



Universidad del Azuay

Facultad de Psicología

Carrera de Psicología Organizacional

**EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES
EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA**

Autora:

María Fernanda Artieda Pineda

Directores:

Mgtr. María Paulina Espinoza Cueva

Cuenca – Ecuador

2023

DEDICATORIA

Como cada logro en mi vida, esto es gracias a ti mamá.

En cada paso, en cada pensamiento, estás y estarás tú,

en mi zona de promesas.

AGRADECIMIENTO

Familia, amigos y maestros que de una u otra manera han aportado
a convertirme en la persona y profesional que espero ser.
Siempre con inmensa gratitud y cariño
a quienes me han enseñado los valores y conocimientos que hoy poseo.

RESUMEN:

El presente estudio tiene la finalidad de identificar los riesgos psicosociales presentes en los trabajadores de una empresa pública de la provincia del Azuay en los cantones Paute, Gualaceo y Santa Isabel. Para esto, la investigación se planteó con un enfoque mixto, esto quiere decir que cuenta con elementos cuantitativos y cualitativos. Para determinar la presencia de dichos riesgos se aplicó el cuestionario ISTAS21 a todos los colaboradores de los tres cantones, siendo este un instrumento validado y de fiabilidad destacable a nivel mundial.

A partir del análisis e interpretación de los resultados que demuestran aquellos riesgos psicosociales que superan el 50% de la población y a su vez son comunes en los cantones nombrados, se procedió a crear el plan de acción, el que permitirá a la empresa enfrentar y efectuar las acciones para mejorar las condiciones de trabajo que están afectando a las personas.

Palabras claves: bienestar, empresa, istas21, riesgos psicosociales, salud

ABSTRACT:

The purpose of this study was to identify the psychosocial risks present in the workers of a public company in the province of Azuay in Paute, Gualaceo and Santa Isabel. The research was raised with a mixed approach, this means that it has quantitative and qualitative elements. To determine the presence of these risks, the ISTAS21 questionnaire was applied to all employees of the three cantons, this being a validated instrument with remarkable reliability worldwide.

Based on the analysis and interpretation of the results that demonstrate those psychosocial risks that exceed 50% of the population and are common in the named cantons, we proceeded to create the action plan, which will allow the company to face and carry out actions to improve working conditions that are affecting people.

Keywords: company, health, istas21, psychosocial risks, well-being



Este certificado se encuentra en el repositorio digital de la Universidad del Azuay, para verificar su autenticidad escanee el código QR

Este certificado consta de: 1 página

ÍNDICE

Índice de contenido

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1	3
1. MARCO TEÓRICO	3
1.1 Seguridad y salud ocupacional.....	3
1.2 Riesgos físicos.....	6
1.3 Riesgos químicos.....	6
1.4 Riesgos biológicos.....	7
1.5 Riesgos psicológicos	7
1.6 Riesgos derivados del factor humano.....	8
1.7 Riesgos emergentes del trabajo	8
1.8 Factores de riesgo Psicosocial.....	9
1.9 Antecedentes de riesgos psicosociales	12
1.10 Concepto de riesgos psicosociales	14
1.11 Estrés laboral y síndrome de burnout (síndrome del quemado).....	15
1.12 Síndrome del boreout (síndrome del aburrimiento)	16
1.13 Violencia en el trabajo.....	16
1.11 Consecuencias de los riesgos sociales.....	17
CAPÍTULO 2	19
2. METODOLOGÍA.....	19
2.1 Objetivos	19
2.2 Enfoque Metodológico.....	19
2.3 Muestra.....	20
2.4 Instrumento.....	20
2.5 Procesamiento de datos	22
CAPÍTULO 3.	23
3. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	23
CAPITULO 4.	30
4. PLAN DE ACCIÓN	30
Conclusiones.....	32
Recomendaciones	34
REFERENCIAS	36
ANEXOS.....	38

Índice de tablas

Tabla 1 Factores de riesgo psicosocial	12
Tabla 2 Resultados Exigencias psicológicas cuantitativas	23
Tabla 3 Resultados Exigencias psicológicas cognitivas.....	23
Tabla 4 Resultados Exigencias psicológicas emocionales	24
Tabla 5 Resultados Exigencias de esconder emociones	24
Tabla 6 Resultados Exigencias sensoriales	24
Tabla 7 Resultados Influencia	25
Tabla 8 Resultados Control sobre el tiempo de trabajo.....	25
Tabla 9 Resultados Posibilidades de desarrollo en el trabajo.....	25
Tabla 10 Resultados Sentido de trabajo	26
Tabla 11 Resultados Integración en la empresa	26
Tabla 12 Resultados Claridad de rol	26
Tabla 13 Resultados Conflicto de rol	27
Tabla 14 Resultados Calidad de liderazgo	27
Tabla 15 Resultados Relación con sus superiores	27
Tabla 16 Resultados Relación con compañeros de trabajo	28
Tabla 17 Resultados Estima	28
Tabla 18 Resultados Inseguridad respecto al contrato	28
Tabla 19 Resultados Inseguridad respecto a las características del trabajo	29
Tabla 20 Resultados Preocupación por las tareas domésticas.....	29
Tabla 21 Intervención frente a Riesgos Psicosociales.....	30

INTRODUCCIÓN

Actualmente las organizaciones buscan alcanzar altos niveles de productividad y frecuentemente se olvida que el principal recurso para que eso suceda, son las personas. Siendo el trabajo la actividad a la que una persona dedica mayor parte de su vida y lo que le permite sustentarse para cubrir sus necesidades, se espera que este le brinde las condiciones adecuadas. Sin embargo, las empresas son cada vez más conscientes de la necesidad de tomar acciones preventivas y correctivas ante las situaciones de peligro a las que están expuestos los empleados.

De esta manera la seguridad y salud ocupacional se convierte en un desafío dando lugar a lo que hoy en día se conoce como Riesgos Psicosociales, los mismos que suponen un problema de gran importancia para la salud física y psicológica dentro de las organizaciones. Constituyen una forma de peligro para los trabajadores, pero estos no son fáciles de detectar hasta que se manifiestan a través de reacciones y síntomas desadaptativos. Las consecuencias de estos riesgos no son tan evidentes como un accidente de trabajo ocasionado por factores físicos, la diferencia está en que operan en silencio hasta que se hacen visibles aumentando los casos de ausentismo, estrés, ansiedad, consumo de sustancias y muchos otros problemas.

Según el Comité Mixto OIT/OMS, nos dice que “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su 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, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”. Evidentemente, la presencia de múltiples factores estresores someten a un trabajador a realizar mayores procesos cognitivos mientras se encuentra en la realización de sus tareas laborales.

Toda empresa, sin hacer distinción si son públicas o privadas y cuales sean las actividades a las que estas se dedican, deben contar con un sistema de evaluación de Riesgos Psicosociales. En el caso de esta investigación que tiene como objetivo, identificar los principales riesgos psicosociales que están alterando la salud y el rendimiento de los trabajadores en una empresa pública de la provincia del Azuay y al mismo tiempo, en base a los resultados crear una propuesta de mejora. Además, está constituida por cuatro capítulos, en el primer capítulo se encuentra la revisión literaria, en

el segundo capítulo se describe la metodología que permite realizar este estudio, en el tercer capítulo se analizan los resultados y se presenta la propuesta de mejora, por último, en el cuarto capítulo, se encuentran las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO 1

1. MARCO TEÓRICO

1.1 Seguridad y salud ocupacional

Chiavenato, 2011), dice que la salud y seguridad es una responsabilidad tanto de los empleadores como de trabajadores que incluye un factor ético, ya que las personas no deben arriesgar su salud intentando ganarse la vida. Dados los avances en la industria y el aumento de problemas de salud en el trabajo, la seguridad y salud laboral son fundamentales para el bienestar humano (Anaya-Velasco, 2017).

Desde el establecimiento de las primeras poblaciones del ser humano, los gobernantes exigían que sus súbditos cumplieran con diferentes actividades, y lo que menos les importaba era la seguridad de aquellos que ofrecían su trabajo a cambio de unas pocas monedas. Por muchos siglos las personas estaban sujetas a condiciones inseguras en su trabajo, sin distinción del área a la que éste esté orientado, existía gran escasez de equipos de protección individual que vele por la seguridad integral de los trabajadores.

A raíz de la revolución industrial y el desarrollo de todos los mercados se creó la Organización Integral del Trabajo, cuyo objetivo se enfoca en la implantación de estrategias, normas y políticas internacionales para que las personas gocen de mayor seguridad. En un principio se abordaron principalmente los riesgos físicos, químicos y biológicos. Sin embargo, esta organización evolucionó a través de reuniones y el desarrollo de nuevos comités como la Asociación Internacional de protección Legal de los Trabajadores, quienes empezaron a enfocarse en otros aspectos como los riesgos ergonómicos y psicosociales, todo esto con el fin de que los empleados se sientan seguros al momento de realizar sus actividades laborales (OIT, 2019).

Año tras año el mundo sufre cambios y el campo del trabajo no es una excepción a estos cambios, sino que también las empresas buscan adaptarse a ellos. Estos cambios han provocado que el desarrollo de la seguridad y salud ocupacional sean un factor esencial para la supervivencia de toda empresa ya que el capital humano es, como principio, el activo más valioso, de este recurso depende todo proceso y servicio que la organización produzca, buscando la calidad, productividad y competitividad en el mercado. Para ello, orientan su empeño y esfuerzo en preparar y capacitar a su personal

de la mejor manera, siguiendo las normas internacionales y estableciendo sus políticas internas de seguridad y salud ocupacional (Ortega Alarcón, Rodríguez López, & Hernández Palma, 2017).

Actualmente las empresas son conscientes de que, para alcanzar el éxito y ser líderes en el mercado, el camino es buscar avances en la administración de talento humano. Todo esto empieza por la selección adecuada de las personas que forman su equipo de trabajo, al mismo tiempo ven necesario motivarlas, desarrollar sus habilidades y mejorar sus competencias, optimizando la satisfacción en cuanto a su salud física y mental (Valle, 2018). Lo que quiere decir que, hoy en día es fundamental que una empresa priorice la salud y seguridad de sus trabajadores no solo garantizando su bienestar, también logrando que tengan un mayor desempeño potenciando sus habilidades y capacidades.

Para (Ortega Alarcón et al., 2017), afirman que cuando las condiciones de trabajo son seguras, el trabajador resulta afectado en un grado mínimo por los factores laborales ya sean ambientales, físicas o psicológicos. Para asegurar dichas condiciones las empresas deben tomar medidas como organizar horarios de trabajo, brindar la mayor comodidad posible en cuanto a instalaciones, proporcionar a sus trabajadores de los elementos necesarios que sirven para su protección personal, es decir los equipos de protección individual.

De igual manera, si no existe el debido control y evaluación de aquellos factores que podrían causar accidentes y desencadenar cualquier tipo de enfermedad, esto se refleja en diferentes costos para la empresa como lo es cubrir la rotación y ausentismo del personal, pérdidas de producción, entre otros. Además, se estarán violando los derechos de los trabajadores e incluso los derechos humanos, lo cual puede desencadenar procesos jurídicos que no solo implican pérdidas monetarias, sino también, dejan a la empresa con un antecedente que provoca una mala imagen (Ortega Alarcón et al., 2017).

Según (Pérez, Aguilera, Cañizares, & Erazo, 2020), cuando las personas no están capacitadas para realizar su trabajo, la falta de conocimiento provoca que se pueda pasar por alto la necesidad de usar los equipos de protección personal, hay un inadecuado manejo de herramientas y la falta de ergonomía son entre muchos otros, causantes de lesiones y enfermedades profesionales, es decir que una mala gestión de los recursos enfocados en capacitación, pueden provocar grandes pérdidas. También mencionan que la maquinaria y herramientas que no tengan las condiciones de salud y seguridad

necesaria, así como una evaluación de los riesgos que estas conllevan para su manejo pueden causar lesiones por aplastamiento, corte, enganche, atrapamiento, impacto y presión, choque eléctrico, cortocircuitos, sordera, etc.

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) a pesar de los grandes e importantes logros durante los últimos 100 años, como la elaboración de instrumentos de salud y seguridad laboral con el fin de enfrentar los factores de riesgo. Para esta organización sigue siendo un desafío el hecho de propiciar un ambiente de trabajo sano y seguro, por la constante evolución de las empresas como tal y la tipología de trabajos que se crean (OIT, 2019).

Así mismo surgen riesgos nuevos, por una parte, esto es un reto para la salud y seguridad ocupacional, por otra son oportunidades para los gobiernos y empresas de buscar maneras de garantizar el bienestar de los trabajadores a causa de un mundo en constante desarrollo, principalmente tecnológico (OIT, 2019).

Mera (2019), define tres términos importantes para la comprensión de esta materia: primero está la higiene ocupacional, a lo que llama “la ciencia de la anticipación, identificación, evaluación y control de los factores de riesgo que se originan en el lugar de trabajo o en relación con él” con capacidad de poner en peligro la salud y el bienestar de los trabajadores, teniendo en cuenta su posible repercusión en las comunidades vecinas y en el medio ambiente en general (Franco-Yoza, Loo-Sáenz, & Villafuerte-Solis, 2022).

Otro término es el de seguridad y salud ocupacional, que consiste en salvaguardar la vida y preservar la salud y la integridad física de los trabajadores por medio del dictado de normas encaminadas tanto a que les proporcionen las condiciones para el trabajo, como a capacitarlos y adiestrarlos para que se eviten dentro de lo posible las enfermedades y los accidentes laborales (Franco-Yoza et al., 2022).

Por último, el término seguridad e higiene ocupacional como la disciplina de un conjunto de técnicas que ayudan a evaluar y controlar los factores físicos y psicológicos a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores en sus lugares de trabajo y puedan deteriorar la salud y causar enfermedades. Todas las instituciones sean públicas y privadas deben formar al personal mediante capacitaciones referentes a seguridad e higiene ocupacional para así evitar posibles accidentes y enfermedades laborales (Franco-Yoza et al., 2022).

Como se ha podido ver, el mundo del trabajo se enfrenta a varios desafíos, por eso Citando a Nicolaci (2008), quien asegura que para que una empresa sea productiva, debe priorizar y respetar las condiciones humanas. Al igual que cita a Rodríguez (2010), refiriéndose al campo de salud y seguridad laboral como un complejo proceso multidisciplinario que para lograr resultados se requiere de la participación de todos los elementos de la organización (Oviedo-Quiñonez, Defranc-Balanzategui, & Otero-Gorotiza, 2018).

1.2 Riesgos físicos

Los riesgos físicos nacen de la interacción generada entre las personas y el ambiente físico de su lugar de trabajo, esta relación da lugar a que los trabajadores estén expuestos a todo tipo de elementos que se encuentran por naturaleza de la empresa, inmersos en el entorno principalmente interno, es decir dentro de las instalaciones de la organización. Estos elementos pueden producir distintos riesgos como ruido, temperatura, iluminación, radiación presión atmosférica. Los mismos que pueden causar efectos nocivos y conducir a las personas a sufrir enfermedades laborales (Campos, 2008) citado por (Beltrán & Minaya, 2020).

Dentro de estos riesgos se puede incluir a la falta de ergonomía. Esto se refiere a cuando las personas realizan sus actividades empleando posturas corporales inadecuadas, que, con el paso del tiempo, causan dolores musculares, problemas contractuales y ocasionar varias lesiones (Beltrán & Minaya, 2020), citando a la (Universidad Nacional de la Plata, 2018).

Pérez (2011), hace referencia a que los riesgos ergonómicos pueden llegar a ser nocivos para la salud, resaltando las cargas y sobrecargas de peso, nombrando varios instrumentos que una persona puede usar para disminuir el impacto de este factor entre los cuales están: plantillas de absorción de impactos, hombreras y cinturón de resistencia, todo esto complementado con carretillas y rampas que faciliten el desplazamiento de materiales de un sitio a otro (Ortega Alarcón et al., 2017).

1.3 Riesgos químicos

Cando (2019), dice que estos riesgos son aquellos constituidos por la exposición a elementos y sustancia de naturaleza química ya sean en forma sólida, líquida o gaseosa que se encuentran en el medio ambiente de trabajo, y al entrar en el organismo provoca,

quemaduras, irritaciones, intoxicación, entre otras. Las mismas que pueden ser tóxicas, nocivas, corrosivas, irritantes, entre otras. Por ejemplo, al exponer una mano a un material corrosivo como un ácido, este puede llegar a causar la destrucción del tejido de la mano, por otro lado, un trabajador puede sufrir una alteración pulmonar cuando está expuesto a material particulado (Cueva, 2019).

Linares (2018), “La exposición a sustancias químicas en el trabajo puede constituir un riesgo grave e incluso mortal, que no solo se materializa en el corto plazo en forma de accidentes como el ejemplo de la exposición a un material corrosivo, sino, también, puede conducir a enfermedades con largos periodos de latencia que dificultan el establecimiento del vínculo entre el daño y la exposición, es decir, por su naturaleza dificultan la investigación del accidente de trabajo” (EUOSHA, 2018).

1.4 Riesgos biológicos

Este tipo de riesgos son originarios de la materia orgánica, que al entrar en contacto con el ser humano pueden transmitir agentes infecciosos como bacterias, virus, hongos y parásitos. El trabajar con la materia en descomposición, material contaminado y restos de producto animal y vegetal son los principales ejemplos de estos riesgos (Morán & Paucar, 2018).

Feria (2017), nombra algunas de las enfermedades causadas por los enemigos de este tipo de riesgos como tuberculosis, tétano e incluso otras relacionadas con determinados virus como hepatitis o el virus de la inmunodeficiencia humana (VIH). Una de las consecuencias más frecuente en las grandes fábricas es el pie de atleta, causada por un tipo de hongo que se desarrolla por la mala higiene del pie y su respectivo equipo de protección. De esta forma la Higiene de trabajo se encarga de estudiar este tipo de riesgo, así como el riesgo físico y el riesgo químico.

1.5 Riesgos psicológicos

Los riesgos psicológicos son señalados como aquellos riesgos laborales que afectan de manera diferente a cada trabajador, alterando aspectos internos de la persona como autoestima y confianza. Estos además dependen de la forma en la que el trabajo influye en cada individuo, así como la reacción individual frente a una situación. Es decir, surgen como consecuencia de la organización del trabajo. Las enfermedades como el estrés, fatiga, depresión, insomnio, inclusive los trastornos digestivos, son el resultado de los

aspectos que conlleva la actividad laboral como carga de trabajo, relaciones laborales, horas de trabajo, ritmo de trabajo, monotonía, entre otros (Cueva, 2019).

1.6 Riesgos derivados del factor humano

“Estos riesgos están relacionados con la intervención humana en el lugar donde se produce un accidente ya sea por prácticas inseguras o peligrosas dentro del lugar de trabajo o por falta de capacitación para actuar en una situación de riesgo” (Cueva, 2019).

Para realizar sus funciones, los trabajadores deben precisar tener conocimientos acerca del procedimiento, la seguridad que requiere y el mantenimiento de esos materiales. Al mismo tiempo que la empresa cumpla con una evaluación periódica del estado de los mismos para garantizar su funcionalidad, así mismo realizar mediciones como la curva de aprendizaje. Según Hernández Palma, Muñoz, & Ferreira (2016), el medio para que esto se lleve a cabo es dotar a las personas de los conocimientos necesarios para adoptar los métodos de protección personal y uso de equipos, para que con el tiempo este desarrolle hábitos saludables (Ortega Alarcón et al., 2017).

1.7 Riesgos emergentes del trabajo

Los avances tecnológicos afectan todo aspecto del trabajo y a quien lo realiza, sin importar el lugar o el tipo de actividad. Estos cambios que se producen con rapidez, de la misma manera se consideran que tienen alto impacto en la salud de las personas. La Organización Internacional del Trabajo dice que el mundo del trabajo está atravesando por la cuarta revolución industrial, ya que está se ha visto impulsada por la digitalización y tecnología de la información y comunicación (TIC) (OIT, 2019).

Para Stacey, Bradbrook, Reynolds & Williams (2017), Otras primicias referentes a la última década, son los progresos en la tecnología artificial, robótica, sistemas inteligentes de computación, que, entre muchos otros, son causantes de futuros riesgos (OIT, 2019).

Estos sistemas digitales también representan una manera de mantener a los trabajadores controlados en su trabajo, como el registro por huella dactilar y la vigilancia por cámaras son ejemplos de un tipo de riesgo que nace en los trabajadores provocando un sentimiento y sensación de pérdida de privacidad y capacidad de controlar su tiempo provocando mayor nivel de estrés (Ajunwa, 2016) citado por la (OIT, 2019). De la misma manera, puede ser causante de fatiga o síntomas de ineficiencia.

Varias industrias han adoptado por usar tecnología robotizada y de automatización, con el principal objetivo de aumentar el ritmo de producción y evitar pérdidas. A su vez estas máquinas posibilitan a las personas despedirse de realizar acciones repetitivas, causantes de problemas musculoesqueléticos. Por otro lado, se debe considerar que esto puede conllevar a riesgos ergonómicos y riesgos psicosociales nuevos, como resultado de la interacción hombre-máquina, ya que se necesita una capacitación constante para el correcto manejo de estas máquinas automatizadas. Como en el año 2015, un trabajador de la fábrica de autos Volkswagen murió a causa de un robot (OIT, 2019). Por esta razón los encargados de seguridad y salud ocupacional trabajan constantemente en la gestión de este departamento y a su vez encuentran la manera de controlar, medir y evaluar los riesgos emergentes del trabajo.

1.8 Factores de riesgo Psicosocial

Lo que las personas persiguen y aspiran del trabajo es obtener una remuneración justa, tener igualdad de oportunidades, contar con protección social y además estar cobijados por circunstancias seguras para poder llevar a cabo sus labores. Sin embargo, el ser humano es vulnerable a sufrir todo tipo de daños. De esta forma, el trabajo también representa componentes inseguros procedentes de su ambiente. A menudo el aspecto psicosocial es relegado como parte de los riesgos laborales y se consideran solo los de naturaleza física o química. Por eso, la historia nos ha llevado hasta el punto de que el contexto social y psicológico también merecen ser evaluados y sus riesgos deben ser evitados (Feria, 2017).

Constantemente existe cierta incertidumbre al momento de referirse a los llamados factores de riesgo, confundiéndose con los factores psicosociales, por lo que es necesario clarificar ambos términos.

Los factores psicosociales están presentes en todo tipo de organización, es decir son independientes del tipo de actividad que realizan y del tamaño de la misma. Estos factores se presentan como condiciones generales relacionadas a la forma de gestión. Por lo tanto, pueden tener tantas respuestas positivas como negativas. Por ejemplo, si la cultura laboral promueve canales adecuados de comunicación, un modelo de liderazgo y clima basados en apoyo y cooperación haciendo que las personas se desarrollen no solo a un nivel profesional, sino, también, personalmente. La empresa está asegurando sus funciones a

largo plazo. De la misma manera, las condiciones disfuncionales afectan a toda la empresa (Barreda & Rodas, 2017).

Ahora bien, al hablar acerca de los factores de riesgo psicosocial, Barreda & Rodas, (2017), se refieren a ellos como elementos con una probabilidad elevada de repercutir en la salud y las funciones de la organización. Por lo general, obtienen respuestas asociadas al estrés y para mayor conocimiento, los autores enlistan varias características atribuidas a los factores de riesgo.

-Extensión en espacio y tiempo se refiere a la dificultad de ubicar y precisar a los factores intangibles como el clima o cultura organizacional.

- Hay factores que no cuentan con una unidad de medida, es el caso de la unión grupal, supervisión, comunicación, etc.

- Transgreden a otros riesgos ya que la persona interactúa con su entorno desde la totalidad de su sistema biopsicosocial interno, de esta manera pueden aumentar las conductas de estrés y tensión.

- Están moderados por otros factores que dependen de cada trabajador, son así el optimismo, motivación, confianza, etc.

- Son difíciles de intervenir dado que la naturaleza organizacional de los mismos obstaculiza la claridad del problema.

Considerados factores de riesgo psicosocial a las condiciones psicosociales de trabajo cuya presencia detona efectos negativos en la salud de los trabajadores (Salamanca, Pérez, Infante, & Olarte, 2019). Tales factores tienen la probabilidad de causar un quiebre, déficit en el estado de salud, lo que puede conllevar a accidentes, enfermedades laborales, etc (Morán & Paucar, 2018).

En 1984 la Organización Internacional del Trabajo (OIT) definió a estos factores de riesgo como las interacciones que tienen, poca o mucha influencia en la salud, rendimiento y satisfacción laboral. Entre dichas interacciones nombra al medio ambiente de trabajo, contenido de la tarea, condiciones de la organización, capacidades, cultura, entre otras (Feria, 2017).

Para Salamanca-Velandia & Pérez-Torres (2019), estos factores de riesgo son características de las empresas. Mismas en cuanto a condiciones desfavorables de trabajo, conducen al desequilibrio del estado de salud tanto físico como mental, y paralelamente afectan la productividad de la organización.

La unión general de trabajadores de España (UGT), los factores de riesgo abarcan más allá de las condiciones ambientales, también menciona que las relaciones laborales, los aspectos de la organización y sistemas de trabajo pueden afectar el desarrollo del trabajo, el bienestar psicológico y fisiológico (UGT, 2017).

Cabrera (2017), dice que los factores de riesgo psicosociales pueden ocasionar daños agudos, crónicos e irreversibles en el organismo de una persona, mostrando desórdenes neuroendocrinos, cognitivos, conductuales, entre otras. Estos efectos cambian el desempeño del individuo al momento de realizar sus actividades. Igualmente, la productividad de la organización.

Sin embargo, Guevara-Ramírez (2015), dicen que las condiciones ambientales y la organización del trabajo cuando son favorables pueden tener una influencia que favorece al trabajador. Un aspecto importante es la percepción propia e individual de riesgo, cada persona es capaz de formar un juicio basado en su cultura y experiencia lo que hace a un individuo susceptible a sufrir cambios en su salud en mayor o menor grado (Feria, 2017).

De la misma forma, Feria (2017), apoya lo anterior explicando que la personalidad hace que cada persona afronte una situación de distinto modo, interviniendo variables internas como actitud, percepción, motivación, formación personal y profesional, entre otras. En otras palabras, cada persona es diferente, por lo tanto. ve las situaciones desde su perspectiva. Lo que provoca que cada trabajador sea capaz de determinar las consecuencias y en qué magnitud los factores de riesgo psicosocial pueden afectar su salud.

La Organización Internacional del Trabajo cita a (Cox y Griffiths, 2000), en la elaboración de la siguiente tabla, sintetizando los principales factores de riesgo psicosocial derivados del contenido de trabajo y el contexto. Los primeros se asocian a las condiciones laborales, mientras que los segundos corresponden a las relaciones (OIT, 2017).

Tabla 1*Factores de riesgo psicosocial*

Derivados del contenido de trabajo	
Carga de trabajo	Sobrecarga o deficiencia de la carga de trabajo, control, ritmo. Elevados niveles de presión con respecto al tiempo.
Diseño de las tareas	Falta de variedad o ciclos de trabajo cortos; trabajo fragmentado o sin sentido; subutilización de capacidades; gran incertidumbre.
Horario de trabajo	Trabajo por turnos, horarios largos e inflexibles que no dan lugar a otras actividades.
Entorno y equipo de trabajo	Inconvenientes relacionados con los elementos físicos de equipos de trabajo
Derivados del contexto de trabajo	
Función y cultura organizacional	Mala comunicación y bajo nivel de apoyo para resolver problemas. Los objetivos corporativos no se definen.
Papel en la organización	Ambigüedad y conflicto de funciones; responsabilidad por otras personas.
Desarrollo profesional	No se promueve el desarrollo personal y profesional, estancamiento, inseguridad laboral.
Grado de decisión y control	Baja toma de decisiones y control sobre las tareas. Falta de participación.
Relaciones interpersonales	Relaciones conflictivas con superiores y compañeros, aislamiento y falta de apoyo social.
Equilibrio trabajo-familia	Conflicto entre las exigencias del trabajo y las del hogar; escaso apoyo en el hogar; problemas de dualidad de carreras.

Fuente: Basado en Organización Internacional del Trabajo, 2017

Por lo tanto, la definición de factores de riesgo determina que estos integran los elementos del trabajo con los elementos humanos en una interacción negativa que desembocan distintas alteraciones en las personas. Por lo que la disciplina de seguridad y salud profesional cada día se enfrenta a mitigar las consecuencias de estos factores riesgosos.

1.9 Antecedentes de riesgos psicosociales

El mundo ha sido víctima de grandes cambios con el pasar de los años, en cuanto se habla del campo de trabajo y los riesgos que este presenta, empezando desde que los trabajadores estaban expuestos a elementos riesgosos como polvo, accidentes, peligros de maquinaria a raíz de la revolución industrial, originadas principalmente en países europeos y en Estados Unidos. Explosiones como en los años de la primera guerra mundial los materiales tóxicos y explosivos causó mayor preocupación hacia los riesgos para la salud, así al final de la guerra se creó la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019).

Para principios del siglo XX también se creó la Asociación Internacional de protección Legal de los Trabajadores, uno de los convenios internacionales en Berna en 1906 fue la prohibición del trabajo nocturno de las mujeres en la industria, como uno de

los primeros actos relacionados a los riesgos psicosociales. En los años venideros se crearon nuevas normas referentes a los horarios de trabajo, protección de grupos vulnerables y los niños (OIT, 2019).

Tras la Segunda Guerra Mundial el impacto de la falta de salud y bienestar de los trabajadores propició la creación de la Organización Mundial de la Salud. De esta forma los conocimientos científicos y profesionales empezaron a medir y controlar los factores peligrosos del lugar de trabajo (OIT, 2019).

Luego del accidente nuclear de la planta de Chernóbil la cultura de prevención de seguridad toma acciones de crear políticas para crear entornos de trabajo seguros y saludables y así favorecer no solo la salud física si no la mental junto a una adecuada adaptación de las capacidades de los trabajadores a sus actividades laborales. Para finales del siglo XX la globalización de los mercados ha desencadenado que las empresas den mayor importancia a la seguridad de sus trabajadores desde una orientación de prevención de riesgos profesionales (OIT, 2019).

Gran parte de los países industrializados en las últimas décadas, han aprobado reglamentos que exhortan una gestión sistemática de la salud y seguridad ocupacional. Los empresarios siguen las políticas generales que establecen la medición, evaluación y prevención de todos los riesgos para la salud profesional. En el área de la salud y seguridad ocupacional, la integración de los riesgos organizativos y psicosociales han puesto en duda las prácticas cotidianas de los inspectores de trabajo, antiguamente preferían enfocarse en las cuestiones técnicas (Weissbrodt & Giaque, 2017)

La cantidad de publicaciones sobre políticas internacionales de riesgo psicosocial han aumentado en los últimos 15 años. Estas publicaciones a menudo presentan perspectivas, descripciones sobre aquellos desafíos a los que se enfrentan los individuos encargados de velar por la salud y seguridad del trabajo. Adicionalmente, presentan sugerencias puntuales para el futuro. Casi en su totalidad abordan la situación europea, que es considerada como “La cuna de la salud laboral” (Weissbrodt & Giaque, 2017), citando a (Gagliardi et al., 2012).

Las enfermedades no transmisibles, el estrés laboral y los riesgos psicosociales preocupan cada vez más a un gran número de trabajadores en todo el mundo. A su vez los empleadores de las grandes compañías se enfocan en prevenir y minimizar los riesgos

psicosociales que surgen como consecuencia de nuevos desarrollos tecnológicos, y catástrofes epidemiológicas como el COVID-19 (OIT, 2019).

Estas empresas se apoyan de la digitalización y TIC para reducir algunos riesgos psicosociales como por ejemplo mejorando el equilibrio entre la vida laboral y la vida familiar con el teletrabajo o reduciendo el estrés relacionado con los traslados al trabajo y desde el trabajo. Otros enfoques son la reducción de la desigualdad, control del rendimiento, inseguridad en el trabajo, ciberacoso, ciberagresiones y ciberataques, tecnoestrés, sobrecargo, entre otros (OIT, 2019).

1.10 Concepto de riesgos psicosociales

Hoy en día no existe un concepto determinado y universal para referirse a los riesgos psicosociales, como se ha podido ver, el mundo está en cambio e innovación constante en cuanto a los procesos de trabajo lo que da lugar a nuevos riesgos que involucran distintos aspectos por lo que se dificulta dar una definición concreta.

Bernal y Luna (2018), desde la etimología explican que la palabra psicosocial se conforma por el término psico que significa mente y el término social referente al ambiente social que rodea a una persona, por tal motivo se entiende que la palabra psicosocial comprende las respuestas y comportamientos de las personas en los distintos contextos de su vida, como cultural, social y en este caso el laboral.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) publicó el primer documento que aborda este tema llamado “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” en el cual ha definido los riesgos psicosociales como aquellas “interacciones entre el contenido, la gestión y la organización del trabajo y otras condiciones ambientales y organizativas, por un lado, y las competencias y necesidades de los trabajadores, por otro.” De ese modo, las interacciones ejercen una influencia corrosiva en la salud por medio de sus percepciones y experiencia (OIT, 1986) citado por la (OIT, 2019).

La agencia europea de seguridad y salud en el trabajo (EU-OSHA) también dió una de las primeras definiciones que con el tiempo ha ido modificándose la cual nos dice que los riesgos psicosociales son emergentes del diseño, organización y gestión deficiente de trabajo, involucrando un contexto social insuficiente, dando lugar a patologías físicas, psicológicas y sociales que desencadenan situaciones de estrés laboral, agotamiento e incluso depresión.

Se diferencian de los factores psicosociales y los factores de riesgo porque en este caso ya no son condiciones del trabajo sino situaciones y hechos en las que el organismo está en riesgo. (Barreda & Rodas, 2017).

Morán & Paucar (2018), llama a los riesgos psicosociales a las condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo, su contenido y la realización de tareas que alteran la salud física, psicológica y social de la persona.

Para la UGT (2017), son consecuencias de la exposición a condiciones nocivas del trabajo dando como resultado conductas y actitudes negativas que podrían terminar en consecuencias altamente perjudiciales para el bienestar de los trabajadores. Se dice también que son generadores de enfermedades silenciosas por que causan daños y alteraciones en la salud y bienestar físico y mental, sus víctimas no solo son las personas que trabajan, lo es también la organización, ya que si las personas no se encuentran en un estado óptimo de salud la empresa no puede mantener sus procesos administrativos dado que internamente la dinámica laboral no está funcionando adecuadamente.

Además de los riesgos “tradicionales” como los físicos, químicos, etc. Existen riesgos multicausales que surgen de las condiciones de trabajo y presentan alteraciones que pueden ocasionar estrés laboral, acoso laboral y sexual, síndrome de burnout, o su contrario, síndrome de boreout, violencia.

1.11 Estrés laboral y síndrome de burnout (síndrome del quemado)

En palabras de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2017), el estrés es causado por las exigencias que sobrepasan las capacidades y recursos del trabajador dando respuestas físicas y emocionales negativas. A esto, Feria (2017), expresa que el estrés laboral es una respuesta intensa y violenta, que además se asocia con el tiempo en el que la persona esté buscando adaptarse, por eso puede considerarse al estrés como agudo y crónico.

En este sentido, el síndrome de burnout o de estar quemado, sucede cuando la persona sufre de agotamiento principalmente emocional por la exposición crónica a las demandas de trabajo, como respuesta a este estado se experimenta una mezcla de actitudes y sentimientos negativos. (Bruno, 2021), cita a (EUOSHA, 2012).

La Organización Mundial de la Salud (2013), describe a este síndrome como un sentimiento de fracaso y desgaste debido a las altas exigencias de energía, recursos

personales y pérdida de las características espirituales de la persona. Así se definió como un estado que envuelve al trabajador en el que se encuentra frustrado y fatigado que produce disminución de compromiso y efectividad laboral (Bruno, 2021).

(Feria, 2017), cita a (González, 2016), para quien el burnout es un estado de abrumación y sentimiento de incapacidad por cumplir las exigencias de trabajo, en este estado la persona empieza a presentar actitudes desfavorables hacia otras personas y hacia el propio trabajo que desempeña. De esta manera Feria deduce algunos causantes de este desorden, algunos de ellos podrían ser un cargo de alta responsabilidad, trabajos monótonos, demanda de alta concentración y atención, jornadas laborales muy extensas.

1.12 Síndrome del boreout (síndrome del aburrimiento)

Síndrome opuesto al burnout, puesto que el trabajador no percibe mayor exigencia en sus tareas, manifestando aburrimiento y desinterés. Aunque comparten una característica con el síndrome del quemado y es que la persona está expuesta a factores psicosociales negativos durante periodos prolongados de tiempo. En consecuencia, el individuo muestra un estado emocional de desgano y falta de motivación por cumplir su trabajo. (Morales, 2021) citando a (Rothlin y Weder, 2014).

Durante su jornada laboral, el trabajador no encuentra actividades por hacer, esto quiere decir que las tareas a realizar pueden ser monótonas y carecer de sentido. de esta manera la persona no se identifica y se despreocupa de sí mismo dentro de la empresa. incluso se puede desarrollar un sentimiento de desvalorización de sus capacidades, las cuales superan las actividades asignadas (Barreda & Rodas, 2017).

1.13 Violencia en el trabajo

La OIT atribuye a la violencia varias clases de agresión, como la psicológica, física y sexual que ocurre en el espacio de trabajo. Comportamientos inaceptables e irrazonables cometidos por un trabajador ya sea compañero o superior hacia otro o un grupo de colaboradores, causando gran sufrimiento para la víctima (OIT, 2017).

Así la Organización Internacional del Trabajo también nombra nuevas formas de violencia que han dado génesis a esta situación. El trasladarse hacia y desde el trabajo especialmente aquellos que trabajan hasta tarde son más vulnerables de sufrir algún tipo de violencia (Morris y Pillinger, 2017). Los clientes son agentes terciarios que también pueden violentar a los trabajadores, especialmente aquellas industrias que brindan

servicios que demandan contacto social. Las personas tienen una relación binaria de trabajo-hogar, las mujeres representan la mayoría de la población humana que sufren violencia doméstica, perjudicando ambos contextos. Otro grupo vulnerable de padecer situaciones de violencia son los trabajadores migrantes por que se exponen a recibir baja remuneración, discriminación, trabajo informal, inclusive existe el riesgo de ser explotados (OIT, 2017).

3.10.4 Acoso psicológico laboral y acoso sexual

Dentro del marco profesional el acoso es conocido como “mobbing”, que a consideración de Piñuel (2012), citado por (Pozo, 2018), expresa que esta clase de riesgo posee falta de ética, dada la naturaleza de irrespeto y atentado a la dignidad de la persona afectada. Las formas más frecuentes de hostigamiento hacia un trabajador se traducen en la imposición de tareas en cierto tiempo que son inalcanzables de cumplir o por el contrario, retirar tareas adecuadamente exigentes y reemplazarlas por tareas sin propósito que no requiere mayor esfuerzo y con esto lograr que la persona se aburra. El mismo autor también afirma que el mobbing está formado por agresiones verbales y actitudinales de uno o varios compañeros o superiores hacia otro con la finalidad de menoscabar en su bienestar psicológico produciendo miedo e intranquilidad para conseguir su retiro de la organización.

En cuanto al acoso sexual definido por el Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea (2002), como una situación humillante y ofensiva que involucra actos verbales y físicos de carácter sexual no deseado, (Camacho & Mayorga, 2017). Mientras que para (Feria, 2017), este tipo de acoso ocurre en una relación de poder que una persona ejerce sobre otra, así los trabajadores desprotegidos son amenazados, siendo en su mayoría del género femenino. Sin embargo, no quita la posibilidad de que los hombres no puedan ser víctimas de este riesgo.

La gran cantidad de mujeres que han atravesado situaciones de acoso sexual en sus lugares de trabajo hace que en la actualidad haya una valoración de que la violencia daña potencialmente el bienestar psicológico y asociarse con altos niveles de ausentismo y rotación del personal (Eurofound, 2016) citado por la (OIT, 2017).

1.11 Consecuencias de los riesgos sociales

Como se puede apreciar, en este y los estudios a nivel global, los riesgos psicosociales tienen un impacto perjudicial en la salud, no solo a nivel físico, sino también psicológico, emocional, cognitivo y conductual. Torres Campuzano & Lorca-Rubio (2020), cita a (Abello & Vieco, 2014), quien nombra varios de los efectos desencadenados por los riesgos psicosociales, entre ellos está la depresión, ansiedad, apatía, inhibición de la percepción, disminución de capacidades cognitivas, consumo de alcohol y drogas e incluso reacciones neuroendocrinas.

El ámbito personal también resulta afectado por la exposición prolongada a riesgos psicosociales, se puede sufrir cambios de personalidad que conducen a hábitos poco saludables de alimentación y falta de actividad física, estas conductas a su vez pueden potenciar a la persona a tener conductas obsesivas, depresivas y síntomas físicos derivados de la alteración del contexto psicosocial de la persona. (UGT, 2017).

En cuanto a las afectaciones física y fisiológicas, Levi (1998), nombra varios efectos causados por riesgos psicosociales, entre ellos nombra dolores lumbares, migraña, cefalea, fatiga, trastornos de sueño, hipertensión, irritabilidad, frustración, trastornos cognitivos y conductuales, depresión, reacciones de violencia y como la peor de las consecuencias, la mortalidad de los trabajadores incluyendo el suicidio (Barreda & Rodas, 2017).

Las consecuencias de los riesgos psicosociales afectan el bienestar de las personas y al mismo tiempo afecta a la organización, según la Unión General de Trabajadores de España, expone que la reducción de productividad, baja calidad de productos y servicios, incremento de ausencia y renuncias, mayor cantidad de accidentes y bajas por enfermedad, exclusión, rechazo, amenazas, traición entre compañeros de trabajo, son resultado de la trascendencia de estos riesgos en el contexto laboral (UGT, 2017).

CAPÍTULO 2

2. METODOLOGÍA

La entidad pública donde se aplicó el estudio, abrió sus puertas en el año 1998 cuando se estableció como institución por disposición de la constitución política de la república de 1992. Siendo el único órgano capaz de administrar y vigilar la disciplina de la función judicial. En el año 2006 la reestructuración judicial brinda independencia y autonomía, además de atribuir otras funciones a esta nueva institución.

Su función principal está dedicada a custodiar y precautelar los derechos humanos, pero también lleva a cabo otras funciones como las de observancia, promoción, estudio y divulgación de los derechos humanos. Actualmente esta empresa rodea los 600 colaboradores distribuidos por departamentos, con la excepción de los cantones en donde operan por unidades multicompetentes.

2.1 Objetivos

Objetivo General:

Evaluar los Riesgos Psicosociales en la empresa pública de la provincia del Azuay y elaborar un plan de mejora.

Objetivos Específicos:

- Aplicar el cuestionario ISTAS21 al personal de la empresa pública.
- Analizar los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario ISTAS21.
- Elaborar un plan de mejora en base a los resultados de los tres cantones respectivos.

2.2 Enfoque Metodológico

Según Montoya & Ocando (2020), indican que el método mixto usa la combinación de datos cuantitativos y cualitativos para tener un acercamiento con la hipótesis del estudio. Mientras que, Edmonds & Kennedy (2017), lo han definido como la capacidad de realizar un análisis de estudio equilibrado que aumenta la validez de un supuesto.

En conclusión, el enfoque mixto es el proceso de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos como cualitativos que responden al planteamiento de un problema. En esta investigación el enfoque cuantitativo se aplica al determinar datos numéricos a través de los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario ISTAS21 y el enfoque cualitativo dirigido a la explicación, descripción y exploración de información, lo que es de vital importancia para el entendimiento de la investigación.

2.3 Muestra

En este caso se trabajará con la población, es decir con todos los trabajadores de una empresa pública de la provincia del Azuay en los cantones mencionados. En el cantón Paute se trabajó con 12 personas, en el cantón Gualaceo con 7 personas y, por último, en el cantón Santa Isabel se trabajó con 6 personas.

2.4 Instrumento

La herramienta de evaluación que se utilizó para el presente estudio es el cuestionario ISTAS21, este instrumento sirve para determinar los riesgos psicosociales y tener la oportunidad de tomar acciones que los prevengan. De esta manera es importante aludir sus principales características: es un cuestionario anónimo y completamente individual, además cuenta con dos versiones.

La versión completa, ha sido diseñada de forma que su aplicación es de utilidad para medir, prevenir, intervenir, vigilar epidemiológicamente en riesgo psicosocial, así también en investigaciones en salud ocupacional. Constituida de 142 preguntas, 53 de ellas son preguntas generales acerca de salud, empleo, salario y 89 preguntas específicas agrupadas en 5 dimensiones.

Por otro lado, la versión corta o breve del ISTAS21, está determinada en función de las preguntas de mayor importancia estadística de cada subdimensión. Esta versión es utilizada como un primer filtro o tamizaje, que brinda el acceso a una visión general de los niveles de riesgo psicosocial para proporcionar su fácil seguimiento.

De tal motivo, en el momento de identificar altos niveles de riesgo, es mejor optar por la aplicación de la versión completa, ya que esta aporta a especificar cada uno de los riesgos evaluados. Sin embargo, la versión corta también se usa como método de aprendizaje sobre la aplicación y estructura del cuestionario (ISTAS,2017).

El cuestionario mide cinco grandes grupos y a su vez dentro de estos existen varias dimensiones psicosociales.

- Exigencias psicológicas en el trabajo:

La esencia de esta dimensión es representar el significado de “demanda” bajo el modelo demanda-control. Las personas con alta incidencia en esta dimensión, quiere decir que las exigencias del trabajo son elevadas conjuntamente con el esfuerzo que emplean, sumado a esto las exigencias emocionales también tienen alta prevalencia (ISTAS, 2017).

- Conflicto trabajo-familia:

Doble presencia representa las exigencias sincrónicas o simultáneas del ámbito laboral y familiar del trabajador/a. Una alta prevalencia de personas “en rojo” puede indicar que los/las trabajadores/as tienen exigencias incompatibles en los dos ámbitos (por ejemplo, por horarios de trabajo extensos o incompatibles) (ISTAS, 2017).

- Control sobre el trabajo:

Trabajo activo es un trabajo donde es posible desarrollarse como persona, principalmente a través de la autonomía y las posibilidades de aprendizaje que tienen los trabajadores, es decir, el concepto de “control” del modelo demanda-control. Una alta prevalencia de personas “en rojo” puede significar que los trabajadores tienen escaso control sobre sus tareas, o que estas son irrelevantes, y por lo mismo son escasas las posibilidades de aprendizaje (ISTAS, 2017).

- Apoyo social de superiores:

Esta dimensión evalúa principalmente el liderazgo, y es más o menos equivalente al concepto de “apoyo social en la empresa” del modelo demanda-control-apoyo social. Una alta prevalencia de personas “en rojo” puede significar que los estilos de liderazgo son inapropiados (ISTAS, 2017).

- Compensaciones del trabajo:

Representa principalmente el reconocimiento que recibe el trabajador por el esfuerzo realizado, y es más o menos equivalente a la dimensión “recompensas” del modelo desbalance esfuerzo-recompensa, pero también mide la estabilidad del trabajo. Una alta prevalencia de personas “en rojo” puede significar que sienten escaso reconocimiento por su labor, o que su trabajo es inestable (ISTAS, 2017).

2.5 Procesamiento de datos

Para la tabulación de datos se utilizó la herramienta de Microsoft Excel, una vez que se analizó los resultados, se procedió a crear tablas de datos, especificando los subdimensiones con su debida información, con el manual de ISTAS21 se validaron los datos apoyados con las fórmulas del manual ya mencionado, y, se obtuvieron los puntajes totales de cada dimensión.

Se usó un patrón de escalas por colores para identificar la gravedad de los resultados obtenidos por cada dimensión, se marcó de color rojo el número con el porcentaje de mayor índice de riesgo, se resaltó de color amarillo el porcentaje con un dice medio de riesgo y por último se señaló de color verde a los resultados con un índice bajo de riesgo.

CAPÍTULO 3.

3. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos luego de la aplicación del cuestionario ISTAS21, analizando cada una de las dimensiones psicosociales y los riesgos correspondientes a cada una de ellas. Los tres cantones en los que se aplicó son: Paute, Gualaceo y Santa Isabel. De esta manera, la interpretación de estos resultados permitirá realizar la propuesta de mejora para disminuir los riesgos presentes en la empresa pública.

Dimensión 1. Exigencias psicológicas

Tabla 2

Resultados Exigencias psicológicas cuantitativas

	PAUTE	GUALACEO	SANTA ISABEL
BAJO	58,33%	42,86%	33,33%
MEDIO	8,33%	28,57%	16,67%
ALTO	33,33%	28,57%	50,00%

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados del riesgo Exigencias psicológicas cuantitativas permiten analizar que el cantón Santa Isabel tiene el 50% de su población afectada por este riesgo en comparación con los Paute y Gualaceo que tiene puntuaciones favorables.

Tabla 3

Resultados Exigencias psicológicas cognitivas

	PAUTE	GUALACEO	SANTA ISABEL
BAJO	33,33%	28,57%	16,67%
MEDIO	50,00%	42,86%	33,33%
ALTO	16,67%	28,57%	50,00%

Fuente: Elaboración propia.

Las Exigencias psicológicas cognitivas son parte de la dimensión de exigencias psicológicas, de esta manera el cantón Santa Isabel tiene el puntaje más alto con el 50% de trabajadores en “rojo”, lo que quiere decir en alto riesgo.

Tabla 4*Resultados Exigencias psicológicas emocionales*

	PAUTE	GUALACEO	SANTA ISABEL
BAJO	16,67%	0,00%	16,67%
MEDIO	33,33%	28,57%	16,67%
ALTO	50,00%	71,43%	66,67%

Fuente: Elaboración propia.

Igualmente, dentro de la dimensión de Exigencias psicológicas se encuentra las exigencias psicológicas emocionales, donde los tres cantones están altamente afectados, Paute con el 50%, Gualaceo con 71,43% y Santa Isabel con 66,67% de la población.

Tabla 5*Resultados Exigencias psicológicas de esconder emociones*

	PAUTE	GUALACEO	SANTA ISABEL
BAJO	25,00%	14,29%	33,33%
MEDIO	33,33%	28,57%	16,67%
ALTO	41,67%	57,14%	50,00%

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a las exigencias psicológicas de esconder emociones el cantón Gualaceo y Santa Isabel están sobre el 50%, a pesar de que Paute es el más bajo puede ir en aumento si no se toman acciones de mejora.

Tabla 6*Resultados Exigencias psicológicas sensoriales*

	PAUTE	GUALACEO	SANTA ISABEL
BAJO	16,67%	0,00%	0,00%
MEDIO	16,67%	14,29%	0,00%
ALTO	66,67%	85,71%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Siendo parte de las Exigencias psicológicas, las Exigencias psicológicas sensoriales son unas de las más altas en los tres cantones, Paute con 66,67% de sus trabajadores, Gualaceo con el 85, 71% y por último Santa Isabel con el 100%. Esto nos indica que se debe tomar medidas urgentes para reducir estos porcentajes.

Dimensión 2. Trabajo activo y posibilidades de desarrollo

Tabla 7

Resultados Influencia

	PAUTE	GUALACEO	SANTA ISABEL
BAJO	16,67%	14,29%	16,67%
MEDIO	25,00%	28,57%	16,67%
ALTO	58,33%	57,14%	66,67%

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto al riesgo de Influencia, los tres cantones sobrepasan el 50%, Paute con el 58,33% de su población, Gualaceo con un puntaje del 57,14% y Santa Isabel con 66,67%. Estos números indican que se debe iniciar acciones correctivas para disminuir este riesgo.

Tabla 8

Resultados de Control sobre el tiempo de trabajo

	PAUTE	GUALACEO	SANTA ISABEL
BAJO	0,00%	0,00%	0,00%
MEDIO	58,33%	14,29%	50,00%
ALTO	41,67%	85,71%	50,00%

Fuente: Elaboración propia.

El Control sobre el tiempo de trabajo es parte de la dimensión de Trabajo activo y posibilidades de desarrollo, así observamos que se debe trabajar principalmente en el cantón Gualaceo con el 85,71% de sus trabajadores en alto riesgo, también en Santa Isabel con el 50% de la población. Algo importante en este riesgo es que en ninguno de los tres cantones existen personas en bajo riesgo.

Tabla 9

Resultados Posibilidades de desarrollo en el trabajo

	PAUTE	GUALACEO	SANTA ISABEL
BAJO	25,00%	42,86%	50,00%
MEDIO	25,00%	14,29%	33,33%
ALTO	50,00%	42,86%	16,67%

Fuente: Elaboración propia.

Dentro de la misma dimensión, las Posibilidades de desarrollo demuestran que en el cantón Paute el 50% de personas se encuentran afectados por este riesgo. Gualaceo y Santa Isabel pueden trabajar en su prevención.

Tabla 10*Resultados Sentido de trabajo*

	PAUTE	GUALACEO	SANTA ISABEL
BAJO	58,33%	42,86%	83,33%
MEDIO	25,00%	42,86%	16,67%
ALTO	16,67%	14,29%	0,00%

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a Sentido del trabajo, los tres cantones están en condiciones favorables, con altos puntajes en “verde”, es decir, en bajo riesgo.

Tabla 11*Resultados Integración en la empresa*

	PAUTE	GUALACEO	SANTA ISABEL
BAJO	25,00%	71,43%	16,67%
MEDIO	50,00%	28,57%	50,00%
ALTO	25,00%	0,00%	33,33%

Fuente: Elaboración propia.

Como último riesgo de la dimensión de Trabajo activo y posibilidades de desarrollo, la Integración en la empresa presenta valores favorables para los tres cantones, con resultados por debajo del 50% en riesgo alto.

Dimensión 3. Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo

Tabla 12*Resultados Claridad de rol*

	PAUTE	GUALACEO	SANTA ISABEL
BAJO	25,00%	14,29%	66,67%
MEDIO	58,33%	57,14%	33,33%
ALTO	16,67%	28,57%	0,00%

Fuente: Elaboración propia.

Dentro de la dimensión de Apoyo social y calidad de liderazgo, está el riesgo de Claridad de rol, en el que los tres cantones no tienen altos valores en “rojo” o en alto riesgo, sin embargo, en los cantones Paute y Gualaceo muestran resultados considerables en riesgo medio por lo que se podrían tomar acciones correctivas.

Tabla 13

Resultados Conflicto de rol

	PAUTE	GUALACEO	SANTA ISABEL
BAJO	41,67%	71,43%	50,00%
MEDIO	41,67%	0,00%	33,33%
ALTO	16,67%	28,57%	16,67%

Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, tenemos el riesgo de Conflicto de rol, se obtienen resultados positivos, de esta manera el cantón Gualaceo y Santa Isabel tienen a su población por encima del 50% en condiciones bajas de riesgos.

Tabla 14

Resultados Calidad de liderazgo

	PAUTE	GUALACEO	SANTA ISABEL
BAJO	33,33%	14,29%	16,67%
MEDIO	16,67%	28,57%	50,00%
ALTO	50,00%	57,14%	33,33%

Fuente: Elaboración propia.

Siguiendo dentro de la misma dimensión, el riesgo de Calidad de liderazgo da como resultado al cantón Paute con el 50% y Gualaceo con 57,14% de trabajadores en alto riesgo.

Tabla 15

Resultados Calidad de la relación con sus superiores

	PAUTE	GUALACEO	SANTA ISABEL
BAJO	16,67%	28,57%	16,67%
MEDIO	25,00%	0,00%	33,33%
ALTO	58,33%	71,43%	50,00%

Fuente: Elaboración propia.

La Calidad de la relación con sus superiores presenta valores desfavorables para los tres cantones, siendo el más afectado Gualaceo con el 71,43%, seguido por Paute con 58,33%, por último, Santa Isabel con 50%.

Tabla 16*Resultados Calidad de la relación con los compañeros de trabajo*

	PAUTE	GUALACEO	SANTA ISABEL
BAJO	16,67%	14,29%	0,00%
MEDIO	33,33%	28,57%	16,67%
ALTO	50,00%	57,14%	83,33%

Fuente: Elaboración propia.

El último riesgo dentro de esta dimensión, está la Calidad de la relación con los compañeros de trabajo, una vez más, los tres cantones demuestran alto nivel de riesgo, el más alto tenemos a Santa Isabel con 83,33%, luego a Gualaceo con 57,14% y finalmente a Paute con 50% de la población. De esta forma es crucial tomar acciones para disminuir este riesgo.

Dimensión 4. Compensaciones

Tabla 17*Resultados Estima*

	PAUTE	GUALACEO	SANTA ISABEL
BAJO	16,67%	14,29%	50,00%
MEDIO	41,67%	57,14%	0,00%
ALTO	41,67%	28,57%	50,00%

Fuente: Elaboración propia.

Como parte de la dimensión de Compensaciones, se encuentra el riesgo de Estima, dando como resultado al cantón Santa Isabel con el 50% en “rojo”, esto significa que se encuentra en alto riesgo.

Tabla 18*Resultados Inseguridad con respecto al contrato*

	PAUTE	GUALACEO	SANTA ISABEL
BAJO	16,67%	42,86%	16,67%
MEDIO	16,67%	0,00%	33,33%
ALTO	66,67%	57,14%	50,00%

Fuente: Elaboración propia.

La Inseguridad con respecto al contrato está dentro de esta dimensión, tenemos altos valores desfavorables en los tres cantones, en Paute 66,67%, Gualaceo con 57,14% y Santa Isabel 50%.

Tabla 19*Resultados Inseguridad respecto a las características del trabajo*

	PAUTE	GUALACEO	SANTA ISABEL
BAJO	25,00%	14,29%	16,67%
MEDIO	16,67%	28,57%	33,33%
ALTO	58,33%	57,14%	50,00%

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, en esta dimensión tenemos la Inseguridad respecto a las características del trabajo, los resultados son negativos para los tres cantones, en Paute 58,33%, Gualaceo con 57,14% y Santa Isabel 50% de las personas están en alto riesgo.

Dimensión 5. Doble presencia

Tabla 20*Resultados Doble presencia*

	PAUTE	GUALACEO	SANTA ISABEL
BAJO	16,67%	0,00%	33,33%
MEDIO	41,67%	42,86%	16,67%
ALTO	41,67%	57,14%	50,00%

Fuente: Elaboración propia.

Dentro de la dimensión de Doble presencia está el riesgo de Preocupación por las tareas domésticas, en el cantón Gualaceo el 57,14% de la población y Santa Isabel con el 50% en “rojo”, lo que representa alto riesgo.

CAPITULO 4.

4. PLAN DE ACCIÓN

Dentro de una empresa existe la amenaza de riesgo y pérdida, el objetivo que se persigue es contar con un plan de acción que nos permita tener las herramientas, recursos y desarrollar actividades para prevenir, corregir y mitigar estos riesgos. Por lo tanto, se propone a la organización el siguiente plan de acción.

Tabla 21

Intervención frente a Riesgos Psicosociales

RIESGO	CONCEPTO	ACCIONES
Exigencias psicológicas emocionales	Asociado con la distancia de involucrar emociones en las situaciones de trabajo. (ISTAS, 2016)	<ul style="list-style-type: none"> ● Reuniones periódicas que aborden temas de manejo emocional en el trabajo. ● Revisar las actividades que cada colaborador realiza (perfiles de cargo). ● Vincular a las personas en prácticas saludables como mindfulness (meditación). ● Hacer uso de las vacaciones para la recuperación del personal. ● Brindar ayuda profesional a los colaboradores que la requieran.
Exigencias psicológicas sensoriales	Se refiere a la exposición permanente de usar los sentidos, especialmente la vista con una alta atención. (ISTAS, 2016)	<ul style="list-style-type: none"> ● Charlas y afiches informativos de formas de disminuir el estrés para una recuperación física y mental durante y después a una jornada de trabajo. ● Contactar a un profesional de ergonomía que oriente los espacios de trabajo. ● Hacer uso de las vacaciones para la recuperación del personal. ● Implementar un plan de pausas activas
Influencia	Autonomía y posibilidades de decisión en la manera de cómo realizar la tarea. (ISTAS, 2016)	<ul style="list-style-type: none"> ● Establecer planes formativos relacionados con las necesidades de capacitación, receptando las sugerencias de los trabajadores.
Calidad de la relación con sus superiores	Atributos de los superiores y la organización necesaria para la	<ul style="list-style-type: none"> ● Reuniones periódicas que generen un ambiente de confianza entre superiores y subordinados.

	realización del trabajo. (ISTAS, 2016)	<ul style="list-style-type: none"> ● Ajustar el organigrama de la empresa aclarando los canales de mando para todos los trabajadores. ● Implementar planes de inducción y reinducción. ● Crear vías de comunicación directas. ● Charla de acoso laboral para mantener un concepto claro de estas temáticas.
Calidad de la relación con los compañeros de trabajo	Comunicación y ayuda que se expresa en las relaciones con los compañeros de trabajo. (ISTAS, 2016)	<ul style="list-style-type: none"> ● Reuniones que generen un ambiente de confianza. ● Hacer uso de los canales de comunicación. ● Charla de acoso laboral para mantener un concepto claro de estas temáticas.
Inseguridad respecto al contrato	Preocupación constante por la estabilidad o renovación de contrato, despido o ascenso. (ISTAS, 2016)	<ul style="list-style-type: none"> ● Brindar la información necesaria para la comprensión de los contratos de trabajo, salarios, horarios, etc. ● Optar por el desarrollo de planes de carrera y formación para los colaboradores.
Inseguridad respecto a las características del trabajo	Inseguridad acerca de las funciones y condiciones de las tareas, cambios de lugar, horarios, etc. (ISTAS, 2016)	<ul style="list-style-type: none"> ● Revisar las actividades que cada colaborador realiza (perfiles de cargo). ● Revisar los manuales de funciones y perfiles de cargo para asegurar que las tareas están bien establecidas. ● Evaluar el tiempo empleado en la realización de las tareas correspondientes a cada colaborador.

Elaboración propia

Conclusiones

Para una empresa es de vital importancia preocuparse por el bienestar de las personas y analizar los riesgos psicosociales que están afectando en mayor o menor grado a los trabajadores provocando mermas en términos de productividad e incluso trascendiendo a la salud y vida personal del individuo.

Después de la aplicación del cuestionario ISTAS21 en su versión completa, utilizado para medir la presencia de Riesgos Psicosociales, se puede concluir que la población estudiada se encuentra en condiciones desfavorables dentro de la primera dimensión de Exigencias psicológicas especialmente en los riesgos de Exigencias psicológicas emociones y Exigencias psicológicas sensoriales, en los que los tres cantones tienen porcentajes altos de riesgo, debido a la naturaleza del trabajo que la empresa realiza y por el contacto que tienen con el público, las personas están expuestas a una gran demanda de trabajo psicológico, emocional y esfuerzo sensorial.

Con respecto a la segunda dimensión de Control sobre el trabajo, los trabajadores están afectados por el riesgo de Influencia, esto quiere decir que se expresa inconformidad con la falta de autonomía en el proceso de las tareas, de esta forma no existe ninguna posibilidad de demostrar habilidades y capacidades, perdiendo el sentido de trabajo.

De igual manera en la tercera dimensión de los tres cantones se ven perjudicados por los riesgos de Calidad de la relación con sus superiores y Calidad de la relación con los compañeros de trabajo, lo que significa que los vínculos sociales son escasos o son muy débiles, falta de comunicación o las formas en las que lo hacen son inadecuadas.

Por último, en la cuarta dimensión de Compensaciones, los riesgos más altos son la Inseguridad por el contrato de trabajo e Inseguridad por las características del trabajo. Los trabajadores se sienten inseguros con la remuneración que reciben por su trabajo, inseguros acerca de las condiciones de su contrato y todo lo que este implica. Al igual que las características de lo que realizan día a día no está claro.

De esta manera, este estudio arroja datos relevantes relacionados con la presencia de los riesgos psicosociales en la empresa pública, si estos no se corrigen a su debido tiempo, las consecuencias no solo pueden costar la salud de las personas sino también implica gastos para la organización, ya que da lugar a sentimientos de insatisfacción lo que traduce en altos niveles de ausentismo y rotación.

Si una empresa no brinda la seguridad económica, física y emocional a un trabajador, este buscará un lugar donde sí lo hagan, un lugar donde obtenga reconocimiento, apoyo, respeto, por lo que se esforzará aún más por hacer bien su trabajo, aumentando nivel de motivación y eficiencia.

Por lo cual el plan de propuesta se plantea con el fin de ayudar a mitigar los riesgos psicosociales presentes para propiciar ambientes laborales saludables y buenas condiciones de salud para los colaboradores, siendo esto responsabilidad de toda la organización ya que son factores determinantes en el buen desempeño de sus actividades y para el rendimiento de las organizaciones.

Recomendaciones

Frente al impacto que los riesgos psicosociales presentes provocan en los colaboradores se considera oportuno recomendar a la empresa realizar la evaluación de riesgos psicosociales de manera anual, con la información que se obtenga se podrá realizar el diagnóstico pertinente y establecer acciones preventivas o de acción para disminuir los riesgos presentes, además cada año se podrá comparar con los anteriores para saber cuáles son los riesgos que han disminuido, se mantienen o aumentan, es importante seguir o tomar como guía el plan de acción propuesto para desarrollar medidas preventivas o de intervención en base a los riesgos identificados en la evaluación para disminuir la presencia de riesgos en los tres cantones.

Así mismo, es de gran ayuda disponer de señalización de seguridad al y brindar la información sobre la misma a todo el personal de la empresa. Los colores y símbolos de seguridad se utilizan para prevenir accidentes y peligros que atenten contra la integridad física y salud de las personas, así como para hacer frente a ciertas emergencias que se susciten en el lugar de trabajo.

Tener en cuenta la posibilidad de realizar una evaluación de necesidades en cuanto a capacitación y formación del personal al igual que el establecimiento de planes formativos según las necesidades. La mejor manera para que una empresa se adapte a las nuevas exigencias del entorno es desarrollar el recurso humano, potenciando las competencias, capacidades y habilidades a través de formación constante ya que, si la empresa no forma a su personal, se presentaran fallas o un gasto superior de tiempo en las operaciones o procesos que desarrolla la organización independiente de los servicios que esta ofrece.

Se menciona también la implementación de procesos de reclutamiento y selección de personal y a su vez construir perfiles de cargo que definan competencias y conocimientos mínimas, facilitando la selección de las personas que se ajusten al cargo y además se alineen a los valores organizacionales. Así la empresa se beneficia al tener mermas en cuanto a rotación de personal.

Se recomienda fortalecer o instruir una cultura de prevención en cuanto a riesgos psicosociales, violencia, acoso laboral, drogas, etc. Con esto ayudaremos a que los colaboradores se sientan seguros y protegidos, sepan cómo actuar y que la organización no tiene tolerancia ante ninguna de estas situaciones. Por lo que, es conveniente fomentar

la participación en eventos deportivos y prácticas saludables dentro y fuera de las instalaciones como una manera de unir a las personas, mejorando las relaciones interpersonales, compañerismo, entre otros aspectos positivos.

Además, se puede considerar tomar cierta flexibilidad a los estilos de liderazgo que son demasiado autoritarios, formando a los líderes de la organización para que puedan crear lazos de confianza, influir y motivar a los demás, mejorando la comunicación y brindando el acompañamiento a en la gestión realizada para que logren sus metas y objetivos como equipo.

Finalmente, se puede establecer incentivos no económicos o intrínsecos al personal, demostrando que los trabajadores son valorados por la empresa y se reconoce su esfuerzo, no sólo se incrementará su motivación, también se reforzará su compromiso con la empresa y aumentará los niveles de eficiencia y bienestar.

REFERENCIAS

- Anaya-velasco, A. (2017). Modelo de Salud y Seguridad en el Trabajo con Gestión Integral para la Sustentabilidad de las organizaciones (SSeTGIS). *Ciencia y Trabajo*, 19(59), 95-104. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000200095>
- Barreda, J., & Rodas, I. (2017). *Factores de Riesgo Psicosocial y satisfacción laboral en una empresa distribuidora de productos de consumo masivo*. [Tesis de grado no publicada]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Beltrán, K., & Minaya, L. (2020). *Riesgos físicos y ergonómicos para la seguridad y salud ocupacional de los trabajadores del laboratorio Nes Larvas del cantón, Jama*. [Tesis de grado no publicada]. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.
- Bruno, W. (2021). *Relación entre los factores de riesgo psicosocial laboral y el síndrome de Burnout en teleoperadores de una empresa de call center*. Lima, 2020. [Tesis de grado no publicada]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Camacho, A., & Mayorga, D. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos Derechos y Valores*, 159–172. DOI: <http://dx.doi.org/10.18359/prole.3047>
- Cueva, P. (2019). *Evaluación de Riesgos Psicosociales a los que están expuestos los Docentes de la Facultad de Filosofía de la Universidad del Azuay*. Universidad Internacional de La Rioja.
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, (2019). *Trabajos saludables: alerta frente a sustancias peligrosas*. Oficina de Publicaciones. <https://data.europa.eu/doi/10.2802/76757>
- Feria, K. (2018). Los riesgos psicosociales en el trabajo: un reto colectivo en el desarrollo laboral cubano. *Lex Social: Revista De Derechos Sociales*, 8(1), 174–205. Recuperado a partir de https://www.upo.es/revistas/index.php/lex_social/article/view/2921
- Franco-Yoza, J., Loor-Sáenz, A., & Villafuerte-Solís, S. (2022). Seguridad Ocupacional y el Desempeño Laboral del Personal, Caso: Unidad de Higiene del Gobierno Autónomo Descentralizado. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 361-371. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2576>
- Morán, Y., y Paucar, R. (2018). *Salud ocupacional en los trabajadores de limpieza de la municipalidad provincial de Huancavelica-2018*. [Tesis de grado no publicada] Universidad Nacional de Huancavelica.
- Morales, Y. (2021). *Síndrome de boreout en Latinoamérica*. [Tesis de grado no publicada]. Universidad Señor de Sipán, Lima- Perú.
- Organización Internacional del Trabajo. (2017). *Boletín Internacional de Investigación Sindical*. (8).
- Organización Internacional del Trabajo. (2019). *Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo*. ISBN: 978-92-2-133156-8

- Ortega Alarcón, J., Rodríguez López, J., & Hernández Palma, H. (2017). Importancia de la seguridad de los trabajadores en el cumplimiento de procesos, *Revista Academia & Derecho*, 155–176.
- Oviedo-Quiñonez, R., Defranc-Balanzategui, P., & Otero-Gorotiza, T. (2018). Seguridad y salud laboral: una revisión en el contexto actual, a propósito de la nueva ISO 45.001. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 4, 239–256. <https://doi.org/10.23857/dc.v4i2.823>
- Pérez, A., Aguilera, Cañizares, A., y Erazo, G. (2021). Seguridad e higiene industrial en el proceso de producción para la reducción de enfermedades profesionales y accidentes laborales. *Centro Sur*, 4(2), 86–99. <https://doi.org/10.37955/cs.v4i2.67>
- Pozo, M. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda, de la ciudad de Quito*. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Salamanca-Velandia, S. R., y Pérez-Torres, J. M. (2019). Guía sobre los factores de Riesgo Psicosocial en las organizaciones. Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia. Doi: <https://doi.org/10.16925/gcgp.11>.
- Salamanca, S. R., Pérez, J. M., Infante, A. F., y Olarte, Y. Y. (2019). Análisis de los factores de riesgo psicosocial a nivel nacional e internacional. *Revista Temas*, 39–45. <https://doi.org/https://doi.org/10.15332/rt.v0i13.2332>
- Torres Campuzano, J. M. y Llorca-Rubio, J. L. (2020). *Factores psicosociales laborales: una descripción de la clasificación colombiana de los riesgos psicosociales*. Cali, Colombia: Editorial Universidad Santiago de Cali.
- Unión General de Trabajadores. (2017). *Manual Informativo de PRL: Riesgos Psicosociales*.
- Valle, N. (2018). Aportes para creación de un programa de higiene y seguridad laboral para prevenir accidentes y riesgos. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración Enfoques*, (8). <http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v2i8.47>
- Weissbrodt, R., & Giaque, D. (2017). *Las inspecciones de trabajo y la prevención de riesgos psicosociales*. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2017.02.012>

Cuestionario SUSES0/ISTAS21

Versión completa

Por favor, conteste TODAS las preguntas. Recuerde que no hay preguntas buenas ni malas. Sus respuestas serán tratadas con absoluta confidencialidad.

Sección general

Datos demográficos

Sexo

- Hombre
 Mujer.

¿Qué edad tiene?

- Menos de 26 años
 Entre 26 y 35 años
 Entre 36 y 45 años
 Entre 46 y 55 años
 Más de 55 años

Salud y bienestar personal

Nº	Pregunta	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Mala
SG1	En general diría Ud. que su salud es					

Para Ud. ¿qué tan CIERTA O FALSA es cada una de estas afirmaciones respecto a su salud?

Por favor responda TODAS las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para CADA UNA de ellas.

Nº	Pregunta	Totalmente cierta	Casi siempre cierta	No sé	Casi siempre falsa	Totalmente falsa
SG2	Me enfermo con más facilidad que otras personas					
SG3	Estoy tan saludable como cualquier persona					
SG4	Creo que mi salud va a empeorar					
SG5	Mi salud es excelente					

Las preguntas que siguen se refieren a cómo se ha sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS.

Por favor responda TODAS las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para CADA UNA de ellas.

Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
SM1	¿Estuvo muy nerviosa/o?					
SM2	¿Estuvo muy decaída/o que nada lo anima?					
SM3	¿Se sintió tranquila/o y calmada/o?					
SM4	¿Se sintió desanimada/o y triste?					
SM5	¿Se sintió una persona feliz?					
VT1	¿Se sintió muy animosa/o?					
VT2	¿Se sintió con mucha energía?					
VT3	¿Se sintió agotada/o?					
VT4	¿Se sintió cansada/o?					

AT1. En los últimos 12 meses, ¿ha tenido usted algún accidente de trabajo como golpe, caída, herida, corte, fractura, quemadura o envenenamiento? (excluya accidentes de trayecto)

- No
 Sí

EP1. ¿Usted tiene o ha tenido alguna enfermedad diagnosticada que haya sido provocada y/o agravada por el trabajo?

- No
 Sí

¿DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS, con qué frecuencia ha tenido los siguientes problemas?

Por favor, responda a TODAS las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
SR1	No he tenido ánimos para estar con gente					
SR2	No he podido dormir bien					
SR3	He estado irritable					
SR4	Me he sentido agobiado/a					
SR5	¿Ha sentido opresión o dolor en el pecho?					
SR6	¿Le ha faltado el aire?					
SR7	¿Ha sentido tensión en los músculos?					
SR8	¿Ha tenido dolor de cabeza?					
SR9	¿Ha tenido problemas para concentrarse?					
SR10	¿Le ha costado tomar decisiones?					
SR11	¿Ha tenido dificultades para acordarse de las cosas?					
SR12	¿Ha tenido dificultades para pensar de forma clara?					

Trabajo y empleo actual

TE1. ¿En qué unidad geográfica (sucursal, piso, región, etc.) trabaja usted? (lista de unidades consideradas)

TE2. ¿En qué estamento, profesión o cargo está usted? (lista de estamentos, profesiones, cargos, etc.)

TE3. ¿En qué departamento, unidad o sección trabaja usted? (lista de departamentos, unidades, etc.)

TE4. En el último año, ¿ha trabajado en dos o más secciones o departamentos al mismo tiempo?

- No
 Sí

TE5. En el último año, ¿ha tenido dos o más jefes o supervisores al mismo tiempo?

- No
 Sí

TE6. ¿El trabajo que realiza se corresponde con su sueldo?

- Sí
 No, el trabajo que hago está por encima de lo que se me reconoce en el sueldo
 No, el trabajo que hago está por debajo de lo que se me reconoce en el sueldo
 No lo sé

TE7. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta empresa o institución?

- De 0 hasta 6 meses
 Más de 6 meses y hasta 2 años
 Más de 2 años y hasta 5 años
 Más de 5 años y hasta de 10 años
 Más de 10 años

TE8. ¿Considera que los ascensos o promociones que ha tenido están en armonía con el tiempo que lleva en la empresa o institución?

- No
 Sí

TE9. Su jornada de trabajo es:

- a tiempo parcial
 a tiempo completo
 no sujeto a cumplimiento de horario

TE10. Su horario de trabajo es:

- horario diurno (mañana y tarde)
 turno fijo de mañana
 turno fijo de tarde
 turno fijo de noche
 turnos rotatorios

TE11. Su jornada laboral es:

- de lunes a viernes
- de lunes a sábado
- sólo fines de semana o festivos
- de lunes a viernes y a veces sábado, domingo y festivos
- semana corrida, incluyendo domingo y festivos

TE12. Si le cambian de horario (turno, hora de entrada o de salida), o de días de la semana en que trabaja, ¿con cuánto tiempo de antelación se lo comunican?

- no me cambian de horario ni de días de trabajo
- usualmente me lo comunican con varios días de anticipación y no me produce mayores inconvenientes
- habitualmente me lo comunican con algunos días de anticipación, pero me ocasiona dificultades en otros aspectos de mi vida
- habitualmente me lo comunican de un día para otro
- habitualmente me lo comunican en el mismo día

TE13. Indique cuántas horas semanales trabajó para la empresa o institución la semana pasada:

_____ horas semanales

TE14. Si en la pregunta anterior anotó menos de 45 (44 sector público) horas, señale cuál fue la razón. Si anotó más de 45 (44 sector público) horas, marque la primera alternativa.

- la semana pasada trabajé 45 (44) horas o más
- trabajo a tiempo parcial para esta empresa o institución
- tengo una distribución irregular de mi jornada de trabajo (no siempre trabajo las mismas horas)
- he estado de vacaciones, enfermo o con permiso
- otros motivos

TE15. ¿Qué tipo de relación laboral tiene con la empresa o institución?

- tengo contrato indefinido o mi cargo es de planta
- tengo contrato temporal o mi cargo es a contrata
- trabajo por faenas o proyectos
- estoy contratado por una empresa externa
- tengo contrato a honorarios
- soy estudiante en práctica
- no tengo contrato

TE16. Aproximadamente, ¿cuánto es su sueldo líquido mensual?

- \$200.000 o menos
- entre \$200.001 y \$500.000
- entre \$500.001 y \$800.000
- entre \$800.001 y \$1.000.000
- entre \$1.000.001 y \$2.000.000
- Más de \$2.000.000

TE17. Su sueldo es

- Fijo
- Sueldo base más comisiones o variable
- Sólo variable

TE18. ¿Qué parte de su sueldo destina Ud. al pago de deudas (considere deudas de casas comerciales, tarjetas bancarias, deudas por educación y salud, deudas hipotecarias)?

- No tengo deudas.
- Destino hasta un 10% de mi sueldo al pago de mis deudas
- Destino hasta un 25% (un cuarto) de mi sueldo al pago de mi deudas
- Destino hasta un 50% (la mitad) de mi sueldo al pago de mis deudas
- Destino más del 50% (más de la mitad) de mi sueldo al pago de mis deudas

TE19. Si usted tiene deudas, indique qué grado de dificultad tiene para pagarlas

- No tengo deudas.
- Tengo deudas, pero no tengo dificultades para pagarlas
- Tengo deudas, y tengo ocasionales dificultades para pagarlas
- Tengo deudas, y tengo siempre dificultades para pagarlas
- Tengo deudas, y tengo permanentes y graves dificultades para pagarlas

Licencias médicas

LM1. En los últimos 12 meses, ¿cuántas licencias médicas ha tenido aproximadamente? (excepto licencia médica por prenatal y postnatal, y por permiso por enfermedad grave de hijo menor de 1 año)

- No he tenido ninguna licencia por enfermedad en el último año
- Aproximadamente, he tenido _____ licencias por enfermedad en el último año

LM3. En los últimos 12 meses, ¿cuántos días aproximadamente ha estado con licencia médica? (excepto licencia médica por prenatal y postnatal, y por permiso por enfermedad grave de hijo menor de 1 año)

- No he estado con licencia por enfermedad en el último año
- Aproximadamente, he tenido _____ días de licencia por enfermedad en el último año

Sección específica de riesgo psicosocial

Por favor, responda a TODAS las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas. Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que nos interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo. Muchas gracias.

Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias de su trabajo

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
CU1	¿Tiene que trabajar muy rápido para entregar tareas solicitadas en poco tiempo?					
CU2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?					
CU3	¿Tiene tiempo para tener al día su trabajo?					
CU4	¿Se retrasa en la entrega de su trabajo?					
CU5	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
CU6	¿Tiene tiempo suficiente para hacer su trabajo?					
CU7	¿Tiene que quedarse después de la hora de salida para completar su trabajo?					
CO1	En su trabajo, ¿tiene usted que controlar o estar atento a muchas situaciones a la vez?					
CO2	En su trabajo, ¿tiene que memorizar muchas cosas?					
CO3	¿Su trabajo requiere que sea capaz de proponer nuevas ideas?					
CO4	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones en forma rápida?					
CO5	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?					
CO6	¿Tiene que tomar decisiones que son importantes para su lugar de trabajo?					
CO7	El trabajo que usted hace, ¿puede tener repercusiones importantes sobre sus compañeros, clientes, usuarios, máquinas o instalaciones?					
CO8	En su trabajo, ¿tiene que manejar muchos conocimientos?					



Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
EM1	¿Hay en su trabajo momentos y/o situaciones que le producen desgaste emocional?					
EM2	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?					
EE1	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus opiniones y no expresarlas?					
EE2	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?					
ES1	¿Su trabajo requiere mucha concentración?					
ES2	¿Su trabajo requiere mirar con detalle?					
ES3	¿Su trabajo requiere atención constante?					
ES4	¿Su trabajo requiere un alto nivel de exactitud?					

Las siguientes preguntas tratan sobre el margen de autonomía que Ud. tiene en su actual trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
IN1	¿Otras personas toman decisiones sobre sus tareas?					
IN2	¿Tiene poder para decidir sobre el ritmo al que trabaja?					
IN3	¿Puede escoger a quién tiene como compañero/a de trabajo?					
IN4	¿Tiene poder para decidir sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
IN5	¿Tiene poder para decidir sobre el horario en el que trabaja?					
IN6	¿Tiene poder para decidir sobre la calidad del trabajo que usted tiene?					
IN7	¿Tiene poder para decidir sobre el orden en el que realiza sus tareas?					

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
CT1	¿Puede decidir cuándo hace un descanso?					
CT2	¿Puede tomar las vacaciones más o menos cuando usted quiere?					
CT3	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					
CT4	Si tiene algún asunto personal o familiar, ¿puede dejar su puesto de trabajo al menos una hora, sin tener que pedir un permiso especial?					

Las siguientes preguntas se refieren a las posibilidades de desarrollo, el sentido del trabajo y la integración dentro de la empresa o institución.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
PD1	¿Su trabajo es variado (tareas diferentes y diversas)?					
PD2	¿Su trabajo requiere un alto nivel de especialización (habilidad y conocimientos específicos, experiencia...)?					
PD3	¿Tiene que hacer lo mismo una y otra vez, en forma repetida?					
PD4	¿Su trabajo requiere que tenga iniciativa?					
PD5	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
PD6	¿La realización de su trabajo permite que aplique sus habilidades y conocimientos?					
PD7	¿Su trabajo le da la oportunidad de mejorar sus habilidades técnicas y profesionales?					
ST1	Las tareas que hace ¿tienen sentido para usted?					
ST2	Las tareas que hace ¿le parecen importantes?					
ST3	¿Se siente comprometido con su profesión u oficio?					
IE1	¿Le gustaría quedarse en la empresa o institución en la que está para el resto de su vida laboral, manteniendo las condiciones personales y laborales actuales?					
IE2	¿Habla con entusiasmo de su empresa o institución?					
IE3	¿Siente que los problemas en su empresa o institución son también suyos?					
IE4	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?					

Las siguientes preguntas tratan sobre el grado de definición de sus tareas y de los conflictos que puede suponer la realización de su actual trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
RL1	¿Sabe exactamente qué margen de autonomía (decisión personal) tiene en su trabajo?					
RL2	¿Su trabajo tiene objetivos o metas claras?					
RL3	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
RL4	¿Sabe exactamente qué se espera de usted en el trabajo?					
CR1	¿Debe hacer o se siente presionado a hacer cosas en el trabajo que no son aceptadas por algunas personas?					
CR2	¿Se le exigen cosas contradictorias en el trabajo?					
CR3	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
CR4	¿Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias?					
CR5	¿Tiene que hacer cosas en contra de sus principios y valores en el trabajo?					

Las siguientes preguntas tratan de la relación con sus jefes o supervisores directos en su actual trabajo

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
CL1	Sus jefes directos, ¿se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional? (perfeccionamiento, educación, capacitación)					
CL2	Sus jefes directos, ¿planifican bien el trabajo?					
CL3	Sus jefes directos, ¿resuelven bien los conflictos?					
CL4	Sus jefes directos, ¿se comunican (bien) de buena forma y claramente con los trabajadores y trabajadoras?					
CL5	Sus jefes directos, ¿le dan importancia a que los trabajadores/as estén a gusto en el trabajo?					
CL6	Sus jefes directos, ¿asignan bien el trabajo?					

Las siguientes preguntas tienen que ver con el apoyo que recibe para realizar su trabajo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
RS1	¿En su empresa o institución se le informa con suficiente anticipación de los cambios que pueden afectar su futuro, tanto laboral como personal?					
RS2	¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?					
RS3	¿Su superior habla con usted acerca de cómo lleva a cabo su trabajo?					
RS4	Su superior directo, ¿está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo?					
RS5	¿Recibe ayuda y apoyo de su superior directo?					
RC1	¿Con qué frecuencia habla con sus compañeros o compañeras sobre cómo lleva a cabo su trabajo?					
RC2	¿Con qué frecuencia sus compañeros o compañeras están dispuestos a escuchar sus problemas en el trabajo?					
RC3	¿Con qué frecuencia recibe ayuda y apoyo para el trabajo de sus compañeras o compañeros?					
RC4	¿Hay un buen ambiente entre usted y sus compañeros y compañeras de trabajo?					
RC5	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
RC6	En su trabajo, ¿siente usted que forma parte de un grupo o equipo de trabajo?					

Las siguientes preguntas tienen que ver con el reconocimiento a su trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
ET1	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
ET2	Mis compañeros de trabajo me dan el reconocimiento que merezco					
ET3	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario					
ET4	En mi trabajo me tratan injustamente					
ET5	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado					

Las siguientes preguntas tienen que ver con su preocupación por posibles cambios en sus actuales condiciones de trabajo.

Nº	Pregunta	Estoy muy preocupado	Estoy bastante preocupado	Estoy más o menos preocupado	Estoy un poco preocupado	No estoy preocupado por esto
IC1	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?					
IC2	¿Está preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que se quedara cesante?					
IC3	¿Está preocupado por si le varían el sueldo (que no se lo reajusten, que se lo bajen, que introduzcan el salario variable, que le paguen en especies)?					
IC4	¿Está preocupado por si no le hacen un contrato indefinido?					
IC5	¿Está preocupado por si no le ascienden?					
IT1	¿Está preocupado por si le trasladan contra su voluntad a otro lugar de trabajo, obra, funciones, unidad, departamento o sección?					
IT2	¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?					
IT3	¿Está preocupado por si le cambian contra su voluntad los horarios (turnos, días de la semana, horas de entrada y salida)?					



Las siguientes preguntas tienen que ver con su preocupación por responsabilidades familiares

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
DP1	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					
DP2	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)					