



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE IBARRA**

ESCUELA DE NEGOCIOS Y COMERCIO INTERNACIONAL

INFORME FINAL DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:

**LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN EL ESTRÉS,
CONTEXTO DE PANDEMIA COVID 19 EN LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
MAGÍSTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA LA
COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL Y GLOBAL**

AUTORA: Rosa Elvira Ramírez Naranjo

ASESOR: Horacio Leonel Pabón Arévalo

IBARRA, MARZO-2023

Ibarra, 25 de mayo del 2023

Mgs. Horacio Leonel Pabón Arévalo
ASESOR

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final de investigación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes en la Escuela de Negocios y Comercio Internacional (ENCI), de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra (PUCESI); en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

(f.)



Mgs. Horacio Leonel Pabón Arévalo
C.C.: 100128867-7

PÁGINA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El jurado examinador, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra (PUCESI):

(f):



Mgs. Patricio Roberto Tadeo Tadeo

C.C.: 100170904-5

(f):



Mgs. Jorge Stalin Chávez Vaca

C.C.: 100210004-6

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Rosa Elvira Ramírez Naranjo, declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 165 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, que manifiesta textualmente: “Se reconoce facultad de los autores y demás titulares de derechos de disponer de sus derechos o autorizar las utilidades de sus obras o prestaciones, a título gratuito u oneroso, según las condiciones que determinen. Esta facultad podrá ejercerse mediante licencias libres, abiertas y otros modelos alternativos de licenciamiento o la renuncia”.

Ibarra, de 2 de marzo del 2023

f): 

Rosa Elvira Ramírez Naranjo

C.C.: 0501389217

AUTORÍA

Yo, Rosa Elvira Ramírez Naranjo, portadora de la cédula de ciudadanía N°0501389217, declaro que la presente investigación es de total responsabilidad del (los) autor (es), y eximo expresamente a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra de posibles reclamos o acciones legales.

f):



Rosa Elvira Ramírez Naranjo

C.C.: 0501389217

DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo: Rosa Elvira Ramírez Naranjo, con CC: 0501389217, autora del trabajo de grado intitulado: “Los factores de riesgo psicosocial y su incidencia en el estrés, contexto de pandemia COVID 19 en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas”, previo a la obtención del título profesional de Magister en Gestión del Talento Humano”, en la Escuela de Negocios y Comercio Internacional.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede- Ibarra, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sera integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra a difundir a través del Repositorio Digital de la PUCESI el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad.

Ibarra, 2 de marzo del 2023

(f.) 

Rosa Elvira Ramírez Naranjo

C.C. 0501389217

DEDICATORIA

Dedico la presente investigación a Dios por el valor de la vida, lo veo en su infinita gracia para seguir adelante, con el apoyo incondicional de mi compañero de vida Wiliam, mi hija y del recuerdo profundo de mi hijo Ariel, quienes me mueven a seguir cada día con el deseo de continuar a pesar de todo y un día a la vez.

A todos los maestros de posgrado que, con sus enseñanzas y experiencia de vida, ha plasmado su conocimiento y su vocación de servicio.

AGRADECIMIENTO

Mi reconocimiento y agradecimiento especial a mi tutor, por el apoyo recibido, a los docentes que compartieron sus vivencia en un proceso de formación teórico a la práctica, saberes integrals al servicio del bienestar del talento humano, en las instituciones a las que nos pertenecemos.

A todo el personal de la Universidad Católica en la sede Esmeraldas por las facilidades prestadas para la realización de la presente investigación y permitir contribuir con el bienestar de sus colaboradores.

ÍNDICE GENERAL

Portada:.....	i
CERTIFICA:.....	ii
PÁGINA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iii
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS	iv
AUTORÍA	v
DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN.....	vi
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	viii
RESUMEN Y PALABRAS CLAVE	xii
ABSTRACT.....	xiii
1. Estado del Arte.....	1
1.1. Introducción	1
1.2. Investigaciones Internacionales	1
1.3. Investigaciones Nacionales	2
1.4. Investigaciones locales.....	2
1.5. Marco teórico	3
1.6. Marco legal.....	20
1.7. Marco conceptual	21
2. Materiales y Métodos.....	24
2.1. Proceso de investigación.....	24
2.2. Modelos teóricos de la investigación	24
2.3. Métodos de investigación.....	26
2.4. Delimitación espacial y temporal.....	26
2.5. Población y muestra	27
2.6. Instrumentos de recolección de datos	27

2.7. Procedimiento	29
3. Resultados y Discusión.....	29
3.1. Resultados de la investigación	29
3.2. Datos sociodemográficos.....	30
3.3. Discusión.....	50
4. Conclusiones.....	52
5. Recomendaciones	54
5.1. Propuesta de medidas correctivas	55
6. Referencias Bibliográficas.....	59
Anexos.....	63

Índice de Tablas

Tabla 1. Riesgos psicosociales: clasificación de causas y conductas	7
Tabla 2. Clasificación de Factores de riesgos psicosociales.....	10
Tabla 3. Categoría de Riesgo Psicosocial - Exigencias emocionales	39
Tabla 4. Categoría de Riesgo Psicosocial - Apoyo social de compañeros	40
Tabla 5. Frecuencias acumuladas. Categoría de Riesgo Psicosocial - Apoyo social de compañeros	40
Tabla 6. Categoría de Riesgo Psicosocial - Inseguridad sobre el empleo	41
Tabla 7. Frecuencias acumuladas. Categoría de Riesgo Psicosocial - Inseguridad sobre el empleo.....	41
Tabla 8. Categoría de Riesgo Psicosocial - Inseguridad sobre las condiciones de trabajo.....	42
Tabla 9. Frecuencias acumuladas. Categoría de Riesgo Psicosocial - Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	42
Tabla 10. Categoría de Riesgo Psicosocial - Conflicto del rol	43
Tabla 11. Frecuencias acumuladas. Categoría de Riesgo Psicosocial - Conflicto del rol	43

Tabla 12. Categoría de Riesgo Psicosocial – Ritmo del trabajo	44
Tabla 13. Frecuencias acumuladas - Ritmo del trabajo	44
Tabla 14. Categoría Nivel de estrés – Hombres	45
Tabla 15. Frecuencias acumuladas. Categoría Nivel de estrés – Hombres	46
Tabla 16. Categoría Nivel de estrés – Mujeres	46
Tabla 17. Frecuencias acumuladas. Categoría Nivel de estrés – Mujeres	47
Tabla 18. Categoría de Riesgo Psicosocial - Ritmo de trabajo y	48
Tabla 19. Categoría de Riesgo Psicosocial - Ritmo de trabajo y niveles de estrés	48
Tabla 20. Categoría de Riesgo Psicosocial - Ritmo de trabajo y niveles de estrés	49
Tabla 21. Categoría de Riesgo Psicosocial - Ritmo de trabajo y niveles de estrés	49

Índice de Figuras

Figura 1. Fases de investigación I.....	25
Figura 2. Fases de investigación II	25
Figura 3. Presencia por género.	31
Figura 4. Estado civil.....	31
Figura 5. Edad.....	32
Figura 6. Área de trabajo	33
Figura 7. Prevalencia de riesgo psicosociales.....	34
Figura 8. Riesgos psicosociales favorables.....	35
Figura 9. Riesgos psicosociales desfavorables	36
Figura 10. Niveles de Estrés- mujeres	37
Figura 11. Niveles de Estres hombres	38
Figura 12. Aspectos organizacionales	56
Figura 13. Aspectos del recurso humano	57

RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

La presente investigación se ejecutó con personal docente, administrativos y trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (PUCESE), El objetivo fue examinar los factores riesgo psicosocial y su incidencia en el estrés. La metodología utilizada es cualitativa-cuantitativa, no experimental, correlacional y corte transversal. En la metodología se usó el método CoPsoQ-istas21(V2), en la primera variable y el inventario Burnout de Maslach (MBI) para estrés laboral, los instrumentos cuentan con confiabilidad, validez y pertinencia. Los resultados validan la hipótesis central el riesgo psicosocial incide en el ritmo de trabajo (93,5%) los niveles de estrés (altos) por sexo, hombres $X^2= 122,8$ y Coeficiente de Cramer $V=212,8$ asociación aceptable y mujeres $X^2= 11,9$ y con $V=66,01$ asociación aceptable. Riesgos psicosociales más favorables para ambos sexos: posibilidades de desarrollo 85,4%, sentido del trabajo 82,1%, confianza vertical 90,2%, reconocimiento 87%, justicia 73,2%, exigencias de esconder emociones 52,8%. Los factores más desfavorables: exigencias emocionales 51,2%, apoyo social de compañeros 58,5%, inseguridad sobre el empleo 59,3%, inseguridad sobre las condiciones de trabajo 60,2%, conflicto de rol 61% y el ritmo de trabajo 93,5%. Niveles de estrés alto sexo femenino: Cansancio emocional (CE) 17%, Despersonalización (DP) 10% y Realización personal (RP) el 31%. Medio CE 30%, DP 34% y RP 32%. Nivel bajo CE 27%, DP 30% y RP 11%. Para el sexo masculino altos: DP 50%. Medio CE 9% y nivel bajo CE 41% y RP 50%. Las conclusiones indican una mayor incidencia de riesgo psicosociales y estrés para el sexo femenino versus el sexo masculino. La propuesta se diseña con estrategias desde una visión integral desde uno de los subsistemas para el Talento Humano, en equipos de trabajo, con la finalidad de procurar una incidencia efectiva en corto y largo plazo que se ajusta al protocolo de riesgos psicosociales.

PALABRAS CLAVES: Factores de riesgo psicosocial, estrés, diestres, cansancio emocional, despersonalización, realización personal.

ABSTRACT

The present research was executed with teaching, administrative and workers of the Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (PUCESE), the objective is to examine the psychosocial risk factors and their incidence on stress. The methodology used is qualitative-quantitative, non-experimental, correlational and cross-sectional. In the methodology, the CoPsoQ-istas21(V2) method was used, for the first variable and the Maslach Burnout inventory (MBI) the burnout syndrome due to work stress assistance, the instruments have reliability, validity and relevance. The results validate the central hypothesis the psychosocial risk pace of work (93.5%) with stress levels (high) by sex, men $X^2 = 122.8$ and Cramer's coefficient $V = 212.8$ acceptable association and women $X^2 = 11.9$ and with $V = 66.01$ acceptable association. More favorable psychosocial risks for both sexes: development possibilities 85.4%, sense of work 82.1%, vertical confidence 90.2%, recognition 87%, justice 73.2%, demands to hide emotions 52.8%. The factors that affect most unfavorably: emotional demands 51.2%, social support from colleagues 58.5%, job insecurity 59.3%, insecurity about working conditions 60.2%, role conflict 61% and work rhythm 93.5%. High stress levels, female sex: Emotional fatigue (EC) 17%, Depersonalization (PD) 10% and Personal fulfillment (PR) 31%. Medium EC 30%, DP 34% and PR 32%. Low EC level 27%, DP 30% and PR 11%. For the male sex high PD 50%. Medium EC 9% and low level EC 41% and PR 50%. The conclusions indicate a higher incidence of psychosocial risk and stress for females versus males. The proposal is designed with strategies from a comprehensive vision from Human Talent, work teams and workers in order to ensure an effective impact in the short and long term that conforms to the protocol of psychosocial risks.

KEY WORDS: Psychosocial risk factors, stress, stress, stress, emotional fatigue, depersonalization, personal fulfillment.

INTRODUCCIÓN

Las condiciones laborales actualmente realizan una demanda extenuante en sus colaboradores enmarcados en el mejoramiento continuo de las condiciones de productividad, los procesos de competitividad, la globalización económica y una continua readaptación a los avances y cambios tecnológicos del entorno; todo esto ejerce una presión sobre el trabajador, sobre sus condiciones personales y familiares; ésta dinámica de variables, dan paso a la exposición de riesgos psicosociales y el estrés laboral.

La principal idea de trabajo de la presente investigación es indagar los factores de riesgos psicosociales presentes en los y las colaboradores de la Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas en un contexto de post pandemia COVID-19 y su incidencia en los niveles de estrés. En los procesos de investigación exploratoria al director del Departamento de Salud y Seguridad ocupacional y al departamento médico de la sede se menciona una incidencia en el estrés y otras patologías asociadas; baja incidencia en el programa de actividades sobre la prevención de riesgos psicosociales del Acuerdo Ministerial 0082 Art. 9. Bajo este criterio la presente línea de estudio es la Administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la competitividad sostenible local y global.

Los datos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) menciona que la mayoría de los trabajadores actualmente están expuestos a sufrir daños en su salud, en consideración a las condiciones en las que laboran y exhortan a las empresas a generar cambios que les permitan mejorar las condiciones de salud, minimizar el impacto de los agentes de riesgos en el trabajo, los agentes negativos que afecten su salud, a la mejora continua de las circunstancias ambientales del trabajo, a través de acciones individuales o colectivas. (Ministerio de Relaciones Laborales , 2013).

La OIT define a estas condiciones como mecanismos que afectan el funcionamiento mental y social de los empleados; con tal fin a determinado cinco grupos de riesgos psicosociales: el *exceso de exigencias psicológicas del trabajo* las cuales engloban la gestión de un trabajo rápido y poca o nula participación respecto a la expresión de opiniones y la toma de decisiones

inmediatas frente a condiciones difíciles en la actividad laboral. La *falta de control influencia y desarrollo en el trabajo* donde el trabajador pierde autonomía, no cuenta con los conocimientos suficientes para la ejecución de las tareas o no hay una adaptación de las necesidades familiares versus el horario de trabajo, o no se admiten jornadas de descansos adecuados. La *falta de apoyo social y de calidad del liderazgo* concebido como un trabajo aislado, sin el apoyo de compañeros o superiores, o que no se cuenta con la información adecuada para realizarlo. La *escasa compensación del trabajo* donde se pueden presentar cambios abruptos al puesto, la gestión productiva ajena a la voluntad del colaborador, baja apreciación del trabajo o un salario muy bajo. La *doble jornada o presencia* donde el trabajo y la familia supone una exigencia de responsabilidades de forma simultánea, sin la posibilidad de gestionar una adecuada compatibilidad en las mismas (OIT, 2018).

Los riesgos laborales antes descritos, representan condiciones psicosociales que afectan el trabajo que realizan los sujetos inmersos en una organización; esta incidencia se demuestra a través de cambios a nivel: psicológico, cognitivo, fisiológico o conductual con la presentación de condiciones de estrés leve, moderada o grave. La identificación y prevención temprana de estas condiciones en una empresa minimiza su impacto, garantizar la salud física y psicológica de sus miembros, mejora el clima laboral y la productividad en los entornos laborales. Los datos estadísticos revelan que la exposición a riesgos psicosociales es mayor para el sexo femenino con un 32,6% de exigencias psicosociales, 12,4% en el control sobre el trabajo y 14,3% de apoyo social, demostrando una marcada diferencia de carga laboral para las mujeres (ISTAS, 2014).

Respecto a las condiciones de estrés que afecta el trabajo, la OIT menciona que las reacciones fisiológicas, emocionales, cognitivas que alteran el comportamiento de las personas en el entorno laboral o familiar producen un desequilibrio que afecta los niveles de eficiencia y efectividad entre lo que se les exige a los colaboradores y los recursos con los que éstos cuentan para satisfacer estas exigencias. A largo plazo, se observa la presencia de enfermedades mentales como: ansiedad, depresión, enfermedades cardiovasculares, inmunológicas, gastrointestinales, respiratorias, trastornos musculoesqueléticos, entre otras. (OIT, 2018).

Otro criterio para el estrés laboral es la consideración de ser un patrón de aspectos negativos a nivel cognitivo, fisiológico y emocional durante un periodo de tiempo prolongado, con la exhibición de altos niveles de excitación, angustia, sensaciones de malestar, inquietud al no poder gestionar las situaciones difíciles y mucha frustración frente a las demandas del entorno. La permanencia de estos síntomas se relaciona con ausentismo laboral, bajo desempeño, presencia de enfermedades laborales, entre otras (ISTAS, 2014).

Según la estadística del Instituto de Seguridad Social del Ecuador (IESS) para el año 2020 se reporta la presencia de enfermedades profesionales solo en la provincia de Pichincha unos 262 casos, la provincia del Guayas con 82 casos, Azuay 20, Manabí con 9, Tungurahua 15 y el resto de las provincias no reportan ningún caso. El escaso seguimiento de las entidades gubernamentales al respecto en otras provincias no permite un reporte exacto sobre la afectación actual a la población a nivel de país.

El Ministerio de Relaciones Laborales dentro de la normativa legal sobre la consideración de los riesgos laborales menciona lo estipulado en la Constitución del Ecuador en el Art.131. donde se destaca eliminar cualquier forma de discriminación ya sea directa o indirectamente que afecte al colaborador y remarca prevenir su incidencia en las mujeres. El documento sobre la decisión 584 del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el trabajo capítulo III Art. 11 literal b se estipula la regularidad en la evaluación e identificación de riesgos laborales en los y las trabajadores, la incorporación de acciones preventivas en la vigilancia epidemiológica, la activación de los sistemas de acompañamiento que permitan un mapeo, entre otros.

En la misma línea del documento, la resolución 957 del Reglamento Andino en el Art. 1 literal b se menciona la ejecución de un proceso técnico, la gestión de acciones para el control, seguimiento y evaluación de las medidas adoptadas en las organizaciones. Así mismo el Reglamento para el Sistema de Auditoría de Riesgos en el trabajo Art. 9 numeral dos de la gestión técnica literal 2.2. indica que la institución debe realizar la supervisión bajo estándares establecidos por el ministerio, con mediciones de tipo cualitativos y cuantitativos, utilizando ordenamientos tanto del contexto nacional o internacional y que demuestren técnicamente las afectaciones sus miembros (Ministerio de Relaciones Laborales , 2013).

Actualmente el MRL bajo el Acuerdo Ministerial 0082 Art. 9 instituye que desde el año 2017 todas las organizaciones públicas o privadas tienen la obligación de implementar programas de prevención de riesgos psicosociales junto con un plan de acción que fomente una cultura saludable dentro de las empresas y que sus resultados sean reportados cada año a esta dependencia; para quienes incumplieren se estipula sanciones, multas y el cierre de establecimientos. Actualmente en la página web se exponen las guías para su aplicación, un cuestionario de evaluación, los programas de riesgo sicosocial, un programa de prevención de riesgos psicosociales y la guía de actuación para la prevención y control del COVID-19 durante la jornada presencial de trabajo durante la pandemia.

La normativa del ministerio cumple con los acuerdos internacionales como: la decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo y la resolución 957 Reglamento del mismo documento, el Código del trabajo, el decreto Ejecutivo 2393 del reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y los acuerdos ministeriales AM 82 de la normativa erradicación de la discriminación en el ámbito laboral. Y la normativa de convenios internacionales se CVN 139 prevención y control de riesgos profesionales y 149 empleo y condiciones de trabajo (Ministerio de Relaciones Laborales , 2013).

Las interrogantes que se plantean para el presente estudio llevan a plantera las preguntas: ¿Cuáles son los principales factores de riesgo sicosocial presentes en la organización? ¿Qué tipo de niveles de estrés están presentes los colaboradores de la institución?

En ese contexto, se plantearon los siguientes objetivos de estudio: como objetivo general, Examinar los factores de riesgo psicosocial y su incidencia en los niveles de estrés en los docentes, administrativos y trabajadores de la PUCE sede Esmeraldas, y, objetivos específicos 1. Estimar los factores de riesgo psicosocial y los niveles de estrés presentes en los docentes, administrativos y trabajadores de la PUCESE; 2. Analizar la relación que existe entre los factores de riesgo psicosocial y los niveles de estrés de los funcionarios de la PUCESE, y, 3. Proponer una estrategia de intervención frente a los factores de riesgos psicosocial y el estrés para los docentes, administrativos y trabajadores de la PUCESE.

Actualmente el diagnóstico y la prevención de riesgos psicosociales es un requisito mandatorio en la legislación laboral del Ecuador, razón por la cual, las organizaciones se aprestan a cumplir lo determinado en la norma, a través de acciones concretas en la organización para el cuidado de la salud. En el buen funcionamiento de una organización, estos sistemas de prevención sanitarios se convierten en ejes transversales para su productividad. Los estudios epidemiológicos demuestran que una de las causas de ausentismo laboral que más incide sobre la salud es la inobservancia en la prevención, con graves secuelas médicas como: enfermedades cardiovasculares y digestivas, de tipo psicológicas (diestres) y psiquiátricas: con trastornos de depresión, ansiedad o adaptativos. Conservar la salud de los trabajadores y empleados garantiza el goce de derechos al trabajo, la calidad del goce pleno en el desempeño y su calidad de vida. En el presente caso existe la necesidad de levantar la información correspondiente como requerimiento en el departamento médico y de Salud y Seguridad ocupacional.

La estructura del presente trabajo se compone de un Estado del Arte que analiza la condición de las variables en estudio desde los fundamentos teóricos, los aspectos conceptuales, la metodología y técnicas para determinar el estado de las variables, los resultados, la discusión, las conclusiones y recomendaciones del estudio con la finalidad de establecer una propuesta de solución a el diagnóstico realizado.

La interrogante planteada parte de la hipótesis de conocer si los factores de riesgo psicosocial inciden en los niveles de estrés de los trabajadores, empleados y docentes de la institución objeto de estudio, las variables a analizar son:

Variable independiente

Los riesgos psicosociales

Variable dependiente

Estrés laboral

Respecto a la estructura documental está conformada por seis apartados: en el primero se aborda el estado del arte, los antecedentes y el marco teórico del estudio. En el segundo, se aborda la

metodología del estudio, enfoque, diseño, los instrumentos de medición de las variables y su operacionalización. En el tercero se explica los resultados y su discusión. El cuarto aborda las conclusiones y el quinto las recomendaciones. Finalmente se establece una propuesta de solución a la problemática detectada, que cierra la información con los anexos y la información de las fuentes primarias y secundarias empleadas en la investigación.

Las organizaciones educativas dado su gestión académica, investigativa y de vinculación con la colectividad son agentes sociales que deben demostrar en su contexto su responsabilidad y pertinencia en la demostración de acciones efectivas que marquen la diferencia de actuación en su entorno, para el caso este tipo de estudios coloca a la universidad con una propuesta a la problemática de los riesgos psicosociales y la incidencia del estrés laboral en la administración del talento humano y se atiende el cumplimiento de la normativa legal.

1. Estado del Arte

1.1. Introducción

A continuación, se describe las investigaciones internacionales y nacionales sobre el estado del arte de las variables en estudio, así como también se describe el marco teórico de la investigación basado en teorías y conceptos sobre los que se apoya el tema de investigación.

1.2. Investigaciones Internacionales

El estudio de Bustos et al., sobre la Evaluación de riesgos psicosociales laborales en el personal académico y administrativo de la Universidad Técnica Nacional sede Guanacaste (2018) tuvo como objetivo proponer un programa para los factores psicosociales aplicando el cuestionario ISTAS21 COPSOQ, sus resultados demostraron una mayor exposición del personal académico a riesgos laborales versus el personal administrativo. Las conclusiones indican que el personal académico presenta una alta incidencia en organización del trabajo, con iguales condiciones sobre las exigencias psicológicas, la inseguridad sobre el futuro y una doble presencia; demarcadas en color rojo el cual indica una exposición más desfavorable para la salud; respecto a la descripción de las condiciones más favorables destacadas en color verde se encuentran las dimensiones: trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social, calidad de liderazgo y estima.

La investigación de Salamanca sobre evaluación e intervención de los riesgos psicosociales de Santander (2018) tuvo como objetivo valorar estos factores en los funcionarios de las organizaciones Santander, para implementar un programa de intervención desde la psicología organizacional para aminorar su incidencia. Los resultados indican que el 84,42% presenta riesgos de estrés, el liderazgo y relaciones sociales en el trabajo presentan el 60% de afectación

y las demandas del trabajo se encuentran en el 73%. Las conclusiones del estudio exteriorizan afectaciones intra-laborales específicamente en el 79% con riesgo de presentar estrés, versus el 22% con personas en ausencia o bajos niveles de estrés (Martínez Martínez, 2020).

1.3. Investigaciones Nacionales

La investigación de Carranco Madrid et al (2020) en su estudio sobre los riesgos psicosociales en docentes universitarios destaca como resultados de su investigación bibliográfica la incidencia de estos por las constantes transformaciones del entorno social en todos sus sistemas ya sea político, cultural, tecnológico o social, la exposición al síndrome de burnout , al mobbing, la presencia de riesgos emergentes que incluye a la inmersión hacia el uso de nuevas tecnología y la comunicación con implicaciones en las relaciones sociales. Sus conclusiones destacan la identificación y atención temprana con la finalidad de mejorar la calidad de vida y la calidad educativa, los cambios científicos, tecnológicos y sociales por el progreso del conocimiento y la demanda de estudios más pertinente en estas poblaciones.

Para Ramírez Ocaña et al en su estudio sobre riesgos psicosociales análisis sociodemográficos y socio laboral (2020) cuyo objetivo fue indagar las especificidades de los factores de riesgo psicosocial y su relación con condiciones sociodemográficas y sociolaborales, con el fin de proponer un perfil de riesgo psicosocial. El instrumento utilizado fue F-PSICO 3.1 con regresiones logistas se analiza el efecto de las variables que demuestran que ser docente de jornada completa, menor de 35 años, contar con menos de 5 años de antigüedad, ser mujer son factores indicadores de riesgo. Se concluye que menos del 25% del personal padece de este tipo de riesgos.

1.4. Investigaciones locales

El estudio de Anchundia Espinoza sobre evaluación de riesgos psicosociales que inciden en el personal de la sede PUCE (2021) una investigación de campo, descriptiva, de corte

transeccional, tuvo como objetivo fue conocer el estado de salud física, mental y social de sus colaboradores con la finalidad de implementar medidas preventivas en la mejora continua de los puestos laborales. El instrumento aplicado fue el emitido por el ministerio del ramo. Los resultados indican la percepción de un riesgo bajo con el 76%, 22% un riesgo medio y el 2% indica un alto riesgo para el segmento de docentes universitarios. Las conclusiones enmarcan seguir los lineamientos de prevención emitidos según el Art. 9 del ente regulador.

La propuesta de Ponce sobre su análisis de la carga mental como factor de riesgo psicosocial en el personal administrativo de los GADS parroquiales en la provincia del Carchi (2021) es un estudio específico sobre la incidencia de los riesgos psicosociales y su incidencia en la calidad de trabajo en empleados del sector público a nivel administrativo cuyos resultados indican que el 54% y 14% de sus empleados demuestran un elevado riesgo psicosocial por la demanda de la carga mental y el agotamiento profesional.

1.5. Marco teórico

1.5.1. Definiciones de riesgos psicosociales

Una de las definiciones expresadas por Henao Robledo en la guía para el diagnóstico de condiciones de trabajo menciona:

Son aspectos intrínsecos y organizativos del trabajo y las relaciones humanas que al interactuar con los factores humanos endógenos (edad, patrimonio genético, antecedentes psicológicos) y exógenos (vida familiar, cultura) tienen la capacidad de potenciar, producir cambios psicológicos en el comportamiento (agresividad, ansiedad, insatisfacción) o trastornos físicos o somáticos (fatiga, dolor de cabeza, hombros, cuello espalda, propensión a úlcera gástrica, hipertensión, cardiopatía, envejecimiento acelerado). (2013, p. 51).

En la misma línea, Boada y Ficapal-Cusi manifiestan:

Es conjunto de patologías, que se expresan en síntomas o síndromes, de condición compleja que están directamente relacionados con los aspectos macro organizativos (cultura, valores,

estilo del de liderazgo) departamentales (relaciones interpersonales, clima laboral) y personales (características de personalidad, competencias profesionales) los cuales tienen la capacidad de afectar tanto a la salud laboral del empleado – víctima como al desarrollo del trabajo y la eficiencia de la empresa, siendo la afectación en el empleador mayor a nivel psíquico y / o social en menor medida a nivel físico. (Boada & Ficapal-Cusi, 2012)

Desde la perspectiva del programa de evaluación CoPsoQ istas 21.net la prevención de riesgos laborales se concibe como aquellos factores que afectan a la salud y que trasgrede el accionar de las organizaciones; pues estas no generan condiciones de prevención u otras estrategias para su atenuación, estas afectan la calidad del trabajo, se presentan con respuestas fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductuales que estimulan las condiciones de estrés, enfermedades cardiovasculares, digestivas, respiratorias que afectan la salud de sus colaboradores. (ISTAS, 2014).

Para la presente investigación, los riesgos psicosociales se conciben como un conjunto de factores que se asocian a condiciones externas (relacionadas con el puesto del trabajo de la organización a la que se pertenece un empleado) e internas (circunstancias personales y familiares) que al alcanzar un tiempo de permanecía provocan un desequilibrio en las estrategias de respuesta frente a las demandas donde la presión del estrés condiciona la presentación al diestres, el cual incide en la salud, el comportamiento, un bajo rendimiento, ausentismo laboral y de forma general la baja productividad en la demandas laborales.

1.5.2. Teorías de los riesgos psicosociales

La teoría expuesta por Karasek, indica que este tipo de condiciones se presentan por la relación de tres conceptos como: la *demanda-control-apoyo social*, la cual se describe como la demanda psicológica de las exigencias mentales en la realización de una tarea. Por ejemplo, la persona que debe atender la realización de muchas actividades y que cuenta para ello con poco tiempo para hacerlas o éstas son muy complejas o contradictorias. Los sujetos con mayor nivel de

exigencia laboral tienen una mayor demanda, niveles de exigencia psicológica y por esto mayores posibilidades de frustración frente al estrés.

El control sobre el trabajo se refiere a la posibilidad del colaborador en el uso de habilidades, la toma de decisiones, el uso del tiempo que invierte en hacer una tarea; cuando el sujeto tiene una percepción de poco control sobre sus tareas, su gestión, se sienten frustrado esto provoca una mayor exposición al estrés. El modelo explica que cuando simultáneamente el trabajador se ve expuesto a una alta demanda psicológica y esta se acompaña de la percepción de bajo control sobre la tarea a realizar, entonces la persona, se encuentra en una situación de riesgo y esa condición se denomina *tensión laboral*, que al prolongarse en el tiempo estimula problemas en la salud.

Por el contrario, cuando tenemos una alta demanda psicológica y un alto control sobre la tarea las personas se sienten motivadas lo que repercute en una efectividad de esta, lo que se conoce como *trabajo activo*. La combinación de baja demanda psicológica y alto control en cambio se denomina *trabajo poco estresante* y la combinación de baja demanda y bajo control se concibe como *trabajo pasivo*.

Finalmente, al modelo se agrega el componente de *apoyo social* el cual describe el nivel de percepción en la colaboración y ayuda que el trabajador recibe de sus superiores o compañeros en la realización de una tarea; cuando esta condición es alta, se convierte en un soporte frente a la alta demanda psicológica y el poco control sobre el trabajo, pero cuando es criterio es bajo se aumenta la probabilidad de estrés.

La predicción final del modelo concibe que cuando las personas están sometidas a una alta demanda psicológica con poco control sobre el trabajo y bajo apoyo social se produce la llama isotensión; en cambio, el criterio donde el trabajo presenta una alta demanda psicológica, con apoyo y control social se provocan una mayor motivación, condiciones saludables y bienestar psicológico para el colaborador. Finalmente, la variable de inseguridad laboral representa la concepción del trabajador sobre su trabajo y las condiciones laborales en la organización;

cuando las condiciones generan una alta demanda psicológica, bajo control, apoyo social y si se suma la inseguridad laboral se provoca mayor tensión y estrés, es decir, una *condición más riesgosa* la cual a corto o largo plazo debe ser atendida para prevenir consecuencias en la salud. (PRAX, 2017)

La segunda teoría sobre el mismo concepto es el modelo del desequilibrio esfuerzo – recompensa de Johannes Siegrist según el cual: los sujetos se ven expuestos a las demandas de su trabajo versus la recompensa que reciben; cuando no existe un equilibrio entre estos elementos cabe la posibilidad de generar un estrés. El primer componente del modelo es el *esfuerzo*, dividido en dos tipos: uno externo denominado *esfuerzo extrínseco* que contiene la cantidad, velocidad y tiempo requerido para realizar una tarea y el segundo *esfuerzo intrínseco* que representa en qué medida y por voluntad propia el trabajador se exige a sí mismo la realización de una tarea, este criterio tiene una relación directa con los rasgos de personalidad del colaborador. Por ejemplo, cuando la demanda de la tarea requiere de un esfuerzo elevado exige una mayor demanda de esfuerzo extrínseco e intrínseco que puede provocar en el sujeto estrés.

El segundo mecanismo es la *recompensa* que contiene como criterios al: trato justo, apoyo, reconocimiento, oportunidades de desarrollo, crecimiento laboral que se recibe por el trabajo realizado. Cuando el esfuerzo es alto y hay poca recompensa existe posibilidad de generar estrés. En cualquier caso, el modelo enfatiza la búsqueda del equilibrio; por tanto, si hay se presenta un alto esfuerzo y la recompensa es alta entonces existe un equilibrio, pero si los esfuerzos son elevados y la recompensa baja no hay desequilibrio y esto provoca estrés al sujeto. (PRAX, 2017)

Los modelos expuestos enfatizan la aparición de estrés a corto y largo plazo como un predisponente a los riesgos psicosociales, con este antecedente se expone la siguiente clasificación de las causas y conductas en la aparición de estos riesgos en la tabla 1.

Tabla 1.

Riesgos psicosociales: clasificación de causas y conductas

CAUSAS	CONDUCTAS QUE PUEDEN FAVORECER EL RIESGO PSICOSOCIAL
1.Exceso de exigencias psicológicas	trabajar rápidamente o de forma irregular esconder sentimientos callarse la propia opinión tomar decisiones difíciles y de forma rápida y con alta responsabilidad
2. Falta de influencia y de desarrollo	no tener autonomía o en la forma de realizar la tarea no hay posibilidades de aplicar competencias y conocimientos el trabajo carece de sentido y no es significativo dificultades de adaptar el horario a las necesidades familiares no podemos decidir cuándo se hace un descanso
3. Falta de apoyo y de calidad del liderazgo	trabajar aislado no tener apoyo de los superiores o compañeros de trabajo tareas insuficientemente definidas información inadecuada y a destiempo
4.Escasas compensaciones	No hay respecto personal inseguridad contractual cambios de puesto o servicios trato inequitativo no se reconoce el trabajo bien hecho insuficiente retribución fija y variable no se asegura los procesos laborales en derecho
Doble presencia	dificultades de conciliar el trabajo doméstico y familiar con la actividad laboral remunerada

Nota. Boada-Grau y Ficapal-Cusí. Salud y trabajo.

En la línea de expuesto Boada-Grau y Ficapal-Cusí (2012) se indica que a largo plazo las consecuencias desarrolladas a partir de la exposición gradual y sistemática a estas condiciones perdurables en el tiempo existe la posibilidad de patologías como:

Burnout y estrés laboral: definidos como la condición que sufre el colaborador al sentirse muy vinculado a los problemas laborales, con la presencia de conductas como hiperactividad emocional y variación frecuente en el estado de ánimo. La condición de Burnout en cambio exhibe una despersonalización de mayor incidencia a causa del estrés, aquí la persona indica despersonalización, con afectaciones crónicas a la salud.

Mobbing: termino en inglés que significa acoso laboral. Refiere una condición donde todas las acciones implican violencia injustificada ya sea de tipo psicológico, físico o sexual que ejercen tanto los superiores, como los compañeros de trabajo, o la propia organización sobre la víctima. Todos estos comportamientos contienen carga premeditada y tiene como objetivo es una intención consciente de daño a la víctima o la degradación de su percepción sobre el clima laboral; cuyo propósito es que está evite asistir a su trabajo o acabe renunciando a él.

Trastornos psicosomáticos: son trastornos donde los factores psicológicos tiene una incidencia en la condición física, estas conductas desadaptativas no posibilitan estrategias de afrontamiento adecuado (malos hábitos alimentarios, consumo de sustancias, sedentarismo) frente a las exigencias sociales o culturales y se asocian con al diestrés (estrés patológico). Su presencia incluye: cefaleas, trastornos cardíacos, taquicardias, hipertensión, asma bronquial, enfermedades del tracto digestivo, lumbalgias, contracturas, trastornos sexuales entre otros.

Fatiga laboral: representa una condición donde el sujeto indica cansancio, malestar general, sobreesfuerzo o tensión sostenida. Originada por una mala relación entre el trabajo y la persona; al permanecer estas exigencias laborales la mayor parte del tiempo. O también representan condiciones inadecuadas del ambiente laboral que inciden en la calidad o el desempeño en el trabajo.

Carga mental: representa la relación entre las exigencias del trabajo y los recursos mentales que una persona dispone frente a la solución de una demanda. Los factores que contribuyen a aumentar la carga mental están: las exigencias de la tarea, los factores del entorno la organización y los factores externos a la organización; los cuales se confrontan con las características individuales de las personas quienes de acuerdo con sus rasgos y recursos psicológicos responderán con mayor o menor tensión a las mismas.

Tecnoestrés: representa la necesidad de estar conectado a los dispositivos electrónicos todo el tiempo, el psicólogo Craig Brod acuñó el término para referirse a una condición que actualmente se presenta en la mayoría de los contextos, aquí las personas presentan una inhabilidad para

controlar el uso y el tiempo en su navegación en la web de manera sana; es decir, existe una imposibilidad de desconexión en el uso de aparatos tecnológicos. Cuando se logra una desconexión a la persona esta se siente ansiosa, inquieta y demuestra malestar que incide en su condición laboral.

Adicción al trabajo (workaholism): representa una necesidad continua e incontrolable de trabajar, la cual incide de forma grave en la salud, en la calidad de relaciones interpersonales y en el bienestar psicológico del colaborador, aquí la persona se obsesiona por estar siempre ocupado con tareas laborales, las horas de dedicación laboral rebasan las 50 horas a la semana ya sea dentro o fuera del contexto laboral, puede acompañarse de actitudes de sobrevaloración así el éxito, el poder o el dinero.

Tensión laboral: este concepto incluye las creencias, experiencias, sensaciones y sentimientos de preocupación que provocan nerviosismo e intranquilidad en el trabajo. El trabajo es un lugar en el que las personas perduran la mayor parte del tiempo; por tanto, la incidencia de estas condiciones provoca un malestar significativo y de salud en el sujeto.

Ansiedad laboral: representa una respuesta fisiológica de alarma real o imaginaria, donde la persona busca escapar o luchar ante una amenaza, esto sucede en el ambiente laboral, con signos y síntomas como: variación en el estado de ánimo, inquietud emocional, bloqueos mentales, sensaciones de temor de que algo malo vaya a suceder, obsesión con rutinas o responsabilidades laborales, atención intensa sobre una actividad que genera una incapacidad para concentrarse y terminarla. (Boada & Ficapal-Cusi, 2012)

1.5.3. Consecuencias de los riesgos psicosociales

En el análisis de las consecuencias, se expone el análisis expuesto por Cortés Díaz respecto a una clasificación de factores de riesgo psicosocial que se exponen en la tabla 2.

Tabla 2.

Clasificación de Factores de riesgos psicosociales

CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO DE TRABAJO	ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	CARACTERÍSTICAS PERSONALES
<p>Iniciativa/autonomía Capacidad del trabajador para regular su ritmo, forma y secuencia laboral que le permita capacidad de decisiones simples o complejas</p>	<p>Estructura de la organización Comunicación en el trabajo: a nivel descendente, ascendente o colateral para evitar conflictos personales o laborales Estilos de mando: autocrático, paternalista, laissez faire, democrático. Participación en la toma de decisiones: individual o grupal que permite una madurez de funcionar por sí mismo. Asignación de tareas: claridad y pertinencia en la delegación de tareas.</p>	<p>Características individuales en los factores endógenos Personalidad: nivel de afrontamiento del estrés frente al trabajo. Edad: jóvenes tienen mayores expectativas, exigentes y con mayor exposición al estrés. Los adultos tienen experiencia, conocimientos, capacidad de adaptación y con mayores frente al estrés Motivación: pirámide de Maslow (fisiológicas, de seguridad, sociales y afectivas, de estima o prestigio, autorrealización) Formación: el trabajo debe corresponderse con la capacidad y conocimientos del colaborador Actitudes: adaptación al trabajo. Aptitudes: son innatas, se potencian con la experiencia y el aprendizaje.</p>
<p>Ritmos de trabajo Típicos de trabajos en cadena o repetitivos, impiden la autorregulación, se recomienda adaptar las condiciones de trabajo y sus características individuales</p>	<p>Organización del tiempo de trabajo Jornadas de trabajo y descanso: debe cumplir con un equilibrio entre lo físico, mental y social; con pausas activas y descansos; considerados en función de normas técnicas. Horarios de trabajo: en modalidades flexible, turnos o nocturnos;</p>	<p>Factores extralaborales o exógenos Son condiciones socioeconómicas: la calidad de vida familiar, el entorno social, el ocio y tiempo libre que pueden o no afectar la satisfacción de los factores psicosociales</p>
<p>Monotonía/repetitividad El trabajo es monótono o con actividades repetitivas donde se</p>	<p>Características de la empresa Actividad: el producto o servicio de la empresa tienen</p>	

eliminan las posibilidades de decisión propia

reconocimiento social y ofrece bienestar al colaborador

Localización: el emplazamiento geográfico, las condiciones ambientales externas e internas

Morfología: diseño del lugar de trabajo su espacio, diseño, equipamiento, ruido.

Dimensión: el tamaño de la empresa incide en el nivel de satisfacción.

Imagen: la información de la organización representa un status y prestigio.

Nivel de cuantificación exigido

Relacionado con la pertinencia de la cualificación con la tarea a desempeñar y el desarrollo de su personalidad

Nivel de responsabilidad

relacionado con los niveles de responsabilidad, nivel de formación y cualificación que cuando son equilibrados generan satisfacción

Notra. (Cortés Díaz, 2018)

1.5.4. Consecuencias de los factores psicosociales en la salud.

Los niveles de satisfacción que logran alcanzar los colaboradores se relacionan con una serie de respuestas: el cubrir necesidades de carácter psicológico, fisiológico o psicosocial; al ser desatendidas son la causa de accidentes laborales o de deterioros en las condiciones de salud. En primera instancia se pueden ubicar a los *factores psicosociales personales* donde las características individuales sobresalen y los *factores extralaborales*, que tienen una incidencia sobre los factores psicosociales que se corresponde al trabajo, al puesto, a la organización en el trabajo u otros.

El ajuste que el colaborador realiza a esta demanda de factores condiciona su nivel de adaptación, la relación entre la satisfacción de sus necesidades y el nivel de complacencia que

logre alcanzar con el desarrollo de la actividad laboral produce una condición de bienestar o insatisfacción que determina su adaptación al estrés.

Un desequilibrio sustancial representa las altas demandas que el sujeto debe atender en su entorno y su capacidad de respuesta en condiciones normales. Generalmente este mecanismo de adaptación al estrés permite una acción de movimiento donde el sujeto responde de forma adecuada y con estrategias de afrontamiento sanas, sin embargo; cuando estos niveles sobrepasan su capacidad de afrontamiento el sujeto se siente insatisfacción o con frustración consigo mismo, a largo plazo esta condición provoca el *distress* con efectos psicológicos, físicos (psicosomáticos) y psicosociales de gran importancia médica.

Los trastornos que se pueden presentar son: ansiedad, depresión, agresividad, comportamientos de pasividad, alcoholismo, tabaquismo o drogadicción. Los efectos psicosomáticos pueden incluir: fatiga mental y física, signos de envejecimiento prematuro, alteraciones en la salud a nivel circulatorio, endocrinológico, sexual, digestivo, cardiovascular, cefaleas insomnio entre otros. Posteriormente su incidencia se demuestra a través de un alto absentismo, accidentes laborales, incidentes, defectos en la calidad del trabajo o bajo nivel de productividad, conflictos interpersonales entre otros. (Cortés Díaz, 2018).

1.5.5. Cuestionarios de medición

Uno de los cuestionarios de medición para los factores de riesgo psicosociales se encuentra la escala INSHT (análisis de peligros y modos de operación) y el método árbol de fallos y errores; las cuales valoran de forma cuantitativa y cualitativamente los riesgos profesionales; estas se basan en valorar la condición de riesgo. La medición es objetiva ya que indaga en los colaboradores la incidencia este aspecto de riesgo, que luego de ser valorada en la organización permite establecer prioridades de intervención y busca conocer el valor ergonómico del estrés respecto a las condiciones ambientales y laborales. La batería PREVACC es un instrumento genérico de aplicación multi profesional que abarca dimensiones de riesgo basal, respuesta de seguridad y riesgo real que también es útil en estas apreciaciones.

Para la presente investigación se utilizó el método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21 version 2) para valorar el riesgo psicosocial y luego el inventario Burnout de Maslach (MBI) para determinar el nivel de estrés laboral asistencial. El primer instrumento contiene 109 preguntas de tipo Likert para dimensiones de empleo y para trabajo son 25 preguntas, los factores psicosociales valorados a través de 69 preguntas y la salud y bienestar personal son 15 preguntas. y luego el MBI para estrés laboral asistencial presenta dimensiones de: cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal; los cuales están dirigidos a la población en estudio.

1.5.6. Estrategias que minimizan el impacto de los riesgos psicosociales

La investigación en fuentes primarias y secundaria mencionan una serie de propuestas para prevenir la incidencia de los factores de riesgo psicosocial a continuación se describe una secuencia de estos procesos:

Promocionar la autonomía en la realización de las tareas: significa orientar la participación efectiva de los colaboradores respecto a la forma en que desarrollan: la secuencia, el ritmo, la forma o la cantidad de conocimientos para la ejecución de sus actividades, buscando siempre su autonomía, que permita el desarrollo de su creatividad e innovación y potencie su autorrealización profesional.

Garantizar el respeto y el trato equitativo entre las personas: este aspecto se basa en la condición de salarios que corresponden a la realización de tareas calificadas y acordes al puesto de trabajo, que garanticen la equidad y condiciones de oportunidad, sin discriminar las condiciones de condición económica, etnia, género o perfil profesional.

Fomentar la transparencia: cuando las organizaciones se proponen transparentar los procedimientos de promoción, perfil de puestos, asignación de tareas, incentivan la autonomía e iniciativa motivan de forma efectiva el desarrollo de las tareas encomendadas a sus trabajadores.

Establecer procedimientos adecuados para la gestión de las personas: en las empresas los criterios de gestión deben ser públicos, ejecutados por profesionales y se correspondan a principios de responsabilidad e inmersos en la misión y visión organizativa, que contengan además propuestas claras sobre las condiciones de trabajo y la práctica de los valores corporativos.

Promover la conciliación entre la vida personal familiar y laboral: cuando existen acuerdos de flexibilidad laboral que se correspondan a la satisfacción y necesidades tanto del empleado y su empleador la empresa genera vínculos de pertenencia más sólidos.

Adaptar la carga de trabajo a la jornada laboral: es buscar mecanismos que adecúen: el tiempo de trabajo a la jornada pactada mediante una planificación y asignación de tareas con la finalidad de no sobrecargar la actividad laboral y permitir el desarrollo armónico de sus miembros. (Boada & Ficapal-Cusi, 2012).

1.5.7. Estrés

La respuesta de estrés según Redolar Ripoll (2010) es una condición del cuerpo en buscar el equilibrio homeostático frente a una lesión física, psicológica o una condición subjetiva que transgrede la salud y su rendimiento. Consiste en un conjunto de cambios a nivel fisiológico y psicológico (alteraciones perceptivas y cognitivas) que de forma general afecta al sistema inmunitario, nervioso, endocrino.

Autore como Hellriegel y Slocum (2009) describen al estrés como una sensación de incomodidad física y psicológica, que se acompaña de nerviosismo cuando las exigencias de su vida social son muy superiores a su capacidad para enfrentarlas, estas sensaciones negativas inciden en la calidad de vida.

Para autores como Ortiz (2020) el estrés laboral tiene causas relacionadas al desempeño laboral y es la consecuencia del desequilibrio entre las exigencias o demandas al trabajador frente a la capacidad o los recursos que éste dispone para cumplir eficazmente las tareas encomendadas.

La mayoría de las personas describen estas sensaciones negativas como estrés lo que en realidad debe denominarse diestrés o estrés negativo.

La sensación de estrés es un recurso positivo que el organismo utiliza para poner en marcha cambios bioquímicos y corporales que identifican a la amenaza real o imaginaria como una situación que hay que enfrentar (pelear) o huir, es un mecanismo aprendido por supervivencia a lo largo del desarrollo de la especie humana. Sin embargo, actualmente los estresores del entorno laborales, sociales o familiares provocan abrumadoras percepciones que dependen de cada sujeto, su ciclo vital o las condiciones económicas de su contexto, las cuales de forma directa e indirecta trasgreden la capacidad de respuesta y adaptación, si estas condiciones se mantienen a largo plazo afectan la salud física y mental. Los niveles de afectación del estrés dependen de la percepción del sujeto frente a las experiencias pasadas, el apoyo social (familia, amigos) las diferencias individuales (rasgos de personalidad) la condición o situación que provoca el estrés, la edad, la respuesta fisiológica.

Los niveles de productividad en las organizaciones, actualmente se relacionan más con la calidad de vida del colaborador y el estrés es una de las epidemias del XXI ya que afecta en calidad y pertinencia de los procesos ejecutados en las organizaciones. Para Ortiz (2020) esta problemática afecta a cualquier trabajador, el mismo describe los tipos de estrés laboral:

a) *estrés laboral episódico* que consiste en una condición puntual que aparecen y desaparecen, es un evento o estresor específico, por ejemplo; la condición de un nuevo ascenso, las multitareas, la entrega de un proyecto o informe final. Este episodio puede ser moderada o leve y se supera una vez que el estresor desaparece.

b) *el estrés laboral crónico* consiste en una exposición prolongada de distintos estresores en el ambiente laboral que son el resultado de una serie de factores tales como un mal ambiente de trabajo, inestabilidad laboral, malas relaciones interpersonales, problemas de comunicación con el jefe inmediato; que con el tiempo prolongan sus consecuencias con graves secuelas en la salud física y mental.

c) *estrés negativo* en este tipo de estrés, el colaborador lo lleva consigo todo el día, ya que se trata de un tipo de estrés dañino y complejo, que tiene relación con malas intenciones personales, discusiones continuas o falta de comunicación en la ejecución de los procesos.

d) *estrés positivo* se describe como un tipo de estrés favorable que motiva a la persona ya sea un reto para alcanzar una meta, lograr una compensación.

1.5.8. Fuentes de estrés laboral

Las fuentes de estrés laboral han sido descritas desde varios ámbitos y criterios en el presente trabajo se considera la información de Hellriegel y Slocum (2009) quienes describen como fuentes estresores las siguientes consideraciones:

- *La carga laboral:* la expresión “tener que trabajar demasiado” describe un importante agente estresante, ya que la sobrecarga del rol es una exigencia del puesto que excede la capacidad del colaborador al cumplir de forma adecuada, pertinente y eficaz su tarea, esto ocurre generalmente cuando la condición del rol presenta una sobrecarga de tareas o funciones que terminan en un colapso del trabajador. Una condición de poco trabajo también puede producir estrés, el aburrimiento resulta una condición poco desafiante que a la larga ocasiona hastío que puede ocasionar que el sujeto observe la condición laboral de subalternos o la vigilancia del trabajo de otros que a largo plazo también puede incidir de forma negativa en las relaciones interpersonales.
- *Las condiciones laborales:* las malas condiciones laborales se matizan desde las condiciones físicas del entorno laboral, la falta o poca observación de las condiciones ergonómicas del puesto de trabajo, el ruido, la radiación solar, la contaminación del aire, las exigencias de viajar o los traslados prolongados que pueden aumentar o disminuir el desempeño del colaborador, el uso inadecuado o el exceso de exposición frente a los dispositivos tecnológicos, el uso inadecuado de las redes de información a través de mensajes, correos electrónicos llamadas de voz en horarios fuera de la jornada laboral y las extenuantes jornadas laborales que rebasan las 50 o 60 horas a la semana, se suman a las demandas familiares y sociales que rebasan las condiciones de estrés laboral.

- *Conflicto y ambigüedad de roles:* el conflicto del rol se refiere a las diversas exigencias que demandan al trabajador un desempeño que desborda su gestión laboral, las cuales pueden llegar a ser excesivas. La ambigüedad de rol se presenta cuando el empleado no está seguro de cuáles son sus obligaciones y responsabilidades en el trabajo asignado, esta incertidumbre causa un particular efecto estresor al no tener claro la responsabilidad o su comportamiento, esto puede observarse en los puestos gerenciales o en los empleados que deben un comportamiento frente a terceros o la falta de participación en la toma de decisiones que afectan su propia labor.

- *Desarrollo de carrera:* este elemento se relaciona con la seguridad en el empleo, la presencia de un escalafón, ascensos o promociones, las transferencias o traslados de lugar, la falta de oportunidades de desarrollo en la organización, la amenazada o la falta de información en la reducción de la fuerza laboral generan frustraciones en quienes quieren promover una carrera a largo plazo en la institución.

- *Relaciones interpersonales:* las malas relaciones interpersonales transgreden la calidad de interacción entre compañeros subordinados y superiores y afectan en mayor o menor grado el clima laboral de una organización.

- *Agresión en el lugar:* situaciones como el bullying, acoso sexual, abuso o violencia psicológica o verbal atentan contra la integridad del colaborador y de la empresa.

- *Conflicto entre los roles de vida familiar y laboral:* el desempeño de roles en la vida social de un colaborador ya sea como trabajador, voluntario de una iglesia, talvez ser entrenador de algún deporte, como esposo, padre de familia o hijo pueden representar un agente de estrés ya sea por la falta de organización, una doble presencia, una relación de parejas con trabajos duales, la crianza de hijos, la necesidad de tiempo en familia entre otras. (Hellriegel & Slocum, 2009).

El burnout laboral describe los efectos negativos de condiciones laborales que a lo largo del tiempo produce insatisfacción laboral y se caracterizan por estado de agotamiento emocional cansancio y sensación de agotamiento físico. Una despersonalización que incluye una desatención a otras personas como que, si fueran objetos y pocos logros personales sumada a pérdida del interés en el desempeño de la actividad laboral, incapacidad para concentrarse acompañado de olvidos frecuentes.

Esta patología generalmente afecta a aquellas labores relacionadas con la atención de otros como por ejemplo profesores, trabajadores sociales, personal de salud, oficiales del ejército o policías. Las características más frecuentes indican: estresores relacionados con el ejercicio profesional, personas idealistas y con gran automotivación para la obtención de logros, pero generalmente con metas inalcanzables (presión constante, inseguridad, competencia, conflictos, problemas económicos, soledad) estas condiciones se suman de factores individuales generan altas expectativas no satisfechas, una falta de significado en la vida del colaborador, falta de control, exceso de trabajo y malas decisiones laborales que a largo plazo produce agotamiento, estrés, frustración, desamparo y personalidad que culmina la presentación de este síndrome. (Hellriegel y Slocum., 2009).

1.5.9. Consecuencias del estrés en la salud

Las respuestas a corto plazo afectan el sistema simpático adrenomedular que aumenta la secreción de noradrenalina y la medula de la glándula suprarrenal que segregan adrenalina que altera los sistemas metabólicos, si el estrés se mantiene a largo plazo puede desencadenar: aumento de la frecuencia cardíaca, aumento de glucemia, la respiración y dilatación bronquial, inhibición de insulina en general se activa el sistema simpático.

Los efectos del estrés a largo plazo producen una inflamación de haz hipotalámico hipofisario-adrenal, la exposición prolongada de las hormonas esteroides provoca una reducción de respuesta del sistema inmunitario por lo tanto una mayor exposición a procesos infecciosos por lo que la reparación celular requiere de tiempos mas prolongados en su recuperación.

Otro impacto del estrés en el organismo se asienta en las funciones cardiovasculares y renales como consecuencia se produce un aumento del flujo sanguíneo, un aumento en el ritmo cardíaco, una activación del sistema nervioso simpático y una inactivación del parasimpático. También se observa la obstrucción de las principales arterias generalmente del tracto digestivo y los vasos sanguíneos del riñón y la piel que obstaculizan el normal flujo sanguíneo de músculos y la irrigación hacia el cerebro. Este desgaste fisiológico produce placas ateroscleróticas que provocan vasoconstricción en los sistemas cardiovasculares, endócrino, digestivo, reproductor, alteraciones en el crecimiento y la respuesta del sistema psicoinmunológico. (Redolar Ripoll, 2010).

1.5.10. Estrategias para afrontar el estrés laboral

El manejo de estrés depende de unas condiciones individuales y organizacionales. Desde lo individual a los colaboradores se podrían sugerir una administración del tiempo, adecuados hábitos alimenticios, de sueño y ejercicio, cambiar la perceptiva de los problemas por retos o desafíos a oportunidades de aprendizaje y superación, reconocer la tendencia a ser perfeccionistas y minimizarla, buscar un equilibrio entre la vida laboral y personal, tener hobby, practicar técnica de relajación, mantener un buen sentido del humor, brindar apoyo a otros y aprender estrategias de resolución de conflictos, inteligencia emocional.

Como organizaciones se podría: 1) identificar los estresores en el entorno laboral (ambiente físico, la administración de tiempos en los procesos o tareas, flexibilidad en las jornadas de trabajo, procurar mayor participación de los empleados en la toma de decisiones, entre otras acciones) para disminuirlos o eliminarlos, 2) exponer programas de prevención, diagnóstico y acompañamiento para afrontar el estrés y de riesgos psicosociales (counseling de carreras, formación de equipos, talleres de relajación, mindfulness, estrategias de afrontamiento), 3) promover campañas de bienestar con servicios médicos, cuidados personales y de salud mental (fomentar estilos de vida más saludables, salud preventiva, el consumo de drogas, evitar los estilos de vida sedentarios, monitoreos regulares) de forma periódica con la finalidad de

promover a través de estas acciones un salario emocional con los colaboradores (Hellriegel y Slocum, 2009).

1.6. Marco legal

1.6.1. Normas vigentes para el seguimiento de riesgos psicosociales

La normativa de consideración para la implementación de los protocolos de prevención de los riesgos psicosociales en los trabajadores es:

El Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el trabajo (584). reglamento al instrumento andino de seguridad y salud (resolución 957). el reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo (decreto 2393). La constitución del Ecuador en el art. 331 y 393 al igual que el código integral penal en su sección 5 el art. 177 indican que se garantiza el derecho de los ecuatorianos a vivir en contextos libres de violencia psicológica en todas sus formas. también se garantiza la no discriminación en el ámbito laboral, en el acuerdo ministerial 82, en su art. 9 dispone: “(...) las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales (...)”. el ministerio laboral en su acuerdo 244 establece la implementación del protocolo de prevención y atención de casos de discriminación, acoso laboral y/o toda forma de violencia contra la mujer en los espacios de trabajo, observando los lineamientos establecidos por este ministerio. (Ministerio de Relaciones Laborales, 2021, p.6)

Otras resoluciones de soporte son: la resolución (c.d.513) del reglamento del seguro general de riesgos del trabajo. la resolución (c.d. 516 y 517) reglamento de aseguramiento, recaudación y gestión de cartera del instituto ecuatoriano de seguridad social y el reglamento general de responsabilidad patronal. el acuerdo 1404 reglamento para el funcionamiento de los servicios médicos de empresas. (Piloso Mero, 2022, p. 21)

1.7. Marco conceptual

Adicción al trabajo. - Necesidad continua e incontrolable de trabajar, lo que transgrede de forma grave en la salud, en la calidad de relaciones interpersonales y en el bienestar psicológico del colaborador, hay una obsesión por tareas laborales, las horas de dedicación laboral rebasan las 50 horas a la semana ya sea dentro o fuera del contexto laboral.

Ansiedad laboral. - Respuesta fisiológica de alarma real o imaginaria, donde la persona busca escapar o luchar ante una amenaza, esto sucede en el ambiente laboral, se puede observar: estado de ánimo variable, inquietud emocional, bloqueos mentales, sensaciones de temor de que algo malo vaya a suceder, obsesión con rutinas o responsabilidades laborales, incapacidad para concentrarse y terminar tareas.

Burnout y estrés laboral. - La persona se siente vinculado a los problemas laborales, hay conductas de hiperactividad emocional y variación en el estado de ánimo. El Burnout exhibe una despersonalización de mayor incidencia a causa del estrés, con afectaciones crónicas a la salud.

Carga mental. - Es la relación entre las exigencias del trabajo y los recursos mentales que una persona dispone frente a la solución de una demanda. En esta inciden: las exigencias de la tarea, los factores del entorno la organización y los factores externos a la organización; que frente a los rasgos individuales y los recursos psicológicos uno y otros responderán de forma diferente.

Diestres. - Es la sobre carga de las demandas del entorno laborales, sociales o familiares provocan abrumadoras percepciones que dependen de cada sujeto, su ciclo vital o las condiciones económicas de su contexto, las cuales de forma directa e indirecta trasgreden la capacidad de respuesta y adaptación, si estas condiciones se mantienen a largo plazo afectan la salud física y mental.

Doble presencia. - Dificultades de conciliar el trabajo doméstico y familiar con la actividad laboral remunerada.

Estrés. - Es un recurso positivo que el organismo utiliza para poner en marcha cambios bioquímicos y corporales que identifican a la amenaza real o imaginaria como una situación que hay que enfrentar (pelear) o huir, es un mecanismo aprendido por supervivencia a lo largo del desarrollo de la especie humana.

Escasas compensaciones. - No hay respecto personal, inseguridad contractual, cambios de puesto o servicios, retribución fija y variable, no hay seguridad laboral.

Estrés laboral episódico. - Es una condición puntual aparecen y desaparecen, es un evento o estresor específico. Este episodio es moderado o leve y se supera una vez que el estresor desaparece.

Estrés laboral crónico (diestres). Exposición prolongada de distintos estresores en el ambiente laboral, asociación de factores: mal ambiente de trabajo, inestabilidad laboral, malas relaciones interpersonales, problemas de comunicación, a largo plazo con secuelas en la salud física y mental.

Estrés negativo. - Permanece todo el día, es dañino y complejo, hay malas intenciones personales, discusiones continuas o falta de comunicación en la ejecución de los procesos.

Estrés positivo. - Es favorable, motiva a la persona a un reto para alcanzar una meta o compensación.

Exceso de exigencias psicológicas. - Trabajar rápidamente o de forma irregular, callarse la propia opinión, presión en la toma de decisiones difíciles.

Falta de influencia y de desarrollo. - Carecer de autonomía o en la forma de realizar la tarea, trabajo no significativo, no se adaptan el horario a las necesidades familiares.

Falta de apoyo y de calidad del liderazgo. - Trabajo aislado, no se cuenta con apoyo de los superiores o compañeros de trabajo

Fatiga laboral. - La persona indica cansancio, malestar general, sobreesfuerzo o tensión sostenida. Puede haber mala relación entre el trabajo y la persona. O condiciones inadecuadas del ambiente laboral que inciden en la calidad o el desempeño en el trabajo.

Mobbing. - Significa acoso laboral. Refiere a todas las acciones que implican violencia injustificada con clara intención de daño ya sea de tipo psicológico, físico o sexual que ejercen tanto los superiores, como los compañeros de trabajo, o la propia organización sobre la víctima.

Trastornos psicosomáticos. - Con incidencia en la condición física, hay conductas desadaptativas con pocas estrategias de afrontamiento (malos hábitos alimentarios, consumo de sustancias, sedentarismo) frente a las exigencias sociales o culturales y asociadas al diestrés. Incluye: cefaleas, trastornos cardíacos, taquicardias, hipertensión, asma bronquial, enfermedades del tracto digestivo, lumbalgias, contracturas, trastornos sexuales entre otros.

Tecnoestrés. - Necesidad de estar conectado a los dispositivos electrónicos todo el tiempo, las personas presentan una inhabilidad para controlar el uso y el tiempo en su navegación en la web. Cuando se logra una desconexión ésta se siente ansiosa, inquieta y demuestra malestar que incide en su condición laboral.

Tensión laboral. - Son creencias, experiencias, sensaciones y sentimientos de preocupación que provocan nerviosismo e intranquilidad en el trabajo.

Riesgos psicosociales. -Conjunto de factores que se asocian a condiciones externas (relacionadas con el puesto del trabajo) e internas (circunstancias personales y familiares) que

al alcanzar un tiempo de permanecía provocan un desequilibrio en las estrategias de respuesta frente a las demandas donde la presión del estrés condiciona la presentación al diestres.

2. Materiales y Métodos

2.1. Proceso de investigación

La presente investigación utilizó un enfoque cualitativo por que realizó una descripción que caracteriza los elementos sobre factores de riesgo psicosociales y el estrés; es cuantitativa porque evaluó el estado de las variables a través del método CoPsoQ-istas21 versión 2 para la evaluación del riesgo psicosocial y el inventario Burnout de Maslach (MBI) que evalúa el síndrome del quemado por estrés laboral asistencia los cuales presentan un respaldo psicométrico de confiabilidad, validez y pertinencia para el estudio de las variables

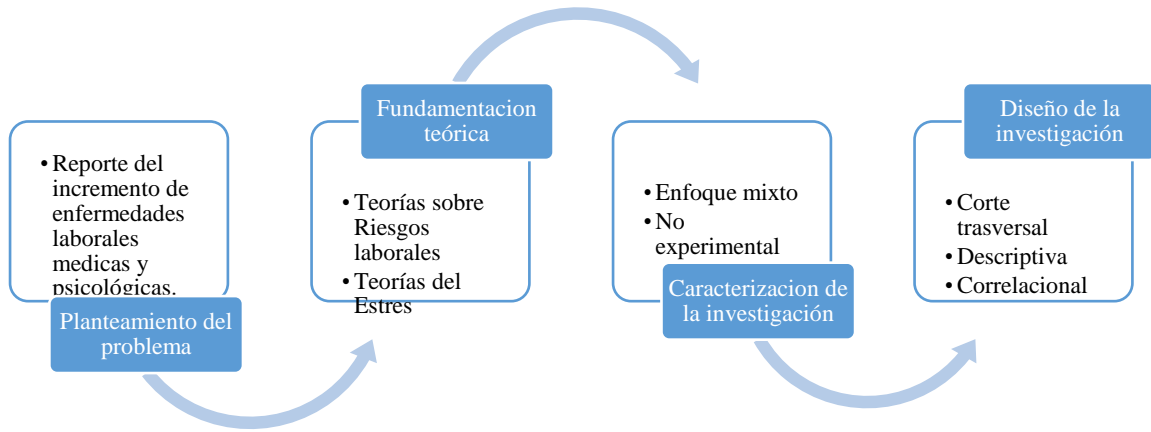
Es un diseño es no experimental, de corte transversal, descriptivo y correlacional ya que no se manipuló las variables en estudio, tan solo se realizó una valoración de su estado en un tiempo específico.

2.2. Modelos teóricos de la investigación

El proceso de investigación se desarrolló en fases que se describen a continuación:

Figura 1.

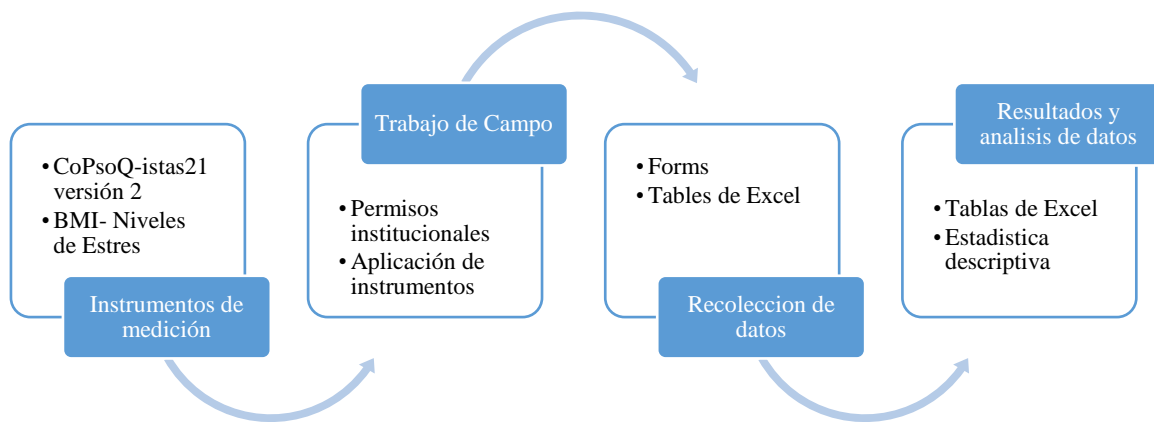
Fases de investigación I



Nota. Elaboración propia

Figura 2.

Fases de investigación II



Nota. elaboración propia

2.3. Métodos de investigación

Para Hernández, los diseños de investigación no experimentales “no manipulan deliberadamente las variables ni buscan cambios que las transforme el fenómeno se observa en su contexto natural” (Hernández, et al, 2014. p.154). El mismo autor describe los “diseños transeccionales o transversales los cuales tienen la finalidad de analizar la incidencia interacción de las variables en un momento dado” Respecto a su diseño describe “los diseños transeccionales de exploratorios los cuales busca conocer una variable o un conjunto de variables, en una comunidad, un contexto específico, un evento, o una situación constituye una exploración inicial al fenómeno en estudio” y “los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades en sus niveles de una o más variables en una población con la finalidad de establecer a futuro hipótesis descriptivas sobre su estado valor o cifra”. (Hernández, et al, 2014. p.155).

Respecto a “ el diseño correlacional busca analizar dos categorías conceptos o variables que describen relaciones en uno o más grupos o subgrupos con la finalidad de establecer relaciones entre estas” (Hernández, et al, 2014. p.159).

En el presente estudio se analiza la condición natural de las variables factores psicosociales y estrés laboral presentes en la población objeto de estudio. Corresponde un diseño transeccional dado que el levantamiento de la información se realizó en un solo momento, es exploratoria porque busca iniciar el estado o condición inicial de las variables en estudio en la organización y es descriptiva ya que busca indagar la incidencia de los niveles de factores psicosociales presentes en la organización versus los niveles de estrés presentes en las personas. Finalmente se establece una hipótesis correlacionales para determinar la relación de las variables de estudio.

2.4. Delimitación espacial y temporal

El estudio se ejecutó a finales del mes de diciembre del 2022, después del regreso de los colaboradores en el contexto post pandemia. Este estudio se ejecutó en la provincia de

Esmeraldas Cantón Esmeraldas a todos los trabajadores, empleados y docentes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador con sede en Esmeraldas.

2.5.Población y muestra

En esa investigación se utilizó una muestra no probabilística, bajo criterios de selección del investigador y de inclusión, la población está conformada por docentes 72, empleados 44 y 7 trabajadores de la sede PUCESE.

Los criterios de inclusión son:

- Laborar en la sede por lo menos seis meses
- Mantener una relación de dependencia laboral con contrato indefinido.
- Disposición a contestar el instrumento

2.6.Instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se empleó el método CoPsoQ-istas21 versión 2 para la evaluación del riesgo psicosocial y del inventario Burnout de Maslach (MBI) que evalúa el síndrome del quemado por estrés laboral asistencial. En primer lugar, se usó la aplicación del CoPsoQ-istas21 versión 2, un instrumento que sirve para medir los riesgos psicosociales en entornos laborales consta de 109 preguntas cortas (tipo Likert), con dimensiones sobre las condiciones de empleo y trabajo (25 preguntas), la exposición a factores psicosociales (69 preguntas) y sobre la salud y bienestar personal (15 preguntas). Y el MBI evalúa el síndrome de estrés laboral asistencial cuyas dimensiones valoran el cansancio emocional, despersonalización y la falta de realización personal. La aplicación se dirige al personal docentes, administrativos y trabajadores de la PUCESE. (Anexo 1)

El método CoPsoQ-istas21 versión 2 contiene los siguientes ítems:

Exigencias cuantitativas 24 c, e, g, p; Ritmo de trabajo 24a, 25f, 25m; Exigencias emocionales

24b, q/ 25d, i; Esconder emociones 24d, f; 25j, k; Doble presencia 24 o, l, m, n; Influencia 24i, j, h, k; Posibilidades de desarrollo 25a, e, h, l; Sentido del trabajo 25b, c, g; Claridad del rol 26b, d,g,h; Conflicto de rol 26c, f, i, j; Apoyo social de compañeros/as 27 a, b, c; Sentimiento de grupo 27d, c, f; Apoyo social de superiores 27g, h, i; Calidad de liderazgo 29k, l, m, n; Previsibilidad 26a, e; Reconocimiento 29 a, b, c; Inseguridad sobre el empleo 28d, f; Inseguridad sobre las condiciones de trabajo 28a, b, c, e; Confianza vertical 29d, e, i; Justicia Cansancio emocional 1,23,6,8,13,14,16,20; Despersonalización 5,10,11,15,22; Realización personal 4,7,9,12,17,18,19,21. Anexo 2.

La fiabilidad del CoPsoQ-istas21 versión 2 se base en el modelo demanda-control-apoyo social (I y II) NTP 603 y 604 respectivamente normalizados al contexto español y la validez se analizó mediante las prevalencias de exposición para cada dimensión los criterios se establecen bajo el consenso de colores rojo (nivel de exposición más desfavorable para la salud); amarillo (nivel de exposición intermedio); verde (nivel de exposición más favorable para la salud). Obtenidos a partir de los puntos de corte (los terciles poblacionales, de la encuesta original en la población Navarra), los datos de cuestionarios de trabajadores, los porcentajes que se muestran en estas tablas deberían representar exactamente el valor de 33,3% que permiten la localización de las exposiciones problemáticas para una organización. El empleo de este método es gratuito y el Ministerio de Relaciones Laborales también admite su uso en el Ecuador.

El inventario MBI es un cuestionario que demuestra una fiabilidad de todas sus escalas con un análisis factorial positivo para todas tanto para el sexo femenino y masculino; la consistencia interna mediante alfa de Cronbrach es de 0,90 en Cansancio emocional (CE) 0,79; Despersonalización (DP) 0,71 y el Realización personal (RP) 0,71; todos los índices demuestran un nivel moderado pero significativo, el nivel de confianza es 1%. El tipo de validez es convergente y sus dimensiones se relacionan con el análisis de experiencias personales (heteroevaluación) dimensiones de experiencia laboral y con resultados personales. La calificación se establece en base a calificaciones directas que se transforman en centiles de 1 a 99 y con escalas típicas S con una medida de 50 y una desviación típica de 20 unidades donde

la mayoría se encuentra entre los valores de 3 y 97; la valoración final se basa en niveles bajo medio y alto como indicadores de estrés.

2.7. Procedimiento

La presente investigación se realizó ejecutando el siguiente procedimiento:

1. Permiso de autorización del departamento de talento humano de la PUCESE
2. Planificación del cronograma del levantamiento de la información
3. Aplicación de instrumentos al personal docente, administrativos y trabajadores
4. Informe de resultados generados a partir de la aplicación del programa SPPS versión 25 para la tabulación y análisis de datos; todo el proceso sigue estrictamente la normativa de calificación para cada instrumento de acuerdo con las instrucciones de sus manuales.
5. Se sugiere una propuesta de intervención a los sectores identificados con nivel de exposición más desfavorable para la salud respecto a los riesgos psicosociales y los identificados con síndrome alto de estrés laboral.

3. Resultados y Discusión

3.1. Resultados de la investigación

Los datos analizados en la presente investigación inicialmente fueron canalizados por medio de las preguntas de los cuestionarios para cada categoría, las mismas que fueron tipadas en formatos digitales Form de la plataforma Google con la finalidad de realizar el levantamiento de información de forma efectiva, pertinente y rápida con la población. Luego con los datos obtenidos se procede a elaborar las matrices de calificación siguiendo los criterios específicos para cada instrumento. En el caso del cuestionario de riesgos psicosociales se utilizó los formatos establecidos del método CoPsoQ-istas 21 versión 2, para luego ingresar la información

en la plataforma virtual de la página para su análisis, procesamiento y la emisión del informe final de resultados. En el levantamiento de resultados sobre el estrés laboral se utilizó la matriz de información en el programa SPSS versión 22 para el análisis y cálculo de los niveles de estrés. En este mismo programa se realizó el cálculo de la hipótesis a través del estadístico chi cuadrado con la finalidad de establecer la correlación entre las variables. Se comprueba la asociación de variables con el coeficiente de Cramer. Las dos pruebas estadísticas se concluyen a partir de la regla estadística.

Para la valoración de riesgos psicosociales se utilizó la metodología del CoPsoQ-istas 21 versión 2 para el proceso de intervención, el levantamiento de trabajo en campo, la interpretación de resultados y posterior implementación de medidas preventivas.

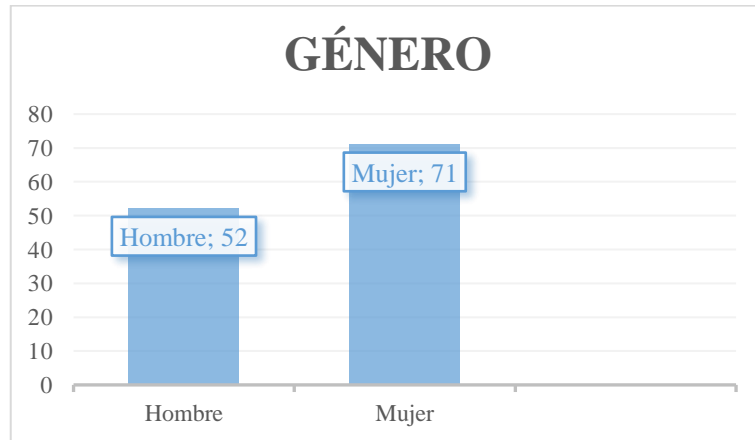
Para la valoración de los niveles de estrés el inventario burnout de Maslach por estrés laboral asistencial el cual permite identificar aspectos como el cansancio emocional que implica el capital emocional del trabajador que se va disminuyendo por la calidad de capacidad de entrega a los demás tanto a nivel personal como psicológico. El síndrome de despersonalización que incluye sentimientos y actitudes negativas y sónicas acerca de los sujetos con los que se trabaja dónde podría insistir conductas de deshumanización o actos que conllevan a los profesionales a problemas con los usuarios y el criterio de autorrealización personal que implica una tendencia a evaluarse negativamente con las personas a su alrededor aquí el profesional puede sentirse infeliz y descontento consigo mismo y con su labor. Finalmente se establece una categoría de estrés que puede ser alta media o baja de acuerdo con el percentil en el que se ubique el sujeto evaluado. A continuación, se detalla la información obtenida.

3.2.Datos sociodemográficos.

A continuación, se detalla las características de la población por sexo, edad, lugar de trabajo, estado civil.

Figura 3.

Presencia por género.



Nota. Elaboración propia.

Como se observa en la figura 3, el 57,7% de la población encuestada representa al sexo femenino y el 42,3% corresponde al sexo masculino. Notándose en la institución una presencia mayoritaria de mujeres.

Figura 4.

Estado civil



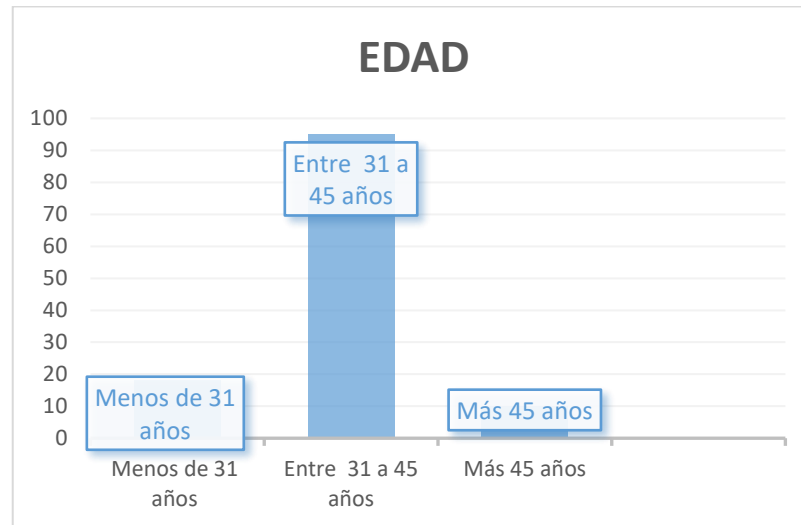
Nota. Elaboración propia.

Al observar la figura 4. La condición de estado civil está representada por el 51% de personas casadas, el 25% corresponden a solteros, divorciados un 8%, el 3% para personas viudas y el

13% tienen otra condición como la convivencia en pareja o la Unión libre, categorías que no fueron consideradas en esta investigación y se representan en este porcentaje.

Figura 5.

Edad

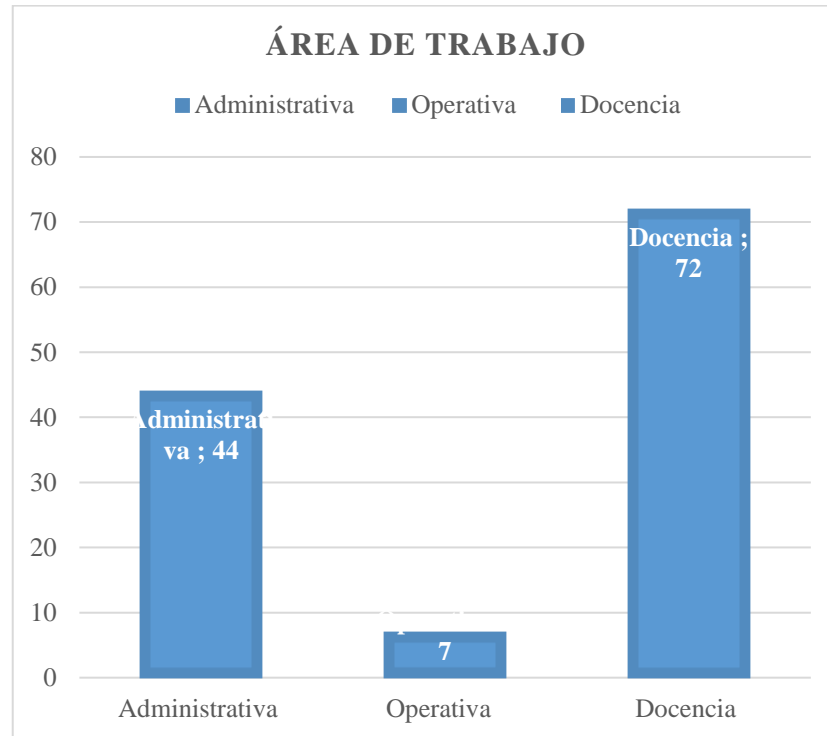


Nota. Elaboración propia.

Como se muestra en la figura 5. Los rangos de edad de la población investigada indican un 15% para personas con menos de 30 años, un 77% para personas entre los 31 a 45 años y un 8% para personas mayores a 45 años.

Figura 6.

Área de trabajo



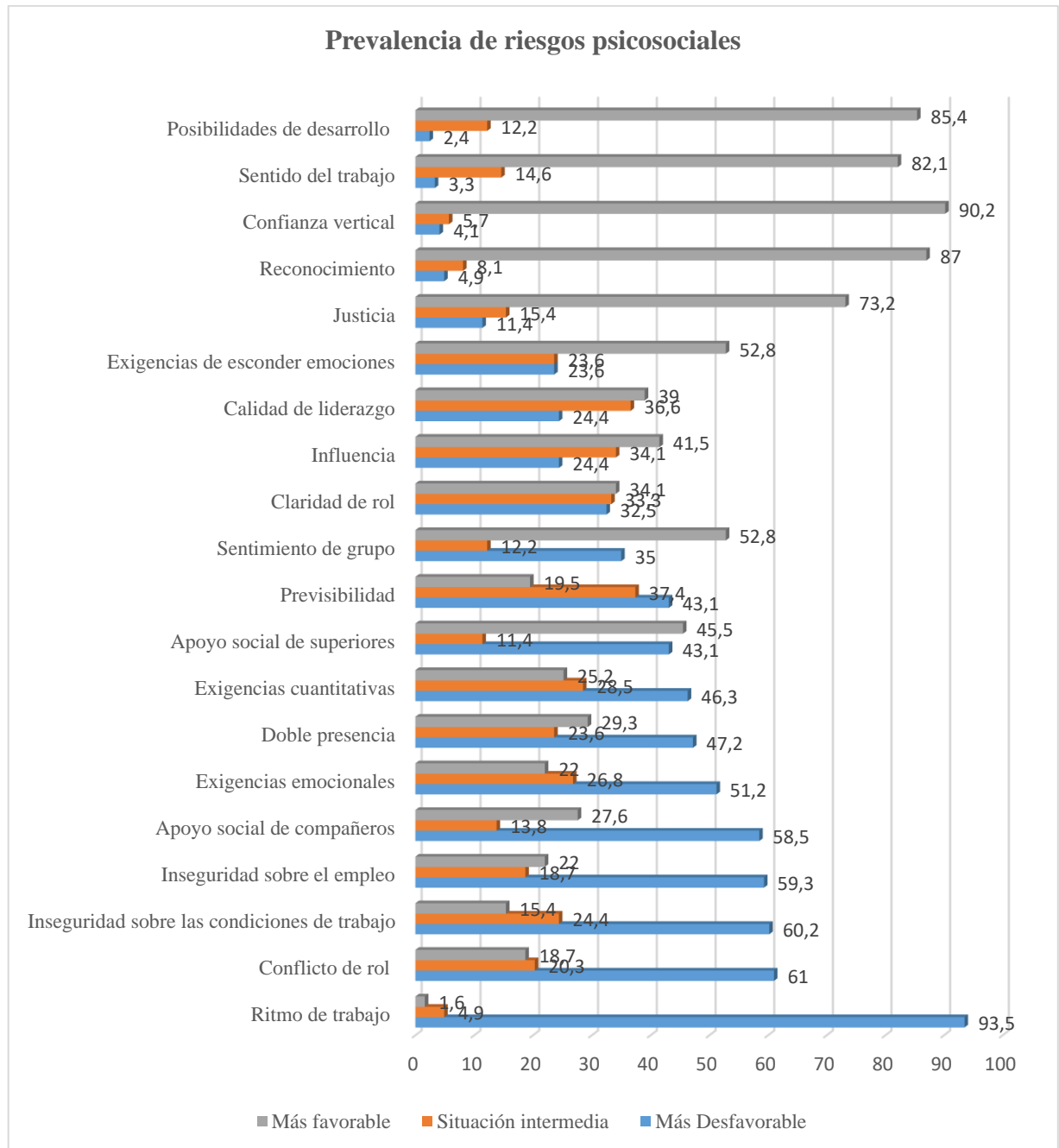
Nota. Elaboración propia.

Como se muestra en la figura 6. Las áreas de trabajo se distribuyen de la siguiente forma el área administrativa aporta con el 44%, el área operativa un 6% y en relación con el ejercicio de la organización como un centro de estudios superior el 58% corresponde a la planta docente.

Variable riesgos psicosociales

Figura 7.

Prevalencia de riesgo psicosociales.

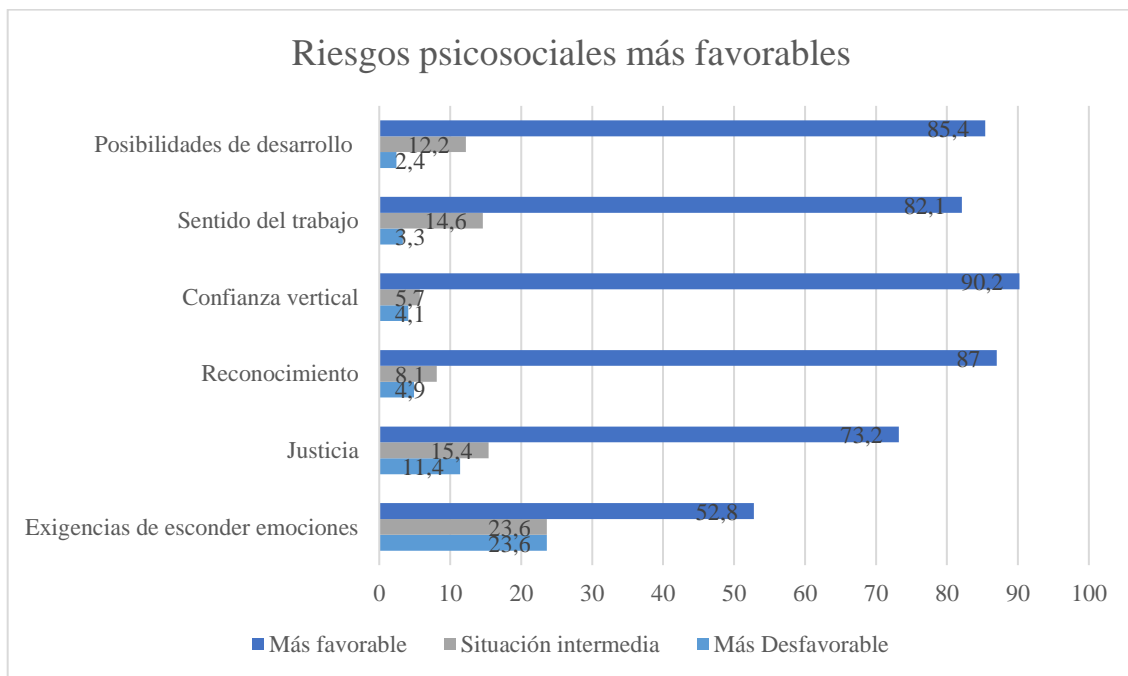


Nota. Prevalencia de la exposición a riesgos psicosociales.

Como se observa en la figura 7. Dentro de las condiciones más favorables se encuentra la posibilidad de desarrollo con el 85%, El sentido del trabajo tiene el 82%, la confianza vertical el 90%, el reconocimiento 87%, justicia con el 73% las exigencias de esconder las emociones el 53% y el sentimiento de grupo con el 53%. La exposición de riesgos psicosociales en condición más desfavorable, es decir qué afecta a más del 60% de la población investigada, destaca el ritmo de trabajo hoy con una incidencia del 93.5%, el conflicto de rol el 61%, la inseguridad sobre las condiciones de trabajo con el 60%, el apoyo entre compañeros alcanza el 58% y las exigencias de emocionales alcanzan el 51%.

Figura 8.

Riesgos psicosociales favorables

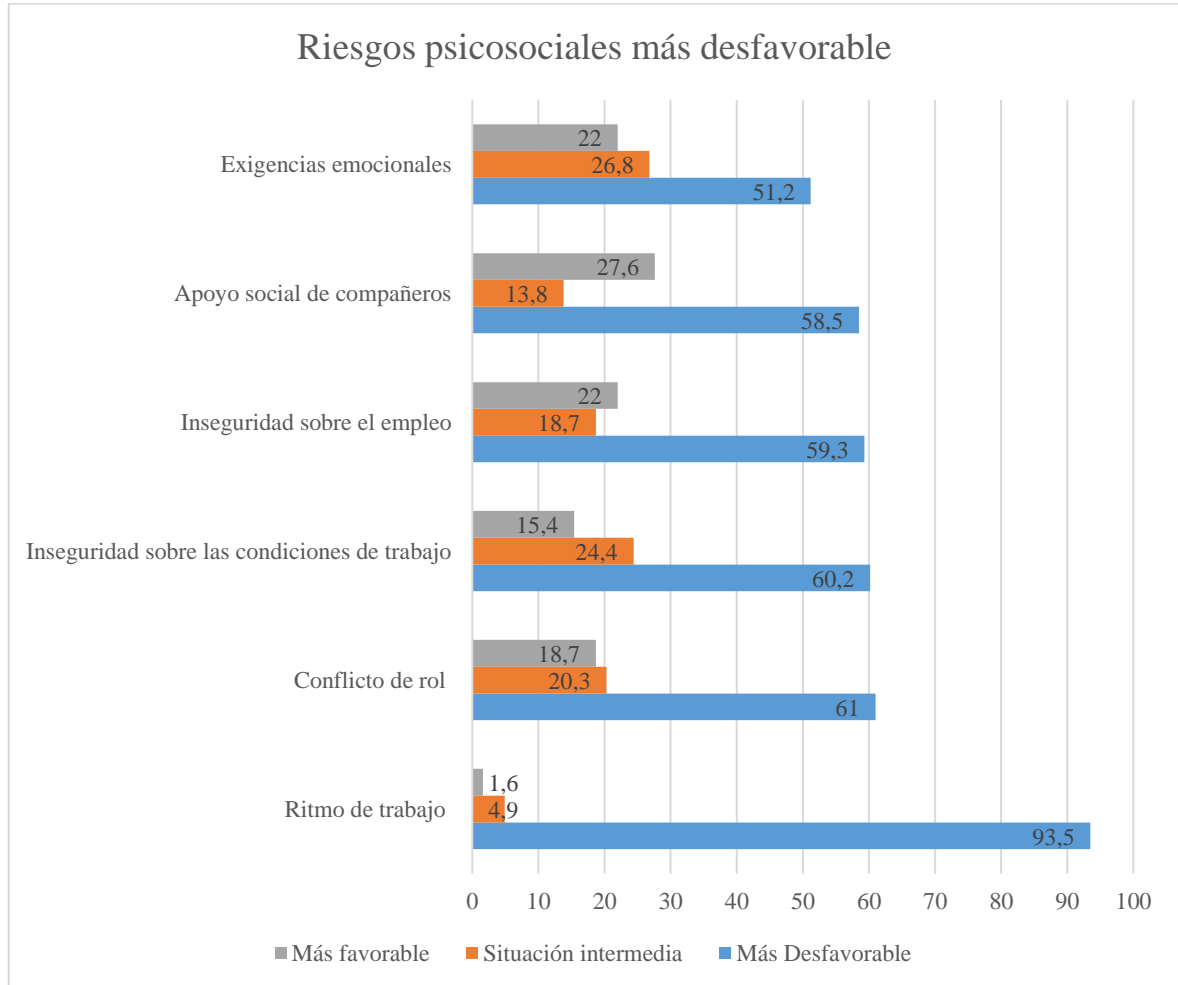


Nota. Riesgos más favorables

Como se muestra en la figura 8. Los riesgos psicosociales más favorables inciden en más del 50% de la población y se adscriben en la categoría posibilidad de desarrollo con el 84.4%, sentido de trabajo 82%, confianza vertical 90%, reconocimiento 87%, justicia 72%, exigencias de esconder las emociones 53%.

Figura 9.

Riesgos psicosociales desfavorables



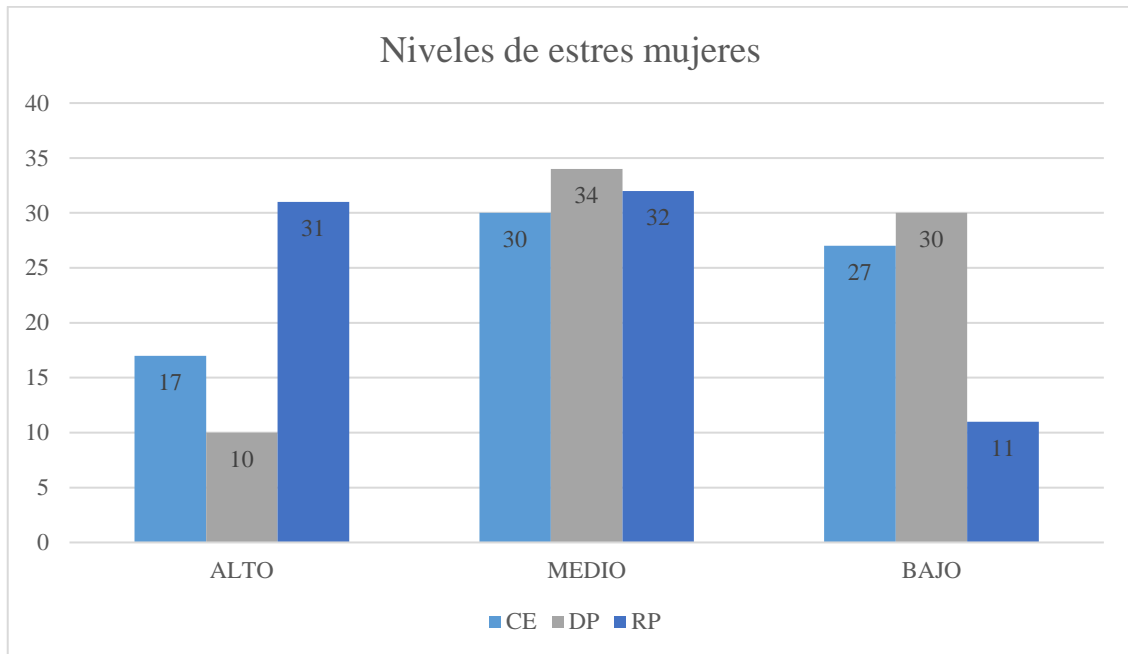
Nota. Riesgos psicosociales más desfavorable.

Como muestran los datos de la Figura 9, las categorías de riesgos psicosociales que rebasan a más del 50% de la población investigada son ritmo de trabajo con 93,5% de incidencia, conflicto de rol el 61%, las condiciones de seguridad en el trabajo 60%, la seguridad sobre el empleo 59%, el apoyo social entre compañeros 56% y las exigencias emocionales 51%.

Variable Estrés

Figura 10.

Niveles de Estrés- mujeres



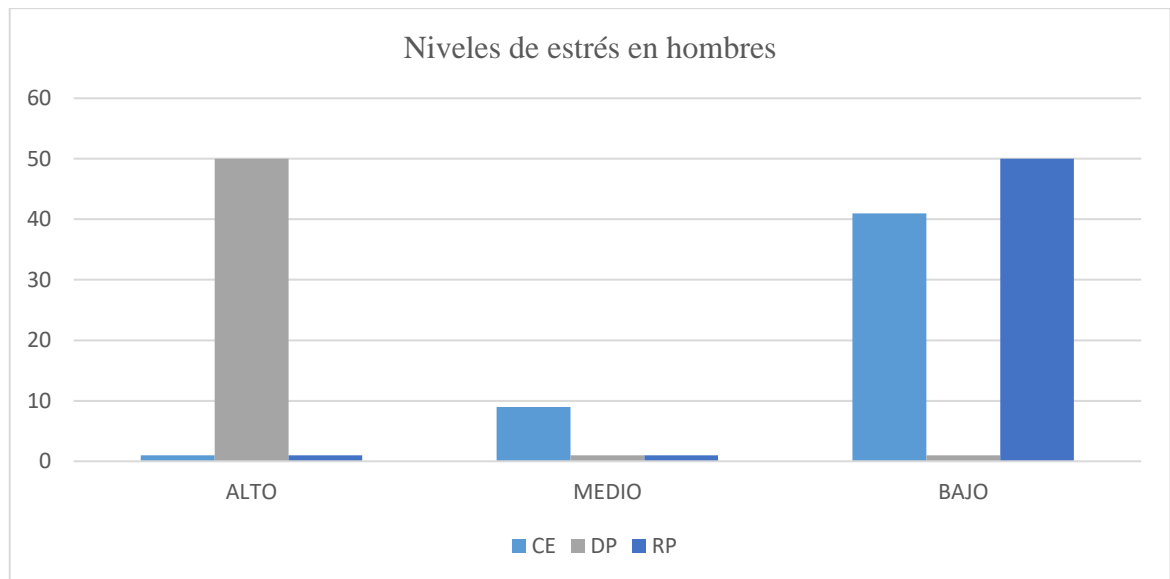
Nota. Nivel de estrés en la población sexo mujeres

Como se muestra en la figura 10. Los niveles altos de estrés indican que la categoría de cansancio emocional (CE) presentan el 31% de la población, lo que indica que estas personas presentan fatiga, falta de energía, sensaciones de recursos emocionales que se están agotando, sentimientos de frustración, desgaste cognitivo y poca motivación para lidiar con la sobrecarga o demandas a los problemas cotidianos de su trabajo, esta aspecto se relación con las exigencias de la sobre carga laboral; de forma general manifiestan sensaciones de agotamiento físico y emocional que inciden directamente en el rendimiento laboral. La realización personal (RP) el 17%, en esta condición indica que existe una percepción de pocos logros en el trabajo una auto calificación negativa, se presentan dificultades en el desempeño, existe una tendencia a la auto descalificación en a tarea laboral, describen sentimientos de competencia en el trabajo, generalmente los colaboradores no se desempeñan adecuadamente y tienen una constante sensación de falta de progreso y a largo plazo la persona se siente inefectiva lo que aumentando sus sentimientos de fracaso, baja autoestima y cada nuevo proyecto lo percibe como abrumador.

Es importante valorar la condición de desempeño personal del trabajador frente al servicio o ayuda que presta a las personas internas y externas a la institución. Y la despersonalización (DP) con el 10% esta categoría describe a sujetos que pueden desarrollar actitudes negativas, trato inadecuado o insensibilidad hacia las personas a las que atienden, a los pares o subalternos generalmente esto deriva en conflictos interpersonales, el uso de etiquetas, descalificativos o elementos de discriminación, la persona genera una condición de indiferencia o apatía hacia las personas que reciben sus servicios, se muestran distantes e interpersonales.

Figura 11.

Niveles de Estrés hombres



Nota. Nivel de estrés en hombres

Como se observa en la figura 11. La incidencia de niveles altos de estrés para los hombres no se ubica para las categorías de cansancio emocional (CE) ni para la realización personal (RP). Sin embargo la despersonalización (DP) impacta en el 50%, esto representa a personas con conductas negativas, con insensibilidad en el trato a usuarios, pares o subalternos que pueden desencadenar conflictos interpersonales entre colaboradores. Se puede considerar que no hay incidencia de estrés en este grupo poblacional.

Análisis de correlación

Tabla 3.

Categoría de Riesgo Psicosocial - Exigencias emocionales

	<i>Más Desfavorable</i>	Situación intermedia	Más favorable	Total
Hombres	46,2	28,8	25	100
Mujeres	54,9	25,4	19,7	100
Total	101,1	54,2	44,7	200

Nota. investigación

Tabla. 4

Frecuencias acumuladas - Exigencias emocionales

	<i>Más Desfavorable</i>	Situación intermedia	Más favorable
Hombres	0,4	0,15	0,28
Mujeres	0,4	0,15	0,28
	0,749	0,213	1,65

Nota. investigación

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

$$X^2 = 5,110287449$$

$$\text{Valor crítico } gl = (r-1) (c-1) = 2$$

$$\alpha = 0,05$$

$$X(1-\alpha) (r-1) (c-1) = 0,437$$

Decisión: No se acepta la hipótesis nula

Conclusión: Existe asociación entre la condición de riesgos psicosocial y el sexo

Coefficiente de Cramer

$$V = \sqrt{\frac{X^2}{n \cdot \min(r-1, c-1)}}$$

V=18,166 Asociación aceptable

Tabla 5.

Categoría de Riesgo Psicosocial - Apoyo social de compañeros

	<i>Más Desfavorable</i>	Situación intermedia	Más favorable	Total
Hombres	50	17,3	32,7	100
Mujeres	64,8	11,3	23,9	100
Total	114,8	28,6	56,6	200

Nota. investigación

Tabla 6.

Frecuencias acumuladas. Categoría de Riesgo Psicosocial - Apoyo social de compañeros

	<i>Más Desfavorable</i>	Situación intermedia	Más favorable
Hombres	0,97	0,6	0,7
Mujeres	0,97	0,6	0,7
	1,908	1,259	4,535

Nota. investigación

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

$$X^2 = 4,663$$

$$\text{Valor crítico } gl = (r-1) (c-1) = 2$$

$$\alpha = 0,05$$

$$X(1-\alpha) (r-1) (c-1) = 0,097$$

$$p = 0,097$$

Decisión: No se acepta la hipótesis nula

Conclusión: Existe asociación entre la condición de riesgos psicosocial y el sexo

Coefficiente de Cramer

$$V = \sqrt{\frac{X^2}{n * \min(r-1, c-1)}}$$

V=30,539 Asociación aceptable

Tabla 7.

Categoría de Riesgo Psicosocial - Inseguridad sobre el empleo

	<i>Más Desfavorable</i>	Situación intermedia	Más favorable	Total
Hombres	53,8	17,3	28,8	99,9
Mujeres	63,4	19,7	16,9	100
Total	117,2	37	45,7	199,9

Nota. Datos de la investigación

Tabla 8.

Frecuencias acumuladas. Categoría de Riesgo Psicosocial - Inseguridad sobre el empleo

	<i>Más Desfavorable</i>	Situación intermedia	Más favorable
Hombres	0,37	0,10	1,63
Mujeres	0,37	0,10	1,61
	0,777	0,153	4,21

Nota. investigación

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

X²= 4,216

Valor crítico $gl = (r-1) (c-1) = 2$

$\alpha = 0,05$

$X(1-\alpha) (r-1) (c-1) = 0,103$

$p = 0,121$

Decisión: No se acepta la hipótesis nula

Conclusión: Existe asociación entre la condición de riesgos psicosocial y el sexo

Coefficiente de Cramer

$$V = \sqrt{\frac{X^2}{n * \min(r-1, c-1)}}$$

$V = 28,428$ Asociación aceptable

Tabla 9.

Categoría de Riesgo Psicosocial - Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

	<i>Más Desfavorable</i>	Situación intermedia	Más favorable	Total
Hombres	55,8	19,2	25	100
Mujeres	63,4	28,2	8,5	100,1
Total	119,2	47,4	33,5	200,1

Nota. investigación

Tabla 10.

Frecuencias acumuladas. Categoría de Riesgo Psicosocial - Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

	<i>Más Desfavorable</i>	Situación intermedia	Más favorable
Hombres	0,21	0,86	3,76
Mujeres	0,21	0,86	3,76
	0,477	1,700	9,664

Nota. investigación

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

$$\chi^2 = 7,781$$

$$\text{Valor crítico } gl = (r-1)(c-1) = 2$$

$$\alpha = 0,05$$

$$\chi_{(1-\alpha)}(r-1)(c-1) = 0,103$$

$$p = 0,0079$$

Decisión: No se acepta la hipótesis nula

Conclusión: Existe asociación entre la condición de riesgos psicosocial y el sexo

Coefficiente de Cramer

$$V = \sqrt{\frac{\chi^2}{n \cdot \min(r-1, c-1)}}$$

$$V = 0,43964 \text{ Asociación aceptable}$$

Tabla 11.

Categoría de Riesgo Psicosocial - Conflicto del rol

	<i>Más Desfavorable</i>	Situación intermedia	Más favorable	Total
Hombres	69,2	11,5	19,2	99,9
Mujeres	54,9	26,8	18,3	100
Total	124,1	38,3	37,5	199,9

Nota. investigación

Tabla 12.

Frecuencias acumuladas. Categoría de Riesgo Psicosocial - Conflicto del rol

	<i>Más Desfavorable</i>	Situación intermedia	Más favorable
Hombres	0,79	2,88	0,013
Mujeres	0,79	2,88	0,013

1,662

6,097

7,37

Nota. investigación

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

$$X^2 = 7,781$$

$$\text{Valor crítico } gl = (r-1)(c-1) = 2$$

$$\alpha = 0,05$$

$$X(1-\alpha) (r-1)(c-1) = 0,103$$

$$p = 0,025$$

Decisión: No se acepta la hipótesis nula

Conclusión: Existe asociación entre la condición de riesgos psicosocial y el sexo

Coefficiente de Cramer

$$V = \sqrt{\frac{X^2}{n \cdot \min(r-1, c-1)}}$$

V=38,41 Asociación aceptable

Tabla 13.

Categoría de Riesgo Psicosocial – Ritmo del trabajo

	<i>Más Desfavorable</i>	Situación intermedia	Más favorable	Total
Hombres	92,3	7,7	0	100
Mujeres	94,4	2,8	2,8	100
Total	186,7	10,5	2,8	200

Nota. investigación

Tabla 14.

Frecuencias acumuladas - Ritmo del trabajo

	<i>Más Desfavorable</i>	Situación intermedia	Más favorable
Hombres	0,011	1,14	1,5
Mujeres	0,011	1,14	1,5
	0,024	2,287	5,29

Nota. investigación

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

$$X^2 = 5,29$$

Valor crítico $gl = (r-1) (c-1) = 2$

$$\alpha = 0,05$$

$$X(1-\alpha) (r-1) (c-1) = 0,103$$

$$p = 0,071$$

Decisión: No se acepta la hipótesis nula

Conclusión H₁: Existe asociación entre la condición de riesgos psicosocial y el sexo

Coefficiente de Cramer

$$V = \sqrt{\frac{X^2}{n * \min(r-1, c-1)}}$$

$$V = 31,97 \text{ Asociación aceptable}$$

Tabla 15.

Categoría Nivel de estrés – Hombres

	Alto	Medio	Bajo	Total
CE	0	9	41	50
DP	50	0	0	50
RP	0	0	50	50
Total	50	9	90	150

Nota. investigación

Tabla 16.

Frecuencias acumuladas. Categoría Nivel de estrés – Hombres

	<i>Más Desfavorable</i>	<i>Situación intermedia</i>	<i>Más favorable</i>
CE	16,66	12	3,75
DP	66,66	3	30,33
RP	16,66	3	12,75
	30,671	15	64,835

Nota. investigación

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

$$X^2 = 5,110287449$$

$$\text{Valor crítico } gl = (r-1) (c-1) = 4$$

$$\alpha = 0,05$$

$$X(1-\alpha) (r-1) (c-1) = 0,711$$

$$p=0$$

Decisión: No se acepta la hipótesis nula

Conclusión: Existe asociación entre la condición de nivel de estrés y el sexo

Coefficiente de Cramer

$$V = \sqrt{\frac{X^2}{n * \min(r-1, c-1)}}$$

$$V = 100,247 \text{ Asociación aceptable}$$

Tabla 17.

Categoría Nivel de estrés – Mujeres

	<i>Alto</i>	<i>Medio</i>	<i>Bajo</i>	<i>Total</i>
--	-------------	--------------	-------------	--------------

	CE	17	30	27	74
	DP	10	30	34	74
	RP	31	32	11	74
Total		58	92	72	222

Nota. investigación

Tabla 18.

Frecuencias acumuladas. Categoría Nivel de estrés – Mujeres

	Más Desfavorable	Situación intermedia	Más favorable
CE	0,28	0,014	0,375
DP	4,50	0,014	4,166
RP	7,04	0,05	7,041
	7,322	0,072	23,4979

Nota. investigación

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

$$X^2 = 7,11$$

$$\text{Valor crítico } gl = (r-1)(c-1) = 4$$

$$\alpha = 0,05$$

$$X(1-\alpha) (r-1)(c-1) = 0,103$$

$$p = 0,00010$$

Decisión: No se acepta la hipótesis nula

Conclusión: Existe asociación entre la condición de nivel de estrés y el sexo

Coefficiente de Cramer

$$V = \sqrt{\frac{X^2}{n \cdot \min(r-1, c-1)}}$$

$$V = 72,226 \text{ Asociación aceptable}$$

Hipótesis en relación con el sexo masculino.

Tabla 19.

Categoría de Riesgo Psicosocial - Ritmo de trabajo y niveles de estrés

	<i>Más Desfavorable</i>	Situación intermedia	Más favorable	Total
CE	28	9	86	123
DP	23	10	90	123
RP	84	26	13	123
Total	135	45	189	369

Nota. investigación

Tabla 230.

Categoría de Riesgo Psicosocial - Ritmo de trabajo y niveles de estrés

	<i>Más Desfavorable</i>	Situación intermedia	Más favorable
CE	6,42	2,4	8,39
DP	10,75	1,66	11,57
RP	33,8	8,06	39,68

Nota. investigación

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

$$X^2 = 122,762$$

$$\text{Valor crítico } gl = (r-1) (c-1) = 4$$

$$\alpha = 0,05$$

$$X(1-\alpha) (r-1) (c-1) = 0,103$$

$$p=0$$

Decisión: No se acepta la hipótesis nula

Conclusión: Existe asociación entre los riesgos psicosociales y el nivel de estrés

Coeficiente de Cramer

$$V = \sqrt{\frac{X^2}{n * \min(r-1, c-1)}}$$

V=212,836 Asociación aceptable

Hipótesis en relación con el sexo femenino

Tabla 21.

Categoría de Riesgo Psicosocial - Ritmo de trabajo y niveles de estrés

	<i>Más Desfavorable</i>		<i>Más favorable</i>	Total
CE	17		66	40 123
DP	24		77	22 123
RP	25		78	20 123
Total	66		221	82 369

Nota. investigación

Tabla 224.

Categoría de Riesgo Psicosocial - Ritmo de trabajo y niveles de estrés

	<i>Más Desfavorable</i>	<i>Situación intermedia</i>	<i>Más favorable</i>
CE	1,14	0,80	5,86
DP	0,18	0,15	1,04
RP	0,40	1,25	1,96

Nota. investigación

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

X²= 11,8089

Valor crítico $gl = (r-1) (c-1) = 4$

$$\alpha = 0,05$$

$X(1-\alpha) (r-1) (c-1) = 0,103$

$p=0,01883$

Decisión: No se acepta la hipótesis nula

Conclusión: Existe asociación entre los riesgos psicosociales y el nivel de estrés

Coefficiente de Cramer

$$V = \sqrt{\frac{X^2}{n * \min(r-1, c-1)}}$$

$V=66,01$ Asociación aceptable

3.3.Discusión

El objetivo de la presente investigación fue examinar los factores de riesgo psicosocial y su incidencia en los niveles de estrés en el personal administrativos, trabajadores y docentes de la PUCE sede Esmeraldas a través de la aplicación de instrumentos validados, confiables y pertinentes a las variables. Para la primera variable se utilizó el método CoPsoQ-istas21 en la segunda versión, es un cuestionario de 109 preguntas (tipo Likert) con dimensiones: sobre las condiciones de empleo y trabajo, la exposición a factores psicosociales y sobre la salud y bienestar personal, cuenta con validez y fiabilidad, la prevalencias de exposición tiene un color rojo (exposición más desfavorable); amarillo (intermedio); verde (más favorable); el mismo es de acceso gratuito y aceptado por el Ministerio de Relaciones Laborales.

En caso del estrés se utilizó el MBI un instrumento para determinar el estrés laboral asistencial adecuado este grupo poblacional por el tipo de servicios que ofrece sus categorías son: cansancio emocional, despersonalización y la falta de realización personal. Es un cuestionario con fiabilidad y un análisis factorial positivo. La estimación final del instrumento se indica en niveles de estrés que pueden estar en la categoría bajo, medio y alto.

Los resultados de la presente investigación indican que la condición más desfavorable para los factores psicosociales es el ritmo de trabajo con el 93,5% que se relaciona con el estudio de Ponce (2021) en su estudio sobre análisis de carga mental como factor de riesgo psicosocial en el personal administrativo de los GADS parroquiales del Carchi, donde el 24% de la población tiene un nivel de riesgo elevado y muy elevado, la dimensión de la carga mental un nivel riesgo muy elevado para el 52% del personal. Otra dimensión que guarda relación con este estudio es la inseguridad sobre las condiciones de trabajo 60,2% y el conflicto de rol con el 61%, con el desempeño de rol un 50% de las personas nivel de riesgo elevado y muy elevado.

La incidencia mayor en el presente estudio es el ritmo de trabajo con 93% y esto no se relaciona con el estudio de Ramírez-Ocaña et al (2020) en su estudio sobre los riesgos psicosociales: Análisis sociodemográfico y sociolaboral en una universidad privada ecuatoriana donde la prevalencia de riesgos percibidos como desfavorable se ubica en el 25% de la población.

La población objeto de estudio está conformada por docente a tiempo completo y con grados de maestría y Phd. La prueba de relación indica una asociación de variables, es decir que existe una relación entre los riesgos psicosociales y los niveles de estrés; para el sexo masculino indica $X^2 = 122,762$ y el coeficiente de Cramer $V=0,212836$ de asociación aceptable. Esta relación guarda congruencia con el estudio del autor antes mencionado donde el sexo masculino y la edad es un factor protector para situaciones de riesgo psicosocial a nivel elevado o muy elevado.

Respecto al sexo femenino la relación es de $X^2= 11,8089$ que valida la hipótesis y el coeficiente de Cramer $V=0,06601$ asociación aceptable. Otros datos se relacionan con el nivel de educación y tiempo de dedicación en la academia que en el estudio el cual indica que existe una incidencia de 5,67 veces mayor en la exposición respecto a la carga de trabajo. También el estudio indica que el grupo de docentes más expuesto a niveles peligrosos de riesgo psicosocial son los de cuarto nivel con el 5,88 (OR=0,17) en comparación con un empleado administrativo o empleados con otros niveles de educación inferior solo tiene un riesgo de 2.7 veces (OR = 0.37) más riesgo de exposición desfavorable.

Los resultados en el estudio de Anchundia (2021) sobre la evaluación de los riesgos psicosociales que inciden en el Personal de la PUCESE indican que el grupo de colaboradores en la parte administrativos 76% de no percibe peligro en la realización de su actividad laboral, con un riesgo es bajo.

Los resultados sobre los niveles de estrés altos ubican a las mujeres con el 31% en la dimensión de realización personal, despersonalización 10% y con cansancio emocional el 17%, y para el caso de los hombres solo la despersonalización con el 50%. Resultados similares respecto al estudio de Carranco (2020) sobre riesgos psicosociales con el mismo grupo poblacional donde se observa la presentación del síndrome burnout y acoso psicológico y presenta como causa la dinámica de los cambios tecnológicos y la comunicación en una constante de cambios sociales, económicos, científicos, culturales y políticos.

4. Conclusiones

- La incorporación de cambios como propuesta en el departamento de talento humano respecto al clima, cultura y ambiente laboral inmersos en criterios de prevención en riesgos psicosociales a nivel de la organización e individual. La determinación de un perfil de puesto, sus funciones y objetivos a la organización de forma clara, pertinente y pertinente, permite eficiencia en los procesos productivos y reduce los posibles estresores laborales.
- La hipótesis central concluye que existe asociación entre los riesgos psicosociales (categoría de ritmo de trabajo) y el nivel de estrés $X^2= 122,762$ y Coeficiente de Cramer $V=212,836$ lo que demuestra una asociación aceptable para el sexo masculino y en caso del sexo femenino la relación también se confirma $X^2= 11,8089$ y con $V=66,01$ de una asociación aceptable. La asociación de estas variables demuestra lo expresado en la teoría respecto a que la exposición de riesgos psicosociales a nivel laboral incide directamente en la salud del colaborador, son precipitantes la inadecuación del perfil del puesto, distribución del tiempo en las tareas o responsabilidades, las líneas de mando, los niveles de responsabilidad, el tipo de liderazgo jerárquico, entre otros. La suma de

estas condiciones junto con los rasgos de personalidad forja el estrés patológico o diestrés tiene efectos nocivos en la salud.

- La estimación de los principales factores de riesgo psicosocial que afectan de forma más favorable tanto a hombres y mujeres se encuentra: posibilidades de desarrollo 85,4%, sentido del trabajo 82,1%, confianza vertical 90,2%, reconocimiento 87%, justicia 73,2%, exigencias de esconder emociones 52,8%. Los factores que afecta de forma más desfavorable a hombres y mujeres son: exigencias emocionales 51,2%, apoyo social de compañeros 58,5%, inseguridad sobre el empleo 59,3%, inseguridad sobre las condiciones de trabajo 60,2%, conflicto de rol 61% y el ritmo de trabajo 93,5%. Los resultados permiten comprender la fuente de los riesgos psicosociales que afectan de forma más desfavorable a la población y a la vez la lectura de los riesgos más favorable, el programa de intervención busca contrarrestar o minimizar la presencia de los primeros desde estrategias que competan al departamento de Talento Humano, los equipos de trabajo y de los sujetos que pueden presentar acontecimientos patológicos en su salud.
- Respecto a los niveles de estrés presentes en los docentes, administrativos y trabajadores de la PUCESE para el caso de las mujeres en la categoría Cansancio emocional (CE) en un nivel alto el 17%, la Despersonalización (DP) el 10% y la Realización personal (RP) el 31%. En el nivel medio Cansancio emocional (CE) 30%, Despersonalización (DP) 34% y la Realización personal (RP) 32%. Finalmente, en el nivel bajo Cansancio emocional (CE) 27%, Despersonalización (DP) 30% y Realización personal (RP) 11%. Para el sexo masculino los niveles de estrés altos la Despersonalización (DP) el 50%. En el nivel medio Cansancio emocional (CE) 9% Y en el nivel bajo Cansancio emocional (CE) 41% y Realización personal (RP) 50%. Una de las causas para que los niveles de estrés en el caso de los hombres no tengan una mayor injerencia en la población, se debe las condiciones sociales y culturales adaptadas al rol del sexo masculino. La contra parte el sexo femenino también tiene una condición del rol social. Lo fundamente es comprender que tanto los cerebros femeninos y masculinos funciona de formas diferentes en su percepción de los acontecimientos sociales.

- Los análisis correlacionales de los Riesgo Psicosocial y el tipo de sexo indican que se acepta la hipótesis central y de acuerdo con las reglas estadísticas de chi cuadrado y coeficiente de Gramer, para la categoría Exigencias emocionales son $X^2= 5,11$; $V=18,166$ Asociación aceptable. Para la categoría de apoyo social de compañeros $X^2= 4,663$; $V=30,539$. Inseguridad sobre el empleo $X^2= 4, 216$; $V=28,428$. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo. $X^2= 9, 664$; $V=43,96$. Conflicto de rol $X^2= 7, 379$; $V= 38,410$. Ritmo de trabajo $X^2= 5, 29$; $V=31,97$. Estos análisis confirman que las organizaciones para mantener los ritmos de productividad, la calidad y congruencia de las actividades laborales en los más altos estándares depende de cuidado de la salud integral de sus colaboradores, de las condiciones ambientales contempladas en los programas de prevención de riesgos psicosociales.
- La propuesta de intervención frente a los factores de riesgos psicosocial y el estrés para los docentes, administrativos y trabajadores de la PUCESE integra a los gestores sustantivos de la institución ya que pretender una estrategia a nivel de talento humano, salud ocupacional, grupos de trabajo y la atención a las demandas individuales de los colaboradores.

5. Recomendaciones

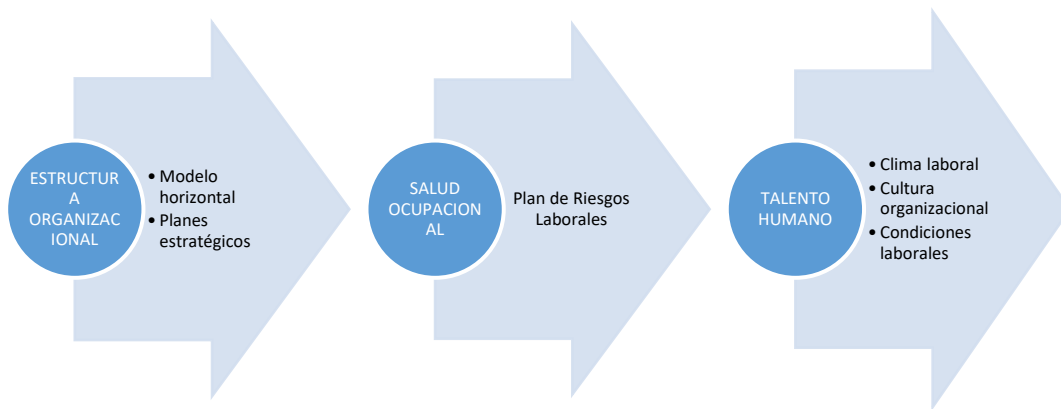
- Realizar de forma anual una valoración del protocolo de riesgos laborales con la finalidad de realizar ajuste a los cambios de la normativa vigente
- Velar por que las actividades determinadas en el protocolo se anexas a los planes anuales de la organización
- Socializar los resultados de los riesgos psicosociales y los niveles de estrés con la finalidad de concientizar al personal en capacitaciones específicas que permitan en el corto plazo procurar cambios y mejoras

- Se sugiere dar un seguimiento específico a las personas con altos niveles de estrés laboral por ejemplo acompañamiento psicológico y de la asistencia de trabajo social.
- Promover campañas que promuevan la prevención de los principales factores de riesgos psicosocial
- Promover certificaciones que susciten la sana convivencia de sus colaboradores

5.1.Propuesta de medidas correctivas

La propuesta de intervención toma en consideración los principales componentes de una organización y sus funciones. Así en consideración jerárquica las decisiones de cambios en un primer momento nacen del departamento o dirección de Talento humano respecto a propender un clima y cultura organizacional acorde a la realidad institucional, el programa de prevención de riesgos psicosociales en conjunto con salud y seguridad ocupacional. Luego los trabajo en los equipos de trabajo que cuenten con lideres, con metas claras y con un trabajo multidisciplinario entre sus miembros y posteriormente la consideración del colaborador en la organización, el rol que desempeña, los beneficios que obtiene por el salario monetario y emocional, los planes de carrera y su motivación respecto al trabajo que este desempeña. En el siguiente esquema se resumen las condiciones de cada aspecto.

Figura 12. Aspectos organizacionales



Nota. Elaboración propia

Como se observa en la figura 12. Las medidas que dependen de la organización implican una reestructuración desde la concepción de la empresa a nivel de su estructura (organizacional horizontal), los planes estratégicos, la toma de decisiones, los niveles de responsabilidad y liderazgo de los equipos de trabajo, del departamento o de las direcciones en conjunto con la dirección de talento humano. Una de sus funciones sustantivas es velar por el desarrollo y fortalecimiento de sus miembros. Coordinar con la dirección o el departamento de salud ocupacional los programas de riesgos psicosociales que fundamentalmente tiene una perspectiva de prevención, identificación y reducción y eliminación de estos riesgos que afectan a sus miembros para cumplir con la normativa del ministerio laboral, sino también con la dinámica de los procesos productivos de la organización.

La dirección de talento humano desde el ingreso de un colaborador debería considerar las demandas del puesto de trabajo, la capacidad técnica del postulante y los recursos emocionales de los candidatos, valorar su afinidad. Establecer acuerdos mutuos sobre la carga laboral, los niveles de responsabilidad en la línea de mando, la dinámica de metas y objetivos en los equipos de trabajo, los tiempos de trabajo, la flexibilidad de horarios, programas de acogida, las políticas internas, las condiciones ambientales, los programas de carrera profesional, los beneficios sociales, económicos y las bonificaciones si las hubiera, de tal forma que los colaboradores tenga en consideración su rol y funciones en la empresa ya que la interacción de estos factores

coadyuva en el clima laboral, la cultura organizacional y las condiciones laborales que en mediano y largo plazo determinan la productividad de las empresas y su permanencia en el tiempo. (Boada-Grau y Ficapal-Cusi, 2012)

Figura 13. Aspectos del recurso humano



Nota. Elaboración propia

Como se muestra en la figura 13. Otro aspecto de intervención es la conformación en los equipos de trabajo que propendan una convivencia sana en sus interacciones, el mejoramiento de las relaciones interpersonales, la comunicación y el ambiente laboral, la tendencia actual gestiona este actuar en su colaboradores ya que se observa en la calidad del trabajo una mayor pertinencia, metas y objetivos claros en los planes estratégicos, una mayor motivación hacia la innovación a los procesos productivos, la atención y la calidad en la prestación de servicios o la calidad de los productos, entre otros.

La intervención a grupal busca asesorar a los colaboradores primero en un trabajo personal centrado en la reorientar sus propias habilidades personales y sociales, para que luego éstos luego se incorporen en su entorno inmediato, el desarrollo de estos recursos propios es en sí una medida de protección frente a los riesgos psicosociales y el manejo del estrés; ayudan primero en una reestructura cognitiva en la resolución de conflictos cotidianos propios de su actividad laboral en la persona y luego se genera una mayor empatía por sus pares.

Con este fin las técnicas de comunicación asertiva significan una orientación consciente y manifiesta en la forma de expresar los sentimientos, ideas, deseos y necesidades personales, utilizando un lenguaje abierto, flexible, adecuado, respetuoso y pertinente frente a los demás. Otro aspecto para utilizarse son los ejercicios de role play que permiten una conciencia plena de la forma de comunicación expresiva y comprensiva entre pares y los clientes a los que se presta el servicio, permite entender el estado del otro, empatía y un mejoramiento en las condiciones de atención del colaborador frente a las demandas de su puesto laboral (Ramos, 2012).

Las habilidades sociales son otra herramienta en la resolución de problemas ya que permiten un reconocimiento e identificación de las causas o posibles consecuencias del conflicto y principalmente un análisis racional frente a esta situación. La secuencia de su impulso sería una condición significa de reflexionar sobre del problema (definirlo de forma clara), establecer objetivos reales y claros para resolverlo, ensayar posibles soluciones, evaluar las posibles consecuencias frente a las soluciones, valorar la solución más real hoy pertinente al problema planteado, luego probar la solución en el entorno y una retroalimentar valorando el éxito o fracaso, finalmente realizar un feedback de los objetivos reales alcanzados y el impacto en bienestar personal en la resolución del mismo.

El uso de humor entre los colaboradores es una forma de descargar las frustraciones diarias, es otra forma de asumir los problemas cotidianos es positivo siempre y cuando no pase el límite de la descalificación al otro, la discriminación o el mobbing. La asistencia personalizada es un recurso para utilizarse en casos que en los grupos exista personas vulnerables a patologías mentales, discapacidad entre otras. (Peiró Silla, 2009).

El desarrollo de estas habilidades personales busca mejorar y aumentar la participación del colaborador en la toma de decisiones, las redes de apoyo ayudan en la canalización los sentimientos de frustración, se procura relaciones saludables en los equipos de trabajo, la ejecución de actividades recreativas dentro y fuera de la institución permiten un rendimiento productivo (Boada-Grau y Ficapal-Cusí, 2012).

Las medidas orientadas al individuo, es un conjunto de estrategias que permiten al colaborar aprender a enfrentar mejor los problemas de su trabajo, no todos los colaboradores presentan un sistema psicoimmunológico fortalecido que les permita manejar adecuadamente su estrés, la sobrecarga de las demandas laborales, junto con los problemas familiares, sociales y económicos a largo plazo ocasionan diestres. La mejor forma de afrontar este desbalance psicológico implica recibir un tratamiento individualizado de asistencia psicológica cuyos procesos de intervención pueden ser preventivos, de diagnóstico, tratamiento que permiten una mejor calidad de vida al trabajador y a su vez en el mejor rendimiento en dentro de la organización. Las terapias que se pueden utilizar son técnicas cognitivo-conductuales, la orientación psicodinámica, las estrategias de mente plena, la musicoterapia entre otras. (Ramos, 2012).

6. Referencias Bibliográficas

- Alvarez, et al. (2019). Relación entre los factores psicosociales y la calidad de vida en una empresa de productos químicos de Guayaquil 2019. Guayaquil. Retrieved from <http://repositorio.uees.edu.ec/handle/123456789/3143>
- Anchundia Espinoza , J. (2021, Noviembre). Evaluación de los Riesgos Psicosociales que Inciden en el Personal de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas. Revista Hallagos 21, 6(3), pp. 304 -306. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8276656>
- Boada, J., & Ficapal-Cusi, P. (2012). *Salud y trabajo los nuevos y emergentes riesgo psicosociales*. España: UOC. Retrieved from <https://digitalia.puce.elogim.com/visor/20536>
- Boada-Grau, J., & Ficapal-Cusi, P. (2012). *Salud y seguridad en el trabajo los retos d los nuevos riesgos psicosociales*. España: Universitat Oberta de Catalunya. Retrieved from <https://www.digitaliapublishing.com/a/20536>

- Boada-Grau, J., & Ficapal-Cusí, P. (2012). Salud y trabajo. Los nuevos y emergentes riesgos psicosociales. Catalunya.: Universitat Oberta de Catalunya. Retrieved from Salud y trabajo. Los nuevos y emergentes riesgos psicosociales.
- Bustos, N. e. (2018). *Evaluacion de riesgos psicosociales laborales en el personal academico y administrativo de la univerisdad tecnica de Guanacaste*. Guanacaste. Retrieved from <http://repositorio.utn.ac.cr/bitstream/handle/123456789/170/Evaluaci%c3%b3n%20de%20riesgos%20UTN%20Guanacaste.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carranco Madrid, S., Pando Moreno, M., & Aranda Beltrán , C. (2020). *Riesgos psicosociales en docentes universitarios*. España: RECIMUNDO. Retrieved from <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/24839>
- Cortés Díaz, J. (2018). *Técnicas de prevención de riesgos laborales: seguridad y salud en el trabajo*. Tebar: Digitalia. Retrieved from <https://digitalia.puce.elogim.com/visor/59448>
- Fernandez , Y., & Cabrera , L. (2018). *Evaluación de los riesgos psicosociales presentes en el Colegio Infantil Futuros Sabios y su contribución a los costos de no calidad empresarial*. Colombia. Retrieved from <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/81>
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional* (12va ed.). Canada: Cengage Learning. Retrieved from <https://bibliotecavirtual.puce.edu.ec/reader/comportamiento-organizacional-don-hellriegel-john-w-slocum-1?location=221>
- Henao Robledo, F. (2013). *Seguridad y Salud en el trabajo conceptos: basicos*. Colombia: Biblioteca Nacional de Colombia. Retrieved from <https://digitalia.puce.elogim.com/visor/30051>
- Hernández, R., Collado , C., & Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México: Mc Graw Hill Educación.
- ISTAS. (2014, Julio). *INSTITUTO SINDICAL DE TRABAJO, AMBIENTE Y SALUD (ISTAS) Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Retrieved from <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/17935/Anexo%20V.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

- Ministerio de Relaciones Laborales . (2013, septiembre 27). *Trabajo.gov.ec*. Retrieved from <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>
- OIT. (2018). *Organizacion Internacional del Trabajo*. Retrieved from https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf
- Ortiz, A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *International Journal of Good Conscience*, *VI5(N3-A8)*, 3-6. Retrieved from [http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf)
- Peiró Silla, J. (2009). Estrés laboral y riesgos psicosociales: Investigaciones recientes para su análisis y prevención. Publicaciones de la Universidad de Valencia (PUV).
- Ponce, D. (2021). *Análisis de carga mental como factor de riesgo psicosocial en el personal administrativo de los GADS parroquiales del Carchi*. Tesis, Ibarra. Retrieved from <https://dspace.pucesi.edu.ec/bitstream/11010/605/1/TESIS%20DARIO%20PONCE.pdf>
- PRAX. (2017, abril). Modelo demanda control - Apoyo social de Robert Karasek. Bogotá, Colombia. Retrieved from <https://youtu.be/jTaKv90NzF0>
- Ramírez Ocaña, X., Zumárraga Espinosa, M., Segovia Marín, J., Lima Acosta , E., & Pillajo Salcedo , G. (2020). *Riesgos psicosociales: Análisis sociodemográfico y sociolaboral en una univerisdad privada ecuatoriana*. Quito: Revista Iberoamericana de Psicología. Retrieved from <https://reviberopsicologia.iberu.edu.co/article/view/rip.13207>
- Ramos, P. (2012). Análisis de los riesgos psicosociales: el estrés y el síndrome de bournout. (I. Editores., Ed.) Retrieved from <https://www.digitaliapublishing.com/a/109379>
- Redolar Ripoll, D. (2010). *Fundamentos de psicobiología*. Cataluña: Universitat Oberta. Retrieved from <https://www.digitaliapublishing.com/a/20170>
- Salamanca , S. (2018). *Evaluación e intervención de los riesgos psicosociales en organizaciones de Santander*. Santander. Retrieved from https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/11224/1/2018_evaluacion_intervencion_riesgos.pdf

Yujato, J. (2019). *Evaluación de los riesgos psicosociales en los docentes de la Unidad Educativa Leopoldo Mercado del Cantón Rumiñahui*. Quito. Retrieved from <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4174>

Anexos

1. Cuestionario de evaluación de riesgo psicosociales



CoPsoQ istas21 versión 2

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS
PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

Versión media para empresas de 25 y más trabajadores/as
Adaptación para el estado español del Cuestionario Psicosocial
de Copenhagen, CoPsoQ (Versión 2, 2014)

Empresa: PUCESE	Fecha de respuesta: junio 2022
-----------------	--------------------------------

Versión española del CoPsoQ. INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO (www.copsoq.istas21.net). PROHIBIDOS SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.



I. En primer lugar, nos interesan algunos datos sobre ti y el trabajo doméstico -familiar

1) Eres:

- Mujer
- Hombre

2) ¿Qué edad tienes?

- Menos de 31 años
- Entre 31 y 45 años
- Más de 45 años

I. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo en PUCESE y tus condiciones de trabajo.

3) Indica en que departamento(s) ó sección(es) has trabajado durante los últimos 12 meses. Si has trabajado en dos o más departamentos señálos.

- ADMINISTRATIVO
- DOCENTES
- TRABAJADORES

4) Señala el o los puestos de trabajo que has ocupado en los últimos 24 meses. Si has ocupado dos o más puestos señálos.

- ADMINISTRATIVOS
- DOCENTES
- TRABAJADORES

5) ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

- Generalmente no
- Sí, generalmente de nivel superior
- Sí, generalmente de nivel inferior
- Sí, generalmente del mismo nivel
- Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel
- No lo sé

6) En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo a alguna vez
- Nunca

7) ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?

- Sí
- No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)
- No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial)
- No lo sé

8) ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en PUCESE?

- Entre 1 mes y 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 10 años
- Más de 10 años

9) ¿Qué tipo de relación laboral tienes con PUCESE?

- Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)
- Soy fijo discontinuo

10) Desde que entraste en PUCESE ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

- No
- Sí, una vez
- Sí, dos veces
- Sí, tres o más veces

11) Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?

- Ninguno
- Alguno
- excepcionalmente Un
- sábadoal mes
- Dossábados
- Tres ó más sábadosal mes

12) Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?

-
- Ninguno
- Alguno
- excepcionalmente Un
- domingoal mes
- Dosdomingos
- Tres ó más domingosal mes

13) ¿Cuál es tu horario de trabajo?

-
- vespertino
- matutino

14) ¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?

-
- No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida
- Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos
- Tengo hasta 30 minutos de margen
- Tengo más de media hora y hasta una hora de margen
- Tengo más de una hora de margen

15) Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo algunas veces
- Nunca

16) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?

- Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas
- Hago aproximadamente a mitad de las tareas familiares y domésticas
- Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas
- Sólo hago tareas muy puntuales
- No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

17) ¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo algunas veces
- Nunca

18) Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para PUCESE?

- 30 horas o menos
- De 31 a 35 horas
- De 36 a 40 horas
- De 41 a 45 horas
- Más de 45 horas

19) Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?

- Ninguno
- Algún día excepcionalmente
- De 1 a 5 días al mes
- De 6 a 10 días al mes
- 11 o más días al mes

20) Teniendo en cuenta el trabajo que tienes que realizar y el tiempo asignado, dirías que:

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) En tu departamento o sección faltan personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) La planificación es realista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

22) Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?

- 300 euros o menos
- Entre 301 y 450 euros
- Entre 451 y 600 euros
- Entre 601 y 750 euros
- Entre 751 y 900 euros
- Entre 901 y 1.200 euros
- Entre 1.201 y 1.500 euros
- Entre 1.501 y 1.800 euros
- Entre 1.801 y 2.100 euros
- Entre 2.101 y 2.400 euros
- Entre 2.401 y 2.700 euros
- Entre 2.701 y 3.000 euros
- Más de 3.000 euros

23) Tu salario es:

- Fijo
- Una parte fijo y otra variable
- Todo variable (a destajo, a comisión)

24) Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas. ¿Con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) tienes que trabajar muy rápido?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) te retrasas en la entrega de tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aun cuando no tengas ganas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m) sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n) sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o) piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
p) te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
q) en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

24) Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas. ¿Con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) tienes que trabajar muy rápido?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) te retrasas en la entrega de tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aun cuando no tengas ganas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m) sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n) sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o) piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
p) te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
q) en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

26) Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.
¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) en tu empresa se te informa con suficiente claridad de las decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) tu trabajo tiene objetivos claros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

27) Las siguientes preguntas tratan del apoyo que recibes en el trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.
¿Con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) tus compañeros están dispuestos a escucharte problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) tus compañeros hablan contigo sobre cómo hacer tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) os ayudan en el trabajo entre compañeros y compañeras?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) tu jefe inmediato está dispuesto a escucharte problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo hacer tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

28) Estas preguntas se refieren hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus condiciones de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.
¿Estás preocupado/a por ...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección voluntariamente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) voluntariamente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) si te cambian las tareas voluntariamente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) si te despiden o no te renuevan el contrato?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

29) Las preguntas que siguen a continuación se refieren al reconocimiento, la confianza y la justicia en tu lugar de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.
¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) tu trabajo es valorado por la dirección?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) la dirección te respeta en tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) recibes un trato justo en tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) confías en la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) se solucionan los conflictos de una manera justa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) se le reconoce uno por el trabajo bien hecho?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) la dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) se distribuyen las tareas de una forma justa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m) tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n) tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

II. Las siguientes preguntas tratan de tu salud, bienestar y satisfacción

30) En general ¿dirías que tu salud es?

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

31) Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas. Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) te has sentido agotado/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) te has sentido físicamente agotado/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) has estado emocionalmente agotado/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) has estado cansado/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) has tenido problemas para relajarte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) has estado irritable?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) has estado tenso/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) has estado estresado/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

32) Continuando con cómo te has sentido durante las cuatro últimas semanas, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta. Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

	Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) has estado muy nervioso/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) ¿te has sentido tan bajo/ade moral que nada podía animarte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) te has sentido calmo/a y tranquilo/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) te has sentido desanimado/a y triste?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) te has sentido feliz?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

33) ¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración? Elige UNA SOLA RESPUESTA.

- Muy satisfecho/a
- Satisfecho/a
- Insatisfecho/a
- Muy insatisfecho/a

¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!

2. Permiso de investigación



ESMERALDAS

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y
DE TALENTO HUMANOS

Certificado N°: PUCESE-DATH-2022-0168 - CER

Esmeraldas, octubre 06 del 2022

**PARA: ING. BAYRON MERINO - COORDINADOR
MAESTRIA EN GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO PUCESI.**

CERTIFICA:

Que la Dra. **RAMIREZ NARANJO ROSA ELVIRA**, con número de cédula 050138921-7, realizó el proyecto de investigación con el tema: Los factores de riesgo psicosocial y su incidencia en el estrés, contexto de pandemia COVID 19 en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas.


Es cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

DRA. ROXANA BENITESCAÑIZARES.
Directora Administrativa y de Recursos Humanos

Dirección: Esp. Ejo y Subida a Santa Cruz
Código postal: 08-01-0065 / **Teléfono:** (593-2) 272 1983 / 272 1595 Ext. 3013
Esmeraldas - Ecuador / www.pucese.edu.ec



3. Cuestionario MBI

ENCUESTA AL PERSONAL 

MBI

DE SERVICIOS HUMANOS

DATOS PERSONALES (Marque una "X" en el recuadro o anote el dato pedido sobre la línea)

Nombre: _____
 Apellidos: _____

Sexo: Varón Mujer Edad: años

Estado civil: Soltero Casado
 Divorciado Viudo
 Otro _____

Si está casado, ¿cuántos años lleva casado con su actual pareja? años
 No tengo hijos. Si tengo hijos
 Si tiene hijos, ¿cuántos viven con usted? hijos

Nivel de estudios alcanzado: Bachillerato superior
 Estudios primarios Licenciado
 Algunos cursos universitarios

Profesión actual: _____
 Situación laboral: Trabajador fijo Contratado
 Oira _____

Horario: Turno _____
 Tiempo en su trabajo actual: años meses.
 Tiempo en esta profesión: años meses.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

CONTIENE A LAS PÁGS INDICANDO LA FRECUENCIA CON QUE Vn. HA EXPERIMENTADO ESE SENTIMIENTO.

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo
4. Fácilmente comprendo cómo se sientan las personas
5. Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales
6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo
7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas
8. Me siento "quemado" por mi trabajo
9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente
12. Me siento muy activo
13. Me siento frustrado en mi trabajo
14. Creo que estoy trabajando demasiado
15. No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés
17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio
18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión
20. Me siento acabado
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma
22. Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas

CB =
 DP =
 RP =