente que el contexto actual del Covid-19 tiene un fuerte impacto en los factores de riesgo psicosocial de los trabajadores, y en realidad de todas las personas a nivel mundial, ya que es un tema que afecta todas las dimensiones de las personas. Se ve también la relación de estos riesgos en la salud mental de las personas. Y en el tema específico de esta empresa, aunque en cierta

parte, la empresa ha tratado de implementar ciertas medidas de seguridad, siguiendo lo estipulado por el COE Nacional y por demás políticas de gobierno, los trabajadores no consideran que sean las medidas necesarias para su tranquilidad y protección.

4.4.2. Objetivo 3: “Caracterizar las condiciones laborales en las que se desenvuelven los y las trabajadores/as de la empresa”

La relación de los resultados del Cuestionario permite cumplir con lo estipulado en el objetivo 1, que pretende conocer las condiciones laborales actuales en las que trabajan los empleados de la empresa. En este objetivo se trabaja bajo el enfoque cualitativo que permite describir y caracterizar la realidad laboral de este grupo de personas.

Analizando los resultados, se puede determinar que los trabajadores presentan un alto riesgo de sufrir efectos negativos en su salud mental y física, por la presencia de estos riesgos psicosociales, ya que por el contexto actual de la pandemia, su carga de trabajo, sus horarios se han incrementado, pero sus beneficios, sueldos, motivaciones, apoyo y soporte ha disminuido, por lo que no existe un equilibrio, no contando con el apoyo necesario de parte de sus jefes inmediatos.

Para el cumplimiento de este objetivo, también se tuvo los resultados de las entrevistas aplicadas a los 10 colaboradores de las sedes de la empresa a nivel nacional, mediante las cuales se conoció las perspectivas de cada una de ellos en cuanto a las condiciones laborales en las que estaban realizando sus actividades diarias. Conociendo aspectos dentro del actual contexto de la pandemia que muestra mayores niveles de riesgo en el trabajo.

Con estas entrevistas se pretendió conocer las medidas de seguridad adoptadas por la empresa, si se sienten seguros y sus sentimientos comprendidos por sus jefes, sus miedos, sus cambios en las jornadas de trabajo, también permitió conocer el impacto de las familias de cada trabajador en sus labores, el rol que tienen en su familia, sus reacciones frente a esta situación, y el impacto que tiene el trabajo en su vida personal y sus sentimientos. De esta manera, conocer las condiciones laborales y tomar las respectivas medidas de parte de la empresa para su mejora.

CONCLUSIONES

La identificación de factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de la empresa de venta de bebidas y alimentos en la ciudad de Guayaquil, se encuentran en un nivel medio y alto en la mayoría de las dimensiones laborales, de acuerdo al Cuestionario de riesgo psicosocial del Ministerio de Trabajo, lo que determina una atención urgente y rápida de parte de la dirección de la empresa, aplicando un seguimiento a todo el personal en los puntos más débiles de su estructura social.

La presencia de estos factores psicosociales afecta negativamente a la salud tanto mental y física del trabajador, teniendo que las dimensiones más graves con mayor incidencia en este grupo social, son en carga y ritmo de trabajo con un 86% de riesgo alto; liderazgo con 85% en riesgo medio; organización del trabajo con 91% riesgo medio; recuperación con 70% en riesgo alto; en estabilidad laboral y emocional con 94% en riesgo medio y doble presencia con 76% en riesgo alto.

De acuerdo al actual contexto del Covid-19, se determinó que la organización no se enfoca en el bienestar de sus trabajadores, sino solo en cumplir sus objetivos y niveles de productividad, causando esto en los trabajadores, ansiedad, miedo, depresión, desmotivación y presión laboral que afecta no solo su dimensión laboral, sino familiar, personal y social. Teniendo como mayor riesgo, la doble presencia que perjudica la vida familiar de los trabajadores.

Después del análisis de las entrevistas y cuestionario, se determinó la presencia de un problema adicional en esta empresa, y es que no existe equidad de género ni de contratación en su personal, existiendo solo hombres en sus labores, teniendo que luchar en este aspecto contra la desigualdad de presencia de mujeres en sus actividades.

Finalmente, la organización debe implementar estrategias para motivar a sus trabajadores, incluyendo el apoyo social desde sus altos mandos, generando de esta manera un nivel de compromiso y pertenencia en las personas para la organización, y mucho más en este contexto de la pandemia que ha afectado gravemente el ámbito laboral de la población.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que la organización diseñe y ejecute una debida atención a estos riesgos y sus colaboradores, para lo cual se debe implementar controles y estudios periódicos para su prevención y disminución, creando un mejor ambiente laboral y sano para sus trabajadores.

Es necesario incrementar el número de horas en capacitación y formación profesional en factores psicosociales para una cultura preventiva sobre riesgos psicosociales.

Generar una cultura de comunicación para que los trabajadores expongan con total libertad y seguridad sus puntos de vista, problemas, emociones y participen de manera más activa en sus puestos de trabajo y toma de decisiones.

Realizar estudios sobre riesgos laborales en la organización, para establecer programas de prevención, gestión y disminución de estos.

Cambiar los esquemas mentales de la organización, para alcanzar una sensibilización en la organización, cambiando patrones estresantes, estilos de comunicación, mayor participación y compromiso.

Reconsiderar las jornadas de trabajo para permitir que los trabajadores tengan más tiempo libre para sus familias y actividades de ocio y recreación.

En base a la presente situación de la pandemia por el Covid-19, se recomienda diseñar programas de prevención y de apoyo para disminuir los efectos ocasionados por esta enfermedad, adecuado nuevos estilos de trabajo para fomentar su bienestar y reducir riesgos psicosociales.

También, se recomienda enfocarse en romper la desigualdad de género presente en la organización, contratando en primer lugar con diversidad, convirtiéndose en un espacio seguro para las mujeres, formando profesionalmente con igualdad de oportunidades y con planes de conciliación laboral y familiar y con políticas de comunicación no sexista.

Finalmente, se recomienda para la carrera de Trabajo Social de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, profundizar en este tipo de investigaciones sobre riesgos psicosociales en el trabajo y que sea un punto de partida para otras investigaciones.

REFERENCIAS:

- AFFOR Prevención Psicosocial. (03 de julio de 2020). *Resultados del estudio «Impacto del COVID-19 en la salud psicológica de los trabajadores» realizado en España*. Obtenido de https://www.seguridad-laboral.es/actualidad/resultados-del-estudio-impacto-del-covid-19-en-la-salud-psicologica-de-los-trabajadores-realizado-en-espana_20200703.html
- Alcaino, A., & Matus, J. (2016). *Trabajo social en situaciones de desastres naturales: El camino hacia una cultura de prevención*. Coccnepción: Universidad del Bío Bío.
- Alvarado, J. (2016). *Factores de riesgo psicosocial y su influencia en el desempeño laboral del personal del Sindicato de Trabajadores del Ministerio de Transporte y Obras Públicas*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Andrade, S., Torres, B., Ocampo, G., & Alcalá, E. (2012). *Teoría de la Motivación–Higiene de Herzberg*. Caracas: Universidad Simón Bolívar.
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 201-206.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2020). *Ley Orgánica de apoyo humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del Covid-19*. Quito. Obtenido de <https://www.zonalegal.net/uploads/documento/LEY%20HUMANITARIA.pdf>
- Blakman, T. (2014). *Como afectan los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los conductores de la empresa de transporte Mamut Andino*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Cacivio, R. (2016). *Factores de riesgo psicosocial en contextos laborales de extensionistas agropecuarios de la Argentina*. Buenos Aires: Universidad nacional de La Plata.
- Caisachana, M., & Cadena, H. (2014). *Implementación de un sistema de Gestión para la prevención de riesgos laborales sujetas al régimen del seguro general de riesgos*

del trabajo SGRT, IESS en la empresa avícola Reproavi Cía. Ltda. De la ciudad de Ibarra. Sangolquí: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

- Caja de Seguro Social CSS Panamá. (2017). *Clasificación de riesgos laborales*. Panamá.
- Calderón, G., Murillo, S., & Torres, K. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de Administración*, 109-137.
- CEPAL, & OIT. (2020). *Coyuntura laboral en América Latina y el caribe: el trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus Covid-19*. Santiago: Naciones Unidas.
- Confederación de Empresarios de Málaga. (2013). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. España: CEM.
- Congreso Nacional Ecuador. (2006). *Ley Orgánica de Salud*. Quito: Registro Oficial Suplemento 423.
- Congreso Nacional Ecuador. (2011). *Ley de Seguridad Social*. Quito: Registro Oficial Suplemento 465.
- Congreso Nacional Ecuador. (2012). *Código del Trabajo*. Quito: Registro Oficial Suplemento 167.
- Correa, F. (2012). *Los factores higiénicos de Frederick Herzberg no son suficientes para motivar*. Argentina: Universidad FASTA.
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 162-167.
- Díez, G. (2016). *El papel de la Organización Mundial de la salud en el siglo XXI y la importancia del fortalecimiento de los sistemas públicos de salud para hacer frente a las emergencias sanitarias. El caso de la crisis del brote de Ébola*. España: Universidad del País Vasco.
- Dirección General de Aviación Civil. (2020). *Protocolo de prevención de riesgos psicosociales frente al Covid-19*. Quito.

- Elizalde, A., Martí, M., & Martínez, F. (2006). Una revisión crítica del debate sobre las necesidades humanas desde el Enfoque Centrado en la Persona. *Polis*, 1-18.
- España, S. (26 de agosto de 2020). La pandemia deja al 83 % de los trabajadores en Ecuador en el desempleo o con condiciones precarias. *El País*.
- Espinoza, E. (2016). *Universo, muestra y muestreo*. España: UIC.
- Gracia, E., Martínez, I., Salanova, M., & Nogareda, C. (2004). *El trabajo emocional: concepto y prevención*. España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España.
- Henaó, L. (2010). El concepto de pandemia: debate e implicaciones a propósito de la pandemia de influenza de 2009. *Revista Gerencias Políticas Salud Bogotá*, 53-68.
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hurtado, B. (2017). *Niveles de exposición a factores de riesgo psicosocial y la salud mental positiva en docentes universitarios de Enfermería de Cataluña*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2018). *El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo*. España: Gobierno de España.
- Jhayya, R. (2015). *Riesgos psicosociales y estrés laboral en los funcionarios de la Fiscalía General del Estado, de la Unidad de Delitos Flagrantes del Cantón Quito*. Quito: Universidad Internacional SEK.
- Llanquecha, H., & Marín, J. (2018). *Factores de riesgos psicosociales de los conductores de una empresa de transporte 2018*. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- López, L., González, J., & Blandón, A. (2018). Trabajo emocional: conceptos y características. *Civilizar: Ciencias Sociales y Humanas*, 103-114.
- Malleville, S. (2017). Los riesgos psicosociales en el trabajo en la Argentina actual: debates y desafíos con vistas a su abordaje. *Jornadas de Sociología de la Universidad Nacional de Cuyo*, 1-18.

- Martínez, M. (2020). *El pretexto del Covid-19 y su uso contra los trabajadores*. México: Frecuencia Laboral.
- Ministerio de Relaciones Laborales. (2013). *Factores y riesgos laborales psicosociales: nuevos riesgos laborales emergentes e introducción a la evaluación*. Quito.
- Ministerio de Salud Pública, & Ministerio del Trabajo. (2020). *Protocolo de seguridad y salud en el trabajo para el sector público y privado*. Quito.
- Ministerio de Trabajo. (2012). *Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial*. Quito: Dirección de Seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión Integral de Riesgos.
- Ministerio de Trabajo. (2012). *Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo*. Quito.
- Ministerio de Trabajo. (2016). *Acuerdo MDT-2016-0303*. Quito.
- Ministerio de Trabajo. (2017). *Acuerdo MDT 2017-0135*. Quito.
- Ministerio de Trabajo. (2017). *Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0082*. Quito.
- Ministerio de Trabajo, E. y. (2014). *Salud y Seguridad en el Trabajo SST*. Argentina: Oficina de País de la OIT para la Argentina.
- Ministerio de Trabajo, M. y. (2019). *Bienestar laboral*. España: Gobierno de España.
- Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. (2020). *Protocolo de prevención del riesgo psicosocial en intervinientes operativos y administrativos en Covid-19*. Quito.
- Ministerio del Trabajo. (2012). *Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/>
- Ministerio del Trabajo. (2018). *Ministerio del Trabajo presentó primera herramienta de evaluación de riesgo psicosocial en el país*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/ministerio-del-trabajo-presento-primera-herramienta-de-evaluacion-de-riesgo-psicosocial-en-el-pais/>

- Ministerio del Trabajo. (2020). *Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>
- Morán, G., & Alvarado, D. (2014). *Métodos de Investigación*. México: Pearson.
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 4-19.
- Moreno, B., & Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Observatorio Permanente UGT. (2007). *Guía Prevención de riesgos Psicosociales en el sector Conservas Vegetales*. España.
- OIT. (2019). *Introducción a la salud y seguridad laborales*. Ginebra.
- Olmedo, P. (2018). *El empleo en el Ecuador: Una mirada a la situación y perspectivas para el mercado laboral actual*. Quito: ILDIS Ecuador.
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de covid-19 y después de ella*. Ginebra.
- Organización Internacional del Trabajo OIT. (2016). *Estrés en el Trabajo: un reto colectivo*. Ginebra.
- Organización Mundial de la Salud. (2004). *Invertir en Salud Mental*. Ginebra: Departamento de Salud Mental y Abuso de Sustancias.
- Organización Mundial de la Salud. (2010). *Alerta y Respuesta Mundiales (GAR)*. Obtenido de https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/es/
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. Obtenido de https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses?gclid=EAIaIQobChMItrWu5SP7QIVC4iGCh1bsQzeEAAYASAAEgL2S_D_BwE

- Osio, L. (2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 93-109.
- Paspuel, L. (2014). *Identificación de factores psicosociales para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de lavanderías ecuatorianas C.A.* Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Patlán, J. (2015). Derechos laborales: una mirada al derecho a la calidad de vida en el trabajo. *Ciencia Ergo*, 121-133.
- Peñaloza, O., & Marcillo, C. (2020). *Factores de riesgo para el desarrollo de problemas de salud mental en médicos posgradistas de la especialización de Emergencias y Desastres de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en el segundo semestre del 2019.* Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Pérez, P., & Persia, J. (2014). *Actividad, empleo y desempleo : conceptos y definiciones.* Buenos Aires: CEIL-CONICET.
- Pinos, L. (2017). Factores Psicosociales en la gestión de riesgo laboral. *Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa*, 79-104.
- Pozo, C. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito.* Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2009). *Trabajo y familia: hacia nuevas formas de conciliación con corresponsabilidad social.* Ginebra: OIT.
- Ramírez, G. (2018). *Factores de riesgos psicosociales en el personal de enfermería del servicio de Emergencia de un Hospital Público de la ciudad de Quito.* Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Ramos, J. (2001). Estrés en el trabajo. *Revista Latinoamericana de la Salud en el Trabajo*, 86-90.

- Rekalde, I., Vizcarra, M., & Macazaga, A. (2014). La observación como estrategia de investigación para construir contextos de aprendizaje y fomentar procesos participativos. *Educación XXI*, 201-220.
- Robalino, A. (2020). *Evaluación de los factores psicosociales ante el Covid-19 en el personal de un supermercado de la ciudad de Quito-Ecuador*. Quito: Universidad Internacional SEK.
- Rodríguez, R., & Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 72-88.
- Román, P., Padrón, M., & Ramírez, T. (2012). Trabajo y familia: ¿cómo se articula esta frágil relación? *Convergencia*, 1405-1435.
- Romero, M. (2017). Significado del trabajo desde la psicología del trabajo, una revisión histórica, psicológica y social. *Psicología del Caribe*, 120-138.
- Romero, P., Urigen, Carolina, & Villalba, R. (2016). La industria de alimentos. *INDUSTRIAS*, 1-56.
- Salazar, C. (2020). *Voz experta: La recreación durante la crisis del coronavirus*. Obtenido de <https://www.ucr.ac.cr/noticias/2020/03/24/voz-experta-la-recreacion-durante-la-crisis-del-coronavirus.html>
- Sánchez, F. (2016). *Factores de riesgos psicosociales de los trabajadores del Mar en la Región de Murcia*. Murcia: Universidad Católica de Murcia.
- Sánchez, L. (2019). *Evaluación de factores de riesgo psicosocial en médicos de consulta externa y urgencias de diferentes instituciones de salud de la ciudad de Cali, Colombia*. Santiago de Cali: Evaluación de factores de riesgo psicosocial en médicos de consulta externa y urgencias de diferentes instituciones de salud de la ciudad de Cali, Colombia.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017). *Agenda Zonal 8 Guayaquil*. Guayaquil: Dirección de Planificación Zonal 8.

- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021*. Quito.
- Sierra, M. (2012). *Tipos de Investigación*. México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Soler, M. (2008). *La evaluación de los factores de riesgo psicosocial del trabajo en el sector hortofrutícola: el cuestionario FAPSIHOS*. España: Universidad de Murcia.
- Torrico, E., Santín, C., Andrés, M., Menéndez, D., & López, M. (2002). El modelo ecológico de Bronfenbrenner como marco teórico de la Psicooncología. *Anales de la Psicología*, 45-59.
- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. (2014). *Líneas de Investigación*. Obtenido de <https://www.ucsg.edu.ec/cea/c004050/area-investigacion/>
- Universidad de Alcalá. (2020). *¿Qué es la investigación cuantitativa?* Obtenido de <https://www.master-finanzas-cuantitativas.com/que-es-investigacion-cuantitativa/>
- Valdez, P. (2019). *Los Factores de Riesgo Psicosocial y El Sedentarismo Laboral de los*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Vázquez, M. (2010). *La pirámide de necesidades de Abraham Maslow*. España: Universidad Complutense de Madrid.
- 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: UCSG.
- Villalba, C. (2004). La perspectiva ecológica en el trabajo social con infancia, adolescencia y familia. *PORTULARIA*, 287-298.
- Zambrano, E. (2014). *Análisis y evaluación de los factores de riesgos psicosociales en el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional de la empresa ECONOFARM S.A de Guayaquil*. Guayaquil: Universidas Politécnica Salesiana.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

CATEGORIAS	VARIABLES	CUESTIONARIO	ENTREVISTA
DATOS GENERALES	Informacion personal	Cuestionario	
	Instrucción	Cuestionario	
	Antigüedad	Cuestionario	
	Informacion profesional	Cuestionario	
	Edad	Cuestionario	
	Auto identificación etnica	Cuestionario	
CONDICIONES Y EXIGENCIAS DEL TRABAJO	Carga y ritmo de trabajo	Cuestionario	1.¿Cómo eran sus jornadas de trabajo? ¿Cuántas horas y cuantas personas trabajan conjunto con Usted?
	Autonomia	Cuestionario	
	Tiempo para el trabajo	Cuestionario	
	Organización del trabajo	Cuestionario	
DESARROLLO DE COMPETENCIAS	Posibilidades de desarrollo	Cuestionario	
	Sentido del trabajo	Cuestionario	

	Adaptabilidad	Cuestionario	¿Hubo algún mecanismo de adaptación o entrenamiento cuando reingresó?
	Integración en la empresa	Cuestionario	¿Se siente protegida/o, respetada/o y tratada/o con dignidad en su cargo?
LIDERAZGO	Reconocimiento	Cuestionario	
	Calidad de Liderazgo	Cuestionario	
	Calidad de la Relación con Superiores	Cuestionario	
	Calidad de la Relación con Compañeros de trabajo	Cuestionario	
	Conflicto del rol	Cuestionario	
	Claridad en el rol	Cuestionario	¿Qué funciones desempeña en su trabajo?
MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL	Toma de decisiones	Cuestionario	
	Trabajo en equipo	Cuestionario	
	Influencia	Cuestionario	
	autonomía	Cuestionario	
	Organización del trabajo	Cuestionario	

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	Claridad en los objetivos	Cuestionario	
	Comunicación Interna	Cuestionario	<p>¿Cuáles fueron las formas de comunicación que utilizó la empresa para informar sobre la situación?</p> <p>¿Cómo le informaron que debía retornar a trabajar?</p>
	Realización profesional	Cuestionario	
RECUPERACION Y PROTECCION	Distribucion del ocio	Cuestionario	
	Tiempo libre y descanso	Cuestionario	
	Realización de actividades físicas y/o mentales	Cuestionario	<p>12. ¿Frente a esta situación, cuáles son los miedos que más se reflejan día a día en su trabajo?</p> <p>17. ¿Ha recurrido alguna estrategia (Ejercicios físicos o de meditación, yoga, lectura, etc.), mecanismo de protección, para cuidarse mental y emocionalmente durante esta pandemia?</p> <p>19. ¿Cuáles son las emociones más recurrentes que ha presentado en</p>

			esta situación?
DOBLE PRESENCIA	Preocupación por Tareas Domésticas	Cuestionario	
	Carga de tareas domésticas	Cuestionario	
	Equilibrio Vida-Trabajo	Cuestionario	14. ¿Qué roles cumple dentro de su familia? ¿Siente que cuenta con un equilibrio adecuado entre su vida familiar y profesional? 18.¿Siente que su trabajo le esta afectando la vida personal?
SOPORTE Y APOYO SOCIAL	Diversidad e Inclusion laboral	Cuestionario	
	Clima laboral	Cuestionario	
	Red de apoyo (compañeros, profesionales y familiares)	Cuestionario	9.¿Sintió algún tipo de apoyo por parte de la Institución durante su retorno en medio del contexto del confinamiento? 10. ¿Cómo se sentía frente a la situación de volver a trabajar? ¿Estos sentimientos y/o emociones fueron comprendidos por sus superiores?

			<p>15. ¿Cómo ha sido el apoyo recibido por parte de su familia?</p> <p>16. ¿Cómo han reaccionado como familia ante momentos de crisis, como el actual contexto social?</p>
	Respeto a la diversidad	Cuestionario	
CONDICIONES FISICAS DEL TRABAJO	Recursos y tecnología	Cuestionario	
	Condiciones Físicas	Cuestionario	<p>¿Qué medidas de seguridad se implementaron en el trabajo?</p> <p>¿Cómo fue el proceso de retorno?</p> <p>¿La empresa le brindó todos los recursos de bioseguridad para su retorno? ¿Cómo se sintió?</p>

ANEXO 2

MATRIZ DE RESPUESTAS DE ENTREVISTAS

N	PREGUNTA	EMPLEADO 1	EMPLEADO 2	EMPLEADO 3	EMPLEADO 4	EMPLEADO 5	EMPLEADO 6	EMPLEADO 7	EMPLEADO 8	EMPLEADO 9	EMPLEADO 10
1	<p>¿Qué medidas de seguridad se implementaron en el trabajo?</p> <p>¿Cómo fue el proceso de retorno?</p> <p>¿La empresa le brindó todos los recursos de bioseguridad para su retorno?</p> <p>¿Cómo se sintió?</p>	<p>Dieron capacitaciones sobre la forma de cómo prevenir el contagio. El retorno se hizo por grupos. Dieron mascarilla alcohol, expreso. Tuve miedo al principio y preocupación</p>	<p>Por video llamada recibimos una inducción para prevenir el contagio del virus. Volvimos a trabajar poco a poco con todas las medidas de bioseguridad. Me siento ahora más contento de estar trabajando pero no dejo de pensar en la probabilidad</p>	<p>El retorno al trabajo fue terrible. Siento que todo lo que están haciendo ahora con nosotros es para beneficiarnos e ellos. Lo primero que hicieron reducirnos el sueldo, y considero que no es suficiente con mascarillas y alcohol para protegernos</p>	<p>La empresa a más de las mascarillas y alcohol nos ayudado con el recorrido desde la casa al trabajo, algo que para mí ha sido satisfactorio porque me permito aun poseer con mi trabajo sin embargo no me dejo de sentir preocupado por la situación que cada vez empeora lo cual es riesgoso para mí y mi familia.</p>	<p>En la empresa implementaron muchas medidas de seguridad como mascarilla alcohol, Guantes , en cuanto al retorno al trabajo fue por grupos por cuanto esto reforzó un poco la actividad laboral de cada uno hasta que se valla acoplando cada uno de los funcionarios</p>	<p>La empresa me apoyo en el proceso de retorno al trabajo. A pesar de todo lo que pase con mi familia durante la cuarentena que fueron momentos muy duros para mí era importante volver a trabajar para sacar adelante a mi familia, sin embargo la situación</p>	<p>En la empresa hicieron todo lo que dice el COE nacional para la prevención del COVID. Cuando volví al trabajo nos dieron una capacitación para prevenir el contagio, y nos entregó a cada uno mascarillas y alcohol pero considero que nos debieron entregar el</p>	<p>Considero que pese a que no poseemos todo el equipo completo de bioseguridad, es parte de nosotros mismos el cuidado, siento que la empresa ha hecho lo posible me siento contento de volver a mi trabajo pero siento mucho miedo por contagiar a mi familia,</p>	<p>La empresa nos ha dado todos los implementos para protegernos, guantes, mascarillas , incluso tenemos expreso. Y nos hacen las pruebas de covid en caso de presentar síntomas sospechosos.</p>	<p>La empresa, nos capacitó de manera virtual de cómo debemos protegernos durante el trabajo y luego al llegar y salir de casa, también nos entregaron mascarillas , alcohol. Cuando recibí la noticia de que debíamos ingresar a</p>

			<p>d de contagiarme y contagiarme a mi familia.</p>			<p>s. Pese a ello me siento contento por poseer mi trabajo y tener un poco de dinero para mi hogar.</p>	<p>de la pandemia ha generado conflictos entre nosotros laboralmente por la sobrecarga laboral y sobre todo por la disminución de sueldo, pese a ello la empresa entrega a cada funcionario mascarillas y alcohol, sin embargo la situación es compleja y estresante</p>	<p>equipo completo para sentirnos seguros dentro de la empresa.</p>	<p>sin embargo no queda más para poder llevar algo de comer a mi casa. El retorno fue por grupos y considero que estuvo bien</p>		<p>trabajar tuve muchísimo miedo pero no nos queda otra opción para poder sobrevivir.</p>
--	--	--	---	--	--	---	--	---	--	--	---

2	¿Se siente protegida/o, respetada/o y tratada/o con dignidad en su cargo?	En estos momentos no porque siento que trabajo más y gano menos.	El ambiente de trabajo está más tenso desde que hemos vuelto. Hay que cuidarse más sin embargo nos han tratado bien y lo más importante es no perder el trabajo.	En el fondo si me siento protegido. La empresa se preocupa mucho por cumplir con las normas de seguridad y limpieza	Si por mi parte la empresa nos otorgó cuidado y confianza ...dándonos tanto mascarillas y productos para desinfección	Me siento protegido. Pero hay momento en que siento que solo le importa los jefes que la trabajen aunque sea más de las 8 horas	Si, me siento protegido. En todo momento la empresa se preocupado por mi	No, en el trabajo hay mucha rivalidad y preferencias para unos más que para otros -	Me siento protegido por los implementos, pero todos corremos riesgos al exponernos al exterior. Siento que la empresa, no nos está tratando bien, por el pago que estamos teniendo de salario y el no poder acceder al seguro social.	Me siento protegido por que la empresa nos ha facilitado todos los implementos, pero en mi caso yo soy mesero y estoy en contacto directo con el cliente, tengo mucho temor a contagiarme. Me siento mal con la empresa, porque nos hicieron firmar un acuerdo donde nos pagan el 75% del salario y estoy trabajando	Me siento protegido porque la empresa nos facilita todos los implementos para protegernos, pero yo soy motorizado y estoy en contacto con el cliente y siento que los jefes no son considerados conmigo. Porque, uno no se puede quejar o sugerir por ejemplo el cambio de mascarillas estas que usamos me generar
---	--	--	--	---	---	---	--	---	---	--	--

											más de las 8 horas.	alergia, me quita la respiración y ellos no entienden esto.
3	¿Cómo se sentía frente a la situación de volver a	Estaba un poco angustiado y nervioso por miedo	Muchas personas perdieron su trabajo durante el	Hay unos jefes que actúan de forma áspera en	un poco tenso por la inseguridad laboral y por todo lo q estaba	Yo me sentía muy preocupado de volver trabajo	Estuve con angustia y un poco inestable. He tenido	Estoy ansioso. Muchas personas no comprenden	En la cuarentena perdí a uno de mis seres	Cuando recibí la llamada para ir trabajar lo	Me siento entusiasmado, porque yo sé que voy a tener	

	<p>trabajar? ¿Estos sentimientos y/o emociones fueron comprendidos por sus superiores?</p>	<p>a infectarme. No fui comprendido por mis jefes, ellos solo querían que uno trabaje.</p>	<p>confinamiento. Eso era mi principal preocupación: ¡Quedarme sin mi trabajo!</p>	<p>la situación que nos encontramos. Algunos tratan con poca solidaridad y empatía.</p>	<p>pasando</p>	<p>porque mi esposa está embarazada y tengo mucho temor que se pueda contagiar. Este caso mío a mis jefes no les importa.</p>	<p>que internarme en el hospital psiquiátrico para controlar mis emociones. La empresa me asesoro y mis jefes me ayudaron para no perder mi empleo</p>	<p>a uno. Los jefes a veces son incomprensivos</p>	<p>queridos mis ánimos no eran los mejores al momento de volver al trabajo. Algunos jefes son más comprensivos que otros</p>	<p>pensé muchísimo, dude de entrar. Durante la pandemia perdí familiares y vecinos, tengo miedo morir y dejar desamparados a mis hijos pues yo soy padre soltero. Pero me decidí presentar no más al trabajo, arriesgándome al peligro de contagiarme.</p>	<p>más ingresos por las propinas que recibo diarias, pero también tengo temor a contagiarme. Hasta el momento nadie de los jefes me ha preguntado cómo me siento.</p>
--	---	--	--	---	----------------	---	--	--	--	--	---

4	<p>¿Cómo eran sus jornadas de trabajo? ¿Cuántas horas y cuantas personas trabajan conjunto con Usted?</p>	<p>Trabajamos más de 8 horas en horarios rotativos junto con 15 personas</p>	<p>Antes teníamos jornadas de trabajo normales. Pero después de la cuarentena siento que estamos trabajando más. ¡Es lo que siento! A veces he llegado a trabajar hasta 10 horas continuas junto a otros compañeros en la semana</p>	<p>Hay días de trabajo muy largos pero lo más grave de todo es que mi sueldo no representa lo que trabajo.</p>	<p>Trabajábamos 8 horas diarias durante 5 o 6 días corridos y dos días libres.</p>	<p>Trabajamos 8 horas o mas</p>	<p>Ahora trabajo de forma normal. inicialmente estuve trabajando durante 6 horas hasta lograr estabilizarme</p>	<p>El trabajo es más cansado ahora. Ya no me pagan completo. Todo ha sido un problema.</p>	<p>Las jornadas de trabajo se han pasado de lo normal. La mayoría de las veces terminamos trabajando más del tiempo debido</p>	<p>Los horarios de trabajo ahora son más extensos, yo estoy en el área del salón de restaurante y en mi área somos 7 personas.</p>	<p>Antes trabajaba 8 a 10 horas, turnos compartidos o doble jornada, pero ahora son turnos extensos y por la alta demanda de pedidos a domicilio trabajo más de 10 horas y a veces con un solo día libre. Me siento cansado, aunque si estoy generando dinerito.</p>
---	--	--	--	--	--	---------------------------------	---	--	--	--	--

5	¿Frente a esta situación, cuales son los miedos que más se reflejan día a día en su trabajo?	Miedo a infectarme, contagiar a mi familia, perder el trabajo	Tengo mucho miedo de enfermarme. Desde que hemos vuelto a trabajar no puedo sacar citas médicas en el IESS. ¡No sé qué está pasando!	El temor que tengo es quedarme sin trabajo. El sueldo es menos pero hay que trabajar para mantenernos.	Mis miedos eran q la empresa nos liquide y q al estar expuesto con muchas personas contagiarme y contagiar a mi familia	Tengo temor que volvamos a la cuarentena y que por eso me puedo quedar sin trabajo	Miedo a morir y desesperación	Hay problemas con los compañeros de trabajo. Parece que todo el mundo está más sensible	Tengo miedo perder a mi familia. Me preocupa que por andar en la calle mi familia se contagie	Tengo miedo a infectarme a morir, a contagiar a mi familia, a mis compañeros.	Tengo miedo a contagiarme e infectar a los clientes, familia y compañeros.
6	¿Qué roles cumple dentro de su familia? ¿Siente que cuenta con un equilibrio adecuado entre su vida familiar y laboral?	Soy padre de familia y fuente de ingreso en mi hogar. Ahora trabajo más que antes y paso menos tiempo con mi familia	Mi mujer perdió su trabajo y ahora yo mantengo la casa solo con mi sueldo. Ahora solo me pagan el 75% del sueldo.	Yo mantengo la casa. Como puedo hacerlo con el menos sueldo? ¡Tengo deudas! Las deudas no esperan a nadie.	mi rol es el de padre y hijo soy uno de los pilares fundamentales para llevar el dinero a mi casa y pasarle a mis hijos	Ahora solo está mi esposa y yo. Soy quien paga los gastos de la casa. Paso más tiempo en el trabajo que con mi esposa.	Yo mantengo a mi familia. Ahora me siento más tranquilo referente a protegerlos y darles lo que necesitan con mi trabajo.	Ahora trabajamos más que antes.	Ahora es más trabajo y solo tengo acercamiento con mi familia en el día libre	Soy Padre soltero, vivo con mis dos hijos. En estos momentos siento que el trabajo me asfixia me cansa, porque trabajo 5 a 6 días corridos y en cada días más de 8 horas. He	Soy soltero, pero vivo con mis padres aun. Hace tres meses nos contagiamos y falleció mi madre de covid, fue un golpe duro para la familia, hemos sobrevivido con mi

										conseguido otro trabajo en mis días libres como comerciante ambulante, para obtener más dinero.	padre y pasamos momentos muy duros. Por eso tengo miedo a contagiarme, pero así es la vida, hay que trabajar y trabajar.
7	¿Cómo ha sido el apoyo recibido por parte de su familia?	Me apoyan al entender mis jornadas de trabajo extensas	Siempre hay el apoyo de mi familia en las buenas y en las malas. Pero ahora ha sido un poco más difícil por la situación que estamos pasando y hemos tenido que ahorrar.	En mi familia me he sentido acogido y seguro. Pero cada vez es más difícil responder a los gatos -	un apoyo moral tanto de mi padre y de mi madre ante la difícil situación siempre teniendo los cuidados	Mi esposa se cuida mucho cuando llego del trabajo. Trato de cuidarme para que ella no se contagie	Aun durante mis crisis de angustia mi familia me apoyo en todo momento	Estuve un tiempo distanciado de ellos por la cuarentena pero seguíamos en contacto a pesar de todo.	Ahora estamos mucho más unidos que antes.	Mis hijos, me ayudan mucho entre ellos se cuidan y me ayudan con la limpieza y alimentación.	Solo tengo a mi padre y trata de darme fuerzas cada día para no decaer.

8	¿Cómo reacciona su familia ante momentos de crisis, como el actual contexto social?	Mi familia esta temerosa y tratamos de cuidarnos entre nosotros para no enfermarnos	Mi mujer estaba asustada. Y yo trataba de darle ánimos.	Al inicio estábamos asustados por tanta muerte que se veía. Hemos sentido que cada vez valoramos más los espacios que estamos juntos.	fue algo critico no solo para mi familia sino para todo el mundo lo q está sucediendo ...con un poco de angustia y preocupación	Ahora estamos bien. Pero al inicio teníamos mucho miedo.	Mi familia estuvo muy preocupada por mi y por el estado emocional que me puse. Pero gracias a Dios ahora todos estamos bien	Mi familia no quería que regrese a trabajar pero no queda más, y por ello se sienten angustiados y preocupados por que me contagie	Nos golpeó mucho esta crisis con el COVID. Estuvimos muy tristes pero ahora tenemos que salir adelante	Mis hijos se me comentan que sienten nervios y miedo, porque yo salgo a trabajar. Ellos tienen miedo que me infecte.	No ha sido fácil, he tenido que ser muy fuerte ante la pérdida de mi madre por el covid.
9	¿Ha recurrido alguna estrategia (Ejercicios físicos o de meditación, yoga, lectura, etc.), mecanismo de protección, para cuidarse mental y emocionalmente durante esta	La verdad no hemos implementado ninguna estrategia de prevención . Pero	Solo tratamos de compartir en familia, viendo películas.	Ninguna, no tenemos cabeza para estas cosas, ahora tengo que trabajar mucho más y buscar obtener otros ingresos para pagar los gastos de la casa y mantener a mis hijos.	bueno lo que hicimos fue no poner noticias malas por q en realidad eso afecta mucho en el entornonos distrajimos en otras cosas leyendo libros juegos q nos saquen de la mente todo lo q estaba pasando	Cumplo con los consejos de la empresa para prevenir el contagio. Solo eso.	Estoy con medicina psiquiátrica para controlar mis nervios.	En los momentos libres que tengo me reuno con algunos amigos para conversar y tomar algo	No hay ninguna estrategia particular implementada. Pero me consuela mucho mantenerme ocupado en el trabajo. así no me deprimó	Si, nosotros tratamos de ir a las canchas de por la casa aquí en sauces y hacer deportes, por lo menos una vez a la semana.	No, por el momento.

	situación?			Me siento muy desesperado, no duermo solo de pensar en las deudas.							
10	¿Siente que su trabajo le esta afectando la vida personal?	Si me afecta porque al no recibir mi salario completo no puedo cubrir mis deudas. Tampoco tengo acceso a los servicios médicos de IESS porque la empresa redujo las aportaciones	Me afectan mucho los cambios que hemos tenido desde que este virus llego. La situación está difícil!	Por un lado tranquilo porque tengo bien o mal un ingreso, pero por otro lado mal porque siento que trabajo más y no me están pagando las horas como debe ser y esto me afecta mucho porque no puedo pagar los gastos de educación,	para nada me esta afectandoes un apoyo primordial para mí y mi familia y bueno sushicorp es mi 2da familia	El trabajo afecta mi vida personal al haber afectado el ingreso económico mensual para pagar las deudas	Lo único que me afecta a nivel laboral es la disminución de mi sueldo. Por el resto estoy muy agradecido con la empresa	Si. Sobre todo hora que tenemos mas horas de trabajo	No exactamente. El único temor que tengo es que otro miembro de mi familia pude morir si no nos cuidamos	Si, Por la falta la nueva forma de pago, he tenido que buscar poder generar otros ingresos, lo que ocasiona que no esté mucho tiempo en la casa con mis hijos y descansen menos.	Creo que si, por que ahora me siento más cansado a veces irrito, mal genio. Creo que es porque no puedo descansar bien.

				internet para mis hijos.							
1 1	¿Cuáles son las emociones más recurrentes que ha presentado en esta situación?	Angustia, miedo, tristeza, desesperanza, nervios, insomnio	Yo me siento desesperado porque no sé qué será en el futuro.	Ira, coraje, importancia, ganas de gritar y llorar de la desesperación.	Emociones... bueno la satisfacción que mi familia y mis compañeros de trabajo estén bien gracias a Dios hasta el momento no hay ningún contagio y siempre agradecido con papi Dios.....y esperando que esto se mejore en el país	Lo que yo más siento ahora es la falta de ingresos económicos . Inseguridad por la situación de país y la crisis económica.	Temor a morir	Tengo un poco de ansiedad y ganas de escapar-	Tristeza y melancolía	Me siento desesperado, nervioso, a veces siento coraje sobre todo con la empresa.	Temor, coraje a veces ira. Por qué perdí a mi madre, ahora tengo miedo a perder lo único que tengo mi padre.

ANEXO 3
DEFINICIONES Y RESULTADOS GENERALES DEL CUESTIONARIO

Dimensiones	Definiciones	Cantidad de Items	Número de los Items	RESULTADO POR DIMENSIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL		
				Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Carga y ritmo de trabajo	Conjunto de requerimientos mentales y físicos a los cuales se ve sometida una persona en su trabajo, exceso de trabajo o insuficiente, tiempo y velocidad para realizar una determinada tarea, la que puede ser constante o variable.	4	1 al 4	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Desarrollo de competencias	Oportunidades de desarrollar competencias (destrezas, habilidades, conocimientos, actitudes de las personas) conforme a las demandas actuales del trabajo y aplicarlas en el ámbito laboral.	4	5 al 8	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Liderazgo	Características personales y habilidades para dirigir, coordinar, retroalimentar, motivar, modificar conductas del equipo, influenciar a las personas en el logro de objetivos, compartir una visión, colaborar, proveer información, dialogar, reconocer logros, entre otras.	6	9 al 14	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Margen de acción y control	Medida en la que una persona participa en la toma de decisiones en relación con su rol en el trabajo (métodos y ritmo de trabajo, horarios, entorno, otros factores laborales.)	4	15 al 18	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Organización del trabajo	Contempla las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de distribución y designación del trabajo, así como las demandas cualitativas y cuantitativas del trabajo.	6	19 al 24	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Recuperación	Tiempo destinado para el descanso y recuperación de energía luego de realizar esfuerzo físico y/o mental relacionado al trabajo; así como tiempo destinado a la recreación, distracción, tiempo de vida familiar, y otras actividades sociales extralaborales.	5	25 al 29	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Soporte y apoyo	Acciones y recursos formales e informales que aplican los mandos superiores y compañeras/os de trabajo para facilitar la solución de problemas planteados frente a temas laborales y extralaborales.	5	30 al 34	16 a 20	10 a 15	5 a 9

Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio	Trato desigual, exclusión o preferencia hacia una persona, basados en la identidad de género, orientación sexual, edad, discapacidad, estado de salud, enfermedad, etnia, idioma, religión, nacionalidad, lugar de nacimiento, ideología, opinión política, condición migratoria, estado civil, pasado judicial, estereotipos estéticos, encontrarse en periodo de gestación, lactancia o cualquier otra, que tenga por efecto anular, alterar o impedir el pleno ejercicio de los derechos individuales o colectivos, en los procesos de selección y durante la existencia de la relación laboral.	4	35, 38, 53 y 56	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Otros puntos importantes: Acoso laboral	Forma de acoso psicológico que consiste en el hostigamiento intencional, repetitivo, focalizado a través de acciones vindicativas, crueles o maliciosas para humillar o desestabilizar a un individuo o a grupos de trabajadoras/es y/o servidores, de carácter instrumental o finalista.	2	41 y 50	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Acoso sexual	Insinuaciones sexuales no deseadas que afectan la integridad física, psicológica y moral de las/os trabajadoras/es y/o servidor.	2	43 y 48	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Adicción al trabajo	Dificultad de la persona a desconectarse del trabajo, necesidad para asumir más y más tarea que puede dar lugar a un riesgo psicosocial es cuando el valor del trabajo es superior a la relación consigo mismo y a las relaciones con otros. Una particularidad de la adicción al trabajo que la diferencia de otras adicciones es que se alaba y recompensa a la gente por trabajar en exceso, esto casi nunca sucede con otras adicciones.	5	36, 45, 51, 55 y 57	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes: Condiciones del Trabajo	Son los factores de riesgo (condiciones de seguridad, ergonómicas, higiénico, psicosocial) que puedan afectar negativamente a la salud de los trabajadores y servidores en su actividad laboral.	2	40 y 47	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Doble presencia (laboral – familiar)	Demandas conflictivas entre el trabajo y vida personal / familiar	2	46 y 49	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Estabilidad laboral y emocional	Precarización laboral, incertidumbre de futuro laboral, falta de motivación o descontento en el trabajo.	5	37, 39, 42, 52 y 54	16 a 20	10 a 15	5 a 9

Otros puntos importantes: Salud auto percibida	Percepción respecto a la salud física y mental de la persona en relación al trabajo que realiza.	2	44 y 58	7 a 8	5 a 6	2 a 4
--	--	---	---------	-------	-------	-------

Resultado Global	Número de los Items	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
	58	175 a 232	117 a 174	58 a 116

ANEXO 4

INTERPRETACIÓN RESULTADOS

RESULTADO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
	0%	100%	0%

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS
<p>RIESGO BAJO: El riesgo es de impacto potencial mínimo sobre la seguridad y salud, no genera a corto plazo efectos nocivos. Estos efectos pueden ser evitados a través de un monitoreo periódico de la frecuencia y probabilidad de que ocurra y se presente una enfermedad ocupacional, las acciones irán enfocadas a garantizar que el nivel se mantenga.</p>
<p>RIESGO MEDIO El riesgo es de impacto potencial moderado sobre la seguridad y salud puede comprometer las mismas en el mediano plazo, causando efectos nocivos para la salud, afectaciones a la integridad física y enfermedades ocupacionales. En caso de que no se aplicaren las medidas de seguridad y prevención correspondientes de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada, los impactos pueden generarse con mayor probabilidad y frecuencia.</p>
<p>RIESGO ALTO: El riesgo es de impacto potencial alto sobre la seguridad y la salud de las personas, los niveles de peligro son intolerables y pueden generar efectos nocivos para la salud e integridad física de las personas de manera inmediata. Se deben aplicar las medidas de seguridad y prevención de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada para evitar el incremento a la probabilidad y frecuencia.</p>



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



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

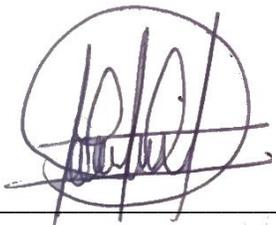
DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotras, **Arana Rivas Evelin** con C.C: # 2100842182 y **Cevallos Palacios Silvia**, con C.C: # 0921685095 autoras del trabajo de titulación: **“Factores de Riesgos Psicosociales en el contexto del COVID, de los trabajadores de una empresa de venta de bebidas y alimentos en Guayaquil”**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, 11 de marzo de 2021

f. 

Arana Rivas Evelin

C.C:2100842182

f. 

Cevallos Palacios Silvia

C.C 0921685095



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 Riesgos Psicosociales en el contexto del COVID, de los trabajadores de una empresa de venta de bebidas y alimentos en Guayaquil		
AUTOR(ES)	Arana Rivas Evelin, Cevallos Palacios Silvia		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Roxana León Nevárez		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas		
CARRERA:	Trabajo Social		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciada en Trabajo Social		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	11 de marzo de 2021	No. DE PÁGINAS:	110
ÁREAS TEMÁTICAS:	Trabajo Social, Riesgos Psicosociales, Covid-19		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Riesgos psicosociales, pandemia, Covid-19, trabajadores, bienestar laboral, familia, doble presencia.		

RESUMEN:

El objetivo de esta investigación fue identificar los factores de riesgos psicosociales en los trabajadores de la empresa privada de venta de bebidas y alimentos de la ciudad de Guayaquil, aplicando el Cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio de Educación a una muestra de 100 trabajadores, y así determinar su impacto en los trabajadores de esta empresa, además de determinar las consecuencias del contexto actual de la pandemia por el Covid-19, el cual ha generado un impacto negativo en los estilos de vida de las personas. Obteniendo de los resultados que la organización no considera a los trabajadores y su salud mental, aumentándola la carga de trabajo, las obligaciones y emociones negativas, y afectando su calidad de vida, su relación familiar y personal, ya que en la actualidad los trabajadores han tenido que ajustarse a las nuevas modalidades del trabajo, por lo que la realización de esta investigación es de vital importancia para realizar planes y programas que prevengan y mitiguen los efectos de los factores de riesgos psicosociales para esta organización y que sirva de ejemplo para otras investigaciones.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593 99 779 5444 +593 99 036 4412	E-mail: scevallosp@hotmail.com evelin94brigitte@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Muñoz Sánchez, Christopher Fernando	
	Teléfono: +593-990331766	
	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):	